

平成 30 年 6 月 28 日現在

機関番号：21402

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K16783

研究課題名(和文)外国人看護・介護人材の職場におけるコミュニケーションの研究

研究課題名(英文)Workplace interaction of internationally educated nurses and caregivers

研究代表者

嶋 ちはる(Shima, Chiharu)

国際教養大学・国際教養学部・助教

研究者番号：00707630

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：本プロジェクトでは、看護・介護分野における外国人人材受け入れに向けた基礎研究として、看護・介護の職場におけるコミュニケーションの特徴についての分析を行った。実際の会話データを用いて、看護・介護場面での会話、特に、職員間で行われている患者や利用者に関する情報の申し送りに注目し、そこで使用されている特徴的な語彙や表現を抽出した。また、日本人と外国人人材との間でのコミュニケーションに注目し、双方がどのような調整を行いながら職場でのやりとりを成立させているか分析した。

研究成果の概要(英文)：This project investigated the features of language use in the field of nursing care, and professional development of international healthcare providers working (or who have worked) in geriatric facilities in Japan. Utilizing the video-recordings of actual interactions at workplace and other data obtained from observations and interviews, (1)frequently used vocabulary and interaction patterns in professional discourse in nursing care, and (2) communication challenges observed in interactions between Japanese caregivers and their international counterparts, were analyzed.

研究分野：第二言語習得 日本語教育

キーワード：外国人人材 看護・介護 職場学習 インターアクション

1. 研究開始当初の背景

2008年に経済連携協定(以下、EPA)による看護師・介護福祉士候補者の受け入れをきっかけに、外国人看護・介護人材の支援のあり方の試行錯誤が続いている。現行のEPAの枠組みでは看護・介護両分野において国家試験の合格が義務付けられていることから、日本語教育の分野では主に試験対策の支援を目指した研究が行われてきた。看護師国家試験を例にとると、試験で使用されている語彙の分析や必修問題や状況設定問題といった出題カテゴリー別の調査研究などがあり、こういった研究成果は実際に教材開発に応用されてきている。

一方で、勤務上で必要となる日本語については、データの得にくさも影響してか、研究の多くはインタビューやアンケートを中心にしたものが多く、小原・大場(2012)の行った介護技術講習会の談話分析、上野(2013)やShima(2014)の職場におけるエスノグラフィ研究などを除くと、実際の勤務場面におけるインタラクションを扱ったものは非常に少ない。しかし、国家試験の合格者の増加や、技能実習制度の適用拡大や特区制度の利用などにより、今後、看護・介護に従事する外国人が増えるのは確実だと言われている中、就業場面において必要となる日本語やその習得プロセスに関する研究はケアをする側される側双方の安全確保のためにも必要不可欠である。

2. 研究の目的

本研究では、経済連携協定(以下EPA)により来日した外国人看護師・介護福祉士候補者を始めとした外国人医療・介護従事者の職場におけるコミュニケーションを分析し、その特徴および職場での日本語の習得過程を明らかにすることを目的とした。職場でのコミュニケーションの特徴をとらえるために、特に、(1)実際の看護・介護分野でのコミュニケーションで使用される語彙や表現、相互行為の構造の解明、(2)外国人人材の日本語使用時における特徴や困難点の把握、という二点を目指した。

3. 研究の方法

上記の目的を達成するために、EPA看護師・介護福祉士候補者の受け入れ施設を含む病院や老人ホームなどの施設でデータを収集し、職場におけるコミュニケーションの様相について、エスノグラフィの手法を用いて帰納的かつ多角的に分析した。また、職場場面の会話の録音・録画資料の中から、職員間で行われる「申し送り」に焦点をあて、形態素解析を行い、申し送りで用いられる語の特徴を分析した。

平成27年度は、主に収録済みのデータの整理・分析とデータの収集を行った。収録済みのデータの整理・分析については、過去に収録された関西地方の病院の急性期病棟及

び療養期病棟における計10日分の看護師の申し送り場面の録音・録画データの文字化や整理を行い、分析用のデータ資料を作成した。これらを形態素解析にかけ、頻出度の高い語彙を抽出したり、看護師国家試験で出題されている語彙との比較などをしたりしながら、申し送りに特徴的な語彙の分析を進めた。新規のデータ収集については、関西地方にある別の介護老人保健施設で二週間にわたるフィールドワークを行い、介護職員同士のやりとりや、介護職員と認知症の入居者とのやりとり、医師や理学療法士など、他職種が参加するカンファレンスにおけるやりとりなどの録音・録画を行った。また、過去に日本で働いていた4人のインドネシア人元EPA看護師候補者(既にインドネシアに帰国)について、彼らの現在の職場を訪ね、彼らの帰国の選択や日本での経験、現在の仕事への影響についてインタビュー調査や帰国後の職場の視察などを行った。

平成28年度は、これまで行ってきた研究についての論文の発表・出版、及び、平成27年度に収録したデータの整理・分析を行った。平成27年度に開始した、日本人看護師の申し送り場面における頻出語彙や表現、申し送り場面における情報収集に関するインターアクションのパターンやプロセスについて分析したものを論文等にまとめ、発表、出版した。また、平成27年にEPA看護師として来日し日本で就労していた4人の元インドネシア人看護師候補者に対して行った、インドネシア帰国後のフォローアップ調査について、インタビューの録音データの文字化やフィールドノートの整理を行い、分析用のデータ資料を作成した。これらのデータ資料をもとに、彼らの帰国後のキャリア構築のプロセスや、キャリア選択の動機についての分析を開始した。

最終年度である平成29年度には、日本の老健施設における、外国人介護従事者(フィリピン人、日本人)と日本人介護従事者間のコミュニケーションの分析と、看護場面で使用される語彙の教材化の二点を中心に進めた。前者については、会話分析の手法を用い、収集済みの音声、ビデオデータを詳細に分析し、日本人側、外国人側が業務に必要な情報共有のために、それぞれどのようなストラテジーを用いているか、データの一部を使い、初期的な分析を行った。後者については、平成27年度、28年度と分析を続けてきた、看護師間での申し送りで用いられる語彙の特徴をもとに、看護現場における日本語教育に使用できる教材の開発を開始した。

4. 研究成果

研究目的の1つである、「実際の看護・介護分野でのコミュニケーションで使用される語彙や表現、相互行為の構造の解明」については、看護現場のインターアクション場面の一つとして、看護師が勤務交代時に患者に

ついて報告する「申し送り」場面でのインターアクションについて、様々な視点からその特徴を明らかにすることができた。形態素解析を行い、申し送りの語彙の特徴度と、国家試験の語彙と申し送りの語彙の比較という二つの視点から分析した結果、病床数管理に関する語彙や処置や検査に関する語彙など、申し送りに特徴的な語彙の一端が示された。また、省略語やドイツ語に由来する医療用語など、医療現場で使用される語彙を整理する上での今後の課題を提示した。これらの成果をもとに、外国人看護師の職場学習のための教材を現在開発しているところである。また、申し送りにおけるやりとりを会話分析の手法を用い分析したところ、申し送りという行為においては、話し手、聞き手が様々なリソースを用いながら、状況や情報の理解を参加者間で共同構築していく様子が明らかとなった。

もう1つの目的である「外国人人材の日本語使用時における特徴や困難点の把握」については、特に以下の二点を明らかにすることができた。1点目は、外国人人材、日本人同僚双方における、ストラテジーの使用である。日本人職員側には、コミュニケーションで問題になりうることを事前に予測し、様々なストラテジーを用いて問題解決にあたらうとしている様子が観察された。言葉の言い換えや、職場の具体例を用いた説明、しなければいけない仕事のみを伝えるなどの情報の制限などがその例である。また、外国人人材側も、限られた日本語であっても、仕事上で必要となる情報を収集するために、ジェスチャー等の使用や、相手の発話の繰り返し、関連情報を提供することによる情報の共有や確認などのストラテジーを用いていることが観察された。

2点目は、彼らの日本での職場経験が、帰国後のキャリア構築のプロセスや、キャリア選択の動機に様々な形で影響を与えていることである。日本での経験と帰国後のキャリアとの関連については個人差はあるものの、日本での生活を継続させることへの不安から帰国を決意したものも少なくなかった。これら2点の結果からは、外国人人材の日本語力に起因するコミュニケーションの課題は確かにあるものの、日本語力が限られていても、様々なストラテジーを用いて、職場での情報交換や情報共有に貢献していること、外国人人材の育成には、長期的なキャリア形成という視点を含めた言語教育や職場学習を組み込むことが必要であることなどが示唆された。

以上が、本研究における研究成果である。

<参考文献>

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」『日本語教育』156号, pp.1-15.

小原寿美・大場美和子(2012)「介護演習で使用された日本語の特徴の分析-「介護技術講習会」におけるEPA介護福祉士候補者の談話データをもとに-」『2012年度日本語教育学会春季大会予稿集』pp. 205-210.

Shima, C. (2014). Language socialization process of Indonesian and Filipino nurses in Japan. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Wisconsin-Madison, WI.

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計 4 件)

Mori, J., Imamura, A., and Shima, C. (2017). "Epistemic management in the material world of workplace: A study of nursing shift handovers at a Japanese geriatric healthcare facility." *Journal of Pragmatics*, 109: 64-81.

嶋ちはる(2016). 「外国人看護師のための語彙シラバス」森篤嗣(編)『ニーズを踏まえた語彙シラバス』くろしお出版. pp.213-229.

嶋ちはる(2016). 「看護・介護の職場における外国人とのコミュニケーション」『地域ケアリング』18巻7号. pp.90-94.

嶋ちはる(2015). 「経済連携協定で来日した外国人看護師候補者のアイデンティティ: 看護師、妻、母としての選択」『淡江日本論叢』32号. pp.93 -116.

[学会発表](計 5 件)

Mori, J. and Shima, C. (2018). "Unpacking Handover Notes: "Accommodation" for International Healthcare Workers at a Japanese Healthcare Facility, American Association for Applied Linguistics (AAAL) conference. Chicago, USA.

口頭発表

嶋ちはる(2017). 「移動する看護人材の言語能力とキャリア形成」異文化間教育学会第38回大会. 東北大学. 口頭発表

嶋ちはる(2017). 「初級からの語彙の学習・教育 看護現場の事例」シンポジウム「新しい初級の話」聖心女子大学. 口頭発表

Shima, C. (2016). L2 interaction process at work: An ethnography of internationally educated nurses (IEN) in Japan, Applied Linguistics Association of Australia (ALAA) annual conference, Melbourne, Australia. 口頭発表.

嶋ちはる(2016).「接触場面における介護従事者間のコミュニケーションー「申し送りノート」に記載された事項確認のやりとりを例にー」日本語教育学会秋季大会, ひめぎんホール. 口頭発表.

〔図書〕(計 件)

〔産業財産権〕

出願状況(計 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年：
国内外の別：

取得状況(計 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

嶋ちはる (Chiharu SHIMA)
国際教養大学 国際教養学部 助教

研究者番号：00707630

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 研究協力者

()