【研究論文】

介護現場におけるコミュニケーションとは
EPA によるインドネシア人候補者受入れ施設からの知見

小川　美香 *

概要

外国人介護人材をめぐっては言語の課題を中心に議論されてきたが，多様な入居者や職員に囲まれて専門職として職務を遂行するには現場のコミュニケーションからも捉え直す必要がある。そこで，言語や言語運用に重きを置いていた自己を振り返り，2011 年に EPA（経済連携協定）による介護福祉士候補者の受入れ現場の現状を明らかにする目的で行ったフィールドワークのデータを，介護現場におけるコミュニケーションという観点から再分析した。

キーワード

外国人介護人材，コミュニケーション，EPA，インドネシア人候補者，フィールドワーク

1. 研究の背景

2008 年の EPA による介護福祉士候補者（以下，「候補者」）の受入れ開始以来，筆者は継続して介護現場からの知見に基づいて，候補者を対象とした日本語教育のあり方を探ってきた。従来は，候補者を含む外国人介護人材をめぐる課題の多くが日本語の課題と定位されながら「就労のための能力」，「国家試験に合格する能力」や「日本語力」等様々な能力が混同されて論じられ，就労現場でのインタラクションに注視した，日本人をも含む人材育成という観点からの研究が課題とされてきた（大関，奥村，神吉，2014）。

また，松田（2011）が日本の介護現場への外国人の流入を見据え，そのシステム向上に寄与するため，外国人研修生の目から現場を捉える目的で行った質問紙および聞き取り調査によれば，韓国の福祉学部に在学する日本語での日常会話がある程度可能な大学生が，日本の介護老人福祉施設で行ったインターンシップにおいて「ことば」についての障害を感じた者は少なかったという。そうであるならば外国人介護人材への日本語教育を担う私たちは「介護福祉士は専門職である以上，単に経験や勘に頼るだけでなく，人間関係やコミュニケーションを理論的に学び，それに裏づけられた技術を持った上で経験を蓄積し，それを継続して検証し，研鑽していくことを忘れてはいけない」（荒木，土永，柳澤，2009，p. 1）という前提に，今一度立ち返る必要があるのではないだろうか。

実際，2011 年に筆者が行った参与観察とインタビューから成るフィールドワークのデータには，外国人介護人材のコミュニケーション力に再考の余地があることが示されていた。当時，候補者を対象とした研究はまさに緒に就いたばかりだったが，フィールドでは「自分たちとのコミュニケーションに問題はない」，「たぶん日本人の新人で介護福祉士の子が入ってきても同じようにはなると思うんですけど」等の日本人介護職員による発言が多数聞かれていた。それらの発言や現場での日々の出来事，やりとりからは必然的に外国人介護人材にとって「本当に壁は日本語なのか」という疑問も湧いた。決して言葉の課題を過小評価するわけではないし，受入れ開始以来声高に議論されてきたように国家試験対策や試験の合格率に関

* 国際医療福祉大学成田キャンパス
（E メール：ogawa_mika@iuhw.ac.jp）

して言うならばやはり「壁は日本語」[1] かもしれない。

しかし，言語や言語運用と深く関係するためあわせて議論を深める必要があるコミュニケーションをめぐる課題が日本語の問題に取り込まれて見えにくい現状を危惧し，言語に偏重してきた筆者の姿勢をも自己言及的に振り返りながら残されたデータに再び向き合いたいと考えるのである。そうでなければ，介護の実践においてコミュニケーションの認識はきわめて重要なのに，実践にかかわる人たちとそうでないあらゆる人たちの認識が食い違い，介護の現状への適切なフィードバックがなされなくなる（石崎，2017）だろう。

2. コミュニケーションの捉え方

2. 1. 介護教育における議論

介護福祉士養成カリキュラムの内容と社会福祉援助技術演習から介護福祉士に求められるコミュニケーション能力について検討した吉田（2005）によれば，コミュニケーションの概念は教員及び実習指導者と学生，ひいては多様な教育背景を有している介護教員間ですら同じ概念を共有化し用いて指導しているとは考え難いという。これは様々な分野に共通する課題だが，本稿ではまず，介護教育の礎となる介護福祉士養成のためのテキストに依拠してコミュニケーションの捉え方を概観する。

介護福祉士養成講座編集委員会（2009）によれば，近年のコミュニケーション諸論の多様な変化は，対人援助職としての介護職のコミュニケーションを考えるうえでも欠かせない。その変化は主に6つの観点（①「情報の伝達」という根本的な機能，②双方向性，③「○○をするためのコミュニケーション」という手段，道具的な性格から人と人との全人的なかかわりというコミュニケーション自体の意味の問い直しへ，④コミュニケーションを通じて社会的相互関係を結ぶことで自我を確立していく傾向，⑤コミュニケーションを「する」ものではなく「在る」ものとする捉え方，⑥コミュニケーションは利用者と介護職双方のエンパワメントにつながる）から詳述されている。日本語教育を生業とする筆者はこのうち⑤に違和感を覚え，これこそがフィールドで自身と介護関係者とのやりとりから感じたコミュニケーションの捉え方に関する齟齬の一因ではないか，と考え始めた。

同書では，スキル・技能を学ぶことは必ずしも相手に働きかけたり，何かをしたりすることとは限らないとされる。「むしろ異なる人間が2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』ものがコミュニケーションであるととらえることが大切」（p. 4）で，認知症ケアの領域での考え方の基本となるパーソンセンターケアの考え方によれば，従来当たり前に言われてきた「コミュニケーションをする，とる」という表現は適切ではないという。

次に，コミュニケーションをキーワードとする介護の研究を挙げる。外崎（2008）は福祉施設において利用者の権利擁護を第一に考える援助を行うには利用者の生活ニーズを適切に判断して専門の知識と技術を踏まえたうえで，倫理性の高い実践が求められるとし，福祉教育の学習内容やそれに関わる福祉施設の教育的役割について「学習の質」という観点から質問紙と因子分析を用いて検討している。結果の平均値に着目すれば，学生も福祉施設も「コミュニケーションの大切さ」に高い値を示しているが，そこにコミュニケーションの明確な定義は見当たらない。このように明確な定義や共通理解に至らないまま，おそらく様々な異なる捉え方にもとづいて各々の目的に即してコミュニケーションということばを用いて議論している研究や報告は介護教育においても少なくない。

一方，吉富（2009）では福祉人材養成校でのコミュニケーション教育に役立てることを目的に，複数の福祉施設（保育園および乳児院，知的／身体障害者療養施設，特別養護老人ホーム等）におけるアンケート調査の結果について因子分析を行い，介護関連施設を含む福祉現場で求められるコミュニケーション能力について考察されている。そこではコミュニケーション能力は「相手の目を見て話す，大きな声で話す等の具体的な技術というよりはむしろ，その技術が必要とされる根底の

1 国家試験の合格率の上昇にともなって論調には変化が見られるものの，「技能実習制度の活用は疑問だ」（2015）と題する社説には依然として「言葉の壁などから，原則4年の期限内に資格を取れずに帰国する人が多い。」と記されている。

意識を形成する要因」と定義した上で，利用者，利用者の家族，同僚の介護職員といったコミュニケーションの対象の違いが影響するか否かも検討され，対利用者には「共感因子」，対利用者の家族には「常識因子」または「共感因子」，対同僚には「情報伝達因子」が，福祉現場で求められているコミュニケーション能力を形成する最も重要な要因であることを明らかにしている。

要するに，介護教育のテキストでは対人援助職としての介護職のコミュニケーションとは「複数の人がそこにいるだけで『在る』もの」とされ，その人材育成に生かすべく研究では，福祉現場においては日常生活の場でのコミュニケーションに加えて社会的関係の上に成り立つコミュニケーションの必要性が示唆されている。吉富（2009）はだからこそ，福祉人材の教育にあたっては表面的な技術を伝えるだけでは不十分で，その技術の論理的根拠やその効果について体系的に教える必要がある，という。これらは，国籍，性別，年齢を問わず介護福祉士あるいは福祉人材に対する言及である。

2．2．日本語教育における議論

日本語教育を含む外国語教育にみられるコミュニケーション概念の議論は，様々な外国語教授法の変遷と深く関わる。本稿では研究目的に照らして「コミュニケーション能力」を提唱したハイムズまで遡ることはしない代わりに，コミュニケーション研究・教育とあわせてことばの教育におけるコミュニケーション概念の変遷と現状をまとめた佐藤，熊谷（2013）を引いて，議論の前進を試みる。

日本語教育を含む外国語教育では，話し言葉（会話）への偏重が見られ，様々な言語使用の場面で話し言葉を使って目的遂行のために他者とやり取りをすることがコミュニケーションとほぼ同義語として扱われている。実際に何をもってコミュニケーションとするのかといった明確な定義付けはされていないにもかかわらず，「言語とはコミュニケーションである」といった抽象的な説明が多く用いられているというのが現状である（佐藤，熊谷，2013）。

また，日本語教育の目的が「コミュニケーション能力を高めること」と言われて久しいが，実際には，コミュニケーションのためと言いながら無意識に言語学的な研究の論理に従ってきたきらいがある（野田，2012）。定延（2016）は，「コミュニケーションとは何か？」という問題の追及に関して，従来の言語研究は決して積極的ではなかったと指摘し，現代日本語の話し言葉を考察の対象として，言語研究において前提とされるべきコミュニケーション観，発話観・言語観を追求している。まず，従来のコミュニケーション観にみられる「(a) 共在・(b) 伝達・(c) 意図・(d) 行動を前提とする」という4つの共通する特徴を発話データに基づいて詳細に検討した結果，(b) 伝達論的な行動のみ，あるいは (c) 意図的な行動のみをコミュニケーションと考えることは，言語研究において様々な問題を生むことを明らかにした。その上で検討された (a) 共在および (d) 行動を前提とするコミュニケーション観については部分的な否定に止まる。そして，言語研究にとって望ましいコミュニケーション観として最終的に提示したのは「他者と共在していることが当の他者との間で了解されている」という確信のもとでの暮らし（状況とインタラクション）というものだった。

つまり，日本語教育においてコミュニケーションのためと言いながら無意識に則ってきた言語研究では「コミュニケーションとは何か？」が曖昧なまま，主に伝達や意図を前提とするコミュニケーション観が自明視されてきたと言えよう。しかし，定延の提案する新たなコミュニケーション観こそ，介護教育における「複数の人がそこにいるだけで『在る』もの」とするコミュニケーションの捉え方に通ずる点があるのではないだろうか。

2．3．外国人介護人材をめぐる議論

日本経済再生本部（2014）[2] によって外国人技能実習制度の対象職種に介護分野を追加する議論が始まり，外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会（2015）[3] が出されると，日本介護福祉士会（2015）[4] はその論点のひとつとして日本語能力を

2　平成26年6月24日に閣議決定された。

3　注2を受けて学識経験者や介護サービス関係者を参集して組織された「外国人介護人材の受入れの在り方に関する検討会」によって平成26年10月から平成27年1月までに行われた7回の会議の中間まとめ。

4　平成27年2月12日付で注3に対して示された。

取り上げ，「介護は対人援助サービスであり，前提として，十分な日本語能力とコミュニケーション技術が必要である」との見解をあらためて強調している。また，日本語教育学会からは，「技能実習生としての外国人介護人材受入れにおける日本語要件と日本語教育に関わる要望書」（日本語教育学会, 2015）[5] が厚生労働大臣に提出され，要望として「必要なコミュニケーション能力」をめぐって①日本語要件が「N4 程度」であることの抜本的見直し，②実習開始後の日本語能力の向上に関する公的な枠組みによる担保，③今後の議論に日本語教育の専門家による知見を加え，実効性のある制度設計に活用することが挙げられている。これらにおいては介護および日本語教育双方の専門家の論点にコミュニケーション能力が掲げられながら，具体的な議論は日本語という言語そのものや言語能力に終始し，コミュニケーション技術と並べて捉えられている。最終的に技能実習制度への介護職種の追加に当たっては必要なコミュニケーション能力の確保が要件のひとつに挙げられたが，その内容は「1 年目（入国時）は『N3』程度が望ましい水準，『N4』程度が要件」「2 年目は『N3』程度が要件。入国後，OJT や研修等により，専門用語や方言等に対応」という内容に止まる[6]。無論, 言語が関わるそれらの要素が一定程度必要不可欠であることに異論はないし，言語や言語運用力が円滑なコミュニケーションを支える重要な要素であることは周知のことである。しかし，こと外国人介護人材のコミュニケーションとなると，言語や言語運用が「日本語の問題」として前面に押し出される傾向がある。

加えて，候補者のコミュニケーションに関しては，受入れ開始当初から研修責任者の 50％が「候補者とのコミュニケーションがうまくいかず，問題が生じた事例はある」と回答（厚生労働省, 2010）し，日本語での円滑なコミュニケーションの重要性（安留，2009）やノン・バーバル・コミュニケーションを含めた人間的コミュニケーションの課題（小川，2009）等も指摘されている。一方，塚田（2014）は 2009 年から 2011 年にかけて候補者を受入れている 57 施設にて 60 人の現場を担う人々の声を集め，「現場が最も心配していた職員や利用者とのコミュニケーションの問題は，ほとんど杞憂であることが分かった」とまとめている。ただし，これらの議論でも具体的に指すコミュニケーションやその背後に存在する介護現場の文脈は明らかでない。

海外では，英語圏で働く外国人看護師を中心に研究が展開されており（Magnusdottir, 2005；Xu et al., 2010；等多数），高本（2015）がそれらの文献を調査している。その結果，異文化間看護の現場における看護師の適応プロセスに関して，「言語とコミュニケーション（非言語コミュニケーションも含む）は最も重要な課題であった」と指摘しているが，どのような文脈でどのようなコミュニケーション上の課題が見られたのかを詳らかにする内容は見当たらない。嶋（2012）は病院での 1 年にわたるフィールドワークから就労場面において看護師候補者が看護助手としてどのように変化したかを，現場の文脈とあわせて示す貴重な論考で「職場適応というのは言語能力の向上だけでは不十分であり，コミュニケーションのやり取りの背景となる知識や職場でのルール等を理解してはじめてその場におけるやりとりがスムーズになる」ことを示唆している。

しかし，諸外国および日本において外国人看護師に比して外国人介護福祉士に関する現場の文脈に寄り添った具体的な研究は限られ（上野，2012，2013；等），それらも言語そのものや言語運用に焦点が当てられてきた。すなわち，外国人介護人材のコミュニケーションに関しては，介護現場におけるコミュニケーションが極めて不明瞭に扱われたまま，未だ研究や報告の量的な課題とともに，言語への視点の偏り，解釈にあたって介護の就労現場という社会的文脈が切り取られている等の質的な課題を残して今日に至る。

3. 本研究の概要

3. 1. 研究の目的と意義

前章で述べたように，利用者主体の介護教育に

5 平成 27 年 4 月 6 日付で同じく注 3 に対して日本語教育学会から厚生労働大臣あてに提出された要望書。

6 その後，平成 29 年 11 月 1 日より，従来の外国人技能実習制度の対象職種に介護が加わり，平成 30 年中には実習生の第 1 陣が来日する予定で, 厚生労働省（2018）に詳しい。この決定において入国後講習として日本語の教育内容と時間数が具体的に示されたことは重要であるが, その内容と妥当性には検討の余地が残される。

表 1．調査協力者のプロフィール

協力者（仮名）	松野さん	木下さん	ティナさん	ムルティアさん
国籍	日本	日本	インドネシア	インドネシア
年齢・性別	27・女	33・女	24・女	23・女
役職など	介護職員	介護職員（ユニットリーダー）	EPA 候補者	EPA 候補者
ユニット	A	B	A	B
勤務年数	5 年	5 年	3 ヶ月	3 ヶ月

おいては「する」という行為以前からコミュニケーションは「在る」ものと捉えられているのに対し，従来の日本語教育は「コミュニケーションをする・をとる」ことを目的として実践されてきた。介護現場で日本人職員とともに働く候補者への日本語教育のあり方について建設的な議論を重ねるにあたって，このように出発点を異にしていると議論の深まりは期待し難い。

それゆえ，本研究ではこれら先行研究の成果と課題に鑑みながらフィールドワークによって得られたデータを候補者と日本人介護職員双方の視点から捉え直し，まず言語や言語運用に止まらないコミュニケーションに関わる具体的な事例を就労現場の文脈から切り離すことなく炙り出す。介護現場における実際のコミュニケーションに焦点を当てて候補者と日本人介護職員相互の視点から再びデータに向き合い，今後，外国人介護人材の「コミュニケーション力」の課題を具体的に実証する足がかりとしたい。これは，候補者へのより良い日本語教育支援を講ずる上で不可欠でありながら，これまで研究の俎上に載せられてこなかった視座である。

3．2．研究の方法

本研究では，2011 年 1 ～ 2 月にかけて筆者がエスノグラフィック・リサーチの手法を採用して候補者の受入れ現場の現状を多角的に明らかにする目的で行ったフィールドワークのデータを，介護現場におけるコミュニケーションという観点から再分析する。コミュニケーションに焦点を当てて分析し直すことで，候補者と日本人介護職員がともに生きる社会的文脈の中で日本の介護現場の背景に照らしながら課題を探る。

3．3．フィールドと調査協力者

分析の対象とするデータは，西日本にある特別養護老人ホームの協力を得て収集された。地域の医療福祉を支える社会福祉法人を経営母体とし，ユニットケア[7]を先駆的に取り入れたその施設では継続的に候補者を受入れている。本研究への調査協力者は，2010 年来日の第 3 期候補者 5 名に加えて，第 1 期・第 2 期候補者 5 名，施設長，日本人介護職員および施設職員 19 名，日本語教師であったが，表 1 には本稿で取り上げる具体的な事例にかかわる調査協力者のプロフィールのみ示す。

3．4．データの特性と分析の方法

本研究では，候補者 5 名の業務にあわせて行った参与観察（70 時間）に基づくフィールドノートと，インタビューの逐語録（協力者 10 名，約 6 時間分）を再分析の対象とする。フィールドノートには，協力者の許可を得て身につけた IC レコーダーの音声と観察中のメモに基づいて日々の出来事や調査協力者間で行われたやりとり（会話や言葉，行動のみならずジェスチャーや視線，表情，しぐさ等を含む相互作用）を記し，業務の合間に非構造化インタビューを，機をあらためて半構造化インタビューを行い，協力者の許可の下録音したデータから逐語録を作成した。分析方法は佐藤（2008）に倣い，箕浦（1999）やエマーソン，フレッツ，ショウ（1995/1998）等も参照した。

まず，現場での出来事ややりとり，協力者の声に立ち返ってデータを読み込み直し，候補者と日本人介護職員相互の視点からコミュニケーションに注視してオープンコーディングを行った。この段階では，繰り返し現れる事象に着目しながらできる限り当事者による言葉や表現を生かすコードを割り振り，単語や文節等の文字テキストの意味

7 ユニットケアとは，生活単位と介護単位を一致させたケアのことで，居宅に近い居住環境の下で，居宅における生活に近い日常の生活の中でケアを行う。

ではなく複数の文章からなる「セグメント」を対象にコードを付し，概念化した。結果，「気持ちをくみ取る／察する文化」，「遠慮・遠回しに言う／言わない」，「言葉通りにいかない」，「国民性」，「入居者の甘え」，「時代による文化」，「謝りの文化」，「言い訳をよしとしない」，「わかりました問題」，「丁寧な説明」，「はっきり言う」，「言い換え」，「ジェスチャー」，「回避」，「話題の転換」，「母語の使用」等のコードが生まれた。

次の段階でコードとコードを構成する文章を比較や対比し，集成，整理して本稿で取り上げる３つの最終的なカテゴリー（コアカテゴリー）にまとめた。次章では，分析の結果集約された３つのカテゴリー「異文化間の葛藤」，「信頼関係の構築」，「コミュニケーション・ストラテジー」を節に分けて取り上げ，データを交えて具体的に述べる。なお，フィールドノートの引用に際して，出来事や発言等のみからは実証し難いジェスチャーや表情，しぐさ等を含む観察データ及びそれらに関する筆者による意味の解釈は（　）を用いて補足する。また，本研究では研究者である自身をも分析の道具（メリアム，1998/2004）とする立場をとり，厚い記述（Geertz，1973）を目指した。

4. 分析の結果

分析の結果，外国人介護人材の受入れ現場においては候補者と日本人介護職員の双方が「異文化間の葛藤」を乗り越えながら「信頼関係を構築」していくコミュニケーションの在り様が明らかにされ，その過程には双方による「コミュニケーション・ストラテジー」の影響も見られた。

4. 1. 異文化間の葛藤

「異文化間の葛藤」というカテゴリーは「気持ちをくみ取る／察する文化」，「遠慮・遠回しに言う／言わない」，「言葉通りにいかない」，「国民性」，「入居者の甘え」，「時代による文化」というコードで構成される。紙幅の関係上，出来事ややりとりの詳細が明白な「気持ちをくみ取る」，「言葉通りにいかない」，「国民性」をキーワードとする３つの事例を取り上げる。

ひとつ目の事例は，松野さんとティナさんによるものである。概ね要介護度が高い入居者が占めるこの施設の中では比較的要介護度が低い入居者が生活しているところにこのふたりが働くユニットの特徴がある。そのため，このユニットに初めて参与観察に入った日のフィールドノートには「入居者さんたちは比較的しっかりしている感じで，職員の方々や筆者とのやりとり，会話における応答も確かだった」と記されている。ティナさんはユニットのリーダーから「これが通じないとか，これをわかってくれないとかない」し，「ほんとに覚えが早いなと思う」と評価される。しかし，松野さんはティナさんとの日々の業務で，異文化を感じるいくつかの出来事に遭遇し，その要因を自分なりに求めて葛藤していた。筆者がこのユニットに初めて参与観察に入った日，松野さんは筆者の傍へ歩み寄り「本人たちが一番来て困るのは方言かな」と始め，敬語や国家試験の用語，献立に関わる日本語等に言及した後，これから独り立ちするにあたって必要なこととして次のように述べた。

> これからの一か月で，一番はコミュニケーション能力だと思いますね。技術的にはもとがあるのでできる，やっぱりコミュニケーションですね，わからないけど「はい，はい」って言ってしまうところがあるから，入居者に実際話を聞くと，「あの子に言ってもわからんわ」っていうのも時々聞こえてくる声では確かにあって…（中略）…あの，賢い入居者やったらいろいろ教えてくれるんです。でも，そこまでねやっぱり，自分のことを話すことで精一杯な人ももちろんいらっしゃるし，ああやって（同じ言葉を繰り返される入居者のほうに目を向けて）表現が難しい方もいらっしゃいますから，それはね臨機応変にこう気持ちをくみ取る，やけんケアに集中して聞き取れてなくて，結果無視っていう状態にも何回かなってるのは見たことがあります。

ここで松野さんのいうコミュニケーションは，対入居者とのコミュニケーションを指す。多様な個性や症状をもつ入居者に対しては「臨機応変に気持ちをくみ取る」必要があり，うまくくみ取れなかった場合は入居者との関係性に支障が生じかねない現実があり，この発言の後も記憶をたどるかのように以下の言葉を続けた。

作業に集中してしまって悪気があってではないですが，今は同伴というかたちでやるので，その時は「今こうやって言よったん，わかった？」とか「わかっとる？無視したらいかんよ」っていうのは何回か…私もちょっときつい感じで言ったことはありますけどね。

筆者は，松野さんがティナさんの日本語の運用力に課題を感じてこの発言に至ったのか，確認すべく次の参与観察の際に松野さんにたずねている。その返答は

私たちとのコミュニケーションに支障はない，だからたぶん，言葉の意味は理解している？はず…あくまで…作業に集中してしまって入居者さんの声を聞いてない，って言うより聞こうとしてない？だから，「無視したらいかんよ」って。うち（私たちのユニット）の入居者さんはそんなに難しいこと言わないし，方言や専門用語がわからんのやったら，私はそういう指導はしない，かな。

というものだった。

それゆえ，この発言で松野さんが意図したのは言語や言語運用力ではなく，介護職として入居者と接する態度や姿勢の課題とも言える。松野さんは日本人介護職員が「同伴というかたちで」指導にあたっている間は大きな問題に至っていないが，ティナさんが独り立ちするとなると，つまり日本人介護職員が付きっきりでフォローできない業務の体制になるとティナさんと入居者との関係に何らかの問題が起こり得ることを懸念し，そうならないよう「ちょっときつい」言い方で指導をすることもある。

さらに「一番はコミュニケーション能力」という発言から5日後，筆者が再びティナさんと松野さんが働くユニットで参与観察を行っていた際，ふたりが「言葉通りにいかない」という出来事に遭遇した。以下は，それに関するフィールドノートの抜粋である。

奥で松野さんがティナさんに指導をしている声が聞こえてくる。話題にあがっている入居者は，毎日朝食後にガラス張りで向かいに大きな山が見える共有スペースへ行くのが日課らしい。この入居者は常時意識がしっかりしており，ティナさんに「あんた一緒に行けるん？私一人じゃ行けん」と言ってティナさんは「行けます」と答えたという。そして，確かに数分前に車椅子を押して観察を続ける私の前を横切った。数分後ティナさんは一人リビングへ戻り，奥の居室の入居者の介助に向かった。

その直後に松野さんによるティナさんへの指導が始まった。「○○さんが『あんた一緒に行けるん？私一人じゃ行けん』と言うのは自分がいる間ずっと一緒にいてほしいってこと。だから『行ける』と返事をした以上，ティナさんは一緒に帰って来なければならなかったことになる」と出身地のイントネーションで説明を続けた。「ティナさんは連れて行って終わり，あとは少しずつ自分で帰ってくるだろうと言う考えだった？それでは○○さんとの信頼関係に問題が生じるかもしれない。だから，わからないのに『はい，はい』って言わないで，わからなかったら私らに聞いて」と続いた。ティナさんは何度か言葉を返したが，彼女の声は私の座るところまで届かなかった。松野さんの声は決して荒くなかったが，視界に入らない30メートルほど離れた位置にいる私まではっきり届いた。

この後，松野さんとティナさんの間では昼食の準備をめぐってさらにミスコミュニケーションが観察されている。

しばらくして，一人の入居者が「ごはんまだか，早くしろ」と言い始めた。ちょうどそこへ来たティナさんに「ご飯炊いたんか，ご飯炊いたんか」と大きな声で繰り返し尋ね，ティナさんはその入居者の右側に寄り添う形でひざをついて耳を傾けた。傍に来た松野さんが「ご飯炊きましたか，って」と言い換えると，ティナさんは「たきます？」と返し，松野さんは「もうごはんは準備しましたか」とさらに言い換えた。

ティナさんはようやく「まだです」と応じて，入居者には「今準備している」と返した。

そのやりとりが一段落して松野さんはティナさんに「ごはん準備してる？本当に？」と聞き，ティナさんは自分のおでこをぺちっとたたいた。松野さんは「さっき，私『昼ごはん準備できる？』って聞いたよね」と経緯を振り返り始めたが，話しながら「あ，あれは…でも…私の言い方も悪かったな」と言った。それでも「これからもあるかもしれないから，『できる？』って聞いたら『やって』っていうことだから」と続けると，ティナさんも自分の解釈を説明し始めた。それに対して松野さんは「せやな，せやな，私の言い方が悪かったな，ごめん」と謝り，ティナさんは「いえいえ」と，いつもより小さな声の低いトーンで返した。

それから，松野さんは「ご飯炊いたんか」と尋ねた入居者に「日本語って難しい，教えて私に日本語」と語りかけ，私の傍にくると「日本語って難しいですねぇ」とつぶやいた。

ここでは，松野さんが「ごはん準備できる？」という言葉で「ごはんを炊く」業務をティナさんに依頼しているのに対し，ティナさんはそれを依頼ではなく，単に可否を問う質問だと理解した結果，昼食のごはんが炊かれていないという事態が生じている。

これらの出来事の後，松野さんとティナさん両者の解釈や気持ちを探るため筆者は非構造化インタビューを試みた。その中で，ティナさんは困っていたり大変だと感じたりする点に「日本人は，例えばうーん…言う言葉と，意味は時々違います」と，言葉で表す内容と本当の気持ちが違う，ひいては本音と建前があるということを挙げた。筆者が「インドネシアの人は同じかな」と尋ねると，「はい，同じ」と応じ，筆者が「みんな？」と重ねて問うと，きっぱり「はい，みんな」と答えた。ティナさんは，松野さんからの2つの指摘に明らかな混乱を示していた。入居者からの「一緒に行けるか」という問いかけを文字通り「連れていくだけ」と理解し，松野さんからの「昼ごはんを準備できるか」という投げかけにはその手順を知っているという意味で「できる」と応じたが，それが依頼を意味するとは思わなかったという。その後ティナさんは，他の職員から業務上のミスを自分のせいにされたという経験をいくつかインドネシア語で語り続け[8]，筆者は耳を傾けた。

一方，松野さんは「日本語って難しい」と繰り返し，2つの出来事の経緯やティナさんとのやりとりの詳細を筆者に説明してから「インドネシアはズバッという国民性ですかね」と尋ねた。筆者は自身のインドネシアでの業務経験をふまえてインドネシアが広大な島嶼国かつ多民族国家であるがゆえ「国民性」とまとめるのは難しいと応じる他なかった。結局この段階では入居者とのやりとりをめぐってティナさんは日本語の言外の意味や「日本人の本音と建て前」を，松野さんはティナさんとのやりとりを受けて日本語の難しさと「インドネシア人の国民性」を取り上げ，そこに自らを納得させる解釈を見出そうとしていた。

松野さんと同じように「国民性」という言葉を用いた日本人介護職員がもう一人いる。参与観察初日，施設の候補者支援体制，候補者の現状，介護福祉士国家試験対策，候補者支援のネットワークがないこと等について筆者に幅広く概説した後，木下さんは以下のように切り出した。

木下さん：私もね，あれこれ考えてるんですよ。ネットで情報調べたりして。

筆者：なんか，全国各地の施設でみなさんそれぞれにいろいろ考えて悩んでて…それをつなぐものがないって，もったいないなぁって思います。

木下さん：ほんとに…あのね，私ね，聞きたいことがあるんですよ。(インドネシアの)国民性ってどうなんですかねぇ…

筆者：うーん，…なんせ広い島国ですし，国民性，とは言い切れないんですけど…私が住んでいたジャワ島の，あくまでその地域で見聞きした限りでは，基本的に笑顔だし比較的温和でオブラートに包むようなものの言い方をする，かな。ただ人前で感情の起伏を露にす

8 筆者はインドネシアでの業務経験があり，日常会話程度のインドネシア語を解した。

るのはタブーで，特に人前で怒られたりすると結構根に持ったり，後に引きずったりするから気をつけてって，職場の先輩に言われてました。一例にしかなりませんけど…。

木下さん：そうなんですか…，うーん，なんかそれ聞いてすっきりしました。

筆者：そういうことありました？

木下さん：なんかねぇ，別に怒ってるわけじゃないんですけど仕事間違えたり，忘れたりして注意するじゃないですか，そうすると「それはまだ教えてもらってない」とか「教えてもらったけど，まだ覚えてない」とか言うんですよ…。それは他のユニットのリーダーも同じように言ってて国民性なのかなって。まぁ，文化の違いかなとかしょうがないのかなとか思うんですけど，ねぇ…そこ押さえてきてくれたら結構ありがたいですね，ねぇ…どうしたらいいものか。

他のデータからも，木下さんは特定の候補者とのやりとりや，ただ一度の出来事からこの質問に至ったわけではない。第1期から継続して一定数の候補者を受け入れているこの施設で，複数の候補者と業務を行いながら抱え続けているジレンマをインターネットで調べたり，筆者の経験を聞いたりすることで解消しようとしているのである。

このように，介護現場におけるコミュニケーションは多様な個性や症状をもつ入居者および介護職員によって織りなされ，そこでは「臨機応変に気持ちをくみ取る」ことが求められる。そして，話し手と受け手とで解釈が異なった際には，各々の考えに少なからず固執して「言葉通りにいかない」現実との間でもがき，異文化や国民性を問い始める。

4．2．信頼関係の構築

「信頼関係の構築」カテゴリーは「謝りの文化」，「言い訳をよしとしない」，「わかりました問題」，「丁寧な説明」，「はっきり言う」というコードで構成される。

まず，「わかりました問題」について詳述する。木下さんは，「国民性」を取り上げた先のやりとりから数日後，半構造化インタビューにおいて，候補者の混乱やつまずき，その具体例，背景となる出来事の経緯等を話した後，「なんか全然話が違うんですけど日本の文化の，日本の文化の，その一環なんですけど…」と続け，手持ちの携帯電話のメール画面に「日本人は言い訳をよしとしない」と打ち込んで筆者に示した。インタビューはユニットの一角で行われ，周囲に他の職員や入居者がいたため，言葉にするのが憚られたからであろう。携帯電話の画面でその言葉を示した後は，再び通常の声の大きさとトーンに戻って

そういうのは知ってほしいです，違い？インドネシアと日本の考え方の違いとか。たぶん外国に行こうと思ったら，基本的な，こう日本人てこうだよねとか，私がインドネシアに行くとインドネシアってこういうふうに物事考える傾向があるよね，とか，ああ，じゃそうしないようにしようって思ったりとか。だからそういうところはしっかり覚えてきてほしいなっていうのは思います。

と続けた。この発言の背景には，木下さんと同じユニットで働く第3期候補者の中で「日本語が一番できる」ムルティアさんとの業務上のやりとりと出来事があり，それらは糖尿病の症状がある入居者への食事の準備の手順を要因として短期間に2回繰り返された。医療にもかかわる内容を含むため概説するが，この入居者の血糖値が高い場合は，看護師がインシュリン注射をしてから一定の時間内に食事を取る必要があるため，食事の準備ができ次第必ず看護師に連絡することが徹底されている。木下さんはそれにまつわる1回目のやりとりを次のように思い出している。

あの時，血糖値なんぼでしたかね，170ぐらいでしたかね，なのでインシュリン注射をしたとして30分以内に食事で，食事が必ず用意できてからナースを呼ぶっていう流れになってるし，それを何回も口頭で教えてたんです。けど，1回目は夕食だったんですよ…（中略：おやつ後の入居者の血糖値に関する傾向の話）…その必ずナースと介護士とで，「今から行っていい？」「ああ，じゃ，お願いします」っていう一言は絶対いっつもあるのにムルティアさんは「なんか行ってくれたんだろうな」って

いう自分の判断で動いてしまって。で，次の瞬間見たら，もうお部屋でごはんを食事介助してるんですよ。「え？」ってなって「インシュリンしてもらった？」って言ったら「え，いやあ，したんじゃないんですか」っていう反応で。「ちゃんと確認した？」って言ったら，「いや，してません」って言うから「じゃ，連絡して」って怒って…その時すっごく怒ったんですけど，悪口じゃなくて…あんまり人から言われたくないとか絶対あるから，私がこうでね，こうでねって説明してても「はい，わかりました」「はい，わかってます」って言うから，あ，じゃ，「絶対次から間違わないね，これだけ怒ったからもう覚えたね」って「わかりました，もうしません」ってなったのに結局あれが起こったわけじゃないですか。

この１回目のやりとりは筆者が参与していない日のものであるが，木下さんが言う「結局あれが起こった」の「あれ」は筆者も目の当たりにした出来事で，その出来事を記したフィールドノートを以下に引用する。

私が腰を下ろしている場所の前の居室では，入居者が起床後ずっと独特の節で決まり文句のような言葉を発している。リーダーの木下さんはその方の居室から少々慌てた様子で出てくると，ムルティアさんに「すぐ食べてもらわなきゃいけない」と指示をした。ムルティアさんは「すみません」と言って慌てておかずを刻み始め，木下さんはお汁とごはんを準備して居室へ入った。…（中略：食事介助の声かけが聞こえる）…居室のドアは半分ほど開いていたが，私の位置から中の様子は見えなかった。数分後，おかずを持って居室に入ったムルティアさんに木下さんはお礼を言い，おそらくムルティアさんが木下さんにこの入居者の食事の手順についてあらためて質問したのだろうと思われるやりとりが聞こえる。私の耳に届くのは木下さんの声のみで「うん，30 分以内，…毎日測ったときに師長とか看護師さんが血糖値いくらでした，って教えてくれるよね？今日なんぼやった？」(ムルティアさんが数字を答えた様子) 木下さんは「そう，そう，それぐらいだと高いから…大急ぎですぐ出さないといけない，（ここからは居室の外にいる私にはっきりと聞こえる口調で）私たちがごはんの用意ができてから看護師を呼ぶのはそのため」と言ってから，「オッケー？」と最後に念押しをした。

この出来事によって，１回目の夕食時にムルティアさん本人が「わかった，わかっている」とした同じ入居者のインシュリン注射をめぐる業務の手順とその理由が，結局のところムルティアさんには理解されていなかったことが判明した。木下さんは，その日業務の合間に「どうやって覚えてもらおうかなと思って，ずっと考えているんですけど」と筆者にこぼした。

ところで，日本語とインドネシア語の「謝罪者」が用いる意味公式は類似しているものの，その中で最も多く使用されるのが日本語では「明確な謝罪表明」であるのに対してインドネシア語では「説明」であるという（ヌリア，2014）。このような謝罪行動の差異が木下さんとムルティアさんとのやりとりやお互いの言動を解釈するのに影響を与えている可能性は否めない。というのも，2 回目の出来事の後，木下さんは

この間めっちゃ怒ったことがあって…仕事間違えて注意しても，第一声「他の人がまだしてなかったんじゃないんですか」って…，「私は教わった通りにやってる」って言い訳始めて…

と，その時点で筆者が知る由のない１回目の出来事に触れていた。すぐに業務に戻った木下さんに，それ以上聞く機会がないまま，数日後の半構造化インタビューで１回目のやりとりが語られている。一方，2 回目のやりとりでは木下さんからの指示を受けて，すぐにムルティアさんは「すみません」と謝罪している。それゆえか，１回目には「めっちゃ怒った」木下さんの声は落ち着いていた。また，木下さんによる「言い訳をよしとしない」という発言はムルティアさんとの出来事

のみから発せられたものではなく，第１期から継続して候補者の受入れに関わる中で今回詳しくは語られなかった出来事ややりとりを重ねて，直近のムルティアさんとのやりとりの直後にそれを一例として言葉にされた思いだったからでもある。さらには，このような経験の積み重ねが前節で取り上げた，木下さんによる「国民性」の質問へとさらに還元されるのかもしれない。

しかし，調査中木下さんが「怒った」のはインシュリン注射をめぐる１回目の夕食時の一件に対してのみだったし，その詳細について筆者は木下さんの語りからしか知り得ない。２回目の出来事の際は穏やかな口調で，ムルティアさんの理解を丁寧に確認しながら念押しにつなげていた。この一連の出来事についてムルティアさんは後日行った半構造化インタビューで「木下さんが丁寧に教えてくれたのでよく理解できた，糖尿病の理解はもう大丈夫」と自信を持って振り返っている。その発言からも，他の言動からもムルティアさんは木下さんをユニットのリーダーとして頼りにしていることが窺えるし，木下さんにしてもムルティアさんの仕事ぶりや日本語力を高く評価していることに違いはない。

また，松野さんとティナさんにしても日々のやりとりや会話は同僚同士の極めて自然なものであったし，松野さんはティナさんを「私らでも難しいこと，異国で外国語使ってよく頑張ってると思う」と評価し，「本人らにとったら」，「本人たちが辛いと思うんですよね」等と相手の立場になって度々思いやり，ティナさんは松野さんを「一番はっきり教えてくれる，松野さんはちゃんと教えてくれるからいい」という。つまり，日々の業務では候補者にも日本人介護職員にも「異文化間の葛藤」があり，その中で謝りの文化をはじめとするコミュニケーション慣習の違い等も少なからず影響してか，候補者が日本人介護職員に言い訳や自己弁護と捉えられかねない説明をしてしまったり，理解が確かでないまま「わかりました」と応じてしまったりする。それでも丁寧な説明や指導を重ねたり，言い難いこともはっきり指摘したりすることで双方の信頼関係は構築されつつあると言える。

4. 3. コミュニケーション・ストラテジー

以上述べてきたように，候補者も日本人職員も「異文化間の葛藤」をお互いに経験し，それらを乗り越えたり乗り越えられなかったりしながら「信頼関係を構築」していく。その過程には，双方の「コミュニケーション・ストラテジー」が影響することもデータからは示唆された。このカテゴリーは「言い換え」，「ジェスチャー」，「回避」，「話題の転換」，「母語の使用」というストラテジーの種類で構成される。

日本人介護職員の側は，例えば松野さんがティナさんの語彙力に応じて「ご飯を炊く」を「ご飯を準備する」と言い換えているのをはじめ，「ゆっくり言わんとわからんですよね，日本語はいろんな意味があるけん，ゆっくり言って解読する」，「ミーティングって全員集まるんですけど，見よったらインドネシアの子が入って来れてない。うちらが話よって，発言どうしてもしにくいやろうから…第２期の子はわかっとるけど，３期の子は『うん？』ってなっとることが多くて，その時は大体２期の子に説明してもらう」，「その子たちの特性があるから，わからんでも『はい，はい』っていう子やから，日本人職員がそういうこと把握して聞き返すように，自分の言葉でしゃべれたらわかってるからって対応してもらうようにしたんですけど」等の発言には相手に応じて様々なストラテジーが用いられていることが見止められる。

候補者の側から捉えれば，ティナさんには言葉や相手の意図が理解できないときに必ずつくる表情がデータに複数回示され，それによって松野さんを含む受け手は度々言い換えを行っていた。インタビューの際には表情だけではなく，「他の候補者より身振り手振りによるジェスチャーの多さが際立って印象に残った」ことがフィールドノートに記されている。また，ムルティアさんには理解できるまで何度も言葉による説明を求める傾向が顕著に見られたし，他の候補者が語彙力や文法的な運用力の問題で表現できない内容を回避したり，先輩候補者に助けを求めたりする場面も多数観察された。

これら「コミュニケーション・ストラテジー」に関するデータの出現頻度は圧倒的に多い。そこからは，候補者および日本人介護職員双方が介護現場において理解を共有するために，可能な限りのストラテジーを駆使して「異文化の葛藤」を乗り越えるべく，「信頼関係を構築」できるよ

うお互いに方途を探っている可能性が示唆される。しかしながら，調査時の筆者の問題意識が影響した本研究のデータの特性によって「コミュニケーション・ストラテジー」については，インタビューで得られた上述のような発言やフィールドノートにある簡潔な記述に止まる。それゆえ，やりとりや出来事等の詳細な記述が残る「異文化間の葛藤」,「信頼関係を構築」に比して「コミュニケーション・ストラテジー」には厚い記述と説得力のあるデータが欠けることは否定し得ず，今後の課題とする。

5. 総合考察

既に述べたように，対人援助職としての介護職のコミュニケーションは「する」ものではなく「在る」ものとしてとらえられるがゆえ，かかわり技能，非言語的表現，深い共感，共鳴，環境の影響等の重要性を増大させ，介護者の資質やにじみ出る人間性等が問われる。また，渡辺（2013）はコミュニケーションを成功させる重要な要素として「対話者との共有知識や対話者が持つ情報や期待等のいわゆるコミュニケーション前提」と「コミュニケーション前提に基づく対話者の視点取得」を挙げて，医療やコミュニケーション障害に関連するコミュニケーション能力とその獲得プロセスを探っている。それらの領域においては，普通の会話とは違い，制度的コンテクストに限らず，日常的コンテクストにおいても話者間の前提や常識が異なることが多いという。

翻って筆者を含む言語教育関係者が外国人介護人材をめぐる課題をとらえる際，介護職のコミュニケーションを「在る」ものとし，対話者となる介護現場を担う人々との共有知識，彼らが持つ情報や期待を前提として議論を重ねてきただろうか。本研究はまさにそのような疑問に端を発し，自身のこれまでの姿勢を問い直す意味で分析を重ねて，その結果をフィールドからの知見として示した。分析の結果，介護現場におけるコミュニケーションには，言語や言語運用に集約し得ない課題があることが明らかになった。それらの要因を安に国民性や文化差に求めるばかりでは，双方によるステレオ・タイプの形成や維持に止まりかねない。それゆえ，現場からの知見に基づいて介護現場におけるコミュニケーションの前提をより深く探りながら，候補者と日本人介護職員双方の視点から今後の課題を示し，それらを受けて言語教育関係者側の課題についても考察を加える。

5. 1. 候補者側の課題

介護教育においても「コミュニケーションの大切さ」は自明であると捉えられているが，社会福祉士の資格取得を目指す学生は現場での実践的な技術を期待しているのに対して，現場となる福祉施設では技術面より価値観や心がけ等のきちんとした福祉観を形成する点に役割意識を持っている（外崎，2008）。言語そのものや言語運用に関わる力は福祉観を形成するためにも不可欠であろうが，従来の議論や筆者が関わった候補者への着任前日本語教育[9]，介護現場の当事者たちの声からは候補者にとっての専門用語や方言の習得がどちらかと言えば実践的な技術として求められてきた，と言える。

しかし，松野さんもティナさんの課題を「一番はコミュニケーション能力」としながら，入居者や介護職員の多様性を背景に多様な対応を迫られる介護の文脈とその対応の難しさを強調して述べたように，そこには技術のみでは克服できない課題が見受けられる。

また，ティナさんは日本人には本音と建前があるが，インドネシア人にはないと言い切る。ティナさんにとっておそらく芳しくない出来事の直後だったというインタビューのタイミングが関係しての発言であることは否めないが，筆者のインドネシアでの業務経験からも本研究以外で出会った候補者の声からも「日本人は」,「日本は」というステレオ・タイプを語る候補者は少なくない。同時に分析の結果と先行研究からは，たとえ候補者が自文化に基づいて無自覚に行っている謝罪行動であっても，対日本人介護職員との間で誤解や摩擦を生みかねない要素を孕んでいることが示唆される。

それゆえ，種々の事例から安易なステレオ・タイプの強化を阻めるような，あるいは候補者自身が自文化を意識的に捉え直して予測される誤解や摩擦を回避し，必要に応じた「コミュニケーショ

9 筆者は，2011年の3月から6月まで国際交流基金のEPA日本語講師として第4期インドネシア人候補者を対象とした予備教育に携わった。

ン・ストラテジー」を用いる選択が可能になるような方策を講じることも重要なのではないだろうか。例えば，ティナさんと松野さんとのミスコミュニケーションの事例を取り上げて，背景にある日本という国，介護の場，施設や利用者，職員個々が持つ文脈等を読み解いてみる，それをもとに同じ場を担う国籍や性別，年齢を問わない身近な他者との対話を試みる。そういったプロセスの中で，社会や個人によって強化されがちなステレオ・タイプを批判的に捉え直し，異なる文化の視点から自文化を見つめ直す力が育まれると考える。データにはその積み重ねによって避け得る誤解や摩擦が多数見られ，これらを知見に候補者の日本語教育を見直す必要があるのではないだろうか。

5. 2. 日本人介護職員側の課題

同様にステレオ・タイプの増強に繋がりかねない要素は日本人介護職員の側にも指摘できる。例えば，木下さんの「基本的な，こう日本人てこうだよねとか，インドネシアってこういうふうに物事考える傾向があるよね，とか」という発言にも見られるように，それが一般的な傾向と対策のように単なるひとつの情報として扱われるうちはいいとしても，時にその情報が一人歩きしてしまう危険性もあり得るからである。だからこそ，松野さんは，ご飯の準備をめぐる一連の出来事の後の非構造化インタビューでことの経緯を以下のように振り返っている。

松野：朝，ごはんできる？いける？準備できる？って聞いたんですよね
筆者：聞いてましたね，私に聞いてくれた時ですよね，お昼は？って
松野：そうそうそう，私はもうそれで日本人やったらたぶん炊いてくれてたと思う
筆者：私は，準備お願いねっていう意味かなと…
松野：たぶん，日本人的にはそうなんですよね。あ，でも，後で考えたら「言ってないな」と思って
筆者：うんうん
松野：そう考えたら，日本語って難しいなって…(少し間をおいて) 教える側の教育っていうのもたぶん大切，今，教える側の教育っていうのは全然ない，現場の教える側の教育はない

データには他の日本人介護職員による

あの子らがどこにつまっとんかっていうのが，やっぱりわからん。自分が外国に行ったらいっぱいつまるっていうのはわかるんですけど，やっぱり自分は日本におるんが当たり前やし，教えよってもどこまで大変なのか…，
一応いつも気をつけてるのは，ジェスチャーですよね，頭部って言いながら頭指してみたり，そうやりながらやったらわかりやすいかなとか，わかりにくい言葉もわかるかなとか思って

等の発言が散見された。さらに「聞きにくかったら全然聞けんなってしまうんで，そういうの現場としては意識せんと」，「私にとってもいい刺激になっとる，日本の文化を私流しとったんを，流しとったらいかんかったなって」等，候補者を受け入れたからこその学びを語る日本人介護職員の声も多数得られた。これらの発言からは，候補者の持つ異文化によって無自覚だった自文化が照らし出されて学びを得る日本人介護職員の姿が浮かび上がってくる。

加えて，松野さんも木下さんも介護現場における候補者との日々のやりとりの中で「異文化間の葛藤」を味わいながら，インターネットの情報や筆者を含む他者のインドネシア経験からその解釈に「国民性」を当てはめようとしたり，言おうかどうか迷いながらもはっきり指摘し，指摘した後に後悔や反省を繰り返したりしている。このプロセスを乗り越えて「信頼関係の構築」へと繋がればそれは両者にとって大きな学びとなり得るだろう。その反面，「国民性」や「文化差」を過度に一般化してステレオ・タイプを補強してしまう可能性は日本人介護職員の側にもつきまとう。それゆえ，大関，奥村，神吉（2014）でも「日本人をも含む人材育成」が課題に挙げられているように，松野さんが言う「教える側の教育」についても考えていく必要がある。

5. 3. 言語教育関係者の課題

要するに，介護現場を構成する多様な職員に

よって多様な入居者への多様な対応を迫られる介護職のコミュニケーションを「在る」ものとしてとらえた場合，候補者，日本人介護職員双方に言語や言語運用を含む実践的な技術に止まらない福祉観を形成する教育や「異文化間の葛藤」の要因を探り，解釈し，克服できるような教育が求められるのではないだろうか。それは例えば，奥村，大関，半原（2015）による候補者を対象とした，この世界で能動的に「生きる力」を醸成する日本語授業の実践のような教育を通じて実現される。彼らの実践は候補者に対して就労前研修の日本語授業の一環として行われたものだが，筆者はそれを就労後すなわち介護の仕事を担いはじめてからも継続できる実践を志したい。外国人介護人材と日本人介護職員を我々言語教育関係者が繋ぎ，現場に根差した視点から問題の要因をともに探求し，相互の理解を促進しながら課題に落とし込み，それらを一つひとつ克服すべく3者の協働が実現した時，日本語教育の新たな地平が拓かれる。それは同時に，候補者と日本人介護職員の双方が強固なステレオ・タイプに陥らないような，ひいては「信頼関係の構築」に繋げられるような働きかけともなり得るだろう。

これら外国人介護人材とともにある現場におけるコミュニケーションをめぐる課題を整理し，外国人介護人材，日本人介護職員双方に対して言語教育が果たせる役割をあらためて検討していく必要がある。研究データに基づいて候補者の母語と日本語の，あるいは言語行動の差異やそれらに対するお互いの解釈の傾向とその要因を示し，より円滑なコミュニケーションについて当事者とともに深めていくこともできるだろう。

それには前提となる介護現場におけるコミュニケーションについて，候補者を含む外国人介護人材と日本人介護職員双方の視点から捉え直すことが必至であり，筆者はそこからこそ介護教育と日本語教育との融合を探っていけると考えている。本稿で示してきたように，介護現場においては言語や言語運用に止まらないコミュニケーションに関わる具体的な事例が溢れている。言語教育に携わる身であればこそ，候補者および日本人介護職員双方が遭遇するそれらの出来事ややりとり，当事者による発言を現場の文脈から切り離すことなく向き合い，課題を浮き彫りにし，深められる考察があるのではないだろうか。今後，外国人介護人材の「コミュニケーション力」を問うならば，まずは介護現場に既に「在る」コミュニケーションとそのあり様について，我々言語教育関係者が現場を担う人々や介護の専門家とともに問い直し，建設的な議論を重ねながら必要に応じて再考しなければならない。誤解を恐れず言い換えれば，そのプロセスを経ずして外国人介護人材の「コミュニケーション力」をめぐる具体的な課題を実証していくことは成し得ない。

6. 今後の展望

筆者は本研究を受け，2016年に地域も組織文化も当事者である候補者や日本人介護職員の個性や背景も異なる介護施設でフィールドワークを行った。その際は，現場におけるコミュニケーションを既に「在る」ものとし，その場を担う人々との共有知識，彼らが持つ情報や期待を前提とすることを肝に銘じた。そうして得られたデータから外国人介護人材に求められる「コミュニケーション力」が単に言語習得や言語運用力にのみ影響されるものではないと指摘（小川，2016）した。武内（2017）は候補者自身が捉えた介護福祉士国家試験対策過程を分析して，言語教育におけるコミュニケーション能力に，課題遂行能力はもちろん言葉を学んだ先に人とつながっていく能力まで含める必要性を主張し，日本人職員へのインタビューからは，外国人介護人材との円滑なコミュニケーションを支援する方策として，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ける場づくり，異文化理解や他者理解を促進する学びの創出を提言している（武内，2018）。今後は，これらの成果と課題もふまえて外国人介護人材に求められる「コミュニケーション力」の再考に迫り，具体的に実証することを目指す。それは同時に，少子高齢化社会の必然的な要請にともなって今後もEPAや技能実習制度での受入れが増加する見通しの外国人介護人材に対する日本語教育の改善に一石を投じることにも成り得るであろう。

文献

荒木重嗣，土永典明，柳澤利之（編）（2009）.『介護のための人間関係とコミュニケーション』ヘルス・システム研究所.

石崎雅人（2017）．専門家間，専門家と非専門家の協働と制度．石崎雅人（編）『高齢者介護のコミュニケーション研究 ── 専門家と非専門家の協働のために』（pp. 1-10）ミネルヴァ書房.

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(3), 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』156，1-15.

エマーソン，R.，フレッツ，R.，ショウ，L.（1998）．佐藤郁哉，好井裕明，山田富秋（訳）『方法としてのフィールドノート ── 現地取材から物語（ストーリー）作成まで』新曜社．（Emerson, R., Fretz, R.,& Shaw, L. (1995). *Writing ethnographic fieldnotes*. Chicago: The University of Chicago.）

大関由貴，奥村匡子，神吉宇一（2014）．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, 239-280.

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（2009）．外国人介護職と異文化間ケア ── フィリピンの日本人高齢者施設の経験から『九州大学アジア総合政策センター紀要』3，113-126.

奥村匡子，大関由貴，半原芳子（2015）．日・インドネシア EPA 介護福祉士候補者を対象とした生きる力を醸成する日本語授業の実践．佐藤慎司，高見智子，神吉宇一，熊谷由理（編）『未来を創ることばの教育をめざして ── 内容重視の批判的言語教育（critical content-based instruction）の理論と実践』（pp. 323-348）ココ出版.

外国人介護人材受入れの在り方に関する検討会（2015 年 2 月 4 日）.『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』．https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000073035.html

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.

技能実習制度の活用は疑問だ．（2015 年 2 月 12 日）．『読売新聞』3 面.

厚生労働省（2010 年 3 月 24 日）．『インドネシア人介護福祉士候補者受入実態調査』．http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000054my.html

厚生労働省社会・援護局（2018 年 8 月 6 日）．『技能実習「介護」における固有要件について』．http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000147660.html

定延利之（2016）．『コミュニケーションへの言語的接近』ひつじ書房.

佐藤郁哉（2008）．『質的データ分析法 ── 原理・方法・実践』新曜社.

佐藤慎司，熊谷由理（2013）．『異文化コミュニケーション能力を問う ── 超文化コミュニケーション力をめざして』ココ出版.

嶋ちはる（2012）．看護・介護に従事する外国人の職場適応実態に関する調査研究『ユニベール財団研究助成研究報告書』.

高本香織（2015）．外国人看護師の異文化適応 ── アメリカを中心に海外の事例から『言語と文明』13，29-45.

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』166，1-14.

武内博子（2018）．介護現場における EPA に基づく外国人介護人材とのコミュニケーション ── 日本人職員の視点から『日本語教育研究』42, 157-171.

塚田典子（2014）．経済のグローバル化と引き換え EPA 外国人介護福祉士の浸透『エコノミスト』92(19)，44-46.

外崎紅馬（2008）．社会福祉施設における福祉教育の質的構成要素に関する研究『会津大学短期大学部研究年報』65，1-24.

日本介護福祉士会（2015 年 2 月 12 日）．『「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」に対する見解』．http://www.jaccw.or.jp/katsudo_reports/yoboshoteigensho.php

日本経済再生本部（2014 年 6 月 24 日）．『「日本再興戦略」改訂 2014 ── 未来への挑戦』．https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/kettei.html#saikou2014

日本語教育学会（2015 年 4 月 6 日）．『技能実習生としての外国人介護人材受入れにおける日本語要件と日本語教育に関わる要望書』．http://www.nkg.or.jp/old/kako-oshirase.htm

ヌリア，H.（2014）．『日本語とインドネシア語の謝罪行動の対照研究』広島大学大学院教育学研究科博士学位論文．

野田尚史（編）（2012）．『日本語教育のためのコミュニケーション研究』くろしお出版．

松田久雄（2011）．外国人研修生を通してみた介護福祉施設『応用老年学』5(1)，70-77．

箕浦康子（1999）．『フィールドワークの技法と実際 ── マイクロ・エスノグラフィー入門』ミネルヴァ書房．

メリアム，S. B.（2004）．堀薫夫，久保真人，成島美弥（訳）『質的調査法入門 ── 教育における調査法とケース・スタディ』ミネルヴァ書 房（Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass.）．

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．

吉田修大（2005）．介護福祉士に求められるコミュニケーション能力に関する基礎的研究『北方圏生活福祉研究所年報』11，91-98．

吉富千恵（2009）．福祉現場で求められるコミュニケーション能力についての一考察『龍谷紀要』31(1)，147-165．

渡辺義和（2013）．コミュニケーションにおける視点取得 ── 医療コミュニケーションと言語障害学から学べること．片岡邦好，池田佳子（編）『コミュニケーション能力の諸相』（pp. 129-157）ひつじ書房．

Geertz, C. (1973). *The interpretation of culture*. New York: Basic Books.

Magnusdottir, H. (2005). Overcoming strangeness and communication barriers: A phenomenological study of becoming a foreign nurse. *International Nursing Review, 52*(4), 263.

Xu, Y., Shen, J., Bolstad, A., Covelli, M., & Torpey, M. (2010). Evaluation of an intervention on socio-cultural communication skills of international nurses. *Nursing Economics, 28*(6), 386-392, 408.

■謝辞　本研究のフィールドとして参与観察およびインタビューにご協力くださった施設の皆様に心よりお礼申し上げます。

Literacies, 22, 1-17. (2018). Kurosio Pub. Co., Ltd.

Research Paper

"Communication in" the care field in Japan

Lessons from a facility hosting Indonesian candidates through EPA

OGAWA, Mika*

Abstract

The various issues related to foreign care workers in Japan have been mainly debated in terms of Japanese language or linguistic issues, but there is also need to readdress these issues from a broader perspective of "communication" occurring in Japanese care facilities between residents with a wide range of personalities and symptoms, Japanese staff and foreign workers. This paper focuses on communication between Indonesian candidates and Japanese care workers in a Japanese care facility and is not limited to observations regarding language or language skills. The author re-analyzes data from a fieldwork study conducted in 2011 which described the multifaceted situation of hosting care and welfare candidates under an EPA (Economic Partnership Agreement).

Keywords

foreign care worker, communication, Economic Partnership Agreement,
Indonesian candidates, fieldwork

* International University of Health and Welfare, Narita, Japan.
E-mail address: ogawa_mika@iuhw.ac.jp