

介護福祉士養成課程の留学生を対象とした 「コミュニケーション技術」の授業実践研究 —「利用者の感情表現を察する技法」の修得を目指した 専門教育と日本語教育の協働の試み—

田中 大輝・小倉 和也・元木 佳江
清水 哲典・諸見里牧乃

1. はじめに

1. 1. 介護福祉を取り巻く社会背景

わが国では、2017年に高齢化率が27.7%となり、2025年には30.3%に達することが見込まれている（ウェブサイト [1] および社会福祉の動向編集委員会（2017）に基づく）。高齢化率の進展に伴い、厚生労働省は、2025年には介護職が約38万人不足するという推計を発表しており（同 [2] に基づく）、人材確保とともに、より質の高い介護人材の育成に対する要請が高まっている。このような状況を鑑み、政府はインドネシアやフィリピン、ベトナムとの経済連携協定（以下、EPA：Economic Partnership Agreement）による介護福祉士候補者の受け入れや、日本の様々な技術を自国の発展のために役立てることを目的とした技能実習制度における介護職種追加、資格を取得した留学生への在留資格付与など、介護分野における外国人の受け入れ整備を進めている（同 [3]、[4]、[5] に基づく）。

2017年度より、介護福祉士として就労するためには、介護福祉士養成実施校（以下、養成校）卒業者も国家試験合格が必要となった。2017年9月には、入管法改正において在留資格に「介護」が創設され、介護福祉士の国家資格を取得した留学生が介護専門職として日本で就労することができるよう法整備が行われた^(注1)。

このように、現在、人材の確保と育成において介護福祉を取り巻く環境は大きく変わりつつある。これに伴い、今後、資格取得を目的とした留学生の増加が見込まれることから、留学生に対する介護福祉教育の在り方について検討することは急務である。

1. 2. 外国人介護福祉人材養成に関する研究背景

元木（2011）は、EPA 介護福祉士候補者を対象とした「記録を書く」指導を通し、日本語の運用力を伸ばす継続的な日本語教育の必要性と介護教員との連携の重要性について言及している。三上ら（2012）は、養成校に在籍する留学生のニーズの実態調査から、専門用語、

書くこと、昔の言い回しなど、言語についての様々な困難のため、実習での苦労や国家試験への不安は大きいものの、就学期間中に日本語の何らかの支援があれば十分な学力を身に付けることができると予測している。

また、介護現場のことばのわかりくさについて、遠藤（2012）は、4技能の遂行において看護の用語の聞き取りが困難なことや省略語の特有さ、介護業務のために必要な医学用語などの読みづらさなどがあることを指摘し、平易なことばに言い換え可能な用語について見直す必要があると指摘している。三枝（2012）は、介護福祉士の国家試験問題の語彙や表現を分析し、EPA介護福祉士候補者にとって難解な言葉が多いことを指摘している。EPAによる介護福祉士候補者はいずれも非漢字圏の国であることから未知の言語システムと表記を覚えなければならず、大きな困難が生じていることが報告されている。布尾（2013）は、EPAに基づく候補者は、日常的に接する日本語を読んだり話したりできる「生活の日本語」と、介護記録など業務上の文書を読み書きすることや国家試験のために専門教育の講義を聞くことなどを含めた「業務の日本語」、国家試験問題の読解を要する「国家試験の日本語」の3種類の日本語が必要であると述べ、近年の専門日本語の課題に対する取り組みについて報告している。

これらの先行研究を概観すると、EPA介護福祉士候補者を受け入れて以来、日本語能力の獲得や専門教育における学習支援、今後の展望についてなど介護分野における専門日本語の研究が進められていることがわかる。しかし、これらはEPAで受け入れた外国人人材を対象としたものが中心であり、留学生を対象とした養成校における教育実践や教育方法についての研究は見当たらない。

1. 3. 教育実践の背景

介護福祉士は、利用者の生活に対するニーズの充足につながる介護計画を立案し実施していく能力が求められる。その能力を身につけるためには、コミュニケーション技術の修得が不可欠である。

留学生も、養成校において教育内容に設けられているコミュニケーション技術を60時間学習し、利用者の理解や援助的コミュニケーションについて理解するとともに、利用者や利用者家族、多職種協働におけるコミュニケーション能力を身につけるための学習をしている。そのコミュニケーション技術の学習項目の一つとして、「利用者の感情表現を察する技法」がある。これは、利用者が感じていることを理解し信頼関係の形成を図るとともに、利用者の感情に共感する技法を学ぶことをねらいとしている（『新・介護福祉士養成講座〈5〉コミュニケーション技術 第3版』p.61に基づく）。学習では、「察する」力の必要性を理解し、利用者が伝えようとしている感情、例えば「うれしさ」や「むなしさ」「つらさ」などを適切

(24)

に表現するために、言葉や表現を豊富に知っていることが必要とされる（同 p.62 より）。「利用者の感情表現を察する技法」の学習において、留学生には感情を表す語彙や表現に関する知識だけでなく、適切に使えることが求められるが、日本語力によっては学習過程において困難さを強めている状況が見られた。

1. 4. 研究目的

以上の背景を踏まえ、本研究では、養成校における「コミュニケーション技術」を、留学生に対して限られた時間と環境の中で効果的に行うための教育活動の望ましいあり方を探求することをねらいとし、日本語教育と介護福祉教育それぞれの分野が協働し、利用者の感情表現を察する技法の理解を深めることができるよう、授業実践のあり方に資することを目的とした。

2. 四国大学における授業実践

2. 1. 本研究の実践の場

本研究は、表1のとおり、養成校である四国大学で学ぶ留学生を対象とした授業科目において行った。当該科目（全15回）全体の目標は(1)のとおりである。

表1 本研究の実践の場

開講機関	四国大学
対象学科	人間健康科介護福祉専攻外国人留学生3年コース
年次	1年次
人数	11名（中国3名、ベトナム8名）
科目名	コミュニケーション技術（基礎）
開講時限	2017年度 後期火曜2限（10：40-12：10）
授業担当	小倉和也

(1) 「コミュニケーション技術（基礎）」全15回の目標

- a. 介護におけるコミュニケーションの意義、目的、役割を理解することができる。
- b. 介護場面における利用者、家族等とのコミュニケーション技法や効果を理解することができる。
- c. コミュニケーション障がいの状態や原因について理解し、一人ひとりに応じた関わりが実践できる。

2. 2. 当該科目の授業計画の内容

授業の内容は、主に、テキスト『新・介護福祉士養成講座〈5〉コミュニケーション技術第3版』に即しながら補足資料を併用して展開した。

1回目と2回目の授業では、介護においてなぜコミュニケーションが大切なのか、その意義と目的について説明した。3回目から10回目の授業では、利用者との信頼関係を形成するために、介護福祉士に求められている相手の気持ちを汲み取り共感的理解につなげることができる技法を、視聴覚教材等を用いながら実施した。11回目から14回目の授業では、コミュニケーション障がいについて理解を深めることをねらいとし、利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション技術の具体的な方法や、今までに学習したコミュニケーション技術の知識と実践を関連付けしていけるようにプロセスレコードについて説明した。15回目の授業では、利用者の特性に応じたコミュニケーションを図ることで個別ケアにつながり、意図的に関わる必要性について説明した（表2参照）。

表2 コミュニケーション技術（基礎） 授業計画

回	テーマ・主題	内容
1	オリエンテーション	シラバス説明、コミュニケーションの意義と目的について
2	介護におけるコミュニケーションの基本	自己理解と他者理解
3	介護場面における利用者・家族とのコミュニケーション	話を聴く技法
4		利用者の感情表現を察する技法
5		質問の技法
6		利用者の納得と同意を得る工夫
7		相談、助言、指導の技法
8		利用者の意欲を引き出す技法
9		利用者と家族の意向を引き出す技法
10		複数の利用者がある場面でのコミュニケーション技法
11		コミュニケーション障がいの理解
12	利用者の状況・状態に応じたコミュニケーション	コミュニケーション障がいのある利用者との関わり
13		利用者の特性に応じたコミュニケーション
14	コミュニケーション技術の学びの振り返り	事例から自己のコミュニケーション・スキルを振り返る。
15	まとめ	介護におけるコミュニケーションについてまとめを行い、筆記試験を実施する。

2. 3. 本研究の授業実践の概要

本研究は、表3、表4のとおり、当該科目の4回目と5回目の2回分を使用して行った。それぞれ、授業の前半では、日本語教育の観点から主に言語面を扱い、授業の後半では、前半で学んだことを介護現場に活かすことを念頭に置き、介護福祉教育の観点から様々な技法を扱った。

表3 授業実践①の概要

授業日	2017年10月24日(火)【4回目】
授業の前半（日本語教育）	テーマ：「慣用句を学ぼう」 授業者：諸見里牧乃
授業の後半（介護福祉教育）	テーマ：「利用者の感情表現を察する技法」 授業者：小倉和也

表4 授業実践②の概要

授業日	2017年10月31日(火)【5回目】
授業の前半（日本語教育）	テーマ：「会話の含意について」 授業者：清水哲典
授業の後半（介護福祉教育）	テーマ：「質問の技法」 授業者：小倉和也

日本語教育の観点の授業（全2回）全体の目標は、「字義通りでない意味の存在を意識し、理解に努められるようになること」である。例えば、利用者が「久しぶりに孫と遊ぶのは骨が折れる」と言った場合、「骨が折れる」というのは、「骨折する」という意味ではなく「労力を要する」「苦勞する」という意味で使われている可能性が高い。また、ラーメンを食べた友人が感想として「ラーメンはラーメンだね」と言った場合、ただ「ラーメン＝ラーメン」という情報を伝えたいのではなく、「食べたものは所詮ラーメンであってそれ以上のものではなかった」などの意図が込められている可能性が高い。このようなことばの使い方は、学習者の母語にも、当然、見られるはずであるが、外国語である日本語で直面した場合にはとっさに意味が理解できなかつたり、誤解してしまつたりすることが起こりうる。そこで本研究では、日本語にもそのような使われ方があることを学習者に意識させ、このような使われ方に直面した場合に自ら推測して発話者の意図を理解できるようになることを目指した。

2. 4. 授業実践①

授業実践①の前半（日本語教育）の流れは表5の通りである。

表 5 授業実践①前半（日本語教育）の流れ

	時間	項目	学習・活動内容
1	5分	導入	○授業者（諸見里）の自己紹介を聞くなど。
2	10分	展開	○慣用句についての理解を深める。
3	20分	復習・応用	○慣用句かるたを通して様々な慣用句に触れる。
4	5分	まとめ	○アンケートに回答する。

「2 展開」では、まず、慣用句を用いた例文を提示してどのような意味かを問い、字義通りでない意味として使われていることを確認した。その後、『慣用句かるた（国語常識）』の中から慣用句を10種選定し（表6）、クイズ形式で意味の確認を行った。

表 6 慣用句リスト

骨が折れる	竹を割ったよう
馬が合う	足が棒になる
猫の手も借りたい	胸が痛む
胸がいっぱいになる	息をのむ
腕が鳴る	見る目がある

「3 復習・応用」では、学習者を3つのグループ（4人、4人、3人）に分け、慣用句かるたを実際に行った。このかるたは、読み手（授業者）が読む札は「意味」の部分であり、学習者は、その意味に該当する「慣用句」の札を取ることになる。（例：読み手が「さっぱりとこだわりのない性格だ」という読み札を読んだら、学習者は「竹を割ったよう」という取り札を取る。）取り札の裏には当該慣用句の意味や解説が書かれているので、誰かが札を取った後は、グループ全員で、その意味や用法を改めて確認した（図1、図2を参照）。



図 1 取り札（「竹を割ったよう」）の表面

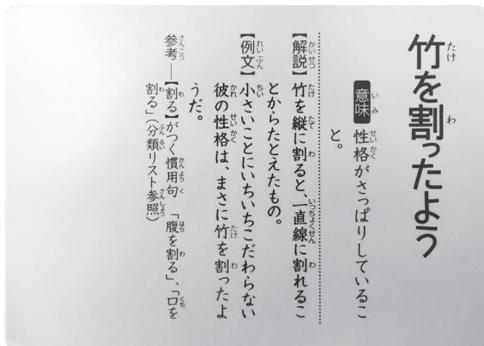


図 2 取り札（「竹を割ったよう」）の裏面

(28)

このようにして、10種類の札を取り合うゲームを合計2回行った。このゲームの目的は、「2 展開」で習った10種類の慣用句の意味がわかるようになることであるが、その際に、聞き取れたことばから該当する慣用句を類推することを促した。



図3 授業の様子

授業実践①の後半（介護福祉教育）では、元気のない様子で食事を残しているイラスト（図4）を用いて、利用者の感情表現を察する演習を実施した。演習に入る前に、介護福祉士に求められる観察について、観た状況から相手の気持ちを推測していくことが肝要である旨を説明した。



図4 感情表現を察する技法で使用したイラスト
（『新・介護福祉士養成講座〈9〉介護過程 第3版』p.13より）

まず、イラストを見て女性の様子について慣用句を用いて記述するという検討課題に対して、学習者から(2)のような意見等が抽出された。

(2) 女性の様子についての学習者の記述（原文ママ）

- a. 食事を終わったけども魚が残って胸が痛む様子がある。
- b. 食事後、家へ帰りたい理由で胸が痛む様子がある。
- c. 食事をした時、魚とおしんこが残っていて、猫の手も借りたい。
- d. 食事を食べることは、骨が折れる。

次に、その女性のその気持ち（感情）を推測するという検討課題に対して、学習者から(3)のような意見等が抽出された。

(3) 女性の気持ち（感情）についての学習者の推測（原文ママ）

- a. 女性の気持ちは、心配し悩みなど気持ちと思う。
- b. 悩みとか悲しみとか辛い思いしていて食欲がない様子だ。

そして、イラストの女性に対して介護専門職としてどのような言葉をかけるかという検討課題に対して、学習者から(4)のような意見等が抽出された。

(4) 女性に対して介護専門職としてどのような言葉をかけるか（原文ママ）

- a. 食欲がないですか。心配ことありますか。
- b. ごはん食べられたのですね。魚が残っていますが何かありましたか。
- c. 今日の魚がおいしそうですね。どうして食べませんか。

最後に、女性に言葉をかける意図と、どのような専門技法を用いるとよいかという検討課題に対して、学習者から(5)、(6)のような意見等が抽出された。

(5) 女性に言葉をかける意図（原文ママ）

- a. 心配こととか辛いことを知りたい。
- b. なぜ食べなかった理由を聞きたい。
- c. 何でこんな表情をしているか知りたい。

(30)

(6) どのような専門技法を用いるとよいか（原文ママ）

- a. 開かれた質問
- b. 傾聴
- c. SOLER の技法 ^(注2)
- d. 良いところをほめたり、理由を聞いたりする。

2. 5. 授業実践②

授業実践②の前半（日本語教育）の流れは表7の通りである。

表7 授業実践②前半（日本語教育）の流れ

	時間	項目	学習・活動内容
1	5分	導入	○授業者（清水）の自己紹介を聞くなど。
2	10分	展開	○練習クイズに答える。 ○協調の原理および会話の含意について理解を深める。
3	20分	応用	○含意されたメッセージを類推する。
4	5分	まとめ	○アンケートに回答する。

「2 展開」では、まず、練習クイズとして、学習者にある断り場面を提示し、学習者にどのような断り表現を用いるかを回答してもらった。そして、学習者からあがった様々な回答（直接的な断り、理由を明示する断り、婉曲的な断り）を導入として、コミュニケーションにおいては、話し手と聞き手がともに暗黙のうちに守っている一般原則（協調の原理；Grice 1975）が存在すること、そして、コミュニケーションは、話し手と聞き手がこの一般原則を守っているという前提のもとで行われていることなどを確認した。

「3 応用」では、学習者を4つのグループ（3人、3人、3人、2人）に分け、グループごとに、会話の中の含意されたメッセージを類推するという練習問題を行った。あるグループは、表8におけるBの発話には「Aとは友達になりたくない」という含意が、あるグループは、表9におけるBの発話には「発表そのものは良くなかった」という含意が、それぞれ込められている可能性があることを指摘した。

表8 練習問題 会話例1

（教室での日本人学生同士の会話で）

A：Bって、どこに住んでいるの。

B：日本だよ。

表 9 練習問題 会話例 2

A：今日の私の発表はどうだった？
B：うん、字が見やすかったよ。

最後に、含意されたメッセージを含む会話例を作成するという応用問題を課したところ、あるグループが表 10 のような会話例を作成した。

表 10 応用問題 学習者の作例

A：私の作ったケーキを食べてみてください。
どうですか？
B：頑張りましたね。
（「おいしくない」が含意されている。）

授業実践②の後半（介護福祉教育）では、会話の含意の学習を踏まえ、利用者が発した言葉について洞察力を深めることを目標に演習を実施した。演習課題として、利用者 A さんが「食事を作ってほしい」と要望し、その理由を検討するという内容（『最新介護福祉全書〈7〉介護過程 第3版』p.28）で実施した。

要望の理由として、学習者から(7)のような意見等が抽出された。

- (7) 要望の理由（原文ママ）
- a. お腹がすいた（食欲がある）。
 - b. 自分ができない。
 - c. テレビの番組を見て、料理の作り方が簡単だと思うから。
 - d. おやつが少なかった。
 - e. 誰かにあげたい。
 - f. もう話したくないから、はなれてほしい。

上記の検討を踏まえ、利用者のニーズの把握をするための質問の技法について、「開かれた質問」や「閉じられた質問」等を用いながら第二次共感につなげ、信頼関係構築のためのスキル獲得の必要性について説明した。

3. 成果と課題

3. 1. 日本語教育の観点から

授業実践①を行う前と行った後に、学習者に「慣用句は、感情を伝えるときや共感すると

きに役に立つと思いますか」と問うた。回答結果のうち、「とても思う」を3点、「まあ思う」を2点、「あまり思わない」を1点、「まったく思わない」を0点に換算して集計した結果、授業後のアンケートでは平均値が上昇していた(2.18点→2.54点)。また、授業実践②の1か月後に学習者に「ことばどおりではない相手の気持ちを理解しようと意識していますか」と問うたところ、80%の学習者が肯定的な回答を寄せていた。本授業実践を通して、学習者に字義通りでない意味の存在を意識させ、理解に努めさせることができたといえるだろう。

ただし、課題もある。授業実践①では慣用句を扱ったのであるが、学習者の日常生活における慣用句との関わりを考えれば、慣用句を使えるようになることよりもむしろ、慣用句を理解できるようになることの方が重要である。そのため、今回の授業実践においても、慣用句の産出より理解を重視した授業内容にするべきであった。たとえば、今回の授業実践では、「3 復習・応用」において、「意味を聞いて慣用句を選ぶ」練習を行ったのであるが、「慣用句を聞いて意味を選ぶ」練習の方が目的に適切だったと思われる。また、ここでは既習の慣用句のみを扱ったのであるが、未習の慣用句を用い、状況などを手掛かりにその意味を類推するという練習方法も効果的だったであろう。授業実践②についても同様で、授業の中で「相手の含意をいかに読み取るか」という側面と「含意をいかに相手に伝えるか」という視点を混在させてしまっていたので、思い切って「相手の含意をいかに読み取るか」という側面に特化しても良かったと思われる。

3. 2. 介護福祉教育の観点から

介護福祉士が、利用者の感情表現を察し、その思いに即したアプローチを行うことの必要性は、介護の基本理念である「尊厳ある介護の実践」が根底にあるものと考えられる。その意味においても、コミュニケーションの過程で、介護福祉士の解釈に齟齬があれば介護の基本理念と乖離することが推測される。

本研究における日本語教育との協働授業の取り組みは、感情表現を示す日本語、会話の含意といった介護福祉教育の領域で十分教授できない内容を利用者理解に結び付けていくレディネスにつながったと考えている。

4回目の協働授業では、前半に慣用句について理解を深めることで、その援用方法へと発展できたものと考えられる。特に、「胸が痛む」といった表現から利用者の感情を推測し、どのようなアプローチが適切か意識化、可視化できたことは利用者の感情表現を察する技法の理解に寄与したものと考えている。

5回目の協働授業では、日常的な会話を題材にして、会話の含意について学習者の理解の深化を図った。介護福祉教育において、利用者の発した言葉を額面通りに受け入れるのではなく、表情等も含めて総合的に判断していくアセスメントの重要性を強調している。演習の

過程で、「食事を作ってほしい」と発した利用者の要望の理由を、「もう話したくないから、はなれてほしい」という意見が抽出された (7f) ことは、言葉を多面的に捉えニーズにつなげていくためにどのような質問をすればよいか考えるきっかけになったと推察する。

本研究の協働授業を通し、日本語教育から専門教育へ移行する際の、学習者に対する授業内容の到達目標を十分に説明する必要性と演習内容のさらなる工夫を考えなければならないことが示唆された。今後も、本研究の結果を吟味し留学生が介護福祉士に求められる専門知識の涵養につながるように、日本語教育と連携していく必要があると考える。

(注)

- (1) 平成 29 年度より、養成校卒業者も国家試験合格が必要となったが、平成 33 年度までの卒業者には卒業後 5 年間の経過措置が設けられている。
- (2) かかわりを示す 5 つの基本動作として、イーガン (Egan, G) が提唱した SOLER の技法を専門教育で学習する。

S (Squarely) : 利用者ともっすぐに向かい合う

O (Open) : 開いた姿勢

L (Lean) : 相手へ少し身体を傾ける

E (Eye Contact) : 適切に視線を合わせる

R (Relaxed) : リラックスして話を聴く

(附記)

本稿は、2017 年 12 月 16 日に愛媛大学で開催された「公益社団法人日本語教育学会 2017 年度第 9 回支部集会」でポスター発表した内容を、大幅に加筆・修正したものである。発表の場において貴重なご意見をくださったすべての方々に、この場を借りて感謝申し上げる。もちろん、本稿の不備や誤りはすべて筆者達に帰す。

〈参考資料〉

文献

- 遠藤織枝 (2012) 「介護現場のことばのわかりにくさ－外国人介護従事者にとってのことばの問題－」、『介護福祉学』19-1、pp.94-100、日本介護福祉学会
- 三枝令子 (2012) 「介護福祉士国家試験の日本語－外国人介護従事者にとってのことばの問題－」、『介護福祉学』19-1、pp.26-33、日本介護福祉学会

(34)

社会福祉の動向編集委員会 (2017) 『社会福祉の動向 2017』、中央法規出版

布尾勝一郎 (2013) 「看護師・介護福祉士候補者に対する専門日本語教育－初級からの取り組み－」、『専門日本語教育研究』第 15 号、pp.23-26、専門日本語教育学会

三上ゆみ・久保田トミ子・ファハルドニコル (2012) 「介護福祉士養成校における外国人留学生の受け入れの現状と課題」、『新見公立大学紀要』第 33 巻、pp.37-42、新見公立大学

元木佳江 (2011) 「EPA 介護福祉士候補者を対象とする書く指導に関する研究」、『教育学研究紀要』第 57 巻、pp.586-591、中国四国教育学会

Grice, Herbert Paul (1975) "Logic and conversation". In: Peter Cole and Jerry L. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*: pp.41-57. New York: Academic Press.

教材・テキスト

『慣用句かるた (国語常識)』、青木伸生、学研プラス、2011 年

『最新介護福祉全書〈7〉介護過程 第 3 版』、石野育子、メヂカルフレンド社、2014 年

『新・介護福祉士養成講座〈5〉コミュニケーション技術 第 3 版』、介護福祉士養成講座編集委員会、中央法規出版、2016 年

『新・介護福祉士養成講座〈9〉介護過程 第 3 版』、介護福祉士養成講座編集委員会、中央法規出版、2015 年

ウェブサイト

[1] 内閣府

「平成 30 年版高齢社会白書 (概要版) (PDF 版) 第 1 章 高齢化の状況 第 1 節 高齢化の状況」

http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2018/gaiyou/30pdf_indexg.html

(最終閲覧日 2018.08.20)

[2] 厚生労働省

「3 福祉・介護人材確保対策等について

(1) 「介護離職ゼロ」に向けた介護人材の確保対策等について

(2) 外国人介護人材の受入れについて」

<https://www.mhlw.go.jp/topics/2018/01/dl/tp0115-s01-01-05.pdf>

(最終閲覧日 2018.08.20)

[3] 厚生労働省

「インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受入れについて」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html

(最終閲覧日 2018.08.20)

[4] 厚生労働省

「外国人技能実習制度への介護職種の追加について」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000147660.html>

(最終閲覧日 2018.08.20)

[5] 法務省入国管理局

「平成 28 年入管法改正について」

http://www.immi-moj.go.jp/hourei/h28_kaisei.html

(最終閲覧日 2018.08.20)

(たなか だいき・本学教員)

(おぐら かずや・四国大学)

(もとき よしえ・四国大学)

(しみず あきのり・本学大学院在学)

(もろみざと まきの・本学大学院在学)