

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 16 日現在

機関番号：41503

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24520597

研究課題名(和文)介護ポライトネス・ストラテジーを基にした介護地域語教材の開発と利用の工夫

研究課題名(英文)The devising and development of educational materials for the study of dialects used in care-giving situations based on nursing 'politeness strategy.'

研究代表者

後藤 典子(Goto, Noriko)

東北文教大学短期大学部・その他部局等・准教授

研究者番号：50369295

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,900,000円

研究成果の概要(和文)：介護現場のみならず医療現場でも多くの高齢者に使用される方言表現を外国人が理解することを支援する目的で、山形方言検索システムの試行版を作成した。試行版では医療・介護現場で急を要する「痛み」と「排泄」の表現を取り上げ、山形4地域の方言を扱った。外国人が方言発話文を聞き取って不明な方言を検索できるよう、正しく入力できなくても目的の方言表現の意味にたどりつけるような工夫を行った。

日本と中国の介護士に介護ポライトネス・ストラテジーに基づいたアンケートを行い、同じ目的の配慮でも、基本となる待遇レベルが異なり、取り上げる話題にも異文化的相違が見られることから、日本で働く場合に注意を要することがわかった。

研究成果の概要(英文)：A trial edition reference system was developed for Yamagata dialects which are used by old people, in the fields of care-giving and nursing, to support foreigners in understanding dialectal expressions. We used 4 different Yamagata dialects for expressing "pain" and "excretion", particularly urgent phrases. The system is being devised to help foreigners to understand the meanings of the dialectal expressions even though they cannot input them properly.

Based on inquiries to Japanese and Chinese care-givers, it was found that they use different communication levels even while using the same category of politeness, and while handling different topics. Realizing cultural differences is essential to all who work in Japanese facilities.

研究分野：日本語教育

キーワード：医療・介護 山形 方言表現 検索 介護ポライトネス・ストラテジー 異文化 基本待遇レベル 話題

## 1. 研究開始当初の背景

EPAなどで外国人が働く可能性が増しているが、山形のような地方では、高齢者が多く利用する介護施設や医療現場などにおいて、方言は避けて通れない問題となっている。また、山形は県内で使用されている方言は大きく4つ存在している。

そのため研究当初は、山形市周辺地域で使用されている「地域語」に限定して、不明な「地域語」を検索できるようなデータベースを作成しようと考えた。また、そのデータベース作成の分類は、外国人介護士が検索しやすいものとするため、Brown & Levinsonのポライトネス理論を基に、介護ポライトネス・ストラテジーを抽出し、カテゴリーとして使用できないかと考えた。

また、平成21~23年度科研費で作成した介護場面に基づいた地域語教材では、緊急に対応する必要のある、利用者が体調不良を訴える地域語表現については扱えなかったため、「不調を訴える方言表現」を新たに収集し、教材を充実させようと考えた。

介護現場の外国人は、ことばのみならず、配慮の文化差のような異文化感による問題にも遭遇することになると予想される。そのような異文化感について介護ポライトネス・ストラテジーを軸として調査し、教材または指導に役立てたいと考えた。

## 2. 研究の目的

### (1) 介護コミュニケーション・ストラテジーにおける地域語使用の効果の研究

外国人介護士にとっては、介護ポライトネスを正しく理解することが誤解を避け、質の高い介護を行うためにも肝要であると考えた。そこで、介護現場で使用されている地域語を全体として捉え、介護士が利用者に対して使用している地域語を、介護ポライトネス・ストラテジーを軸に整理し、地域語がどのように効果的に使用されているかを明らかにしようと考えた。また、日本人学生も使用できるような汎用性の高い教材を目指そうとした。

### (2) 利用者の体調不良を訴える地域語表現についての研究

以前に作成した介護場面に基づいた地域語教材では、日常的な場面が主となっていた。利用者が不調や不快を訴え、介護士が対応するような場面はなかったが、実際の介護現場では急を要する「不調・不快を訴える」表現に遭遇することも多いと考えられるため、新たに「体調不良を訴える」地域語表現を収集することとした。

### (3) 介護ポライトネス・ストラテジーにおける異文化感の研究

教材には、ことばだけでなく、介護現場で見られる異文化感についても含めたいと考えていた。定住で介護現場に入る外国人が、

現場になじめず、職場を離れることが多いよ  
うだという現場の声を受け、異文化感を前も  
って学習し問題を避けるねらいがあった。

## 3. 研究の方法

### (1) 介護ポライトネス・ストラテジーの抽出

Brown & Levinsonのポライトネス理論を基に、介護の場面に現れるポライトネス・ストラテジーの抽出を試みた。Brown & Levinsonのポジティブ・ポライトネス15項目と、ネガティブ・ポライトネス10項目に加え、吉岡(2011)の医療ポライトネス・ストラテジーを参考にアンケート調査を行い、介護現場で実際に使用されているポライトネス・ストラテジーを抽出することとした。山形市内の介護施設で働く介護士10名にアンケート調査を行い、データを得た。

上記で得られた介護ポライトネス・ストラテジーをカテゴリー名にして、そのカテゴリーで使用される地域語を分類、体系的な整理を行おうと考えたが、ポライトネス・ストラテジーは、そのようなカテゴリーとして使用することは難しいという考えに至った。また、介護の地域語の整理は、利用者の発話のほうが必要度が高いことから、介護ポライトネス・ストラテジーは、異文化感を捉えるための軸として使用するというように、当初の方針を見直し、アンケート項目として使用することとした。

### (2) 利用者の不調を訴える地域語の収集

「体の不調・不快を訴える」地域語表現については、山形県立中央病院の看護師にアンケート調査を行った。介護現場より頻回に多くの「不調・不快を訴える」地域語表現に接していると考えたためである。

「病院でよく聞く地域語」を語彙ベースではなく、表現として挙げてもらうこととした。その際、山形県立中央病院は山形市内にあるものの、病院内では山形市周辺の地域語だけでなく、4地域それぞれの方言が使用されており、村山方言のみを「地域語」として扱うことは、現場の状況を反映していないという指摘を受けた。そのため、山形市周辺の地域語のみを扱い、地域語を体系的に整理するという当初の計画を変更し、山形4地域の方言表現を扱うこととした。

そこで、集まった「不調・不快を訴える」表現について、4地域それぞれの地域出身の看護師各2名に、全ての表現について、その地域でどのように言うかを書いてもらう調査を行い、山形4地域の「不調・不快を訴える」方言表現を収集した。

また、それぞれの表現の音声も録音し、データ化した。それを外国人に聞かせ、書き取り調査と意味理解の調査を行った。比較のために、他地域出身日本人10名を対象に、同様の調査を行った。

### (3) 中国・韓国の介護現場での調査

本学で学習する留学生が多い、中国・韓国を対象とすることとした。中国吉林省吉林市と韓国ソウル市の介護現場を訪問し、介護ポライトネス・ストラテジーを基に作成したアンケート項目で、それぞれの配慮は使用するかどうか。また、使用するとしたら、どのような場面で使用し、具体的にどのような発話を行うかを問うアンケートを中国・韓国それぞれ 20~30 名の介護士を対象にアンケートを行った。しかし、具体的な発話例が多く収集できなかったため、その中から 10 名ずつにインタビューを行い、具体的な発話例を収集した。そして、日本人介護士を対象として行ったデータと比較し、どのような相違が見られるか分析した。

## 4. 研究成果

### (1) 介護ポライトネス・ストラテジーの抽出

介護ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー

《1》利用者が言うことを理解しようとする。利用者の立場に立って、してほしいことを想像する。気付く。口に出して聞いてみる。

《2》利用者が言うことをよく聞き、意向に沿った発言をしたり、あいづちを打ったりする。

《3》利用者が行ったことに興味を示し、そのことを話題として質問したりする。

《4》仲間内アイデンティティーマーカーを使う。

《5》相手の意向を確認して、ものごとを進める。

《6》いやがることを強制しようとせず、相手の意向をよく聞いて意向に沿った解決方法を探る。

《7》「いっしょに しましょうか」など、自分を含めた提案の形式を用いて利用者の行為を促す。

《8》冗談や、笑わせるようなことを言う。

《9》利用者の要求(希望)に対して、介護士が知る限り、できる限りのサービスを提供する。

《10》提案する。約束する。

《11》楽観的に言う。

《12》施設の中の簡単な仕事などを一緒にやってみよう。

《13》理由を言って理解してもらったり、言い訳を聞いたりする。

《14》利用者が自分のために行う行為であっても、介護士にとっても利益となることを表現する。

《15》利用者にとって有益な情報を伝える。

《16》過剰な敬語の使用を控えて、利用者との心理的距離を近づけるように話す。

介護ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー

《1》緩衝的、間接的な表現や婉曲表現を使

って和らげて言う。

《2》疑問文、緩衝的表現(ヘッジ)を使う。

《3》悲観的に言う。

《4》利用者の負担を軽減するように言う。

《5》敬意を表す。

《6》謝る。

《7》話し手も聞き手も非人称化する。

《8》利用者が侵害されたくないと思う領域まで踏み込んでしまう可能性のあることについて、一般的なルールとして示す。

《9》名詞化する。

《10》利用者の協力に対して、感謝のことはを述べる。利用者をねぎらう。恩恵を表す。

### (2) 山形4地域方言表現の整理と検索ツールの工夫

医療・介護現場の方言を外国人がどう理解するか

患者や介護施設利用者の方言を理解する上で緊急度が高いと思われる「痛み」や「排泄」に関わる山形の方言発話を、外国人がどのように理解するか、日本人他地域出身者の理解と比較した。その結果、両者には大きな差が見られた。外国人は大まかな意味のみを理解し、不理解となる特徴は、共通語が予想されにくい形、オノマトペ、日常生活ではあまり使用されない語彙、方言の語彙や表現だった。また、日本人には理解されていた身体部位や排泄に関わる語彙に不理解が多く、注意を要することなどがわかった。

山形4地域の医療・介護現場で使用される方言表現の整理

山形方言は、大きく村山・最上・置賜・庄内の4地域で特徴が異なるため、「不調・不快を訴える」山形の方言表現を、上記4地域でどう言うかを調べ4地域語化し、その地域の母語話者による音声データも収集した。

### 検索システム試行版の工夫

「不調・不快を訴える」山形方言表現の中から、医療・介護現場で急を要する「痛み」と「排泄」に関わる表現を取りあげ、検索システムの施行版を工夫した。不明な方言を検索する場合、発話の中で聞き取るため、「文から聞き取る難しさ」「発音認識の難しさ」「方言要素が複合的に出る場合の難しさ」などの問題点が生じることから、これらを解決するべく、以下のような工夫を行った。

①実際に外国人が方言表現を聞いて書き取った、書き取りデータを入力候補とし、正しく入力できなくても不明語が検索できるようにした。

②聞き取れた部分からデータ内のキーワードや方言例が音声と共に表示され、不明な部分の候補をみることができるようにした

③以前作成した教材の「山形ことばの文法ポイント」解説を利用し、不明表現に文法ポイントが含まれる場合、該当部分へリンクするようにした

）4 地域方言の色分けし、感覚的に地域を選択し、目的の検索結果に短時間でたどりつけるようにした

）網羅的なデータベースに基づかず、収集できたデータを基にした検索システムであることから、新たな不明表現データの追加を容易にできるようにした

）例文は音声を付け、聞いて確かめられるようにした

山形方言検索システム試行版の作成

上記の工夫を生かした山形方言検索システム施行版を作成した。

(3) 介護ポライトネス・ストラテジーに基づいた日中の介護発話の相違

4(1)で示した介護ポライトネス・ストラテジーに基づいて行ったアンケート調査から、そのストラテジーを使用するかどうか、また、使用する際にどのような特徴があるかを分析した。

日中で大きく異なる点は、基本的な待遇レベルであった。日本では「です・ます」の文末、敬語の使用など丁寧な表現が基本だが、中国では親しい呼称を用い、身内として扱うことが基本となっていた。また、日本ではポジティブ・ポライトネスを表すにも緩衝的な表現を使用することが多いのに対し、中国でネガティブ・ポライトネスを表しているという意識を持っていても言語表現としては直接的な表現を用いる傾向が見られた。4(1)

《2》《3》は、日中どちらも利用者への関心を示しているが、日本では当たり障りのない話題なのに対し、中国では個人的な話題に踏み込んで話していた。《8》では、冗談の対象が日本は介護士自身であるのに対し、中国は利用者となっている。《1》では「おむつ交換」の場面が日中で取りあげられていたが、日本では「おむつ」「交換」という表現を用いず、連想もさせないような表現を用いているのに対し、中国では「おむつ」「交換」「おしっこをした」など直接的に表現している。緩衝的という認識は、「不要緊(大丈夫)」などの表現を用いることであった。

## 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 3件)

後藤典子「医療・介護のための山形方言検索の工夫」日本語教育方法研究会誌 査読有り vol.22, No.1, 2015.3.28

後藤典子・耿玉芹「日中介護ポライトネス・ストラテジーの比較」待遇コミュニケーション研究 査読有り 13号 2016.2 予定

後藤典子「医療・介護現場の方言を外国人はどう理解するか - 他地域出身日本人と比較して - 」日本語教育 査読有り 161号 2015.8 予定

〔学会発表〕(計 2件)

後藤典子「医療・介護のための山形方言検索の工夫」日本語教育方法研究会 2015.3.28 学習院大学

後藤典子・耿玉芹「日中介護ポライトネス・ストラテジーの比較」待遇コミュニケーション学会 2015年度春季大会(第22回)研究発表会 2015.4.25 早稲田大学

〔その他〕

ホームページ等

山形方言検索システム

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者

後藤 典子 (GOTO, Noriko)

東北文教大学短期大学部・総合文化学科・准教授

研究者番号：50369295

(2) 研究分担者

澤 恩嬉 (SAWA, Eunhee)

東北文教大学短期大学部・総合文化学科・准教授

研究者番号：50389699

三瓶 典子 (SANPEI, Noriko)

東北文教大学短期大学部・人間福祉学科・准教授

研究者番号：70537760

齋藤 美穂 (SAITOH, Miho)

東北文教大学短期大学部・人間福祉学科・講師

研究者番号：70537761

山上 龍子 (YAMAKAMI, Ryuko)

東北文教大学短期大学部・非常勤講師

研究者番号：90461722

(3) 連携研究者

東北文教大学短期大学部・非常勤講師

耿玉芹 (GENG, Yu qin)

(4) 研究協力者

山形県立中央病院・内科医師・院長

後藤敏和 (GOTO, Toshikazu)