

平成30年度
博士学位論文

経済連携協定に基づく外国人介護人材と
日本人職員のためのコミュニケーション支援
—介護現場で共に生きる視点から考える—

首都大学東京大学院 人文科学研究科
人間科学専攻 日本語教育学分野

武内 博子

目次

序章	1
第1節 研究背景	1
第2節 本研究の意義と目的	8
第3節 経済連携協定(EPA)に基づく受け入れ枠組みについて	9
3.1 経済連携協定(EPA)とは	10
3.2 EPAに基づく介護福祉士候補者の受け入れ枠組み	12
3.3 介護福祉士候補者に対して行われる訪日前日本語研修	15
3.4 介護福祉士候補者に対して行われる訪日後日本語研修	17
3.5 施設就労開始後の学習支援について	19
第4節 本論文の構成	21
参考文献(序章)	23
2章 先行研究	27
第1節 日本語教育分野における研究	27
1.1 日本語研修・学習支援制度に関するもの	27
1.2 国家試験・就労現場の専門用語に関するもの	28
1.3 専門用語(就労現場・国家試験)の支援に関するもの	30
1.4 日本語研修・学習支援の実践報告	31
1.5 その他の視点から	32
第2節 介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究	34
2.1 現場や業務で求められる日本語力・コミュニケーション力について	34
2.2 現場で行われているコミュニケーションについて	36
2.3 コミュニケーションを円滑に進めるために	37
参考文献(2章)	39
3章 本研究における問題の所在と研究目的	44
第1節 本研究の問題の所在	44
1.1 コミュニケーション力が日本語力に還元される点	44
1.2 対象とするコミュニケーションを定める必要性	45
1.3 コミュニケーション力が個人の能力に還元されてしまう問題	45
1.4 コミュニケーションを円滑に進めるための支援の少なさ	46
1.5 まとめ	46
第2節 コミュニケーションに関する一考察	47

2.1 本論文におけるコミュニケーションの観点	47
2.2 本論文におけるコミュニケーションの定義	49
第3節 研究目的	50
参考文献(3章)	51
4章 5章から8章の調査概要と研究方法	53
第1節 各章における調査概要	53
第2節 研究方法	54
2.1 構造構成的質的研究法とは	55
2.2 認識論を示す必要性	56
2.3 インタビューデータの分析方法	56
2.4 倫理的配慮	57
参考文献(4章)	57
5章 施設を移籍または退職した外国人介護福祉士の語りから	58
第1節 調査目的	58
第2節 調査方法	58
2.1 調査協力者	58
2.2 半構造化インタビューの質問項目	58
2.3 インタビュー実施方法	59
2.4 インタビューデータの分析手続き	59
2.5 倫理的配慮	60
第3節 結果および考察	60
3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述	61
3.2 インタビューデータから得られた具体例	65
3.3 施設の移籍または退職に至った要因	65
3.4 考察	67
3.4.1 コミュニケーション機会の重要性	67
3.4.2 相手と対話する必要性	68
3.4.3 他者を受容する姿勢の必要性	69
第4節 まとめ	69
参考文献(5章)	71
6章 介護現場における観察および聞き取りから	72
第1節 観察及び非構造化インタビューの目的	72
第2節 フィールドとフィールドワークの概要	72

2.1 フィールドの概要	72
2.2 フィールドワークの概要	73
第3節 結果と考察	73
3.1 介護現場の一日の流れとコミュニケーション場面	73
3.2 外国人介護人材に対する日本人職員の評価	76
3.3 外国人介護人材とのコミュニケーションに関する日本人職員の視点	77
3.3.1 方言利用の大切さ	77
3.3.2 イントネーションに関する点	78
3.3.3 着任当初の日本語に関する点	78
3.3.4 コミュニケーション全般に関する点	79
第4節 まとめ	81
参考文献(6章)	82
7章 日本人職員が捉えた外国人介護人材とのコミュニケーション	83
第1節 調査目的	83
第2節 研究方法	83
2.1 調査協力者	83
2.2 半構造化インタビューの質問項目	83
2.3 インタビューの実施方法	83
2.4 インタビューデータの分析手続き	84
2.5 倫理的配慮	85
第3節 結果と考察	85
3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述	85
3.2 うまくいかないと感じたやりとりの具体例	91
3.3 理論記述と具体例に基づいた外国人介護人材とのコミュニケーション	93
3.4 考察	95
3.4.1 言葉を補う態度面育成の必要性	95
3.4.2 日本人職員の外国人と接する心理的なハードルを下げる必要性	96
3.4.3 異文化理解・他者理解の学びの必要性	97
第4節 まとめ	99
参考文献(7章)	99
8章 外国人介護人材が捉えた日本人職員とのコミュニケーション	100
第1節 調査目的	100
第2節 調査方法	100

2.1 調査協力者	100
2.2 半構造化インタビューの質問項目	100
2.3 インタビューの実施方法	100
2.4 インタビューデータの分析手続き	101
2.5 倫理的配慮	102
第3節 結果及び考察	103
3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述	103
3.2 日本人職員とのコミュニケーションに関する具体例	107
3.3 理論記述と具体例に基づいた日本人とのコミュニケーション	109
3.4 考察	111
3.4.1 職場への安心感を持てるような環境整備の必要性	111
3.4.2 アサーティブにコミュニケーションを行っていく必要性	112
3.4.3 他者理解の必要性	113
第4節 まとめ	115
参考文献(8章)	115
9章 各調査の考察に基づく総合考察	116
第1節 本章の目的	116
第2節 コミュニケーションを円滑に進める上のキーコンセプト	116
2.1 調査概要一覧	116
2.2 総合考察により得られたキーコンセプト	118
2.2.1 5つのキーコンセプト	118
2.2.2 他者理解	120
2.2.3 アサーティブな態度や発言	121
2.2.4 安心感が持てること	123
2.2.5 非言語コミュニケーションの活性化	126
第3節 まとめ	129
参考文献(9章)	130
10章 コミュニケーション支援としてのワークショップ	132
第1節 ワークショップ	132
1.1 ワークショップとは何か	132
1.2 ワークショップが形態として妥当な理由	135
第2節 異文化トレーニング	137
2.1 異文化トレーニングとは	137

2.2 具体的な異文化トレーニング法	138
2.3 異文化トレーニングにおける懸念点	139
第3節 演劇的手法とは	142
3.1 演劇的手法とは何か	142
3.2 演劇的手法がどのような場面で用いられているか	145
3.3 本論文のワークショップのコンセプトと演劇的手法の共通点	147
第4節 本論文におけるワークショップの実践	148
4.1 ワークショップ実施の目的	148
4.2 ワークショップ実施協力施設	149
4.3 ワークショップの実施手続き	149
4.4 倫理的配慮	151
4.5 実践報告	151
4.5.1 当日のワークショップの流れ	151
4.5.2 ワークショッププログラム	151
4.5.3 ワークショップにおける参加者の様子	155
4.5.4 振り返りシートに見られた参加者の声	161
4.6 ワークショップの観察者としての視点から	165
4.7 実施面の気づき	167
4.8 まとめ	168
参考文献 (10章)	169
終章 本論文のまとめと今後の展望	171
第1節 本論文のまとめ	171
第2節 今後の展望	171
参考文献 (終章)	178
謝辞	180

序章

第1節 研究背景

2017年に発表された国立社会保障・人口問題研究所の「日本の将来推計人口（平成29年推計）結果の概要」¹によると、老年（65歳以上）人口の推移は、平成32年（2020年）には3,619万人、平成42年（2030）年には3,716万人、その後、第二次ベビーブーム世代が老年人口に入った後の平成54年（2042）年には3,935万人となりピークを迎えるという。

日本が少子高齢化社会に突入する中、各産業における労働力不足を招く可能性が指摘されているが、中でも高齢化に伴い需要の増加が見込まれる介護サービス分野においては、その労働力不足の解消が喫緊の課題である。厚生労働省のプレスリリース「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について」²では、介護人材の需要見込み（2025年度）が254万人であるのに対し、介護現場への入職・離職等の動向に将来の生産年齢人口の減少等といった人口動態を反映した介護人材の供給見込み（2025年度）は215.2万人である。その需給ギャップは37.7万人とされている。また、経済産業省の取りまとめによる「将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会 報告書」³（2018）によると、2035年には介護職員が68万人不足すると言われている。

高齢化の進展による介護サービスの需要の増加に伴い、介護職員数自体は増えてきているものの、追いついていないのが現状である。実際6割の介護事業所が従業員不足を実感しているという。

このような状況下において、経済連携協定⁴（Economic Partnership Agreement、以下EPAと略記）に基づき、2008年よりインドネシアを皮切りに、2009年にはフィリピンから外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れが始まった。2016年は日本とベトナムとで交わされた交換公文（二国間投資協定BIT：Bilateral Investment Treatyに

¹ 国立社会保障・人口問題研究所（2017）「日本の将来推計人口（平成29年推計）結果の概要」
〈 http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/pp29_gaiyou.pdf 〉（2018年4月15日アクセス）

² 厚生労働省（2015）「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について」
〈 http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyo-Shakai-Fukushikibanka/270624houdou.pdf_2.pdf 〉（2018年6月29日アクセス）

³ 経済産業省 経済産業政策局 産業構造課（2018）「将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会 報告書」〈 <http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-1.pdf> 〉
（2018年6月29日アクセス）

⁴ 外務省ホームページ「経済上の国益の確保・増進 経済連携協定（EPA）/自由貿易協定（FTA）」によると、経済連携協定とは「貿易の自由化に加え、投資、人の移動、知的財産の保護や競争政策におけるルールづくり、様々な分野での協力の要素等を含む、幅広い経済関係の強化を目的とする協定」としている。〈 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/fta/index.html> 〉（2018年6月29日アクセス）

規定されている⁵⁾に基づき、同様に外国人看護師・介護福祉士候補者が来日している。厚生労働省のホームページ⁶⁾によると、この受け入れ枠組みにおいては、看護・介護分野の労働力不足への対応として行うものではなく、経済活動の連携の強化の観点から実施するものであり、また外国人看護師・介護福祉士候補者には国家資格の取得を目指すことを一つの要件として、研修など一定の要件を満たす病院や介護施設での就労を特例的に認めるものであるとしている。日本国内の EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者のあっせんを行っている唯一の受け入れ団体である国際厚生事業団の「2019年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」⁷⁾によると、2018年3月時点でのインドネシア・フィリピン・ベトナム3カ国合わせた受け入れ実績は、外国人看護師候補者1203名、介護福祉士候補者3529名である。

EPAによる枠組み以前から、日本には介護現場を担う定住外国人もいた。中井(2010)によると、EPAの受け入れに先立ち、2005年ごろから、日本の介護現場では在日フィリピン人を雇用する状況が出てきていたという。雇用の背景に「介護現場の人材不足、EPA締結をきっかけとする外国人介護士雇用への関心の高まり、改正労働者派遣法により介護施設へのヘルパー・看護師等の派遣の解禁、在日フィリピン人女性の中高年化による興行労働からの転職などが挙げられる。」(中井2010:33)としており、日本社会の高齢化を背景に、介護現場における外国人の雇用を意識し、検討もすでに行われていたことが窺える。

また、首相官邸(2016)から出された「アジアの健康構想の推進について」⁸⁾によると、アジア地域では急速に高齢化が進むと言われている。しかし、高齢化が進むものの高齢化社会に対応する社会制度や産業がほとんど存在しないことが挙げられており、日本における高齢化対策や民間介護事業者などの進出に対する関心が高まっているという。一方、日本国内では、高齢化に関わる社会制度や産業が先行している。だが人材不足や介護事業者等の収益力が弱いことが課題である。このような背景をふまえ、日本の

⁵⁾ 外務省ホームページ「二国間協定(BIT: Bilateral Investment Treaty)とは」によると、二国間協定(BIT)とは、「海外投資に関する規制をできるかぎりなくし、投資を自由に行える環境を整え、投資家および投資財産を保護するという日本と外国の約束」とされている。

〈<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/investment/bit.html>〉(2018年6月29日アクセス)

⁶⁾ 厚生労働省ホームページ「インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れについて」

〈http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html〉(2018年6月29日アクセス)

⁷⁾ 国際厚生事業団(2018)「2019年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」〈<https://jicwels.or.jp/?p=6584>〉(2018年6月29日アクセス)

⁸⁾ 首相官邸(2016)「アジアの健康構想の推進について」

〈https://www.kantei.go.jp/jp/singi/sdgs/entakukaigi_dai1/siryu5-1.pdf〉(2018年4月15日アクセス)

介護事業者などの海外進出の支援を通し、アジア地域に介護産業などを起こすとともに、高齢化社会に対する社会制度の構築について支援・協力をを行うこと、またその際、意欲のある人材が、先行する日本での教育・就労の後、アジア地域の介護産業で就労するなど、人材の国際循環を目指し、結果として日本の介護人材の充実も図ることを目標に定めている。簡潔に換言すれば、社会制度や介護事業の形態を、高齢化が進むアジア各地に輸出し、その一環として、日本式の介護を学びに日本に来る人材を受け入れることで、国内の介護の人材不足を補うということである。

この流れの中で、2017年に日本に二つの変化があった。一つは技能実習制度の対象職種に「介護」が追加されたこと、もう一つは新たな在留資格として「介護」が創設された点である。

技能実習制度とは、「我が国が先進国としての役割を果たしつつ国際社会との調和ある発展を図っていくため、技能、技術又は知識の開発途上国等への移転を図り、開発途上国等の経済発展を担う『人づくり』に協力することを目的」としたものである（厚生労働省ホームページ⁹より）。公益社団法人国際研修協力機構のホームページ「外国人技能実習制度の概要」¹⁰には「技能実習制度の目的・趣旨は、我が国で培われた技能、技術又は知識（以下『技能等』という。）の開発途上地域等への移転を図り、当該開発途上地域等の経済発展を担う『人づくり』に寄与するという、国際協力の推進」とあり、さらに、技能実習法に定める基本理念として「技能実習は、労働力の需給の調整の手段として行われてはならない」と明言している。この制度は1993年に創設され、これまでに、農業や、漁業、建設、繊維、機械・金属、食品製造関係において受け入れが行われてきた。

この技能実習制度の適正な実施ならびに技能実習生の保護を目的とし、2016年11月28日に「技能実習法」が公布され、2017年11月1日に施行された。公布に伴い、外国人技能実習機構（Organization for Technical Intern Training：OTIT）¹¹が新設され総指揮をとる機関として機能する。技能実習法では、実習生一人一人の技能実習計画を作成し、その計画が適当であると認定を受ける必要があること、同様に、監理団体も事

⁹ 厚生労働省ホームページ「外国人技能実習制度について」

〈 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/global_cooperation/index.html 〉（2018年7月2日アクセス）

¹⁰ 公益社団法人国際研修協力機構のホームページ「外国人技能実習制度の概要」

〈 <https://www.jitco.or.jp/ja/regulation/index.html> 〉（2018年7月2日アクセス）

¹¹ 外国人技能実習機構は、法律の公布、施行に伴い新たに新設された法人である。技能実習計画の認定、実習実施者・監理団体への報告要求、実地検査、実習実施者の届出の受理、監理団体の許可に関する調査、技能実習生に対する相談・援助、技能実習生に対する転籍の支援、技能実習に関する調査・研究などを行う機関として新設された。〈 <http://www.otit.go.jp/about/> 〉（2018年7月2日アクセス）

前に外国人技能実習機構から許可を受けなければならないこと、技能実習の最長期間が3年から5年に延長されたことなどが記されている。また本論文と関連ある内容として特記すべき点は、新たに介護職種が追加されることになった点である。

続いて、もう一つの「介護」の在留資格が創設された点に移る。「出入国管理及び難民認定法の一部を改正する法律案」が2016年11月18日に国会にて可決され、2016年11月28日に公布、2017年1月1日に施行され現在に至る。法務省のホームページにある「出入国管理及び難民認定法の一部を改正する法律案の概要」¹²によると、「介護の業務に従事する外国人の受け入れを図るため、介護福祉士の国家資格を有する者を対象とする新たな在留資格を創設する。」とある。この背景には、国内の高齢化が進む中、質の高い介護に対するニーズが増大しているとし、介護福祉士などの国家資格を取得した外国人留学生の卒業後の国内における就労を可能にするため在留資格の拡充を含む制度設計が狙いとしてある。法律の改正により、今までEPAによる枠組みでの介護従事者の入国・在留が認められなかったのが、外国人留学生にも介護福祉士の資格取得により門戸が開かれたのである。

以上のことから、介護現場の担い手は、その受け入れ枠組みが介護福祉士国家試験の受験、あるいは合格が求められるか否かに違いがみられる。しかしその対象はEPAによる受け入れのみならず、EPA受け入れ以前から続く定住外国人、新たな法律の施行に伴い、技能実習制度による受け入れ、外国人留学生へと広がりつつある。今後、介護現場においては外国人の増加が見込まれることが予想される。そして、外国からの介護に携わる者を受け入れるということは、介護現場は異なる背景を持つ人々との共に生きる社会へと急速に向かうことを意味する。このことは介護現場だけではなく、日本社会全体で起きている現象である。外国からの日本社会への参入者は2012年以降、年々増加傾向である。平成29年度末の在留外国人数¹³も2,561,848人となり、前年末と比べ7.5%増えた。在留資格別では、永住者が749,191人で最も多く、全体の28.5%をしめる。また、特記すべき点が、同じく前年末と比べ、留学が12.3%増え311,505人、技能実習が20.0%増え274,233人、技術・人文知識・国際交流が17.5%増え189,273人、高度専門職が105.1%増え7,668人である。これらの在留資格は、留学を除き、日本で職を得て働くことが可能である。無論、在留資格の留学についても留学期間を終え卒業後日本で就労することも可能である。すなわち、日本で働く、あるいは働く可能性を含めた外国人が増えてきたと解釈することもできる。ちなみにこの4つの資格を合わせ

¹² 「出入国管理及び難民認定法の一部を改定する法律案の概要」
〈 <http://www.moj.go.jp/content/001209454.pdf> 〉 (2018年7月2日アクセス)

¹³ 法務省ホームページ 平成29年末現在における在留外国人数について(確定値)「【平成29年末】確定値公表資料」〈 <http://www.moj.go.jp/content/001256897.pdf> 〉 (2018年7月3日アクセス)

ると、全体の 30.6%を占め、日本で働く外国人の存在、そして増加傾向は、日本社会の多文化化が進むことを意味しているとも考えられる。

加えて、2018年6月15日に閣議決定された内閣府（2018）の「経済財政運営と改革の基本方針 2018～少子高齢化の克服による持続的な成長経路の実現～（平成30年6月15日閣議決定）」（骨太の方針）では、外国人人材の受け入れ拡大に向けた仕組みを構築する必要性について言及しており、政策としても外国人受け入れ増加を進めていることがわかる。

このように日本社会への外国人参入増加の現状や政策を鑑みると、日本で生活し、日本社会に生きる外国人への一支援として言葉の教育は必須であり、日本語教育の担う役割は大きいと言える。この言語支援は EPA に基づく介護福祉士候補者（以下、候補者）にも同様に当てはまる。

現に、候補者の受け入れに際し、日本の介護を担う外国人のコミュニケーション力が懸念され、日本語力不足、日本語力の向上が指摘されてきた。中井（2009）では、インドネシア人介護福祉士受け入れ施設に対する調査を行い、インドネシア人を受け入れる際の心配事として、職場でのコミュニケーションが不十分であることを挙げている。中井（2011）では、フィリピン人介護福祉士候補者を受け入れる施設を対象とした調査で、受け入れの心配事・問題点の一つに言葉に関することを挙げている。その問題とは具体的に、日本語の読み書き、職場でのコミュニケーションが不十分であることを挙げている。赤羽他（2013）では、介護福祉士候補者の受け入れ施設が、彼らに主に学習させたい内容が「日本語のコミュニケーション能力」であるということからも、介護業務に携わる外国人に対して、日本語力が強く求められていることが明らかである。

また、介護分野の技能実習制度の導入を検討する過程の中で、公益社団法人日本介護福祉士会（2014）では、外国人が日本の介護現場で働くためには十分な日本語でのコミュニケーション能力が必要であると述べている。これに関しては、厚生労働省外国人介護人材の受け入れのあり方に関する検討会の報告書（2015）、ならびに上林（2015）でも同様の指摘がなされている。EPA による枠組みであれ、技能実習制度に基づく受け入れであれ、十分な日本語でのコミュニケーション力が求められていることがわかる。

改めて、日本語教育の担う役割は大きく社会的責任がある。EPA 制度も看護師・介護福祉士候補者に対する「日本語教育」からスタートすることから、日本社会でコミュニケーション手段としての日本語が必須であるという考えに基づいていることがわかり、この点は当然のこととして受けとめられる。

さて、EPA に関連する日本語教育分野における先行研究では、候補者に対して行われる日本語研修や、施設着任後の学習支援に関するもの（神吉他 2009、上野 2013 な

ど)、介護福祉士国家試験や、就労現場で使われる専門用語に関するもの（三枝 2012、遠藤 2012、丸山 2014 など）、またその専門用語（就労現場・国家試験）の支援に関するもの（野村・川村 2009、中川他 2013 など）、日本語研修や、学習支援の実践報告（辻他 2010、登里他 2014 など）など、他にも様々な視点から知見が積み上げられてきた。

これらの知見はほとんどが「日本語」に重点が置かれており、いかに日本語教育を進めていくか、候補者の支援をどのように行うかといった点に焦点が当てられている。

しかし、ここには意識されているか否かは別として、外国人に日本語力があれば、コミュニケーションができるという前提が根底にあるように思われるのだが、筆者はここに違和感を覚える。

上述のとおり、候補者ならびに介護に携わる外国人を受け入れる際のコミュニケーション上の課題は、候補者側の日本語力が挙げられている。これは外国人側の「日本語」の問題が解決すれば、コミュニケーションに支障がなくなるという見方も可能である。筆者はここにコミュニケーションにおける重要な点が見落とされていると考える。それは、コミュニケーションは、コミュニケーションに関わる人々がいて成立するのにも関わらず、コミュニケーションの一方を担う外国人側の問題、とりわけ日本語の問題しか取り上げられていない点である。

そもそもこの点に筆者自身の意識が向いたのは、武内（2017）による。武内（2017）では、介護福祉士候補者が国家試験対策を円滑に進められるよう、学習支援者は何ができるかその提言を行うことを目的としたものである。介護福祉士候補者へのインタビューの結果を受け、①長丁場である国家試験対策期間のモチベーション維持への働きかけ②学習支援担当者が国家試験対策の全体像を見せる③候補者を孤立させない 3 点を意識する必要があると考察している。3 つ目に挙げた「孤立させない」の中で、受け入れ施設の職員との関係性がうまく築けなかったことが挙げられている。それは、言いたいことがあって、日本語でどのように伝えるかわかっていたものの、コミュニケーション相手の日本人職員に言えなかったということであった。これは日本語以外の要素がコミュニケーションに影響を与えている一つの事例である。

筆者自身日本語教育現場に携わる中、誤解を恐れずに言えば、日本語非母語話者が日本語を学び日本語ができるようになればコミュニケーションができると捉えていたところが多分にある。しかし日本語での伝え方、表現が分かっている、言いたいことが言えないというところから、果たして介護現場を対象とした際コミュニケーションとは何か、言語教育においてどのように扱う必要があるかが十分に検討されていない点に気付かされたのである。日本語を学んだ先には、教室外の社会がある。その社会で生きるということは、言葉というツールだけでは対応できないということをまざまざと突きつ

けられたのである。

しかし現状はコミュニケーション上の問題とされるものが、外国人側の日本語力に還元されていると考えられる。板場（2010）では、コミュニケーション能力が「個人に備わっている（べき）能力であり、それが『社会適応』というニーズに応えるために発揮される（べき）能力であるという前提」（板場 2010：30）があると指摘しており、外国語教授法などの研究では「昨今のグローバル化によって生じてきた多言語環境や異文化適応という社会現象・ニーズを視野に入れ、母語や外国語・第2言語の日常運用能力を超えて発揮されるべき能力のことを指すようになった。」とし、「特に応用言語学の分野では、コミュニケーション能力とは、文法的能力・社会言語的能力・談話能力・方略的能力という4技能の総体として捉えることが多い。」と述べている。この記述におけるコミュニケーション能力は、Canale, M., & Swain, M. (1980) と Canale, M. (1983) で提唱されたコミュニケーション能力を指すと言え、板場（2010）にあるように言語教育において大きな影響力があると言える。それゆえ、コミュニケーション力の一部を担う日本語力に焦点が当たり、その日本語力が介護を担う外国人人材に備わっている力として捉えられていると考えられる。

これに対し、石井（1990）では「言語能力を習得した人間は自由にコミュニケーションができるという想定が従来の外国語教育の基盤であったが、言語能力はコミュニケーション能力の一部にすぎないということが最近認められるようになってきた」（石井 1990：188）と述べており、言語能力だけがコミュニケーション能力の全てではないことがわかる。

実際の介護現場では、例えば赤羽他（2014）では、受け入れ施設側の声として、フィリピン人の介護福祉士候補者らと利用者、日本人職員とがうまくやっていけるのか心配はしたものの、「彼女たちはなれない日本語で言葉は通じなくても、手を握って、膝について目線を合わせて利用者と話をする姿はとても好評であった。」とある。また、小川（2016）では、介護施設におけるフィールドワークを行い、得られたデータから介護現場の文脈をふまえて候補者と日本人職員の視点からコミュニケーションに関する現場を報告しているのだが、「就労場面において外国人介護人材に求められる『コミュニケーション力』が単に文字、語彙、文法などの『言語』習得や聴解力、会話能力、読解力などの『言語運用能力』にのみ影響されるものではないことが明らかである。」と述べており、石井（1990）の主張を支えるとともに、コミュニケーションが様々な形で行われていることがわかる。

以上をふまえると、外国人側の日本語能力が課題であると取り沙汰されるが、そこには、コミュニケーション力が、言語能力にのみ焦点が当たり、かつ板場（2010）で言わ

れているように個人の能力に還元されてしまう点が問題だと考えられる。加えて、日本語教育分野の EPA に関する先行研究を見ても、コミュニケーションを担う言語能力に重心が偏ってしまっており、コミュニケーションとは何かといった議論がなされぬまま、支援が行われてきたと言える。だからこそ、コミュニケーションとは何かを再考し、その定義づけが必要である。また定義づけを行う際、介護現場のコミュニケーションといっても、施設における対利用者とのことか、対職員とのことかでその捉え方は異なってくると考える。本論文では対職員とのコミュニケーションに絞り定義を検討する。その上で武内（2017）で見られた、日本語での伝え方や表現が分かっているでも言いたいことが言えない状況にどう対応できるのか、一具体策を考える。続いて、本研究の意義を述べる。

第2節 本研究の意義と目的

日本語教育は、EPA における先行研究をみてもわかるように、「日本語を教える」点に焦点が当てられてきた。筆者はこの点に異存はない。しかし、やはり言語形式や表現に注目されてきたことにより、日本語を学んだ先の社会の存在が意識されにくかったのではないか。本研究の対象となる EPA の枠組みにおける候補者は、日本語を学んだ先に介護現場という一つの社会に入る。その中で、コミュニケーションが円滑に進められるための支援として言いたいことが言える環境を整備することも、日本語教育の大切な役割であると筆者は考える。日本社会が、多様化、多文化化する背景に伴い、日本語教育は「日本語」や「日本語を教える」などといった点に集中するだけでなく、共生社会における日本語教育支援へとその射程を広げる必要がある。

そのためには、介護を担う外国人人材と日本人職員が共生する上でコミュニケーションとは何か、その定義付けを行う必要がある。定義が不在のまま支援が行われてきた結果、日本語教育は日本語の支援に集中し、そして介護現場では外国人側の日本語力の問題がコミュニケーション上の懸念事項とされてきたと考えられるからである。候補者に日本語能力が求められるのはもつともであるが、言葉は学んだからといって、一朝一夕に言語を自由に使えるようになるわけではない。また介護現場の現状からは、赤羽他（2014）や小川（2016）で見られたように、言語の要素だけがコミュニケーションを担うわけではないことが窺える。この点に関し、コミュニケーションを円滑に進める観点から、異文化理解や異文化教育の必要性（公益社団法人日本介護福祉士会 2014）が挙げられている。また、大谷（2004）では EPA に基づく候補者が来日する以前に、介護施設における参観見学を通し、日本語母語話者への教育の大切さを主張している。その内容とは、コミュニケーション様式の違いによる表面上の無作法や失敗に寛容である

こと、対等・平等な仲間としてともに働くことの大切さなどである。このような知見をふまえコミュニケーションとは何か定義する必要がある。

そしてその定義に基づき、円滑にコミュニケーションが進められるような支援を検討するとき、介護現場をふまえた検討が必要である。

しかしながら大関他（2015）に指摘されているとおり、介護を担う外国人人材の就労先である介護現場に視点を置く研究が少ない。介護現場のコミュニケーションに焦点が当てられた上野（2012）、上野（2013）も、日本語力や日本語の使用、日本語学習に注目しており、管見の限り小川（2016）しか見当たらない。よって、介護現場に基づいた支援の検討を行うためには、介護現場のコミュニケーションに視点を置く先行研究にあたりると同時に、介護現場において、いつ、どのようにコミュニケーションが行われているのか調査が求められる。また、候補者と日本人職員は互いにコミュニケーションをどう捉えているだろうか。加えて介護現場においてどのような形であれば支援可能なのか、その関わり方を検討する必要がある。

以上を総括し、武内（2017）で見られた日本語での伝え方や表現が分かっているにもかかわらず、言いたいことが言えないという状況へのアプローチを考えるべく、まずコミュニケーションの定義を行う。その上で、介護現場における EPA に基づく外国人介護人材（候補者ならびに介護福祉士国家試験合格者を含む、以下外国人介護人材とする）と日本人職員とのコミュニケーションが円滑に進められるよう具体策を講じるべく、本研究における研究目的を次の二点に定めた。

一つ目は、介護現場における外国人介護人材と日本人職員との円滑なコミュニケーションの支援を検討すべく、まず介護現場においてコミュニケーションが、いつ、どのように行われているのかその実態をできる限り明らかにすること、さらに、介護現場のコミュニケーションに携わる外国人介護人材ならびに日本人職員が互いのコミュニケーションをどう捉えているか、インタビューによりその視点を明らかにすることである。インタビューを方法論として採用するのは、その現場に日々携わる人の思いを大切に、当事者目線で考える必要があること、またその声を上げていく必要性があると考えたからである。

二つ目は、介護現場におけるコミュニケーションの実態、ならびにインタビュー調査に基づき、具体的な支援を考え、実践することである。以上を本論文の目的とする。続いて、EPA の受け入れ枠組みの詳細を見ていくこととする。

第3節 経済連携協定(EPA)に基づく受け入れ枠組みについて

本節では、介護福祉士候補者の受け入れ枠組みについて概観する。

3.1 経済連携協定(EPA)とは

外務省ホームページ「経済上の国益の確保・増進 経済連携協定(EPA)/自由貿易協定(FTA)」¹⁴によると、経済連携協定とは「貿易の自由化に加え、投資、人の移動、知的財産の保護や競争政策におけるルールづくり、様々な分野での協力の要素等を含む、幅広い経済関係の強化を目的とする協定」としている。インドネシアとフィリピンからは2008年¹⁵に発効されたEPAに基づく来日であるが、ベトナムとは、2012年に二国間協定に規定された交換公文¹⁶の発効に基づき候補者が来日している。外務省ホームページ「二国間協定(BIT: Bilateral Investment Treaty)とは」¹⁷によると、二国間協定(BIT)とは、「海外投資に関する規制をできるかぎりなくし、投資を自由に行える環境を整え、投資家および投資財産を保護するという日本と外国の約束」とされている。

EPAに基づき、インドネシア人候補者の受け入れは2008年から、フィリピン人候補者の受け入れは2009年から始まった。また、ベトナム人介護士の受け入れは2014年から始まっており、介護福祉士候補者の3か国合わせた受け入れ延べ人数は2018年3月時点で、3529人となった。各国別の受け入れ人数は以下の表1にあるとおりである。

14 外務省ホームページ「経済上の国益の確保・増進 経済連携協定(EPA)/自由貿易協定(FTA)」
〈 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/fta/index.html> 〉(2018年6月29日アクセス)

15 厚生労働省ホームページ「インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れについて」
〈 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html 〉(2018年6月29日アクセス)

16 国際厚生事業団(2018)「2019年度受入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」によると、2012年4月18日に日本政府及びベトナム政府との間で交換が完了した看護師及び介護福祉士の入国及び一時的な滞在に関する書簡を指すとあり、日本・ベトナム両国間での看護師・介護福祉士候補者の受け入れに関する基本的な枠組みなどについて定めているという。
〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉(2018年6月29日アクセス)

17 外務省ホームページ「二国間協定(BIT: Bilateral Investment Treaty)とは」
〈 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/investment/bit.html> 〉(2018年6月29日アクセス)

表 1 EPAに基づく外国人介護福祉士候補者受け入れ数（2018年3月末付）¹⁸

単位：人

受け入れ国 受け入れ年度	インドネシア	フィリピン (就労)	フィリピン (就学)	ベトナム
2008年度(平成20年度)	104			
2009年度(平成21年度)	189	190	27	
2010年度(平成22年度)	77	72	10	
2011年度(平成23年度)	58	61		
2012年度(平成24年度)	72	73		
2013年度(平成25年度)	108	87		
2014年度(平成26年度)	146	147		117
2015年度(平成27年度)	212	218		138
2016年度(平成28年度)	233	276		162
2017年度(平成29年度)	295	276		181
受け入れ人数(国別)	1494	1400	37	598
受け入れ人数(3カ国合計)	3529			

表 1 内の斜線が引かれている箇所は受け入れがなかったことを示す。また表 1 を見ると、フィリピンからは、2009年、2010年に就学制度による受け入れ候補者がいたことがわかる。就学制度による受け入れは2011年以降行われていない¹⁹。

なお、EPAに基づく候補者の受け入れにおいては、候補者の円滑な受け入れや国内労働市場の影響などを考慮し、受け入れ最大人数が設定されており、求人数および求職者数の両方が年間の受け入れ最大人数を上回る場合、日本国内の斡旋機関である国際厚生事業団が必要な措置を講じるとのことである。²⁰

続いて、次項で候補者の受け入れ枠組みについて、見ていく。

¹⁸ 国際厚生事業団（2018）「2019年度受入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」より筆者作成。（<https://jicwels.or.jp/?p=6584>）（2018年6月29日アクセス）

¹⁹ 就学制度による候補者が2011年以降受け入れられていない理由等は不明である。現在は留学制度による受け入れも存在することから、就学による受け入れは今後も見込めないのではないかと推察される。

²⁰ 国際厚生事業団（2018）「2019年度受入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」〈<https://jicwels.or.jp/?p=6584>〉（2018年6月29日アクセス）参考までに2018年度の受け入れでは、インドネシア、フィリピン、ベトナムからそれぞれ最大受け入れ数を300人としていた。

3.2 EPAに基づく介護福祉士候補者の受け入れ枠組み

本項では、EPAに基づく候補者の受け入れ枠組みや要件、そして国家試験合格者数などに触れていく。

まず候補者の受け入れについて、厚生労働省のホームページ²¹によると、この受け入れ枠組みの趣旨は、看護・介護分野の労働力不足への対応として行うものではなく、経済活動の連携の強化の観点から実施するものであること、また外国人看護師・介護福祉士候補者には国家資格の取得を目指すことを一つの要件として、研修など一定の要件を満たす病院や介護施設での就労を特例的に認めるものだとしている。この前提をふまえ、インドネシア、フィリピン、ベトナムからの候補者受け入れ枠組みは以下の図のように進んでいる。

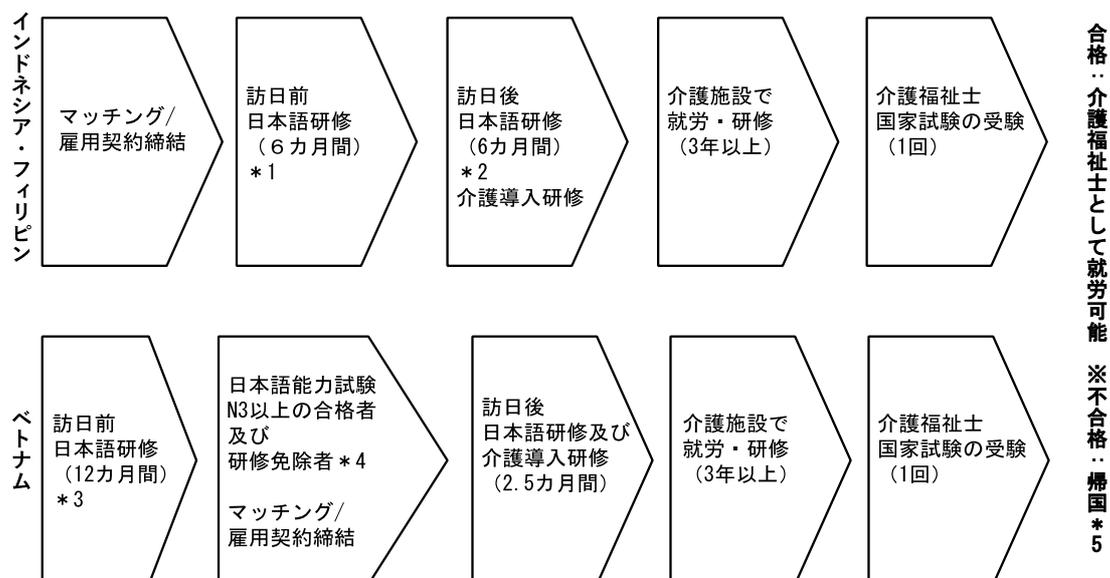


図1 EPAに基づく介護福祉士候補者の受け入れスキーム²²

*1 訪日前日本語研修の開始前に日本語能力試験²³N4 または N3 に合格している候補者は研修が免除される。2017年度よりこのような措置が取られている。

²¹ 厚生労働省ホームページ「インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れについて」
〈 http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html 〉(2018年6月29日アクセス)

²² 国際厚生事業団(2018)「2019年度受入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」より筆者作成。〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉(2018年6月29日アクセス)

²³ 日本語能力試験は JLPT (Japanese Language Proficiency Test) とも言われる。日本語を母語としない人の日本語能力を測定し認定する試験である。N1 から N5 の 5 段階に分かれており、N1 が一番高いレベルである。〈 <https://www.jlpt.jp/about/purpose.html> 〉(2018年4月2日アクセス)

- *2 訪日前日本語研修の後、インドネシア人候補者は日本語能力試験（以下 JLPT と略記）N5 以上に達している者のみが来日し、訪日後研修に参加できる。フィリピン人候補者においては JLPT N5 以上という明確な要件はないが、JLPT N5 相当以上に到達しているとみなされている者が来日している。現在調整中とのことである。また、JLPT N2 以上の取得者ならびに法務大臣が告示を持って定める日本語教育機関において 12 ヶ月間以上の日本語教育を受けたものは訪日前日本語研修ならびに訪日後日本語研修も免除される。
- *3 ベトナム人候補者においては、JLPT N2 以上取得者は訪日前日本語研修が免除される。
- *4 過年度の JLPT N3 以上合格者もマッチングができる。
- *5 帰国しても短期滞在で再度入国して翌年度の介護福祉士国家試験の受験は可能である。

上記の図 1 は、国際厚生事業団（2018）「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」にある受け入れ図をもとに、筆者が修正を加え作成したものである。候補者受け入れの開始当初は、ベトナムを除き、図 1 のような受け入れ体制ではなかった。しかし、候補者の日本語力への懸念が高まり、2011 年より訪日前研修が開始されることとなった。2011 年度入国者においては 3 か月であった訪日前研修だが、2012 年度入国者より 6 か月へと期間が延長された。2012 年度の受け入れから、インドネシア、フィリピンの訪日前研修は、6 か月行われている。訪日前日本語研修ならびに訪日後日本語研修の概要については次項にて述べることとする。

またインドネシアからの 2012 年度入国者のみ、訪日前日本語研修の最中にマッチングが行われたことも追記しておく。ここでマッチング²⁴についてだが、まず候補者が求人情報などをもとに就労意向のある受け入れ施設を選定する。続いて、国内で候補者の斡旋機関である国際厚生事業団（JICWELS と略記）が就労希望者の意向を集計し、受け入れ希望施設に情報を提供する。そして、受け入れ希望施設は、就労希望者（候補者）の求職情報と就労移行などをもとに、受け入れ意向のある就労希望者の選定を行う。その後、JICWELS が受け入れ希望施設と就労希望者双方の意向順位をマッチングプログラムに入力し、受け入れ希望施設と就労希望者の最適なマッチングの組み合わせを導き出す。マッチング成立後、両者のマッチング結果への同意を持って採用内定となる。

図 1 を見ると、インドネシアとフィリピン人候補者受け入れの場合は、マッチングの結果が出てから、訪日前日本語研修 6 か月が開始される。訪日前日本語研修は*1 にあるように、2017 年度より JLPT N4 または JLPT N3 に合格している候補者は研修が免

²⁴ 国際厚生事業団（2018）「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉（2018 年 6 月 29 日アクセス）

除される。続いて訪日後日本語研修が6か月ほど行われる。訪日後日本語研修は、インドネシア人候補者については JLPT N5 以上と明記されているが、フィリピン人候補者については JLPT N5 相当以上とされており日本語要件は明確にされていない現状である。また JLPT N2 以上の取得者ならびに法務大臣が告示を持って定める日本語教育機関において12ヶ月間以上の日本語教育を受けたものは訪日前日本語研修ならびに訪日後日本語研修も免除される。

一方、ベトナム人候補者受け入れの場合は、最初に訪日前日本語研修が1年ほどあり、JLPT N3 以上の合格者（過年度 N3 以上の合格者を含む）でないとマッチングが行われない。JLPT N2 以上取得者は訪日前日本語研修が免除される。マッチングが成立し、雇用契約を締結後に来日し、訪日後日本語研修と介護導入研修が行われる。ベトナム人候補者については訪日後日本語研修を全員受講しなければならない。

なお、インドネシア人、フィリピン人候補者を対象とした訪日後研修でも介護導入研修は行われるが、国際厚生事業団（2018）「2019年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」²⁵によると、約10日間程度の研修とされており、介護に関する最低限必要な知識・技能を修得することにより、施設内研修への円滑な移行を図るという観点から策定されたカリキュラムに基づき JICWELS が厚生労働省の委託を受けて実施するものであるという。介護導入研修では、日インドネシア語・日英・日ベトナム語対訳テキストを使用して、介護の基本（介護の基本、介護を必要とする人の理解、介護保険・職務の理解）、生活支援技術（コミュニケーション技術、移動の介護、食事の介護、排泄の介護、衣服の着脱の介護、入浴・身体の清潔の介護）及び国家試験オリエンテーションの導入部分に相当する基礎的な知識・技能を修得することを目的に実施しているとのことである。

その後、介護施設での就労・研修を3年以上経て、介護福祉士国家試験を受験する。合格すれば、EPA に基づく介護福祉士として就労が可能となり、特定活動の VISA の更新回数に制限がなくなる。不合格の場合は、帰国せざるを得ないが、1年滞在を延長し次年度の受験も可能である。また帰国しても、再受験する際には来日が可能である。

以上、各国からの候補者の受け入れ枠組みを概観した。マッチング時期、訪日前日本語研修・訪日後日本語研修の期間や、日本語要件、研修免除要件などに違いが見られる。

続いて候補者の要件を示す。要件は、国により異なるがまとめると、以下の表のとおりである。

²⁵ 国際厚生事業団（2018）「2019年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉（2018年6月29日アクセス）

表2 候補者の受け入れ要件（国別）²⁶

インドネシア人候補者	フィリピン人候補者	ベトナム人候補者
(1)インドネシア国内にある看護学校の終了証書Ⅲ取得者 (2)インドネシア国内にある大学の看護学部卒業生 (3)インドネシア国内にある(1)(2)以外の大学または高等教育機関から修了証書Ⅲ以上の学位を取得し、かつインドネシア政府より介護士として認定された者	(1)フィリピン国内にある看護学校卒業生 (2)フィリピン国内にある高等教育機関から学位号を取得し、かつフィリピン政府により介護士として認定された者	ベトナム国内における3年制または4年制の看護課程の終了者
※(1)～(3)のいずれかに該当すること	※(1)(2)のどちらかに該当すること	

この要件にそれぞれの訪日前日本語研修の要件や、訪日後日本語研修および介護導入研修の終了、JICWELSの紹介による受け入れ機関との雇用契約を締結していることが条件となる。

続いて次項で候補者に対して行われる訪日前日本語研修について述べる。

3.3 介護福祉士候補者に対して行われる訪日前日本語研修

候補者に対して行われる訪日前日本語研修は、2011年度入国者の研修より開始された。訪日前日本語研修機関は外務省により決定された日本語研修機関が実施している。

インドネシア・フィリピンは外務省から独立行政法人国際交流基金（以下国際交流基金）が2011年度より現在まで請け負っている。

ベトナムは株式会社アークアカデミーが外務省から請け負っている。

訪日前日本語研修が開始されてからは、登里他（2014）で実践報告がなされているほか、先行知見は僅かである。インドネシアとフィリピンの訪日前日本語研修を行っている国際交流基金のホームページ²⁷では、訪日前日本語研修の目的が記載されている。そ

²⁶ 国際厚生事業団（2018）「2019年度受け入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受け入れパンフレット」より筆者作成（<https://jicwels.or.jp/?p=6584>）（2018年6月29日アクセス）

²⁷ 国際交流基金ホームページ「EPA（経済連携協定）日本語呼び教育事業－事業概要－」（<https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/education/training/epa/about.html>）（2018年7月14日アクセス）

の内容とは「来日後の日本での生活と、国内研修に必要な日本語能力と社会文化能力を身につける」とされている。また、候補者に「大きく分けて『日常生活の日本語』、『業務（仕事）に必要な日本語』、『看護師・介護福祉士国家試験の日本語』の3つが必要」であるとし、「関係者の意見、各段階の継続性（アーティキュレーション）に鑑み、訪日前研修では、『それら全ての基礎となる日本語の基礎知識（初級後期修了程度）と運用能力を4技能バランスよく身に付けること』を日本語研修の目標とし、また、就労後の候補者を取り巻く学習環境・支援体制には病院・介護施設ごとに違いがあることから、候補者自身が足りないものを意識し、その目標に向かって『自律的に学習できる習慣』をつけること」に力を注いでいるとのことである。

また、2018年度入国者の目標を日本語、自律学習、社会文化理解の3つに分け、下記のとおり掲げている。

【日本語】

- 日本での生活と国内研修での学習に必要な、基本的な日本語の知識と運用能力を習得する。言語知識・読解・聴解においては未習者の場合、初級後期修了程度を目標とする。また、日本での生活と国内研修に必要なコミュニケーション能力を含め、4技能をバランスよく身につけることを目指す。
- 看護・介護に関わる基本的な語彙・表現を身につける。

【自律学習】

- 基本的な予習・復習のやり方と、自己学習の習慣を身につける。
- 自分の学習を計画し、振り返る姿勢を養う。

【社会文化理解】

- 日本と日本人に関する基本的な知識（地理・交通等）を理解する。
- 日本で生活するのに必要な、基本的な生活習慣やマナーを理解する。
- 日本の職場習慣や、看護・介護の業務場面における文化・習慣の違いを理解する。

このように目標は掲げられているものの、具体的に何が行われているかまではわからないのが現状である。

ベトナムの訪日前日本語研修については、株式会社アークアカデミーが行っていることは先述のとおりだが、その内容についてはホームページ上で大まかに書かれている。

アークアカデミーのホームページ²⁸には、その実施経験として、日本語と、社会文化

²⁸ アークアカデミーホームページ「EPA 事業への取り組み」〈 <https://kenshu.arc-academy.net/epa> 〉
(2018年7月14日アクセス)

適応研修の項目が挙げられている。日本語については一般日本語（入門～中級：読む・書く・聞く・話す）と専門日本語（看護・介護専門漢字・語彙、日誌・記録の読解・記述、国家試験対策）が挙げられている。社会文化適応研修については、日本社会（生活習慣、日本文化）と職場理解（職場でのマナー、看護・介護技術）の記載がある程度である。国際厚生事業団（2018）「2019年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」にも若干研修内容が書かれている。その内容とは、「12 か月間程度、基礎・一般及び専門日本語研修（1500 時間程度）、日本社会・生活習慣及び日本式看護・介護の理解を内容とする社会文化・職場適応研修（300 時間程度）を行い、研修の中間又は終了直前に、日本語能力試験 N3 以上に合格するとともに、日本の病院・介護施設で最低限必要な専門用語や日本の文化・生活習慣、職場のマナー等を修得できるように努める。」ということだけであり、インドネシア、フィリピンの研修内容と同様、それが公に明らかにされていない。その要因は請負機関が入札により決まることから明らかにできない部分があると推察される。

続いて訪日後研修について見ていく。

3.4 介護福祉士候補者に対して行われる訪日後日本語研修

訪日後の研修も外務省、及び経済産業省により決定された日本語研修機関が実施することとなっている。

訪日前日本語研修と訪日後日本語研修の体制となつてからのインドネシア人ならびにフィリピン人候補者への訪日後日本語研修は、一般財団法人海外産業人材育成協会²⁹（AOTS と略記）によって行われている。ただしアークアカデミーのホームページ³⁰によると 2011 年 7 月から翌年 1 月まで行われたフィリピン人候補者 27 名の訪日後研修はアークアカデミーが経済産業省より受託されたとのことである。

一方ベトナム人候補者への訪日後日本語研修は、現在まで株式会社アークアカデミーにより行われている。

訪日後日本語研修についても内容の詳細は明らかにされておらず、AOTS のホームページには、研修目標と研修内容が以下のとおり示されているのみである。

²⁹ 一般財団法人海外産業人材育成協会ホームページより「経済連携協定（EPA）に基づくインドネシア人看護師・介護福祉士候補者に対する日本語研修事業 看護師・介護福祉士候補者日本語研修事業（日比経済連携協定に基づく看護師・介護福祉士候補者受け入れ研修事業）」〈 <https://www.aots.jp/jp/project/epa/> 〉（2018 年 7 月 14 日アクセス）

³⁰ アークアカデミーホームページ「EPA 事業への取り組み」〈 <https://kenshu.arc-academy.net/epa/> 〉（2018 年 7 月 14 日アクセス）

【研修目標】

- 生活適応：地域社会で生活できる十分な日本語運用力・生活適応力の獲得
- 職場適応：職場で即戦力として就労できる十分な日本語運用力・職場適応力の獲得
- 自律学習：職場および地域社会における自律的学習能力の養成

【研修内容】

- 生活適応
- 総合日本語研修
話す・聞く・読む・書くの四技能を総合的に学習することで、日常的な生活場面および就労場面において、正確かつ適切にコミュニケーションするための日本語能力を習得します。
- 社会文化適応研修
講義・演習・見学等を効果的に組み合わせ、日本において一定の質を伴った心身共に健康な生活ができる能力や、法律・公共ルール・マナーの遵守、日本社会への適応する能力を習得します。
- 職場適応
 - 専門日本語研修
看護/介護の就労場面の事例を使って四技能・文法・語彙等の学習をすることで、就労に必要な専門的な日本語能力を習得します。成績上位者はさらに看護/介護の国家試験に必要な読解や語彙を学習します。
 - 職場適応研修
講義・演習・見学等を通して、看護/介護業務に関する日本の制度および就労中のルールを理解し、学習した日本語と看護/介護の専門知識を用いて円滑に業務の遂行ができる能力を習得します。
- 自律学習
病院/施設で就労しつつ国家試験に向けた学習を進められるよう、学習計画・管理の能力・習慣や、周囲のリソースを有効活用できる力を、日常の学習から身につけます。

国際厚生事業団（2018）「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れ パンフレット」には、参考として 2018 年度入国インドネシア人候補者向けの研修内容に関する記載がある。その内容とは、「オリエンテーション、一般日本語及び看護・介護専門日本語研修（675 時間程度：既に 6 か月間（日本語等（看護・

介護含む) 784 時間程度、社会文化 理解 66 時間程度) の日本語基礎学習を行った候補者を前提とした研修)、日本社会・生活習慣の理解・適応研修 (50 時間程度)、職場への理解・適応研修(90 時間程度)、研修成果を図るテスト (2 か月に少なくとも 1 回は実施)、閉講式、候補者の成績の受入れ予定施設への報告等。」とされる。

一方、ベトナムの訪日後日本語研修の内容については、アークアカデミーのホームページ³¹には、その実施経験として、日本語と、社会文化適応研修の項目が挙げられている。日本語については一般日本語 (入門～中級: 読む・書く・聞く・話す) と専門日本語 (看護・介護専門漢字・語彙、日誌・記録の読解・記述、国家試験対策) が書かれている。社会文化適応研修については、日本社会 (生活習慣、日本文化) と職場理解 (職場でのマナー、看護・介護技術) の記載がある程度で、先の述べた訪日前日本語研修と同じである。

国際厚生事業団 (2018) 「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れ パンフレット」にも 2019 年度入国ベトナム人候補者向けの研修内容の参考として「日本の病院・介護施設における就労・研修活動に円滑に従事できるよう日本語によるコミュニケーション能力、看護・介護に関する知識、さらには、職場での心構え等を習得することを目的とし、看護・介護 専門日本語研修、日本社会・生活習慣・職場への理解・適応研修 (計 280 時間程度) を実施する。」とのみ記載があるだけである。

やはり、入札により日本語研修の受託団体が決まるという点から、大まかなことしかわからない。

次に、訪日後研修の後、施設に着任した候補者への施設就労開始後の学習支援について述べる。

3.5 施設就労開始後の学習支援について

国際厚生事業団 (2018) 「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れ パンフレット」によると、施設内研修については、「候補者が日本における看護師・介護福祉士の役割や機能を理解し、国家資格の取得に必要な知識及び技能、日本語能力を修得することをねらいとして、それぞれの受入れ施設で就労しながら、看護師・介護福祉士の監督の下、実施する研修」とし、その構成としては、就労しながら行う OJT の他、実際の就労から離れて講師の指導を受けたりする Off-JT (施設内で行うものや、外部の講習等に参加するもの)」があるという。候補者が施設着任後の日

³¹ アークアカデミーホームページ「EPA 事業への取り組み」〈 <https://kenshu.arc-academy.net/epa> 〉 (2018 年 7 月 14 日アクセス)

本語を含む研修は施設が実施計画を立て行うものであり、全候補者に共通するプログラムではない。施設側が候補者の受け入れを申請する際、どのような研修を行うか、研修計画書を出しそれに基づき実施するのである。より実践的な研修を実施するために「一定期間における研修・学習内容や到達目標を具体的に定めた『研修プログラム』を策定することが望ましい」とされている。

しかし、施設任せとなるのが現状であるため、具体的な研修プログラムを策定する上で JICWELS からは以下のような候補者受け入れ施設に対する支援³²がある。一つ目は受け入れ施設が作成する研修計画・研修プログラムのための標準的かつ具体的な学習プログラムの提示である。二つ目は介護福祉士国家試験（以下国家試験）に合格した施設の研修の進め方の好事例をホームページに掲載している点である。ここには合格に至るまでの勉強方法や施設内の研修体制、候補者受け入れの取り組みの様子などの情報が提供されており、成功例として共有している点である。

研修計画に対する支援は、上記の二つであるが、受け入れ施設に対する支援としては他にも下記のとおり挙げられている。

- 受入れ施設が行う候補者の日本語学習や介護分野の専門学習の費用、学習環境の整備等の費用について補助
- 候補者の学習支援
 - 日本語講師等の受入れ施設への派遣等、日本語学校への通学、模試や介護技術講習会への参加、学習支援に必要な備品購入費用（候補者 1 名当たり年間 23 万 5 千円以内）
- 喀痰吸引等研修の受講（候補者 1 名当たり年間 9 万 5 千円以内、日本での滞在期間中一回のみ）
- 受入れ施設の研修担当者への手当（1 施設当たり年間 8 万円以内）
- 日本語及び介護分野の専門知識等の修得に関する支援
- 就労年数別の集合研修（模擬試験含む）の実施
 - 【就労 1 年目の候補者】専門分野の日本語修得及び介護専門学習の準備のための研修
 - 【就労 2 年目の候補者】介護福祉士国家試験受験対策に必要な専門知識修得のための研修
 - 【就労 3 年目の候補者】国家試験受験対策のための研修

³² 国際厚生事業団（2018）「2019 年度受入れ版 EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」より。〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉（2018 年 6 月 29 日アクセス）

- 介護分野の専門知識に関する通信添削指導の実施、国家試験対策動画講義等自己学習ツールの提供
- 介護福祉士の資格を取得できずに帰国した候補者の母国での再チャレンジ支援（模擬試験、通信添削、国家試験出願支援等）
- 専門日本語学習及び受験対策教材の配布
- 就労1年目の候補者を対象とした定期的な漢字テストの実施

また受け入れ施設・候補者に関する支援として相談窓口（受け入れ施設、候補者及び合格者からの施設内研修や雇用管理などに関する疑問や相談等を受付け、助言などを行うなどの支援、雇用管理相談、メンタルヘルス相談）や、少なくとも年一回行われる巡回訪問指導（資格取得者受け入れ施設も含む全ての受け入れ施設に対して行うもの）が実施されている。巡回訪問では候補者の就労状況や研修の進捗状況について、受け入れ施設責任者や研修責任者候補者からのヒヤリングなどにより確認し、また日本語指導専門家による施設内研修の相談・助言も行なっているとのことである。

このように候補者受け入れに一定の支援があるが、研修計画ならびに実施においては施設に委ねられており、詳細はわかりかねる。

以上、本節では EPA の候補者受け入れに関し、制度を始め、その受け入れ枠組みや、研修について、明らかにされている点について概観してきた。訪日前日本語研修の段階から候補者に対する研修の詳細が明らかにされていないのは、その研修を取り仕切る省庁が異なり、かつ入札制度により受託団体が決まる点にあらう。日本語研修を行う上で内容が公開されないことによりそのつながりが支援者にとって見えない点は課題であると考えられる。しかしながら、変わらない現状であっても、その現状を何ができるかを考える必要があるらう。

以上、EPA 制度の制度に基づく受け入れに関しわかりうる範囲でみてきた。次節では本論文全体の構成を述べる。

第4節 本論文の構成

本論文の構成は、下記のとおりである。

まず現在の序章において、日本社会の高齢化を取り巻く介護人材不足の指摘ならびに介護現場に従事する外国人人材に関すること、また技能実習法の施行、介護の在留資格の創設、またアジア健康構想といった法の施行や政策に相まって、外国人を介護現場に受

け入れる体制を整える方向で進む日本社会の現状をみてきた。そして、外国人を介護現場に受け入れる際に問題視される彼らの日本語力について、日本語ができればコミュニケーションができるとみなされがちであることを指摘し、コミュニケーションについて再考する必要があること、そして日本人職員と外国人介護人材との円滑なコミュニケーション支援を念頭に本研究の目的を第2節で述べた。そして第3節では EPA に基づく受け入れ枠組みについてわかりうる範囲で概観した。そして、第4節にて本論文の構成を述べている。

続く2章では、先行研究を挙げる。先行研究は、日本語教育分野における研究と介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究とに分けてみていく。

そして、続く3章では先行研究に基づき、本研究における問題の所在と、コミュニケーションに関する一考察を行い、研究目的を述べる。

続いて4章では、5章から8章で行う各調査の概要を述べ、研究方法に触れる。

5章は国家試験に合格後施設を移籍または退職した EPA に基づく外国人介護福祉士に行ったインタビュー調査をまとめたものである。

6章は介護施設の観察結果と施設で働く日本人職員10名ほどへの非構造化インタビューの結果をまとめたものである。

7章では、6章をふまえ、介護施設の日本人職員4名へ行ったインタビュー調査についてである。

8章は、7章と同じく、6章をふまえ、介護施設の EPA に基づく外国人介護人材3名（インドネシア人介護福祉士1期生1名・ベトナム人介護福祉士候補者1期生2名）へ行ったインタビュー調査をまとめたものである。

続く9章は、5章から8章にかけて行った各調査の考察に基づく総合考察を行う。

10章では、9章の総合考察に基づき、コミュニケーション支援の一形態として実施したワークショップの実践報告を行う。

最後に終章では、本研究のまとめ及び今後の展望を述べる。

以上が本論文全体の構成である。続いて2章に入る。

参考文献（序章）

- アークアカデミーホームページ「EPA 事業への取り組み」〈 <https://kenshu.arc-academy.net/epa> 〉（2018年7月14日アクセス）
- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈（2013）「EPA 介護福祉士候補者の受け入れ態勢の現状と課題－受け入れ施設への質問紙調査を中心として－」『聖徳大学研究紀要』第24号，25-32.
- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈（2014）「介護人材不足と外国人労働者の受け入れ課題－EPA 介護福祉士候補者の受け入れ実態を手掛かりとして－」『聖徳大学研究紀要』第25号，21-29.
- 石井敏（1990）「言語能力のほかに何が必要か－コミュニケーション能力」古田暁監修『異文化コミュニケーション・キーワード』第8章87，有斐閣，pp.188-189.
- 板場良久（2010）「コミュニケーション能力」池田理知子編『よくわかる異文化コミュニケーション』Ⅲ，ミネルヴァ書房，pp.30-31
- 一般財団法人海外産業人材育成協会ホームページより「経済連携協定（EPA）に基づくインドネシア人看護師・介護福祉士候補者に対する日本語研修事業 看護師・介護福祉士候補者日本語研修事業（日比経済連携協定に基づく看護師・介護福祉士候補者受け入れ研修事業）」〈 <https://www.aots.jp/jp/project/epa/> 〉（2018年7月14日アクセス）
- 上野美香（2012）「EPA によるインドネシア人介護福祉士候補者の受け入れ現場の現状と求められる日本語教育支援－候補者と日本語教師への支援を目指して－」『国際協力研究誌』18巻3号，123-136.
- 上野美香（2013）「介護施設におけるインドネシア人候補者の日本語をめぐる諸問題－日本人介護職員の視点からの分析と課題提起－」『日本語教育』156号，1-15.
- 遠藤織枝（2012）「介護現場のことば」『ことば』33，102-120.
- 大関由貴・奥村匡子・神吉宇一（2015）「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現状と課題－経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心に－」『国際経営フォーラム』25，239-279.
- 大谷晋也（2004）「外国人介護労働者受け入れの前に－高齢者介護現場におけるコミュニケーション－」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』8，85-95.
- 小川美香（2016）「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考－EPA 候補者受け入れ施設をフィールドとして－」『2016年度日本語教育学会秋季大会予稿集』，174-179.

外国人技能実習機構ホームページ「外国人技能実習機構とは」

〈 <http://www.otit.go.jp/about/> 〉 (2018年7月2日アクセス)

外務省ホームページ「経済上の国益の確保・増進 経済連携協定 (EPA) /自由貿易協定 (FTA)」〈 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/fta/index.html> 〉

(2018年6月29日アクセス)

外務省ホームページ「二国間協定 (BIT : Bilateral Investment Treaty) とは」

〈 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/investment/bit.html> 〉 (2018年6月29日アクセス)

上林千恵子 (2015)「介護人材の不足と外国人労働者の受け入れ—EPAによる介護福祉士候補者受け入れの事例から」『日本労働研究雑誌』662, 88-97.

神吉宇一・布尾勝一郎・羽澤志穂 (2009)「EPAによるインドネシア看護師・介護福祉士候補者受け入れ研修の現状と課題」『2009年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 129-134

経済産業省 経済産業政策局 産業構造課 (2018)「将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会 報告書」

〈 <http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-1.pdf> 〉

(2018年6月29日アクセス)

公益社団法人国際研修協力機構のホームページ「外国人技能実習制度の概要」

〈 <https://www.jitco.or.jp/ja/regulation/index.html> 〉 (2018年7月2日アクセス)

公益社団法人日本介護福祉士会 (2014)「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1 〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉

(2017年5月31日アクセス)

厚生労働省 (2015)「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計 (確定値) について」

〈 http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/270624houdou.pdf_2.pdf 〉

(2018年6月29日アクセス)

厚生労働省外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会 (2015)「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会 中間まとめ」

〈 <http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000073122.pdf> 〉

(2017年5月31日アクセス)

- 厚生労働省ホームページ「インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れについて」
〈 http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html 〉 (2018年6月29日アクセス)
- 厚生労働省ホームページ「外国人技能実習制度について」
〈 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihaatsu/global_cooperation/index.html 〉 (2018年7月2日アクセス)
- 国際厚生事業団 (2018) 「2019年度受入れ版 EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者受入れパンフレット」 〈 <https://jicwels.or.jp/?p=6584> 〉
(2018年6月29日アクセス)
- 国際交流基金ホームページ「EPA (経済連携協定) 日本語呼び教育事業－事業概要－」
〈 <https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/education/training/epa/about.html> 〉
(2018年7月14日アクセス)
- 国立社会保障・人口問題研究所 (2017) 「日本の将来推計人口(平成29年推計) 結果の概要」 〈 http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/pp29_gaiyou.pdf 〉
(2018年4月15日アクセス)
- 三枝令子 (2012) 「介護福祉士国家試験の日本語－外国人介護従事者にとっての言葉の問題－」『介護福祉学』19巻1号, 26-33.
- 首相官邸 (2016) 「アジアの健康構想の推進について」
〈 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/sdgs/entakukaigi_dai1/siryou5-1.pdf 〉
(2018年4月15日アクセス)
- 武内博子 (2016) 「EPAに基づく介護福祉士候補者は国家試験対策過程をどのように捉えたか－インタビュー分析に基づいた学習過程支援への提言－」首都大学東京大学院人文科学研究科人間科学専攻日本語教育学教室修士論文
- 武内博子 (2017) 「EPAに基づく介護福祉士候補者が捉えた介護福祉士国家試験対策過程とは－インタビューの分析から－」『日本語教育』166号, 1-14.
- 辻和子・小島美奈子・高田薫 (2010) 「2009年度日本・インドネシア経済連携協定に基づく看護師・介護福祉士候補者に対する事前研修における日本語研修実施報告－看護・介護の職場に立つ人材に必要なコミュニケーション力構築の試み－」『日本語教育方法研究会誌』17巻2号, 4-5.
- 中井久子 (2009) 『外国人介護士の教育研修プログラムの開発』研究成果報告書 (科学研究費助成金基盤研究(C)課題番号 19530536)

- 中井久子 (2010) 「在日フィリピン人介護士の介護現場における課題」『大阪人間科学大学紀要』9号, 33-39.
- 中井久子 (2011) 「フィリピン人介護福祉士候補者と受け入れ施設の意識から見たEPA制度の課題」『大阪人間科学大学紀要』10, 1-11.
- 中川健司・角南北斗・齋藤真美・布尾勝一郎 (2013) 「自律学習に向けた漢字語彙学習ウェブサイト「介護の漢字サポーター インドネシア語版」」『2013年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 409-410.
- 登里民子・山本晃彦・鈴木恵理・森 美紀・齊藤 智子・松島 幸男・青沼 国夫・飯澤展明 (2014) 「経済連携協定 (EPA) に基づくインドネシア人・フィリピン人看護師・介護福祉士候補者を対象とする日本語予備教育事業の成果と展望」『国際交流基金日本語教育紀要』10号, 55-69.
- 野村愛・川村よし子 (2009) 「介護現場での実態調査を基にした介護語彙リスト作成ー外国人介護士のための日本語学習支援を目指してー」『2009年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 123-128.
- 法務省ホームページ「出入国管理及び難民認定法の一部を改定する法律案の概要」
〈 <http://www.moj.go.jp/content/001209454.pdf> 〉 (2018年7月2日アクセス)
- 法務省ホームページ 平成29年末現在における在留外国人数について (確定値) 「【平成29年末】確定値公表資料」 〈 <http://www.moj.go.jp/content/001256897.pdf> 〉
(2018年7月3日アクセス)
- 丸山真貴子 (2014) 「日本語教育としてすべきものー受け入れ施設・合格者の声を受けてー」『2014年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 78-81.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical basis of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, pp.1-47
〈 https://www.researchgate.net/profile/Merrill_Swain/publication/31260438_Theoretical_Bases_of_Communicative_Approaches_to_Second_Language_Teaching_and_Testing/links/0c960516b1dadad753000000/Theoretical-Bases-of-Communicative-Approaches-to-Second-Language-Teaching-and-Testing.pdf 〉 (2018年5月8日アクセス)
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. In J. C. Richards & R. W. Schmidt (Eds.), *Language and communication*, (pp. 2-27). Harlow: Longman.
〈 <https://www.slideshare.net/hecvega/from-communicative-competence-to-communicative-language-pedagogy-canale-1983> 〉 (2018年5月8日アクセス)

2 章 先行研究

2 章では序章で述べた介護をめぐる日本社会の背景をふまえ、EPA に関する介護分野に関する先行研究を示す。

ここでは先行研究を日本語教育分野における研究と、介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究とに分けて概観する。

第 1 節 日本語教育分野における研究

1.1 日本語研修・学習支援制度に関するもの

神吉他 (2009) では、看護師候補者の事例を挙げ、一連の日本語研修・学習支援において、国家試験への対応を考慮した研修デザインを提案し、各研修機関だけで完結させているには十分な支援が行えないと指摘し、柔軟に連携していく必要性を述べている。

宮崎 (2011) は、候補者に行われている日本語研修・学習支援について「医療福祉の専門家との共同作業が果たせない限りは、十全な日本語教育は遂行できないという共通意識を、早急に共有化しなければならない」(宮崎 2011 : 62) と主張し、日本語教育の専門家と介護の専門家が共同で研修内容を検討する緊急性を訴えている。また、「候補者に対する日本語学習カリキュラムの不連続性は学習者のモチベーションの低下や異文化不適應を促進させることにもなり、今後大きな問題へとつながる可能性がある」(宮崎 2011 : 63) と述べ、日本語研修・学習支援の連続性の欠如が、学習動機や異文化不適應につながる恐れを指摘している。

布尾 (2011a) では看護師候補者へ行った研修内容を示し、今後の日本語研修・学習支援の課題の一つとして「予備教育→6 カ月研修→受け入れ病院における研修という流れで一貫した学習支援が行えるかどうか、という点」(布尾 2011 a : 26) を指摘している。また「研修機関ごとの特色はあってもよいが、少なくとも、上述したような看護師候補者に求められる能力の共通の評価尺度を基準に共通の研修目標を設定することが必須である」(布尾 2011 a : 26) と述べており、日本語研修・学習支援全体を通した目標の設定の必要性を説いている。

布尾 (2011a) は、看護師候補者を対象としたものであるが、介護福祉士候補者にとっても日本語研修・学習支援全体を通した目標設定の必要性は重要であり、野村 (2013) でも言及されている。

野村 (2013) では、介護福祉士候補者に対する日本語教育の制度的課題として、一連の日本語研修・学習支援の流れに共通目標がないこと、それにより学習項目の効率化が図られていないことを指摘している。同時に、評価基準も研修機関によって異なること

を挙げ、日本語教育関係者以外の者にとってもわかりやすい評価基準を設ける必要性を述べている。

訪日前日本語研修、訪日後日本語研修、就労中の学習支援の連続性の必要は、EPA 開始当初から言われている。各研修がそれぞれで完結してしまうことは、神吉他（2009）でも指摘されているように、訪日前日本語研修は、日本語の基礎的な部分を養う事ができればそれで良いといった見方につながる恐れもある。また、各研修が分断されることは日本語研修の内容と現場で求められることにずれが生じるともいえる。

この点について石井（2010）では専門語彙教材を開発し、介護福祉士候補者の着任前日本語研修において使用した。その後施設へ着任し就労中の介護福祉士候補者へ聞き取り調査を行った結果、教材の語彙が業務で使用頻度が高いものの、事故に関する語彙を多く採用すべきだという意見が出たという。

上野（2012）は、介護福祉施設においてフィールドワークを行い、就労現場において介護福祉士候補者に専門用語や方言、待遇表現の問題において混乱が見られ、さらに国家試験を意識した漢字学習に困惑している様子を抽出している。その様子を受け、「訪日前及び訪日後日本語研修の内容を現場ありきの視点から見直す必要に迫られている」（上野 2012：132）と指摘している。

上野（2013）では、介護現場でのフィールドワークに基づき施設の日本人介護職員の視点から、施設へ着任前の介護福祉士候補者へ期待する日本語力として、専門用語・リフレーズ・介護場面での日本語運用の問題を挙げている。専門用語に関しては『吸引』や『心肺蘇生』、『酸素』などの緊急性の高い場面で使用する用語の着任前の習得を期待している」（上野 2013：7）と日本人介護職員の声として具体的に示している。現場で就労する介護福祉士候補者が遭遇する場面と、日本語研修内容とのつながりが希薄であり、着任前に学んでおきたい専門用語 1 つとっても、現場からの視点は日本語研修の内容とずれがあることが分かる。

研修の連続性の重要性については声を上げ続けなければならない。しかし神吉他（2009）で「本事業にかかわる立場としては、外から制度批判をするのではなく、むしろその批判に真摯に耳を傾けながら、現在既にこのシステム下に置かれている当事者たちをどう支援していくかという建設的議論をしていきたい」（神吉他 2009：134）と言われているように、現状をふまえ、日本語教育に携わる者として何ができるのかを常に考えたいところである。

1.2 国家試験・就労現場の専門用語に関するもの

水野（2010）では、当時まだ受け入れが始まっていなかったベトナム人候補者受け入

れにおける、日本語教育の課題と展望について述べられているが、その中で、国家試験対策と就労現場で必要となる日本語には異なる部分があることに留意すべきであると述べている。

三枝（2012）では、国家試験に用いられている専門用語が、日常業務において必要不可欠かどうかを知るために、介護現場で働く日本人介護従事者にアンケートを行った。アンケートは、専門用語 161 語を対象に、「読む・書く」「話す・聞く」の使用場面に応じてその必要度を聞いている。結果として、介護現場に直接関係しない、必要度が低いとされる項目の割合が、全体の 37% と高かったことが報告されている。

丸山（2014）では、うがいなど国家試験で使われる言葉と就労現場で使われる言葉の違いが挙げられている。

以上のことから、専門用語が国家試験と現場では異なることがわかる。同様の指摘は嶋（2011）でも、看護師候補者を対象としたものであるが、「国家試験合格に必要なスキルと実務に必要なスキルを今一度見直し、それぞれに対応した研修の枠組みを再考する必要がある」（嶋 2011：139）と述べられている。また大関他（2015）でも、「国家資格取得の日本語」と「就労のための日本語」が一括して語られていることを指摘し、国家試験の日本語・就労のための日本語を分けて考える必要があると言っている。

ことばに関連し、介護分野で用いられる専門用語の難解さに関する指摘もみられる。

遠藤（2012a）では、インドネシア人介護福祉士候補者を対象とし、彼らにとって理解や習得が困難な用語や表現の問題を指摘し、現場で求められる日本語能力と国家試験対策の壁を低くする必要性を説いている。そのために、国の支援、制度の見直しの必要性を主張している。

遠藤（2012b）では、介護日誌や介護記録を資料とし、現場における用語の使用実態について述べている。用語の使用実態について、同じ意味で用いられる表現が多様であることを指摘し、外国人介護従事者にとって習得困難だと指摘している。

遠藤（2013）では、介護を学ぶ教科書を対象に語彙調査を行い、同じ意味で用いられる専門用語を整理統合する視点から考察している。

遠藤（2014）では、介護を学ぶ教科書にある介護用語の分析を行い、文字種の不統一、外来語表記の不統一、同じ意味で用いられる表現の多様性を指摘し、外国人介護従事者にとって、難解な介護用語の平易化の必要性と可能性を示唆している。

以上、国家試験と介護現場で求められる専門用語が異なること、そのため分野ごとに分けて教えていく必要性が指摘されている。またその専門用語の難解さも外国人介護人材にとって難しいことが窺える。

1.3 専門用語（就労現場・国家試験）の支援に関するもの

石川（2008）では、介護福祉士候補者を対象とする専門日本語教育教材の開発に役立てるという視点から、介護施設で行われた申し送りや介護日誌を対象に調査を行い、そこで使われる言葉の特徴について述べている。

野村・川村（2009）では、現場で必要な日本語の支援を目指し、現場で必要となる日本語力に関するヒアリング調査と、介護記録の語彙調査を行った。そしてこの調査をもとに介護記録に用いられる語彙リストを作成している。

丸山・三橋（2013）では、国家試験に合格した EPA に基づく介護福祉士へのインタビューを通して、介護記録を書くための支援が必要であることを明らかにし、介護記録に焦点を当てた教材作成を試みている。

中村他（2010）では、国家試験で過去に出題された問題をテキストコーパスとして構築し、受験対策を行う上で必要となる高頻度の語、漢字を抽出し考察をしている。

中川（2010）では、国家試験受験に必要な漢字知識の検証をするため、過去8年分の国家試験に出現する漢字の頻度と傾向を調査し、介護分野の漢字教材で扱われている漢字と比較をしている。その結果、国家試験受験の上で既存の漢字教材ではカバーできる漢字が50%に満たないと報告している。

中川他（2011）では、国家試験に向けた漢字学習のため、試験で問われる13科目をどの科目から学んでいくと良いかという考察と、科目ごとの優先学習漢字の選定を試みている。

中川他（2012）では、9回分の国家試験の科目ごとの出現漢字を調査し、各科目で出現頻度の高い漢字を学ぶことによって、学習の効率化が図れる可能性を示唆している。

中川他（2013）では、介護福祉士候補者が自律的に学習を進めていけることを意図した漢字語彙学習のウェブサイトの開発について述べられている。

また、丸山・三橋（2011）では、国家試験対策用の本の問題を対象に、試験問題に見られる独特な表現3つ（文末表現、ポジティブな表現とネガティブな表現、設問表現）と、重要語彙と共起する言葉の特徴を調査し、効率よく試験を解く一つのテクニックとして具体的に提案している。

川村・野村（2010）では、介護のための語彙学習の辞書ツール開発に向け、過去18回分の国家試験を対象に語彙調査を行った。そして、野村・川村（2009）と今回の結果をふまえ、1語1訳のミニ辞書を作成している。

神村他（2010）では、介護福祉士候補者が就労しながら学ぶ状況にあることや、漢字学習の負担を鑑み、自学自習できる漢字音声教材を開発している。

以上の知見からは、介護現場と国家試験対策それぞれの立場で専門用語をいかに支援

していくかという調査や、具体的な教材作成などが挙げられている。

1.4 日本語研修・学習支援の実践報告

羽澤他（2009）では、インドネシアからの2008年度入国の候補者第1期生のうち、看護師候補者149名、介護福祉士候補者45名の研修を請け負った、財団法人海外技術者研修協会における6ヶ月研修の目的と内容、およびコースの特徴について具体的に述べられている。

登里他（2009a）では、インドネシアからの2008年度入国の介護福祉士候補者第1期生56名に対する、独立行政法人国際交流基金関西国際センターで行われた6ヶ月の日本語研修の目的とコースの概要について報告されている。

登里他（2009b）では、インドネシアからの2008年度入国の介護福祉士候補者第1期生に行われた研修のうち、専門日本語科目のコースデザインについて、目標が異なる3つの科目（専門会話・専門語彙・専門漢字）を設け、目標や学習時間数、評価法など、具体的な実践報告がなされている。

岡田（2010）では、病院に就労中の看護師候補者に対し、看護師候補者が必要とする日本語が広範囲に渡ることから、指導者が一方的に教授する形ではなく、「交換ノート」を利用し、指導者と看護師候補者がやり取りをしながら行った実践について報告している。

辻他（2010）では、インドネシアからの2009年度入国の第2期生、看護師候補者178名、介護福祉士候補者190名に対し、ヒューマンリソシア株式会社によって行われた日本語研修の実施内容、指導教材、授業の概要、成績評価、研修の成果と課題について述べられている。今後の課題の中で、就労に関する意識付けが挙げられている。

布尾（2011b）では、インドネシアからの2010年度入国者に対して、海外技術者研修協会によって行われたバンドンにおける日本語研修³³について、研修概要、スキル別学習や、日本人講師とインドネシア人講師の役割分担について、ならびに、自律学習能力育成のための具体的な実践内容を報告している。

三ツ橋・丸山（2012）では、介護福祉士候補者が在籍する施設において、行ってきた学習支援の実践報告をしている。また、介護福祉士候補者を受け入れている首都圏の施設を対象に、学習支援と支援体制によるアンケート調査を実施し、その結果を受け他施設・他機関との情報交換ができるような連携・ネットワーク構築の必要性を述べている。介護福祉士候補者の受け入れ施設着任後は、受け入れ施設が研修計画を立て、国家試験

³³ 2010年度入国者に対する日本語研修は、まずインドネシアのバンドンにおいて2ヶ月行われ、その後4ヶ月日本で実施された。（布尾2011b）

に向けての学習を進めて行くこととなる。このような中で、情報交換が行えるようなネットワーク構築があれば、受け入れ施設における研修担当者の孤立化を防ぐこともできると考えられる。

齋藤他（2013）では、報告者が行ってきた施設着任後の学習支援の実践について、学習支援内容、国家試験対策実践内容例が述べられている。そして実践をふまえ、長期計画だけではなく、介護福祉士候補者が学習を進める上での到達度に合わせ、フレキシブルに研修計画を立てる必要性と、自律学習を進めるためのリソースの効果的な使用についての検討が必要であると述べている。

野村・秋山（2013）では、介護福祉士候補者第3期生と第4期生に行われた1年目の学習支援の比較を行っている。そして学習支援に関わる日本語教師に求められる姿勢について、EPAの特殊性、多様性を含めた個別支援ができること、柔軟な支援、介護職員との連携が取れることが必要であると述べている。

登里他（2014）では、候補者への日本語研修が、訪日前日本語研修、訪日後日本語研修に別れてからの、訪日前研修の実践報告である。対象候補者はインドネシアの第4・5・6期生（2011年度・2012年度・2013年度入国者に当たる）、フィリピンの第3・4・5期生（2011年度・2012年度・2013年度入国者に当たる）である。研修目標、カリキュラムや日本語研修、自律学習支援、社会文化理解、評価に関することなど具体的に実施内容が報告されている。

以上、具体的に看護師候補者も含め行われている訪日前日本語研修や、訪日後の日本語研修、また介護や看護現場で実施された学習支援の具体的な取り組みが紹介されていることがわかる。

1.5 その他の視点から

介護福祉士国家試験は、筆記試験のみならず実技試験もある。実技試験については、公益財団法人社会福祉振興・試験センターのwebページ³⁴によると、2通りの方法で免除される。一つは介護技術講習会を受講しその修了認定をもって免除される場合と、実務者研修を受講し修了した場合である。

先行研究でも、介護技術講習会を対象としたものが存在する。

小原・大場（2012）では1名のインドネシア人介護福祉士から得られた介護技術講習会を録音した談話から、介護演習の会話の型を抽出し、そこで見られた介護福祉士候

34 「介護福祉士国家試験 受験資格 介護技術講習の概要
〈 http://www.sssc.or.jp/kaigo/shikaku/k_07_1.html 〉（2018年9月10日アクセス）
「介護福祉士国家試験 受験資格 実務者研修（6ヶ月以上）による実技試験の免除について」
〈 http://www.sssc.or.jp/kaigo/shikaku/k_07_2.html 〉（2018年9月10日アクセス）

補者の日本語の問題を指摘している。

大場他（2014）ではインドネシア人 3 名、フィリピン人 2 名の候補者から得られた談話 30 件を対象にし、小原・大場（2012）で抽出された介護演習における会話の型を量的に検証し、そこで見られる問題について分析している。今村・中島（2014）では、就労現場において、候補者が方言で苦労していると述べ、候補者や受け入れ機関へアンケートを行い、どのような問題があるか、方言が理解できなかった時の候補者の対処法などを取り上げている。

合格後の EPA に基づく外国人介護福祉士を追ったものもある。岡田・宮崎（2012）では、国家試験に合格した EPA に基づく看護師に焦点を当てたものだが、試験に合格しても言葉の問題が解決したわけではなく、合格後は業務において「書く」「話す」と言ったアウトプットをしていく能力が重要となり、その支援が必要であると述べている。

丸山（2014）は、国家試験に合格した EPA に基づく外国人介護福祉士と彼らが勤務する施設にアンケートを行い、合格後を見据えた国家試験対策と就労現場における業務面での具体的な学習支援内容のシラバスを提示し、研修ロードマップを提唱している。

メジントロ ラゼス（2014）では、EPA に基づく外国人介護福祉士として、合格後に仕事内容が変化し、合格後も、介護記録やケアプランの作成などといった日常業務の日本語のレベルアップが図れるような機会を望む声が上がっている。

合格後は、一人前の看護師、介護福祉士としての待遇となるがゆえ、国家試験前と比べ今まで以上に日本語の運用能力、特に発信力が求められて行くことがわかる。

また、岡田（2014）では、EPA に基づく看護師が看護師国家試験合格後に結婚し、家族で生活する上で配偶者の日本語習得が進まず、生活に不安を抱き帰国を考えている者もいると述べている。

上記の知見からは、介護技術講習会の談話を分析したものや、方言の問題を取り上げたもの、そして合格後必要となってくる支援や、日本で長期滞在を視野に入れた問題が取り上げられている。仕事に関することのみならず、日本で生活するという観点から日本語教育として何ができるか考えていくことも重要な課題であることがわかる。

以上、日本語教育分野における先行研究を概観した。様々な視点があるものの、その大半は「日本語研修をどう実施したか」「専門用語の特性や、そのための教材開発」と言った、「日本語を教える」あるいは「日本語（専門用語）」、「日本語（専門用語）の支援」に焦点が当てられたものであると言える。これは国家試験を受ける EPA 制度を鑑み、また専門分野への日本語教育という点から、いかに言葉を支援していくかという知見が多く積み上げられたのではないかと推察できる。そして大関他（2015）で指摘され

ているように、就労現場に視点を置く研究が少ないことがわかる。

介護現場のコミュニケーションに視点を置いていると見受けられる研究は上野（2012）、上野（2013）ぐらいである。しかしこれらにおいても介護現場のコミュニケーションがいつ、どのように行われているかということが分かりかねる。

よって、介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究を続けて見ていくことにする。

第2節 介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究

ここでは、介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究を、以下3点に分けて概観することとする。

2.1 現場や業務で求められる日本語力・コミュニケーション力について

公益社団法人日本介護福祉士会（2014）では、外国人労働者の受け入れに関する基本的な考えとして介護行為が身体的な介護だけでなく、言葉での働きかけも重要な要素であるため、外国人が日本の介護現場で働くためには、十分な日本語でのコミュニケーション能力と介護の基本的な知識・技術・倫理が必要であると述べている。つまり、対人援助サービスにおいて、利用者の意向に沿った介護サービスを提供するためには、利用者や他の介護職員とのコミュニケーションが十分に行う必要があり、そのための日本語能力とコミュニケーション技術の必要性を訴えている。その具体例として、利用者の体調急変の場合、正しい情報を正確な言葉で伝える必要性、チームケアで行われる介護のため業務上の読み書き等の日本語力の重要性が挙げられている。ここから、介護が対人援助サービスであるがゆえ、サービスを十全に行う上で、日本語能力の重要性が指摘されていると言える。

上述の指摘は、介護分野における技能実習生の受け入れを検討する、厚生労働省外国人介護人材の受け入れのあり方に関する検討会（2015）、ならびに上林（2015）でも同様に取り上げられている。EPA制度であれ、技能実習制度に基づく介護分野の実習生受け入れであれ、就労現場で行われる介護サービスに鑑み「十分な日本語力とコミュニケーション力」が求められていることがわかる。

また、実際の受け入れ施設に対して行われた調査においても同様の指摘が見られる。中井（2009）では、インドネシア人介護福祉士候補者の受け入れ施設に対する調査を行い、インドネシア人介護福祉士候補者を受け入れる際の心配事として、職場でのコミュニケーションが不十分であることを挙げている。また、中井（2011）では、フィリピン人介護福祉士候補者を受け入れる施設を対象に調査を行なった結果、受け入れの心配

事・問題点の一つに言葉に関することを挙げている。その問題とは具体的に、日本語の読み書き、職場でのコミュニケーションが不十分な点である。同様の内容は小川他（2010）でも挙げられている。小川他（2010）では、インドネシア人候補者第一期生を受け入れている病院・施設を対象に、候補者らが施設着任後1年経った頃に行われた調査の報告がなされている。その中で、介護施設において日本人スタッフや利用者との会話は概ねできるものの、介護記録作成といった日本語の読み書きについては達成度が低いという。赤羽他（2013）では、候補者の受け入れ施設が、候補者に主に学習させたい内容を聞いた結果「日本語のコミュニケーション能力」が上位に挙げたと述べている。

以上の内容からは、主に介護現場で業務を遂行する上で、日本語能力が候補者側に強く求められていることがわかる。特に現行のスキームとは異なり、施設着任前の日本語研修が短かった第一期生についての小川他（2010）や、訪日前日本語研修や学習支援が行われていなかった時点での中井（2009）と中井（2011）において、候補者受け入れ時の心配事として、職場でのコミュニケーションが不十分である点が挙げられているのは、日本語研修期間の短さにも起因すると考えられる。

一方、訪日前日本語研修が開始されて1年後に行われた調査の結果をまとめた赤羽他（2013）のように、日本語研修期間が伸びてからも日本語力が問題に挙げられていることから、介護現場が求める「十分な日本語力とコミュニケーション力」に到達するには時間がかかることがわかる。

対人援助サービスにおいて、利用者の意向に沿った介護サービスを提供するために、利用者や他の介護職員とのコミュニケーションが十分に行われなければならない。それゆえ介護現場において「十分な日本語力とコミュニケーション力」が必要であるわけなのだが、ここでの「コミュニケーション力」とは何だろうか。『新・介護福祉士養成講座5 コミュニケーション技術』（p7-8）には、介護職に求められる人間的・効果的なコミュニケーションの基本として以下7点挙げられている。それは自己の概念を持つこと、伝えたいことを明確に表現すること、自己開示及び相手の自己開示の過程への理解を図ること、傾聴、自分の感情に気づきそれを認めること、基本的な共感の応答を日常の介護に組み入れること、様々な質問の技法と役割に精通することの7点である。ここからして、介護職に求められるコミュニケーションの基本には、コミュニケーションツールとして用いられる日本語を超える様々な観点が内在することがわかる。

また、コミュニケーションスキルや技能の習得の必要性を認めるものの、介護現場では「むしろ異なる人間が二人、ないし複数存在するときに、『誰も』『何も』コミュニケーションスキルを発揮しなくても、複数の人がそこにいるだけで『在る』ものがコミュ

コミュニケーションであると捉えることが大切」(p4) とある。つまりコミュニケーションを「在る」ものとして捉えること、さらにコミュニケーションを「在る」ものとしてとらえることは、かかわり技能、非言語表現、深い共感、共鳴、環境の影響などの重要性を増大させるという。

以上のことから対人援助サービスとして介護職のコミュニケーションを考える上で、情報伝達の際、先行知見の指摘で見られたツールとしての日本語力が求められることがわかる。また、業務上求められるコミュニケーション力に関しては、情報伝達以外の部分で様々な観点が含まれることがわかり、また介護現場の文脈においては、それが単なるスキルを磨くという捉え方ではなく、人と人が関わりの中で互いの理解を深めていくプロセスにおいて現れるその人の反応や態度といったものを意味すると考えられる。

本節では、現場や業務で求められる日本語力・コミュニケーション力について先行知見を概観した。続いて、実際の介護現場における外国人介護人材とのコミュニケーションについて見ていく。

2.2 現場で行われているコミュニケーションについて

安里 (2010) は、第一期生のインドネシア人看護師・介護福祉士候補者の受け入れがどのようなものであったか検討したものである。第一期生であるがゆえ訪日前研修がなかったこと、来日後 6 か月の日本語研修期間だけで施設に着任した点も影響してか、候補者の日本語力が問題であるという結果が挙げられている。しかし受け入れ効果として、コミュニケーションや利用者からの評判の良さ、職員同士のチームワークといった人間関係に関する点について肯定的な評価がなされたという。小川他 (2010: 87) でも同様に肯定的評価がなされているとあり、病院では日本人スタッフが明確な表現でコミュニケーションをとるようになったと、日本人職員側の行動の変化が報告されている。

赤羽他 (2014) は、EPA に基づき来日した候補者の日本語教育と国家試験対策の実態について受け入れ施設と候補者にインタビューを行ったものである。その中で、受け入れ施設側の声として、フィリピン人の候補者らと利用者、日本人職員とがうまくやっていたのか心配はしたものの、「彼女たちはなれない日本語で言葉は通じなくても、手を握って、膝をついて目線を合わせて利用者と話をする姿はとても好評であった。」と述べている。これは、前節 2.1 で述べた介護現場で求められるコミュニケーションの基本に合致する。ここで挙げられた例からは、利用者である相手と関わるプロセスにおいて非言語によるコミュニケーションを交わしていると言える。

小川 (2016) では、介護施設におけるフィールドワークを行い、得られたデータから介護現場の文脈をふまえて候補者と日本人職員の視点からコミュニケーションに関す

る現場を報告している。その中で、「就労場面において外国人介護人材に求められる『コミュニケーション力』が単に文字、語彙、文法などの『言語』習得や聴解力、会話能力、読解力などの『言語運用能力』にのみ影響されるものではないことが明らかである。」と述べている。

以上のことから、実際の受け入れ施設において候補者の姿勢やコミュニケーションが肯定的に受け止められていることがわかる。

また候補者がどのように受け入れ施設の職員に受け止められているのか、コミュニケーションがどのように行われているかという点から、コミュニケーションの要素が日本語力だけによるものではないことが改めて理解できる。

続いて、2.3ではコミュニケーションを円滑に進めるためにというタイトルで、外国人介護人材と日本人職員とがともに働き、共生する現場でどのような点が重要であると考えられているか、先行知見を挙げていく。

2.3 コミュニケーションを円滑に進めるために

公益社団法人日本介護福祉士会（2014）では「現在の EPA スキームにおいても異文化理解や異文化コミュニケーションといったことから、多文化共生といったことから、海外人材への研修、また受け入れる施設や施設経営者に対する同様の研修や教育は欠けている。」とし、これらの研修や教育を外国人のみならず、事業者へ義務付けとして行う重要性を説いている。

後藤（2012）では、介護現場で外国人介護士と日本人介護士の協働上の課題を抽出するため、在日フィリピン人介護者、フィリピンにある日本向けフィリピン人介護士育成講座受講者、EPA に基づき来日し施設着任前の研修中のフィリピン人介護福祉士候補者などを対象に行った調査の結果を報告している。その中で立場は異なるものの、就労する上で職員とのチームワークの大切さをあげており、また日本で働く上での心配事として、文化背景が異なるゆえ日本人職員や利用者との人間関係を挙げている。この点は中井（2009）においても、同様の心配事が言及されている。

さらに後藤（2012）では、一連の調査結果に基づき異文化教育に関する異文化コミュニケーションワークショップを定住フィリピン人及び就労管理者に実施した旨を報告している。その中で「介護職として特に重視される『記録・報告・情報の共有』の困難が日本人介護士との人間関係を構築できない大きな要因であり、チームワークの必要性は理解していても日本人介護福祉士との軋轢を人種差別と捉えていることが窺える。」という記述が見られた。すなわち日本人職員には、業務上の情報伝達が外国人側の日本語力が原因でうまくいかないと捉えられている。これにより定住フィリピン人介護者と

日本人介護士との間にコミュニケーション上に誤解が生まれ、さらに軋轢が生じるまでとなり、定住フィリピン人介護者は、軋轢の原因をフィリピン人差別であると捉えているのである。外国人側が一番重要だと考えている人間関係の構築が滞った点は遺憾である。また、コミュニケーション上の誤解により軋轢が生じたと推察できることから、誤解の発端の全てではないにせよ、外国人側の日本語力に起因する点もあったのではないかと考えられる。しかしこの見方は安直に日本語ができないからコミュニケーションができないという考えに陥る恐れがある。果たしてミスコミュニケーションの原因は外国人側の日本語力だけに還元できるのか。加えて、生じた誤解を解くようなコミュニケーションの修復が行われなかったのか、疑問が残る。

この点に関連し大谷(2004)では外国人介護人材が来日する前の介護施設における参観見学を通しコミュニケーション上の問題を指摘している。その中で、介護は広範かつ深いコミュニケーションが必要な仕事であると述べ、高度な日本語力を短期間で身につけられるのかといった疑問を呈している。さらに日本語母語話者への教育の大切さを主張している。その内容は、コミュニケーション様式の違いによる表面上の無作法や失敗に寛容であることと、対等・平等な仲間としてともに働くことの大切さなどである。先の後藤(2012)と合わせて考えると、日本人が話す日本語、日本人が使うように使われる日本語を基準として外国人側に要請するだけでなく、コミュニケーション相手となる日本人側が、間違いがあつたときに許す、大谷の言葉でいえば寛容であることにより、コミュニケーション上の誤解を早期の段階で食い止められる可能性があるといえる。

以上先行知見を概観してきた。これらをふまえ、次章では、本論文における問題の所在を明らかにし、研究目的を述べる。

参考文献 (2章)

- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈 (2013) 「EPA 介護福祉士候補者の受け入れ態勢の現状と課題－受け入れ施設への質問紙調査を中心として－」『聖徳大学研究紀要』第 24 号, 25-32.
- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈 (2014) 「介護人材不足と外国人労働者の受け入れ課題－EPA 介護福祉士候補者の受け入れ実態を手掛かりとして－」『聖徳大学研究紀要』第 25 号, 21-29.
- 安里和晃 (2010) 「看護・介護部門における人材育成型受け入れの問題点－経済連携協定の事例から－」『保健医療社会学論集』21 (2), 53-64.
- 石井容子 (2010) 「介護福祉士候補者着任前日本語研修のための専門語彙教材の開発」『2010 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 357-358.
- 石川美和 (2008) 「介護福祉士による「日誌」「申し送り」の諸特徴」『ことば』29, 73-82.
- 今村かほる・中島祥子 (2014) 「EPA による外国人看護師・介護福祉士候補者の直面する方言の問題について」『2014 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 171-176.
- 上野美香 (2012) 「EPA によるインドネシア人介護福祉士候補者の受け入れ現場の現状と求められる日本語教育支援－候補者と日本語教師への支援を目指して－」『国際協力研究誌』18 巻 3 号, 123-136.
- 上野美香 (2013) 「介護施設におけるインドネシア人候補者の日本語をめぐる諸問題－日本人介護職員の視点からの分析と課題提起－」『日本語教育』156 号, 1-15.
- 遠藤織枝 (2012a) 「介護現場のことばのわかりにくさ－外国人介護従事者にとってのことばの問題－」『介護福祉学』19 巻 1 号, 94-100.
- 遠藤織枝 (2012b) 「介護現場のことば」『ことば』33, 102-120.
- 遠藤織枝 (2013) 「わかりやすい介護用語をめざして－介護教科書の語彙調査から－」『ことば』34, 73-87.
- 遠藤織枝 (2014) 「介護用語の平易化の必要性と可能性」『2014 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 25-28.
- 大関由貴・奥村匡子・神吉宇一 (2015) 「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現状と課題－経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心に－」『国際経営フォーラム』25, 239-279.
- 大谷晋也 (2004) 「外国人介護労働者受け入れの前に－高齢者介護現場におけるコミュニケーション－」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』8, 85-95.

- 大場美和子・小原寿美・細井戸忠延（2014）「介護技術講習会における介護演習の談話の特徴と問題の分析－EPA 介護福祉士候補者の談話データを対象に－」『2014 年度日本語教育学会春季大会』, 91-96.
- 岡田朋美（2010）「EPA 看護師研修生に対する日本語支援－「交換ノート」を利用した学習の試み－」『2010 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 353-354.
- 岡田朋美（2014）「家族を持つ EPA 看護師の現状－長期滞在を目指した支援を考える－」『2014 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 329-330.
- 岡田朋美・宮崎里司（2012）「EPA 看護師の国家試験合格後の課題－国家試験後の日本語支援者の役割とは－」『2012 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 223-228.
- 小川美香（2016）「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考－EPA 候補者受け入れ施設をフィールドとして－」『2016 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 174-179.
- 小川玲子・平野裕子・川口貞親・大野俊（2010）「来日第一陣のインドネシア人看護師・介護福祉士候補者を受け入れた全国の病院・介護施設に対する追跡調査（第1報）：受け入れの現状と課題を中心に」『九州大学アジア総合政策センター紀要』5, 85-98.
- 小原寿美・大場美和子（2012）「介護演習で使用された日本語の特徴分析－「介護技術講習会」における EPA 介護福祉士候補者の談話データをもとに－」『2012 年度日本語教育学会春季大会』, 205-210
- 介護福祉士養成講座編集委員会（2009）『新・介護福祉士養成講座 5 コミュニケーション技術』中央法規出版
- 上林千恵子（2015）「介護人材の不足と外国人労働者の受け入れ－EPA による介護福祉士候補者受け入れの事例から」『日本労働研究雑誌』662, 88-97.
- 神村初美・藤本かおる・林香淑・西郡仁朗（2010）「EPA によるインドネシア人介護福祉士候補生のための自学自習漢字音声教材の開発と試用からの考察」『2010 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 305-306.
- 神吉宇一・布尾勝一郎・羽澤志穂（2009）「EPA によるインドネシア看護師・介護福祉士候補者受け入れ研修の現状と課題」『2009 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 129-134.
- 川村よし子・野村愛（2010）「介護のためのミニ辞書を組み入れた辞書ツールの開発」『日本語教育方法研究会誌』17 巻1号, 22-23.
- 公益財団法人社会福祉振興・試験センターweb ページ「介護福祉士国家試験 受験資格 介護技術講習の概要」〈 http://www.sssc.or.jp/kaigo/shikaku/k_07_1.html 〉

(2018年9月10日アクセス)

公益財団法人社会福祉振興・試験センターweb ページ「介護福祉士国家試験 受験資格
実務者研修 (6ヶ月以上) による実技試験の免除について」

〈 http://www.sssc.or.jp/kaigo/shikaku/k_07_2.html 〉 (2018年9月10日アクセス)

公益社団法人日本介護福祉士会 (2014) 「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1 〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉 (2017年5月31日アクセス)

厚生労働省外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会 (2015) 「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会 中間まとめ」

〈 <http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000073122.pdf> 〉

(2017年5月31日アクセス)

後藤由美子 (2012) 『生活支援職における異文化コミュニケーション教育研修プログラムの開発』研究成果報告書科学 (研究費助成金基盤研究(C)課題番号 21500722)

齋藤真美・中川健司・角南北斗・布尾勝一郎・中村英三 (2013) 「EPA 介護福祉士候補者学習支援で求められるものー実践報告及び今後の課題ー」『2013年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 251-256.

三枝令子 (2012) 「介護福祉士国家試験の日本語ー外国人介護従事者にとっての言葉の問題ー」『介護福祉学』19巻1号, 26-33.

嶋ちはる (2011) 「EPA 外国人看護師候補生の国家試験学習プロセスに関する縦断的研究」『2011年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 135-140.

辻和子・小島美奈子・高田薫 (2010) 「2009年度日本・インドネシア経済連携協定に基づく看護師・介護福祉士候補者に対する事前研修における日本語研修実施報告ー看護・介護の職場に立つ人材に必要なコミュニケーション力構築の試みー」『日本語教育方法研究会誌』17巻2号, 4-5.

内閣府 (2018) 「経済財政運営と改革の基本方針 2018ー少子高齢化の克服による持続的な成長経路の実現ー (平成30年6月15日閣議決定)」

〈 http://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/2018/2018_basicpolicies_ja.pdf 〉 (2018年8月27日アクセス)

中井久子 (2009) 『外国人介護士の教育研修プログラムの開発』研究成果報告書 (科学

研究費助成金基盤研究(C)課題番号 19530536)

- 中井久子 (2011) 「フィリピン人介護福祉士候補者と受け入れ施設の意識から見た EPA 制度の課題」『大阪人間科学大学紀要』10, 1-11.
- 中川健司 (2010) 「介護福祉士候補者が国家試験を受験する上で必要な漢字知識の検証」『日本語教育』147号, 67-81.
- 中川健司・中村英三・角南北斗・齋藤真美 (2011) 「介護福祉士国家試験における科目別学習漢字選定の試み」『第13回専門日本語教育学会研究討論会誌』, 17-18.
- 中川健司・中村英三・角南北斗・齋藤真美 (2012) 「介護福祉士国家試験科目別出現漢字に関する調査」『JSL 漢字学習研究会誌』4号, 19-28.
- 中川健司・角南北斗・齋藤真美・布尾勝一郎 (2013) 「自律学習に向けた漢字語彙学習ウェブサイト「介護の漢字サポーター インドネシア語版」」『2013年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 409-410.
- 中村愛・秋元瞳・李在鎬 (2010) 「介護福祉士候補者向け国家試験対策のためのコーパス調査」『2010年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 300-305.
- 布尾勝一郎 (2011a) 「海外からの看護師候補者に対する日本語教育」『日本語学』30巻2号, 18-28.
- 布尾勝一郎 (2011b) 「インドネシア人 EPA 看護師・介護福祉士候補者日本語研修の取り組みーバンドンにおける研修を中心にー」『2011年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 297-298.
- 登里民子・栗原幸則・今井寿枝・石井容子・境田徹 (2009a) 「インドネシア人介護福祉士候補者を対象とする初級からの専門日本語教育研修プログラム」『2009年度日本語教育学会春季大会要項集』, 176-181.
- 登里民子・石井容子・上田和子・栗原幸則 (2009b) 「介護分野における初級からの専門日本語科目のコースデザイン」『2009年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 297-298.
- 登里民子・山本晃彦・鈴木恵理・森美紀・齋藤智子・松島幸男・青沼国夫・飯澤展明 (2014) 「経済連携協定 (EPA) に基づくインドネシア人・フィリピン人看護師・介護福祉士候補者を対象とする日本語予備教育事業の成果と展望」『国際交流基金日本語教育紀要』10号, 55-69.
- 野村愛 (2013) 「介護福祉士候補者に対する日本語教育の制度的課題」『2013年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 239-244.
- 野村愛・秋山佳世 (2013) 「EPA 介護福祉士候補者に対する1年目学習支援から明らかだった課題ー特殊性, 多様性をふまえた個別的支援ー」『2013年度日本語教育学会

- 秋季大会予稿集』, 403-404.
- 野村愛・川村よし子 (2009) 「介護現場での実態調査を基にした介護語彙リスト作成ー外国人介護士のための日本語学習支援を目指してー」『2009年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 123-128.
- 羽澤志穂・神吉宇一・布尾勝一郎 (2009) 「EPAによるインドネシア看護師・介護福祉士候補者受入研修の現状と課題」『2009年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 182-187.
- 丸山真貴子 (2014) 「日本語教育としてすべきものー受け入れ施設・合格者の声を受けてー」『2014年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 78-81.
- 丸山真貴子・三橋麻子 (2011) 「EPA 介護福祉士候補者向け国家試験対策ー効率良く解くためのテクニクー」『2011年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 129-134.
- 丸山真貴子・三橋麻子 (2013) 「外国人介護福祉士にとっての次なる課題ーアンケート・インタビュー調査結果からの教材作成の試みと学習法ー」『2013年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 257-262.
- 水野かほる (2010) 「ベトナム人看護師候補者・介護福祉士候補者に対する日本語教育の課題」『国際関係・比較文化研究』9巻1号, 97-110.
- 三橋麻子・丸山真貴子 (2012) 「EPA 介護福祉士候補者への学習支援と支援体制ー今後の連携・ネットワークづくりを目指してー」『2012年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 217-222.
- 宮崎里司 (2011) 「介護現場・関連領域と日本語教育との継続的な関わり」『2011年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 61-65.
- メジントロ ラゼス (2014) 「外国人介護福祉士の現状ー仕事ぶり・次なる課題ー」『2014年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 74-76.

3 章 本研究における問題の所在と研究目的

本章では先行知見をふまえた、本論文における問題の所在を第 1 節で述べ、続く第 2 節ではコミュニケーションに関する一考察を述べる。そして最後に研究目的を述べる。

第 1 節 本研究の問題の所在

1.1 コミュニケーション力が日本語力に還元される点

外国人介護人材の「日本語」のみ取り上げられることは、まず日本語ができればコミュニケーションができるというように短絡的に捉えられる恐れがある。これは後藤 (2012) でみられたように、定住フィリピン人介護士と日本人介護士との軋轢が外国人側の日本語力に起因すると考えられている事例からも推察できる。確かに日本語力は必要である。しかしながら、2 章の 2.1 で見たとおり、日本語研修期間が増えたからといって、介護現場において日本語の運用能力などが急激に上がるわけではなく、その習得には時間がかかるだろう。安留 (2009) では、EPA の日本語研修担当者などのインタビュー結果から、日本語研修の場において、ある程度場面を想定して練習できたとしても、現場に入ってからその都度、覚えて慣れていくことが必要であると述べている。外国人介護人材が就労する現場はその場所一つ取っても異なり、利用者の言葉の言い回しや方言、仕事の流れなど異なることが推察できる。だからこそ施設に着任してから仕事を通じて学び、定着し言語運用能力が高まっていく部分が大きいと言える。

またこの点は、日本語教育が「日本語」を「教える」ものとして単純に捉えられてしまう恐れがある。石井 (1990) は「言語能力を習得した人間は自由にコミュニケーションができるという想定が従来の外国語教育の基盤であったが、言語能力はコミュニケーション能力の一部にすぎないということが最近認められるようになってきた」(石井 1990 : 188) と述べている。つまり言葉がコミュニケーションの成立条件の全てではないのである。

改めて言葉を学んだ先には日本社会でのコミュニケーションがあることを、今一度しっかりと認識する必要がある。また日本語教育の担う役割が、外国人側が「言葉が使えるようになる」という視点だけでは不十分である。母語からして違う異文化という他者と共生するためのコミュニケーションを支援する役割も担っていかなければならないと考える。

1.2 対象とするコミュニケーションを定める必要性

前項 1.1 の背景には、小川（2016）で指摘されているように「外国人介護人材の『コミュニケーション力』に関しては研究や報告の量的な課題もさることながら、介護現場におけるコミュニケーションの不明瞭性、介護の就労現場という文脈の欠如、『言語』や『言語運用』への視点の偏りなどといった質的な課題を抱えている。」という点から、そもそも介護現場におけるコミュニケーションとは何かという定義がなされぬまま議論が進んでしまったと言える。また小川（2016）は、コミュニケーションは「する」ものではなく、「在る」ものとしてとらえるという『新・介護福祉士養成講座 5 コミュニケーション技術』を引用し、言語教育を担う者が、介護現場の「在る」コミュニケーションを十分に理解して議論を重ねてきたかという問いを投げかけている。大関他（2015）でも指摘されているように、就労現場の視点が求められると言える。

ただし、この就労現場のコミュニケーションは様々な切り口があると考えられる。2章の 2.1 では、『新・介護福祉士養成講座 5 コミュニケーション技術』に基づき、対人援助サービスとして介護職のコミュニケーションを考える上で、情報伝達のためにツールとしての日本語力が求められること、また、業務上求められるコミュニケーション力に関して、情報伝達以外の部分で様々な観点が含まれ、それが単なるスキルではなく、人と人が関わりの中で互いの理解を深めていくプロセスにおいて現れるその人の反応や態度といったものを意味し重要であることをみた。このコミュニケーションの捉え方は、対人援助サービスを行う上での捉え方である。

本論文の発端ともなった武内（2017）で見られた日本語での伝え方、表現が分かっているにもかかわらず、言いたいことが言えないという候補者の声、および後藤（2012）でみられた定住フィリピン人介護士と日本人介護士との間に軋轢が生じた事例においては、就労現場の対日本人職員とのコミュニケーションとは何か、さらにはコミュニケーションに求められるものは何かといった点に焦点を当てる必要がある。すなわち、同僚である日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを対象とし、コミュニケーションの定義を行い、そしてコミュニケーションを円滑に進める点を検討する必要がある。

1.3 コミュニケーション力が個人の能力に還元されてしまう問題

「外国人側の日本語の問題」と定位されることは、本節 1.1 でも述べたが日本語ができればコミュニケーションが問題なく行えるという安直な考えにつながる恐れがある。これは相手ありきで行われるコミュニケーション上の問題を、コミュニケーションを担う一方に帰す捉え方とも言える。つまりコミュニケーション能力が「個人に備わっている（べき）能力であり、それが『社会適応』というニーズにこたえるために発揮される

(べき)能力であるという前提である。」と板場(2010:30)で言われているように、コミュニケーション上の問題が外国人介護人材側の個人の能力の問題に還元されてしまう問題を孕む。

リリアン・テルミ・ハタノ(2011)は、外国人との共生が議論される時「言葉の壁」が大きな論点として浮上するが、コミュニケーションが機能しなくなるのは言葉だけの問題ではないと主張する。そして「真の問題は、他者と真摯に向き合って他者を知っていきこうという意思があるか否かにある。」とする(リリアン・テルミ・ハタノ 2011:142)。また石井(2011)では「一般に日本語による接触場面では外国人の日本語能力が問題とされるが、コミュニケーションは双方の努力で成り立つものであり、もう一方の当事者である日本人の日本語能力やコミュニケーション能力も当然問われなければならない。」(石井 2011:91)と述べている。

コミュニケーションにツールとしての「言語能力」は確かに含まれる。しかし石井(1990)で言われているようにそれがコミュニケーション成立条件の全てではなく、コミュニケーション相手の存在を念頭に入れ、介護現場で日本人職員と共生するという観点からコミュニケーションの定義を行う必要がある。

1.4 コミュニケーションを円滑に進めるための支援の少なさ

2章の2.3で見たとおり、公益社団法人日本介護福祉士会(2014)では異文化理解や異文化コミュニケーション、多文化共生に関する受け入れ側への研修の欠如の指摘がなされているものの、これらに関する具体的な取り組みは管見の限り後藤(2012)で見られたワークショップの1例のみである。

介護現場を日本人職員と外国人介護人材が共に働く共生社会と捉えた時、相手ありきのコミュニケーションを円滑に進めるための支援が重要な役割を担うということは明らかであり、具体策が求められる。しかし本節1.2で示したように、日本人職員と外国人介護人材が共に生きる上でのコミュニケーションの定義が不在であるため、その定義を行うことが先決であろう。それに照らし合わせた上で、より円滑に進めるための支援が具現化すると考えられる。

1.5 まとめ

以上を簡潔にまとめると、日本人職員と外国人介護人材が共に生きる上での「コミュニケーションとは何か」という定義が不在であることにより、先行知見からはコミュニケーション上の懸念事項や問題が外国人側の日本語力の問題に定位されてしまうこと、そして、コミュニケーション能力が個人の能力の問題に還元されてしまう恐れがある点

を指摘した。またコミュニケーションをどう捉えるかという議論が十分になされなかったことにより、コミュニケーションを円滑に進めるための支援の重要性がすでに示され、早急に取り組むべき課題であったにもかかわらず対策が講じられなかったのではないだろうか。具体策を講じた事例が管見の限り後藤（2012）のみである。

これらの問題の所在をふまえた上で、次節ではコミュニケーションに関する一考察を行う。

第2節 コミュニケーションに関する一考察

2.1 本論文におけるコミュニケーションの観点

前節で述べた通り本論文における就労現場の日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを対象としたコミュニケーションの定義を行うために、ここではまずコミュニケーションの特性について概観し、次にコミュニケーションの特性をふまえ本論文のコミュニケーションにおける観点を検討していく。

まずコミュニケーションの特性として、コミュニケーションが言葉、行為、ものなどと言ったシンボルを介して行われること（コミュニケーションの当事者間ではその指示するものに対する共通の理解が成立しているという点）、言葉や行為そのものに意味があるわけではなく、人が意味づけをしているということ（その言葉や行為を受けた相手により意味づけがなされること）、人はコミュニケーションをせざるにいられないこと（自分が何かをする、言葉を発することに対し、相手は意味づけして反応を示す。逆に相手の行動や発言に対し、自分も意味づけするため、コミュニケーションから逃れることができないということ）、コミュニケーションを振り出しに戻せないこと（言ってしまったこと、してしまったことをなかったことにはできない）、あるコミュニケーション場面を再現できないこと（同じ話をして、相手が違えば反応が異なる点）、コミュニケーションはプロセスであるということ（コミュニケーションに関わる全ての要素—人間関係から個人の考え方や行動の規範まで—は、常に変化しているものであり、始まりや終わりが明確に存在しないこと）などが挙げられる（末田・福田 2003）。コミュニケーションがプロセスであり常に動的に変化していくものであることや、言葉や行為の意味づけがコミュニケーション当事者間の自分ではない相手によってなされるなどといった上述の特性をふまえると、八代他（2009）や岡部（1987）で明示されているコミュニケーションは相互依存的であり、相互作用性があること（コミュニケーションに関わる一方が変われば他方も必ず影響を受けること）も、一見当然のごとく感じられるが意識すべき重要な点である。

次にこれらの特徴をふまえ本論文のコミュニケーションにおける観点を検討する。

前節の 1.3 にて見たとおり、コミュニケーション能力が「個人に備わっている(べき)能力であり、それが『社会適応』というニーズに応えるために発揮される(べき)能力であるという前提」(板場 2010 : 30) と指摘されているように、コミュニケーション上の懸念事項や問題が外国人側の日本語力の問題に定位されてしまうこと、そして、コミュニケーション能力が個人の能力の問題に還元されてしまう点が問題である。板場のこの主張には、外国語教授法などの研究では「昨今のグローバル化によって生じてきた多言語環境や異文化適応という社会現象・ニーズを視野に入れ、母語や外国語・第 2 言語の日常運用能力を超えて発揮されるべき能力のことを指すようになった。」とし「特に応用言語学の分野では、コミュニケーション能力とは、文法的能力・社会言語的能力・談話能力・方略的能力という 4 技能の総体として捉えることが多い。」という背景が存在する(板場 2010 : 30)。この文法的能力や社会言語学的能力、談話能力、方略的能力は Canale, M. , & Swain, M. (1980) と Canale, M. (1983) で提唱されたコミュニケーション能力の構成要素に相当すると考えられる。末田・福田(2003)でも言語教育においてコミュニケーション能力といった場合、これらの概念を指すことが多いという(末田・福田 2003 : 91)。確かにコミュニケーション能力をこのように捉えれば、「個人に備わっている(べき)能力であり、それが『社会適応』というニーズに応えるために発揮される(べき)能力であるという前提」(板場 2010 : 30) であるという見方は自然となる。

しかし、人対人のコミュニケーションを想定した時、石井(2011)でもあるように、コミュニケーションは相手がいて成立するものである。そして、そこには相手の反応が必ずある。このことはすでに先述のコミュニケーションの特性でも見た。石井(1997 : 8-10)では、日本人と韓国人の異文化コミュニケーション・モデルを提示し、メッセージの内容は聞き手の自文化の影響を受けながら解釈されるとする。

メッセージの解釈に聞き手の自文化が影響すると考えるとき、メッセージは非対称性を帯びることとなる。つまり自分が伝えるメッセージが相手に自分と同様に受け止められるわけではないのである。また、メッセージが非対称性を帯びるということは、先述のコミュニケーションの特性で見たとおり、コミュニケーション相手である自分と異なる他者の反応までコントロールできないことも含まれると考えられる。この点を明確に意識すれば、コミュニケーション上の問題が個人の能力に還元されるべきではないことが明らかである。

また、本論文のように日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションを対象とする際、日本人、外国人といった差が強調され、両者で行われるコミュニケーションを異文化コミュニケーションとみなすことが多いと思われる。しかし、異文化コミュニケー

ションについて、石井（1997：7）では「異文化（Intercultural）コミュニケーションは、基本的には人類共通の普遍的なコミュニケーション過程と構成要素で成立するものであり、特別なコミュニケーションを意味するのではない。」と述べている。これに関連し Collier&Thomas（1988：101）では、コミュニケーションは多かれ少なかれ個人間の、すなわち対人コミュニケーションであると同時に、異文化コミュニケーションであるという。ここでは、個人の差異を異文化と認識していると考えられる。本論文においてもこの認識が重要であると考え、この点に立ち返って論を進めたいと考える。

「自分と他人は違う」という前提に立つことは、他者についてわからないことがあることを認識することとも言える。奥村（1998）では『「他者はわからない』という想定を出発点として、他者といふことを模索する技法』（奥村 1998：252）として話し合うことを挙げている。奥村（1998）の言うこの話し合いは平田（2012）で述べられている対話と同意義であると考えられる。平田（2012：86）では対話を「あまり親しくない人同士の価値や情報の交換、あるいは親しい人同士でも意見が異なる時に起こるすり合わせなど。」と定義している。すなわち自己と他者が異なり分かり合えないからこそ質問し合い、深め、すり合わせを行なっていく対話が必要である。この対話を促す前提に、「自分と他人は違う」という認識がある。鈴木（2007）では「社会に暮らすあらゆる人々が豊かな多文化社会を享受するためには、エスニシティの次元に限らず、様々な次元における一人一人の『同じ』と『違い』を相互に承認できるような場の創出が大切である。」（鈴木 2007：67）と述べている。個に立ち返り自他の相違点の気づきを高めることは、すなわち久米・長谷川（2007：237）や原沢（2013：33）で言われているように、自文化中心主義や自分の価値観が絶対的なものかどうか、揺さぶりをかける体験を意味する。自他の違いへの気づきを高める経験を通し、「自分と他人が違う」ということへの認識が深まると言え、その結果対話が生まれるのである。

総じて、本論文においてコミュニケーションの観点を、コミュニケーションが自分と他者は異なるという前提のもと他者である相手がいてこそ成立するものとする。一見当然のごとく思えるが、この点が意識されていないがためにコミュニケーション上の問題が外国人側の日本語力に還元されてきたと考えられる。だからこそ、相手ありきでコミュニケーションが成立するという基本に立ち返ることが重要だと考えた。

2.2 本論文におけるコミュニケーションの定義

前項 2.1 から、コミュニケーションは平田（2012）の言う対話を指し、自分と相手異なるという前提に立ち相手ありきで成立するものとも言える。それゆえコミュニケーション時に交わされるメッセージは、コミュニケーションに関わる者一人一人の文化背

景に影響を受けながら解釈されるため、伝わる内容は非対称的であり、またコミュニケーション相手の反応まではコントロールできず、個人の能力だけではどうにもならない点を含むものがコミュニケーションの示す内容としてふさわしいと考えた。

よって本論文では、上述の内容を端的に示していると考えられる板場（2010）に倣い「個人のレベルを超えた共同体的な過程や現象である」（板場 2010：30）とすることにした。一見、定義としては大雑把な定義とも思われるが、2.1 で示した本論文におけるコミュニケーションの観点を端的に示していると考えられ、妥当であると判断した。

以上、先行研究および問題の所在から日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションを対象とする本論文におけるコミュニケーションの定義を行なった。これをふまえ次節では研究目的を述べることとする。

第3節 研究目的

ここで本研究の研究目的を述べる。

本研究では、介護現場における日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションが円滑に進められるよう具体的な支援を行うため、以下の2点の目的を定めた。

一つ目は、介護現場の実情に基づいた支援を行う上で、介護現場に携わる外国人介護人材と日本人職員とのコミュニケーションの実態を探るべく、介護現場のコミュニケーションが、いつ、どのように行われているかその実態を観察を通してできる限り明らかにすることである。

また、観察のみならず、介護現場に携わる人の声も大切かつ必要であると考え、外国人介護人材と日本人職員がお互いのコミュニケーションをどう捉えているのかをインタビューを行いその視点を挙げ、コミュニケーションを円滑に進める上で求められる大切な点を具体的に挙げる。

二つ目は、一つ目の研究目的で明らかにした介護現場におけるコミュニケーションの実態、ならびにインタビュー調査をふまえ、具体的な支援プログラムの提案を試み、実際に介護現場において実践することである。

続いて、次章では研究目的の一つ目にあたる調査の概要の説明、および本研究における方法論について述べる。

参考文献 (3章)

- 石井恵理子 (2011) 「共生社会の形成を目指す日本語教育の課題」馬淵仁編『「多文化共生」は可能か』第5章, 勁草書房, pp.85-105
- 石井敏 (1990) 「言語能力のほかに何が必要かーコミュニケーション能力」古田暁監修『異文化コミュニケーション・キーワード』第8章 87, 有斐閣, pp.188-189
- 石井敏 (1997) 「異文化コミュニケーション」石井敏・久米昭元・遠山淳・平井一弘・松元茂・御堂岡潔・江草忠敬編『異文化コミュニケーション・ハンドブック』第1部 A 第2章, 有斐閣, pp7-11
- 板場良久 (2010) 「コミュニケーション能力」池田理知子編『よくわかる異文化コミュニケーション』Ⅲ, ミネルヴァ書房, pp.30-31
- 大関由貴・奥村匡子・神吉宇一(2015) 「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現状と課題ー経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心にー」『国際経営フォーラム』 25, 239-279.
- 岡部朗一 (1987) 「コミュニケーションの基礎概念」古田暁監修『異文化コミュニケーション』第1章, 有斐閣, pp.15-38
- 小川美香 (2016) 「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考ーEPA 候補者受け入れ施設をフィールドとしてー」『2016年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 174-179.
- 奥村隆 (1998) 『他者という技法 コミュニケーションの社会学』日本評論社
- 介護福祉士養成講座編集委員会 (2009) 『新・介護福祉士養成講座 5 コミュニケーション技術』中央法規出版
- 久米昭元・長谷川典子 (2007) 『ケースで学ぶ異文化コミュニケーションー誤解・失敗・すれ違い』有斐閣
- 公益社団法人日本介護福祉士会 (2014) 「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1 (<http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf>) (2017年5月31日アクセス)
- 後藤由美子 (2012) 『生活支援職における異文化コミュニケーション教育研修プログラムの開発』研究成果報告書 (科学研究費助成金基盤研究(C)課題番号 21500722)
- 末田清子・福田浩子 (2003) 『コミュニケーション学 その展望と視点』松柏社
- 鈴木江理子 (2007) 「多文化社会の課題ー「心の壁」を超えるために」毛受敏浩・鈴木江理子『「多文化パワー」社会ー多文化共生を超えて』第2章, 明石書店, pp41-86

- 武内博子 (2017) 「EPA に基づく介護福祉士候補者が捉えた介護福祉士国家試験対策過程とは—インタビューの分析から—」『日本語教育』166号, 1-14.
- 原沢伊都夫 (2013) 『異文化理解入門』研究社
- 平田オリザ (2012) 「一劇作家から見た日本語教育の課題と展望」野呂博子・平田オリザ・川口義一・橋本慎吾 編『ドラマチック日本語コミュニケーション「演劇で学ぶ日本語」リソースブック』第3章, ココ出版, pp.78-101
- 安留孝子 (2009) 「介護・看護現場における外国人労働者のコミュニケーションに関する課題—ベトナム人看護師養成支援事業と経済連携協定 (EPA) による受け入れの比較を中心に—」『流通経済大学論集』44 (3), 229-240.
- 八代京子・町恵理子・小池浩子・吉田友子 (2009) 『異文化トレーニング[改訂版]—ボーダレス社会を生きる』三修社
- リリアン・テルミ・ハタノ (2011) 「「共生」の裏に見えるもう一つの「強制」」馬淵仁編『「多文化共生」は可能か』第7章, 勁草書房, pp.127-148
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical basis of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, pp.1-47.
 〈 https://www.researchgate.net/profile/Merrill_Swain/publication/31260438_Theoretical_Bases_of_Communicative_Approaches_to_Second_Language_Teaching_and_Testing/links/0c960516b1dadad753000000/Theoretical-Bases-of-Communicative-Approaches-to-Second-Language-Teaching-and-Testing.pdf 〉 (2018年5月8日アクセス)
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. In J. C. Richards & R. W. Schmidt (Eds.), *Language and communication*, (pp. 2-27). Harlow: Longman.
 〈<https://www.slideshare.net/hecvega/from-communicative-competence-to-communicative-language-pedagogy-canale-1983> 〉 (2018年5月8日アクセス)
- Collier, M. J., & Thomas, M. (1988). Cultural identity: An interpretive perspective. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication*, (pp.99-120). Newbury Park, CA: Sage Publications.

4章 5章から8章の調査概要と研究方法

本章では、研究目的の一つ目にあたる次章の5章から8章にかけて報告する本研究で行った調査の概要を述べ、研究方法についても言及する。

第1節 各章における調査概要

ここでは、次章から8章にかけて報告する調査の概要について簡潔に紹介する。

これらの一連の調査は、研究目的の二つ目である介護現場における日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションが円滑に進められるよう、具体的な支援を行うことを目的として行われたものである。

大関他(2015)で指摘されているように、介護現場に視点を置く研究が非常に限られているのが現状である。加えて、現場の当事者の思いを反映させたものであってこそ、介護現場に常時身をおくわけではない筆者のような立場からの提案であっても、支援として受け入れてもらえるのではないかという考えから下記の調査を行なった。

5章では、本研究の発端とも言える武内(2017)で見られた日本語の表現がわからないのではなく相手に言いたいことが伝えられないという発言をもとに、国家試験に合格後、施設を移籍または退職したEPAに基づく外国人介護福祉士3名にインタビューを行った。調査目的は、施設を移籍または退職に至る過程で、彼らが捉えたいまくいかなかったコミュニケーションの要因を探ること、およびその具体事例を挙げることである。加えて調査結果に基づいて介護現場においてコミュニケーションを円滑に進める上で重要な点を挙げるというものである。

続く6章では、現場を知ることが目的とし、実際の介護現場では、いつ、どのようにコミュニケーションが取られているのかその現状をできる限り明らかにするため、介護施設において観察を行った。また、観察と同時に業務の妨げにならない程度に、日本人職員10名ほどに対し非構造化インタビューを行い、外国人介護人材とのコミュニケーションについてどう思っているか聞き取りを行った。この6章の結果をもとに、質問項目をあらかじめ設定した半構造化インタビューを、6章をより深めていく目的で7章と8章で行った。

7章では外国人介護人材と共に働いた経験を持つ日本人職員に対し、半構造化インタビューを行った。目的は外国人介護人材とのコミュニケーションをどう捉えているか明らかにし、その結果に基づきコミュニケーションを円滑にする上でどのような点が重要となってくるか考察することである。

8章は外国人介護人材に対し半構造化インタビューを行ったものである。目的は外国

人介護人材が日本人職員とのコミュニケーションをどう捉えているか明らかにし、その結果に基づきコミュニケーションを円滑にする上でどのような点が重要となってくるか考察を行うことである。

以上本論文内で行われた各調査の概要を述べた。各調査結果、および考察に基づいて、10章では、介護現場における日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションが円滑に進められるよう具体的な支援を検討した。

各調査は6章の観察を除きインタビューを手法とすることとした。これは、先にも述べたが、現場に常時身を置くわけではない筆者のような立場の者が支援を提案する上で、現場目線で考えていかなければ有益ではないと考えたからである。さらに、6章のようにコミュニケーションがいつ、どのように行われているか観察からわかる実態もあるが、コミュニケーションは人と人との関わりの中で生まれることから、観察だけでは得られない実態もある。武内(2017)で挙げられた、言いたくても相手に伝えられなかったという声から人の感情など心理的な面も影響することがわかる。外国人介護人材の全員、彼らと接する日本人職員全員を対象にインタビューを行うことは、無論不可能である。しかし、限られた人数の対象者であっても、そのような思いを持つ人がいるということ論文にまとめ発信していくことは、現象の一部を切り取って世の中に可視化して示すことになる。これは、本論文の読者が各々の現場と本研究により得られた知見との相違点を考える材料になるとも言える。さらに、この論文が元となり知見が積み重なれば、介護現場の実態がより明らかになり、判断材料が増えることにつながる。判断材料が増えれば、各現場に応じた支援がしやすくなることに繋がると考える。これらの点から、現場目線で考え、現場の思いを大切するという筆者の考えによりインタビューを手法として採用することとした。

しかしながら、インタビューは恣意的であり主観的であるため研究手法として妥当かという質問を他の研究者から受けることがある。このような質問に対応するためには、研究者自身がどのような立ち位置で研究を行なっているのかという認識論を示す必要があると考え、本論文では、構造構成的質的研究法(西條2007、2008、2015)を採用し理論基盤を固めることとした。

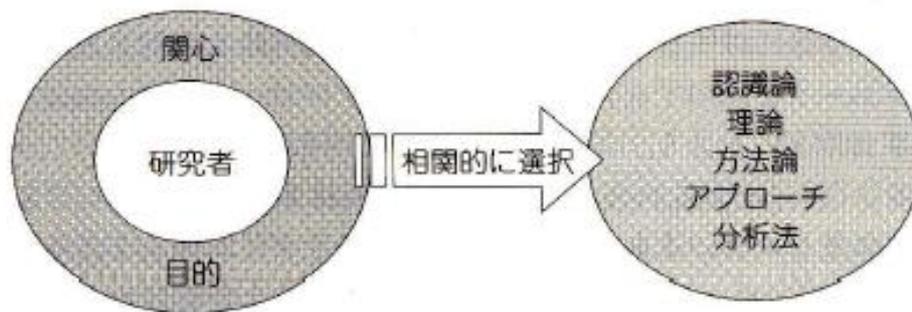
第2節 研究方法

本研究の調査でインタビューを手法として用いることは前節で述べた。第2節では、研究者としての筆者自身の立場、つまり認識論を示し、インタビューの分析方法を述べる。なお、インタビュー実施に関する詳細(対象者、回数など)は調査報告の各章で述べる。

2.1 構造構成的質的研究法とは

本研究では、西條（2007、2008、2015）の構造構成的質的研究法（Structure-Construction Qualitative Research Method、以下 SCQRM と略記する）をメタ研究法に用いる。

SCQRM とは、現象学を背景として、構造構成主義を理論的基盤に備えた質的研究法である。構造構成主義の中核概念は、関心相関性である。関心相関性とは「<存在・意味・価値は主体の身体・欲望・関心と相関的に規定される>という原理」（西條 2005 : 53）である。つまり、研究を構成する要素のすべてが、研究者の関心・研究目的に応じて相関的に決まることになる。この関心相関性の視点から研究構成要素を示すと、以下の図 2 のようになる。



研究を構成する認識論、理論、方法論、アプローチ、分析法といった枠組みは、研究者の関心や研究目的と相関的に選択される

図 2 研究構成要素の関心相関的選択 [西條（2005 : 153）図 8-1 を転載]

研究構成要素が、研究者の関心、研究目的に応じて選択できるとなると、主観的に研究が行われているのではないかという指摘を受けることもある。通常、個別の研究法はそれぞれのメタ理論（認識論）を元に成り立っている。例えば、量的研究法の一つである t 検定のメタ理論に当たるのは推測統計学である。しかし SCQRM は、そのメタ理論をさらに原理的なレベルで意味付けされた超メタ理論（超認識論）に裏打ちされている。すなわち、その理論的基盤となる構造構成主義³⁵は、もうこれ以上は説明できないというところまで原理的に意味付けがなされているのである。原理的なレベルでの意味付けがなされているということは、射程の広い認識論であるということの意味する。

よって SCQRM を用いることにより、質的研究の科学性を担保できると考えられる。

³⁵ 構造構成主義については西條（2005）を参照されたい。本論文では、筆者が現象学を背景とした構造構成的質的研究法をメタ研究法に用いるという点を述べるに止める。

また、関心相関性が中核概念であることから、個別の研究法を SCQRM に基づき組み合わせることもできる。

SCQRM が科学性を担保する条件として西條 (2015) では、質的な分析で生成する仮説がどのような条件で得られたかが、論文内に明示されていることで、得られた知見の有効性や限界を判断できる材料が読者に提示できるとしている。よって SCQRM を用いることは、読者に論文の妥当性の判断を委ねられる。

本研究では、SCQRM をメタ研究法として据え、調査協力者の選定を始めとし、すべての研究要素を研究者の関心・研究目的に応じて構成する。

2.2 認識論を示す必要性

研究発表の場などで、質的研究は客観的ではないという指摘を受けることがある。筆者には、人を対象とする研究において人の不変性は保証できないため、客観主義に基づき研究を進めることは妥当なのかという根本的な疑問が継続してある。それでもなお、変化していく人を対象に質的データを取り、データをもとに仮説を構築することに意味を見出している。それはインタビュー時点での語りであっても、限られた事例であっても、現在起こっている問題に具体策を講じる上で、質的研究により得られたデータは、現実の一部を反映していると考えられるからである。それゆえ、質的にデータを集めたのだが、上述のように客観主義の立場に立つ者からは上述のような指摘を受ける。これは研究に対する考え方の差としか言えないだろう。しかし、差があるにせよ、どのように研究を組み立てたのかを認識論の段階から示すことは、異なる認識論を持つ研究者と建設的な議論をする上で必須であり、妥当性を判断するのを読者に委ねる開かれた方法である点からして欠かせないと考えている。本論文では、SCQRM を用いることで、現象学を背景とした構造構成主義が筆者の研究者としての立場であると表明している。

続く次項では、5章、7章、8章に共通する半構造化インタビューにより得られたインタビューデータの分析方法を示す。

2.3 インタビューデータの分析方法

本論文の各調査により得られたインタビューデータは大谷 (2008、2011) の SCAT により分析を行うこととした。

SCAT とは Steps for Coding and Theorization の略称である。本稿のように少数データを扱う研究であっても理論化が可能であるとされる。また、SCAT を用いることにより分析手続きが可視化できる。倫理的配慮のため全ての分析手続きを見せることはできないが、その分析手続きの一例を論文内に載せ、読者に研究の妥当性の判断材料を示す

ことができると考えた。さらに SCQRM に基づき SCAT を用いることで、生成した仮説を類似した条件下に当てはめ、応用していくことも可能となる。以上のことから SCAT を採用することにした。

2.4 倫理的配慮

本研究で行われた全ての調査（5章から8章）と10章の実践は、首都大学東京の研究安全倫理委員会の承認をもって行われたものであり、調査協力者や実践参加者に対する倫理的配慮がなされている。

本章では、本論文にて行われた調査の概要、および研究方法について述べた。次章からは各調査の報告に入る。

参考文献（4章）

- 大関由貴・奥村匡子・神吉宇一（2015）「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現状と課題－経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心に－」『国際経営フォーラム』25, 239-279.
- 大谷尚（2008）「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案－着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き－」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要. 教育科学』54（2）, 27-44.
- 大谷尚（2011）「SCAT : Steps for Coding and Theorization : 明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『日本感性工学会論文誌』10（3）, 155-160.
- 西條剛央（2005）『構造構成主義とは何か 次世代人間科学の原理』北大路書房
- 西條剛央（2007）『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM ベーシック編 研究の着想からデータ収集、分析、モデル構築まで』新曜社
- 西條剛央（2008）『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM アドバンス編 研究発表から論文執筆、評価、新次元の研究法まで』新曜社
- 西條剛央（2015）「質的研究の一般評価法－構造構成主義に基づく SCQRM を視点として－」『日本語教育』162号, 3-18.
- 武内博子（2017）「EPA に基づく介護福祉士候補者が捉えた介護福祉士国家試験対策過程とは－インタビューの分析から－」『日本語教育』166号, 1-14.

5章 施設を移籍または退職した外国人介護福祉士の語りから

第1節 調査目的

本章では国家試験に合格し、施設を移籍または退職した EPA に基づく外国人介護福祉士が、施設を移籍・退職するに至った要因の中で、特に施設職員とのコミュニケーションに焦点を当て、どのような場面で施設職員とのコミュニケーションがうまくいかなかったと捉えているのか、その要因を探るべく半構造化インタビューを実施することにした。調査目的は、①外国人介護福祉士自身が相手とのコミュニケーションにおいてうまくいかなかった要因をどう捉えたのか、うまくいかなかったコミュニケーションにおける具体事例を挙げるとともに明らかにすること、②その結果に基づき介護現場においてコミュニケーションを円滑に進める上で重要な点を挙げることの2点である。

第2節 調査方法

本稿では構造構成的質的研究法（西條 2008、西條 2015）に基づき、インタビューデータを SCAT（大谷 2008、大谷 2011）の枠組みで分析することとした。

2.1 調査協力者

調査目的でも述べたとおり、国家試験合格後、在籍施設を移籍、または退職した EPA に基づく外国人介護福祉士3名とした。3名ともインドネシア人で男性である。3名のうち1人は、本論文の発端ともなった武内（2017）の協力者である。その協力者から施設を移籍した理由の一つに、施設職員との関係がうまくいっていなかったことを挙げている者を紹介してもらい形で協力者の選定を行った。ただし今回行うようなインタビューでは、体験を語ることそのものへの心的なハードルの高さも考えられ、調査協力者も多くいるわけではない。本稿でもインタビュー協力者からさらなる協力者を紹介してもらい、その結果3名の協力者が得られた。

2.2 半構造化インタビューの質問項目

「言いたいことが言えない」「言っても伝わらなかった」「相手とコミュニケーションが成立していないと感じたこと」という大きい問いを設定した上で、語られたことに対し(1)具体的な場面、(2)相手に言いたかったことは何か、(3)その時の自分の言動とその結果どう感じたのか、(4)その時相手にどんな感情を抱いたか、(5)今振り返ってなぜ言えなかったと思うかなど詳細に聞いていくことにした。

2.3 インタビュー実施方法

直接カフェや家で会い、一対一の対面形式で約 60 分程度行った。インタビューの実施時期は 2016 年 7 月中旬である。インタビューはあらかじめ、同意を得てから IC レコーダーに録音し、録音したデータの逐語録を作成した。インタビュー言語は日本語である。インタビュー協力者は JLPT N1、N2、N3 保持者である。JLPT N3 取得者である協力者であっても、数年間に渡る SNS などを通じた交流があり日本語を使用し意思疎通を行ってきた。加えて筆者が協力者の母語であるインドネシア語を深く解さないため、日本語で実施することにした。

2.4 インタビューデータの分析手続き

本稿では SCQRM (西條 2008、西條 2015) に基づき SCAT (大谷 2008、大谷 2011) を用いてインタビューデータを分析することにした。

SCAT とは Steps for Coding and Theorization の略称である。その分析手続きは「マトリクスの中にセグメント化したデータを記述し、そのそれぞれに、<1>データの中の着目すべき語句<2>それを言い換えるためのデータ外の語句<3>それを説明するための語句<4>そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順にコードを考えて付していく 4 ステップのコーディングと、<4>のテーマや構成概念を紡いでストーリーラインを記述し、そこから理論を記述する手続きとからなる分析手法である。」(大谷 2011 : 155)。本稿では SCAT の分析手続きに則り 3 名のインタビューデータを各々分析し、分析結果から各々のストーリーラインを作成し、そこから各々の理論記述を作成した。理論記述とはストーリーラインを分割し、示したものである。またここでの理論とは、普遍的なものではなく、データに即して言えることを示す (大谷 2011 : 159)。

SCAT は分析手続きが可視化できるツールであり、用いることにより読者に研究の妥当性判断の材料を示すことができる。さらに本稿のような少数データを扱う研究であっても理論化が可能であるとされる。また SCQRM に基づき SCAT を用いることで、生成した仮説を類似した条件下に当てはめ、応用していくことも可能となるため採用することにした。実際の分析手続きに用いた SCAT の一例を以下示す (表 3)。

表3 SCATによる実際の分析の一例

発話者	テキスト<>は相槌的発話・笑い、発話者の笑いは(笑)、()は内容・言葉の補足も表す、[]は省略した部分の文脈を補うもの、具体的な施設名は【施設名】、人名は【人名】	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言いかえ	<3>左を説明するようなテキスト外の概念	<4>テーマ・構成概念(前後や全体の文脈を考慮して)	<5>疑問・課題・メモ
語り手	えっと、上から<うんうん>なんか、インドネシア人<うん>が、例えばその、ま、最初まだ、あの、決まりがなかったんですくあー、そうなんだ>はい、有給が、あの、一年何日<うん>ま、あの取れるか、それは<うん>まだ、あの決めてないから、<うん>で、もし、あの<うん>いー、えっと、ま、先輩は、<うん>みんな帰ったんですけど、私その時は、あと【人名3】さん、二人、あのEPA5として、えっと、なんか、いろいろ、ま、さい、最初<うん>えーっと、なんだっけ、えーっと<うん>うんうん>先輩、もう、帰った、帰ったから、私、も、あの、新しい人、としてそこで、あの、入って、新しいひ、ま、前先輩あつたんですけど、(先輩は以前いたが国へ帰ったため、施設にとって初めての受け入れみたいな感じで入ったという意味)なんか、有給とか、あの、基本(規則)とかあまりなかったから<うん>うんうん>えっと、で、あと施設長も、<うん>ま、あまり<うん>なん、なんという？<うん>インドネシア人、を、あんまり、あの、ケア、あまりケアー、じゃなかったんです	インドネシア人が、あの決まりがなかったんです、有給があの一年何日取れるのか、まだ決めていない、有給とか基本とかあまりなかったから、施設長もインドネシア人候補者のことを気にかけているとは思えない	施設で有給のことがなかった、施設長もあまりインドネシア人候補者のことを気にかけているとは思えない	明示化されていない、受け入れられている感がない	雇用条件が不透明、受け入れられていない感覚	受け入れ時の体制が整っていない、あるいは、考えが及ばない点であったか
聞き手	ケアーじゃなかった、それは					
語り手	や、というかあの一、<うん>あんまり、好きじゃない、<え>じゃなさそう<あーなるほど>き、き、聞かれたら、ま、ま、あのすぐ、あの方に聞いてみてーとか、自分で調べてーという、<おー>感じが	あんまり好きじゃなさそう、聞かれたら、彼の方に聞いてみてーとか、自分で調べてーという	直接聞いても他の人に聞くより言われたり自分で調べる言われる	直接的対応ではない、避けられている感覚	受け入れられていない感覚	体感として伝わるもの
聞き手	あ、じゃ施設、でも、ま、施設長の人に【人名2】さんは直接話すことができた					
語り手	できたんですけど	できたんですけど	施設長と話することはできるのだが、着任当初日本語力や日本語を使う環境に不慣れな時期に、わからないことがあれば聞いてと言われ聞かなくて結局他の人に聞いて、自分で調べてと言われる	予想と違う反応、冷たく感じる反応、聞いた意味をなさない	コミュニケーションが疎される感覚	
聞き手	ど、でも、ま、直接答えてはくれないのね、あの人に聞いてとか、自分で調べてーってこと					
語り手	そうそう、ま、<ふー>たに、そういう、ま、でも、<うん>もつとあの、ほ、日本語がわからないインドネシア人が、あの、後輩たちとか<うん>それ、最初来て、あまり日本語わかりませんですね、そのその時は<うん>で、なんか、わからなかったら聞いてと言われて<うん>でも聞いたら、<うん>そういう返事が	最初てあまり日本語わかりませんですね、わからなかったら聞いてと言われ聞かなくて結局他の人に聞いて、自分で調べてと言われる				

2.5 倫理的配慮

本調査ではインタビュー協力者に対し倫理的配慮を行っている。インタビュー実施前にインタビュー概要の説明を行い、同意を得た。その内容はインタビューをいつでも止められること、インタビューデータを公開する場合は決して個人が特定されないというものである。またICレコーダーへの録音についても同意を得てから行っている。

第3節 結果および考察

以下「言いたいことが言えない」・「言っても伝わらなかった」・「相手とコミュニケーションが成立していないと感じたこと」について、まず各インタビュー協力者の各々のインタビューデータをSCATで分析した結果得られたストーリーラインと理論記述を以下3.1で示す。次にインタビューデータから得られた具体例を3.2に挙げる。3.3では、3.1で得られた理論記述から内容が類似しているものをカテゴリーとしてまとめる

いき、3.2 の具体例と合わせて総合的な結果図を作成した。以下理論記述とうまくいかないと感じたやり取りの具体例および結果図を見ていく。

3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述

SCAT の分析手続きにより得られたインタビュー協力者各々のストーリーラインならびに理論記述を以下に示す。個人の特定を防ぐため、各々のインタビュー協力者を A、B、C とする。まずストーリーラインから示す。ストーリーラインに見られる下線部は、SCAT による分析の結果生成された<4>テーマ・構成概念である。ストーリーラインを示したのち、続いて理論記述を示す。

【A のストーリーライン】

職場のコミュニケーションに関して、着任当初は人により異なる表現やわからない業務の言葉など言葉の壁を感じていた。これらの言葉の学びに必死で、3ヶ月ほどかけて現場で獲得していった。物足りない申し送りなど、仕事に関することは同僚とのコミュニケーション機会で解消していった。日本語の上達にともないハードルが低下し、日本語の獲得により自立した生活を送れるようになった。

言葉のハードルは確かに存在するが、言葉以外の要因もある。例えば、なんでも聞いてくれと言われながらも、コミュニケーションが^{かわ}躱される感覚、受け入れられていない感覚を覚えることがあった。また仕事が優先であり自力の国家試験対策を行っていたのだが、3年目の模擬試験のプレッシャーによるストレスが大きかった。それは励ましの言葉である一方、ストレスにしかならない言葉もあり、不要なプレッシャーであったと捉えている。合格ラインに達した時だけストレスから解放された。さらに、雇用条件が不透明であり、施設長の裁量＝ルールであった。例えば施設長の裁量による帰国の可否である。なぜ他施設の候補者と違い自分は帰れないのか、待遇差への不満があった。帰国したいといえば解雇の脅しもあった。このような意思が尊重されない現状は、伝えることの諦めが生じ我慢するのみで、不快感が募る。長期働く意思の薄れへと繋がり、またこの現場ではこの先も帰国できなくなる恐れも感じ、帰国を決意した。

施設長が移動し、対応の差に驚き、対応の差による混乱を覚える。新しい施設長とはコミュニケーションが成立し、受け入れられている感覚が持てる。先ほどの帰国の件で言えば、一週間の帰国機会を設けてくれたことである。

概して、コミュニケーションがうまくいかなかったのは、安心して話せない、緊張すること、コミュニケーション相手が候補者をわかろうとしない態度が要因であると捉えている。

【Aの理論記述】

- a) 施設着任当初は言葉の壁が確かにある。それは日本人により表現が異なることによる戸惑いであったり業務の言葉がわからないことなどである。
- b) 現場から必死に学び3ヶ月ほどで業務の言葉も理解できるようになった。申し送りなどで理解が不十分である場合は同僚に聞くことができた。
- c) 日本語の上達にともない言葉に対するハードルも下がり、日本語の習得により生活も自立していった。
- d) コミュニケーション場面において、受け入れられていない感覚、コミュニケーションが^{かわ}躱される感覚を覚えた。
- e) 国家試験対策のプレッシャーがとても強くストレスになった。模擬試験の合格ラインに届かないとさらにプレッシャーをかけられた。
- f) 一時帰国できるか否かが施設長の裁量により決まり、雇用条件、規則が不透明であること、また施設間で待遇が異なることによる不満があった。
- g) 一時帰国したいと言えれば戻ってきても職場がないと言われたこともあり、全く自分の意思が尊重されないと感じる現状であった。そのため伝えることも諦め、ただ我慢するのみであった。
- h) このような状況下で長期働く意思も薄れ、帰国を決意した。
- i) 施設長の交代により規則も代わり対応の差に混乱した。新しい施設長からは自分の存在が受け入れられている感覚がありコミュニケーションが成立すると感じている。
- j) コミュニケーションがうまくいかなかったのは、安心して話せないこと、緊張すること、そして、相手が自分をわかろうとしない態度であると感じられることが要因だと捉えている。

【Bのストーリーライン】

前施設は、異文化への配慮があり、周りの職員の教え方もわかりやすく仕事は問題ない環境であった。しかし生活に強い縛りがあったため不自由な環境だった。このような困ったことに関してはコミュニケーションを諦める状態、もしくはコミュニケーションを回避したため、交渉の余地なしであり、受け入れざるを得ないことであった。

なぜなら、まずの相手は日本の生活を左右する存在であり嫌われてはならない相手であり、同時にワンマンタイプである相手への強い恐怖心をいただいていたからである。このようなことから、相手はコミュニケーションができない人だと相手像が固定化している。有休取得といった行使できない権利もあったが、コミュニケーションをとることへのためらいもあり、我慢するのみで、解決への術なしゆえに諦めた。生活の強い縛り

から、我慢するのみだったため、生活基盤の大切さを感じ、より良い環境を志向するようになった。唯一相手と向き合っ話したのは退職を伝えるときである。しかしこのときも主張の通りにくさに苦勞し、また、国家試験に合格して退職するのは嘘つきだと思いもよらない言葉を言われた。

現在在籍する施設は何か困ったことがあれば言いやすい環境、自由な環境であり、安心して従事できる。知人の存在の大きさも安心できる理由の一つである。

【Bの理論記述】

- a) 受け入れ体制に関して、生活上の縛りが強く不自由に感じる環境であった。
- b) 困っていることを伝えたい相手は、自分の日本の生活の行方を左右する存在であるため、嫌われてはならないという思いがあった。
- c) すべてのことは相手が決めるため、話をすることが怖いという恐怖心を抱いていた。
- d) その結果相手を「コミュニケーションができない人」と印象を固定化した。
- e) 恐怖心、あるいは嫌われてはいけないため、がまんするのみで諦めた。
- f) a)~e)の状況により、より良い環境を志向するようになった。
- g) 辞める時もなかなか受け入れてもらえなかった。
- h) 移籍後の施設は安心できる環境で、困ったこともまず伝えやすい。また知り合いが多いため精神的にも安心できる。

【Cのストーリーライン】

まず、上司とのコミュニケーションがうまくいかない点として挙げられている。その中で国家試験合格後、給料面での外国人介護福祉士間の待遇差があったが、理由は聞きにくいことのため聞けていない。また、後輩が上司から思いもよらない言葉を言われたことがあり、これに対して自分も不快感を覚え、我慢ならぬことだったと述べている。

前施設を辞めるきっかけになった一番の大きい理由は、宗教への配慮のなさである。インドネシア人が多いため、金曜日のモスクの礼拝へ行きたいのだが希望休の取りにくさがあったり、お祈りの場所を作って欲しいという主張の通りにくさがあった。自分にとって大切なお祈りであり、欠かせない習慣であるのだが、施設では隠れて行うことであった。考慮されない自分の意見、また否定される感覚に陥った。このような宗教的配慮の要望は、大切にしたい要望であり、4年ほど掛け合ってきたが、納得できない理由で断られた。責任を持って当たってきた仕事だが、上司にはお祈り=仕事をしていないという誤解があると考えており、結局合意に至らない状況であった。伝えても意味がないうと、伝えることの諦めに繋がる。上司への恐れもあり、風当たりが強くなる恐れも危

惧し、我慢するのみであった。最終的に候補者や国家試験合格者が辞めることが続き、お祈りの場所が設けられたが、遅すぎた宗教への対応であった。

当初転籍へ非積極的であったが、長期に及ぶ宗教への配慮のなさがきっかけで、より良い環境を志向するようになる。新しい環境を決断し、退職に向けた正式な準備をし、転籍に向け生活環境なども準備した。宗教を軸に生活しにくい日本であるが、現施設では、宗教への配慮ある声かけもあり、宗教が配慮されることの喜び、お祈りをしたいという希望が配慮される喜びを感じている。また上司への恐れもなく、フラットな関係を築いている。

宗教のことは伝えなければならないとして伝えているものの、待遇差については聞きにくいことである。その原因としてコミュニケーション機会の少なさをあげている。上司への恐れも起因しているといえる。コミュニケーションをする必要性があり、コミュニケーションの大切さ、特に相手を知るコミュニケーションの大切さをあげており、関係の構築の必要性は意識している。

【Cの理論記述】

- a) 同じ国家試験に合格した外国人介護福祉士の中で給料面における待遇差があり不満であった。しかしその理由は自身にとって聞きにくい内容のため聞けなかった。
- b) 後輩が上司から思いもよらない言葉をかけられたことがあり、直接自分が言われたわけではないが、不快感を覚え上司に対する負の印象が形成された。
- c) 宗教への配慮がなく、お祈りの場所を作って欲しい要求を代々の候補者から出していたものの、4年もの長期に渡る間設けられることはなく合意に至らなかった。
- d) 自分にとって大切なお祈りであり生活の一部であるものが考慮されないことにより、自分を否定される感覚に陥った。
- e) 何回も伝えるうちに諦めるようになる。それは雇い主でもある上司への恐れと、要求を伝えることにより自分への風当たりが強くなる恐れを危惧したためである。我慢するのみであった。
- f) 宗教の件をきっかけに最初は非積極的であった施設の移籍を意識し手続きに至った。
- g) 現在の職場では宗教への配慮があり喜びを感じている。インドネシアと異なり宗教を軸に生活しにくい日本であるが、配慮されること自体が喜びである。
- h) 上司とのコミュニケーション機会の少なさが原因として捉えられている。コミュニケーションをする必要性やコミュニケーションが大切であること、そこから信頼関係の構築の必要性は意識している。

以上がインタビュー協力者 3 名から得られた理論記述である。続いてインタビューデータに現れた具体例を示す。

3.2 インタビューデータから得られた具体例

続いてインタビューデータから得られた具体例である。具体例は以下 11 点挙げられる。なお一部は、理論記述と内容が重なるものもある。

- [事例 1] 施設が山の上であり、麓の駅まで同施設の職員の人の車で送ってもらうことは禁止されており、不便で仕方がなかった。
- [事例 2] 施設着任後しばらくは職場と生活環境に慣れるため出かけてはいけないという規則があり、食べ物なども自分で買えなかった。
- [事例 3] 友達に遊びに来て欲しいのに友達を自分の寮の部屋に泊めてはいけない。
- [事例 4] 一時帰国で国へ帰りたいのに有給が取れず、国へ帰れない。
- [事例 5] 介護のことを深く解さない日本語の先生が国家試験対策を行っており、介護専門の先生をつけて欲しい。
- [事例 6] EPA に基づくインドネシア人候補者が多く在籍するため、金曜日のモスク礼拝に行くための休みがなかなか希望どおりに取れない。
- [事例 7] EPA に基づく介護福祉士同士、同じ業務内容を担当しているにも関わらず、給料の金額が異なることに対する疑問と不満。
- [事例 8] お祈りの場所を作って欲しいがなかなかその場を設けてくれなかったほか、ヤジルバブ着用の可否など宗教的配慮がなされなかった。
- [事例 9] ビザ更新のときや普段から‘わからないことがあれば聞いて’と言われていたが、実際質問しても答えてくれなかった。
- [事例 10] 施設着任後、一時帰国は禁止、7 日休んだら仕事がないと言われた。
- [事例 11] 日本語で伝えることが難しい内容を、うまく伝えられないとき「あなたの日本語がわからない」と言われ嫌な気持ちになった。

以上 11 の具体例を挙げた。続いて、施設の移籍・退職に至った要因を本節 3.1 の理論記述と具体例に基づき総合的な結果図を示す。

3.3 施設の移籍または退職に至った要因

ここでは本節 3.1 の理論記述と 3.2 の具体例を基に総合的な結果図を以下図 3 に示

す。図3の□は、各インタビュー協力者の理論記述から内容が類似しているものをまとめたカテゴリーである。(1)~(9)はカテゴリー名である。カテゴリーの中の「・」は、カテゴリーを構成する要素であり、これらは理論記述、あるいは具体例で見られたものである。以下図3について、(1)~(9)のカテゴリー順に説明していく。

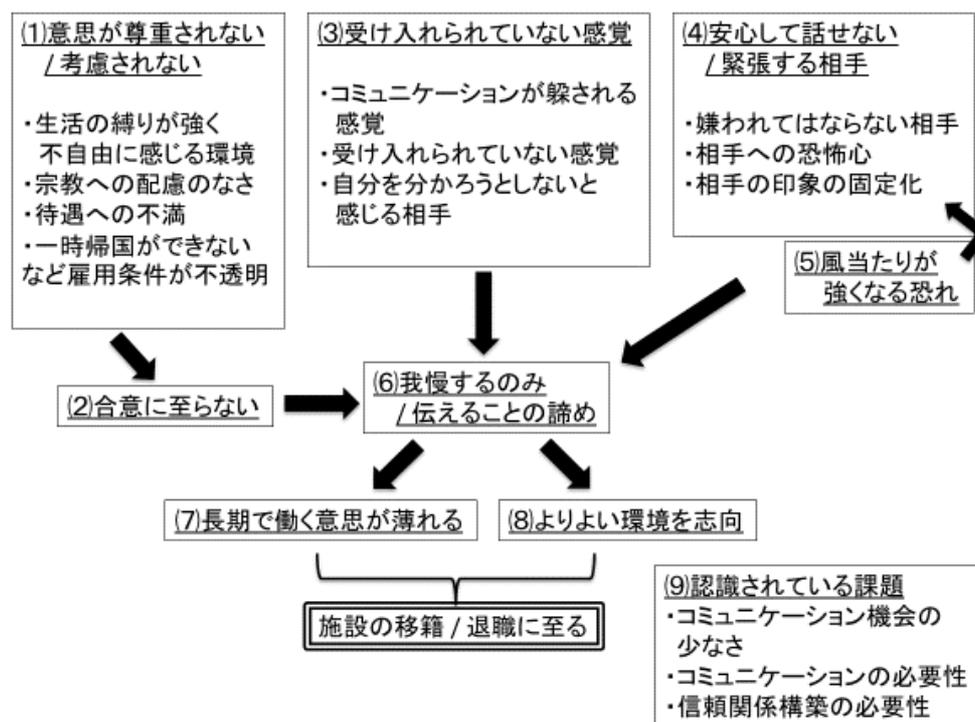


図3 施設の移籍または退職に至った要因

(1)~(9)のカテゴリー順に図を見ていくと、まず宗教への配慮のなさであったり、一時帰国ができないなど雇用条件が不透明であったりと各々の事情や困難点は異なるものの、それらを相手に伝えても(1)意思が尊重されない/考慮されない状況であるため、これらについて(2)合意に至らず問題が解決されない。またコミュニケーションが^{かわ}躲される感覚など、相手に自分の存在が(3)受け入れられていない感覚を持っている。またそのコミュニケーションの相手が嫌われてはならない相手であったり相手への恐怖心があったりすることから(4)安心して話せない / 緊張する相手だと捉えている。それは何かを主張することにより自分への(5)風当たりが強くなる恐れもあるからである。インタビューデータからは具体的に、給料が高い夜勤業務がなくなってしまうことや、仮に国家試験合格前に施設の移籍を願い出ても移籍が不可能であった場合に施設との関係が悪化することへの恐れなどが挙げられた。このような要因が相まってコミュニケーション時に言いたいことは(6)我慢するのみとなり、(6)伝えることの諦めが起こる。その結果、(7)長期で働く意思が薄れ、(8)よりよい環境を志向するようになり、施設の移籍、退職に至

る。(9)認識されている課題としてはコミュニケーション機会の少なさ、コミュニケーションの必要性、信頼関係の必要性が挙げられた。

3.4 考察

本節 3.3 の結果図 3 を基に、3.2 の具体例およびインタビューで得られたローデータを示しながら介護現場における日本人職員と外国人介護福祉士および候補者とのコミュニケーションにおいて重要となるであろう 3 つの観点から考察を行う。なお考察においてローデータを示すのは、その現場の声を大切にしたいという点とぜひ論文の読者にその声を届けたいという筆者の考えによる。なおローデータは《 》のゴシック表記の斜体で示すこととした。ローデータにみられる（ ）は文脈を補っている。カテゴリーは 3.3 と同様に下線部で示す。

3.4.1 コミュニケーション機会の重要性

まず注目したいのが(6)我慢するのみ / 伝えることの諦めである。インタビューでは《合格するまで我慢》、《仕方がない》という言葉が散見され、本節 3.2 で挙げられている [事例 1・2・3・4・5・8・10] など我慢するほかなかったと彼らは捉えている。それは(2)合意形成に至らないとあるようにコミュニケーションが双方向ではなく一方向であったと推察できる。この点についてインタビューでは [事例 8] の宗教への配慮に関する施設移籍後の話に言及があった。インタビューでは《(お祈りを) 空いてる時間帯でやってもいいと言われましたね、ま、私すごくうれしいから》と語られ、移籍先の施設では忙しい時間帯は仕事優先でお祈りできないこともあるのだが、自身の立場に対する相手の配慮を感じておりそのことについての喜びを挙げている。さらに移籍前の施設では《仕事の件とかどうですかとか、あの仕事は今日の仕事は大変ですかとか、ま、やっぱりそういうことが多分ないから、その上司と候補生たちとなんか、コミュニケーションがそんなにないから》とあるように、そもそも挨拶感覚で行われるコミュニケーション機会さえほとんどなかったことがわかる。一方移籍後の施設ではコミュニケーションもよくあるとのことで、コミュニケーションが頻繁に行われているとのことで、コミュニケーション機会の増加、および《やっぱり人間関係とか、信頼とか》に繋がると彼らは考えている。コミュニケーションの機会、量が増えた結果コミュニケーションが円滑に進みやすくなり現場の実情に合わせ双方折り合いを付け合意に至るのではないかと考えられる。

以上のことから、(9)認識されている課題にも挙がっているとおり、コミュニケーション機会を設けることが第一に重要である。コミュニケーション機会があることで、コミ

コミュニケーションを通して徐々に相手に心を開き、相手と関係を作ることができると考えられる。

3.4.2 相手と対話する必要性

次に、前出のコミュニケーション機会の重要性にも関連するが、コミュニケーション機会が少ないことにより数回のやりとりだけで相手の印象が(4)安心して話せない緊張する相手と固定化してしまう恐れがある。一旦相手像が固定化すると相手に何を言っても無駄と考え、相手の発言の意図を吟味しようとせず自分の中で作り上げた相手像だけで判断してしまうため、更なるコミュニケーション機会の減少へと陥り悪循環である。またこのことは相手を理解しようとする意欲の減退にもつながる恐れがある。つまり他者である相手の発言を自らの思考枠組みで判断を下してしまうことにより、コミュニケーションが断たれたものとも考えられはしないか。

[事例 8] を例にとると、インタビューデータに《例えば仏教とか、なんかお祈りの場所とか、なんか頼んでないからって》とみられるように、お祈りの場所が作れない理由が他の宗教が頼んでいないというものであった。自身にとって当たり前のお祈りであるため、相手のその発言は意外なもの、全く理解できないものに映ったかもしれない。しかし相手がなぜその発言に至ったのかにまず質問することもできたのではないか。そして相手の返答を受けお祈りの場所を作って欲しいという要求の仕方だけでなく、なぜお祈りが自身にとって大切かといった理由も含めて相手にもっと違う形で訴えることができたのではないだろうか。質問をすることでやりとりが広がる可能性、対話が生じる可能性がある。

本論文 3 章の 2.2 でも述べたが、他者は自分とは異なる存在であるという自覚、認識がなければ、対話は生じないと考えられる。奥村 (1998) では『「他者はわからない』という想定を出発点として、他者といることを模索する技法」(奥村 1998 : 252) として話し合うことを上げている。奥村 (1998) の言うこの話し合いは平田 (2012) で述べられている対話と同意義だと理解できる。平田 (2012 : 86) では対話を「あまり親しくない人同士の価値や情報の交換、あるいは親しい人同士でも意見が異なる時に起こるすり合わせなど。」と定義している。すなわち自己と他者が異なる流前提に立ち分かれ合えないからこそ質問し合い、深め、すり合わせを行っていくのである。対話をするとは、他者を知る機会になり得、自分とは異なる他者と共生する上で相手の印象が固定化されることを防ぐためにも大切な要素であると言えるだろう。

3.4.3 他者を受容する姿勢の必要性

最後に〔事例 11〕に見られた言葉でうまく伝えられないゆえコミュニケーションが中断され、嫌な気持ちになり③受け入れられていない感覚を覚えたという箇所だが、インタビューデータには次の語りがみられた。《ちょっとでも、日本語わからなかったらすぐ、(あなたの日本語は)わからないという表現とか、ま、いい人なら、ごめんもう一回言ってみてと、ゆっくりで、なんか他の言葉で言ってみて、という表現とか、そういう話し方がね、言われたら、ま、あの、安心していう》という語りである。相手から正しい日本語でなければ応対してもらえずコミュニケーションが中断してしまっており、かつ正しく運用できないことへの指摘により日本語で話すプレッシャーを感じていたと推察できる。その結果運用へのハードルが上がり安心して話すことができず、コミュニケーション意欲の減退さらにはコミュニケーション機会の減少へと陥る恐れがある。日本語研修の期間は限られており、学んだからと言って即応対できるものではない。日本語が母語である日本人には、日本語を学んだ候補者であれば日本語母語話者と同じように日本語ができるものだと理解されている可能性もある。しかし必ずしもそうではないということ、日本語学習者について現場の日本人職員に是非知ってもらう必要がある。加えて大谷(2004)で言われているように、日本人介護職員に介護を担う外国人のコミュニケーション様式の違いや表面上の無作法や失敗に寛容であるといった、彼らを受容する姿勢が求められると考える。

第4節 まとめ

調査結果に基づき、①コミュニケーション機会の重要性②相手と対話する姿勢の必要性③他者を受容する姿勢の必要性の3点が示唆された。相手に理解しようとする姿勢が見られれば、彼ら自身間違いを気にせず安心して話すことができる。安心して話すことができればコミュニケーション機会も自ずと増える可能性があり、コミュニケーションを重ねていくことで相手に対する信頼感も生じやすくなるだろう。ここでのコミュニケーションとは平田(2012:86)の「あまり親しくない人同士の価値や情報の交換、あるいは親しい人同士でも意見が異なる時に起こるすり合わせなど。」と定義された対話を指す。本稿のインタビューで見られた具体事例からは実際に対話が行われていなかったと推察でき、ゆえに彼らにうまくいかなかったコミュニケーションと捉えられていることがわかる。先行研究において異文化理解の必要性(日本介護福祉士会2014)や文化差や国民性の違いについての理解の困難さ(中井2009、後藤2012)についてすでに指摘されてきたものの、具体的な対策が講じられることはほとんどなかったのではないだろうか。

対話を行う上でその具体的な技法の一例として以下述べる能力が求められると考える。八島・久保田（2012：233）では、自分と違ったものを受け入れる態度、積極的に意思疎通を図ろうとする態度や違和感を持った時に判断を保留し冷静に対応する感情制御能力など多面的な能力が要求されると述べている。また徳井（2002）では共感の大切さを挙げている。このような対話に向かう態度の育成、加えて対話しやすい環境整備に向けて具体的な実践が今求められていると言える。

今後介護現場には様々な形態による外国人人材のさらなる参入が想定され、多文化・多様性を内包する現場となる。対話に向かう態度の育成、そして対話しやすい環境は外国人で介護に携わる者だけでなく受け入れ側の日本人職員にも必要であり、同じ現場に共生する構成員である一人一人の意識を養う必要がある。具体的にどう姿勢の育成を現場に即し実践するかはさらなる調査を重ねる必要がある。そのため介護現場におけるコミュニケーションをどう捉えているか、日本人職員、外国人介護福祉士および候補者双方へのインタビューを行い双方の視点を統合し考える必要がある。またインタビュー時の質問にはうまくいかなかった点だけに焦点を当てるのではなくうまくいったコミュニケーションも含める必要がある。これについては7章、8章で触れることとし、続く6章では、介護現場の観察ならびに日本人職員への聞き取り調査について述べる。

参考文献 (5章)

- 大谷晋也 (2004) 「外国人介護労働者受け入れの前に－高齢者介護現場におけるコミュニケーション－」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第8号, 85-95.
- 大谷尚 (2008) 「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案－着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き－」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要. 教育科学』54 (2), 27-44.
- 大谷尚 (2011) 「SCAT : Steps for coding and Theorization : 明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『日本感性工学会論文誌』10 (3), 155-160.
- 奥村隆 (1998) 『他者という技法 コミュニケーションの社会学』日本評論社
- 公益社団法人日本介護福祉士会 (2014) 「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉(2017年5月31日アクセス)
- 後藤由美子 (2012) 『生活支援職における異文化コミュニケーション教育研修プログラムの開発』研究成果報告書 (科学研究費助成金基盤研究(C)課題番号 21500722)
- 西條剛央 (2008) 『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM アドバンス編』新曜社
- 西條剛央 (2015) 「質的研究の一般評価法－構造構成主義に基づく SCQRM を視点として－」『日本語教育』162号, 3-18.
- 徳井厚子 (2002) 『多文化共生のコミュニケーション－日本語教育の現場から』アルク
- 中井久子 (2009) 『外国人介護士の教育研修プログラムの開発』研究成果報告書 (科学研究費助成金基盤研究(C)課題番号 19530536)
- 平田オリザ (2012) 「一劇作家から見た日本語教育の課題と展望」野呂博子・平田オリザ・川口義一・橋本慎吾 編『ドラマチック日本語コミュニケーション「演劇で学ぶ日本語」リソースブック』第3章, ココ出版, pp.78-101
- 八島智子・久保田真弓 (2012) 『異文化コミュニケーション論－グローバル・マインドとローカル・アフェクト』松柏社

6章 介護現場における観察および聞き取りから

第1節 観察及び非構造化インタビューの目的

介護現場における観察および非構造化インタビューを行う理由は以下2点である。

一つは、介護現場のコミュニケーションについて日本語教育分野における知見は、小川(2016)の候補者と職員のコミュニケーションに注目したフィールドワークの報告に限られており、大関他(2015)で指摘されているように極めて少ない。二つ目は、筆者が知る候補者やEPAに基づく外国人介護福祉士からは、現場が忙しいと頻繁に耳にする。果たしてこのような状況でコミュニケーションをしようにも、同僚とコミュニケーションを取る機会があるのかその実態を知りたいと思ったからである。

介護現場に即したコミュニケーション支援を検討する上で、常時介護現場に身を置かない筆者にとって、限られた時間ではあっても、コミュニケーションがどの程度業務中に行われているのか、さらに、いつ、どのようなことについてコミュニケーションが交わされるのかその実態を知ることが、介護現場のコミュニケーションについて理解を深める上で重要であると考えた。また、日本語教育に携わる者が気づいていない視点などが現場にあるのではないかという思いのもと、次の2点を目的とする調査を行うことにした。

一つ目は介護現場における一日の業務の流れを示すとともに、業務中いつ、どのようにコミュニケーションが行われているのか観察を通じてできる限り詳細に描くことである。

二つ目は観察中に現場で働く日本人職員への接触を試み、日本人職員が外国人介護人材とのコミュニケーションをどのように捉えているか、その視点をできる限り明らかにすることである。

第2節 フィールドとフィールドワークの概要

2.1 フィールドの概要

本章で対象となったフィールドは、ある地方に位置する特別養護老人ホームである。豊かな自然に四方を囲まれた閑静なところにあり、県庁所在地にある主要駅からバスを乗り継ぎ1時間半ほどかかる場所に立地する。筆者がフィールド入りした2016年8月の時点で外国人介護人材はインドネシア人1名(第1期生・介護福祉士)とベトナム人2名(第1期生・介護福祉士候補者)が在籍していた。3人とも女性である。運営形態は、従来型、地域密着型特養(ユニット)、デイサービス、ショートステイの4形態である。インドネシア人介護福祉士と、ベトナム人介護福祉士候補者の1名は従来型に配

置されており、もう 1 人のベトナム人介護福祉士候補者はユニット型に配置されていた。

2.2 フィールドワークの概要

まずフィールドワークに入る 2 ヶ月ほど前に対象フィールドへ赴き調査趣旨を説明し、調査協力依頼を打診した。承諾を得たのち 2016 年 8 月上旬から中旬にかけて 7 日間観察を行った。主要駅から乗り継ぐバスの時間と外国人介護人材の出勤日の兼ね合いを考慮し、一日あたり 3 時間から 6.5 時間観察を行った。なお「観察」と称するのは施設に赴き業務の忙しさを目の当たりにし、参与観察のように中に入り込むのが難しいと判断したためである。よって基本少し離れた場所からじっくり見るという「観察」中心の立場をとった。観察では介護現場の一日の流れを把握するとともに、各業務における外国人介護人材と日本人職員とのやりとりに注目し、業務中のコミュニケーションがいつ、どのように、何について行われているかを探っていくことに努めた。これは研究目的の一つ目に相当する。さらに、研究目的の二つ目、観察中に外国人介護人材の同僚である日本人職員に、外国人介護人材とのコミュニケーションに関し聞き取りを行った。その際、まず筆者の簡単な自己紹介と施設にいる理由を説明した。聞き取りでは、外国人介護人材とのコミュニケーションについて、および彼らの日本語に関して思ったことについて聞いた。基本的には非構造化インタビューのスタイルで行った。聞き取りは、業務の妨げにならない範囲で行い、語られた内容は許可を得た上でその場でメモを取るようにした。

第 3 節 結果と考察

3.1 介護現場の一日の流れとコミュニケーション場面

本章では主に従来型エリア（2 箇所あり、本稿ではエリア 1、エリア 2 とする）における観察結果を報告する。先述のとおり、ユニット型にもベトナム人介護福祉士候補者が 1 名配置されていたが、そのベトナム人介護福祉士候補者の出勤日と筆者が施設に赴く時間が合わず 2 時間ほどの観察となったため、従来型エリアの報告に限る。なお非構造化インタビューは、ユニット型の職員にも聞くことができた。

エリア 1 にはインドネシア人介護福祉士が、エリア 2 にはベトナム人介護福祉士候補者が従事している。観察場所はディルームとあって、ご飯を食べたりテレビが設置された利用者の共有スペースの一角、もしくはそこから少し離れた場所で行った。仕事の妨げとなるような行動は慎み、利用者へも配慮を行なった。

まず従来型エリアにおける一日の流れ、および職員の動きとコミュニケーションに関

する概要を以下図示する。なお、エリアにより現場の業務に応じて時間が前後することもある。

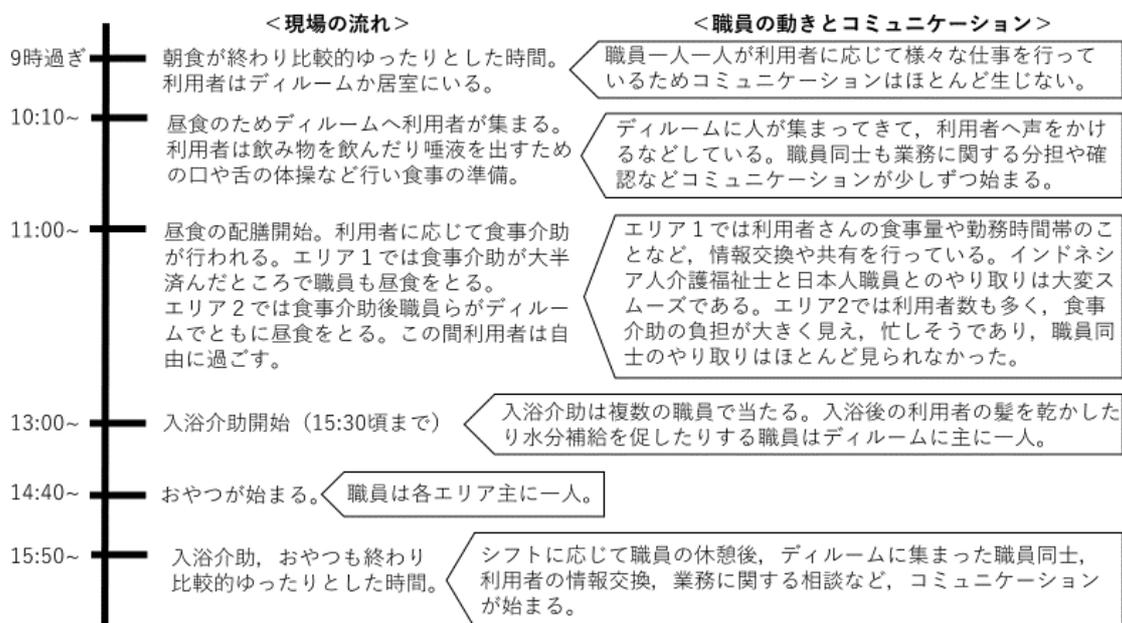


図4 一日の流れ（9時～16時半頃）と職員の動き・コミュニケーション

図4のとおり、職員同士が同じ業務にあたるのが食事介助と入浴介助である。そのほかには利用者の応対など個別の業務にあたっているためほとんど職員間のコミュニケーションは見られなかった。現に昼食の介助が始まるまで、エリア1のインドネシア人介護福祉士は利用者の衣類の整理を一人で行っていた。

昼食のためにディルルームに利用者と職員が集まってきて、利用者への飲み物を促す声掛けや、職員同士の業務の分担や確認などのやり取りが始まった。エリア1の利用者は18名ほどであった。この時、業務以外の内容に関してもインドネシア人介護福祉士と日本人職員との間でやり取りが見られた。例えば首から下げている携帯電話のひもが切れたから、代用品で直した話を、インドネシア人介護福祉士が日本人職員に笑いながらする場面があり、気軽にコミュニケーションを取っている様子が見られた。食事介助中は利用者に「手を出してごはん食べて」・「ゆっくりでいいよ」・「自分で食べなあかん（自分で食べないといけない）よ」・「〇〇さんおいしいよ」など声掛けを行いながら食事介助にあたる一方、職員間で利用者の食事量のこと、夜勤のこと、お風呂の予約の仕方について確認したり、どの利用者が食べ終わるのが早いなど情報交換と共有も行っていた。これらのやり取りは大変スムーズで、内容の聞き返しなどは一切なく、お互い方言交じりの日本語で応対していた。この点についてはインドネシア人介護福祉士の同僚の日本

人職員からも「言葉の意味を（インドネシア人介護福祉士が）はっきり理解できていない場合もあるが、コミュニケーションについて何の違和感もない」・「コミュニケーションはしっかりとれている」とのことだった。また利用者に配膳される食膳は、カートで運ばれるが、そのカートを持ってきた人に対し「ありがとうございます」、またそのカートを元の場所に持っていく人に対しても「ありがとうございます」と、職員同士が業務中に感謝の言葉を直接伝える場面が幾度も見られた。さらに、機械浴用の大きな機材を二人で運ぶ折にも「がんばって」「はい」といったかけ声を、職員同士がかけあいながら運ぶ姿も見られ、言葉にして気持ちなどを伝える場面が多かった。観察者である筆者には職員同士の関係の良さが伺え、インドネシア人介護福祉士が現場に馴染んでいる様子が見受けられた。この点についてある職員から「インドネシア人介護福祉士は、自分が外国人とは思っていないのではないか」といった発言もあり、インドネシア人介護福祉士がすっかり現場の一員として日本人職員に受け入れられている印象を受けた。

一方エリア2の食事介助では、利用者が35名ほどで多い。それゆえ食事介助に集中せざるを得ず、職員同士のやり取りは食事介助中にはほとんど見られることはなかった。食事介助が終わり利用者の服薬や口腔ケアなどの後、職員が集まってディルームで昼食をとりながら情報交換等を行っている様子であった。

その後13時から15時半にかけて入浴介助が行われる。入浴介助は複数の職員が共同で当たる業務だが、利用者への配慮から観察は行っていない。この時職員の多くが入浴介助に当たるため、ディルームで入浴後の利用者に水分補給を促したり、利用者の髪を乾かす職員は主に一人であった。この間に利用者からの呼び出しにも対応したり、摂取水分や食事量などの記録も行っており忙しい様子であった。ある職員からは「午後に入浴介助もあって同エリア担当の職員とのコミュニケーションはほとんどない」とのことであった。14時40分ごろから始まるおやつ時間も16時ごろには片付けが終わった。その後比較的ゆったりとした時間に入り、職員もシフトに応じて休憩を取ったり、ディルームにいる職員同士が業務の引継ぎなどを含めコミュニケーションが行われていた。

時間の制約上ここまでが観察の限界である。エリア1・エリア2とも一日の流れはほぼ同じだが、利用者に応じてそれぞれの業務に当たる時間帯などはエリアにより異なる。その上、利用者の容態により業務も変わってくるため、介護職員は常に全体に気を配っていた。業務に関する必要なコミュニケーションは行われるものの必要最低限であり、時間の許す限りコミュニケーションを行なっている状況であるという印象を受けた。コミュニケーションの機会は少ないが、感謝の言葉を職員同士が直接伝える行為によって、職員間の関係の良さが保たれているのではないかと考えられる。また、ある職員からは

「一応シフトによる担当業務はあるが、手が空いたらほかの仕事もフォローする体制ができており、‘お互い様精神’でやっている。これがスムーズな関係に繋がるのではないか」との声も挙げられた。

続いて、日本人職員に対する聞き取りを行った結果を述べる。

3.2 外国人介護人材に対する日本人職員の評価

本節 3.1 でも述べたが、観察者である筆者には、日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションが円滑に行われていると感じられ、職員間の関係の良さが伺えた。またインドネシア人介護福祉士、ベトナム人介護福祉士候補者共に現場に溶け込んでいる印象を受けた。

職場における外国人介護人材に対する日本人職員の評価は高く、以下の内容が挙げられている。

- ① お年寄りとのコミュニケーションに対する姿勢がよい。
- ② わからないことをわからないままにせず、質問する。
- ③ 外国人介護人材にとって伝わりにくかったり、よく理解できないことなどを質問したり聞き返したりしてくれる。そのため日本人職員としても対応、説明がしやすかった。
- ④ 一生懸命さが誰の目から見ても明らかである。
- ⑤ インドネシア人介護福祉士が、着任後 3 年目には日本人職員からの業務に関する質問に答えていた。仕事をよく理解している。
- ⑥ 利用者に対する接し方が丁寧である。例えば利用者をトイレに誘導する際、「トイレに行くよ」と声がけのみをするのではなく、目線を合わせて話し、嫌がっている利用者にはトイレへ行こうという気持ちにさせる。
- ⑦ 非常に努力家、頑張り屋である。
- ⑧ 「今の言葉は何？」と積極的に質問してくる。好奇心旺盛だと思う。
- ⑨ 漢字（人名など）一生懸命質問してくる。
- ⑩ 早い段階で現場に馴染んでいた。褒められて謙遜する対応など日本人らしい点が見られる。
- ⑪ 放便など処理が大変で、他の職員が嫌がる仕事を率先して行うまじめな人材である。
- ⑫ 日本語などの間違いはみられるものの、間違いが気にならないほど現場に溶け込んでいる。コミュニケーションの対応も円滑に進み日本人のようである。
- ⑬ コミュニケーションにおいて何の違和感もなくやってこられた。

⑭ 仕事上で困ったことはなく、職場に馴染んでいる。

以上 14 点挙げた。職場に馴染んでいるという内容については、観察者である筆者に映ったとおりである。外国人介護人材と長く付き合いのある日本人職員は、彼らの一生懸命に働く姿や、わからないことをきちんと理解しようと質問する姿勢などを取り上げ、彼らの仕事ぶりを高く評価している。この点は、先行研究にもあるとおりである（安里 2010、小川他 2010、赤羽他 2014）。

また、日本語の間違いなどはあるものの、⑫で挙げられたようにそれが気にならなかったり、⑬で言われた「何の違和感もなくやってこられた」というところからも周囲に一員として受け入れられていることが分かる。ある職員からは「インドネシア人介護福祉士が候補者として着任した当初、職場の雰囲気が変わって、外国の人がいるからちゃんとしなければならないという意識が日本人職員に芽生えた」という声が挙げられた。

総じて外国人介護人材の業務への取り組み方に、日本人職員が肯定的な評価を持っていることが分かる。続いて聞き取り時に挙げられたコミュニケーションに関することを次項で述べる。

3.3 外国人介護人材とのコミュニケーションに関する日本人職員の視点

外国人介護人材とのコミュニケーションについて、日本人職員が感じたことや思ったことを率直に話してもらった。聞き取りそのものは十数人の日本人職員（介護職員のみならず事務職員・栄養士を含む）に対して行っている。重複する内容も見られるが、現場においてコミュニケーション上大切だと捉えられており、だからこそ多くの声として挙げられたのではないかと考えた。よって重複する内容も含め、語られた内容を挙げていくことが重要であると判断し、以下 3.3.1 から 3.3.4 まで内容のまとまりごとに示す。

3.3.1 方言利用の大切さ

ここでは方言に関する言及を示す。

- (1) 共通語のきつき、口調の強さが着任当初は気になった。
- (2) 地域の言葉を話すことで、利用者や日本人職員との距離を縮めることができる。
共通語は「よそよそしい」。
- (3) この地方の方言はのんびりした話し方であり、方言を使わないと会話の印象が硬くなる。
- (4) この地方の方言が使えることは重要である。

上述の(1)～(4)から、方言がコミュニケーションにおいて利用者や日本人職員と早期に馴染むために必要であることがわかる。特に利用者とのコミュニケーションは方言で行われる場面も多い。方言を利用することは、お互いの距離を縮める一手段として捉えられている。また、地方在住者から見れば共通語はきつく、よそよそしい印象を受けるため、お互いの心理的な距離間が縮まりにくいと捉えられていると考えられる。

3.3.2 イントネーションに関する点

ここでは外国人介護人材のイントネーションに関する指摘である。

- (5) 施設着任当初の外国人介護人材のイントネーションについて日本人職員から苦情が入る。「～じゃないですか」と言う言葉のイントネーションが上昇調でなかったため、言われた日本人職員は不快であったという。(事務職員の声)
- (6) 利用者への食事介助の時、利用者に対して「食べて」と言う言い方が、上昇イントネーションでないため、非常にきつい、命令されているような印象を利用者に与える。
- (7) 「～たらどうですか」「～たらいいよ」と言う言い方が上昇イントネーションでないためきつく感じる。

(5)～(7)で挙げられたことは、各々の内容は異なるが、イントネーションへの指摘である。どの例もイントネーションが上昇調でないことから、その発言が聞き手である相手に不快に捉えられていることがわかる。

3.3.3 着任当初の日本語に関する点

着任当初の外国人介護人材の日本語については次のような発言が得られた。

- (8) 着任当初は全然日本語ができないという印象を受けた。日本人職員がベトナム人介護福祉士候補者に仕事を依頼するとき、「これ、お願いします」と伝えると「は？」といったようなやり取りとなり、候補者が指示を理解できていない反応が返ってきた。
- (9) 外国人介護人材は着任当初、日本語のコミュニケーションがほとんどできていなかった。彼らの日本語の話し方、発言したい内容がわからなかったり、日本語での表現の仕方がわからない様子であった。
- (10) 業務で使用する言葉が理解できていなかった。

- (11) インドネシア人介護福祉士は着任当初、利用者の見たままの状態しか伝えることができなかった。例えば、食事介助中に利用者が「むせて食べられなかった」と報告をする。しかし「どのようにむせたのか、何を食べてむせたのか」といった情報も必要であるが、それらを適切に伝えることができていなかった（栄養士の声）。
- (12) (ベトナム人介護福祉士候補者は、**JLPT N3** を取得後施設に着任するが) **JLPT N3** と言われても、日本人職員にはどのくらい日本語ができるか見当がつかない。

(8) ～ (12) は、主に外国人介護人材の着任当初の日本語に関する内容である。日本人職員は、着任当初の外国人介護人材の日本語力が十分ではないと捉えている。(10)・(11) で述べられているように、業務で使われる専門語彙不足の指摘や、利用者に関する詳細を伝えるとなると難しい様子であったことから、業務上の情報伝達がスムーズに進まなかったと推察される。

上述の内容から、日本人職員には外国人介護人材の着任当初の日本語力は十分ではないと受け取られていることがわかる。そこで筆者が、ベトナム人介護福祉士候補者は**JLPT N3** 取得後に施設に着任するので、日常会話等困らなかったのではないかと日本人職員に聞いてみた。その結果 (12) で述べられているように日本人職員からすれば**JLPT N3** が現場で何ができるか、どのくらいのレベルなのかがよくわからないという声が挙げられた。つまり介護業務を遂行する日本語力の指標としての**JLPT N3** が、現場の職員にとって理解されていないということである。今回の聞き取り調査から得られた内容は個別の事例ではあるが、(8) ～ (12) のような受け止め方をふまえると、着任時に候補者がどのくらい日本語ができるのかが日本人職員には伝わっていない可能性が高いと推察される。

しかし、時を経て「着任当初は戸惑っている様子が伺われたが、利用者との会話は何度も繰り返し、職員ともだいたい会話が通じるようになった」や「わからないことがあればそのまま放置することなく、理解のために何度も聞き返したり質問をする」といった外国人介護人材側のコミュニケーションへの真摯な姿勢があったこと、そして業務に携わり仕事への理解が深まっていく中で、外国人介護人材の日本語の運用力が向上したと考えられる。その結果、現在は日本人職員の目に業務が遂行できる日本語力となったと映るのではないだろうか。

3.3.4 コミュニケーション全般に関する点

最後に、3.3.1 から 3.3.3 の上記カテゴリーとは異なる内容と判断したコミュニケー

ション全般に関する点についてみていく。

- (13) コミュニケーション場面では外国人だからといって違和感はない。
- (14) 外国人介護人材が話す日本語については全く気にしたことがない。例えば「ゼリー」が「ジェリー」になったりする時もあったが、気にならなかった。
- (15) 話していて、自分が言ったことを外国人介護人材が理解できなくて、彼らから「わからない」と即答されることがある。即答された時点でコミュニケーションを続けるのをあきらめる。
- (16) 外国人介護人材に早口で申し送りなどをした時、「わかりました」と言われたのだが、時々伝わっていないことがある。本当に申し送りの内容が伝わったか伝わってないのかの判断がつかない。

(13) ～ (16) は、コミュニケーション全般に関する点として挙げている。(13) と (14) は、日本語を問題視せず、コミュニケーションに向き合う日本人職員の姿勢が伺える。また、(15) と (16) は、コミュニケーション上の問題を引き起こす恐れもある内容である。

以上、ここでは外国人介護人材とのコミュニケーションに関する日本人職員の視点と題し、内容を4つに分け、具体的に語られた内容を見てきた。3.3.1～3.3.3 は日本語運用に関する内容だが、施設着任当初、十分ではないと日本人職員にみなされる日本語力も、業務を通して外国人介護人材の努力により向上して行くことがわかる。また、日本語が単なる情報伝達のツールではなく、現場に早く馴染み、お互いに気持ちよくコミュニケーションを行う、さらには日本人職員や利用者との関係を築くものとして捉えられていることがわかる。

3.3.4 はコミュニケーション全般に関する点への言及である。コミュニケーションに関する様々な点から触れられているが、中にはコミュニケーション場面において誤解が生じるような内容も見られる。

3.3.2 で挙げられたイントネーションについては内容が明確であるため、訪日前・後の日本語研修で実際に学び、練習することも可能だと考えられる。外国人介護人材側の日本語力が向上することで、日本人職員が抱いたような不快な感情を軽減することができるだろう。同時に、日本人側にも、外国人介護人材の間違いに寛容であることも、大谷(2004)で述べられているように必要だと考える。

一方で、現場に早く馴染む、気持ちよくコミュニケーションを行うための姿勢や、利

用者や日本人職員との関係構築は、外国人介護人材の日本語力を育むだけでは対応できないと考える。なぜなら石井（2011）でも述べられているように、その場のコミュニケーションを担う全ての人に関わり、相手ありきでコミュニケーションが成り立つからである。

最後に次節で本章のまとめと今後の課題を述べる。

第4節 まとめ

本章では介護現場における日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションを観察し、いつ、どのように行われているかを可能な限り詳細に記述すること、そして日本人職員に対し外国人介護人材とのコミュニケーションについて聞き取りを行い、コミュニケーションに対する日本人職員の視点の一端を明らかにすることを目的とした。

その結果、介護現場が非常に忙しい現場であり、業務中のコミュニケーションは必要最低限に行われているという点がまず明らかとなった。このように忙しい現場であるが、職員同士が感謝の気持ちを声に出して直接伝える場面が多く観察された。外国人介護人材と日本人職員とのコミュニケーションは円滑に進んでおり、外国人介護人材も現場に馴染んでいる様子で職員同士の関係の良さが窺える。また、外国人介護人材に対する日本人職員の評価では、外国人介護人材の仕事ぶりに対する日本人職員の評価が高く、受け入れに対して日本人職員は肯定的であることがわかった。

外国人介護人材の日本語については、日本人職員には施設着任当初の日本語力が十分ではないと見なされている。一方、利用者や職員と関係を構築したり現場に馴染むという点から、方言やイントネーションの指摘もなされており、コミュニケーションを円滑に進める上で重要な要素と言える。

続いて今後の課題を述べる。今回は業務の妨げとならない範囲での聞き取りであった為、前節の3.3.4で述べたコミュニケーション全般に関する点についてその内容を深めていくことができていない。この点は日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションにおいて誤解が生じたり、業務に支障をきたす恐れもある。よって今回の観察と聞き取りから得られたことをもとに、さらに日本人職員へのインタビューを行い内容を深めていく予定である。同様にコミュニケーションの相手である外国人介護人材にもインタビューを行う。続く7章では日本人職員の視点から、8章では外国人介護人材の視点から、現場のコミュニケーションに携わる者の声を挙げていく。

参考文献 (6章)

- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈 (2014) 「介護人材不足と外国人労働者の受け入れ課題
－EPA 介護福祉士候補者の受け入れ実態を手掛かりとして－」『聖徳大学研究紀要』
第 25 号, 21-29.
- 安里和晃 (2010) 「看護・介護部門における人材育成型受け入れの問題点－経済連携協
定の事例から－」『保健医療社会学論集』 21 (2), 53-64.
- 石井恵理子 (2011) 「共生社会の形成を目指す日本語教育の課題」馬淵仁編『「多文化共
生」は可能か』第 5 章, 勁草書房, pp.85-105.
- 大関由貴・奥村匡子・神吉宇一 (2015) 「外国人介護人材に関する日本語教育研究の現
状と課題－経済連携協定による来日者を対象とした研究を中心に－」『国際経営フ
ォーラム』 25, 239-279.
- 大谷晋也 (2004) 「外国人介護労働者受け入れの前に－高齢者介護現場におけるコミュ
ニケーション－」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』
第 8 号, 85-95.
- 小川美香 (2016) 「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考－EPA 候補者受
け入れ施設をフィールドとして－」『2016 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』,
174-179.
- 小川玲子・平野裕子・川口貞親・大野俊 (2010) 「来日第一陣のインドネシア人看護師・
介護福祉士候補者を受け入れた全国の病院・介護施設に対する追跡調査 (第 1 報) :
受け入れの現状と課題を中心に」『九州大学アジア総合政策センター紀要』 5, 85-
98.

7章 日本人職員が捉えた外国人介護人材とのコミュニケーション

第1節 調査目的

本章では介護現場のコミュニケーションについて、日本人職員が外国人介護人材とのコミュニケーションをどう捉えているかをインタビューにより明らかにし、コミュニケーションを円滑に進める上でどのような点が重要になるか考察を行うことを目的とする。

第2節 研究方法

本稿では、構造構成的質的研究法（SCQRM、西條 2008、西條 2015）に基づき、インタビューデータを SCAT（大谷 2008、大谷 2011）の枠組みで分析することにした。

2.1 調査協力者

インタビュー協力者は、異なる施設に在籍する日本人職員 4 名（男性）である。彼らは外国人介護人材と共に働く経験を有する。現在は介護主任（1 名）、副施設長（2 名）、施設長（1 名）のポストに就いている。6 章の観察を行った施設では協力者が 1 名のみであったため、介護の仕事に従事している知人の紹介を受け、さらに異なる施設に在籍する 3 名にインタビューの協力を得た。

2.2 半構造化インタビューの質問項目

6 章の観察結果ならびに先行研究をふまえ以下のとおり質問項目を設定した。

その項目とは①日々忙しい介護現場で、職員同士ゆっくり話をする時間はあるか、②外国人介護人材の施設着任当初のコミュニケーションはどうだったか、③業務でコミュニケーションを行う際にうまく伝わらない、やり取りが通じてないなど感じたことがあるか、ある場合はそのときの状況とその原因をどう捉えているか、一方コミュニケーションがうまくいったと感じたことはあるかの 3 点である。これらの質問を基本とし、質問に対する協力者からの回答を受け、さらに回答内容に関し聞きたい点について聞き、内容を深めていくように努めた。

2.3 インタビューの実施方法

調査者である筆者とインタビュー協力者の一対一で実施し、一人につき 40 分から 60 分程度のインタビューを行った。実施場所は協力者が在籍する施設である。回数は 1 回のみである。インタビュー協力者の同意を得た上で IC レコーダーに録音し、トランスクリプトを作成した。なお、インタビュー時期は 2016 年 11 月上旬ならびに 2017 年 4

月下旬である。

2.4 インタビューデータの分析手続き

本稿では SCQRM (西條 2008、西條 2015) に基づき SCAT (大谷 2008、大谷 2011) を用いてインタビューデータを分析した。

その分析手続きは「マトリクスの中にセグメント化したデータを記述し、そのそれぞれに、<1>データの中の着目すべき語句<2>それを言い換えるためのデータ外の語句<3>それを説明するための語句<4>そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順にコードを考えて付していく 4 ステップのコーディングと、<4>のテーマや構成概念を紡いでストーリーラインを記述し、そこから理論を記述する手続きとからなる分析手法である。」(大谷 2011 : 155)。本稿では SCAT の分析手続きに則り 4 名のインタビューデータを各々分析し、紡いだストーリーラインから各々の理論記述を作成した。理論記述とはストーリーラインを分割し、示したものである。またここでの理論とは、普遍的なものではなく、データに即して言えることを示す (大谷 2011 : 159)。

SCAT は分析手続きが可視化できるツールであり、用いることにより読者に研究の妥当性判断の材料を示すことができる。さらに本稿のような少数データを扱う研究であっても理論化が可能であるとされる。また SCQRM に基づき SCAT を用いることで、生成した仮説を類似した条件下に当てはめ、応用していくことも可能となるため採用することにした。以下の表 4 に実際の分析手続きに用いた SCAT の一例を示す。

表 4 SCAT による実際の分析の一例

発話者	テキスト< >は相槌的発話・笑い、発話者の笑いは(笑)、()は内容・言葉の補足も表す、[]は省略した部分の文脈を補うもの、*は聞き取り不可、具体的な施設名は【施設名】	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外概念	<4>テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	<5>疑問・課題
語り手	{外国人を受け入れることはEPA以前から行っており慣れているという話の中で}ただ、ネックやったのはね、コミュニケーションやっぱ若干難しいなって思ったのは、フィリピンの子らねーやっぱ英語圏内なんですよ、だから、拙い英語でもわかってくれる、その単語で、英語で言ったら、あ、OK?とかっていったらわかるけど、ベトナムの子らわかってくれへんっていうのは結構、ついつい外国* * * 僕らその英語で、うん、あの一説明しようとしてしまうんですね	ついつい、英語で説明しようとしてしまう	英語なら通じる	媒介語としての英語、無意識(前提)	媒介語は英語、無意識	外国人=英語という発想か
聞き手	こう媒介語がないみたいなきな感じなんですよ					
語り手	そうそうそうベトナム語まったくわからんのでー、で、なんとなく、感覚的に英語でしゃべってしまっんですね、	感覚的に、英語でしゃべってしまっ	英語なら通じる	無意識(前提)、外国の人と話す=英語を使えばよい(前提)	媒介語は英語、無意識	
語り手	で、後で来てからしばらくしてから、や、ベトナムって英語やなかったんやっっていうのは後で聞いて、ほんで、OK?って今まで言うてたのは、あ、実はわからへんかったんやなっっていうのは(笑)後でわかりました、	ベトナムって英語じゃない、実は今まで言うてたのは実はわからへんかったんやな	ベトナムはベトナム語・通じない経験	外国の方と話す≠英語で済まされるわけではない(気づき・原因)、コミュニケーション不成立(結果)	英語ではダメ、コミュニケーションが不成立	通じてないと知ったときの気持ちは?

2.5 倫理的配慮

本稿はインタビュー協力者に対し倫理的配慮を行っている。インタビュー開始前、口頭および書面にてインタビューの趣旨を説明し、同意を得た上でインタビューの実施ならびに IC レコーダーの録音を行った。インタビューデータは細心の注意を払って厳重に管理し、個人が特定されるような記述は一切行わないようにした。

第3節 結果と考察

SCAT の分析手続きに則りインタビューデータを分析し各個人のストーリーラインと理論記述を作成後、各々の理論記述の内容から類似しているものはカテゴリーにまとめていった。またインタビューデータからうまくいかなかったやりとりの具体例を抽出し、カテゴリー化した理論記述と具体例を合わせ総合的な結果図を作成した。以下 3.1 ではストーリーラインと理論記述を、3.2 ではうまくいかないと感じたやりとりの具体例を、そして 3.3 では結果図を見ていく。

3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述

SCAT の分析手続きにより得られたインタビュー協力者各々のストーリーラインならびに理論記述を以下に示す。個人の特定を防ぐため、各々のインタビュー協力者を A、B、C、D とする。まずストーリーラインから示す。ストーリーラインに見られる下線部は、SCAT による分析の結果生成された<4>テーマ・構成概念である。ストーリーラインを示したのち、続いて理論記述を示す。

本稿では語られたインタビューデータには半構造化インタビューの形式でもあるため様々な内容が含まれる。例えば B のストーリーラインに見られるように国家試験対策などの話題が含まれるといった具合である。しかし本稿ではコミュニケーションをどう捉えているかを明らかにすることが目的であるため、SCQRM に基づき理論記述を記す際には、ストーリーラインから目的に即した内容のみ選択し記述することにした。

【A のストーリーライン】

施設着任当初の候補者の日本語力は驚きと感心に値し、自然だと感じたが、言葉については着任当初、方言も加わる二重の苦労も見られた。時間不足で勉強時間もほとんどなかったが、人的リソースの活用により現場と学習の結びつき、理解の深まり、日本語表現力の向上がみられ、候補者にプラスとなったと考えている。一方で、日本語の理解不足で、理解のズレ、ミスコミュニケーションもあった。これは施設着任時に限らず長期に及ぶズレである。すぐ確認をとるようにし、繰り返し、何度も伝えるものの、確認

の術なしゆえに理解度への不安、不安感が残った。また、候補者の感情の伝わりにくさ、感情の見えにくさも、理解度への不安が生じる。このような理解のズレ、ミスコミュニケーション、解釈のズレは、共通背景の不在によるものと捉えている。日本人ならば背景の共有ができ、安心だが候補者とはそうはいかない。実際仕事では自分スタイル維持がトラブルの元となったり、日本語のアクセントによる誤解も起きたりした。非言語要因により、ミスコミュニケーションが起きたと言える。

候補者とのコミュニケーションにおいて、理解度への不安、不安感があるため、確実な伝達をしたいと考えるがノウハウが不在である。そのため理解可能な手段、媒介語が必要と考えている。ここには言葉でのコミュニケーションへのこだわりが見られ、言葉を絶対視、必須要素である言葉という見方が根底にある。現場では利用者と非言語コミュニケーションも行われているが、利用者とは違う立場であり、言葉への依存が窺われる。

ことばがネックであると、距離感ある付き合い、すなわち仕事だけと割り切った関係となる。結果コミュニケーション機会の減少となり、縮まらない距離間のままである。逆に言葉ができればコミュニケーション機会の増加となる。

そもそも候補者が外国から来たという心理的なハードルや構え、接し方への戸惑いがある。日本語の間違いなどは指摘することへの戸惑いも感じている。候補者に関する学習不足とも自覚しており、日本語力不安、時間不足、機会のなさも相まって面倒と感じ、コミュニケーションに非積極的となる。

力不足を感じながらも勉強会の必要性、対応マニュアルの必要性を感じ、向上していきたいと考えている。それは他者理解、配慮などの異文化学習であり、多文化共生の学びの必要性を感じている。学ぶことで不安、構えの軽減につながると考えている。

【Aの理論記述】

- a) 感情が伝わりにくかったり日本語での内容理解にズレが生じることによるミスコミュニケーションが起きたりすることがある。確実に伝えたいが伝えたことを確認する術・ノウハウがないため、候補者が理解できたかどうか不安が残る。
- b) 日本の社会や日本語に関する共通背景の不在といった、非言語要因によるミスコミュニケーションも起こる。
- c) 言葉でコミュニケーションを行おうとする意識が強い。
- d) 認知症の利用者とは非言語コミュニケーションが大切であるが、候補者と利用者では立場も異なるため、言語コミュニケーションへこだわるところがある。

- e) 日本人職員に候補者と接する心理的なハードルや構えがあったり接し方に戸惑いがある。
- f) 現場が忙しくまた言語コミュニケーションを重視しているため、通じないかもしれないと思うと候補者とのコミュニケーションに非積極的となり仕事以外のやりとりは疎遠となる。
- g) 異文化学習、他者理解、多文化共生の学びといった勉強や対応マニュアルが必要である。

【Bのストーリーライン】

候補者とのコミュニケーションについて、言葉に焦点を当ててみると、施設着任前研修の期間が長くなってからは、日常会話などスムーズになった一方、業務の言葉はまだまだで、リソースの利用によるどうにかこうにかのやり取りであった。OJTで習得できるものもあるが、特に内容に関し、そもそも相手に概念の欠如が見られた場合、理解が困難となり、伝えにくい。加えて伝える術なし、工夫のしようがないことによるもどかしさがあった。このことは迷える試験対策でも同様に見られた。また当時は現場が忙しく候補者は欠かせない人材であったため、国家試験対策など勉強は後回しとなった。学習リソースを活用するものの、自律学習となり、候補者に任せっぱなしであった。学習リソースの充実につれ、まかせっぱなしから確認まで可能となった。その結果学習が充実し、現場でも理解の促進が見られるようになったという。

言葉の面では大変な面もあったが、受け入れについて肯定評価をしている。候補者は現場において必要とされる存在、ありがたい存在であり、欠かせない人材であった。

候補者と日本人職員には、待遇差が存在する。それにもかかわらず互いの立場承認、対等な関係でいられたのは、日本人職員に刻まれた候補者の強烈な好印象による。これは次に着任する外国人介護人材にも波及効果として表れ、外国人介護人材に対する好印象が持続した。他方日本人職員も候補者に敬意を示し、相手への思いやりを持ち接してきた。職員同士の仕事外のつながりも生まれ、成功体験としてとらえている。

コミュニケーションにおいて大切にしている点として、日本人職員も外国人職員も分け隔てなく同等に対応するようしている。ただ候補者に対しては仕事外の機会で、できるところから積極的にコミュニケーションを取っていくようにした。このような積み重ねにより、候補者に信頼・安心してもらえ、候補者にとってお父さんの存在となり自分の喜びとして感じている。また候補者にもコミュニケーションしようとする姿勢が伝染したと考えている。アプローチの成功による信頼関係の育成、関係づくりの成功が円滑なコミュニケーションに繋がっていくと捉えている。

【Bの理論記述】

- a) 施設着任後当初は業務の言葉は定着しているとは言い難く、なんとかやりとりを行った。特にその物事に対する概念が欠如している場合、理解が困難となる。伝える術や工夫のしようがなく困難であった。
- b) 候補者の仕事ぶりが日本人職員に好印象を与え、待遇差が存在する中でも職員同士対等であることができ、仕事以外の場面での関わりも生まれた。
- c) 仕事以外の機会ですでるところから積極的にコミュニケーションを取るようにした結果、候補者との信頼関係の育成、関係作りに成功し、円滑なコミュニケーションに繋がっていった。

【Cのストーリーライン】

EPAに基づく介護福祉士候補者とのコミュニケーションにおいて、大きく2点考えている。

一つ目はコミュニケーションのやり取りに関する技術的な側面と言える点である。背景として、日本語力が不透明のため、媒介語は英語と無意識に考えていた。しかし、ベトナム人候補者と接する上で英語ではダメ、コミュニケーションが不成立であったことを知る。同様に言葉に関し、「わかりました」に内在する危険を指摘している。着任当初候補者はわかっていなくても「わかりました」ということが多かったという。このことについて素直になるハードルの高さがあるのではないかと推測している。しかし、このようなやり取りが続くと候補者の感情・思考が不透明となる。介護現場は非言語コミュニケーションが重要であり、感情表現が基本であり、かつ感情表現が必要である。素直な振る舞い、伝えようとする意思が見られれば、日本人職員の行動が変化し、コミュニケーション機会の増加や言語習得といった好循環が生まれると考えている。よって、コミュニケーションを円滑に進める態度や表現の学習、および異文化学習の必要性があり、加えて自文化の説明が必要だと感じている。

二つ目は、EPA 制度によるコミュニケーションの滞り、つまり職員同士の摩擦の点である。そもそも EPA 制度は候補者と日本人職員との給料面の対等、仕事面の不平等さがあるため、納得は無理である。「差別」の感覚、職員同士「対等ではない」感覚、不公平感といった日本人職員の不満が生じる。一方、候補者は綿密な情報網を持っており、施設間比較による要求が多々見られる。このような主張は文化差と認知しつつも受容の難しさを感じている。なぜなら日本人職員には強い権利主張と感じられ、現場への配慮不足とみなされるからである。EPA 候補者を受け入れる以上、応じる努力はするものの、言われるがまま、一方的なコミュニケーションと感じ、納得は無理である。

また候補者らは制度上合格すれば施設を移籍することも可能となる。仮に施設を移動されたらと思うと、報われない感もよぎる。

一旦日本人職員の不満が出ると、人間関係の崩れが起こり、收拾がつかない状態となる。関係修復難に陥り、お互いにコミュニケーションをすることに対して消極的、最低限となる。そのため人間関係が希薄化し、割り切った関係となる。すなわち EPA 制度による関係構築難があり、相互理解の阻害、溝が深まるおそれがある。

このような事態に陥らないためにも、候補者からの歩み寄りを期待する。まずは仕事で見せる、そして、相手目線で振舞うことである。ただしこれらは候補者側の努力だけでなく日本人職員にも異文化学習の必要性があり、加えて自文化の説明が必要だと感じている。双方が気持ちよく働けるよう他者と関わる姿勢を身につけること、他者理解の必要性を指摘している。

ただ納得できない EPA 制度に起因することが主となるため、EPA 制度の見直しの必要性を上げている。待遇の平等といった事業所目線の施策が重要だとも考えている。

【C の理論記述】

- a) 英語であれば通じると思ったが、英語が通じず媒介語が存在しなかった。
- b) 候補者はわかっていなくても「わかりました」と言うことがありミスコミュニケーションとなる。候補者に素直になることへのハードルがあると考える。
- c) 介護現場は非言語コミュニケーションが重要で、感情表現は基本でかつ必要である。外国人介護人材の素直な振る舞いや伝えようとする意思が伝われば、コミュニケーションの相手である日本人職員の行動が変化すると考えている。
- d) EPA 制度は日本人職員に「差別」の感覚、職員同士「対等ではない」感覚、不公平感をもたらすため、制度に起因するコミュニケーションの滞りがある。
- e) 候補者の強い権利主張などを文化差と捉えてはいるものの、現場への配慮、すなわち相手の立場に対する配慮が感じられない。このようなコミュニケーションは一方的である。
- f) 一旦日本人職員側から候補者に対して不満が出ると、関係修復難に陥りコミュニケーションに消極的となる。
- g) 候補者側からの歩み寄りも必要である。仕事で認められること、及び相手の目線で振舞うことがポイントとなる。
- h) コミュニケーションを円滑に進める態度や表現の学習、すなわち他者と関わる姿勢や他者理解の必要性、さらに異文化学習の必要性を認識している。また当たり前のように捉えていた自文化を説明できるようになる必要がある。

【D のストーリーライン】

候補者受け入れに関しては、外国人介護人材であるからと気負わないで受け止める覚悟で行ってきており、受け入れについて肯定的評価をしている。

EPA 開始当初は大変であった。特に日本語が通じない、理解に壁があり伝える術なしの状態である。施設着任前の日本語力が重要とみており、訪日前日本語研修も充実し日本語で話せるありがたさを感じる。現場では日本語力の育成を思いながらも時間が取れなかった。その分伝えたいから工夫し、リソースの利用により、言葉による溝を埋めることができ、候補者とのコミュニケーションにおける対応力をつけてきた。日本語以外の手段で言葉によらない他者理解が可能となったと感じている。

またニュアンスの伝わりにくさについても言及している。介護の現場は相手目線での動きが求められる。ところが業務の指示等、言葉通りの動きとなり相手目線が欠如してしまうこともある。これらの要因は日本語力以外の要因と考えている。伝えたいから工夫し、どうにかこうにか丁寧に確認するようにミスコミュニケーションの回避を心がけている。このようなミスコミュニケーションは母語話者同士でも起こりうることである。他者理解の姿勢があればミスコミュニケーションの減少に繋がると考えている。

他にはわかっているにもかかわらず「わかりました」、生返事もあるという。候補者側に怒られるかもしれないという不安や、長年の付き合いからわざとわからないふりのときもあるかもしれないと推察している。

総じてコミュニケーションに関して、日本語が通じないことにより円滑に進まないこともあるが、ニュアンスの伝わりにくさやわざとわからないふりといった日本語力以外の要因でコミュニケーションが進まないことがある。後者への対応として他者理解の姿勢によりコミュニケーションが取りやすくなると考えている。

この背景には外国人介護人材を受け入れることで異文化が浮き彫りとなり、自文化・他文化への気づきが生じ多様であることへの気づきを意識的にとらえる機会となったと捉えている。自・他文化差を理解しているものの、日本で生活を送るうえで、候補者に対し日本社会への理解を要求することもある。例えば給料に対する捉え方の違いなど、候補者に自文化を理解してもらい困難を感じることもある。ただ自文化をわかっただけではなく、相手に向き合う態度、すなわち個々が異なることを認識し、〇〇人ではなく、個に向き合うことが基本だと捉えている。このような多様性の受容の態度は、結果職場の人間関係の亀裂回避になると考えている。

【D の理論記述】

- a) 候補者受け入れ開始当初、候補者が日本語で理解することが難しい状況でこちらも伝える術もなかった。そのため方法を工夫しリソースなど活用し、対応力をつけ言葉による溝をうめた。
- b) 試行錯誤を繰り返し日本語以外の手段で言葉によらない他者理解が可能となったと感じている。
- c) ニュアンスの伝わりにくさがある。この要因は日本語によるものではないと考える。他者理解の姿勢により、伝わりやすくなったりコミュニケーションが取りやすくなると考える。
- d) わかっていなくても「わかりました」と言うことがある。候補者側に「わからない」というと怒られるかもしれないという不安があるのではないかと考える。時に候補者がわざとわからないふりをしていると思われる時もある。
- e) 候補者の受け入れを通し相手に向き合うこと、すなわち個々人が異なることを認識し、〇〇人として見るのではなく個に向き合うことが基本だと考える。きちんと向き合うことは、多様性の受容であり、結果職場の人間関係の亀裂回避になる。
- f) 自・他文化差を理解しているものの、日本社会で生活を送るわけなので、日本社会への理解を要求することもある。そのため自文化を理解してもらうことへの努力が必要である。

以上インタビュー協力者 4 名の理論記述をあげた。続いて具体例を見ていくことにする。

3.2 うまくいかないと感じたやりとりの具体例

ここではインタビューデータに現れたうまくいかないと感じたやりとりの具体例を挙げる。なお理論記述と内容が重なる具体例もある。具体例は以下 16 例である。

[事例 1] 仕事を依頼し「はい、わかりました」と言われるが、実際に仕事できていなかったため通じていないことがわかった。

[事例 2] 早口で申し送りをした際「はい、わかりました」と言われたが、実際理解できていなかった。

[事例 3] 候補者に仕事を頼んだができていなかったため、そのことを指摘すると「そうでしたか」という返答だった。謝罪の表現は現れなかった。

- [事例 4] 注意をした時に笑顔で「はいはい」と済まされてしまい、注意だと受け止められていない、つまりこちらの意図が伝わっていないと感じる。
- [事例 5] 配膳をするとき、利用者さんの前にゆっくり両手で置くなどいわゆる心配りといったニュアンスが伝わらない。
- [事例 6] 利用者さんがして欲しいことを口にしたのだが、候補者は利用者さんから怒られたと捉える時がある。
- [事例 7] 利用者さんに対して、「ご飯食べて」などのイントネーションが命令調に聞こえる。依頼表現などのイントネーションも同様で、日本人職員から候補者の言い方について苦言が入ったこともある。
- [事例 8] 候補者が利用者さん、職員にハグするのだが、嫌がる人がいても特に顧みず自分のスタイルでハグをし続けるところがある。
- [事例 9] 仕事で自分が正しいと思ったことをやるため、同僚からの注意や意見を聞き入れないところがある。それが職員同士のトラブルの元になる。
- [事例 10] 勤務時間の捉え方の違いがある。日本では 8 時半から 4 時半までといえば、4 時半まで職場にいて当たり前である。しかしベトナム人にとっては仕事が終わったら終わりという考え方である。
- [事例 11] 休みを取るときに「いつからいつまで休みます」と決定事項として伝えてくる。職場への配慮がなく、希望をとる伺いを立てることもせず一方的で受け入れざるを得ない。
- [事例 12] 候補者は休みの日には休み、仕事の日に勉強時間を要求する。日本人スタッフからすると日本人は就業中に勉強時間がないのに、候補者が勉強しながら給料をもらえることに疑問が生じる。これが一旦不満として出てくるとコミュニケーションに不具合が生じる。
- [事例 13] 遅刻をしたら給料からいくらか引かれるのだが、候補者が自分で行った計算と違うと主張し続ける。理由を説明しても理解に時間がかかった。
- [事例 14] ベトナム人に見られるストレートな表現はベトナム人からすれば普通なことだろうが、日本人には凶々しく見え好まれず受け入れるのが難しい。
- [事例 15] 相手が外国人というだけで一歩引いてしまい、接し方がわからない。
- [事例 16] 候補者の日本語の間違いを指摘するのがいじめているように感じる。

以上 16 の具体例を挙げた。うまくいかないと感じたその発端が外国人介護人材の日本語能力に起因すると推察できるもの以外に、コミュニケーションを行う姿勢や候補者との接し方に関するもの、仕事観や文化差に起因するものや、制度上の問題によるもの

など、その背景要因が広範囲に及び挙げられていることがわかる。

続いて、本節 3.1 の理論記述とこれらの具体例を合わせた総合的な結果図を示す。

3.3 理論記述と具体例に基づいた外国人介護人材とのコミュニケーション

ここでは本節 3.1 の理論記述と 3.2 の日本人職員とのコミュニケーションにおける具体事例を基に総合的な結果図を以下図 5 に示す。

図 5 の□は、各インタビュー協力者の理論記述から内容が類似しているものをまとめたカテゴリーである。(1)～(8)はカテゴリー名である。カテゴリーの中の「・」は、カテゴリーを構成する要素であり、これらはストーリーラインや理論記述、あるいは具体事例で見られたものである。

なお(1)に見られる「JLPT N3 取得と言われてもそのレベルがわからない」と(5)に見られる「権利主張の上手な言い方」・「ストレートな言い方を避ける」、(7)に見られる「業務中はほとんどない」は、インタビューの語りにみられた表現である。これらは SCAT による分析において概念化へ至る過程でほかの表現へと変わったものである。そのためストーリーラインや理論記述でもほかの表現となっている。しかし現場のコミュニケーションに関する日本人職員の声として重要であり、そのまま語りの表現を用いることにし、図に含めたことを予め断っておく。

以下図 5 について、(1)～(8)のカテゴリー順に説明していく。

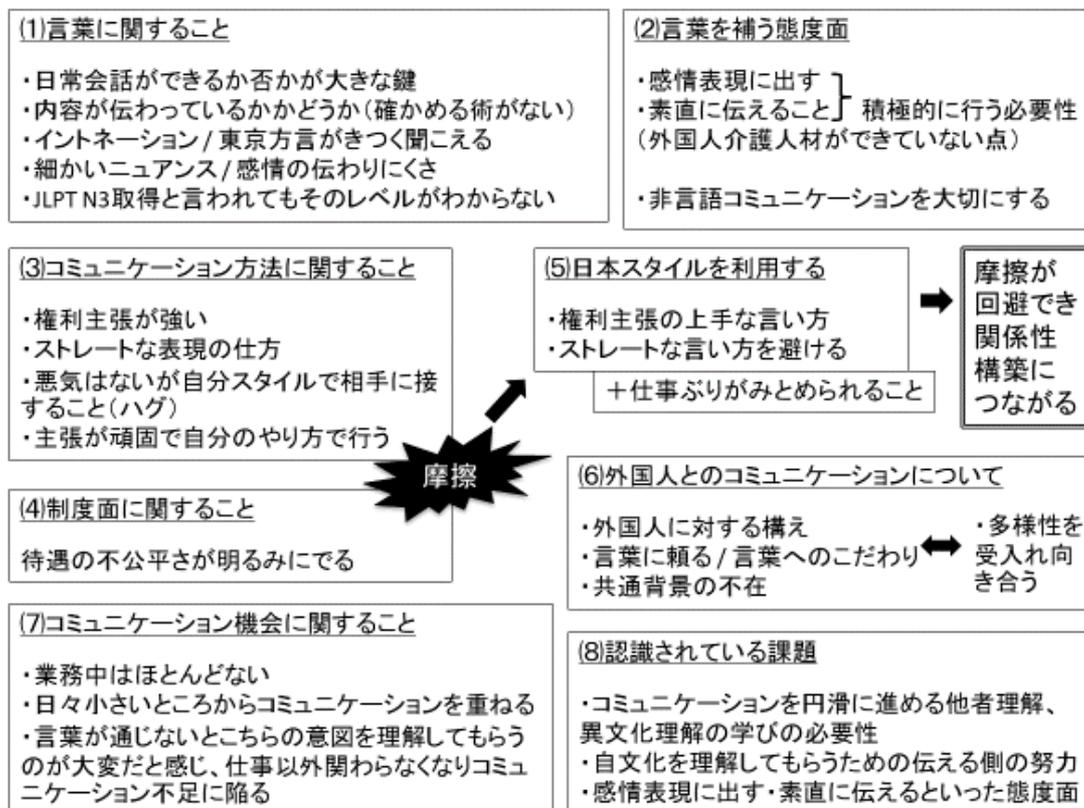


図5 外国人介護人材とのコミュニケーションに関する日本人職員の視点

外国人介護人材とのコミュニケーションについて、まずカテゴリー(1)言葉に関することが挙げられる。媒介語が不在の中、日常会話ができるか否かが大きな鍵を握っていると考えている。具体的には内容が伝わっているかどうかや、イントネーションなど日本語の理解や使用に関する指摘がなされ、(6)外国人とのコミュニケーションについてのカテゴリーで挙げられている共通背景の不在による細かいニュアンスや感情の伝わりにくさなどが挙げられている。またベトナム人候補者の施設着任時の日本語レベルはJLPT N3であるが、介護現場でどう活かせるのかが現場の日本人職員にはわからないことも挙げられた。

一方で本節3.2の[事例1・2]で外国人介護人材が「はい、わかりました」と返事をするものの理解されていないことに見たように、(2)言葉を補う態度面、すなわち感情表現に出したり、素直に伝えることを積極的に行うことや、非言語コミュニケーションを大切にする指摘がなされている。次に(3)コミュニケーション方法に関することでは、文化差と捉えられている権利主張が強い点やストレートな表現の仕方、[事例8]のハグにあるように相手の様子を伺うことはなく自分のやり方を通す点が挙げられている。業務においても同様の指摘がなされている。この(3)コミュニケーション方法に関すること

に(4)制度面に関すること、すなわち EPA の制度上の待遇の不公平さが明るみに出ることが加わると、コミュニケーションに支障をきたすことがある。しかしこのような摩擦は、(5)日本スタイルを利用するといった権利主張の上手な言い方であったり、ストレートな言い方を避けるといった日本人に受け入れやすいスタイルをとることで回避されると考えている。制度上の待遇差についても同様に考えており、候補者が一生懸命働き、その仕事ぶりが日本人職員に認められることにより摩擦が回避され、かつ関係性構築につながると考えている。(7)コミュニケーション機会に関することにあるように実際業務中はコミュニケーション機会がほとんどなく、意識的に日々小さいところからコミュニケーションを重ねていく現状である。また(6)外国人とのコミュニケーションについて、多様性を受け入れコミュニケーションに向かう姿が見られる一方で、[事例 15]にも挙げられているように外国人に対する構えがあったり、言葉に頼ったり言葉でのコミュニケーションにこだわりがあったりすると、共通背景の不在も相まって、言葉が通じないからと仕事以外の関わりを持たなくなってしまう、コミュニケーション不足に陥ることも明らかとなった。このように心理的側面もコミュニケーションに関与する。最後に(8)認識されている課題として、コミュニケーションを円滑に進める他者理解、異文化理解の学びの必要性や日本で働く上で日本社会の文化をわかってもらうための伝える側の努力、また外国人介護人材に対し感情表現を出すこと、素直に伝えるといった態度面の育成などがあげられた。

3.4 考察

前項 3.3 の結果図 5 を基に、3.2 の具体例およびインタビューで得られたローデータを示しながら介護現場における外国人介護福祉士および候補者と日本人職員とのコミュニケーションを円滑に進める上で重要となるであろう点を 3 つ述べる。なお考察においてローデータを示すのは、その現場の声を大切にしたいという点とぜひ論文の読者にその声を届けたいという筆者の考えによる。なおローデータは《 》の斜体字ゴシック体で示すこととした。ローデータにみられる () は文脈を補っており < > は聞き手の相槌的発話である。

3.4.1 言葉を補う態度面育成の必要性

ローデータから《言葉がしっかり理解できているかどうかというところがちょっと疑問に感じる場所も多々あるんですけど》という語りが見られ《理解してるかどうかという確認をなかなかできないっていうのが難しい》などの声が上がっている。それは [事例 1・2] で見られたような《‘はい、わかりました、はい’って言われるんだ

けど、やっぱり通じてない》ことが実際にあったことからわかる。《確認が取れるよ
うな、ちゃんとした言葉が伝えられると、なんかちょっとは違うのかな》とあるように、
言葉に頼る姿勢も見られる。加えて《日常会話ができるかできないかっていうところが、
ものすごくやっぱり、うん、まずもってこう躓くか躓かないかっていうところかなとは
思うので、そこは本当に大きな壁でしたね》との声も挙がっており、言葉に対する指摘
は先行研究と同様である。しかし一方で《緊張してもいいし、うまく喋られへんでもか
まへんから、感情表現、表情だけは出さないよって指導してくれへんやろうかってい
うのは結構、ね、分からへん時にこう首かしげるとかっていう、定型のポーズを、教え
といてくれたら》《人としての当たり前の喜怒哀楽っていうのを素直に出してくれると
多分コミュニケーションは出だしやりやすいんじゃないんでしょうかね》というローデ
ータから、言葉での表現が難しい段階で意思表示を感情なり非言語なり素直に出してい
くことは、コミュニケーションをしようという意思の表れとして相手に伝わり重要な役
割を担うものとなることがわかる。また《本質自分の喋り方がどうなのか気づいてない
んですよね、日本人は、うん、だからあえて何回言っても本人がわかりません、もう一
回お願いします、もう一回お願いしますっていわれるたびに、日本人は多分表現を変え
ると思うんで、それが結局日本人側の教育っていうか技に繋がるんじゃないかなと》
との声も挙がっており、相手とのコミュニケーションに真摯に向き合おうとする態度は
コミュニケーションの相手の意識・言動も変えていく可能性がある。

以上のことから外国人介護人材側が表情に出す、感情を出すということが、言葉を補
う重要な要素であることがわかる。インタビューデータからは OJT を通して言葉を学
んでいくことについても述べられ《日本人の例えばご利用者からも声かけられる、で、
分からへんけど、とりあえずにこやかに相槌打っとくかっていう中で、徐々に聞き慣れ
た言葉から頭に入っていくと思うんで、やっぱりコミュニケーション量が結びつく
んで》にあるように非言語コミュニケーションを大切にしていくことで、コミュニケー
ション機会が増え、結果言葉の学びに結びついていることがわかる。加えて《あの人何考
えてるか分からへんって見ると、やっぱり利用者も日本人も声かける機会が減ってい
く》との声も挙がっており、コミュニケーション機会の生起に密接なつながりがあると
もいえる。

3.4.2 日本人職員の外国人と接する心理的なハードルを下げる必要性

ローデータから《やっぱり外国の人ってなってくると構えますよね》、《外国の人って
いうだけでもう、こうね、本当に昭和の人間なんであれなんですけど、一步引いちゃう
んですよ、本当にいかんですよ》や、外国人介護人材の日本語を訂正することについ

て《ほかの職員にも、日本語も習いには来てるんで、ちゃんと違っていることは教えてくださいっていうんだけど、やっぱり、こうなんか、悪いこと言ってるようないじめてるように聞こえちゃうんですかね、間違っただけを指摘するとなんかバカにしてるように、自分がバカにしたように言ってるという思いになるって子(日本人職員)も結構、言ってた子もいたので》に見られるように、外国人に対する心理的なハードルや接し方が分からないといったことがあるのがわかる。このような状況で《言葉で多分喋っても通じないのかなって、うーん、理解させるのが大変かなって考えてしまうと、ま、仕事以外のことやとなかなか喋らない、聞かれば喋るけれども、こっちからはっていうのはやっぱり少かったような気がします》に見られるように、言葉の壁も感じるとコミュニケーション機会も失われる可能性が見受けられる。ローデータで、外国人に対し一歩引いてしまうことがよくないとの語りがあるが、自分の人生において外国人と接する機会がほとんどない場合、すなわち一般化して言えばよく知らない人に出会った時に、知らない対象を怖いと思ったり一歩引くことが悪いのではない。知らないから怖いと思うのであれば知る機会を設ければいいだけのことである。また日本語の間違いに対する指摘が、自分が相手に対し悪いことをしていると感じている日本人職員がいることは、外国人への接し方に見られる戸惑いの一つと言えよう。日本人職員と外国人介護人材が共に働く状況であるからこそ、心理的なハードルを下げ、互いに早く打ち解けられるような場があればスムーズに関係を結んでいけるのではないか。その一つとして次の 3.4.3 で述べる異文化理解・他者理解への学びが助けとなる可能性がある。また早期に緊張が解け心理的なハードルが下がることは、3.4.1 と関連し互いに安心して相手に素直に表現しやすくなるのではないかと考えられる。

3.4.3 異文化理解・他者理解の学びの必要性

既に先行研究にて日本介護福祉士会(2014)でも指摘されていることでもあるが、支援をいかに行うかその具体的な実施に向け行動を起こしていかなければならない。ローデータからも《いろんなその生活環境であったりとか、ま、風習であったりとか、やっぱりこう、国が違えば全く違うので<笑>そこをね、考え方ひとつにしても、あー、いろんな考え方があるんだなっていうのを、こう学ばせてもらったというか》、《知識の無さが本当に不安を招くのは本当に多々あるんです、なのでやっぱり自分自身も日頃から勉強しなくちゃいけないなと思うので》という語りが見られ、外国人介護人材と共に働くことを通し、異文化へと意識が開かれたことがわかる。また、[事例 11]に関連して《日本人から見るとね、こう図々しいやっちゃな一って見えるんですよ、で、あの人たちにとったらすごく普通のことなんです-中略-日本人の気質っていうもの文化って

うものと外国人のま、ベトナムの方の文化っていうことを相互理解しないと、なんか外国の人対日本人みたいな構図になってしまうんでね」という語りがある。いわゆる国民性と言われる文化差のみならず、個人のスタイルも当然のごとく文化差と捉えられる。文化差があるのは当然でありその是非が問題となつてはならない。相手の立場に立って考えてみるということが必要なのである。この点について《本当にその子（外国人介護人材）のことをね、やっぱりわかってあげようって思えるかどうかかなとは思し、《見てくれるんやな、とか、考えてくれてるんだなっていうのがお互いわかれば、そこまで亀裂が入る事はないと思います》との声が挙がっており、他者理解の態度で相手に望み、その姿勢が相手に伝わることで関係性の構築にも寄与することがわかる。

先の[事例 11]について《あの言いくいんですけどこれなんとかならないですか、って表情と合わせて言われたら、あの、そらかわいそうやなーっていうのはうまいこと導けるんでしょうけども》、《権利主張する外国の方がちゃんと日本人好みの表現の仕方をしてるかっていうのと、普段から、納得できるだけの働きぶりをうまく見せられてるかどうかです-中略-もう文化の違いの相互作用以外に、まあ、人間関係の相互関係ですよね》とあるように、一時帰国の伝え方が、依頼や相談形式で行うことができれば、コミュニケーションも人間関係も円滑に進むと考えられる。この点は表現形式として教えることができる点のため、訪日前後の日本語教育で是非取り入れてもらいたい。さらには施設着任前の候補者あるいは日本人職員に対し、本稿の具体例をもとに摩擦を避ける上でどうするか、コミュニケーションを円滑に進めるための異文化理解の学びにつなげることも可能である。

以上、3.4.1 から 3.4.3 において介護現場における外国人介護福祉士および候補者と日本人職員とのコミュニケーションを円滑に進める上で重要だと考えられる点を述べた。先行研究で言われているように候補者の日本語力を高めて行く必然性は自明であるが、候補者の施設着任前の研修期間は限られており教えられる内容にも限りがある。

小川（2016：178）で指摘されているように本章のインタビューからも現場のコミュニケーションにおいて言語能力・言語運用力のみが問題となるわけではないことが明らかとなった。また大谷（2004：94）で言われているように日本人側にも間違いに寛容に対応するといった心持ちが必要ではないか。日本語力を補う態度面の育成、緊張を解き関係性を早期に築くことができる場づくり、そして相手の立場で考えるという異文化理解や他者理解の姿勢が、コミュニケーションを円滑に行う上で欠かせない要因になってくると考えられる。

第4節 まとめ

本稿では介護施設における外国人介護人材とのコミュニケーションについて、日本人職員側の視点から、コミュニケーションを円滑にする要因として、言葉を補う態度面育成の必要性、日本人職員の外国人と接する心理的なハードルを下げる必要性、異文化理解・他者理解の学びの必要性が求められると言える。

続く8章では、外国人介護人材側の視点を得るために行ったインタビュー調査の報告を行う。

参考文献（7章）

- 大谷晋也（2004）「外国人介護労働者受け入れの前に－高齢者介護現場におけるコミュニケーション－」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第8号， 85-95.
- 大谷尚（2008）「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案－着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き－」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要. 教育科学』54（2）， 27-44.
- 大谷尚（2011）「SCAT：Steps for coding and Theorization：明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『日本感性工学会論文誌』10（3）， 155-160.
- 小川美香（2016）「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考－EPA 候補者受け入れ施設をフィールドとして－」『2016年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 174-179.
- 西條剛央（2008）『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM アドバンス編』新曜社
- 西條剛央（2015）「質的研究の一般評価法－構造構成主義に基づく SCQRM を視点として－」『日本語教育』162号， 3-18.

8章 外国人介護人材が捉えた日本人職員とのコミュニケーション

第1節 調査目的

介護現場のコミュニケーションについて、まず外国人介護人材が日本人職員とのコミュニケーションをどう捉えているかをインタビューにより明らかにし、次にコミュニケーションを円滑に進める上でどのような点が重要になるか、考察を行う。

第2節 調査方法

本稿では構造構成的質的研究法（SCQRM、西條 2008、西條 2015）に基づき、インタビューデータを SCAT（大谷 2008、大谷 2011）の枠組みで分析することとした。

2.1 調査協力者

調査協力者は 6 章にて観察を行った施設に在籍するインドネシア人介護福祉士 1 名とベトナム人介護福祉士候補者 2 名（全員女性）である。共に各国の第 1 期生である。ただしベトナム人介護福祉士の 1 名は国家試験受験を待たず帰国した。

2.2 半構造化インタビューの質問項目

6 章で述べたように観察からは日本人職員とのコミュニケーションはスムーズに行われていることが確認できた。また日本人職員との関係も良好であると観察者である筆者の目に映り、施設着任当初からこのような関係であったのかという興味が生じた。よって施設着任当初、同僚の日本人職員とのコミュニケーションはどうであったかという質問を皮切りにコミュニケーションに関することを尋ねた。さらに着任当初という限定を外し、(1)同僚との関係性が良好と感じているか、(2)どのように現場に溶け込み馴染んでいったのか、(3)コミュニケーションについてうまくいった点やうまくいかないと感じた点があるか、それに対し具体的な内容でその時に何を思ったかなどを聞くことにした。インタビューの質問に対する回答の中で気になる点はさらに質問を重ね、できるだけ深く聞くよう努めた。

2.3 インタビューの実施方法

インタビューは、インタビュー協力者の業務の合間の時間に施設の一角、あるいはインタビュー協力者の休日にカフェで一对一の対面形式で行った。インタビュー時期は 2016 年 8 月中旬と 11 月上旬である。1 回目のインタビュー内容をふまえ、さらに聞きたいことがある場合は後日再度インタビューを申し込んだ。帰国したベトナム人介護福

社士候補者を除き、インタビューは 1 人当たり 2 回実施し、合計約一時間半程度である。なお帰国したベトナム人介護福祉士候補者には、2 回目のインタビューが実施できないため、メールで 1 回目のインタビューの内容に関する質問を送信し返信を得た。インタビューは研究倫理に則り行った。インタビュー言語は日本語である。インタビュー協力者は JLPT N3 以上の取得者である。また日本での生活にも慣れてきている時期であったことから、日本語でのやり取りがスムーズに行うことができた。加えて筆者がインドネシア語、ベトナム語とも深く介さないため、日本語での実施に踏み切った。

2.4 インタビューデータの分析手続き

本稿では SCQRM (西條 2008、西條 2015) に基づき SCAT (大谷 2008、大谷 2011) を用いてインタビューデータを分析した。

その分析手続きは、トランスクリプト化したインタビューデータを「マトリクスの中にセグメント化したデータを記述し、そのそれぞれに、<1>データの中の着目すべき語句<2>それを言い換えるためのデータ外の語句<3>それを説明するための語句<4>そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順にコードを考えて付していく 4 ステップのコーディングと、<4>のテーマや構成概念を紡いでストーリーラインを記述し、そこから理論を記述する手続きとからなる分析手法である。」(大谷 2011 : 155)。

本稿では SCAT の分析手続きに則り 3 名のインタビューデータを各々分析し、各々のストーリーラインを作成した。作成した各々のストーリーラインから理論記述を作成した。理論記述とはストーリーラインを分割し、示したものである。またここでの理論とは、普遍的なものではなく、データに即して言えることを示す (大谷 2011 : 159)。

SCAT は分析手続きが可視化できるツールであり、用いることにより読者に研究の妥当性判断の材料を示すことができる。さらに本稿のような少数データを扱う研究であっても理論化が可能であるとされる。また SCQRM に基づき SCAT を用いることで、生成した仮説を類似した条件下に当てはめ、応用していくことも可能となるため採用することにした。

次のページに実際の分析手続きに用いた SCAT の一例を次ページに示す (表 5)。

表 5 SCAT による実際の分析の一例

発話者	テキスト < > は相補的発話・笑い、発話者の笑い(笑)、() は内容・言葉の補足も表す、[] は省略した部分の文脈を補うもの、具体的な施設名は【施設名】、地名は【地名】人名は【人名】、エリアに名前がついているところは【エリア名】	<1> テキスト中の注目すべき語句	<2> テキスト中の語句の言い換え	<3> 左を説明するようなテキスト外概念	<4> テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	<5> 疑問・課題・メモ
語り手	なんかね、ま、こっ、ま、どっちでも、前、いつもみんな学校で勉強している、色々でしょ、でも、実際は、ま、勉強した通りに100パーセントじゃないでしょ？	実際は勉強した通りに100パーセントじゃない	施設など現場で使われる日本語は勉強した通りじゃない	学習と現実の乖離、心づもり	現場と学習とで異なる日本語	教科書の通りの日本語ではない(省略や方言、いいさしなど)が多分にあるということか
聞き手	そうだね、勉強した日本語が、そうね、そのまま使われているわけではないですよね					
語り手	そうですね、だから、ま、みんな持っているの、この考え方持っているの、だから、もうショックとか、準備、心は準備しとったんだけど、どんな、どんな違うか(どのように違うか)まだわからないけど、ま、最初、ショックすくないけど、寂しい寂しいありますので、だから、言いたい意見は言わないし、他の、えーっと話は聞き取れないし、独り言になってしまうので、	ショックとか、心は準備しとったけど、最初、ショックすくないけど、寂しい寂しいありますので、言いたい意見は言わないし、話は聞き取れないし、独り言になってしまう	勉強した日本語がそのまま使えるわけではないと心づもりはあるから、それに対するダメージは大きいもの、言いたいことが言えない、話を聞いてもわからない、独り言になってしまい寂しい	学習と現実の乖離、心づもり、孤独、コミュニケーションができない	現場と学習とで異なる日本語、「できなくても仕方がない」心づもり、コミュニケーション難、孤独	
聞き手	あ、そっかそっか<そうそう>言いたいことがあっても、こう					
語り手	うまく伝えたい、られないし(伝えられないし)、んー、他のなんか、あ、こんな気持ち伝えたいけど、みんな、ま、違っているの、ま、たまに、ま、いっかと思うみたいな感じなので、そう	うまく伝えたい、なれないし、こんなきもちつたえたいけど、みんな、ま、違っているの、ま、いっかと思うみたいな感じ	日本語でうまく伝えることもできないし、言いたいことを言ってもどうかな?と思うと、まあいいかと、流すようになる	学習と現実の乖離(原因)日本語使用への不安(結果)、コミュニケーションができない、遠慮、言わない選択(結果)	日本語使用に対する不安、話さない選択	
聞き手	そっか、あ、じゃ間違える、日本語間違えるのは仕方ないけど、でもやっぱりちょっと、自信がないから、なんか伝えたいけど、あー、また間違えるしな					
語り手	そう、も、ありますねー	そうもありますね	日本語で伝えられるか不安があると、伝えることに消極的になる	日本語使用への不安(理由)、言わない選択(結果)	日本語使用に対する自信のなさ	
聞き手	そういうのもあって、あんまり(他の職員と)話さなかったってことですか					
語り手	んーっとね、ん、ま、そう、前はあんまり、話さなかった、ま、なんというか、みんな、は、ま、若いものばっか、で、若いものばっかは楽しいの、こと話し、喋りたいでしょ?で、あなたの国はどんな国かな、あまり聞かせなかった(聞かれなかった)で、なんか、遊んでのところが、美味しいの店とか話しとったの、みんなが、で、私そんな場所はわからなかった、	前はあんまり話さなかった、あなたの国はどんな国かな、あんまり聞かせなかった、わたしそんな場所はわからなかった	自分が学んできた日本語と現場の日本語が違うこともあり、日本語使用への不安、自信のなさがあつた。話す機会が少なかった。また話の内容がわからず、話さなかった	日本語使用への不安、自信のなさ(理由)、コミュニケーションが疎遠(結果)、共通の話題の欠如(理由)、寂しさ	コミュニケーションが疎遠、共通の話題がない	

2.5 倫理的配慮

本調査ではインタビュー協力者に対し倫理的配慮を行っている。インタビュー実施前にインタビュー概要の説明を行い、同意を得た。その内容はインタビューをいつでも止められること、インタビューデータを公開する場合は決して個人が特定されないよう十分に配慮し、データは厳重に保管するというものである。また IC レコーダーへの録音についても同意を得た上で行っている。本調査では 2 回目のインタビューにおいて一件同意が得られなかった。よってインタビューが行われるその場で内容に関するメモをさせてもらう許可を得た。

第3節 結果及び考察

SCAT の分析手続きに則りインタビューデータを分析し各個人のストーリーラインと理論記述を作成後、各々の理論記述の内容から類似しているものはカテゴリーにまとめていった。またインタビューデータからうまくいかなかったやりとりの具体例を抽出し、カテゴリー化した理論記述と具体例を合わせ総合的な結果図を作成した。以下 3.1 ではストーリーラインと理論記述を、3.2 ではうまくいかないと感じたやりとりの具体例を、そして 3.3 では結果図を見ていく。

3.1 分析の結果得られたストーリーラインと理論記述

SCAT の分析手続きにより得られたインタビュー協力者各々のストーリーラインおよび理論記述を以下に示す。個人の特定を防ぐため、各々のインタビュー協力者を A、B、C とする。まずストーリーラインから示す。ストーリーラインに見られる下線部は、SCAT による分析の結果生成された<4>テーマ・構成概念である。ストーリーラインを示したのち、続いて理論記述を示す。

本稿では語られたインタビューデータには半構造化インタビューの形式でもあるため様々な内容が含まれる。例えば A のストーリーラインに見られるように施設にスムーズに入ることができたといった内容が含まれることなどである。しかし本稿ではコミュニケーションをどう捉えているかを明らかにすることが目的であるため、SCQRM に基づき理論記述を記す際には、ストーリーラインから目的に即した内容のみ選択し記述することにした。

【A のストーリーライン】

着任当初、施設の人・環境に満足し安心できる職場環境であったためスムーズに新環境へ着地した。

しかし職員との関係構築の難しさをあげている。コミュニケーションするにも、適切な話題を振る難しさがあり、相手に合わせた話題の見極めといった文化差の影響も含む話題に関する難しさがある。

また利用者に応じて常に変動する現場はコミュニケーション機会も変動する。その中で仕事の捉え方の違い、習慣の違いといった文化差への抵抗感を持つことや文化差を超える難しさがある。職場では長いものに巻かれるのが安全と判断し、職場に合わせざるを得ない動き、文化的圧力も感じる。一方でコミュニケーションを通じて考えの変化や他文化の良い面も感じている。

着任当初は新環境への不安とハードルの高さがあり、余裕がない状態であり、わかっ

で欲しいという気持ちも相まって、職場にすべてを期待してしまう。しかし異なる視点にショックを受けたり拒否感があると、関係が一気に崩壊し日本人は無理という固定観念（日本人を受け入れるのが無理という固定観念）が生じ、仕事上だけの付き合い、友達にはなれない同僚と感じ諦念を持つようになる。

このような状況下での緩和材として、文化学習が必要だと考えている。知識と体感は別物と認識しているが、自分を守るための文化学習の必要性、摩擦を避けるための文化学習の必要性を訴える。

【Aの理論記述】

- a) 職員に適切な話題を振る難しさがあり、周りの日本人職員が話している様子から話題を見極めていった。話題の適切さについては文化差もあると考えている。
- b) コミュニケーションを通し仕事の捉え方の違いや、習慣の違いといった文化差への抵抗感をもつことや、その文化差を超える難しさを感じている。一方でコミュニケーションを通じて考え方の変容、他文化の良い面も感じている。
- c) 着任当初は、新環境への不安やハードルの高さがあり、余裕がない。また自分のことをわかってほしいという気持ちもあって、職場に居場所や人間関係などのすべてを期待してしまう。
- d) 自分とは異なる見方にショックを受けたり、その見方を受け止められない場合、今まで築き上げた関係性が一気に崩壊して、日本人は無理という見方に陥ることもある。
- e) 着任当初はゆとりがなく、また異文化に触れ異なる視点にショックを受けることもある。そのため緩和材としての文化学習、すなわち自分を守り他者との摩擦を避けるための学びの機会が必要だと考えている。

【Bのストーリーライン】

施設着任後は現場中心で働いてきた。着任当初は日本語力に不安で、自由自在に使えない日本語のためコミュニケーションへの不安があった。ときには発話意図が誤解される悔しさも味わった。最初の頃は教えてもらったとおりにできるかどうか不安だったが、日本人職員がジェスチャーなど言葉以外の手段で、自分に合わせた方法で丁寧に指導してくれることで理解ができた。現状にいっぱいいっぱい日本語力に不安もある中、二度聞くことへの遠慮からか無意識に「はい、わかりました」と言うこともあったが、ジェスチャーから次第に言葉の意味が推測可能となっていき、聞き取り能力の向上に繋がったという。わからないことは理解したい思いがあるからこそ、尻込みしないで、た

めらわずに質問できた。今では、どの仕事も納得して進められる仕事である。

このように現場中心であったことは、国家試験対策の遅い開始に繋がった。さらに授業内容も素材も教え方も手探りでわずかな学習機会であったが、学習に関して現状でできることをしようと考えてきた。例えば、日本人職員と遊ぶとき、遊びの機会を学習会へと、最大限に活用した。周囲や環境に対する不満より感謝の気持ちが強い。また現場ありきで学びが深化したと捉えている。

学習効果のみならず、職員との遊びや学習会は関係性の構築の機会でもあった。また遊び以外の関係性の広がりに繋がった。職員と遊ぶことに関しても自らの誘いも多くあったという。

職員とのコミュニケーションにおいて話しかけてもらえる嬉しさがある。職場でも身近な話題の活用や相手に応じた話題の選択など積極的に声がけをした。コミュニケーションの機会の増加による話題の広がりや内容の深まりとともに、関係性の構築、いわゆるきちんと伝える、言い合える関係へと繋がっていく。

日本人にあると考えられる外国人に対する心理的な壁も感じるが、オープンな態度で人と接することができ、性格上怖気付かず、さばさばとした割り切り、我慢せず言うスタイル、こだわらない性格を自らの個性とし、だからこそ日本で長居が可能だと捉えている。加えて相手の言動の意図を決めつけず吟味し、判断停止をすること、割り切る覚悟が大切だと考えている。

【Bの理論記述】

- a) 着任当初は、日本語力不安、自由自在に使えない日本語のため、コミュニケーションへの不安があった。
- b) 着任当初は、現状に対応するので余裕がなく日本語力に不安もある中、同じことを二度聞くことへの遠慮からか、無意識に「はいわかりました」ということがあった。
- c) ジェスチャーなど言葉以外の手段を通じて、また日本人職員も、こちらに合わせた方法で丁寧に指導してくれ、理解ができた。
- d) ジェスチャーからだんだんと言葉の意味が推測可能となっていく。
- e) 自ら日本人職員を誘い遊ぶ機会を設けたり、職場でも身近な話題を活用したり相手に応じて話題の選択をしたりして、積極的な声がけを行った。
- f) コミュニケーションする機会の増加による話題の広がりや内容の深まりとともに、関係性の構築、すなわち言いたいことを伝え、言い合える関係へと繋がっていく。
- g) 日本人にあると考えられる外国人に対する壁も感じる。

- h) 相手の言動の意図を決めつけず吟味し、判断停止をすること、割り切る覚悟が日本で長居する上で大切だと考えている。

【Cのストーリーライン】

JLPT N3 に合格し施設に着任したが、着任当初を振り返り N3 といってもレベルは様々だと考えている。現場と学習とで異なる日本語だという意識を持ち、自分は日本語が「できない」先入観のもと、日本語使用に対する不安、日本語使用に対する自信のなさがあった。このように「できなくてもしかたがない」という心づもりはあったものの孤独であった。日本語の先生からは困ったときは天気の話と言われていたが、共通の話がなく、声掛けへの戸惑いがあった。職員の輪に入りにくい寂しさを感じ、みんなが「私が好きではない」という思いも芽生え、コミュニケーション難に陥りコミュニケーションが疎遠になっていった。距離を縮める努力をしたのだが、無理しすぎたか、ストレスによる体調不良に陥る。気を緩めゆとりを持つことで、話題・コミュニケーションへのハードルが低下し、ま、いっかの心持ちで接することができるようになった。

同時期一方では、仕事のことはすぐ質問できた。ただし着任当初は仕事における言葉への理解がネックで、声かけへの戸惑いに加わる仕事のストレスもあった。

施設着任後 2 年目となった今でも記録書きの表現の不安や、家族連絡の日本語力の不安・自信のなさがある。忙しい現場ゆえ、指導機会の少なさはあるが、書いたものを日本人職員に直してもらえるありがたさを感じている。方言などは相手との距離の縮まりを実感できるもので、周りの日本人職員のまねをして使用し自然に身についたものだった。

この他コミュニケーションにおいて伝え方一つとっても文化差を感じることもある。それは時に同僚への不信感を生む。しかし、その文化差を受け入れながらも自分らしさを保持するよう努めている。

本人にとって、適切な話題を選ぶことのハードルの高さや、話してもわかってもらえない恐れ、そのことを考えると自分を守る保身の目的もあり、日本語使用に対する不安も相まって言いたいことがある場合でも話さない選択をし、自己表現が非積極的になっていたと考えられる。

【Cの理論記述】

- a) JLPT N3 レベルで入国はしているものの、着任当初、現場と学習の日本語は異なると考えており、日本語使用に対する不安や自信のなさがあった。

- b) 職員と共通の話題がなく、自分から声をかけ日本人職員の輪に入っていくことが難しいため、コミュニケーションが疎遠になり寂しさを感じた。
- c) 適切な話題選択の難しさがああり、話しても日本語力不足でわかってもらえないという恐れ、わかってもらえない時にショックを受けるだろうと想像すると自分自身の保身の目的もあり、言いたいことがあっても話さない選択をした。
- d) 職員との距離を縮める努力をしたが、無理しすぎたか、ストレスによる体調不良に陥った。
- e) d)に加え、着任当初は仕事における言葉への理解がネックで仕事のストレスもあった。
- f) 方言などは、利用者をはじめとするコミュニケーション相手との距離の縮まりを実感できるもので、真似して使用し自然に身につけた。
- g) コミュニケーションにおいて、伝え方ひとつとっても文化差を感じることもあり、時に同僚への不信感を生むこともある。

以上が各々のインタビュー協力者から得られた理論記述である。続いて、日本人職員とのコミュニケーションに関する具体例を挙げていく。

3.2 日本人職員とのコミュニケーションに関する具体例

続いてインタビューデータから得られた具体例である。具体例は以下 20 点挙げられる。その内容は、うまくいかないと感じたことであつたり、コミュニケーションに向かう態度面、そして日本人と接する時に感じることや、日本語に関することなどであつたりする。なお一部は、理論記述と内容が重なるものもある。

[事例 1] 些細なことであっても契約書に書いてあることが履行されないと気になる。

施設長に訴えても改善が見られなかった。すぐに対応できない場合は検討中あるいはまた相談するといった説明が一言ほしい。

[事例 2] 知り合って間もないベトナム人に話しかけても大丈夫な話題は分かるが、日本人にはどういう話をすればいいか、話題が全くわからない。例えばベトナムでは家族の人数や家族の人がどんな人かといった質問をする。施設で親しくなった既婚者である職員に旦那さんのことを聞いた時には離婚していたことが判明、家族の話題は振ってはいけないと感じた。

[事例 3] 施設で習慣的にやっていること（他の人の仕事を手伝うこと）について、自分はそうしたくないが意見が言えない。

- [事例 4] 仕事に対するやり方や考え方に違いがあるとき意見が言えない。一度言ってみたら、結局押しの強い人の主張が通り、また言った後に関係が悪くなった感じがしたため後悔した。
- [事例 5] 仕事するとき、「ありがとう」・「すみません」とよく言われるが、なぜそう言われているかわからない。
- [事例 6] 国家試験受験前に完全帰国することになった。帰国はするが、勤務シフトに学習時間確保をシフト作成者に依頼した。しかし勤務シフトに学習時間が反映されていなかった。帰国するから学習時間がないのだろうと考えたが、事前に理由説明もなくシフトを渡されたため、自分の意見が無視されたという気持ちになった。このような相手のやり方を受け入れるのが難しいと思った。
- [事例 7] 着任当初日本人職員は、私たちの国がどんな国かとかそういうことを話しかけてきてくれない。いつも地元の美味しいお店や遊ぶ場所の話が多く、着任したばかりで話題に入れず、疎外感を感じた。
- [事例 8] 着任当初は全く仕事もわからず、言葉も自信がなく、話しかけてもらえなかった。その上、仕事で使う言葉もわからないため様々なストレスを同時に受ける。初めて仕事でコール（職員が仕事で使用する携帯電話）を持った時、看護師さんから連絡があり「浣腸する」と言われたが、実際何をすることがわからず焦った。
- [事例 9] 日本人職員に、（候補者の）家に遊びに行ってもいいかと言われそれに応じたり、逆に自分から家に遊びに来てもらうように誘ったりした。また、はじめは勤務時間帯が重なる日本人職員が施設と家を送迎してくれた。このような機会にいろいろなコミュニケーションを取った。
- [事例 10] 職場ではテレビの話題や利用者さんの状態など、日本人職員にとにかく話しかけるようにした。
- [事例 11] 話しづらい人がいても、言いたいことは言うようにした。
- [事例 12] 仕事でわからないことは遠慮なく質問できる。
- [事例 13] 着任当初同僚から声をかけられることがなく、同僚は自分のことが苦手と感じているのではないかと考えることもあった。自分から声がけしたほうがいいとも考えたが、適切な話題がわからず、うまく伝えられるか言葉にも自信がないため、着任当初は孤独であった。
- [事例 14] 声をかけたいが、自分も話すのが遅いし、皆が忙しいそうだから遠慮した。
- [事例 15] 自分の気持ちは言わないようにする。仮に言ったとして、わかってもらえない時のことを考えるとショックを受けることは目に見えているので、言

う気持ちにならなかった。

[事例 16] 日本人には外国人と接する心理的な壁があるのではないかと感じている。

[事例 17] 日本人職員と仲良くなりたいと思って、自己開示を積極的に行い頑張ってきたがいつも壁を感じる。日本人にとって私たちは単なる同僚であって、仕事での付き合いだから親切なだけだと感じる。

[事例 18] 勉強してきた言葉と現場で使われている言葉は全く違うため、自分の話す日本語は絶対間違えていると思いながら接していた。

[事例 19] 着任当初は業務の流れはなんとかわかって、詳細が語れなかった。(利用者さんがご飯を飲み込めなかった時、どんな風だったか、その時の様子が言えなかった。)

[事例 20] 業務の一部を確認したくて質問するが、自分が話している途中で相手に質問の意図を誤解され、業務の全てを説明されてしまうことがあった。伝えたい内容がうまく表現できないからか、相手に最後まで聞いてもらえずに途中で判断されてしまう。

以上 20 の具体例を挙げた。これらの具体例から、うまくいかないと感じた具体例、言葉や日本語に関する事例、またコミュニケーション時に意識して行っている事例、日本人職員とのコミュニケーションについて感じたことなど様々な観点から挙げた。次項では、本節 3.1 の理論記述とこれらの具体例を基にした結果図を示す。

3.3 理論記述と具体例に基づいた日本人とのコミュニケーション

ここでは本節 3.1 の理論記述と 3.2 の日本人職員とのコミュニケーションにおける具体例を基に総合的な結果図を以下図 6 に示す。図 6 の□は、各インタビュー協力者の理論記述から内容が類似しているものをまとめたカテゴリーである。(1)~(9)はカテゴリー名である。カテゴリーの中の「・」は、カテゴリーを構成する要素であり、これらは理論記述、あるいは具体例で見られたものである。以下図 6 について、(1)~(9)のカテゴリー一順に説明していく。

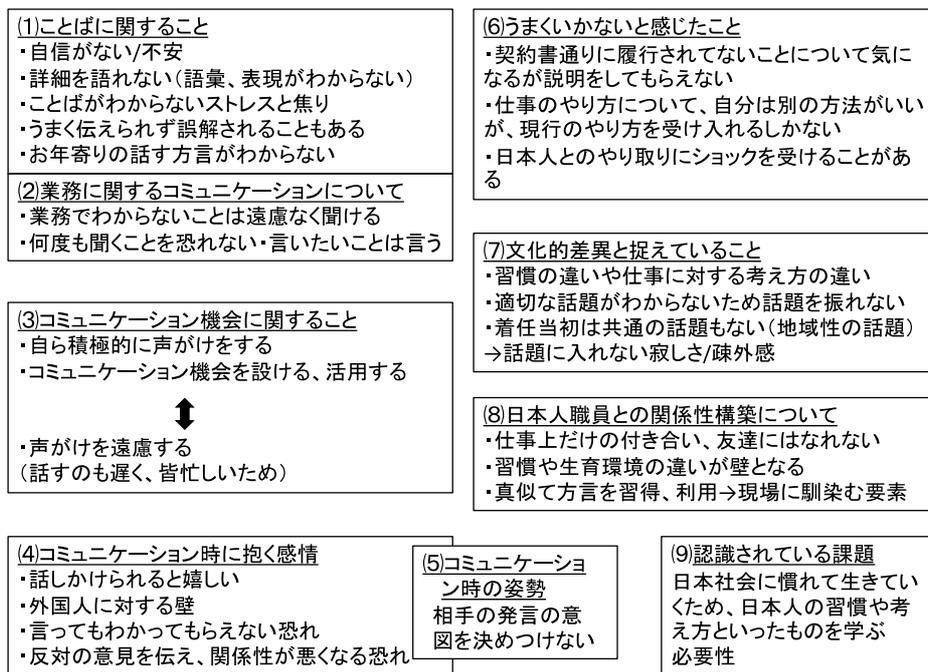


図6 日本人職員とのコミュニケーションに関する外国人介護人材の視点

まず、介護施設に着任当初(1)ことばに関することが懸念されていたが、(2)業務に関するコミュニケーションについては遠慮なく質問ができ、現場に慣れて語彙の習得が進むにつれ、言葉の問題は減少していくという。(3)コミュニケーション機会に関することでは、自ら積極的に声がけをし、コミュニケーション機会を設けたり、コミュニケーション機会を活用した。一方で日本語力への不安、自信のなさ、そして忙しい現場ゆえに声がけを遠慮することもあったという。(4)コミュニケーション時に抱く感情として、話しかけられると嬉しいと自分の存在を認められる喜びがある反面、日本語力・運用能力の不安から言ってもわかってもらえない恐れ、反対の意見を伝え関係性が悪くなる恐れを抱くことや外国人に対する壁を感じることもあった。また(5)コミュニケーション時の姿勢として相手の発言の意図を決めかからないように意識したという。このようにコミュニケーションが進んでいく中、様々な具体場面において一契約書通りに履行されていないことについて気になっているが説明をしてもらえない、仕事のやり方について、自身は別の見方をしているがそのやり方を受け入れるしかないなど(6)うまくいかないと感じたこともある。その中には、(7)文化的差異と捉えていることもあり、特に習慣の違いや仕事に対する考え方の違いや、適切な話題がわからないため話題を振れない、共通の話題もないため、疎外感を感じることもある。こういったコミュニケーションをめぐるネガティブな面から、(8)日本人職員との関係性構築について、仕事上だけの

付き合いで友達にはなれない間柄と感じており、習慣や生育環境の違いが壁になると考えている。一方、当初は全くわからなかった方言等を真似て習得し、利用することは現場に馴染むことができる要素であると考えている。最後に彼ら自身に(9)認識されている課題として日本社会に慣れて生きていくため、日本人の習慣や考え方といったものを学ぶ必要性が挙げられた。

3.4 考察

本節 3.3 の結果図 6 を基に、3.2 の具体例およびインタビューで得られたローデータを示しながら介護現場における外国人介護福祉士および候補者と日本人職員とのコミュニケーションを円滑に進める上で重要となるであろう 3 つの観点を、外国人介護福祉士及び候補者の視点から考察する。なお考察においてローデータを示すのは、その現場の声を大切にしたいという点とぜひ論文の読者にその声を届けたいという筆者の考えによる。なおローデータは《 》の斜体字ゴシック体で示すこととした。ローデータにみられる（ ）は文脈を補っており< >は聞き手の相槌的発話である。カテゴリは 3.3 と同様に下線部で示す。

3.4.1 職場への安心感を持てるような環境整備の必要性

前項 3.3 で見られたように、外国人介護福祉士ならびに候補者は(1)ことばに関することへの不安は確かにあるものの、言葉がわからないこととコミュニケーションができないことを結び付けて考えていない。この点は 7 章で見られた日本人職員の捉え方とは異なる。現に、(2)業務中のコミュニケーションについては、遠慮なく聞くことができ、インタビューデータでは何とか理解しようとジェスチャーを交えてコミュニケーションを取ったこともあったという。このような仕事上必然的に生じるコミュニケーションが問題となるのではなく、着任当初は普通の会話、話しかけることへの心理的なハードルが見られている。(3)コミュニケーション機会に関することにあるように、日本人職員が彼らに話しかけたり、彼ら自ら日本人職員に積極的に話を振ったりできればいいのだが、そうではない現場もある。(7)文化的差異と捉えていることにもあるように、適切な話題がわからないため、話題を振ることができなかつたり、着任当初は共通の話題もないため疎外感を感じることもある。また(4)コミュニケーション時に抱く感情にあるように外国人に対する壁も感じている。[事例 9・10] でみられるように積極的に話しかけられる者もいる一方、話しかけることに心理的なハードルが高いと感じる者もいる。インタビューからは具体的に《なんか、みんな声かけてくれないで、私から、声かけしたほうがいいかと思った時もあるんけど、でもやっぱり、どんな声かけるか難しいです

よね、で、<そっかそっか>でそれも人の特徴とか、私苦手かな（私のことを苦手に周りの人が思ってる）と思ってるので》や、《やっぱり自分は、頑張らなあかんと思ったんですよね、で、がん、ま、わからないですけど、ま、頑張って、頑張りすぎかな？<あー>その時は、えっとストレスとか、あ、抱えてる、もあると思います》などの声が挙げられている。このインタビュー協力者は頑張って話そうという姿勢で臨んだ結果、逆にストレスになってしまい耳鳴りが続いたという。

新しい職場へ入る時は、確かに誰もが緊張し慣れるのに時間がかかるだろう。彼らにとってはその新しい職場が外国で、かつ介護職という初めての職種であった。その上、着任当初は(3)コミュニケーション機会に関することにあるように声がけを遠慮することもあり日本語使用へのプレッシャーや話しかけることへのハードルも見られる場合がある。このような状況下で日本の職場環境へ溶け込む、あるいは自身を受け入れてもらえるということは安心してその場にいられることを意味し、コミュニケーションが円滑に行われる点からしても非常に重要な点である。(8)日本人職員との関係性構築についてにある彼らの方言利用は、単なる言語習得を超えた新環境に入り込むためのストラテジーとも捉えられ、職場へ早く馴染んで一員になりたいという気持ちの表れだと考えられる。

以上のことから、外国人介護人材がスムーズに施設に着任できるよう、安心感を持てるような環境を整えていくことが大切である。具体的には日本語使用へのプレッシャーや日本人職員に対して話しかけることへの心理的なハードルを下げるができるよう、同僚と早期に打ち解けられるような場づくりが考えられる。日本人職員にとっても外国人に対するハードルがある場合このような場は有効であると考えられる。

3.4.2 アサーティブにコミュニケーションを行っていく必要性

本節 3.3 の結果図 6 の(4)コミュニケーション時に抱く感情にある、言ってもわかってもらえない恐れ、反対の意見を伝え関係性が悪くなる恐れや、(6)うまくいかないと感じたことにある、仕事のやり方について、自分は別の見方をしているがそのやり方を受け入れるしかないというところに注目したい。この点は職員同士の関係性が悪くなることへの恐れから、伝えることを懸念し受身の姿勢でコミュニケーションに臨んでいることがわかる。すなわち我慢する状態が続くことを意味し、この状況で対等な立場でのコミュニケーションが成り立つとは言い難い。インタビューでは《(相手は)ま、すごく経験もあるし、そういうのは、ま、言ってみたときもあったんやけど、やっぱりやめたほうがいいんやないかと、後悔しました》や《職員は三人とか四人の意見で全部決めてしまおうとか、-中略-会議の時でも、ま、やっぱり、じーっと聞くだけで一番いいと思いま

ず)、《(意見を言った)その後で、ちょっと仲悪くなるとか、そういう気がする》という発言が見られた。

関係性が悪くなることは 3.4.1 にも関連し職場に安心感が持てないことにも繋がる。しかし我慢だけではいつかは限界に達し、関係性構築も難しくなるだろう。どの職種であっても職歴や経験の長さから語られる妥当な内容もあると考えられる。しかし意見を対等に述べられることは、彼らが長期間施設で働く上で安心感を持って働くために重要なことであり、反面施設側からしても長期で働いてもらえるという利点に繋がるのではないか。そのためには、平木(2012)で端的に表されているアサーティブにコミュニケーションが行われることが重要だと考える。

平木(2012)で定義されているアサーションとは、「自分も相手(他者)も大切にす自己表現」(平木 2012 : 16)であるとされる。1970年代に入り、より効果的・積極的な人間関係の促進に活用されるようになったと言われている(平木 1993 : 51)。八代他(2001)では、アサーティブ・コミュニケーションを「相手を尊重しながら自分の考えや気持ち、権利について適切に主張するコミュニケーションの方法」(八代他 2001 : 144)であるとし、方法論として定義づけている。具体的にアサーティブ・コミュニケーションを行う上で、相手の言い分、意見、気持ちをしっかりと理解、尊重しようと努めることを意識したアクティブ・リスニングや、オープンエンド形式の質問、相手の言い分、意見、気持ちを利き手である自分が理解していることを相手に伝えること、相手を責めず自分の状況を説明する「わたし文：アイ・ステートメント」、自分の主張の理由を相手にわかるように論理立てて説明することなどが重要であると言われている(八代他 2001 : 148-149)。このような話法を意識して行う必要性があり、うまくいかなかった具体事例をもとに話法を訓練することも一対策になりうると考えられ、施設着任前の研修で実施可能ではないか。

3.4.3 他者理解の必要性

(9)認識されている課題には、日本社会に慣れて生きていくため日本人の習慣や考え方といったものを学ぶ必要性が挙げられている。図の(7)文化的差異と捉えていることでは、習慣の違いや仕事に対する考え方に違いがあること、(6)うまくいかないと感じたことでは、日本人とのやりとりにショックを受けることが見られた。このような点はコミュニケーション上の摩擦へと発展することもありうる。インタビューでは《最初は日本語教える、と一緒に、習慣とか、考え方とかも伝えた方がいいかなと思います》、さらに《日本語を教えている間に、少しずつ生活とか、そういう習慣とかこういう場面になると絶対日本人は 90%こうやりますよとか、そういうのは教えて欲しいですね》と言う発

言が見られた。いわゆる「日本人らしさ」という多くの日本人に共有される言動は確かにあると考えられ、それを知識として習得することは可能であろう。しかし先の発言例の后者は、発話相手である日本人に対する見方が固定化される危険性も孕んでいる。一概に「日本人とは〇〇である」「日本では〇〇である」と教えることはステレオタイプの形成を助長させ、コミュニケーションに携わる個人と個人とが向き合う姿勢を摘んでしまう危うさがある。インタビューでも《日本、じゃなくてどこにいてもやっぱり、習慣とかは、出身は違うと入り込むことはむずかしい》、《日本人は私無理です、受け止められない》、《日本人は難しい》といったネガティブな側面が挙げられており、(8)日本人職員との関係性構築についてに見られるように、印象が固定化されていることがわかる。違うことは当然であるはずが、違うことを拒絶してしまっただけでは、どう共生していくことができるのか。

加えてインタビューでは《自分の考え方、違うだから、考え方も変え(れ)ばいいじゃないんですか、そういうこと、だから、自分も日本に住んでるから、慣れないといけませんとか、思いましたんですけど》、という発言も見られた。ここから日本に馴染もうとし自分の考え方を日本に合わせようと努力しているのが読み取れる。しかし、3.4.2のアサーティブ・コミュニケーションでみたように、自分の考えをただ相手に合わせればいいわけでないのは明らかである。

自分と他者との間で考え方や見方の違いがあるのは当然で、奥村(1998)で言われているように『「他者はわからない」という想定を出発点』(奥村1998:252)として他者に向き合う意識が前提に必要である。その上で、自分とは違う他者と共生するほかない社会だからこそ他者理解が必須であると考えられる。先行研究では異文化理解教育の必要性への指摘がすでになされてきた。公益社団法人日本介護福祉士会(2014)では「現在のEPAスキームにおいても異文化理解や異文化コミュニケーションといったことから、多文化共生といったことについての海外人材への研修、また受け入れる施設や施設経営者に対する同様の研修や教育は欠けている。」とある。しかしながら重要性を認めつつも実際にこの点が重要視されてきていないのが実態ではないか。(5)コミュニケーション時の姿勢にある相手の発言の意図を決めつけないというエポケー的態度は他者理解を促進させる一つの具体的な行動の表れと考えられる。また八代他(2001)で指摘されているアサーティブにコミュニケーションを行う話法等も有効であると考えられる。方法論のみならず他者理解をどう行うかを含めた他者理解の姿勢を育む実践が必要であると考えられる。それがなければ簡単に外国人だから、日本人だからというラベリングを行いそれ以上お互い理解しようとする姿勢がなくなり、意見の違いそのものが正誤・善悪という問題にすり替わってしまい解決策が見いだせなくなる恐れがある。

第4節 まとめ

8章では、インドネシア人介護福祉士1名とベトナム人介護福祉士2名（全員女性）に対して行ったインタビュー調査を行った。調査結果に基づく考察から、職場への安心感を持てるような環境整備の必要性、アサーティブにコミュニケーションを行って行く必要性、他社理解の必要性の3点がコミュニケーションを円滑に進めていく上で重要となると言える。

次章では、5章から8章までの各調査結果の考察に基づき総合考察をおこない、円滑にコミュニケーションを進める上でのキーコンセプトを抽出する。

参考文献（8章）

- 大谷尚（2008）「4 ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案—着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き—」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要. 教育科学』54（2），27-44.
- 大谷尚（2011）「SCAT：Steps for coding and Theorization：明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『日本感性工学会論文誌』10（3），155-160.
- 奥村隆（1998）『他者という技法 コミュニケーションの社会学』日本評論社
- 公益社団法人日本介護福祉士会（2014）「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1〈<http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf>〉（2017年5月31日アクセス）
- 西條剛央（2008）『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM アドバンス編』新曜社
- 西條剛央（2015）「質的研究の一般評価法—構造構成主義に基づく SCQRM を視点として—」『日本語教育』162号，3-18.
- 平木典子（1993）「アサーショントレーニング—爽やかなく自己表現>のために—」日本・精神技術研究所
- 平木典子（2012）『アサーション入門—自分も相手も大切に自己表現法』講談社現代新書
- 八代京子・荒木昌子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美（2001）『異文化コミュニケーションワークブック』三修社

要最低限行われていること、そして、必要最低限になりやすいからこそ、忙しい時でも感謝を直接伝える行為やかけ声などにより円滑な関係を結んでいることが伺えた。

また、観察中に行った日本人職員への非構造化インタビューからは、着任当初の候補者の日本語力を十分ではないと捉えていること、日本人職員がコミュニケーションを円滑に進める上で必要だと考えている点として、利用者及び職員との心理的な距離間を縮める上で外国人介護人材のイントネーション、現場に溶け込む為の方言利用が挙げられた。

6章の観察と非構造化インタビューを基に、7章では日本人職員側、続く8章では外国人介護人材側と二つの立場に分け、双方の立場から相手とのコミュニケーションをどう捉えているかを明らかにした。さらに結果に基づきコミュニケーションを円滑に進める上で、どのような点が重要になってくるのか考察を行なったものである。

7章は日本人職員4名（男性）への半構造化インタビューである。結果に基づき、コミュニケーションを円滑に進める上で、言葉を補う態度面育成の必要性、外国人と接する心理的なハードルを下げる必要性、異文化理解、他者理解の学びの必要性が挙げられた。

8章は外国人介護人材（インドネシア人介護福祉士1名、ベトナム人介護福祉士候補者2名、全員女性）への半構造化インタビューである。結果に基づき、職場への安心感を持てるような環境整備の必要性、他者理解の必要性、アサーティブにコミュニケーションを行う必要性が挙げられた。このアサーティブについては後述する。

さて、上記で述べた4つの調査のうち、6章は介護現場の観察から具体的なコミュニケーションの実態をできる限り探ることが目的である。一方、5章、7章、8章では対象者ならびに調査目的等に異なる部分があるものの、その通底には「現場のコミュニケーションを円滑に進めるために何が大切か」という視点を得る目的があり、そのために行われた半構造化インタビューである。

各調査の考察を俯瞰すると、主に国による文化背景が異なることに視点があり、共生の難しさが挙げられている。日本文化、外国文化が倉地（1992）や山西（2011）で指摘されているように静的なものとして捉えられており、文化の違いが仕方ないとしながらも受け入れることもできていない状況だと言える。また、単純に国による文化差やエスニシティの枠組みから見てしまうと、自分と他人は異なるという前提へ意識が向かなくなることもインタビューでは見受けられた。その結果自他が違う前提に立脚することが難しくなり「自文化をわかってほしい」といった自文化中心主義的な意識があると推察される。だからこそ相手に期待し相手の行動が自分の予想と違った時に「日本人だから、外国人だから」といったステレオタイプの見方へと陥るのだと考えられる。やはり「自

分と他人は違う」という当たり前のことをはっきり認識しないことには、出身国の文化やエスニシティの問題に還元されがちになり、対話も生まれず当然合意形成にも至らない。自分と他人は異なるという前提に立つことにより「わかってほしい」が「なんとか伝えたい、わかってもらうためにどうすればいいのか」といった発想の転換や、アサーティブな言動に繋がる可能性があり、自他の違いの認識は重要な点である。

また、日本人職員と外国人介護人材とでは日本語、コミュニケーションの捉え方が異なっていると考えられる。日本人職員の中には日本語ができないとコミュニケーションが難しいという意見も見られ、言葉の力とコミュニケーションを結びつけている様子が伺える。簡潔に言えば、言葉ありきでコミュニケーションができるといった見方と言える。

一方、外国人介護人材は日本語力とコミュニケーションを結びつけてはいない。学習してきた言葉の運用力が十分ではないことを認めつつも、現場に早く馴染みたい、同僚と関係を築きたいという思いが見られ、コミュニケーションを取りたいという意識が窺える。その意識が先にあってツールとしての日本語と捉えていると考えられる。

以上、各々の調査で得られた結果に基づく考察を統合して「現場のコミュニケーションを円滑に進めるために何が大切か」という点から再考した結果、5つのキーコンセプトが挙げられた。次項にてその詳細をみていく。

2.2 総合考察により得られたキーコンセプト

2.2.1 5つのキーコンセプト

各調査で得られた結果に基づく考察を統合して再考した結果、以下5つのキーコンセプト³⁶が挙げられた。

- ①「他者理解」
- ②自文化中心主義的なものの見方、発言に陥るのを防ぐ「アサーティブ³⁷な態度や発言」
- ③言葉を補う「非言語コミュニケーションの活性化」
- ④外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、一方、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを

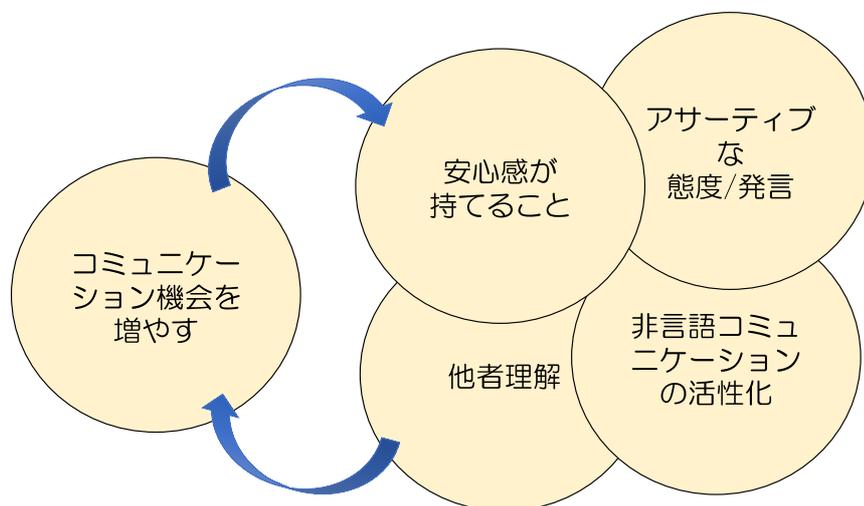
³⁶ 方言とイントネーションについても無論重要な点であるが、この点は第6章の3.3.4にて述べたとおり、日本語研修でも実施できる内容であると判断し、キーコンセプトに含めないことにした。

³⁷ 8章の3.4.2にも出てきたが、本論文におけるアサーティブ、またはアサーションの定義は一貫して平木(2012)の「自分も相手(他者)も大切にする自己表現」(平木2012:16)とする。英語とは意味が異なる点をあらかじめ伝えておく。

下げる「安心感が持てること」

⑤「コミュニケーション機会を増やす」

この5つのキーコンセプトのうち、⑤のコミュニケーション機会を増やすことがまず挙げられる。しかし現場においてはコミュニケーションが必要最低限行われる現状であるため、コミュニケーション機会を設けるのは現実的に容易ではないだろう。また単純にコミュニケーション機会が増えれば、円滑なコミュニケーションに繋がるわけではなく、①～④に挙げた他者理解、アサーティブな態度や発言、安心感が持てること、非言語コミュニケーションの活性化といったキーコンセプトがコミュニケーション時に重要であると考えられる。つまり、他者理解の姿勢や、アサーティブな態度や発言、非言語コミュニケーションを活性化させること、そして相手と話したいと思える安心感を育むといったコミュニケーションに向き合う態度が必要なのである。このコミュニケーションに向き合う態度として挙げた①～④は互いに影響しあうと考えられる。そして、コミュニケーション機会を増やすためには、①～④のキーコンセプトが条件となり、①～④の条件が満たされることで、コミュニケーション機会が増えるという循環が生じると考えられる。以下、図7にて図示を試みる。



現状：コミュニケーションが必要最低限行われる現場

図7 コミュニケーションを円滑にするキーコンセプト

図7ではまず、介護現場のコミュニケーションの現状として、コミュニケーションが必要最低限に行われる現場であることを示した。そして、コミュニケーション機会を増

やす必要性があるのだが、そのためにはアサーティブな態度や発言、安心感が持てること、非言語コミュニケーションの活性化が条件となり、この条件が満たされることで、コミュニケーション機会が増えるという循環を表している。その結果、コミュニケーションの相手との関係も徐々に構築され、対話しやすくなると言える。上述のキーコンセプトに基づく具体策を講じることで、武内（2017）で見られた日本語でどうやって言ったらいいのかわからないという技術的な問題ではなく、相手に言いたいことが言えないということが減少していく可能性がある。

続けて①～④にあげたキーコンセプトについて、先行知見を交えながら見ていくことにする。なお、⑤の「コミュニケーション機会を増やす」については、言葉どおりであるため言及しない。

2.2.2 他者理解

本論文では異文化理解と同義で他者理解という語彙を用いている。本論文内で「他者理解」とするのは、第3章のとおり、石井（1997:7）で見られた「異文化（Intercultural）コミュニケーションは、基本的には人類共通の普遍的なコミュニケーション過程と構成要素で成立するものであり、特別なコミュニケーションを意味するのではない。」という点、さらにこれに関連し Collier&Thomas（1988:101）で言われている、コミュニケーションは多かれ少なかれ個人間の、すなわち対人コミュニケーションであると同時に、異文化コミュニケーションであるという点に基づいている。また鈴木（2007）に「社会に暮らすあらゆる人々が豊かな多文化社会を享受するためには、エスニシティの次元に限らず、様々な次元における一人一人の『同じ』と『違い』を相互に承認できるような場の創出が大切である。」（鈴木 2007：67）と見られるように、国やエスニシティレベルでの異文化から、個人間の差が異文化であるという認識をはっきり自覚する必要があると考えるからである。しかし日本社会を見ると自分とは異なる文化的背景を持つ他者に対し「異文化」という言葉はほとんど使われていないように思われ、国の違いを前提とした異文化が連想されやすいと筆者は考える。個人レベルでの異文化という点を意識化させていくことが重要であり、結果として対話が生じると考える。

この他者理解とは、久米・長谷川（2007：237）や原沢（2013：33）で言われているように、自分の物の見方、相手の物の見方について気づきを高めていくことである。また、私たちが持つ自文化には、価値観が伴うものもあるが、他者と異なることに良し悪しがあるわけではないことを自覚することも大切である。

この気づきを高めることは、異文化トレーニングとも言い換えられる。異文化トレーニングについては次章で概観するが、ここではまず八代（2005）での定義のみ確認して

おく。異文化トレーニングとは、「異文化の日常的なレベルでのいろいろな違いに気づく感覚を磨くこと、異文化対応のスキルを養うことなどを目的とするトレーニング」(八代 2005 : 100) である。すなわち感情や行動を伴うトレーニングを通し、自己の気づきを促すこと、そして自文化への気づきを高めることにより異文化への気づきを促し実践力を身につけることを目的とするものであり、今までに様々なトレーニング法が存在している。

以上のことから、他者理解とは、個人レベルの異文化理解であり、自分と自分ではない他者との差異への気づきを高めていくこと、ならびに、差異に良し悪しがないことへの自覚を促すことであると言える。

続いて、アサーティブな態度や発言について見ていく。

2.2.3 アサーティブな態度や発言

アサーションについては8章の考察でも触れたが、ここではより詳細に見ていく。まず平木(2012)で定義されているアサーションとは、「自分も相手(他者)も大切にす自己表現」(平木 2012 : 16) であるとされる。アサーションは、1950年代、元々は人間関係が苦手な人や引っ込み思案でコミュニケーションが下手な人を対象としたカウンセリングの方法・訓練法として北米で開発されたという。しかし、これらの人を対象に支援していても、その人々を取り巻く他の人の問題により、支援の効果が上がらないことも指摘されるようになった。(平木 2012 : 24-26) そして、1970年代に入り、アサーションが多くの人に知られるようになり、より効果的・積極的な人間関係の促進に活用されるようになったとのことである(平木 1993 : 51)。

アサーティブな自己表現の本質は、自分も相手も大切にしたいコミュニケーションをすることである。まず自分の考えや気持ちを捉え、それを正直に伝えようとする、そして伝えたら相手の反応を受け止めようとする、ことだとする(平木 2012 : 43)。

平木(2012 : 156,157)では、アサーションは自らできる限り自他尊重の思いを込めて話そうとする試みであり、試みに対する反応は相手に任されていると述べており、相手を変えるためのコミュニケーション法ではないこと、きちんと言えば相手を説得できる魔術でもないことを明確に述べている。

コミュニケーション時の相手の反応は相手に任されているという点は、本論文におけるコミュニケーションの定義、すなわち「個人のレベルを超えた共同体的な過程や現象である」(板場 2010 : 30) と重なる。そのため相手とのコミュニケーションにおいて食い違いや葛藤があることも前提としている(平木 2012)。この前提は、第3章で取り上げた奥村(1998)の「「他者はわからない」という想定を出発点として、他者という

ことを模索する技法」(奥村 1998 : 252) として話し合うこと、また同義と考えられる平田 (2012 : 86) の「あまり親しくない人同士の価値や情報の交換、あるいは親しい人同士でも意見が異なる時に起こるすり合わせなど。」と定義された対話に通じる。つまり相手のことが分からないから話し合いや対話をするのだが、その際自分も相手も大切にアサーティブな態度、あるいは表現法で向き合うことは、感情的にならずに話し合いや対話が深まっていく可能性がある。アサーションは、コミュニケーションに向かう具体的な態度として現れるものと考えられる。

さて、平木 (2012) ではアサーションの機能を二つに分けている。

一つ目は、仕事や課題を中心に話し合っている場面 (タスクのためのアサーション) を取り上げている。これは、仕事や課題のための情報や考えの分かち合い、議論、具体的な提案を伝えるためのコミュニケーション、合意形成であり、主に言語的な表現により行われるとする。

二つ目は、人間関係を作ることに重点を置いて話し合っている場面 (メンテナンスのためのアサーション) を取り上げている。この場面とは人間の生命や関係を維持し、安心や安定が支えられている状態であるという (平木 2008 : 86)。

さらに平木 (2008) では次のように述べている。

人はこのメンテナンスが確保されていないとタスクは遂行できない。メンテナンスには、健康な生活を維持するための行動、心の安定や安心をもたらす関わり、そして所属感や親密さを促進するコミュニケーションが必要である。

(平木 2008 : 87)

対話や話し合いは、平木のいうタスクのためのアサーションである。タスクのためのアサーションとして、言語表現に注目した支援は従来の日本語教育で行われてきたと考えられる。また、本論文の 5 章、7 章、8 章で挙げた具体例をもとに、どのように伝えていくかに行った表現法を支援していくことも可能だろう。しかし、同様に対話や話し合いに向かえるように関係を構築していくためのメンテナンスのアサーションの場を設けることも重要である。この点について、今までの日本語教育分野における支援の報告は管見の限り見当たらない。

このタスクのためのアサーションと、メンテナンスのためのアサーションは連続し、循環するものと考えられる。よって、どちらか一方の支援だけでなく、どちらの支援も

行われることで、初めて十全なタスクの遂行となるのではないだろうか。

続いて、メンテナンスのアサーションとも関連すると考えられる、安心感が持てることについて見ていく。

2.2.4 安心感が持てること

安心感が持てることとは、所属する集団に居場所があると感じられることである。

A.H.マズロー（1971）は、人間の基本的な欲求 5 つ—生理的欲求、安全の欲求、所属と愛の欲求、承認の欲求、自己実現の欲求—を挙げ、これらの順にその欲求が満足されると、再び新しい欲求が出現すると述べ、基本的欲求はヒエラルキーを構成しているという（A.H.マズロー1971：93）。また、これらの欲求は 100%満たされてから次へ行くのではなく、部分的に満足し同時に不満を持っているとする。

このマズローの基本的な欲求は、ヒエラルキーを成すということからだと考えられるが、図で示されることが多い。本論文においても A.H.マズロー（1971）に基づき、下記の図 8 の作成を試みた。

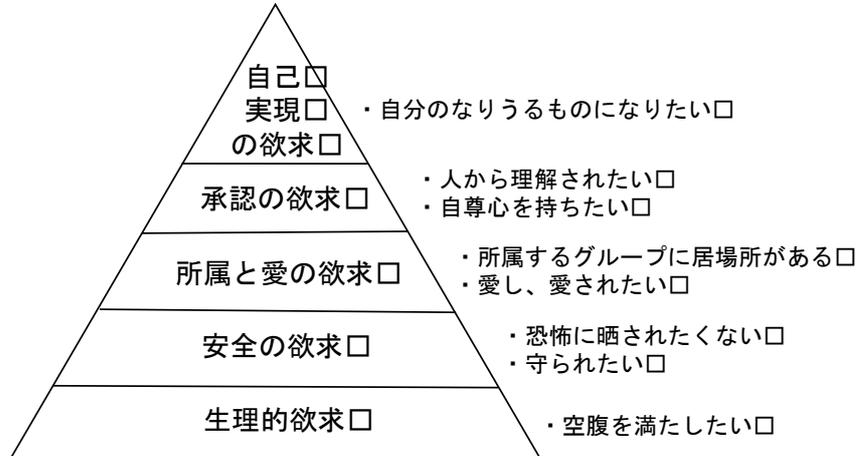


図 8 マズローの示した 5 つの基本的欲求説

先述のとおり、生理的欲求、安全の欲求、所属と愛の欲求、承認の欲求、自己実現の欲求の順にヒエラルキーを構成する。また、各欲求の具体的な欲求については、その横に、一行ないしは二行で端的に示した。ただし、本論文の調査対象者にもいたのだが、イスラム教徒といった宗教観に基づいて生活を送るものには当てはまらない可能性がある点を断っておく。

さて、この基本的欲求の中で、所属と愛の欲求は 2.2.3 で見た平木 (2008) のメインテナンスのためのアサーションと重なる。つまり、自分はここにいてもいいという居場所感、安心感、被受容感である。職場のように所属する場の人を受け止められることは、その職場に身を置く人にとって重要である。本節 2.2.1 で示したキーコンセプト④に「外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを下げる『安心感が持てること』」を挙げているが、外国人介護人材側の視点はまさしく所属と愛の欲求を意味すると考えられる。この欲求が満たされて、平木 (2008) で言えばメインテナンスのためのアサーションがなされてこそ、より働きやすくなると言えるだろう。この点から、介護施設という職場において、人間関係が保たれること、および安心して居られることは、介護職として業務にあたる上で大切な点であり、コミュニケーション支援としてのみならずここへの支援の重要性が改めてわかる。

また関係を作る上で「自己開示」の必要性が指摘されることがある。

「自己開示」とは、藤原 (1987: 91) によると「未知既知を問わず、特定の他者に対し、意図的に自分に関する情報を言語的に伝達する行為のこと。」である。ここで自己開示に関連すると考えられる「ジョハリの窓 (The Johari Window)」を取り上げる。

ジョハリの窓とは、対人関係における、自分と他者の観点による気づきを描いたものであり、Joseph Luft と Harry Ingham により 1955 年に提唱されたものである。以下に Luft, J. (1982)³⁸より引用した「ジョハリの窓」を次ページに転載する。

³⁸ このジョハリの窓の原著と推定される Luft, J. & Ingham, H. (1955). *The Johari Window: A Graphic Model of Interpersonal Awareness*. Los Angeles: U. of California Extension Office.が日本で手に入らなかったため、Luft, J. (1982) の記事より引用することにした。ただしこちらの記事が収められている雑誌も、1982 年版は手に入らなかった。この図の出典はインターネットより取得した記事の PDF からの引用である。

(https://c.ymcdn.com/sites/fridayfellowship.site-ym.com/resource/collection/D1FD72B3-693E-4EE5-AB18-B1233BBE9C51/JohariWindow_JLuft.pdf) (2018 年 6 月 1 日アクセス)

FIGURE 1
The Johari Window

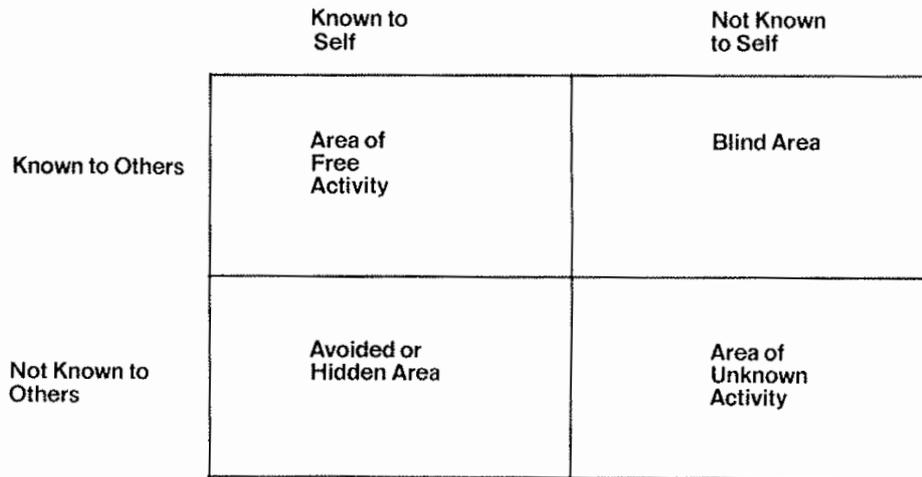


図9 ジョハリの窓 (Luft, J. (1982) より転載)

この図から、4つのエリアがあることがわかる。左上から見ていく。

まず、「Area of Free Activity」は、なぜそのような行動をするか、自分も他人も知っているエリア（=窓）である。自分も他人も知っているということは、他人に自分のことを素直に見せることができていると言える。つまり、自己開示を行うことができるとも言い換えられる。

続いて「Blind Area」は、他人には見えているものの、自分では気づいていない窓である。

「Avoided or Hidden Area」は、自分は知っているが、他人には知られていない（繊細な感情など）窓である。

「Area of Unknown Activity」は、なぜそのような行動をとるのか、自分も他人もわからない窓である。

Luft, J. (1982) では、新しいグループが出来た当初は、「Area of Free Activity」の窓は小さいが、グループが成長、成熟していくと、「Area of Free Activity」のサイズが大きくなり、自分に対してより自由に（素直に）いることができ、他人についても、他人本来の姿に気づくことができるという。

また他者と働くことは、「Area of Free Activity」の窓が十分大きくなることで、容易になるという。そして「Area of Free Activity」の窓が小さくなると、コミュニケーションが乏しくなっていくとも述べている。

ここから、仕事場面などにおける他者との協働やコミュニケーションにおいて、その

相手である他者に対し、「Area of Free Activity」を大きくすることは重要であると言える。つまり自己開示を積極的に行うことにより、八代他（2001）や原沢（2013）で言われているように、周囲との信頼関係の構築に役立つと言える。

しかし人から指示されて自己開示ができるわけではない。7章で日本人職員に見られたように外国人と接する心理的なハードルがあるような場合、自己開示は容易に行えるものではないだろう。我々が自己開示をするときには、誰に対しても同様に自己開示をしているわけではなく、相手に応じて自己開示の程度を調整しており、話してもいいと思える相手に自己開示をしていると考えられる。つまり相手に話してもいいと思える安心感が持てることにより、自己開示が進むのではないか。このように考えると、先述の所属している場所に居場所があると感じられることは安心感の一つの表れと言える。

安心感が持てることで、他者に対して自己開示が行い易くなる。そして、他者に対して自己開示が行えることにより、他者との関係の構築が発展すると言える。他者との関係の構築には改めて、安心感が持てることが必須である。

続いて、非言語コミュニケーションの活性化をみていく。

2.2.5 非言語コミュニケーションの活性化

言葉の運用力に起因しコミュニケーションが成立せずコミュニケーション上の問題が起こることは確かにあるだろう。しかし、この点は先行研究にて問題の所在の一つに指摘したとおり、コミュニケーション上の問題が外国人介護人材側の日本語力に還元されてしまいがちになることを意味する。

さて、7章において、日本人職員側から外国人介護人材に対する希望として、言葉での理解ができない、上手く話せないことが問題ではなく、意思表示の大切さがコミュニケーションしようとする意思の表れとして日本人職員に映ること、それにより日本人職員も伝える努力をするようになるというローデータを取り上げた。加えて、たとえ利用者から言われたことがわからなくても、聞いていることを相槌なりにこやかな表情なりで応対していることで、その人に対する安心感が生まれ、結果コミュニケーション量に結びつき、言葉での表現力も伸びていくのではないかというローデータを取り上げている。ここから「コミュニケーションしようという意思」が、コミュニケーションに関わる者同士のコミュニケーションの仕方を変えていくということが言えそうである。

つまり、「伝えたいから、なんとか伝える」という意思、気持ちがコミュニケーションの始まりなのである。コミュニケーション手段としての言葉ありきでコミュニケーションをしているのではない点を再認識する必要がある。言葉でなくても、伝えられる手段は多様に存在するのである。筆者は日本語教育に関わる者こそこの点を十分意識する

必要があると考えている。日本語教育では、言葉を教え、言葉でコミュニケーションをとることに焦点があり、筆者はこの点を否定するつもりは毛頭ない。ただし、実際言語を学び、運用できるまでに相当の時間がかかること、また現実社会でのコミュニケーション相手は、日本語教育に携わる者ではないことの方が多という点を鑑みると、言葉によるコミュニケーションの限界をはっきりと認識し、指導に当たる必要があると考えるからである。

非言語コミュニケーションに関しある興味深い知見の一つに、マレービアン¹の法則と言われるものがある。

A・マレービアン(1986)によると、「言葉より、行動という伝達手段の方が、他人に感情や態度を伝えることと、密接な関連を持っている。」(A・マレービアン 1986: 98)とし、相手に感情を伝える際、言葉による感情表現が7%、声による感情表現(声の調子による感情表現)が38%、顔による感情表現が55%から成り立っているという。つまり、声の調子といった音声特徴や表情は、言葉そのものによる表現より相手に自分のことを印象付ける割合が高いと言える。ここから「伝えたいから伝える」というこの気持ちは、表情や音声特徴など言葉以外で表現できる部分が多く、非言語コミュニケーションが有効性であることがわかる。よって非言語コミュニケーションの活性化が必要であることが言える。

また末田・福田(2003: 19)では、コミュニケーションの要素がまとめられわかりやすく図示されている。

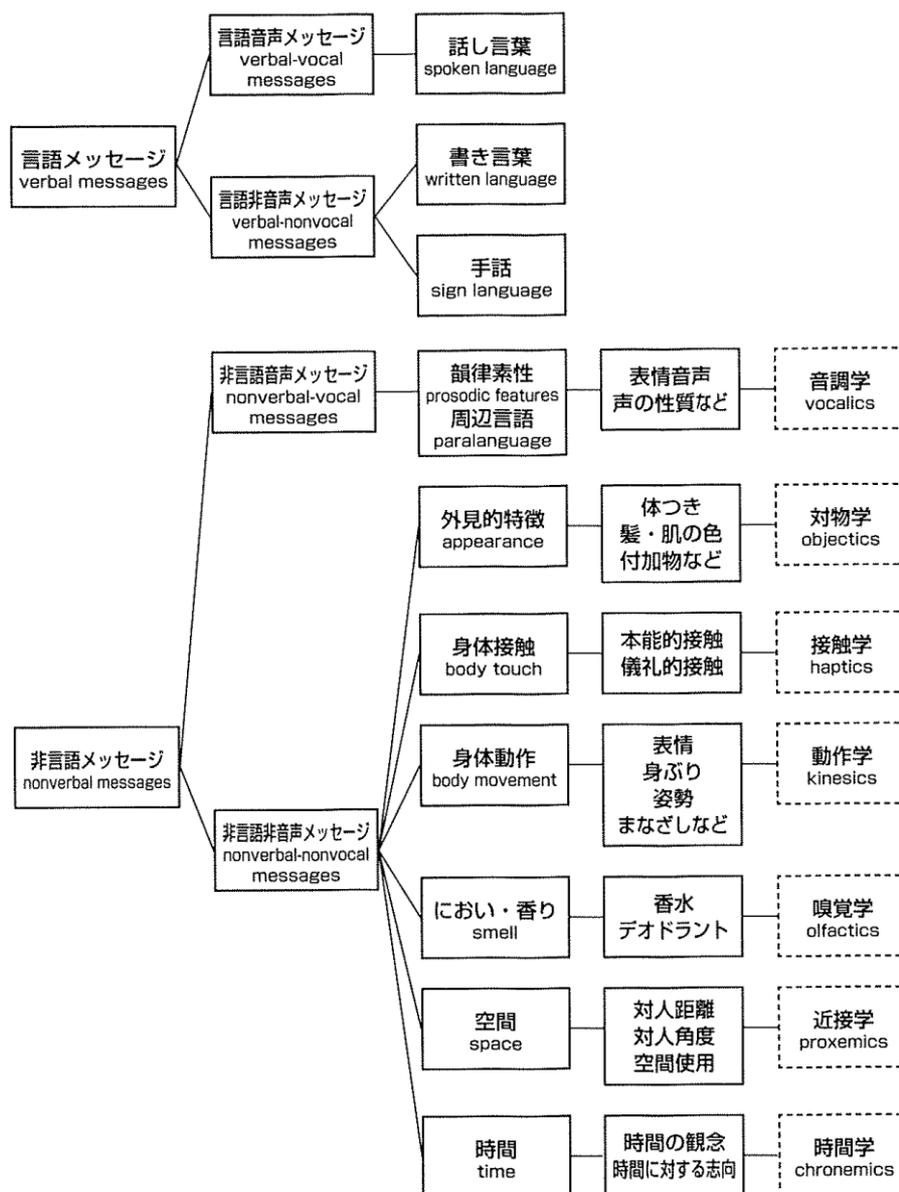


図 10 コミュニケーションの要素 (末田・福田 2003 : 19 より転載)

この図 10 から言葉による言語メッセージのやり取りより、非言語メッセージの要素が豊富にあることがわかる。そして我々のコミュニケーションは、言語メッセージと非言語メッセージが合わさっていることに意識して目を向ける必要がある。非言語コミュニケーションを意識することにより、候補者への日本語教育支援、あるいは、介護現場におけるコミュニケーション支援の内容に変化が生じていくと考えられるからである。

7 章で指摘されたことは、この図の中の非言語メッセージにある、「表情 音声 声の性質など」と「表情 身振り 姿勢 まなざしなど」が主に関わっていると考えられる。

以上のことから、「伝えたいからなんとかして伝える」ことがコミュニケーションを生じさせ、言葉だけでなく非言語の部分、言い換えれば私たちが身体感覚を利用しながらコミュニケーションを取っていくことの重要性が示唆された。

第3節 まとめ

本章では、各調査の結果に基づき考察を「現場のコミュニケーションを円滑に進めるために何が大切か」という観点から統合して再考し、5つのキーコンセプトを挙げた。その5つを改めて示すと以下のとおりである。

- ①「他者理解」
- ②自文化中心主義的なものの見方、発言に陥るのを防ぐ「アサーティブな態度や発言」
- ③言葉を補う「非言語コミュニケーションの活性化」
- ④外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを下げる「安心感が持てること」
- ⑤「コミュニケーション機会を増やす」

キーコンセプトの①～④について、前節 2.2 にて先行知見に基づき考察を進めてきた。①～④で示された他者理解の姿勢や、アサーティブな態度や発言、非言語コミュニケーションを活性化させること、そして相手と話したいと思える安心感を育むといったコミュニケーションに向き合う態度は互いに影響しあうコンセプトと考えられる。そして、⑤のコミュニケーション機会を増やすためには、キーコンセプトの①～④が条件となり、①～④の条件が満たされることで、コミュニケーション機会が増えるという循環が生じると推察される。その結果、コミュニケーションの相手との関係も徐々に構築され、対話しやすくなる可能性があるとして示唆された。

以上総合考察により得られたコンセプトから、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションといったことを安心・安全が保障された場で体験できることが求められると言える。このような体験を通し、一緒に体験をした者の間で、関係構築のきっかけ、あるいは促進に繋がると考えられるからである。

次章では支援の一形態として考えているワークショップについて述べる。合わせて本章で得られたキーコンセプトに基づき、検討し、実施されたワークショップの実践報告を行う。

参考文献 (9章)

- 石井敏 (1997) 「異文化コミュニケーション」 石井敏・久米昭元・遠山淳・平井一弘・松元茂・御堂岡潔・江草忠敬編『異文化コミュニケーション・ハンドブック』第1部A第2章, 有斐閣, pp7-11
- 板場良久 (2010) 「コミュニケーション能力」 池田理知子編『よくわかる異文化コミュニケーション』Ⅲ, ミネルヴァ書房, pp.30-31
- 奥村隆 (1998) 『他者という技法 コミュニケーションの社会学』日本評論社
- 久米昭元・長谷川典子 (2007) 『ケースで学ぶ異文化コミュニケーションー誤解・失敗・すれ違い』有斐閣
- 倉地曉美 (1992) 『対話からの異文化理解』勁草書房
- 末田清子・福田浩子 (2003) 『コミュニケーション学 その展望と視点』松柏社
- 鈴木江理子 (2007) 「多文化社会の課題ー「心の壁」を超えるために」 毛受敏浩・鈴木江理子『「多文化パワー」社会ー多文化共生を超えて』第2章, 明石書店, pp41-86
- 武内博子 (2017) 「EPAに基づく介護福祉士候補者が捉えた介護福祉士国家試験対策過程とはーインタビューの分析からー」『日本語教育』166号, 1-14.
- 原沢伊都夫 (2013) 『異文化理解入門』研究社
- 平木典子 (1993) 「アサーショントレーニングー爽やかなく自己表現>のためにー」日本・精神技術研究所
- 平木典子 (2008) 「「アサーション」という技法」『文学』9 (6), 82-87.
- 平木典子 (2012) 『アサーション入門ー自分も相手も大切にする自己表現法』講談社現代新書
- 平田オリザ (2012) 「一劇作家から見た日本語教育の課題と展望」野呂博子・平田オリザ・川口義一・橋本慎吾 編『ドラマチック日本語コミュニケーション「演劇で学ぶ日本語」リソースブック』第3章, ココ出版, pp.78-101
- 藤原千秋 (1987) 「自己開示」小川一夫監修『社会心理学用語辞典』北大路書房, pp.91-92
- 八代京子・荒木昌子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美 (2001) 『異文化コミュニケーションワークブック』三修社
- 八代京子 (2005) 「異文化理解の教育とトレーニング」本名信行 秋山高二 竹下裕子 ベイツ・ホッフア ブルックス・ヒル編『異文化理解とコミュニケーション2 [第2版]ー人間と組織』第5章, 三修社, pp.98-126
- 山西優二 (2011) 「「多文化共生に向けての居場所」とは」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究』no.13, 14-22.
- A・マレービアン (1986) 『非言語コミュニケーション』西田司・津田幸男・岡本輝人・山口常夫 (訳), 聖文社

A.H.マズロー (1971) 『人間性の心理学』 小口忠彦 (監訳), 産業能率大学出版部

Collier, M. J., & Thomas, M. (1988). Cultural identity: An interpretive perspective. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.) *Theories in intercultural communication*, (pp.99-120). Newbury Park, CA: Sage Publications.

Luft, J. (1982). The Johari Window: a graphic model of awareness in interpersonal relations. In: Porter, L.C. and Mohr, B. (Eds.) *Reading book for human relations training*. USA: NTL Institute for Applied Behavioral Science.

〈 https://c.ymcdn.com/sites/fridayfellowship.siteym.com/resource/collection/D1FD72B3-693E-4EE5-AB18-B1233BBE9C51/JohariWindow_JLuft.pdf 〉

(2018年6月1日アクセス)

10章 コミュニケーション支援としてのワークショップ

9章の総合考察より、介護現場で共に働く日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進める5つのキーコンセプトが挙げられた。

本章ではコミュニケーションを円滑に進める支援の一具体策としてワークショップという形態を採用する。はじめにワークショップの定義を確認する。続いて、その定義をふまえて、ワークショップの実施が妥当である点を述べる。次に、ワークショッププログラムの検討を行う上で、9章の考察により得られた、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示などといった視点が、異文化トレーニング、あるいは異文化理解などでもすでに言われていることから、関連する分野における知見を概観し、本論文においてはコミュニケーション支援の一手段として演劇的手法に可能性を見出した点を述べる。最後に、実際にワークショップを計画し、実施したワークショップの実践報告を行うこととする。

第1節 ワークショップ

1.1 ワークショップとは何か

ワークショップと銘打つセミナーや勉強会など最近頻繁に耳にするようになった。それでは、ワークショップとはどう定義づけられるだろうか。

中野(2001:11)では、ワークショップという言葉が広範囲で用いられているとし、ワークショップが行われるそれぞれの分野(演劇、美術、まちづくりなど)において、それぞれの歴史や定義があり、一つの定義ではカバーできないという。すなわちワークショップという言葉の使われ方が、分野によってその意味することが異なるため、定義づけることが難しいことを意味する。しかしながら、暫定的に「講義など一方的な知識伝達のスタイルではなく、参加者が自ら参加・体験して共同で何かを学びあったり創り出したりする学びと創造のスタイル」だと述べている。

また、中野は日本で行われている様々な分野のワークショップの分類を試みている。以下ページの図11にその分類を示した。

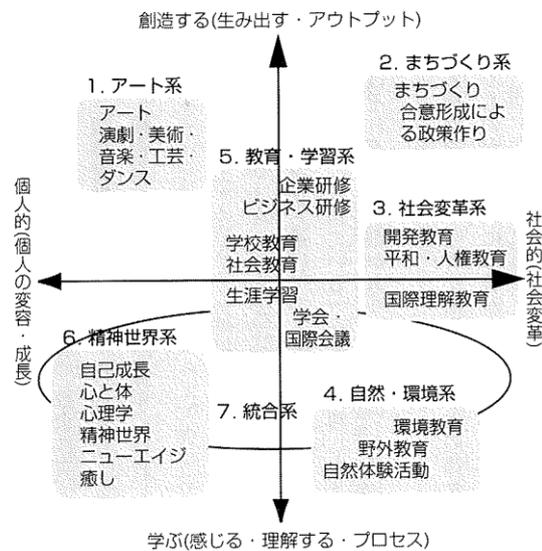


図 11 ワークショップの分類の試み (中野 2001 : 19 より転載)

この図の横軸である「個人的、社会的」は、個人の内的変容や成長に向かう「内向き」の方向と、現実の社会や世界を変革していこうという「外向きの方向」を示している。縦軸の「創造する、学ぶ」は、何かを実際に創り出していき成果を重視する「能動的」な方向と、感じたり理解したり学んだりするプロセスそのものを大切にする「受容的」な方向を示すという。この縦軸と横軸は矢印で示されているものの、「個人的、社会的」「創造する、学ぶ」は互いに深く関係しあっており、矢印の先端は離れていくというより、大きな輪となって円環する可能性を指摘している (中野 2001 : 17-18)。

この図 11 で示した中野 (2001) の分類は、ワークショップという言葉が持つ多義性が複数の背景から生まれてきたことを気付かせてくれた図だと荻宿 (2012a) は言う。そして、現在ワークショップの活動は「中野による活動領域の分類、まちづくり系、教育・学習系などだけでなく、それらの周辺分野に越境しあい、新しい分野を作っている」 (荻宿 2012a : 4) と述べている。

また荻宿は、現在ワークショップは社会構成主義学習観に基づく学習法であると主張している。社会構成主義学習観では「学習を『知識の意味は教科書の中に存在するのではなく、学習者の道具的思考や他者とのコミュニケーションを通して構築されるもの』としてとらえられている」と言い、「分かち合う」学習観であるとする (荻宿 2012b : 79)。この「分かち合う」とは、「知識の獲得が目的ではなく、他者と知識を「分かち合っている」状況、プロセスを学習としてとらえること」 (荻宿 2012b : 80) とされている。具体例として学校教育を例にとると「子どもたち同士がアイデアを出し合い、自分たちで作品づくりの共同体に参加して、それぞれが役割を果たしていくことで『自分

たちが考え、協働して作った作品』という成果とそのプロセスに込められた意味を生成したことが学習」(苅宿 2012b : 79-80) ととらえることである。

また苅宿 (2012b : 80) では、この社会構成主義に基づく学習において「協働」の実態が大切であると指摘し、協働について次のように述べる。

協働は単なる話し合いや仲よくなることではない。何のために、なぜやるのかという目的とそのプロセスを共有し、多様なずれや行き違いが生まれていくことを重要な結節点としてとらえ、それらの問題を解決していくことを通して、合意を形成し、より納得できる取り組みが生まれていくことなのだ。(苅宿 2012b : 80)

つまり、協働はただ一緒に取り組むことを指すのではない。苅宿では社会構成主義学習観に基づきワークショップの活動定義を「コミュニティ形成(仲間づくり)のための他者理解と合意形成のエクササイズである」(苅宿 2012a : 18) とし、その方法論の定義に中野で定義付けされた「講義など一方的な知識伝達のスタイルではなく、参加者が自ら参加・体験して共同で何かを学びあったり創り出したりする学びと創造のスタイル」(中野 2011 : 11) としている。

ではこの協働の場で何を経験するのか。

佐伯 (2012 : 64) は、ワークショップは「型こわし」と「型探し」を経験する、「まなびほぐし (unlearn)」の場であると言う。この「まなびほぐし (unlearn)」と言うのは、「まなび (learn) のやり直し」であるといい、「型」とは、これまでの「まなび」を通して身につけてしまっている「型」としての「学びの身体技法(まなび方)」である。ワークショップは、「型」としての「学びの身体技法(まなび方)」を改めて問い直し、解体して、組み替えることを意味するという(佐伯 2012 : 62)。

佐伯は、親から子供、先輩から後輩へと文化が伝承される多くの場合「意味がわからないまま」伝承されることが多いと指摘している(佐伯 2012 : 49)。この点に関し、苅宿 (2012b) でも同様の言及が見られる。

私たちは、この社会的・文化的な学習で身につけてしまった「型」をなかなか意識できない。それは、当たり前なことを当たり前として身につけてきたから当然(当たり前)なのである。(苅宿 2012b : 69-70)

両者の指摘を言い換えれば、「当たり前」として受け止められるものは、無意識に身につけた「型」であり、疑問を持たないものと言える。よって、ワークショップで起こ

っていること、経験することは、他者との協働を通し、「当たり前」だと感じることや、知らず知らずのうちに構築された自分のものの見方や価値観に揺さぶりをかけたり、自分自身身につけていたものの見方や価値観がどのようなものかを他者を介して意識化する経験とも言えるだろう。

また近代以降、社会においてこの「型」の幾度とない更新、すなわち古い当たり前から、新しい当たり前といったように明確なゴールへ移動してきたと述べている。しかし、現代は、その当たり前に身につけてきた「型」を見直すことが迫られていると言う。それは社会・文化が多面的となったことから社会の価値観を一元的にまとめることが不可能になってきていることによるからである（荻宿 2012b : 70）。つまり、かつてのように、当たりの「型」の更新をしようにも明確な新しい「型」が存在しないのである。

明確な「型」が存在しない社会は、様々な「当たり前」を持つ人の集合体と言える。これらの人が共生する上では合意を形成していく他ない。この合意形成や他者理解のエクササイズとしての場が、ワークショップなのである。

総じて、ワークショップの参加者は、当たり前とされていること、あるいは、無意識に構築された自分のものの見方、捉え方を、他者との協働を通し、揺さぶりをかけていく、または意識化していく経験をするようになる。すなわち佐伯（2012）の言葉を用いれば「まなびほぐし」なのである。

このワークショップの定義、ならびにワークショップを通して参加者が経験することは、9章にて述べたキーコンセプトに共通する点があると筆者は考えた。次項でこの点について深め、介護現場における日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進める一具体策としてワークショップが妥当であることを述べる。

1.2 ワークショップが形態として妥当な理由

9章では、「現場のコミュニケーションを円滑に進めるために何が大切か」という観点から、各々の調査で得られた結果に基づく考察を統合して再考し、5つのキーコンセプトを挙げた。その5つとは、「①『他者理解』、②自文化中心主義的なものの見方、発言に陥るのを防ぐ『アサーティブな態度や発言』、③言葉を補う『非言語コミュニケーションの活性化』、④外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを下げる『安心感が持てること』、⑤『コミュニケーション機会を増やす』」であった。そして、これらのコンセプトから、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションといったことを安心・安全が保障された場で体験できることの必要性を指摘し、ワークショップが妥当であると考えている。

その理由として、まずキーコンセプトに挙げた、他者理解、アサーティブな態度や発言、非言語コミュニケーションの活性化、安心感が持てるといったものは、違和感なく受け入れられ、そうあるべきだ、当然だと認識される場合が多いと考える。キーコンセプトの「他者理解」一つをとっても、従来より異文化理解や、異文化コミュニケーション等においてその重要性は指摘されてきた。日本介護福祉士会(2014)でもされている。多文化共生の時代背景もあいまって、意識化が促されつつあり、浸透しつつあると考えられる反面、重要性への訴えが続くのは、知識と身体感覚や感情の乖離、つまり体験の欠如が問題だと考える。知識として理解レベルにとどまらないよう、次節で述べる異文化トレーニングが台頭してきたのも体験の欠如によるところもあるだろう。

また、ワークショップとは異なる観点からだが、「〈学びの全身化〉〈アクティビティ〉〈自立した学習者〉〈知恵(=演劇的知)〉」(渡部 2014: 14)の4つをキーワードに掲げる獲得型研究会³⁹が提唱する獲得型授業・獲得型学習についても類似する記述が見られる。それはキーワードの一つ、知恵=演劇的知を構成する要素の中の、学習内容(対象)に関わる知識について次のように述べている。

獲得型学習では、知識の量だけでなく、その質が問題となる。たんなる記号として記憶される断片的な知識ではなく身体活動をくぐらせ五感を通して定着した知識、表現するために再構成され活用された知識、学びの場のダイナミズムー多様なもの見方・考え方の衝突と和解などを反映した文脈的な知識だという点が特徴である。(渡部 2014: 27)

つまり、知識を情報として得るだけでなく、全身を使って、アクティビティをツールとする獲得型学習においては、学習者一人一人が学びの様々な場面における体感、感情を伴う学びを通して習得した知識と言える。この点は、まなびほぐしと通じると考える。

経験が抜け落ちてしまい、理解と身体感覚の乖離の状態であるからこそ、改めて体験を通し、見つめ直すのである。このように考えると、キーコンセプトに挙げた一つ一つは、望ましい概念であるが実際行動に移すとすると、様々な感情に捉われると言え、知識として理解するだけでは行動にはつながらないと言える。だからこそ、キーコンセプ

³⁹ 獲得型教育研究会は 2006 年に設立され「参加型アクティビティの体系化および教師研修システムの開発」を主なテーマに活動している。詳細については渡部(2014)を参照されたい。渡部(2014)は獲得型授業の定義を 2 つ挙げている。一つは、「教師は、学習者に『全身で学ぶ』場を提供し、『自律的学習者』となるよう援助する」であり、二つ目は、「教師は、種々の『アクティビティ』を駆使して、学習者に知識だけでなく『知恵』を獲得させる」とする。(渡部 2014: 13) また、獲得型学習の定義も二つあり、一つは「学習者が『全身で学ぶ』事を通して、民主的社會を構成する『自立的学习者』を担っていく」、二つめに「学習者が、種々の『アクティビティ』に取り組む事を通して、自己の内部に『知恵』を形成していく」とする。

トが、当たり前で望ましいという認識だけでなく、キーコンセプトを一つ一つ体験を通して捉えなおし、自分自身の意識化を促すことはまなびほぐしに通じる。

ここで本論文のキーコンセプトの一つ「非言語コミュニケーションの活性化」を例にとると、これは「言葉がわからない、外国の人とだから伝わらない」という意識のまなびほぐしを意図する。仮に母語が共通であっても言葉を尽くしても伝わらない体験、あるいは、言葉はわからないけれど伝わる体験等、非言語コミュニケーションの有用性への気づきを促すまなびほぐしである。

以上本論文では、キーコンセプトを改めて見つめ直す「まなびほぐし」の経験を期待できるワークショップが、介護現場における日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進める一具体策として妥当であると考えられる。なお本論文において企画するワークショップの活動定義は苜宿（苜宿 2012a : 18）に倣い「コミュニティ形成（仲間づくり）のための他者理解と合意形成のエクササイズである」とし、その方法論の定義は「講義など一方的な知識伝達のスタイルではなく、参加者が自ら参加・体験して共同で何かを学びあったり創り出したりする学びと創造のスタイル」（中野 2011 : 11）とする。

次節では、ワークショップのコンテンツを検討する上で、他者理解の実践に関し先行知見と考えられる異文化トレーニングについて概観する。

第2節 異文化トレーニング

2.1 異文化トレーニングとは

異文化トレーニングとは、「異文化の日常的なレベルでのいろいろな違いに気づく感覚を磨くこと、異文化対応のスキルを養うことなどを目的とするトレーニング」（八代 2005 : 100）である。すなわち感情や行動を伴うトレーニングを通し、自己の気づきを促すこと、そして自文化への気づきを高めることにより異文化への気づきを促し実践力を身につけることを目的とする。

この異文化トレーニングが注目を浴びるようになった背景として、八代（2005）では、異文化理解が知識のレベルだけではなく、異文化コミュニケーションを行うために実践力が必要であることを挙げている。その理由として異文化接触が日常的に起こり、異なる文化の人々に対応していかなければならない状況が生じているからだとする。つまり、異文化を知っているだけではすまされなくなり、知った上で適切に対応していく必要がある。

異文化トレーニングでは、「頭（知識）、心（感情）、手足（行動）を万遍なく動員してトレーニングを行う。」（八代 2005 : 100）という。その具体例は、次項 2.2 で述べる。

また異文化トレーニングは異文化トレーナーの指導下に行われることが望ましいとしている。

2.2 具体的な異文化トレーニング法

原沢（2013）によると、異文化トレーニングの主なものに、ケーススタディ、D.I.Eメソッド、カルチャー・アシミレーター、ロールプレイ、シミュレーションがあるという。他にも八代（2005：113-117）では非言語コミュニケーションのトレーニングが挙げられている。具体的なトレーニング法について、その内容を以下概観していくことにする。

ケーススタディとは、「異文化交流において実際に起きた出来事を題材に、どこに問題があるかを冷静に考えるトレーニング」（原沢 2013：132）である。一人でも実施可能だが、グループで行えばその事例を多角的に見ることができるという。

D.I.Eメソッドとは、「異文化問題をより正確に客観的に考察することで、偏見のない理解を目指す方法」（原沢 2013：133）である。DとはDescription（記述）のことであり、何が起きたかを客観的に記す。IとはInterpretation（解釈）のことで、その出来事をどのように理解したかを記す。EとはEvaluation（評価）のことを指し、その出来事の理解に基づきどのように判断がなされたかを記す。これらの3要素を、異文化問題に関わる各々の立場から記述することで、偏りのない客観的な理解を得ようとするものである。

カルチャー・アシミレーターとは、「異文化接触において生じた問題について、その原因を複数の選択肢から選び、間違っている場合は考え直し、文化背景の違いによる問題の本質を学習するトレーニング」（原沢 2013：135）である。この方法もケーススタディ同様、グループで行うことで、選んだ選択肢が異なる人々の間で議論を交わすことができ、学習効果が高まるという。

ロールプレイとは、「複数の人に役を与えて演技をしてもらったあとで、その状況についてディスカッションするというもの」（原沢 2013：137）である。役を与える際、状況が説明されているロールカードを演技者に渡し、実際にその役になりきって演技をする。演技者以外の人はその演技を観察する。その後、観察者も演技者もロールプレイからどのようなことを感じ、学ぶことができるかを話し合うという。

シミュレーションとは、ロールプレイ同様体験型の学習であり、参加者全員が活動に参加をする。「グループごとにある役割を演じたり、ゲームに参加したりすることで、異文化接触において生じる感情の葛藤を疑似体験するもの」（原沢 2013：138）である。

有名なシミュレーションの一つにバーンガ⁴⁰がある。

シミュレーションは「異文化接触において生じる認知面、感情面、行動面の変化を疑似体験すること」(原沢 2013 : 73) にその意義があり、最も刺激的で効果的なトレーニング法の一つであるという。また、体験後のディブリーフィングと言われる、シミュレーションによる体験を通し感じたことについて、参加者同士の気づきを共有する場を設けている。八代 (2005 : 122) でも「活動だけ行って、解説と意味づけを行わないと、異文化シミュレーションの教育効果を得ることはできない」と述べており、ディブリーフィングは重要な役割を担う。他にも異文化コミュニケーションまたシミュレーションの進行役 (ファシリテーター) は経験者であることを条件に挙げ、未経験でシミュレーションを指導してはならないとしている。

八代 (2005 : 113) で取り上げられている非言語コミュニケーションとは、非言語コード (タッチング、表情、視線、ジェスチャー、時間、大きさ、重さ、形、人と人および物と物の間の距離および位置、服装など) を対象としたトレーニングであるという。八代 (2005) ではその中の具体例としてタッチング、表情、視線を扱うトレーニングを挙げている。概して、言葉以外で相手と様々なやりとりが行われていること、また体験に伴い生じる様々な感情、感覚を体感することができる活動であると言える。

以上、具体的な異文化トレーニング法を概観した。これらのトレーニングは、体験型のものも含まれており、知識だけではなく体験時の感覚や感情など体感による様々な気づきが見込まれる。また、ケーススタディやカルチャー・アシミレーターなどをグループで行うこと、そしてシミュレーションにおけるディブリーフィングは、個人が人や物事の認知を多角的に行えるようになる上で大切な機会と考えられる。このように自分の見方を知り、他者の見方を知る機会となる異文化トレーニングは、自分とは異なる他者と共生する上で、必要不可欠であると言える。

筆者は異文化トレーニングの有用性は認めているのだが、本論文で扱うことを想定した際 2 点の懸念事項があった。次項でその懸念事項を述べる。

2.3 異文化トレーニングにおける懸念点

本節 2.1 ならびに 2.2 において、異文化トレーニングが自己の気づきを促し、自文化への気づきにより、異文化への気づきを促すものであること、さらにそのトレーニング法には様々なものがあることがわかった。

⁴⁰ バーンガとは、グループに分かれてトランプゲームをやりながら、異文化で生じる様々な軋轢や混乱を疑似体験するものである。ゲームの勝ち負けによって勝者と敗者に分かれ、グループ間を移動することで異文化を体験するものである。(原沢 2013 : 72)

9章の総合考察に基づき介護現場で共に働く日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進めるために、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションが体験できるといったコンセプトに基づく体験の場としてのワークショップを考える上で、異文化トレーニングの定義には通じるものがある。加えてトレーニング法の中でも体験型のトレーニングはその効果も大きいという点から、検討を進めていった。だが、二つの懸念事項が浮上した。

一つ目は、トレーニング法によっては安心・安全な場が保証されていない恐れがある。本論文では当初もっとも刺激的で効果的なトレーニング法の一つとして言われ、体験型であるという点からシミュレーションに可能性を見出していた。しかしシミュレーションについて検討し、また筆者自身の体験もふまえ、本論文内では使用を取りやめることにした。

まずシミュレーションが、「グループごとにある役割を演じたり、ゲームに参加したりすることで、異文化接触において生じる感情の葛藤を疑似体験するもの」(原沢 2013: 138) であることは先に見た。

この「感情の葛藤の疑似体験」という点から、様々な感情や感覚が参加者に生起することがわかる。八代 (2005: 122) では、「シミュレーションを行う時は、必ずしっかりした補助者をつける。」としている。なぜなら「感情や行動をコントロールできなくなった人が出た場合は、トレーナーに変わってシミュレーションを仕切らなければならないからである。」と注意を促している。換言すれば体験を通し、様々な感情や感覚が参加者に生起するため、その場に緊張感がもたらされる可能性が指摘できる。もともと「感情の葛藤の疑似体験」であるから、緊張感があっても当然のこととも言える。だからなのか、八代他 (2001) では「異文化シミュレーションは、異文化状況での違和感やストレスを伴いますので、参加者間に信頼が出来上がっている状況で用います。」(2001: 167) と述べており、初対面の人々で行うのを推奨していない。また八代 (2005) では、シミュレーションの進行役であるファシリテーターが経験者であることを条件に挙げている。これらの2点についてシミュレーションの記載がある本全てに注意点として言及されているわけではないが、感情に葛藤が生じることを考慮すれば、この点は十分理解できる。

個人談となるが、筆者も一度シミュレーションの一つである「バーンガ」を体験したことがある。バーンガの説明は前ページの脚注で簡単に述べている。筆者が体験したバーンガは、まず参加者がいくつかのグループに分かれる。そして各グループにゲームのルールが配られ、ルールを覚え、試しにゲームをしていく。ゲーム中は、言葉を発してはならない。ジェスチャーなどは認められている。試しに行われるゲームの中で

ールの理解を確かめた後、ルールの紙が回収され、実際にゲームがスタートする。ゲームには勝ち負けがあり、各グループで、一ゲームごとに一番になった人と最下位の人各一名ずつ出てくる。その人たちは、他のグループへ移動する。他のグループでは、実はルールが異なっている。その時どのように感じるのかというところが体験の狙いとされており、ゲーム体験後はディブリーフィングが行われた。

筆者自身は、グループの移動がなく終始同じグループにいた。筆者のいるグループへ移動してくる人は、ルールが違うことに気づいてはいるものの、わからないまましていたという人、それから、ルールが違うからなんとかジェスチャーを介してルールを知ろうとした人がいた。体験後のディブリーフィングの際、筆者のグループへ移動してきた前者からは「途中からゲームのルールがわからず諦めてしまい、(筆者のいた)グループの人が意地悪な人に見えた」と言われた。筆者自身は、そのゲーム時、確かにその人がルールを理解できていない、違うルールを持っているのではないかという感覚があったが、特に何も訴えがなかったためそのまま進めてしまった。それゆえ、ディブリーフィング時に、「(筆者のいた)グループの人が意地悪な人に見えた」という発言を耳にした時、「気づかずに、申し訳ない」という気持ちになった。しかし、そう思いながらも、常に相手がどう思っているか、相手の行動観察をよく行い、察していくことが常に求められるのだろうか、「気づかない」こと自体が悪いことだったのかなど様々な感情に囚われた。ディブリーフィングを通し、ゲームの狙いも含め参加者十人十色の考えに触れ、確かにシミュレーション体験による気づきはシミュレーションの趣旨のとおり多くあったと思われる。体験で生じる感情は参加者によりさまざまであるため、このような経験や生じた感情から日々の接し方を振り返り、その改善策を考えていくシミュレーションのアプローチも一つの方法として確かに考えられうる。

だが筆者は体験を通し、相手に迷惑をかけないように気を付けなければならないと言った緊張感が生じた。自ら進んで表現していこうとする気持ちより、自分自身が気付かずにいることや、自分の表現が相手を傷つける可能性があるから、間違えないようにしなければならないといったものである。コミュニケーションは「個人のレベルを超えた共同体的な過程や現象である」(板場 2010: 30)であるのに、このような状態でコミュニケーションに向き合うことは、表現することが億劫となりはしないかとも思われた。

以上、初めから葛藤が生じることを前提に行われるシミュレーションの意図や、一事例となるが実体験をふまえると、安心・安全な場が保障されているとは断言できない。先にも述べたが、葛藤が生じるということは、緊張感が伴うこと、また参加者に生じる様々な感情へのフォローの必要性があり、八代他(2001)や八代(2005)で言われていることは、一つの見方であるにせよ配慮すべき点だと考えられるからである。よって、

本論文で意図するワークショップとは趣が異なると判断した。

二つ目は、トレーニング法の多くが話し合いによって行われる点である。シミュレーション後のディブリーフィングにも話し合いがある。筆者が提案するワークショップは、その場がまなびほぐしの場として機能することから、介護現場における日本人職員と外国人介護人材がともに参加するのが良いと考えている。しかし、体験の振り返りといった個人の内省は、表現する際内容の抽象度が高くなるとも考えられ、日本人と外国人がともに参加する場面では何語で行うのが妥当だろうか。話し合うという活動を外国人介護人材が日本語でするには、**JLPT N4、N3**程度で介護現場に着任する現状を鑑みると難しいと考える。だからと言って、通訳を介すなどでは、費用もかかり容易に実施できる手法とは言いがたい。もちろん、何かを体験した後感想を述べたり、共有をしたりする場面などはあるだろうが、ディブリーフィングを必ず行うという点は、外国人介護人材と日本人職員が参加するワークショップを計画する上で実施が難しくなる可能性もある。

以上、異文化トレーニングを本論文で用いる上での懸念事項を 2 点示した。一つ目は、そのトレーニングに参加する安心・安全な場が確保されているか、二つ目は言語を介して行うことが多いため、使用言語をどうするか現実的な実施に向け検討すべき問題が残るという点である。

そこで本論文では、上記の懸念事項へ対応できると考えられる演劇的手法に可能性を見出し、本論文で演劇的手法を用いたワークショップを試みることにした。次節ではまず、演劇的手法について述べる。

第 3 節 演劇的手法とは

ここではまず、突如出てきた演劇的手法とは何かについての理解を深めることを目的とし、次に、実際どのように教育現場で用いられているかを見ていくことにする。最後に、本論文で目指す介護現場で共に働く日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進めるために、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションが体験できるといったコンセプトに基づく体験の場としてのワークショップと、演劇的手法の概念に類似点が認められることを示し、演劇的手法をその方法論として採用する妥当性を示すことにする。

3.1 演劇的手法とは何か

従来から演劇は、学校教育(初等・中等教育)の中で取り上げられてきたものである。演劇的手法とは何かという問いに答えるためには、まず歴史的変遷の中で演劇教育が

「シアター教育」と「ドラマ教育」に分けられるところから見ていく必要がある。

正（2017）によるとシアター教育は以下のように示されている。

観客を想定したところでの演劇活動（舞台芸術としての演劇）への援助・指導が軸となり、劇づくりや演劇鑑賞が含まれる。「連帯感を持つ個性的創造的人間を育てること」及び「演劇表現やコミュニケーションを育むこと」を狙いとする。

（正 2017 : 24）

一方、ドラマ教育は次のように言われている。

観客を想定しないところでの演劇活動（舞台芸術としての演劇のように見る・見られる関係を重要視することをしない身体表現活動）への援助・指導が軸となる。そこにはペアまたはグループで行う、コミュニケーションゲーム・表現遊び（言葉遊びを含む）・劇遊び・即興・身体表現のウォーミングアップなどが含まれる。仲間内での発表としての劇づくり（例えばクラス内でのグループ劇の発表）や、演劇的手法を活用した諸教科の授業などもここに入る。「言葉や身体感覚を育てること」及び「表現やコミュニケーションを育むこと」「演劇の効用を活かして学ぶこと」をねらいとする。（正 2017 : 24）

演劇と聞くと、劇を作るというイメージが湧きやすいが、演劇教育は上述のシアター教育とドラマ教育とに分けられ、両者はそのねらいとする点が異なることがわかる。正は、シアター教育は「演劇を教える教育」、ドラマ教育は「演劇で教える教育」（演劇的手法を活用した教育）と言い表すこともできるという。すなわち演劇的手法により行われるものは、ドラマ教育に相当すると言える。

正によるとドラマ教育は 1990 年代から台頭してきたという。正は演劇教育のねらいが時代とともに変化するため、普遍的定義付けはままならないとしながらも、次のように定義付けをしている。

演劇教育とは、他者との交流から生まれた、一人ひとりの内奥に湧き起こる思いやイメージを、演劇や演劇的手法を用いて身体表現化し、他者に伝えていく行為について学ぶことであり、かつその援助や指導である。また演劇教育のねらいは、豊かな身体表現や、生き生きした言葉の獲得に加えて、表現やコミュニケーションを味わえる『自立した人間』の育成と、共存的人間関係づくりにある。（正 2017 : 27）

この定義を筆者なりに解釈すると次のようになる。演劇教育とは、他者との関わりの中で生まれた思いや感情を表現し、伝えていくことを学ぶものである。そしてこの学びの中には表現技術としての身体表現や言葉の獲得がある。しかし表現技術の獲得だけではなく、他者に対し表現し他者の表現を受け止めるというプロセスを通し、自己理解や他者理解が進むと考えられ、ともに生きる他者との関係づくりをねらいとしているというものである。

この定義について理解を深めるために、正の演劇教育の指導者として大切にすべき点が鍵となると考えた。よってその点を以下に挙げる。

演劇教育指導者は、演劇教育で生まれるすべての身体表現を認め、「うまい・へた」という価値観を持ち込まず、「できる・できない」にこだわらないことも、演劇教育の大切な基本理念であろう。誰もが安心して素直に自分を表現できる場こそ、コミュニケーションが弾み、円滑な共存的人間関係が生まれる場なのである。

(正 2017 : 30)

ここで言われる演劇教育の基本理念の「うまい・へた」の価値観を持ちこまない、「できる・できない」にこだわらないというのは、自己表現を行う上で大切な点だと筆者も同感する。これは自分の表現に評価が下されないということの意味する。表現したものに評価がされるとき、我々は失敗したくない、うまくやろうなどとする時もあるだろう。しかし評価がないため、何を言っても、どのように表現しても、自分の思いに素直になって表現できることが保証されている。素直に表現するには、自分自身がその場で表現しても大丈夫と思えなければ、表現できないと言える。それゆえ演劇教育の現場は、表現する上で安心・安全な場が保証されていると考えられる。また正は、やりたくないという者に対しては、参加を強制せず、やりたくなったら参加するように促すという。すなわちやりたくないという自分の思いに素直になり、参加するかしないかも個人に委ねられていることを意味する。

自分の思いに素直になり表現できること、そして他者の表現に対しても素直に反応できることは、自分自身が、自己に対してと同様に、他者に対しても開かれた存在であると言える。開かれた個人の存在は、9章でも言及した「自己開示」ができることを意味し、他者との関係を作っていく上で重要な点といえる。

以上を鑑み、演劇教育が円滑なコミュニケーション、そして共に生きる者との関係づくりにおいて一つの有効的な手段であることが言える。

ここで、演劇的手法とは何かという問いに戻る。演劇教育のねらいが、「豊かな身体

表現や、生き生きした言葉の獲得に加えて、表現やコミュニケーションを味わえる『自立した人間』の育成と、共存的人間関係づくりにある」(正 2017: 27) ことから、演劇的手法とは、その目指すところに向かうアプローチの方法であると言える。より具現化すれば、安心・安全が保証された場において、自分に対し素直になり他者に表現(自己開示)でき、他者の表現にも素直に反応できる、開かれた個人であることを目指し、他者との関係を結ぶためのアプローチであると考ええる。

続いて、次項において演劇的手法が学校教育においてどのように用いられているか、見ていくことにする。

3.2 演劇的手法がどのような場面で用いられているか

1990年代からドラマ教育が台頭し(正 2017)、演劇的手法が児童・生徒のコミュニケーション能力育成のために近年用いられている。その経緯や実践報告などについて、文部科学省コミュニケーション推進会議(2011)「子どものたちのコミュニケーション能力を育むために～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組～の審議経過報告のとりまとめ」にまとめられている。なぜ、児童・生徒のコミュニケーション能力育成が言われるようになったか、その背景ならびにコミュニケーション能力の捉え方、またコミュニケーション能力を育成するためのアプローチやその取り組みの効果について概観する。

まず児童・生徒といった子どもたちにコミュニケーション能力が求められる背景として、以下のように述べている。

21世紀は、政治・経済・文化をはじめ社会のあらゆる領域で新しい知識・情報・技術が人々の活動の基盤として飛躍的に重要性を増す、「知識基盤社会」であるとともに、社会構造のグローバル化が一層進む時代である。それは、多様な価値観が存在する中で、自分とは異なる文化や歴史に立脚する人々とともに、それぞれ異なる意見や考え、アイデアなどを交換し、正解のない課題、経験したことのない課題を解決していかなければならない関係性がいやおうなく日常化するなど新しい形態の相互依存性が高まる「多文化共生」の時代である。

この時代背景に対応するために、子どもたちが自己を確立し、他者を受容し、多様な価値観を持つ人々とともに思考し、協力・共同しながら課題を解決し、新たな価値を生み出しながら社会に貢献できることが求められるという。

そして、子どもたちを巡る現状や問題、新しい学習指導要領をふまえ、コミュニケー

ション力を「いろいろな価値観や背景を持つ人々による集団において、相互理解を深め、共感しながら、人間関係やチームワークを形成し、正解のない課題や経験したことの無い問題について対話（情報や価値観を共有していない相手との言葉による交流）をして情報を共有し、自ら深く考え、相互に考えを伝え、深め合いつつ、合意形成・課題解決する能力」と捉えている。そしてコミュニケーション能力を学校教育において育むために、①自分とは異なる他者を認識し、理解すること、②他者認識を通して自己の存在を見つめ、思考すること、③集団を形成し、他者との協調、共同が図られる活動を行うこと、④対話やディスカッション、身体表現などを活動に取り入れつつ正解のない課題に取り組むことの4点を育む要素として挙げている。

そして、これらのコミュニケーション能力を育成する方策として、芸術家などを学校へ派遣し、芸術表現体験活動を取り入れたワークショップ型の授業を展開する事業が実施されていると報告している。この取り組みの特色の一つに演劇的活動など表現手法を豊富に取り入れていることを挙げており、演劇教育や演劇的手法も行われている⁴¹。

また上述の取り組みの効果として、「創造的・創作的な活動の中で、また、協働で話し合いながら正解のない課題に取り組む中で、ふだんは見ることのない他者の一面を見だしたり、創造的活動や演劇的活動などの表現手法により、自分と異なる状況を疑似的に体験したりすることで、他者認識や自己認識の力が向上する。」「他者認識や自己認識の力、伝える力の向上、自己肯定感と自信の醸成により、子供たち相互の人間関係が良好になり、学級の雰囲気改善」されたなどが挙げられている。他にも「様々な表現手法を用いて、他者の立場や考えを尊重しながら相互伝達を図ろうとする意欲が高まる。」と言った伝える力の向上も挙げられている。

以上、学校教育において、子どもたちのコミュニケーション能力育成の背景ならびに、コミュニケーション能力の捉え方、またコミュニケーション能力を育成するためのアプローチ、その取り組みの効果について概観した。ここから演劇的手法がアプローチの一つに用いられていることがわかり、その効果も出ていることがわかる。

他にも北海道大学における演劇的手法を用いた教員養成課程の学生ならびに現職教

⁴¹ 初等中等教育では、演劇的手法を用いたコミュニケーション教育が行われている。その実施団体として「ドラマケーション普及センター」がある。ドラマケーションとは、ドラマ+コミュニケーション・エデュケーションの造語である。ドラマケーションの活動内容はコミュニケーションゲーム+表現遊びであり4つのカテゴリーが存在する。そのカテゴリーとは、「関係を作る」→「身体を感じる」→「コミュニケーションを楽しむ」→「表現を楽しむ」の4つであり、この順に活動がステップアップしていく。また、基本理念として、「やりたいことはどんどんやる」「『うまい』『へた』を持ち込まない」「無理をしない」「『できる』『できない』にこだわらない」の4つを掲げており、参加者の安心が守られているとする。このように誰でも気軽に取り組める仕掛けが組み込まれている。

〈 <http://www.dramacation.com> 〉(2018年8月11日アクセス)なお、筆者も、ドラマケーション・ファンリテーター初級認定講座の受講を終了している。

員のコミュニケーション能力育成プログラム開発事業など、子供と接する教師志望の学生ならびに現職教員を対象としたものもある。また、獲得型授業・獲得型学習の報告においても演劇的手法がツールとして用いられている。(渡部 2001、渡部他 2014) このように学校教育において、演劇教育が活用されていることがわかる。

続く次項では、本節 3.1 と本項の内容をふまえ、9 章の総合考察より得られた本論文のワークショップのコンセプトとの共通点に言及する。

3.3 本論文のワークショップのコンセプトと演劇的手法の共通点

はじめに 9 章で得られた総合考察の結果得られたキーコンセプトをもう一度提示する。

- ①「他者理解」
- ②自文化中心主義的なものの見方、発言に陥るのを防ぐ「アサーティブな態度や発言」
- ③言葉を補う「非言語コミュニケーションの活性化」
- ④外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、一方、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを下げる「安心感が持てること」
- ⑤「コミュニケーション機会を増やす」

①～④で示された他者理解の姿勢や、アサーティブな態度や発言、非言語コミュニケーションを活性化させること、そして相手と話したいと思える安心感を育むといったコミュニケーションに向き合う態度は互いに影響しあうコンセプトであり、循環が生じることにより、コミュニケーションの相手との関係も徐々に構築され、対話しやすくなる可能性があるかと推察される。ここから、介護現場で共に働く日本人職員と外国人介護人材とのコミュニケーションを円滑に進めるために、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションといったことを安心・安全が保障された場で体験できることがワークショップの要素として求められると言え、体験を通し参加者間の関係構築のきっかけや促進、または関係性の深化につながると考えられる。

さて、この要素の中で「自己開示」や「身体感覚を活かしたコミュニケーション」というのは、演劇的手法と共通している。さらに安心・安全が保障された場が求められる点に関しても、演劇的手法はその要件を満たすと言える。また「自他が違うことへの気づきを高める」すなわち「他者理解」というのも、ワークショップの参加者が「自己開示」をし合い、相手の反応を受け止めるという点から、自己開示のプロセスそのものが

「他者理解」「自他が違うことへの気づきを高める」ことになりうると考えられる。

このように本論文で行いたいワークショップのコンセプトは、演劇教育のねらいと共通する点がある。よって演劇的手法によるアプローチは一具体策として期待できると判断した。

また、本節 3.2 では演劇教育が初等・中等教育における子どもたちのコミュニケーション能力を育む上で、方策として用いられ、効果があることを見た。子どもたちを対象としたものであるため、本論文のように介護現場で働く日本人職員と外国人介護人材といった、大人を対象とする上で、同様にコミュニケーションが円滑に進む一手段として用いることが妥当かという声もあるかもしれない。しかし、3.2 で示したコミュニケーション能力が求められる背景が介護現場においても同様であると言える。なぜなら日本人職員と外国人介護人材が共に働く介護現場も「多文化共生」状態であるからだ。また、9章で取り上げられたキーコンセプトをから、我々大人は、現在の多文化共生という社会の中でいかに他者とコミュニケーションを取るかといった学びの機会が少なかったのではないかと考えられる。このような経験がある人は、海外で働く人々や日本にある外資系の会社で働く人々など、異文化トレーニングのような訓練の場に参加した人々に限られるのではないかと推察される。

以上のことから、演劇教育のねらいを達成する演劇的手法と本論文のワークショップのコンセプトに共通点があること、また、学校教育において子どもを対象に行われた結果、成果も認められており、子どものみならず多文化共生の時代背景に基づくコミュニケーション教育を受けてきていないと推察される大人においても成果が期待できる点、ならびに介護現場がまさに「多文化共生」の現場と変化し背景が重なる点により、本論文において演劇的手法を用いたワークショッププログラムを計画し、実施することとした。

次節では実際に行ったワークショップの実践報告を行う。

第4節 本論文におけるワークショップの実践

本節では、前節までの内容をふまえ、実際に介護施設において、日本人職員と外国人介護人材がともに参加するワークショップの実践に関し、できる限りの詳細な記述を試みる。なお、日本人職員と外国人介護人材がともに参加する形態としたのは、ワークショップがキーコンセプトのまなびほぐしの場であることによる。

4.1 ワークショップ実施の目的

ワークショップ実施の目的は、①コミュニケーション支援の一形態であるワークショ

ップとして、参加者に他者と関わる経験を通し、気づきの機会を設けることができたか、②ワークショップの参加者にどのような気づきや変化が生じたか、すなわちどのようなまなびほぐしが起こっているのか参加者の声を挙げること、③ワークショップの実践の継続に向け、今回の実践面からの気づきを挙げることである。

4.2 ワークショップ実施協力施設

今回、ワークショップの実施にあたり、知人の紹介により関東地方にある施設から実施協力を得た。2018年の8月の段階で、外国人介護人材の在籍総数は、14名であり、うち国家試験合格者を3名輩出している。

4.3 ワークショップの実施手続き

まず、ワークショップの実施にあたり、協力施設を訪問し打ち合わせを行った。実施者側として、9章で挙げられたキーコンセプトに基づく、演劇的手法を用いたワークショップを行いたい旨を伝えた。そしてワークショップには、必ず日本人職員と外国人介護人材と一緒に参加してもらえるようお願いした。参加人数について、介護現場は24時間体制の業務のため、介護現場の現状を鑑み、6人程度とした。しかし当日は、日本人職員4名（途中仕事で1名退出、男性3名、女性1名）と、外国人介護人材7名（全員女性：2016年度入国候補者6名、2010年度入国フィリピン人介護福祉士1名）の計11名に参加協力を得た。

ワークショップの実施目的は、本節4.1で挙げた通りである。より実施施設にフィットしたワークショッププログラムを提供できるよう、ワークショップの打ち合わせの際、現場のコミュニケーションについて同席した日本人職員の視点のみであるが聞くことができた。その内容として、忙しい現場においてコミュニケーションの場を持つ難しさ、また仕事の指示など通じたかどうか判断しかねる場合があるが、現実的に確かめる時間を取る難しさなどが挙げられた。さらに日本人職員から積極的に空いている時間や、仕事のシフトが早い時間帯である時など、外国人介護人材の仕事が終わるのを待って話しかけるよう意識しているものの、言葉を介して伝えるのが大変で、コミュニケーションを諦めてしまう点なども挙げられた。これらの内容から、仕事以外でも外国人介護人材に意識して話しかけているものの、「話さなければならない」という意識があること、そして言葉でコミュニケーションをすることを大変だと捉えており、若干コミュニケーションに対する疲弊感が窺われた。そこで、キーコンセプトをふまえた上で、「イ）気軽に話しかけられる。ロ）コミュニケーションを行うことに対する心理的な負担を下げる。ハ）コミュニケーションを楽しむ。ニ）相手にしっかり表現を届ける。ホ）自己開示。」

をプログラムの意図（ワークショップの体験目標）として設定した。

ここまでの内容を以下表 7 にワークショップの概要として示す。

表 7 ワークショップの概要

実施場所	協力施設の交流スペース
実施日時	2018 年 8 月 29 日 13:00~15:00
参加人数と内訳	日本人職員 4 名（男性 3 名、女性 1 名）、外国人介護人材 7 名（女性、2016 年度入国候補者：ベトナム人 3 名、フィリピン人 3 名、2010 年度入国フィリピン人介護福祉士 1 名）
プログラムの意図 （ワークショップ の体験目標）	イ）気軽に話しかけられる。ロ）コミュニケーションを行うことに対する心理的な負担を下げる。ハ）コミュニケーションを楽しむ。ニ）相手にしっかり表現を届ける。ホ）自己開示。

なお、表 7 の、実施時間についてだが、ワークショップ自体の時間である。その前後のワークショップを行うための会場作りや、実施後の片付けなどにかかった時間を含めると、約 3 時間程度となった。

ワークショッププログラムの構成は、演劇的手法を用いた体験（約 90 分）と、その体験の振り返り（約 20 分）の 2 部構成となっている。

ワークショップのファシリテーターには、演劇的手法を用いたコミュニケーションワークショップの実績が豊富にある幸野ソロ氏に進行役を打診し、実施協力を得た⁴²。

ワークショップの記録として、定置点からビデオによる録画記録を行った。加えて、参加者の様子を筆者自身がワークショップを観察し記録した。

先にワークショップは、体験と振り返りの 2 部構成からなると述べた。本節 4.1 のワークショップ実施の目的②では、参加者がワークショップへの参加を通し、他者との関わりの中でどのような気づきや変化が見られたかを挙げている。この問いへのアプローチとして、記述式の振り返りシートを用い各個人による振り返りを行うこととした。また振り返りが行われることにより、研究目的の①に挙げたコミュニケーション支援の一

⁴² 筆者自身も、今回のワークショップ実施前に、初等中等教育において、コミュニケーションワークショップを展開しているドラマケーション普及センター開催のドラマケーション・ファシリテーター初級認定講座を受講し認定を得ている。今回のワークショップの試みを記述する上で、参加者の様子がどのようなであったかを記述する観察者も必要であると考え、ワークショップの進行は幸野ソロ氏に委ね、筆者は観察者として記録を行なった。いずれ、自分自身でワークショップを展開することも念頭にあるが、他分野のエキスパートと協力し行っていくことも、コミュニケーション支援を早急に展開できる可能性があると考えている。

形態としてワークショップが参加者に気づきの機会を設けることができたのかについても明らかになる。なお、振り返りシートは母語での記述も可能とした。だが、実際はほとんど日本語で書かれていた。

4.4 倫理的配慮

本実践は、首都大学東京の研究安全倫理委員会の承認を経て行われており、倫理的配慮が行われている。ワークショップの実施前に、施設担当者を通してワークショップ依頼を参加者に行った。そして、ワークショップ当日の開始前に再度ワークショップについて説明し同意を得た。ワークショップ参加中、参加者自身にとって参加に負担があると感じるワークは参加をする必要がないこと、また、ビデオ撮影が行われるがワークショップの記録用であること、ワークショップの様子や振り返りシートの内容など論文内に記述する際は、個人が特定されることは一切ないことをあらかじめ伝えている。

4.5 実践報告

本項では、実際に行われたワークショップの実践報告を行う。

4.5.1 当日のワークショップの流れ

当日は、最初にこれから行われるワークショップについて、コミュニケーションゲームを用いたワークであること、ワークの体験と体験に基づく振り返りの2部構成であること、このワークショップでは参加者がやりたくないワークのときはやらなくてもいいといった点を確認した。この点はワークショップ実施前に参加者に送付した依頼書にも明記されている。倫理的配慮に同意を得たのち、同意書へ記入してもらった。その後、コミュニケーションゲームを用いたワークショップを約90分行い、振り返りシートを用いた振り返りを20分程度行った。ワークショップの説明も挟んだため、2時間の予定が2時間5分程度となった。

また、院生1名と実施施設を紹介してくれた知人も、参加者がワーク体験時には主に見学者として、振り返り時には参加者の様子を見て回る立場として同席した。

4.5.2 ワークショッププログラム

ここでは、当日行ったワークショップの内容を紹介する。まず、コミュニケーションゲームのワークメニューだが、次のとおりである。

ワークメニュー：

指折り遊び → ネームリング (50 音順) → セブン-イレブンじゃんけん → ハイ・イハ・ドン → 私と一緒に～ → バースデーリング → カラーボール回し(赤・青・黒) → 好きなもの回し (フルーツ・スポーツ)

今回のワークメニューは、当日の参加者の様子、ならびにワークへの参加度を考慮し、ファシリテーターがワークを進めながら最終的に決めている。ここでは、各ワークの意図と、ワークの選択意図を説明する。実際のワークに取り組む参加者の様子は次の 4.5.3 で述べる。

初めのワークは「指折り遊び」である。ワーク開始時、参加者は横並び一列に椅子に座っていた。このワークは、椅子に座っているその場でできる個人的な活動のため、活動に入りやすいという意図で選んだ。この活動に取り組む参加者の参加度から、体全体を使用する活動もできると判断した。続いて、セブン-イレブンじゃんけんに入る前に、参加者の形態を横並びから、円にするため「ネームリング (50 音順)」に入った。このワークで今までの横並びの体制から、参加者が円になり参加者同士の関係を生じさせること、そして 50 音順に並ぶことにより、参加者は恣意的に並ぶことができず、今まで積極的に関わらなかった人が隣になる可能性が生じることに狙いがある。また、職場の同僚に対し、改めて自分の名前を伝える機会になった。続いて「セブン-イレブンじゃんけん」である。「セブン-イレブンじゃんけん」の意図は、じゃんけんという身近な手法を用いて、人と息を合わせる、また息があって 7 や 11 が出た時の心地よさを味わうのが目的である。このじゃんけんでは無作為に相手を決めて一緒にじゃんけんをした。今度は、グループ形態をとりメンバーを固定した中で、同じグループのメンバーに向き合い活動してもらいたいという意図から「ハイ・イハ・ドン」に入った。この活動後「私と一緒に～」に入った。ここでは、今までペアやグループなど個人的な活動であったが、参加者個人と全体の関係を意識した活動の中で、自己開示をしていくことに意図がある。自己開示によって相手に興味を持ったり、共感したりすることで、個人が全体に馴染んでいく。続いて、「ネームリング (50 音順)」と同様に、今度は誕生日順に並ぶ「バースデーリング」に入る。活動意図は、「ネームリング (50 音順)」と同様、参加者が恣意的に並ぶことができないように参加者の立ち位置を変えることが一つある。加えて、その後の「ボール回し」のワークに入る前に、言葉を発さず、誕生日をジェスチャーで伝えることである。最後の「ボール回し」の意図は、コミュニケーション (伝える、受け取る) を、意識化させるものである。「フルーツ・スポーツ回し」も同様な意図である。

ワークメニューは、プログラムの意図 (ワークショップの体験目標) からある程度決

めてはいたが、当日の参加者の様子によって最終的にその場でファシリテーターが判断を下し、上述のワークメニューとなった。

次に、振り返りについてである。そもそも、このワークショップにおける振り返りは、先述のとおり、ワークショップ参加者が、ワークショップにおける他者との関わる体験を通し、参加者自身にどのような気づきや変化が生じたかに焦点がある。ゆえに、参加者がワークの体験を通して、他者との関わりや、自分自身についての気づきに正解はない。よって、参加者自身が体験を振り返ることが重要であると判断し、振り返りシートを用いた記述式のものとした。また、内省を行う上で、外国人介護人材には母語利用を勧めたが、ほぼ日本語での記述であった。実際に使用した振り返りシートは、以下の図12で示すものである。

項目内容は、(1)と(2)では、ワークショップが参加者にとって、安心・安全な場であったかを尋ねている。そして(3)は、体験の振り返りを記述で行う部分である。(3)では「ワークショップの体験はどうでしたか」という質問を投げかけた上で、「同僚と一緒に体験しましたが、あなた自身に気づきや変化がありましたか」という問いの焦点化を促している。また、参加した外国人介護人材⁴³には、ワークショップの進行が日本語であることにより、ゲームのルール理解などがわからずワークの参加に影響があったかどうか、また、JLPTを指標とした日本語力を尋ねている。

⁴³ 今回は、事前の打ち合わせで、外国人介護人材の参加者が、介護福祉士候補者とわかっていたため、*の質問は、「介護福祉士候補者の方に聞きます」とした。当日、外国人介護福祉士にも参加してもらえることになった。今後実践後にアンケートを取る際は、「介護福祉士候補者・介護福祉士」と表記を改めたい。

名前： _____



=ふりかえりシート=

自分が体験したことや、感じたことを思い出して、書いてみましょう。

(1) ワークショップを楽しめましたか。下から一つ選んで してください。

とても楽しめた 楽しめた あまり楽しめなかった 楽しめなかった

(2) リラックスしてワークショップに参加できましたか。下から一つ選んで してください。

リラックスして参加できた 少し緊張した とても緊張した

(3) ワークショップの体験はどうでしたか。書いてください。(日本語以外も OK)

★ 同僚と一緒に体験しましたが、あなた自身に気づきや変化がありましたか。

◎その他、コメントがあったら、書いてください。

* 介護福祉士候補者の方に聞きます。

・ワークショップは日本語でしたが、分かりにくかったり、問題がありましたか。

下から一つ選んで してください。

分かりにくかったり、問題があった。

ときどき分かりにくいこともあったが、問題はなかった。

とくに分かりにくかったり、問題がなかった。

・ JLPT (日本語能力試験) のレベルが分かれば、教えてください。 (N)

本日はワークショップへのご参加、どうもありがとうございました。



図 12 振り返りシート

4.5.3 ワークショップにおける参加者の様子

ここでは、プログラムの時間軸に合わせて、ワーク内容とともに、参加者の様子についてできるだけ詳細な記述を試みる。またワークショップの様子が少しでも伝わればという意図のもと図（写真）も掲載した。初めに、ファシリテーターの幸野ソロ氏より、ワークショップにおける自分の立場（教師ではない、みんなとこれからワークを行う一員であること）について、そして、本日のワークが遊びメインであることが告げられた。そして、参加者本人がワークの途中で無理だと感じたらいつでも抜けられること、ワークから抜けて見ているだけでも参加とみなされる点について説明があった。



図 13 ワークショップ開始時の様子

この時点で、参加者は、11名、椅子に座って一列に並んでいる。

ここから初めの「指折り遊び」が始まる。右手をパーにして出し、親指から人差し指、中指と順番に曲げていく。左手も同様に行く。次は、小指から曲げて行く。上手く曲げられずくすくすと笑いが起こる。ここでの笑いは、両隣の人と笑い合う程度である。ファシリテーターからすかさず「できる、できないは問題ない」と声かけが入る。また参加者から「人差し指を曲げるのが難しいね」などといった声が挙がっていた。



図 14 「指折り遊び」の活動の様子

そして今度は手のひらが自身に見えるように両手をパーの形にする。そして例えば左手の親指から曲げて、右手に移り、右手の小指から順に親指まで曲げて行くタスクを行う。「うまくいかない」「なんとなくできた」「早い」などという声が挙がり、タスクに集中しながらも、笑いが生じる。ファシリテーターも参加者の様子に反応を示している。

何回か個人で行った後、今度は全員で、一端の参加者から順番に両手の指を曲げていき、次の人につなげて、次の人も同様に両手の指を曲げていき、また次の人につなげる

というタスクに入る。指を順に曲げる作業に集中し相手にバトンを渡す行為を参加者全員で見守る中、端から端へとつながった。途中、指をうまく曲げられた参加者に対し「もっと見たい」などとの声が起こる。無事につながり拍手が起こる。続いて、逆の端からもう一度つなげていく。一回目より若干スムーズに伝わっているように映る。拍手が起こる。ファシリテーターから「簡単なことであるが、意識して行くと難しかったりしないか、でも意識してつなげようとするとなつながつた時面白かったりする。」というコメントがあった。

続いて、ファシリテーターの指示により、座っている椅子を持って、名前の50音順に円になる。「みんなの顔が見えるように円になって」と言ってできた円は、小さい円で参加者の距離感の近さが窺える。ワークの進行上もう少し大きな円になるよう広がった。そしてファシリテーターが名前を言って50音順か確認していく。途中参加者の一人が名前（カタカナ）を書き間違えていたことに気づき笑いが起こる。この笑いは表記の間違いをばかにした笑いではなかった。ファシリテーターも「恥ずかしい」と言って参加者の気持ちを代弁する。表記を間違えたことから、今日だけその名前で行くことが全員の合意のもと確認され、座る順番に変更が生じた。また、ある参加者は自分の名前を言うだけでなく、胸にはったネームを参加者に見せる。ファシリテーターがすかさず「音だけでも名前はわかるが、ネームを見せてもらうことで文字でもしっかりわかる。自分を相手に開放し、押し付けがましくない自己紹介で素敵な行為」といったコメントをした。全員で50音に並んでいた。

続いて、「セブン-イレブンじゃんけん」に入る。まず、「セブンじゃんけん」を行う。相手とじゃんけんをするのだが、勝敗を決めるのではない。相手と出した数字を足して7にするゲームである。例えば、自分が2を出し、相手が5を出すと7になると言った具合である。片手だけで行うか参加者からの質問があり片手だけで行う旨を全員で確認し、行われた。ペアとなってじゃんけんが始まる。「1回目で（7に）なった」と興奮して声をあげるペア、考えながらやるペア、なかなか7にならず続けるペアなどが見られる。ファシリテーターから「相手とじゃんけんをして3回7になったら終わる」と指示が出る。じゃんけんが加速する。「（2人でやって7を作るから）1出したらダメじゃん」「0もダメ」といったコメントと笑い声が沸き起こる。最後のペアが3回目7になったとき自然と拍手が起こる。そして「2（チョキ）と5（パー）が一番出しやすい」「グー（0）出しちゃう場合があつて」「5しかないよ」など感想が自然と漏れ、それをファシリテーターが拾って全体で共有する。次に「イレブンじゃんけん」が行われた。今度はペアではなく、参加者同士が協力して3人以上で行い、11を作るようにファシリテーターが伝える。一度ファシリテーターとその近くの参加者で例を見せる。1人がグーを

出し、笑いが起こる。「グー出したらダメって言ったのに、自分で出しちゃった」とファシリテーターがその参加者の行為に対してコメントする。そして、「グーは（出しても 11 にならないため）ダメだ」とルールを共有する。3 人以上でじゃんけんをして 1 回 11 になったら、ペアを変えて 2 回目の 11 を作り、2 回 11 になったら座るように指示も出た。

いざ立って参加者同士じゃんけんを始めると、だんだんと加熱する。2 回 11 を作って早々に座っている参加者も見られた。その参加者にルールを確認する参加者の様子も見受けられる。



図 15 イレブンじゃんけんの様子

最後は 4 人でジャンケンをし、11 になった時は、全身で喜びを表現し、先に座っている参加者からは拍手が起こった。ファシリテーターが参加の様子をコメントしながら、参加者にどうだったか、感想を聞く。ファシリテーターに指名された参加者の一人が「難しい、混乱してきて、どうしてもグーを出してしまう」といい、周りの参加者も笑って受け止める。それに対しファシリテーターから「つつい、ジャンケンだと、グー・チョキ・パーしか頭がない、普段の思い込みですよ」とコメントがあった。

続いて次のワークに入る前にファシリテーターから「今日やることは遊びだから、間違い、失敗を気にしなくてもいい、そんな時は笑い飛ばすぐらいでいい」といった内容を全員で共有する。そして、「ハイ・イハ・ドン」に入った。まずペアになり、両手を出し、相手の手と自分の手を、手と手の間隔を空け重ねていく。重ね方はどのように重ねてもよい。そしてファシリテーターが「ハイ」と言ったら一番下の手を一番上に重ねる。「イハ」と言ったら一番上の手を一番下に持っていく。ファシリテーターの「ハイ」「イハ」の掛け声に合わせて、練習したのち、「ドン」の説明に入る。「ドン」と言われた時は、一番上に手がある人がその下の手を叩くのだが、その時叩かれるのは嫌だから、手を引っ込めることを共有する。ペアでのゲームを開始する時「ドキドキする」と参加者の気持ちをファシリテーターが代弁する。「ドン」と言った時、両手を引くペア、叩く側が自分の手を引っ込め忘れたペアなど、その場で起きたことを共有する。続いてペアを変えて行う。今度は「ドン」という口調で「ハイ」といったとき、手を叩くペアが数ペア見られ笑いが起こる。「人の話はよく聞いてね」とファシリテーターがいう。「ド

ン」と言ったときに歓声が上がり笑いが起こる。



図 16 「ハイ・イハ・ドン」で手を重ねる

ここで休憩が数分入った後、「私と一緒に〜」に入る。円形で座っている中、一人が輪の中に立ち「例えば私と一緒に、カレーライスが好きな人」と言って、同じだと思ったら立って、輪の中に立っている人、それから同じだと思って集まってきた人とハイタッチをするようにファシリテーターが例を示す。言うことはサッカーが好きなどシンプルなものでいいことも伝えられた。はじめの参加者が「私と同じ春と秋が好きな人」といい、同じ人が集まりハイタッチを行う。ファシリテーターから、ハイタッチしなかった人へ声かけが行われる。「花粉症だから」「秋だけだから」とハイタッチをしに行かなかった参加者の声を共有する。このように参加者が一人一人輪の中に立って話したことについて、ハイタッチの後内容について触れ全体で共有することは、話す機会にもなり互いを知る機会にもなった。このワークの途中で一人職員が退出した。また一名、この活動で自ら輪の中に立ち話さないと決めた参加者もいた。

続いて、席替えのため、バースデーリングに入る。話さずに、ジェスチャー（手で数字を示すなど）で誕生日を伝える。早く座った人から、まだ自分の席がわかっていない参加者のジェスチャーを見て、「あなたはここだよ」と、ジェスチャーによるサポートが入る。そして座った後誕生日順に座れているか、一人一人誕生日を言って確認する。確認してみるとジェスチャーの解釈の違いが生じており、誕生日順に座っていなかったことに気付く。全員の誕生日を確認後、ファシリテーターから、伝え方と受け止め方にズレがあること、よって解釈の違いが生じミスコミュニケーションになる事も共有された。

続いてボール回しに入る。始めに赤いボール（実在しない）を「あか」と言って、ほかの人にパスする。何回か、パスのラリーが続いたのち、同様に実在しない、青いボー

さらにゲームは続き、ペアから3人、4人グループとなる。「ドン」と言ったときの笑いが一層盛り上がる。一番上に手があって叩く人が「ドン」と言われた時に、叩く人でありながら両手を引っ込めたグループがあり、そのグループの参加者から「優しい」と声上がる。ファシリテーターがすかさず「何が優しいか」と拾い、全員で共有する。

ルをファシリテーターが取り出し、「あお」と言いながら青いボールも回していく。つまり赤いボールと青いボールが同時に、参加者間を回ることになる。ボールを投げる時に、投げる相手に「あなたにボールを投げるよ」というサイン、そして受け手に「受け取るよ」という共通意識がないと、ボールの行方はたちまちわからなくなる。何度か、受け手に受け取る準備がなされぬままパスが出されており、ファシリテーターから送り手から受け手へサインを送ることの確認が入る。さらに黒いボールが投入され、3つのボールが同時に回される。3つ回し始めると、サインが送られぬままボールが回されることがあったり、ボールが消えてしまう（受けて不在で投げっぱなしとなる）事態も起きた。しかしゲームなので笑いが起こる。そこで、ファシリテーターが状況確認に入る。ある参加者は、ボールを持っているが色がわからなくなったといい、また、3つボールを回していたはずが1つのボールが紛失していることがわかった。もう一度、3つのボールを今誰が持っているかを確認し、回し始める。参加者のうち何人かは、より相手にはっきりボールを送ろうと、座っている椅子から腰を浮かして、届きたい人に届けている。急に受け取った人は、驚いて「うおっ」と声をあげる場面も見られた。途中、「(ボールが) 増えているよ」という参加者の声から、ファシリテーターが状況確認のため一度止めに入る。そうすると黒いボールを持っている人が2人いた。そして青いボールがなかった(赤いボールはあった)。ファシリテーターから「なぜこんなことが起こるのか」と問いかけが入る。参加者の1人から「アイコンタクトがないまま、送ったりもらったりするから(うまく届けられない)」との声が挙がる。アイコンタクトによる、ボールを送る、受けるというサインの大切さを参加者間で共有する。また、アイコンタクトがあっても「あか」なのか「あお」なのか、はっきり伝えないとボールの色がわからなくなる可能性も共有された。共有後もう一度回し始める。ボールの送り手が、送ると同時に他の送り手が送るボールの受け手となる時も戸惑いが起きたことが参加者により共有される。ファシリテーターから「最初にボールを回し始めたとき、落ち着いて慎重に回すようになった」参加者の様子が共有され、受け手がアンテナを張っているか、確認することの大切さが共有された。

続いて、これを発展させ、好きなフルーツの名前を人に伝えて回す。AさんからBさんに、Aさんが好きな「りんご」と伝え、BさんからCさんに、Bさんが好きな「みかん」を伝えると言った具合である。今度は、先のボールのようにどこから飛んでくるかわからないのではなく、渡す相手を決めて、その人にだけ自分の好きなフルーツを渡すことルールとして共有する。数回好きなフルーツを特定の相手に渡し、渡すルートを確認する。さらに好きなスポーツを伝えて回す。フルーツと同様渡す相手を決め、その人にだけ好きなスポーツを、フルーツと違うルートになるようにして伝え回す。これも回

すルートを数回確認する。再度フルーツを回すとき、皆届ける相手に手を示し回すようになっていた。ある参加者がその姿を「優しい」といったことをファシリテーターが、全体に共有する。「間違っはいけない、早く回してくださいといっなくても自ずと相手に対し配慮が生まれ、手で相手にサインを送っていることで、相手も受けやすくなる」とファシリテーターからコメントされた。スポーツを一度回したのち、今度は、フルーツとスポーツを同時に、先のルートを変えずに回すようにファシリテーターから伝えられる。途中スポーツだけが回っており、フルーツが無くなっていた。ファシリテーターから「フルーツ食べちゃった？」という現状確認が入り笑いが起こる。もう一度回し始める。途中でフルーツを回すことが止まったり、スポーツがなくなる場面もありながら、ワークが終わり、ファシリテーターから参加者へ、やってみてどうだったか、問いが投げられる。参加者からは「2つ（スポーツ、フルーツ）は大丈夫だけど3つ回すことを考えると大変かも」との声が上がる。そこでファシリテーターから「2つから3つは単に回す数の問題か、ではどうしたらうまく回ると思うか」という問いが参加者になされた。「メモをする」「一旦止めて、一つずつ回す」「相手に回すスピードをゆっくりにする」と声が挙げられた。ファシリテーターからは、その声を受けて「こういうことを考えることで、やってみたい、挑戦してみようかなと思うかもしれない、できなくて当たり前だけど、考えることは大事」だと共有され、コミュニケーションワークを終えた。

続いて、第2部の振り返りに入る。振り返りシートを使い書く作業に入るため、書きやすいように長机を二つだし、一つの机に、5人、あるいは6人座ってもらった。



図 17 筆者による振り返りの例示

まず、筆者から、図 12 で見せた振り返りシートを配布し、その内容、母語を利用して書いてもいい旨を確認した。また振り返りシートの(3)の問いへの記述は、体験から感じたことを書く上で、例を見せようと考えていたため、観察者の立場である筆者がワークの場面に参加者から出た声を拾い、3つ例示を示した。体験から感じたことに正誤はないことを確認し、書く時間に入った。皆集中して書き始めた。参加者が書いている間、筆者は見て回り、書き方がわからない参加者がいれば対応した。書き方のわからない参加者には、そばにいる参加者

も助け舟を出していた。

参加者が書き始めて数分後、思い出しやすいようにワークメニューをホワイトボードに書き足した。1つの長椅子に座っているグループの全員が書き終わり話し始めた。体験を共有している様子であったため、その意向を汲んで、机ごとに体験の共有を行うよう促した。そして、ファシリテーター、筆者、見学の2人がそれぞれの机につくようにした。参加者の様子を見て、体験の共有の活動をその場で決めたため、その音声データは取っていないが、記述したものを読み上げる参加者がほとんどであった。もう一つのグループも書き終わり、体験の共有が始まった。

グループでの体験の共有が終わると、ほかのグループの話へ耳を傾ける姿も見られ、自分の体験を共有したい姿勢が見受けられた。最後の人が感想を述べた後、筆者と、ファシリテーターから、一言ずつコメントと参加への感謝も伝え、ワークショップを終えた。



図 18 グループで気づきの共有

4.5.4 振り返りシートに見られた参加者の声

154 ページ図 12 の振り返りシートは、ワークの途中で仕事に戻られた 1 名を除き、10 名（外国人介護人材 7 名、日本人職員 3 名）が記入した。

まず(1)の「ワークショップを楽しめたか」という問いに対し、「とても楽しめた」が 9 名、「楽しめた」が 1 名であった。続く(2)の「リラックスしてワークショップに参加できましたか」については、10 名全員、「リラックスして参加できた」とのことだった。ここから、ワークそのものに緊張感を持って取り組む場面はあったと思われるが、ワークショップの場に安心して参加できたと解釈できる。ビデオからも楽しんでいる様子が窺える。

また外国人介護人材 7 名に対して行われた質問「ワークショップは日本語だったが、分かりにくかったり問題があったか」に対し、「ときどき分かりにくいこともあったが、問題はなかった」が 4 名、「とくに分かりにくかったり、問題がなかった」が 1 名、無回答が 2 名であった。ビデオを見る限り、ワークのルールの確認を他の参加者に行う場面はあったものの、ルールを誤解している場面は見られなかったので、ワークの進行の妨げになることはなかったと解釈できる。最後の JLPT のレベルを問う質問の結果、N2 が 3 名、N3 が 2 名、未記入 2 名であった。ちなみに、未記入の 2 名は先の問いに

対し、「ときどき分かりにくいこともあったが、問題はなかった」と「とくに分かりにくかったり、問題がなかった」にチェックを入れていた。

続いて、(3)の「ワークショップの体験はどうだったか。同僚と一緒に体験したが、あなた自身に気づきや変化があったか」という問いに対しては記述するよう求めている。

ここでは、個々がワークの体験から自己を見つめていくことに意味がある。そして、このような試みは本論文が初であるため、今回はどのような記述が見られたのかをできるだけ漏れ無く以下挙げていくことにする。その際、内容に応じてカテゴリー化を試みた。そして外国人介護人材の記述した日本語は、読みやすさのため文法上の誤りなどある程度訂正した上で挙げることにした。なお（ ）は、読みやすさのため筆者が補足した。

＝体験したワークの感想＝

- ・ワークショップのゲームが楽しかった。
- ・同僚と一緒に体験できましたので、とてもよかったです。
- ・イレブンじゃんけんは本当に久しぶりでした。それで、楽しかった。
- ・同じもの（私と一緒に～）のゲームが一番楽しかったです。他の同僚は同じ興味なのでびっくりした。自分が「私と一緒に～」というときは、同じ人が3人だったので少し恥ずかしかった。
- ・イレブンじゃんけんは、普通のじゃんけんと違うからちょっと難しいけれど、チャレンジがあった。（じゃんけんの）相手との勝ち負けが関係ないから楽しかった。
- ・イレブンじゃんけんは集中できなかったので、失敗というか、グループの中に負けました（最後までじゃんけんしていた）が、もっと集中できると思います。
- ・参加する前は不安がありましたが、始まると楽しくなっている自分に気づいた。
- ・仕事中でも時々、セブンじゃんけんをやりとうと思う。

「体験したワークの感想」と命名したカテゴリーには、主にワーク体験の感想全般が内容として挙げられている。参加者には「イレブンじゃんけん」と「私と一緒に～」が印象深かったワークのようである。その理由づけとして、同僚と一緒に参加できたことや、イレブンじゃんけん勝ち負けが関係ないことなどが挙げられている。

参加に対する、不安も活動を通して楽しみに変わったようである。安心して、楽しめた様子がわかる。最後に、ワークメニューの一つであるイレブンじゃんけんを職場でやってみたいという声が挙げられていた。なぜやりたいのかということころまでは書かれておらず、かつ聞けていない。しかし参加者にとって、ワークを通して感じた楽しみを同

僚と共有したいという気持ちの現れだと捉えられる。次に、記述内容から「ゲームを通した『コミュニケーション』への気づき」というカテゴリーを立てた。

＝ゲームを通した「コミュニケーション」への気づき＝

- ・赤い・青い・黒いボールのゲームはちょっと難しかったですけど、みんなできました。
- ・赤・青・黒ボールは、実際のコミュニケーションみたいに難しいことがある。実在のボールではないから、ボールをちゃんと届けるように色々やりました。①ジェスチャー②表情に出す③はっきり伝えることが必要です。やらないと、違うメッセージや、違う色のボールをパスしてしまいました。
- ・遠くにいる人に伝える時、手で示すと伝わりやすい。
- ・私にとって一番気にすることは、ボールを投げることです。このゲームは、相手の名前を呼ばないで伝えられました（相手にボールを渡す時、相手の名前を言わなくても、相手に届けられたということ）。それはコミュニケーションするときも大切だと思います。
- ・ゲームをやる中で、アイコンタクト・ジェスチャー・表情など言語以外のコミュニケーションの大切さを再確認できた。
- ・遠い相手に伝える際は、アイコンタクト、大げさなジェスチャーが必要だと改めて感じた。
- ・普段伝わっているつもりでも、実は相手へ伝わっていないことが多くあるかもしれないと実感した。
- ・相手の名前を呼ぶこと、笑顔で会話することの大切さを学ぶことができた。
- ・人に何か伝える時は、相手の表情や受け入れる姿勢など、自分だけが一方的に伝えるというだけではなく、相手のことを考え見ることも大切だと感じた。

「ゲームを通した『コミュニケーション』への気づき」のカテゴリーでは、ゲームとして具体的に「ボール回し」が主に取り上げられている。実在しないボールを回すことを通し相手にしっかり伝えることについて、かつ具体的にどのように伝えるのかといったことが印象として強く残ったようである。また、この経験から、自分自身のコミュニケーションを内省し、伝えた自分自身が思っていることは伝わっていないのではないかと気づきがあったようだ。伝えるということが、相手ありきであることの意識が生じたようである。ボール回し自体が難しいのではなく、相手にしっかり届ける、受け手にボールを受け取る準備ができているかどうか確かめるといった姿勢から、普段のコミュニケーションに重ねて、振り返りが行われた様子が伺える。最後に、記述内容か

ら「同僚との関わりから生じた気づき」というカテゴリーを立てた。

＝同僚との関わりから生じた気づき＝

- ・ゲームは面白かったです。同僚たちに好きなものとか興味があることを知りました。
- ・同じものが好きなゲームで、同僚と同じことがわかったら嬉しくなった。同僚たちは毎日仕事だけのことを話しますから、今日は違うことをやって楽しかったです。このワークショップをしたら、日本人とベトナム人の仲がもっと良くなりました。それで心がリラックスしました。

- ・「私と一緒に～」は楽しかったです。日本人のスタッフが好きと思うこと、さらにフィリピン人も好きと思うことが同じで、同じ人が多くて嬉しかったです。

現場で、いつも「依頼（する人、指示する人）」と「上の人（上司、先輩）」として日本人の同僚を見ているから、今日は同じレベルみたいな感じで楽しい。

- ・いつも仕事が大変であるが、今日リラックスして参加してストレスなどが取れると思います。同僚の人たちがもう少し近くなったと思います。

- ・ゲームをすることで一体感が生まれ、皆が楽しんでできた。

- ・コミュニケーションを難しくなく、取ることができたと思う。

- ・いつも仕事についての話しかありません。〇〇さんは近づきにくいなと思いましたが、今日は一緒にゲームに参加でき、前の印象が変わったと思います。

このカテゴリーには、同僚とともにゲームを行ったことから生じた様々な気づきが挙げられている。まず「私と一緒に～」の活動を通し、他の参加者と興味や好きなものが同じであることそのものが単純に嬉しいという意見が挙げられている。この「私と一緒に～」の活動は、自分の好きなもの・ことを伝える自己開示の要素がある。共通点が見つかったことの喜び、共通点があることから、お互いの存在が近くに感じられたようである。また、普段業務中は仕事の話しかしないことが挙げられており、このワークショップによって、リラックスしてまた立場を意識することなく相手と関わったという声もある。記述の中に、「日本人は上の人」という声、そして関わる機会がなかったからか、「近づきにくいと思っていた人の印象が変わった」という声から、自身の中に抱いていた相手への印象がほぐれて行った様子が分かる。

振り返りシートには、その他のコメントを書く欄が設けられている。コメント欄には、下記のような記述が見られた。

- 仕事はすごいストレスになるけど、このワークショップはとても楽しかった。今日は（ワークショップの後）勉強があるので、勉強の前にリラックスしました。
- とても良かったです。
- とても楽しかったです。次のワークショップを楽しみにします！
- もし、時々施設でこのワークショップのようなものを行なってくれれば、もっと良いと思います。楽しいことだけではなく、同僚との関係ももっと良くなるはずです。
- ゲームは楽しかったです。特にボールゲームが難しかったですね。
- ボールのゲームは面白かった。（ボールを）受けて初めて、困難なことが一度に起きたら一つずつ解決したほうが良いと思った。
- 候補生の皆さんと会話する機会を作れてよかった。明日以降も気軽に声をかけようと思う。
- 候補生の普段とは違う一面が見られました。
- 普段の仕事の時から、積極的に話しかけてコミュニケーションをとっていきたいと思う。

内容としては、ワークショップが楽しめたこと、そしてリラックスできたこと、同僚との関係性がよくなることへの示唆、ワークで難しいと思ったことから対処法を考えたことなど、ワークの体験を通してのことが挙げられており、これは先述の各カテゴリーの内容と重なる部分もある。しかし今回は、その他に書かれている事だったため、カテゴリー分類には入れなかった。一方、普段仕事メインであり忙しい現場において、このワークショップが話す機会になり話しかけるハードルが下がったという内容や、同僚のいつもと違う面を見たという意見、もっと話しかけていこうといった記述が見られた。今回のワークショップが、お互いを知る機会となり、この場がきっかけとなり、コミュニケーションにリラックスしてポジティブな態度で向き合っていこうとする姿勢が窺える。

以上、振り返りシートに記述された内容について、質問項目ごとに見ていった。また(3)の記述は内容面から3つのカテゴリーに分けて記載した。続いて、ワークショップの様子、ならびに振り返りシートに見られた記述内容から、ワークショップの観察者としての筆者の気づきを述べる。

4.6 ワークショップの観察者としての視点から

筆者が観察者としてワークを観察し、かつ、ワークに対し参加者の振り返りの記述内容から気づいたことが大きく三つある。

一つ目は、コミュニケーション機会が介護現場で求められていることである。「いつも仕事の話しかしない」という参加者の声があったが、6章の観察でも見られたとおり現場は忙しい。ワークに参加した候補者は2016年度の入国者であるが、施設着任時期に違いがあり、施設着任後フィリピン人候補者は約2年、ベトナム人候補者は1年半近く経っていることになる。しかし「お互い近くなった」「近づきにくいと思っていた人への印象が変わった」「普段と違う一面を見た」という声から、候補者らの施設着任後ある程度の年月を経ているにもかかわらず、日々業務を共にしているだけでは仕事以外でのコミュニケーションが自然と生まれることはほとんどないことがわかる。それゆえなかなか同僚との距離が縮まらないと感じている。だからこそのような機会を意識して設ける必要があるのである。「明日から気軽に声をかけていこう」という声があるように関係が近くなったと感じたことにより声かけの心理的なハードルが下がった様子も窺える。ワークショップが参加者同士、互いを知る機会となり、関係の構築のきっかけにもなりえたと考えられる。このような場を設けていくことはできる支援の一つではないか。また候補者の施設着任後の早い段階で場を設けることができれば、職員同士の関係の構築が促進していくと考えられる。

二つ目はその経験が、安心して体験できることの大切さである。ワークショップでは筆者が想像した以上に笑いがたくさん起っており、皆が笑顔で参加していることが印象的であった。今回のワークの中の「ボール回し」など相手にうまくパスを出せなかったり相手からのパスをしっかりと受け止められないといった「うまくできない」体験もしている。しかし、振り返りシートからはうまくできなかったことをネガティブに捉えるのではなく、各々が今後活かそうと前向きなコメントが見られている。それは失敗しても大丈夫、間違っても笑えるといったワークショップの場であったことに由来すると筆者は考える。筆者が体験したシミュレーションとの体験の差はここなのではないかと個人的に考える。同じように「失敗した」体験から、失敗しないように、間違えないようにといった意識にかられると、表現すること自体に緊張が走る。よって、演劇的手法がもたらす、安心・安全が保障されたワークショップが、介護現場の多くの職員とのコミュニケーションにも広がっていけば、表現することへの恐れ軽減、および相手の失敗をも受け止められる姿勢でコミュニケーションに向き合えるのではないだろうか。

三つ目に、振り返りシートの(3)からは参加者各々が体験を通し、様々な気づきを得ており、その中でコミュニケーションゲームから普段のコミュニケーションへとつなげて考える参加者がいたことである。ワークショップの主催者側としても、活動意図は設定しワークをおこなっているが、主催者の狙いを参加者に汲み取ってもらうことを意図してはいない。しかし、参加者に響いたようである。「ボール回し」や「フルーツ・スポ

一ツ回し」のように、信号を送るワークから「伝える」「受け止める」ことへの気づきが振り返りシートに見られたが、気づきをグループで共有する際も、「普段のコミュニケーションと同じ」という声が多く聞かれた。ワークショップの場が、コミュニケーションのまなびほぐしを提供できたと考えられる。

今回は、このような試みが初であり、パイロット的な位置付けの実践であった。今回の実践をふまえた実施面の気づきを以下に述べる。

4.7 実施面の気づき

実施面の気づきについて、以下述べる。

まずワークの時間である。途中水分補給やお手洗いの休憩を入れて、ワーク体験の時間は90分から100分であったが、妥当であったと考える。互いに緊張をほぐしながら、各ワークに取り組んでいくには90分ぐらいは必要だと考える。これより長い場合は、まず施設で行う上で果たして時間が確保できるかという点が議論される必要がある。

次に、振り返りについてである。今回はワークの最中にも、参加者間で起きていることをファシリテーターが共有し、コメントも出している。そして、ワーク体験終了後に、研究意図もあり振り返りシートに記述してもらう形をとった。今後実践を重ねる上で、今回のようにワークの最中で起きていることを参加者に共有していくことを同様に行うことは、その都度参加者の意識化を促す可能性があると考えられ振り返りのスタイルとして妥当である。

三つ目は振り返りシートについてである。当初、記入型のシートを用いずに話し合うことも考えた。しかし話し合いを行う上で言語の選択は難しく、仮に日本語で行なった場合は外国人介護人材にとって日本語で話すことへのプレッシャーを感じ、内省そのものに集中できなくなるのではないかという懸念もあった。加えて、外国人・日本人に関わらず内省の得手・不得手もあると考えられ、まずは個人が体験をどう捉えたか振り返ることが大事であり、共有は次の段階であると判断し個別の記入型シートを採用した。実際にシートを配布すると、皆黙々と書き始め気づきが大いにあった様子であった。自分の気づきを文字化し再認識することは、参加者の体験整理に役立つと考えられる。今回、参加者が個人の気づきを共有することについては参加者の話したいという様子を汲んで共有ことにした。今後も話したい雰囲気があれば、時間に応じて気づきの共有の時間を持つことも良いと思われる。また、共有できたのも、外国人介護人材がJLPT N3、N2取得者が多かったから日本語でスムーズに行えたとも考えられるため、外国人介護人材の日本語力も共有の実施の判断材料になると言える。最後に今回の気づきの共有のスタイルは5人ずつ二グループに分け行っている。これはプログラムの時間が押

していたのと、机を配置するとき、5人ずつ分けて座るようにしたからである。机の配置には意図はなかったのだが、今回、他方のグループの人が話しているときに、耳を傾けている姿も見られた。ワークショップの時間との兼ね合いや参加者の様子にもよるが、10人程度であれば全体で気づきを共有することも今後念頭において行いたい。

四つ目として、介護現場でこのようなワークショップを実施する上で、介護現場で働く全職員に参加してもらえればいいのだが、現実的に考えて、一度に全職員が集まり2時間程度現場から離れることは業務上不可能である。よって、参加者を変えながら、何回かこのようなワークを重ねて行き、可能な限り多くの職員に参加してもらえることにより、施設の円滑なコミュニケーションへ貢献できると考える。今回ワークショップを打診する際、最低参加人数として6人と施設側に伝えている。本当はもう一施設で同様のワークショップを試みる予定であったが、施設の職員不足のため、実施できなくなった。このような事態をふまえ、介護現場の職員ではないが、ワークショップのワークに参加するファシリテーターを増やし、人数の壁も超えていけるようにしていくことも一案であろう。この場合、厳密に施設外の人もワークに参加することになるが、初対面の人に参加することは、外国人介護人材の施設着任当初の状況を再現する一つの手段であると考えられる。

最後に、ワークショップは関係の構築のきっかけや促進の役割も担うため、可能であれば候補者の施設着任時期に合わせて実施できるのが望ましいと考えられる。

以上が今回のワークショップの実施面からの気づきである。ワークショップのプログラムはワーク体験と振り返りの2部構成で今後も行っていく流れでよいと考えるが、介護施設の実情に合わせ、どのように実施するのが現場に負担なく行えるかは現場の意見を取り入れながら調整していくのが適切であると考えられる。

4.8 まとめ

10章では、まずコミュニケーションの支援形態として採用したワークショップの定義やワークショップで起こっていることについて述べた。次にワークショップのコンテンツとして当初コミュニケーション支援として妥当であると考えていた異文化トレーニングについて概観した上で、本論文で異文化トレーニングを行うと仮定した際の懸念点を示した。そして演劇的手法による体験がキーコンセプトに基づく体験と類似している点を示し、最後に介護施設の外国人介護人材と日本人職員がともに参加する演劇的手法に基づくワークショップの実践報告を行っている。筆者が意図した以上に、ワークショップの参加者からコミュニケーションへの気づきが多く挙げられ、コミュニケーションの学びほぐしが、一人一人に生じたと推察される。

実践を通して得られた参加者の気づきから、仕事では本当に仕事の話のみなされること、それゆえ、なかなか話しかけるチャンスがないこと、話しかけることへのためらいがあったり、一度形成された印象が変わらずに続くことが挙げられている。この点は本論文で行われた調査結果と一致する点も見られており、調査対象としていなかったワークショップ実施施設においても同様の声が挙げられたことから、このようなことに対する支援の必要性を再認識させられた。業務中はどうしても、仕事中心で話す時間はないかもしれない。しかし「気軽に話しかけられる」「同僚との関係が近い」「コミュニケーションで失敗しても、このメンバーならば大丈夫、失敗してもまた話しかけることができる」という気持ちが持てることは、コミュニケーションの量を増やし、さらに深化させるのだと筆者は考える。そして「コミュニケーションしたい」気持ちを、コミュニケーションに関わる者から引き出しているのだと考えられる。その結果外国人介護人材にとっては、コミュニケーションツールである日本語の学習意欲をもたらしのではないかと考えている。そして日本人職員にとっては、コミュニケーション相手をよく見ること、コミュニケーションが言葉だけではないという意識が高まるのだと考える。

最後に終章で本論文全体のまとめと今後の課題を述べる。

参考文献（10章）

- 荻宿俊文（2012a）「イントロダクション ワークショップの現在」荻宿俊文・佐伯胖・高木光太郎編『ワークショップと学び1 まなびを学ぶ』, イントロダクション, 東京大学出版会, pp.1-22
- 荻宿俊文（2012b）「まなびほぐしの現場としてのワークショップ」荻宿俊文・佐伯胖・高木光太郎編『ワークショップと学び1 まなびを学ぶ』, 第2章, 東京大学出版会, pp.69-116
- 川島裕子編著（2014）「富良野グループと連携した演劇的手法による教員養成課程の学生ならびに現職教員のコミュニケーション能力育成プログラム開発成果報告書」北海道教育大学
〈 http://hato-project.jp/hue/mt_files/p3_teachertheater_141204.pdf 〉
（2018年3月18日アクセス）
- 佐伯胖（2012）「「まなびほぐし（アンラーン）」のすすめ」荻宿俊文・佐伯胖・高木光太郎編『ワークショップと学び1 まなびを学ぶ』, 第1章, 東京大学出版会, pp.27-68

- 正嘉昭 (2017) 「演劇教育とは何かー生きた表現とことばの学びの地平ー」『日本語学』
36 (3), 22-30.
- 中島裕昭・渡辺貴裕・高尾隆・鈴木直樹・中西紗織・田中龍三・石野由香里著・川島裕
子編 (2017) 『〈教師〉になる劇場 演劇的手法による学びとコミュニケーションの
デザイン』フィルムアート社
- 中野民夫 (2001) 『ワークショップー新しい学びと創造の場ー』岩波新書
- 公益社団法人日本介護福祉士会 (2014) 「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技
術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第 8 回第 6 次出入国管理政
策懇談会資料 1 〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉 (2017 年 5 月 31
日アクセス)
- 原沢伊都夫 (2013) 『異文化理解入門』研究社
- 文部科学省コミュニケーション推進会議 (2011) 「子どもたちのコミュニケーション
能力を育むために～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組への審
議経過報告のとりまとめ」
〈 [http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/23/08/_icsFiles/afieldfile/2011/08/30/
1310607_2.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/23/08/_icsFiles/afieldfile/2011/08/30/1310607_2.pdf) 〉 (2016 年 4 月 15 日アクセス)
- 八代京子・荒木昌子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美 (2001) 『異文化コミュ
ニケーションワークブック』三修社
- 八代京子 (2005) 「異文化理解の教育とトレーニング」本名信行、秋山高二、竹下裕子、
ベイツ・ホッフア ブルックス・ヒル編 『異文化理解とコミュニケーション 2 [第 2
版]ー人間と組織』第 5 章, 三修社, pp.98-126
- 渡部淳 (2001) 『教育における演劇的知 21 世紀の授業像と教師の役割』柏書房
- 渡部淳 (2014) 「獲得型教育とドラマ技法研究」渡部淳＋獲得型教育研究会編 『教育に
おけるドラマ技法の探究ー「学びの体系化」に向けて』第 1 章, 明石書店, pp.9-34

終章 本論文のまとめと今後の展望

本章では、本論文のまとめを行い、本論文から得られた知見をふまえ、今後の展望を述べる。

第1節 本論文のまとめ

人口の高齢化の進展により介護人材不足が喫緊の課題である日本社会では、介護を担う外国人人材の受け入れが行われている。従来の定住外国人や本論文で対象としているEPA制度に基づく人材のみならず、留学制度、技能実習制度による人材の受け入れについても検討が行われ、昨年から法律が施行されたことにより、介護分野の雇用は外国人に対して門戸が大幅に開かれたと言える。介護を担う外国人人材の受け入れに関し、受け入れ要件の一つである日本語力については常に議論がなされてきた。本論文の対象でもあるEPAに基づく受け入れについても同様であり、先行研究からは候補者の日本語力が十分ではないことへの指摘や、介護現場の日本人職員から候補者との日本語でのコミュニケーションについて不安の声が挙がっており（中井2009、小川他2010、赤羽他2013など）、「十分な日本語力でのコミュニケーション力」が介護サービスを行う上で求められている（厚生労働省外国人介護人材の受け入れあり方に関する検討会2015、上林2015）。

介護を担う外国人人材が日本で働く覚悟を決め来日するからには、日本語というコミュニケーションツールを磨くことは努力すべき点であると言え、この点に異存はない。しかし、言葉は学んだからといって直ちに運用能力に結びつくわけではなく、この点を考慮すると、介護を担う外国人人材の日本語力に関する議論の根底には、コミュニケーションを担う外国人側が努力し言語を身につければ、コミュニケーションが問題なく行われるという見方があると考えられる。

ところが、本論文執筆のきっかけとなった武内（2017）で見られた外国人介護福祉士の「相手に言いたいことがあり、日本語での表現の仕方もわかっているが、どうしても言いたいことが言えない」という声はどうだろうか。この発言をした外国人介護福祉士のように日本語ができたとしても、相手に言いたいことが言えなかった状況もコミュニケーションができていないと捉えることができる。さらにその要因が日本語力に起因するものではないことから、外国人側の日本語力だけではコミュニケーションを十全に機能させることが不可能であると言える。

従来の外国人側の日本語力に関する議論や先行知見を概観すると、日本語教育分野における研究では、日本語研修・学習支援制度に関するもの（神吉他2009、野村2013な

ど)、国家試験・就労現場の専門用語に関するもの(三枝 2012、遠藤 2012b)、専門用語(就労現場・国家試験)の支援に関するもの(川村・野村 2010、中川他 2013 など)、日本語研修・学習支援の実践報告(三橋・丸山 2012、登里他 2014 など)など、その多くは日本語に焦点が当てられている。また、介護現場のコミュニケーションに視点を置く研究でも同様に日本語に焦点が当たっているものがある一方で、現場で行われているコミュニケーションに関するフィールドワークから、コミュニケーション力が日本語力によらないという報告もなされている(小川 2016)。さらに、異文化理解や異文化コミュニケーションの研修の必要性が挙げられている(公益社団法人日本介護福祉士会 2014)。

以上、コミュニケーション力が日本語力に還元されている点、コミュニケーション力が個人の能力に還元されている点、また、介護現場におけるコミュニケーションを対象とする際、どのコミュニケーションに注目するのか―外国人介護人材対利用者なのか、対日本人職員なのか―といった焦点化の必要性、コミュニケーションを円滑に進めるために異文化理解教育など叫ばれているものの、実際に行われている支援の少なさが指摘される。

これらの問題は、そもそも外国人介護人材と日本人職員とが共生する上でコミュニケーションをどう捉えるかといった議論が十分なされぬまま、支援が開始されたことによると考えられる。

本論文では、日本語の表現の仕方が分からなかったのではなく言いたいことが言えなかったという武内(2017)の声に答えるべく、どのような支援が具体的にできるのか検討して行きたいと考えた。そこでまずコミュニケーションの定義が必要であると考えた。

本論文では言語能力はコミュニケーション能力の一部に過ぎず(石井 1990)、コミュニケーションが自分とは異なる他者ありきで成立するものだという点に立脚し、コミュニケーションの定義を板場(2010)に倣い「個人のレベルを超えた共同体的な過程や現象である」とした。

この定義をふまえ、日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションを対象を絞り、コミュニケーションが円滑に進められるよう介護現場に基づいた具体的な支援を行うために、研究目的を以下2点設定した。

一つは、介護現場に携わる外国人介護人材と日本人職員とのコミュニケーションの実態について観察を通してできる限り明らかにすること、さらに介護現場に関わる人々の声が必要かつ大切であると考え、外国人介護人材と日本人職員が、お互いのコミュニケーションについて、どう捉えているのかインタビューを行いその視点を明らかにすること、そしてその結果をふまえ、コミュニケーションを円滑に進める上で求められる大切な点

を具体的に挙げることである。

二つ目は、研究目的の一つ目により明らかになったことに基づき、具体的なコミュニケーション支援プログラムの提案、並びに実践を行うことである。

質的研究となるため、質的研究の科学性の担保、ならびに筆者がどのような認識論に立ち研究を進めるのかは異なる認識論を持つ研究者と建設的な議論を行う上で必須であると考え、構造構成的質的研究法をメタ研究法に用いることにした。そして、インタビューデータの分析枠組みは、分析手続きを可視化でき、かつ少数の事例であっても理論化が可能である SCAT を用いることにした。また、構造構成的質的研究法に基づき SCAT を用いることは、インタビューデータの分析により生成された仮説が、類似した条件下に当てはめた場合、応用していくことが可能である。

ここでまず、研究目的の一つ目として、5章から8章で行った調査結果の一覧である表6を再掲する。

表6 調査概要一覧

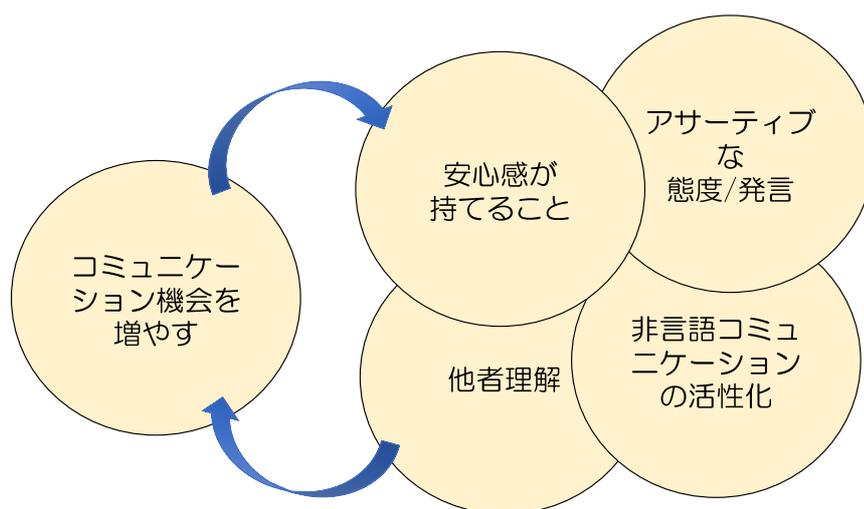
	5章	6章	7章	8章
対象	国家試験合格後に施設を移籍または退職したインドネシア人介護福祉士3名（男性）。	介護施設（観察）施設で働く日本人職員10名ほど。	施設の日本人職員4名（外国人介護人材と共に働く経験を有する。男性）。	インドネシア人介護福祉士1名ならびにベトナム人候補者2名。（女性）
目的	(1)外国人介護福祉士が捉えたうまくいかなかったコミュニケーションの要因、その具体例を挙げる。(2)結果に基づき介護現場においてコミュニケーションを円滑に進める上で重要な点を挙げる。	(1)介護現場においていつどのように何についてコミュニケーションが行われるかできるだけ詳細に描く。(2)日本人職員が外国人介護人材とのコミュニケーションをどう捉えているかできるだけ限り明らかにする。	(1)日本人職員が外国人介護人材とのコミュニケーションをどう捉えているか明らかにする。(2)結果に基づき、コミュニケーションを円滑に進める上でどのような点が重要と becoming なるか考察を行う。	(1)外国人介護人材が日本人職員とのコミュニケーションをどう捉えているか明らかにする。(2)結果に基づき、コミュニケーションを円滑に進める上でどのような点が重要と becoming なるか考察を行う。
結果に基づく考察	(1)コミュニケーション機会の重要性 (2)相手と対話する必要性 (3)他者を受容する姿勢の必要性	(1)コミュニケーションが必要最低限行われる現場 (2)忙しい時でも感謝を直接伝える行為や掛け声により円滑な関係を結ぶ (円滑に進める上で必要な点) ①相手と心地よくコミュニケーションを取るためイントネーションの重要性 ②コミュニケーションの場に馴染む手段としての方言	(1)言葉を補う態度面育成の必要性 (2)外国人と接する心理的ハードルを下げる必要性 (3)異文化理解・他者理解の学術的必要性	(1)職場への安心感を持てるような環境整備の必要性 (2)他者理解の必要性 (3)アサーティブにコミュニケーションを行う必要性

各調査の考察を統合し、介護現場のコミュニケーションを円滑に進めるために何が大切かという点から再考した結果、次に示す5つのキーコンセプトが挙げられた。

- ①「他者理解」
- ②自文化中心主義的なものの見方、発言に陥るのを防ぐ「アサーティブな態度や発言」
- ③言葉を補う「非言語コミュニケーションの活性化」
- ④外国人介護人材にとって職場に居場所があると感じられる、受け入れてもらえるという感覚が持てる、一方、日本人職員にとって外国人と接する心理的なハードルを下げる「安心感が持てること」

⑤「コミュニケーション機会を増やす」

この 5 つのキーコンセプトを見ていくと、まず⑤のコミュニケーション機会を増やす必要がある。しかし 6 章の調査結果をふまえると、現場のコミュニケーションは必要最低限行われているためコミュニケーション機会を増やすのは容易ではないと考えられる。また単純にコミュニケーション機会が増えれば、円滑なコミュニケーションに繋がるわけではない。①～④に挙げた他者理解、アサーティブな態度や発言、安心感が持てること、非言語コミュニケーションの活性化といったキーコンセプトがコミュニケーション時に重要であると考えられる。この①～④は互いに影響しあうと考えられる。そして、コミュニケーション機会を増やすためには、①～④のキーコンセプトが条件となり、①～④の条件が満たされることで、コミュニケーション機会が増えるという循環が生じると考えられる。9 章で示した図 7 を再掲してキーコンセプトの関係性を示す。



現状：コミュニケーションが必要最低限行われる現場

図 7 コミュニケーションを円滑にするキーコンセプト

上述のキーコンセプトから、具体的に、自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を活かしたコミュニケーションを、安心・安全が保障された場で体験できることが求められると考えた。

このような場の一具体策として、ワークショップの形態が妥当であり、その手法に演劇的手法が妥当であると判断した。そして介護施設の協力を得て、外国人介護人材と日本人職員とが共に参加するコミュニケーションワークショップを計画し実施した。

本論文内で実践するワークショップは今までの調査で得られた知見をふまえて実践

するものである。キーコンセプトに基づいて行われるワークショップが、介護現場のコミュニケーション支援の一具体策として有効かどうか判断するために、ワークショップの目的を以下のとおりとした。

一つ目はコミュニケーション支援の一形態であるワークショップが、参加者に他者と関わる経験を通じて気づきの機会を設けることができたかどうか、二つ目はワークショップの参加者にどのような気づきや変化が生じたのか、すなわちどのようなまなびほぐしが起こっているのか参加者の声を挙げることである。三つ目はワークショップの実践の継続に向け、今回の実践面の気づきを挙げていくことである。

ワークショップの構成は演劇的手法を用いたワーク体験と体験の振り返りを含む 2 部からなり、実施時間は 2 時間程度であった。ワークショップの実施協力施設の現状によりフィットしたワークショッププログラムとなるよう、事前の打ち合わせで聞かれたコミュニケーションに関する内容をふまえ、プログラム意図を「イ) 気軽に話しかけられる。ロ) コミュニケーションを行うことに対する心理的な負担を下げる。ハ) コミュニケーションを楽しむ。ニ) 相手にしっかり表現を届ける。ホ) 自己開示。」とした。

ワークショップの概要は以下のとおりである。

表 7 ワークショップの概要

実施場所	協力施設の交流スペース
実施日時	2018 年 8 月 29 日 13:00~15:00
参加人数と内訳	日本人職員 4 名（男性 3 名、女性 1 名）、外国人介護人材 7 名（女性、2016 年度入国候補者：ベトナム人 3 名、フィリピン人 3 名、2010 年度入国フィリピン人介護福祉士 1 名）
プログラムの意図 （ワークショップ の体験目標）	イ) 気軽に話しかけられる。ロ) コミュニケーションを行うことに対する心理的な負担を下げる。ハ) コミュニケーションを楽しむ。ニ) 相手にしっかり表現を届ける。ホ) 自己開示。

ワークの体験後の参加者の振り返りからは、ワークを通し同僚とのコミュニケーションを楽しめたことが挙げられ、同僚との関係が近くなったように感じるという記述や相手への印象が変わったという内容などが見られた。またワークでは「うまく伝わらない経験」も参加者は経験している。そこから普段のコミュニケーションへの気づき—アイコンタクトやジェスチャー、表情などの大切さや、普段自分から相手に発したことが伝わっていると思っていたが、伝わっていない可能性があるなど—が各個人に生じた様子

が窺え、ワークショップがコミュニケーションのまなびほぐしの機会になったと言える。

参加者に生じた気づきから、ワークショップが介護現場における職員同士の関係の構築に寄与することが示唆された。また表現することが安心・安全な場が保障された場であることから、「うまくいかない体験」であっても、表現することへの恐れが軽減されるといえ、コミュニケーションが活性化する可能性がある。本論文の執筆のきっかけとなった武内(2017)であげられた外国人介護福祉士の声に応える一つの具体策として示すことが出来たと考える。

しかし本論文におけるワークショップは初の試みであり、パイロット的实践として位置づけられると考える。さらに実践を重ねていくことにより、実践を支える理論がより明確な輪郭をもって現れると考えられる。この点について、今後の展望を次節にて述べる。

第2節 今後の展望

今後の展望としては、まずはワークショップの実践を重ねていくことである。今回は一回限りのワークショップの実践であった。しかし10章のとおり、ワークショップの参加者には様々な気づきが生じており、コミュニケーションを円滑に進めるための一支援として有効である可能性が示唆された。

今後実践を重ねていく上で、ワークショップの実施時期など実践面での工夫が求められる。加えて、ワークショップの有効性や妥当性の主張を支えるために、ワークショップを今回のように単発で終わらせるのではなく、数回のワークショップを一実践として行うことも検討したい。キーコンセプトをふまえ自他が違うことへの気づきを高める、自己開示、身体感覚を生かしたコミュニケーションといったことの体験を重ねることで、より参加者個人の気づきが深まっていくと考えられるからである。研究として形にするのであれば振り返りシートやインタビューなどによる振り返りを通じて、回を重ねることによる参加者の意識変容を探っていくことも妥当な方法であると考えられる。ワークショップへの参加がどのようなまなびほぐしを参加者にもたらすのか、その理論化に繋がるのではないかと考えられる。

多文化化、多様化する日本社会で、外国人を共に働き生活する者として受け入れる覚悟を持ち政策を進めていくのであれば、本論文で実践したワークショップのように個人レベルでの他者理解が誠に必要である旨を筆者は強く主張する。多文化共生や多様化の持つ言葉の響きは聞こえが良いが、決してポジティブな面だけが強調されてはならない。

日本がこれから急速に進もうとしている社会は、一人一人の背景にある文化は異なるが、異なる者同士が共生していく他ない社会なのであり、共生から逃れられることはで

きない。だからこの社会の構成員として生きる私たちは互いに違いがあることを認めた上で、共に生きる上での合意を形成していく他ないのである。合意形成を重ねていく過程は、決して容易なものではないだろう。自文化をわかってほしいという甘えも生じるだろう。こういう状況の中で我々一人一人が目の前にいる相手に向き合い対話を重ね、相手を知ることを通じて自身も変容しながら、なんとか「共に生きる」合意を得ていくのではないだろうか。

本論文のワークショップは、外国人介護人材、日本人職員という以前に、一人一人が共に働く相手と向き合う場である。そしてワークショップは、理解と行動を埋める体験の場であり、ワークショップを通して関係の構築とコミュニケーションの学びほぐしが行われる場であり、体験を通じた知恵を身につける場なのである。

最後に本論文のワークショップは、本研究の対象となった外国人介護人材の受け入れのみならず、すでに受け入れが開始された技能実習制度や留学制度においても十分通じると考えられ援用可能である。地道に実践を積み重ね、記述を行って行くことが求められると考える。

参考文献（終章）

- 赤羽克子・高尾公矢・佐藤可奈（2013）「EPA 介護福祉士候補者の受け入れ態勢の現状と課題－受け入れ施設への質問紙調査を中心として－」『聖徳大学研究紀要』第 24 号, 25-32.
- 板場良久（2010）「コミュニケーション能力」池田理知子編『よくわかる異文化コミュニケーション』Ⅲ, ミネルヴァ書房, pp.30-31
- 遠藤織枝（2012b）「介護現場のことば」『ことば』33, 102-120.
- 小川美香（2016）「外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考－EPA 候補者受け入れ施設をフィールドとして－」『2016 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 174-179.
- 小川玲子・平野裕子・川口貞親・大野俊（2010）「来日第一陣のインドネシア人看護師・介護福祉士候補者を受け入れた全国の病院・介護施設に対する追跡調査（第 1 報）：受け入れの現状と課題を中心に」『九州大学アジア総合政策センター紀要』5, 85-98.
- 上林千恵子（2015）「介護人材の不足と外国人労働者の受け入れ－EPA による介護福祉士候補者受け入れの事例から」『日本労働研究雑誌』662, 88-97.
- 神吉宇一・布尾勝一郎・羽澤志穂（2009）「EPA によるインドネシア看護師・介護福祉士候補者受け入れ研修の現状と課題」『2009 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, 129-134.
- 川村よし子・野村愛（2010）「介護のためのミニ辞書を組み入れた辞書ツールの開発」『日本語教育方法研究会誌』17 巻 1 号, 22-23.
- 経済産業省 経済産業政策局 産業構造課（2018）「将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会 報告書」
〈 <http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-1.pdf> 〉
(2018 年 6 月 29 日アクセス)
- 公益社団法人日本介護福祉士会（2014）「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第 8 回第 6 次出入国管理政策懇談会資料 1 〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉
(2017 年 5 月 31 日アクセス)
- 厚生労働省（2015）「2025 年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について」
〈 http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikib anka/270624houdou.pdf_2.pdf 〉
(2018 年 6 月 29 日アクセス)

- 厚生労働省外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会（2015）「外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会 中間まとめ」
 〈 <http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyo/kyokushougai/hoken/fukushibu-Kikakuka/0000073122.pdf> 〉
 （2017年5月31日アクセス）
- 厚生労働省ホームページ「外国人技能実習制度について」
 〈 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaiha_tsu/global_cooperation/index.html 〉（2018年7月2日アクセス）
- 国立社会保障・人口問題研究所（2017）「日本の将来推計人口(平成29年推計) 結果の概要」〈 http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/pp29_gaiyou.pdf 〉
 （2018年4月15日アクセス）
- 三枝令子（2012）「介護福祉士国家試験の日本語－外国人介護従事者にとっての言葉の問題－」『介護福祉学』19巻1号，26-33.
- 首相官邸（2016）「アジアの健康構想の推進について」
 〈 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/sdgs/entakukaigi_dai1/siryou5-1.pdf 〉
 （2018年4月15日アクセス）
- 武内博子（2017）「EPAに基づく介護福祉士候補者が捉えた介護福祉士国家試験対策過程とは－インタビューの分析から－」『日本語教育』166号，1-14.
- 中井久子（2009）『外国人介護士の教育研修プログラムの開発』研究成果報告書（科学研究費助成金基盤研究(C)課題番号19530536）
- 中川健司・角南北斗・齋藤真美・布尾勝一郎（2013）「自律学習に向けた漢字語彙学習ウェブサイト「介護の漢字サポーター インドネシア語版」」『2013年度日本語教育学会秋季大会予稿集』，409-410.
- 登里民子・山本晃彦・鈴木恵理・森美紀・齊藤智子・松島幸男・青沼国夫・飯澤展明（2014）「経済連携協定（EPA）に基づくインドネシア人・フィリピン人看護師・介護福祉士候補者を対象とする日本語予備教育事業の成果と展望」『国際交流基金日本語教育紀要』10号，55-69.
- 野村愛（2013）「介護福祉士候補者に対する日本語教育の制度的課題」『2013年度日本語教育学会春季大会予稿集』，239-244.
- 三橋麻子・丸山真貴子（2012）「EPA介護福祉士候補者への学習支援と支援体制－今後の連携・ネットワークづくりを目指して－」『2012年度日本語教育学会春季大会予稿集』，217-222.

謝辞

この博士論文は、調査や実践に協力していただいた方々がいたからこそ書けた内容です。時間を割き、自らの思いを語ってくださった方々、ワークショップの実践に協力してくださった一人一人と、許可してくださった施設担当者の方々に改めてお礼申し上げます。

コミュニケーション支援を行うことと日本語教育との関係に悩みながらも、自由に研究を歩ませてくださり、こんな私を修士課程から 5 年もの間ゼミに受け入れてくださった指導教官である西郡仁朗先生には感謝しかありません。また、西郡先生がサバティカルの間、常に励ましてくださった神田明延先生にも感謝申し上げます。応援して下さる方がいるというのは本当に心強いもので、弱気になりかけたときも、なんのために論文を書くのか初心に戻り書き切ることができました。そして、副査を引き受けてくださいましたロング先生にも感謝申し上げます。

修士の入学年度が同じで博士課程までともに歩み続けた華さんと志喜屋さんとは、ゼミも研究テーマも異なりましたが「D3 会」と称するフラットな関係の中、忌憚のないご意見、ご指摘をいただきましたことに感謝しています。論文を書くことは他者から視点をいただきながら一旦の形を作り上げて行くことだと思うのですが、D3 会は本当に楽しく、論文を書く仲間がいる良さを実感できました。

アカデミックライティングを快諾してくださいました院生の井手さん、川久保さん、佐藤さん、住吉さんにはご自身の貴重な時間を割いていただいたことに改めて感謝申し上げます。

またアカデミックライティングの良さを教えてくださいました、国際センターの大森優先生には心から出会いに感謝します。国際センターのライティング支援にも関わらせていただき、論文という形式について多く学ばせていただきました。

論文執筆にあたり多くの方との出会い、そのご縁のもと私はただ書かせていただいたのだと思っております。博士論文として一旦まとめた今、日本語教師としてこれまで歩んできた私の中に、日本語教育の現場を通して伝えていきたい核が芽生えました。研究をここで終わらせることなく、今後の展望で述べたとおり、一つ一つ実践を積み重ね、多様性社会へ貢献できる一日本語教師として歩み続けていきます。