

# 外国人介護福祉士が捉えたいうまくいかなかったコミュニケーションの要因

武内 博子

## 1. 研究背景

日本社会は人口の高齢化が進み介護需要増加の見込みが指摘されている一方、介護職員不足の指摘が行われてきた<sup>1</sup>。このような状況下、経済連携協定（以下 EPA と略記）の枠組みのもと、2008 年インドネシアを皮切りに、フィリピン・ベトナムから看護師候補者、介護福祉士候補者の受け入れが始まった。制度開始以来、彼らは国により期間は異なるものの、訪日前後に日本語研修を受け施設に着任する。本稿では介護をとりあげているが、EPA に基づく介護福祉士候補者（以下候補者と略記）は、各施設に配属後 3 年間介護の実務経験を積みながら介護福祉士国家試験合格を目指す。武内（2017a）では、候補者がよりよく介護福祉士国家試験（以下国家試験）対策が進められるよう、候補者の日本語や国家試験対策の学習支援に関わる学習支援者がどのような支援ができるかを考えるため、国家試験を受験した候補者にインタビューを行っている。その結果から国家試験対策を円滑に進める上で、他の候補者や施設職員と良好な関係を築き維持していくことの重要性が示唆された。また日本語力によらず言いたいことが言えない環境では人間関係が築きにくいことが示されている。この人間関係構築の重要性に関しては、相原（2014）でも指摘され、また後藤（2012）でも EPA に基づくフィリピン人介護福祉士候補者が日本の現場で主に利用者や施設の日本人スタッフとの人間関係の構築が重要だと認識していると候補者側からの声も挙がっている。

ところで、日本語教育分野における介護福祉士候補者や EPA を対象とした先行研究は、日本語研修や日本語支援へ焦点が置かれているものが多く、大関他（2015）で述べられているように介護現場のコミュニケーションに立脚した研究は少ない現状である。果たして現場ではどのようにコミュニケーションが行われているのだろうか。武内（2017a）で見られた、日本語力に因らず言いたいことが言えないという候補者の声からは、コミュニケーションが行われにくい環境であったと推察できる。実際どのような点を困難だと彼らは感じているのだろうか。

先述の通り、日本は高齢化が進むものの、介護人材不足が指摘されており、EPA 制度で来日した者のみならず、留学ビザで入国し介護福祉士資格を取得したのち在留資格が「介護」となって介護現場に携わる者、そして 2017 年 11 月 1 日には技能実習制度を利用した人材の受け入れも開始され、日本の介護現場に関わる外国人介護人材は今後増加の一途をたどるだろう。そうなったときコミュニケーションを円滑に進める上でどのような支援を日本語教育に携わる者が具体的に行っていけるだろうか。その

---

<sup>1</sup> 平成 37 年には介護人材が 248 万人必要であると推計されているが、約 30 万人の介護人材が不足する見通しである。（厚生労働省（2015）「2025 年に向けた介護人材の確保」より）

ために、現場で求められるコミュニケーション上の重要な点は何かを検討する必要がある、それを現場の声に基づき検討したいと考えた。そこで介護現場に携わる候補者や国家試験に合格した EPA に基づく外国人介護福祉士（以下外国人介護福祉士）、および日本人職員を対象に、コミュニケーションをどう捉えているか調査を行うことにした。本稿は紙幅の都合上外国人介護福祉士に対する調査に絞って報告である。

## 2. 先行研究

### 2.1 日本語教育分野における先行研究

日本語教育分野における知見に関しては、まず看護師候補者・介護福祉士候補者に対して行われた訪日前後の日本語研修の報告（羽澤他 2009、登里他 2014 等）や、日本語研修から国家試験対策に至る一連の学習支援体制への指摘（神吉他 2009、野村 2013 等）などがある。また国家試験で扱われる漢字や語彙、試験文の形式等、日本語に着目したものが存在する（中川 2010、野村・川村 2009、丸山・三橋 2011 等）。さらに介護現場で用いられる専門用語の難解さについて言及されている遠藤（2014）や、介護現場でのフィールドワークを通し、日本人職員の視点から候補者に期待される日本語力を挙げ、さらに介護場面での日本語運用の問題を指摘した上野（2013）などが存在する。しかしながら大関他（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少なく、日本語支援に焦点が当てられたものが多い。

続いて介護現場におけるコミュニケーションに関する視点を持つ先行研究を主に 3 つの観点に分け見ていく。

### 2.2 介護現場における候補者と日本人職員とのやり取りに関して

この観点からは、まず介護記録を書くなどの業務場面における日本語能力の問題を指摘した赤羽他（2013）や、介護がチームでケアにあたるため同僚とのコミュニケーション能力が必要であるとし、日本語能力水準は一定レベルが前提であると述べた上林（2015）などがある。さらに日本介護福祉士会（2014）では情報伝達としてのコミュニケーションの大切さから日本語の正確さを重視しており、中井（2011）では候補者受け入れ時の心配事として言葉の壁が大きいという施設職員の声を挙げている。以上のことから日本人職員と業務中におけるやり取りにおいては日本語の正確さ、一定のコミュニケーション力が求められ、日本語力・日本語運用力への指摘と懸念が示されている。

### 2.3 現場で行われているコミュニケーションから

2.2 の通り日本語力、日本語運用力への指摘や懸念が示される一方、赤羽他（2014）では対利用者への候補者の対応について「言葉は通じなくても、手を握って、膝をつけて目線を合わせて利用者とは話をする姿はとても好評であった」（p24）と現場の声を挙げている。また、小川（2016）では介護現場におけるフィールドワークから就労場面で候補者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、会話力、読解力等の「言語運用力」にのみ影響されるものではない」(p178)と述べている。武内(2017b)では介護現場において外国人介護人材と日本人職員との間でいつどのようにコミュニケーションが行われているか観察を行った結果、業務中はコミュニケーション機会が少なく、日本人職員が外国人との接し方に戸惑いを覚え、加えて言葉の壁によりコミュニケーションが消極的になることを報告している。以上のことから介護現場では候補者の対利用者への応対から非言語コミュニケーションの有効性、職員同士のコミュニケーションにおいては心理的な影響があると考えられ、候補者の言語力や言語運用能力に限らないその他の要素も現場のコミュニケーションに影響を与えることが分かる。

## 2.4 コミュニケーションを円滑に進めるために

日本介護福祉士会(2014)では異文化理解・異文化コミュニケーションといった研修・教育の必要性が言及されている。中井(2009)、後藤(2012)では在日フィリピン人が介護職に就く上で異文化であるがゆえに日本人との人間関係を一番の心配事としてとらえていると述べ、文化差や国民性の違いについての理解が困難であると述べている。また大谷(2004)では日本人介護職員が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こと、そして対等、平等な仲間としてともに働くことの大切さを指摘している。

## 2.5 問題の所在

以上日本語教育分野における先行研究と介護現場のコミュニケーションに関する研究を3つの観点に分け概観した。先行研究の内容は、主にコミュニケーションにおける候補者の日本語に関する指摘と、コミュニケーション時の態度といった言語能力によらない指摘が見られ、EPAに基づく介護を巡るコミュニケーションに様々な視点が内在することがわかる。この中で2.2で挙げられている日本語に関する指摘については、候補者側の日本語力の問題として捉えられるが、これは候補者側の日本語能力が向上すればコミュニケーション上の問題が解決するという、候補者側のみの努力が前提にないか。すなわち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候補者側の個人の能力・資質の問題に還元されてしまう問題をはらむ。

しかし武内(2017a)で見られた日本語力によらず言いたいことが言えない現実 は自力で解決できない面も含まれていたと推察される。板場(2010:30)では、コミュニケーションが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、自分の能力を発揮すれば何とかできそうなことと、自分の力ではどうしようもないことが混在しているのがコミュニケーションであるとする。つまりコミュニケーションは他者ありきで成立するものであり、この点に立ち返る必要があると筆者は考える。

本稿では介護現場におけるコミュニケーションを板場(2010)に沿い、「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。そして介護現場という候補者ならびに外国人介護福祉士と日本人職員が共生していく社会において、コミュニケーション上の重要な点は何か、調査を通じて検討していく。

そのためには現場に携わるものがコミュニケーションにおいてどこで躓いたのか、そこから掘り下げ考えていく必要がある。なぜならその困難点を捉えて初めてコミュニケーションを行う上での具体的な課題、重要な点が明らかになるからである。よって本稿では3章で述べる調査を行うことにした。

### 3. 調査目的

本稿では国家試験に合格し、施設を移籍または退職した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上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。

### 4. 調査方法

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

#### 4.1 構造構成的質的研究法とは

構造構成的質的研究法<sup>2</sup>(Structure-Construction Qualitative Research Method、以下 SCQRM と略記する)とは、少数の事例研究や質的研究の科学性を担保するために提案されている研究法である。科学性を担保する条件として、現象の構造化、および構造化に至る軌跡を明示することを原則としている。そのため SCQRM を用いることにより質的な分析により得られた結果がどのような条件下で得られたか、SCQRM を用いた論文内に明示されていることから、得られた知見の有効性や限界の判断材料を読者に提示できる方法であると考えた。また、SCQRM の考え方では、研究方法は研究目的を達成するための手段であるため、本稿のように SCAT を分析手続きに用いるというように研究法を組み合わせることも可能となる。したがって本稿では SCQRM を用いることにした。

#### 4.2 調査協力者

調査目的でも述べた通り、国家試験合格後、在籍施設を移籍、または退職した外国人

---

<sup>2</sup> 詳細については、西條(2015)を参照されたい。

介護福祉士3名とした。3名ともインドネシア人である。依頼した3名は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た。さらに施設を移籍する前、3名の協力者は異なる施設に在籍していた。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。

#### 4.3 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。

#### 4.4 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<sup>3</sup> N1、N2、N3合格者である。この中でN3レベルでは詳細なインタビューを行うのが難しい面もあると考えられる。しかしJLPT N3合格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。

#### 4.5 インタビューデータの分析方法

本稿ではSCAT(大谷2008、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へて付していく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

---

<sup>3</sup> JLPTとはJapanese Language Proficiency Testの略称で日本語能力試験のことである。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)

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。

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ため採用することにした。紙幅の都合上一部ではあるが次のページに実際の分析手続きに用いた SCAT の一例を示す (表 1)。

表1 SCATによる実際の分析の一例

発話者	テキスト< >は相軸的発話・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】、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 處	<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	M: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。あ、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、<うんうん>で、もし、あの<うん>い、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【人名】さん、二人、あのEPASとして、えっと、なんか、いる、ま、さい、最初<うん>えーっと、なんだっけ、えーっと<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、ま、前先輩あったんですけど、(先輩は以前いたが国 帰ったため、施設にとって初めての受け入れみたい 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>えっと、で、 俺 艦長も、<うん>ま、あまり<うん>なん、なんという?<うんうん>インドネシア人、を、あんまり、あの、ケア、あ 表)ケア、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、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っていない	施設で有給のことなど決まりごとがなかった、施設長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っていない	明示化されていない、受け入れられている感じが	雇用条件が不透明、受け入れられていない感覚	受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	T:ケアーじゃなかった、それは					
語り手	M:や、というかあのー、<うんうん>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う言われたり自分で調べてという言われる	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	M:できたんですけど	できたんですけど	施設長と話す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けが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	T: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	M:そうそう、ま、<ふん>たまに、そう、ま、でも、<うんうん>もつとあの、ほ、日本語が わかんないインドネシア人が、あの、後輩たちとか<うんうん>、最初来て、あまり日本語わかりませんですすね、わからなかったら聞いてくそうだね>で、なんか、わからなかったら聞いてと言われて<うんうん>でも聞いたら、<うん>そういう返事が	最初きてあまり日本語わかりませんですすね、わからなかったら聞いてと言われてでも聞いたらそういう返事が				

#### 4.6 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。

#### 5. 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理論記述を示す。次にインタビューデータから得られた具体事例を 5.2 に挙げる。最後に 5.3 では、5.1 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ていき、5.2 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みていく。

## 5.1 分析の結果得られた理論記述

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。なお、各理論記述のほとんどは移籍あるいは退職する前の施設に関する内容である。ただし、B の理論記述の⑧ならびに C の理論記述の⑦は移籍後の施設のことである。

### 【A の理論記述】

- ①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。
- ②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。
- ③日本語の上達に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。
- ④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<sup>かわ</sup>疎される感覚を覚えた。
- ⑤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。
- ⑥一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。
- ⑦一時帰国したいと言えども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。
- ⑧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。
- ⑨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。
- ⑩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 の理論記述】

- ①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。
- ②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。

- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥①～⑤の状況により、より良い環境を志向するようになった。
- ⑦辞める時もなかなか受け入れてもらえなかった。
- ⑧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の理論記述】

- ①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。
- ②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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦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。
- ⑧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。

#### 5.2 インタビューデータから得られた具体事例

続いてインタビューデータから得られた具体例である。具体事例は以下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



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、やジルバブ<sup>4</sup>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コミュニケーションの観点から 5.1 の理論記述と具体例に基づき総合的な結果図を示す。

### 5.3 コミュニケーションの観点に基づく施設の移籍または退職に至った要因

ここでは 5.1 の理論記述と 5.2 の具体例を基に総合的な結果図を次のページの図 1 に示す。図 1 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、あるいは具体事例で見られたものである。以下図 1 について、(1)～(9)のカテゴリー順に説明していく。

---

<sup>4</sup> ジルバブとは、イスラム教徒の女性が被るスカーフのこと。インドネシア語。

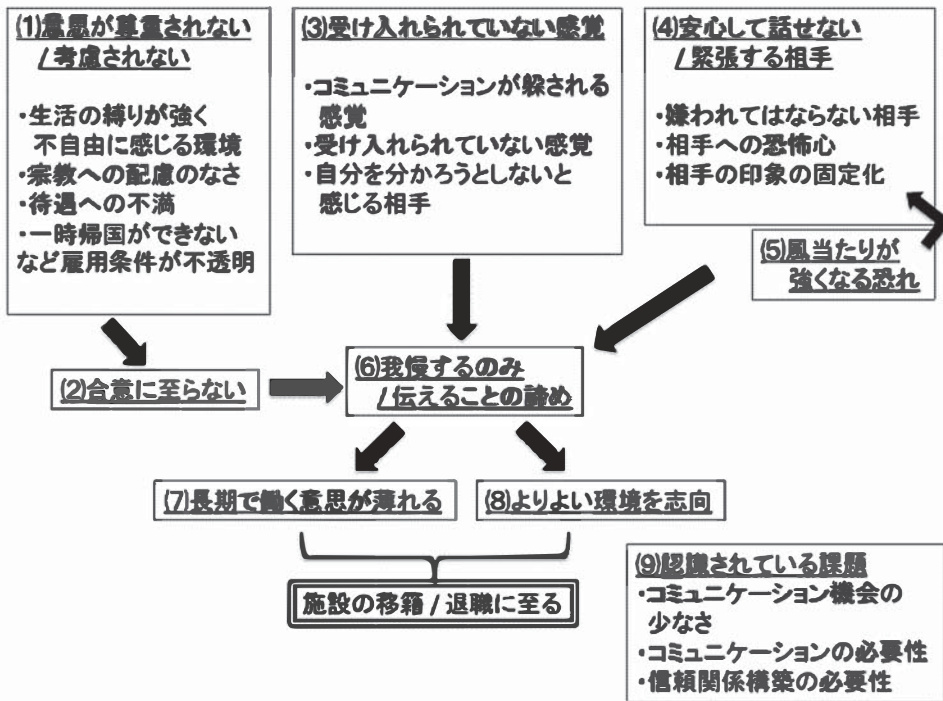


図1 コミュニケーションの観点に基づく施設の移籍 / 退職に至った要因

(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<sup>嫌</sup>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)長期中で働く意思が薄れ、(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、信頼関係構築の必要性が挙げられた。

## 5.4 考察

5.3の結果図1を基に、5.2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5.2と同様に下線部で示す。

### 5.4.1 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、5.2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。そして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、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。これは(9)認識されている課題にも挙がっており認識はされていると考えられるが、実際の現場ではコミュニケーション機会の少なさが窺われる。

### 5.4.2 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で見られた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。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、他者として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。対話をすることは、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。

#### 5.4.3 他者を受容する姿勢の必要性

最後に[事例 11]で言葉が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。

#### 5.4.4 考察のまとめ

以上考察では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主に合意形成を目的とした対話を指す。5.4.2でも引用したが平田（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。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、ゆえに彼らにうまう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2.4では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。

## 6. 本稿の限界と今後の課題

今回の調査では、コミュニケーション上の躓きとなる要因を外国人介護福祉士の視点から挙げた。その結果コミュニケーション機会の重要性が認識され、対話の必要性からコミュニケーションに向かう姿勢を育む必要性、そして安心して話せるための他者受容の姿勢の必要性が示唆された。しかしながら本稿のインタビュー調査では半構造化インタビューの質問内容が「言いたいことが言えない」「言っても伝わらない」「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」に焦点を当てたがゆえ、挙げられた結果がマイナス要因に限られている。しかし全ての職員とのコミュニケーションがうまういかなかったと彼らが捉えていないことを断っておく。また今回は外国人介護福祉士の視点のみの報告であり本稿の調査結果から、具体的な実践を考えるのには限界がある。

今後の課題として、本稿の限界をふまえ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う必要がある。またインタビュー時の質問にはうまう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。この点をさらに追求し、調査を重ねていく所存である。

## 謝辞

お忙しい中インタビューに協力して下さった3名の方に心からお礼申し上げます。

## 付記

本稿は2016年に開催された日本語教育国際研究大会(バリ ICJLE2016)で発表した内容に、加筆・修正を行ったものである。

## 参考文献

- 相原幹子(2014)「就労開始後の介護福祉士候補者の学習ー西日本のインドネシア人EPA介護福祉士へのインタビューからー」『2013年度日本語教育学会関西地区研究集会予稿集』, pp.83-88
- 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ー受け入れ施設への質問紙調査を中心としてー」『聖徳大学研究紀要』第24号, 聖徳大学, pp.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ーEPA介護福祉士候補者の受け入れ実態を手掛かりとしてー」『聖徳大学研究紀要』第25号, 聖徳大学, pp.21-29
- 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』⑧, ミネルヴァ書房
- 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ー日本人介護職員の視点からの分析と課題提起ー」『日本語教育』156号, 日本語教育学会, pp.1-15
- 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』, 日本語教育学会, pp.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, 神奈川大学国際経営研究所, pp.239-279
- 大谷晋也(2004)「外国人介護労働者受け入れの前にー高齢者介護現場におけるコミュニケーションー」『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, 大阪大学国際教育交流センター, pp.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の提案ー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ー」『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), 名古屋大学大学院教育発達科学研究科, pp.2744
- 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』Vol.10, No.3, 日本感性工学会, pp.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』, 日本語教育学会, pp.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
- 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, 独立行政法人労働政策研究・研修機構, pp.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』, 日本語教育学会, pp.129-134
- 厚生労働省 社会保障審議会福祉部会 福祉人材確保専門委員会(2015)「2025 年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて～」  
([http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-126\\_01000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu\\_Shakaihoshoutantou/0000075800\\_1.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-126_01000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000075800_1.pdf))  
(2015 年 11 月 25 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/000124\\_150.pdf](http://www.moj.go.jp/content/000124_150.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, 日本語教育学会, pp.3-18
- 武内博子(2017a)「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, 日本語教育学会, pp.1-14
- 武内博子(2017b)「EPA に基づく外国人介護人材と共に働く日本人職員の声」『2017 年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 日本語教育学会, pp.367—372
- 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)
- 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, 大阪人間科学大学, pp.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, 日本語教育学会, pp.67-81

- 日本語能力試験ホームページ「目的と沿革」〈 <https://www.jlpt.jp/about/purpose.html> 〉  
(2018年4月2日アクセス)
- 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, 独立行政法人国際交流基金, pp.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』, 日本語教育学会, pp.239-244
- 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－  
外国人介護士のための日本語学習支援を目指して－」『2009年度日本語教育学会  
秋季大会予稿集』, 日本語教育学会, pp.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』,  
日本語教育学会, pp.182-187
- 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
- 丸山真貴子・三橋麻子 (2011)「EPA 介護福祉候補者向け国家試験対策－効率よく解  
くためのテクニク－」『2011年度日本語教育学会春季大会予稿集』, 日本語教育  
学会, pp.78-81
- 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

(たけうち ひろこ・首都大学東京大学院博士後期課程)