

外国籍介護職員が読解に困難を感じる介護記録の特徴

アドゥアヨムアヘゴ 希佳子 (宝塚大学)・吉田 輝美 (名古屋市立大学)

1. 目的

介護記録¹は、職員間の情報共有だけでなく、介護実践の証拠として、例えば利用者やその家族からの情報開示請求への対応資料や、事故や訴訟時の証拠資料として、重要な役割を果たしている。伊藤 (2015) のアンケート調査によると、介護記録は外国籍介護職員²にとって習得に最も時間を要する業務であり、「介護記録」を除くすべての介護業務は平均1年以内(6.3～11.5カ月)で習得できる一方で、「介護記録」には1年以上(17.0カ月)を要するという。しかし、慢性的な人手不足である介護現場では、介護記録の十分な指導が行われているとはいえない。そこで発表者らは、介護記録の書き方教材を開発するために、介護記録のモデル文の検討を行うこととした。その際、重要なのは、外国籍介護職員にとって理解しやすい文、理解しにくい文とは何かを明らかにすることである。そこで、母語話者の介護職員が書いた介護記録の中から、外国籍介護職員が読解に困難を感じる文の特徴を明らかにすることとした。

2. 先行研究

2.1 介護記録に関する先行研究

介護分野で外国籍介護職員の介護記録について扱った論文には、豊田ほか (2018) や中村ほか (2017) がある。豊田ほか (2018) では、外国籍介護職員が書いた介護記録の誤用傾向を分析しており、理解可能文では表記・語彙的な誤り、理解不可能文では文法・分類不能な誤用が多く、後者を優先的に指導すべきだと結論づけられている。中村ほか (2017) では、外国籍介護職員が介護記録を作成する際に直面している課題について質問紙調査を行った結果、1) 他者に伝わる文章の書き方、2) 敬語を用いた利用者の記述、3) 特変時³の記録作成、4) 書き言葉での記録作成、5) 専門用語と漢字の使用、に難しさを感じていることが明らかになったという。これらは介護記録を書くことに関する研究であるが、書けるようになるためには、介護記録を適切に読解することも重要であろう。そこで、本研究では、書く前の段階となる読解に注目する。

2.2 日本語・日本語教育関連の先行研究

日本語学習者の読解困難点に関しては、野田 (2020) に詳しい。例えば、非漢字系中級学習者は、文の主語や省略された主語の特定ができないなどの問題点があると述べられている。本研究では、読み物を介護記録に限定することにより、介護記録に関する読解困難点の特徴を明らかにする。また、庵編著 (2022) では、「プレイン・ランゲージ」(わかりやすいことば)や「やさしい日本語」について論じられている。介護記録も、「誰が読んでも正確に情報を得られる情報源」(梅沢 2011:78)であることが求められているため、庵編著 (2022) の知見が参考になると考えられる。

3. 研究方法

3.1 データの収集方法

母語話者の介護職員が書いた、住宅型有料老人ホーム2事業所の手書き介護記録のうち、インシデントアクシデント記録⁴ (2022年1月～2024年4月分、全91例、全6791字、1例あたり平均74.6字、最少16字、最大280字)をエクセル内に項目別に入力した。その項目とは、1) 事故の種類、2) 発生場所、3) 発生時間帯、4) ID番号、5) 発生日、6) 曜日、7) 事故発生時の状況、の7項目である。本研究では「7) 事故発生時の状況」を分析対象とした。

¹ 介護記録とは、「多数の介護者及び医療専門職等が、要介護者に関わる情報を共有し、協力して効率よく質の高い介護を行うための、定型化された記録」(中央法規出版編集部 2015:33)を指す。介護記録には、「介護実績記録、ケース記録(経過記録)、事故報告書、ヒヤリハット報告書、介護日誌など」(高橋他 2011:12)様々な記録があるが、本研究では、調査対象事業所が備えている記録のうち、事故報告書(=インシデントアクシデント記録)を分析する。

² 先行研究では、「外国人介護従事者」「外国人介護福祉士候補者」「外国籍介護労働者」「外国人介護職員」など、様々な用語が用いられているが、本研究では「外国籍介護職員」に統一する。

³ 「日常とは異なる特筆すべき変化が利用者に生じた時をさす」(中村他 2017:5)

⁴ 利用者名等の個人情報、データ提供前に、事業所側が伏せ字に加工した。

3.2 データの分析方法

日本語能力試験 N4 レベルの非母語話者にとって読解上の困難が予想される用例の箇所を抽出し、その理由とよりよい書き方を示した。分析が主観に偏らないよう、別の日本語教育研究者に分析内容を確認してもらい、修正し、分析の信頼性を高めた。抽出された用例の一部と読解困難な理由のうち、類似する観点を集めて項目としてまとめ、用例数を数えた。そして、先行研究と関連付け、介護現場に特徴的な読解困難点を考察した。

4. 結果

インシデントアクシデント記録 91 例中、読解困難点が確認された事例は 91 例すべてであった。読解困難点は、以下の 15 点に分類された。順に説明していく。

① 主語が不明確

主語が異なる動詞が出現する文などで、主語が明記されておらず、主語が不明確になっている例が 7 件あった。例えば、「食事の後付いて内服確認したが〇床に落ちていた。」は、〇の部分に「薬が」と主語を明記していないため、何が落ちていたかを外国籍介護職員が読み取りにくいのではないかといえる。

② 現在形の使用

文中や文末に動詞や形容詞に現在形が使用されている例が、49 例（延べ 83 例）あった。例えば、「座布団の下から薬 1 錠が出てくる」は、介護記録を執筆している時点より過去の出来事について言及しているため、「出てきた」と過去形で書いたほうが分かりやすいといえる。なお、最も多かったのは「発見する」で、23 例であった。

③ 体言止めの使用

文末が名詞で終わっている体言止めの使用の例が、16 例（延べ 54 例）あった。例えば、「2F からガタンと物音あり」「各部屋を再巡視して行った所、ベッド横に右側臥位に倒れている本人を発見」のような例である。体言止めの場合、現在形か過去形か判断しにくく、助詞が省略されることも多いため、誤読を生みやすいといえる。なお、最も多かったのは「発見」と「なし」で、ともに 10 例であった。

④ 否定の「ず」の使用

文中や文末で、動詞の「ない形」を用いずに、より難易度の高い「ず」という否定の助動詞を使用している例が、8 例（延べ 9 例）あった。例えば、「痛みの訴え聞かれず」「左腰の痛みの訴えあるが外傷はみられず」のような例である。「③体言止め」と同様、現在形か過去形か判断しにくく、助詞が省略されることも多いため、誤読を生みやすいといえる。

⑤ 丁寧体の混用

本来、普通体を使用すべきであると言われている介護記録において、丁寧体を使用している例は 9 例見られた。例えば、「■より、■様のイスの所に薬が落ちてると報告を受ける。確認すると表面が溶けている為、誰の薬かわかりませんでした。Ns に報告したが、やはり溶けているので誰の薬か調べることは出来ませんでした」のような例である。ほかの項目より内容把握への影響は少ないと思われるが、丁寧体の部分に特別な意味があると誤解する可能性がある。

⑥ 敬語の使用

尊敬語・謙譲語・丁寧語・美化語を使用している例は 33 例（延べ 50 例）あった。例えば、「巡視のため居室に伺ったところ、床で転倒されているところを発見」のような例である。特に、「転倒されている」のように、尊敬語が受身形と同じ形の場合は、外国籍介護職員の混乱を招きやすいと考えられる。なお、最も多かったのは、「話される」の 7 例であった。

⑦ 受身形の使用

動詞の受身形を使用している例は、4 例（延べ 9 例）あった。例えば、「腰が痛いとの訴えが聞かれる」「ベッドからずり落ちたと思われる」といった例である。受身形の場合、主語が省略されており、外国籍介護職員にとっては、誰が何をしたのかを把握しにくいと思われる。

⑧ 使役形の使用

動詞の使役形を使用している例は、3 例あった。「便座に座らせて、一旦トイレの外に出る」「まちがって N 様の薬をお盆に乗せてしまい、他のスタッフが確認せず、飲ませてしまった」「両足に付着した便をふきとっていた所「やだよ～痛いよ」と暴れ出し両手足をバタバタさせる」の 3 例である。「⑦受身形の使用」と同様、誰が何をしたのかを把握しにくいだろう。

⑨ 助詞の省略

助詞が省略されている例は、36 例（延べ 42 例）あった。例えば、「下半身の衣類を下げ、便器内に排尿とティッシュ〇見られる」のような「が」の省略、「本人〇自力では立ち上がれないと話される」のような「は」の省略、「車椅子へ乗車していただき、臥床介助〇行う」のような「を」の省略、「Ns〇報告する」のような「に」の省略が見られた。外国籍介護職員にとっては、⑦⑧同様、誰が何をしたのかを把握しにくいと思われる。

⑩ 平易な表現への置き換え可能な表現の使用

平易な表現への置き換えが可能な表現の使用例は、33 例（延べ58 例）あった。例えば、「軽介助にて起上りベットへ移動し臥床する」の「にて」は「で」、「1F のトイレへ誘導行~~う~~」は「誘導した」、というより平易な表現に置き換え可能である。

⑪ オノマトペの使用

オノマトペ（擬音語・擬態語）を使用した例は、10 例（延べ13 例）あった。例えば、「2F からガタンと物音あり」「足元にツルツルしたシーツがあり、立ち上がれずにいる様子でした」といった例である。特に、「ドーン」「ドスン」「ドン」「ボタン」など、転倒した時の大きな音を表すオノマトペが多用されている。しかし、オノマトペは、書き手の主観が入った表現であり、外国籍介護職員にとっては、どのような音や様子なのかを正確に把握することは容易ではないと思われる。

⑫ 専門語彙・略語の使用

専門語彙・略語は、42 件（延べ82 例）あった。専門語彙は現代日本語書き言葉均衡コーパス（BCCWJ）」で検索し、0 件もしくは看護・介護・医療関連の書籍のみに出現していたものを専門語彙と判断した。専門語彙で最も多かったのは、居室に行くという意味の「訪室」で、21 件であった。ほかには、「仰臥位」や「端坐位」といった体位を表す語彙、「表皮剥離」や「皮下血腫」などの症状を表す語彙などが見られた。略語としては、例えばポータブルトイレの略語として「Pt トイレ」「P トイレ」「ポーター」と書く、看護師を「Ns」「NS」「ナースさん」と書くなど、書き方が統一されていない語彙が見られた。これらの専門語彙・略語は、一般的な日本語教科書や辞書に載っていない可能性があり、意味の把握が難しいといえる。

⑬ ひらがなにすべき漢字の使用

ひらがなにすべき形式名詞や補助動詞に対して漢字を使用している例は、10 例（延べ49 例）あった。例えば、「口腔ケアが終わり席へ戻ろうとした所、足をすべらせ、前へ倒れこんだ」「さくにつかまって立って頂き、Pt トイレ誘導し、入眠して頂きました」といった例である。最も多かったのは、「所」の19 例、次が「為」の13 例であった。特に非漢字圏の外国籍介護職員にとっては、漢字は少ないほうが読みやすいと考えられる。

⑭ 記号の不足・誤り

句読点や「」などの記号の不足・間違いは66 例（延べ126 例）あった。例えば、「回収時~~の~~薬を見つけた」のような「、」の不足や、「すいません」と声がきこえトイレに行く」のように発話部分に「」を使わず、をを使うといった例である。なお、最も多かったのは、文末の「。」の不足であり、31 例あった。特に、句読点が不足していると、外国籍介護職員にとっては、語や文の区切れが判断しにくくなるといえる。

⑮ 誤字、文法の誤り

誤字、文法の誤りは、31 例（延べ35 例）あった。例えば、「本人に確認すると、自分でカレンダーを巡ろう（正しくは「めくろう」）として、転倒したそうです。」「おふろ用車イスから立ち上がる時に、左足が滑り 柱のところで、左足親指ツメのところから止血あり（正しくは「出血あり」）」のような例である。外国籍介護職員は、これらが誤字・文法の誤りであると

表 1 読解困難点の項目、例、用例数

番号	項目	例	用例数（延べ用例数）
①	主語が不明確	食事の後付いて内服確認したが <u>の</u> 床に落ちていた	7(7)
②	現在形の使用	座布団の下から薬 1 錠が <u>出てくる</u>	49(83)
③	体言止めの使用	物音 <u>あり</u>	17(55)
④	否定の「ず」の使用	痛みの訴え <u>聞かれず</u>	8(9)
⑤	丁寧体の混用	<u>分かりませんでした</u>	9(9)
⑥	敬語の使用	転倒 <u>されている</u>	33(50)
⑦	受身形の使用	との訴えが <u>聞かれる</u>	4(9)
⑧	使役形の使用	便座に <u>座らせて</u>	3(3)
⑨	助詞の省略	ティッシュ <u>の</u> 見られる	36(42)
⑩	平易な表現への置き換え可能な表現の使用	介助 <u>にて</u>	33(58)
⑪	オノマトペの使用	2F から <u>ガタン</u> と物音あり	10(13)
⑫	専門語彙・略語の使用	<u>訪室</u> する	42(82)
⑬	ひらがなにすべき漢字の使用	戻ろうとした <u>所</u>	10(49)
⑭	記号の不足・誤り	回収時 <u>の</u> 薬を見つけた	66(125)
⑮	誤字、文法の誤り	<u>巡ろう</u> （正しくは「めくろう」）	31(35)

判断せず、自分の読解力が低いために意味が把握できないと判断し、辞書で調べるなど無駄な労力を費やすことになる可能性があるといえる。

5. 考察

日本語・日本語教育関連の先行研究で既に指摘されている項目と関連付けられるのは、①③⑥～⑮である。「①主語が不明確」は主語の特定ができない（中島 2020, 向井 2020）ために、「⑩平易な表現へ置き換え可能な表現」「⑪オノマトペ」「⑫専門語彙・略語」「⑬誤字、文法の誤り」は、未知語や未知の文法の意味を正しく解釈することができない（向井 2020）ために、「⑨助詞の省略」「⑭記号の不足・誤り」は語の境界が推測しにくくなる（中島 2020）ために、読解が困難となる。また「やさしい日本語」では、「③体言止め」「⑥敬語」「⑦受身形」「⑧使役形」「⑩平易な表現へ置き換え可能な表現」「⑫専門語彙・略語」「⑬ひらがなにすべき漢字」を避けるよう記載されている⁵。

一方、日本語・日本語教育関連の先行研究で指摘されてこなかった、介護現場の特徴的な読解困難点としては、「②現在形」（例：座布団の下から薬 1 錠が出てくる）と「④否定の「ず」」（例：痛みの訴え聞かれず）が挙げられる。また、豊田ほか（2018）で指摘されているように、介護記録には「③体言止め」「⑨助詞の省略」（例：痛いとの訴えなし）が多い。簡潔に書こうとする意識からか、慣習によるものなのか、その要因については別途調査が必要である。

速く効率的に要点がつかめ、理解しやすいプレイン・ランゲージ（庵 2022）という観点からいえば、15 項目すべてが改められるべきだと考えられるかもしれない。しかし、「⑥敬語」「⑫専門語彙・略語」に関しては、困難であっても外国籍介護職員側が習得すべき項目であると考えられる。「⑥敬語」は、利用者の人権尊重のために、「⑫専門語彙・略語」は、事業所内で統一されていれば、より円滑な意思疎通のために、重要となるからである。

6. 結論

外国籍介護職員が読解に困難を感じると判定された介護記録の特徴は 15 項目あり、そのうち、介護記録に特徴的な問題としては、現在形・否定の「ず」・体言止めの多用・助詞の省略が挙げられた。また、敬語と専門語彙・略語に関しては、読解困難であっても外国籍介護職員側が習得すべき問題であるといえる。今後は外国籍介護職員へのインタビューの分析結果も考察しながら、モデル文を作成し、現場職員のための介護記録の書き方教材を開発していきたいと考えている。

付記

本研究は、JSPS 科学研究費補助金（課題番号 24K05419）基盤研究(C)「ヒューマンエラー軽減を目指した外国人や未経験者向け介護記録の書き方指導の教材開発」の助成を受けている。

参考文献

- 中央法規出版編集部(編) (2015). 七訂 介護福祉用語辞典 中央法規出版
- 庵功雄(編著) (2022). 「日本人の日本語」を考える—プレイン・ランゲージをめぐる— 丸善出版
- 伊藤鏡 (2015). 外国人介護福祉士候補者の実務研修後の技術評価と就労意向—インドネシア第一陣への調査から 福祉社会 開発研究, 10, 1-12.
- 向井裕樹 (2020). 非漢字系中級学習者の読解困難点 日本語学習者の読解過程 ココ出版, 47-62.
- 中島晶子 (2020). 非漢字系初級学習者の読解困難点 日本語学習者の読解過程 ココ出版, 27-45.
- 中村道子・金美辰・豊田宗裕 (2017). 経済連携協定 (EPA) に基づく外国籍介護福祉士候補者が抱く介護記録の課題 対人援助学研究, 6, 1-9.
- 野田尚史(編) (2020) 日本語学習者の読解過程 ココ出版
- 高橋好美・是枝祥子 (2011). 伝わる、伝える介護記録とは ふれあいケア, 6, 12-19.
- 豊田宗裕・中村道子・中村直人・松井志麻・寺沢清子 (2018) 外国籍介護従事者の介護記録における誤用分析 聖徳大学研究 紀要, 29, 53-57.
- 梅沢佳裕 (2011). 施設職員のための介護記録の書き方 介護福祉：介護専門職情報誌, 83, 77-90.

⁵ 出入国在留管理庁・文化庁 (2020) 『在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン』 (<https://www.moj.go.jp/isa/content/930006072.pdf> 2024 年 12 月 16 日閲覧)

静岡県県民生活局多文化共生課 (2018) 『静岡県庁「やさしい日本語」の手引き』 (<https://www.moj.go.jp/isa/content/930005563.pdf> 2024 年 12 月 16 日閲覧)