

介護の技能実習生と日本人職員や監理団体担当者との学び合い

—外国人介護人材のコミュニケーションを支える日本語教育実践—

小川美香(国際医療福祉大学)

1. はじめに

外国人介護人材の受入れは近年性急に進められ、経済連携協定にもとづく介護福祉士候補者（以下、EPA 候補者）、在留資格「介護」、技能実習生（以下、実習生）、特定技能、日本人の配偶者とその家族等、と資格や国籍が異なる多様な人々が既に現場で就労している。定松(2020)によれば彼らへの日本語教育をめぐるのは主に介護福祉士国家試験の受験が義務とされる EPA 候補者を中心に知見が蓄積されているが、他の資格の日本語要件にはその知見が活かされていないという。背景が様々な彼らに一律に適用できる知見はなく、各々の就労現場の文脈を前提にした丁寧な議論が求められるが、とりわけ日本語でのコミュニケーションに関するそのような議論は非常に限られている(小川, 2020)。発表者は日本語教育の立場から 2008 年に EPA 候補者を対象にエスノグラフィック・リサーチを開始して参与観察やインタビューを継続して行い、現場からの要請に応じて日本人の配偶者とその家族等への日本語学習支援、実習生への研修等に携わってきた。その経験からは十数年をかけて徐々にサポート体制が構築されてきた EPA 候補者への日本語教育に比べ、制度への介護職種の追加から 3 年が経過して全国に 1,823 名がいる実習生を支えるための、就労現場における日本語教育の研究や実践が進んでいないことが指摘できる。

そこで、実習生へのサポートに関する現状を把握すべく、2020 年 8 月末に監理団体²の職員に聞き取りを行った。その結果、実習生の日本語学習については公的な支援が乏しく、監理団体や受入れ現場に一任されている等の制度上の課題や COVID-19 の影響もあって受入れ現場の現状を把握しきれない、サポートの必要性を感じてはいるものの方法がわからない等という自助努力の限界が聞かれた。それゆえコロナ禍の今、ここで地域の介護現場における真正の文脈を切り取らないで当事者と主体的、対話的に深く学びあう日本語教育実践をデザインし、参加者とともに実習生の日本語やコミュニケーションをめぐる課題を探ることとした。本発表ではこれまでに得られたデータを対象にステークホルダー間の相互作用という視点から分析した結果にもとづいて、実践の成果と課題を報告する。それによって実習生を含む介護現場を担う人々のコミュニケーションを支えるプロセスと、外国人介護人材とのより良い日本語教育実践、研究、社会貢献という点からも発表者自身の取り組みを振り返り、批判的に考察しながら今後の改善に繋ぐ。

2. 実践の概要

2.1 実践の目的と方法

発表者は介護の就労現場における共有知識・情報・期待を前提に参加者全員をステークホルダーとして主体的、対話的に深く学びあう日本語教育を目指している。現状をより良くするためには参加者が自分ごととして課題を探索し、解決へ向けて何らかのアクションを実行するプロセスを螺旋的に継続していくことが肝要で、そのような実践からこそ真の課題が浮き彫りになると考えるからである。

それらに鑑みて、アクションリサーチの中でも利害関係者の参加を重視するエンパワー志向の参加型アクションリサーチ(武田, 2015)を援用し、課題および関心事について発表者自身が理解を深めながら実践を改善する目的で行うシステムティックな調査研究(横溝, 2000)を行うことにした。本発表では、その参加型アクションリサーチの一部を成すオンライン「日本語×介護ワークショップ」(以下、ワークショップ)を本実践と呼ぶ。

¹ 2019 年 3 月時点での OTIT (外国人技能実習機構) 調べ、職種別技能実習計画認定件数。実際に入国して就労している実習生数とは誤差が生じる可能性がある。〈https://www.otit.go.jp/gyoumutoukei_2018/〉(2021 年 1 月 8 日)

² 実習生の受入れや活動、受入れ先のサポート等を行う非営利団体。一般監理事業を行う団体の登録数は 1,653、うち 434 に介護職種有。〈https://www.otit.go.jp/search_kanri/〉(2021 年 1 月 8 日)

2.2 実践への参加者

現状の分析から研究および実践の目的や方法を簡潔に記した文書と協力依頼のフライヤーを各 A4 一枚にまとめて先の監理団体職員に持ちかけたところ、同じ団体に所属して実際に実習生と受入れ施設を地域でサポートする担当職員（以下、担当者）に繋がった。担当者を通じて協力施設を募った結果、既に実習生を受入れている特別養護老人ホーム2件「つばめえん」（仮名）と「すずめえん」（仮名）から関心が示され、各施設にオンラインでプレゼンテーションを行う機会を得た。プレゼンテーションには Zoom を使用して①研究および実践の説明と②オンライン「日本語×介護ワークショップ」体験（①②あわせて約 60 分）を行い、あらためて協力を依頼した。直後に各施設長から「実習生の教育への責任を感じながら、コロナ禍も影響してその手法に悩んでいた」、「想像以上に楽しく、有意義な時間で実習生からも「楽しかった」「続けたい」という前向きな言葉が聞けた」等のコメントを添えて承諾が得られた。本実践は、これら2件の施設の構成員である実習生と日本人職員に加えて、担当者と発表者がステークホルダーとして可能な限り参加するという条件で開始した。主な参加者のプロフィールは下表の通りである。

表1 主な参加者のプロフィール（2021年1月現在）

参加者（仮名）		国籍	性別・年齢	職種・役職など	勤務歴（来日）	参加 / 実施回数
つばめえん	イカさん	インドネシア	女性・25歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	6 / 6 回
	ブティさん	インドネシア	女性・26歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	6 / 6 回
	花岡さん	日本	男性・44歳	施設長	13年目	4 / 6 回
	長尾さん	日本	男性・45歳	総務主任	13年目	4 / 6 回
すずめえん	リナさん	インドネシア	女性・23歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	3 / 3 回
	デウィさん	インドネシア	女性・20歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	3 / 3 回
	エカさん	インドネシア	女性・23歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	2 / 3 回
	アミさん	インドネシア	女性・20歳	介護・実習生	2年目（2019年12月）	2 / 3 回
	山内さん	日本	男性・43歳	施設長	6年目	2 / 3 回
	持田さん	日本	女性・47歳	介護主任	6年目	2 / 3 回
	宮本さん	日本	女性・30歳	監理団体職員（担当者）	5年目	8 / 9 回

2.3 ワークショップの方法とデータ

本実践は Zoom によるワークショップで、ワークショップは日本語学習の要素（語彙、文型、表現、文化事情等）に参加者間の関係性の深化を図るコミュニケーション・ワークを組み合わせ、1回60分でデザインし、各施設一ヶ月に2回ずつ実施している。毎回録画したデータを参加者間で共有しており、諸連絡や課題の提出、アンケートや質問シートへの記入等には Google Classroom や E-mail も使用している。これまでに得られたデータは主にオンライン「日本語×介護ワークショップ」（60～90分/回）の録画データ（つばめえん5回、すずめえん2回、合計7回分）³、ワークショップや打ち合わせの記録としてのメモ、フィールドノート、毎回收集している参加者対象の事後アンケートである。加えて実習生による作文、ワークショップでの課題の成果物、施設に関する資料やステークホルダー間でやりとりされた E-mail など資料とする。本発表ではこれらのデータについて各々の特性に鑑みながら質的に分析し、ステークホルダーそれぞれの間に見られた相互作用を明らかにする。分析の方法は次章にて結果とあわせて記述する。

3. 分析の方法と結果

3.1 録画と事後アンケート

ここではワークショップの録画データと事後アンケートをステークホルダー間の相互作用に着目して分析した結果を扱う。例えば「つばめえん」の6回目のワークショップ（2020年12月28日実施）の録画からは表2のようなデータが得られた。同時に毎回参加者から事後アンケートの回答を得て次回以降のワークショップ改善に繋げている。これらのデータを総合的に分析した結果、回を重ねるにつれて「個々のコミュニケーションに関する理解や自覚」が促され、「参加者間の相互作用の活性化」と「各参加者による経験値や専門知の発揮」が誘発される傾向が見られた。

³ 初回のプレゼンテーションにて依頼し、2回目以降を録画しているため各施設、実施回数マイナス1回分のデータ数となっている。

表2 録画データの分析結果（一部）

6回目 時間	ワークショップ・アクティビティ（一部）	小川（発表者）			イカさん			プティさん			花岡さん			宮本さん					
		Cue/言語応答	笑い	うなずき	あいづち	Cue/言語応答	笑い	うなずき	あいづち	Cue/言語応答	笑い	うなずき	あいづち	Cue/言語応答	笑い	うなずき	あいづち		
0:23:18	紅葉狩りについて	こんなに美しい紅葉を見たことがある方はどなたですか？	●			○			○										
		これはどちらで撮った写真ですか？	●									○							
		車で、または電車で行かれたんですか？	●					○				○							
		オススメです、特に夏がオススメです。	○				○		○			●				○			○
		ぜひ一緒に行きましょう！	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0:26:26		「MATCHA」を知っていますか、見たことがありますか？	●			○		○				○							
0:28:40		「紅葉狩り」の紹介をぜひ読んでみてください。	●			○		○											
1:18:12	コミュニケーションワークショップ	希望の表現確認：～ますように / ～たい	●			○			○										
		Face to Faceでこのワークショップがしたい（小川）	●			○	○			○		○	○					○	
		大阪へ行きたい（プティ）	○		○	○				●		○		○					○
		好きなアーティストのライブに行きたい（宮本）	○	○	○	○	○	○	○							●			
		京都へ行きたい（イカ）	○		○	○	●					○		○					○
1:23:32		マスクを外して、笑顔で皆さんとお話したい（花岡）	○	○	○			○	○			●						○	

●：発問、発言を主導，○：目視で確認できる反応あり

3.2 フィールドノート

ワークショップや打ち合わせの際には必ずメモを記し、終了後できる限り早いうちにフィールドノートを作成している。例えば、初回「つばめえん」のフィールドノートには以下のようにやりとりとその解釈が記されている。

初回のワークショップ体験後、施設長の花岡さんは研究と実践への協力を早速決めたいとおっしゃり、実習生の状況を簡単に私に説明した。『わかりました』って言うてる時もね、正直どこまで理解できてるのかな、って思うところもあって。」という懸念や「本人たちはね、動詞が難しいって、『押す』この動作の（ジェスチャーを示しながら）『押す』が『おっぺす』になっちゃってたり、方言とね、その辺もちゃんと教えなきゃなあって」という言葉からは実習生への教育に対する責任感を強く感じた。確かに8月末に**さん（監理団体職員）から得た情報の通り、実習生への教育の必要性和コロナ禍での様々な事情の狭間で模索している様子が窺えた。担当者の宮本さんにしても、終了後に感想を尋ねた私に「やっぱり介護の子は日本語できるんだなあ、って。どうしても建設とか工業系の実習生に対するのと同じ日本語を使っちゃって、メールとかもすごく簡単な日本語で。彼女たちからしたら「なんだ、この日本語」って感じかもしれないんですけど。」と少し苦笑いしながら語っていた。

これら文字データを丹念に読み解きながら繰り返し現れる事象についてオープンコーディングを行い、ステークホルダーの生の声を活かした「コミュニケーションの課題」、「日本語の問題」、「実践的な日本語」、「専門用語」、「人材育成」、「文化や慣習」、「多様性」、「人間性」、「笑顔」、「非言語コミュニケーション」、「Win-winの関係」、「方言」等のコードを付した。それらコードを構成する文章を対比、整理しながらより抽象度の高いコアカテゴリーにまとめた結果、日本人職員および担当者の実習生との間に「実習生受入れに関する責任感」と「人材育成としての学び合い」、日本人職員と担当者との間に「パートナーとしての協働関係の深化」、日本人職員と発表者との間に「専門知の持ち寄り」、担当者との間には「日本語（教育）やコミュニケーションをめぐる視点の多角化」が相互作用として浮き彫りになってきた。

3.3 螺旋的なデータ分析と実践の改善

加えて、実習生の作文、ワークショップ課題への成果物、ステークホルダー間でのE-mail等も活用して分析と並行しながら実践の改善を図っている。例えば3回目のワークショップ後、「つばめえん」の総務主任の長尾さんはアンケートに「介護の現場で使う実践的なワードマップを扱って欲しい」と記した。それを受けて4回目のワークショップの前に介護の専門家としての意見や発案を求めて、花岡さん、長尾さん、宮本さんと4人で臨時的打ち合わせを行ったところ、直前に実習生から添削依頼を受けたという作文が日本人職員側から示された。そこで作文に見られた日本語の課題と介護の専門知にもとづいて提案された内容を取り入れて「介護業務に付随する言葉や表現」「接続詞や接続表現に関する理解の確認」を中心に4回目以降のワークショップをデザインし直した。4回目の後、宮本さんはアンケートに「プティからも質問が出てよかった。課題の提出状況等で少し心配していたが、二人は内容についてこれているように感じた。」と記している。同時に発表者は実習生と面談を行い、プティさん本人からコミュニケーションに関するコンプレックスと克服への意志を聞いた。面談では日本語学習への意欲に反し、業務との兼ね合いで学習が進まないことも実習生2人から語られ、発表者は直後にその内容を花岡さん、長尾さん、宮本さんと共有して対応を検討している。このように本実践は複数のデータを螺旋的に分析しながら、ステークホルダー間で計画し、実践し、振り返り、次の計画に反映させ、また実践するというプロセスを連環させて進めている。

4. 考察と今後の課題

分析の結果、実践を通じて「個々のコミュニケーションに関する理解や自覚」が促されて「参加者間の相互作用の活性化」と「各参加者による経験値や専門知の発揮」に繋がる可能性が示唆され、ステークホルダー間に創生する相互作用としての「学び合い」の様相も明らかになってきた。Kemmis & MacTaggart (2005)はアクションリサーチに関して自己内省的な螺旋的サイクルを提示し、成功の基準は実践がそれらのステップに忠実に行われたかではなく、実践や実践に関する理解、実践そのものを行ったことで状況が改善・発展したかどうかだと述べている。本実践が、十分なサポートを受けられずに現場に一任された上、コロナ禍で把握が難しいと言われていた介護の就労現場における実習生について日本語教育の視点をもって参加者と協働しながら課題を追究していることは、現状の改善・発展に貢献していると言えるだろう。

また、先の事例では宮本さんのコメントに加えて施設長の花岡さんからも「私もプティが質問したところは見て安心しました。自分の気持ちや考えを一呼吸置いて話すのでいつも遠慮しているように見えていました。」とE-mailに記されているし、事後アンケートにはプティさん本人が「コミュニケーションの練習よく取れました」（4回目）、「よく考えて、コミュニケーションをとれる」（5回目）等とワークショップのいくつかのアクティビティを評価している。発表者は、そういった経験や出来事が参加者一人ひとりを日常的にエンパワメントしているのではないかと考える。

森 (2020) は特定のフィールドで高齢者の学習ニーズを明らかにし、ノンフォーマル学習環境をデザインすることを目的に6年間のアクションリサーチを行い、長期間の多角的ワークショップを通じて相互の信頼関係を形成してきた結果、地域における問題が明確になり、参加者の主体性を活かした環境をデザインしやすくなってきたと考察している。参加者は異なるが、発表者は森のアプローチと本実践に類似性をみとめて同様にステークホルダー間の対話を重要視している。それゆえ、対話によって「聴き」、「話し」、「問い直し」、「考える」力を鍛えていくプロセスとそれらの力の育成、醸成を目指してワークショップ内外での対話を習慣化させることが今後も課題だと考えている。それは母語が異なる実習生のみならず、同等に発表者、日本人職員、担当者等、参加者全員に求められることであり、本実践からの知見が彼らの所属先、その組織が所在する地域、やがては地域が包摂される社会へと連環するのではないだろうか。

5. おわりに

現場の人々に学びながら外国人材へのより良い日本語教育を探ってきた発表者は、コロナ禍において自身の研究と実践の意義や方法論を問い直さざるを得ない状況にある。介護現場には利用者とその家族の面会さえも長くかなわない実情があり、「戦々恐々としている」という関係者を横目に従来の関わり方を貫くことは到底できない。それゆえ、現場に赴くエスノグラフィックな方法を主にオンラインに移して本実践を開始し、真正の文脈における多様なステークホルダーの声にもとづいて、実習生の受入れ現場の共有知識・情報・期待を前提に日本語やコミュニケーションの課題とそれらに対する解決、改善へのアプローチを模索している。COVID-19は確かに私たちの生活を一変させ、発表者自身の研究や実践への姿勢にも揺さぶりをかけたが、それによってFace to Faceに限らない外国人介護人材のコミュニケーションを支える実践を志す契機を得てその可能性が一定程度拓かれつつある。もちろん本実践は道半ばで残された課題も多い。ゆえに、本発表も参加型アクションリサーチの一過程と捉え、改善と持続可能性に繋ぐ足がかりとして引き続き外国人介護人材をめぐるより良い日本語教育実践、研究、社会貢献を追究していきたい。

謝辞 ステークホルダーの皆様へ、長期間にわたって協働してくださっていることに心からお礼申し上げます。

参考文献

- Kemmis, S., & MacTaggart, R. (2005). Participatory action research: Communicative action and the public sphere. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed., pp. 559-603). Thousand Oaks, CA: Sage.
- 森玲奈 (2020). 高齢者のノンフォーマル学習環境デザインに向けたアクションリサーチ—地域と大学との連携に着眼して—*社会言語科学*, 23(1), 53-68.
- 小川美香 (2020). 外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考—就労現場における共有知識・情報・期待を前提に—*日本語教育*, 64-78.
- 定松文 (2020). 介護の日本語に関する研究の動向と課題 *ことばと社会*, 22, 111-141.
- 武田丈 (2015). 参加型アクションリサーチ (CBPR) の理論と実践—社会変革のための研究方法論 *世界思想社*
- 横溝紳一郎 (2000). *日本語教師のためのアクション・リサーチ* 凡人社