

介護に従事する外国人技能実習生に関するインタビュー結果 —共に働く日本人介護職員からみた実習生の特徴と課題—

大槻薫子（筑波大学大学院生/日本学術振興会）

1. 研究背景と目的

介護現場では、慢性的な人手不足が喫緊の課題となっていることから、外国人介護人材の参入が期待されている。介護で受け入れ可能な在留資格は複数存在するが、本研究で注目する外国人技能実習生（以下、実習生）については、施設側からの受け入れおよび受け入れ予定率が他在留資格より高いにも関わらず、受け入れ後の状況やそこに孕む課題等が全く表面化されていないのが現状である。したがって、本研究では実習生を受け入れた後の実習生の特徴と課題を現場職員の視点から明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究

外国人介護人材の働きに対する評価として、施設職員に向けて行った質問紙調査では、「利用者等との意思疎通において不安がある」という項目が最も多いという結果が示されている（介護安定労働センター、2021:71）。一方、塚田（2021:115）ではEPA候補者を受け入れる施設職員に対しインタビュー調査を行っており、職員や利用者とのコミュニケーションは概ね問題ないという結果が示された。介護分野で外国人材を受け入れる場合、言語面の不安が挙がるのは自明だが、とくに後者では、日本人職員側のさまざまな努力によりこのような結果が得られたようである。確かに、外国人介護人材と日本人職員双方の努力が重要であることは近年よく言われているものの、現場に一步踏み込んだコミュニケーション課題の所在を明らかにすることで協働する際の工夫を見出しやすい。そして、実習生が職員や利用者に与える影響についても記述すべきである。本研究ではこれらについて現場職員のインタビューを基に以下にまとめる。

3. 調査概要

本研究では、実習生が受け入れられている3つの施設（A, B, C）において、実習生の指導をする日本人職員3名（各施設に1名）に半構造化インタビューを行った。調査はICレコーダーを使用し承諾を得たうえで録音、その後文字化した。時間はそれぞれ30分程度である。本研究では、全文字化資料とインタビューの際に記録したメモを分析の対象とする。

質問項目は①あなたと実習生間で業務中の意思疎通に不安・支障があるか、②あなたからみて実習生と利用者間の意思疎通において不安・支障があるか、③①と②以外で実習生とコミュニケーションがとりにくいと感じることはあるか（ある場合どこに）、④実習生の現状の文章力・読解力不足等による介護記録の作成に支障があるか、⑤指導者からみて実習生にはこれから何を習得してほしいか（主に言語面）⑥指導者からみて、できるかどうかにかかわらず、実習生に今後どのような仕事をしてほしいか、⑦実習生によって職場に活気や明るさなど環境の変化はあるか、⑧実習生によって職員の業務が軽減されることはあるかという8つの項目である。このうち、①～③は話すコミュニケーション、④は書くコミュニケーション、⑤と⑥は今後の期待、⑦と⑧は施設に与える影響の有無というカテゴリーに分けることにする。なお、調

査対象である日本人職員のプロフィールは表1、実習生のプロフィールは表2のとおりである。

表1 インタビュー参加者のプロフィール

| 参加者 | 施設 | 性別 | 身分/役職 | 介護職歴 | 指導する実習生 |
|-------|----|----|--------------|------|---------|
| A-JCW | A | 女性 | 介護福祉士/実習生指導者 | 11年 | A2, A1 |
| B-JCW | B | 女性 | 介護福祉士/実習生指導者 | 11年 | B2, B1 |
| C-JCW | C | 女性 | 介護福祉士/実習生指導者 | 12年 | C1 |

表2 実習生のプロフィール

| 実習生 | 施設 | 性別 | 実習期間* | JLPT 合格 | 国籍/母語 |
|-----|----|----|-------------|---------|---------|
| A2 | A | 女性 | 2年4か月(約2年半) | N2 | 全員 |
| A1 | | 女性 | 1年1か月(約1年) | N3 | |
| B2 | B | 女性 | 2年4か月(約2年半) | N1 | インドネシア/ |
| B1 | | 女性 | 1年1か月(約1年) | N4 | インドネシア語 |
| C1 | C | 女性 | 1年2か月(約1年) | N4 | |

*実務期間は、インタビューを実施した月までを換算した期間。

4. 結果

4.1 実習期間約2年半の実習生

ここでは実習期間が比較的長い実習生2名(A2, B2)について得られた回答結果をまとめると、まず、話すコミュニケーション(①~③)について職員からは不安・支障がないと判断されていることが分かった。具体的な①の回答は以下の通りである。

<質問項目①：あなたと実習生間で業務中の意思疎通に不安・支障があるか>

- 「特に、そんなに不安は感じてないですね。(筆者：業務中の指示とかは)指示ですよ、これやってきてって、やってくるから、その点は大丈夫」(A-JCW)
- 「とくにないですね。結構、事故報告とかでもどういうことがあったのかっていう、単語を並べて説明はできますんで、それでこういうことっていう、あの、聞き返すこともそこまで多くないですし、うん、だいぶ、上手に喋れてます」(B-JCW)

次に、書くコミュニケーション(④)について、A施設では「変な日本語で書いているが、間違ったことは書いていない(内容は間違っていない)」ため大きな問題として捉えていないこと、B施設では専門用語の読み書きがまだ慣れないという回答であった。そして、今後の期待(⑤, ⑥)では、普通の雑談ができるようになってほしい、介護計画への参加、後輩や新人に業務を教える立場になってもらいたいという期待があることが分かった。最後に、施設に与える影響(⑦, ⑧)は両施設ともにプラスに影響しているという回答が得られた。具体的には、率先して業務を行ってくれる点、職員が少ない時間帯に入ってもらえる点、体の大きい利用者に対する介助場面で体力的なカバーができる点、そして利用者からも好意的に受け入れてくれる様子がかがえると職員の視点から判断されており、全体的に評価が高くマイナスの評

価はなかった。

4.2 実習期間約1年の実習生

A2とB2の後にそれぞれの施設に入ってきた実習生2名と別施設に受け入れられた1名について、その回答結果を整理する。まず、話すコミュニケーション(①～③)については、3者ともに不安・支障があるという回答を得た。たとえば、介助記録と口頭による報告に相違があった点、介助後の報告が足りない点、カンファでの日本語が伝わっていない点などが挙げられた。利用者に対しては、認知症利用者への対応がまだ難しい点、方言などはごまかしている可能性がある点、利用者の発話が理解できていない可能性がある点が挙げられた。また、職員が言った内容について結果的に理解していなかったという事例も語られた。話すコミュニケーションにおける具体的な回答例は以下の通りである。

<質問項目①：あなたと実習生(A1, B1, C1)間で業務中の意思疎通に不安・支障があるか>

- 「まだちょっと、報告がえーと、足りない部分が少しは出るのかなって感じですね。(筆者：報告をしなくてことですか)報告忘れちゃうみたいで。…」(B-JWC)

<質問項目②あなたからみて実習生と利用者間の意思疎通において不安・支障があるか>

- 「基本的にはできてると思うんですけどー、ちょっと認知症の人で、興奮しちゃった人とかの対応はちょっとまだ難しいんじゃないかなーってというのは感じてますかねー。(中略)これ日本人でもやっぱりやっちゃう人はやっちゃうので、日本語の問題ではないかもしれないからちょっと対応の仕方をもうちょっと学ばないといけないのかなと思いますけどね…」(A-JWC)
- 「コミュニケーションは取れてるんですけども、あのやっぱりちょっと会話のそういうあの、こっちは言って理解していると思ってたら、全然違かったってことはちょっとたまにありますね」(C-JCW)

続いて、書くコミュニケーション(④)については、3施設ともまだやらせていないという回答で共通した。入国後1年程度の実習生には介護記録などの書く業務はまだ難しいと判断されていることが分かった。そのため、2年目から業務に組み込めるように書いたり読んだりする練習を全施設で行っていた。そして、今後の期待(⑤, ⑥)では、④の結果に付随して日誌が読める、ヒヤリハット(報告書)が書けること(A1, C1)が期待されるだけでなく、利用者の様子を含めた介助報告の詳細な伝達(B1)、レクリエーション活動の幅を広げ利用者との交流を図る(A1, C1)ことが挙げられた。最後に、施設に与える影響(⑦, ⑧)については、全施設の職員からプラスの影響があると回答を得た。ここでもマイナスの影響は出てこなかった。また、実習生の参入によって、異文化紹介(お菓子作りや踊り)がイベントとして行われる施設もあった。実習年数の長さや、できる業務の制限に関係なく、全員が即戦力として施設に良い影響を与えていると言える。

4.3 実習期間別の異同

上記の結果から、実習期間の長さによる異同を表3にまとめる。まず、話すコミュニケーション、書くコミュニケーションともに、入国後1年程度の実習生には不安が残るが、2年半ほど過ぎると不安・支障はない。次に、書くコミュニケーションについては、主に2年目以降に任される業務になっていた。専門用語を漢字で書く作業が実習生にとっては大きな壁であり、すぐに習得できるものではない可能性がある。そのため3施設ともに実習期間の浅い時期から書く練習を行っていた。そして、今後の期待では実習生そ

れぞれに求められる業務は異なるものの、全体として「話す」業務が多い点で共通する。最後に、施設に与える影響としては実習生の存在が全てプラスに影響していることが共通していた。

表3 実習期間の長さによる評価の異同

| | 約2年半の実習生 | 約1年の実習生 |
|-------------------|--|-----------------------------------|
| 話すコミュニケーション (①②③) | 不安・支障ない | 不安・支障あり |
| 書くコミュニケーション (④) | A1は「変な日本語の表出」があるが大きな問題ではない | 記録業務はまだ任せておらず、書き方の練習をしている段階 |
| 実習生に求める今後の期待 (⑤⑥) | 普通の雑談、介護計画への参加、教える側の立場へ | 介護記録、利用者に関わるレクリエーションの参加、口頭での詳細な説明 |
| 施設に与える影響の有無 (⑦⑧) | 利用者に対して丁寧な対応で、職員が見習うべき点 利用者から快く受け入れられている 基礎介助などの介護業務自体はできるから助かる 率先して業務を行ってくれる 職員が高齢のため、体力的な面でカバーできる 職員の少ない時間帯に入ってもらえる | |

5. 考察と今後の課題

本研究では介護施設に従事する実習年数の異なる実習生の特徴と課題を現場職員の視点から明らかにすることを試みた。その結果、実習年数に関わらず全ての施設で実習生の存在がプラスに影響していた。この点は介護労働安定センター（2021）や塚田（2021）の調査結果を支持する結果となった。

しかし、話すコミュニケーションをみると、実習1年程度では利用者や職員とのやりとりにおいて課題がないとは言にくいことが分かった（4.2参照）。この点については塚田（2021）の結果と異なる。今回の調査では、インタビュー参加者の少なさも起因し、一概に異なると断言できないものの、介護分野に実習生を受け入れる場合、実習生のコミュニケーションに関する課題の所在は実習1年程度経過しても存在すると示唆される。今後の期待にもあるように実習約2年半を過ぎても話すコミュニケーションは常に求められるスキルであり、口頭でのコミュニケーションが重要視される現場では相手の発話意図を理解する能力も同時に必要となってくる。今後は、この相手の発話を理解するという行動が、どのように実習生の発話の中に現れその場のコミュニケーションが行われていくのかを解明していくことが重要であると考えられる。そのため、今回の調査で得られた話すコミュニケーションの課題の所在をさらに明確にしていくために、現場の参与観察から得られた実際のやりとりに注目し質的な分析を進めていく予定である。

参考文献

介護労働安定センター（2021）。「令和3年度介護労働実態調査 事業所における介護労働実態調査結果報告書」pdf[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2021r01_chousa_jigyousho_kekka.pdf](2022.10.2 閲覧)

塚田典子（2021）。「日本の介護現場における外国人労働者：日本語教育、キャリア形成、家族・社会保障の充実に向けて」『明石書店』