

# 介護施設日本人職員と EPA 介護福祉士候補者が ともに学ぶ「やさしい日本語」

## — 「やさしい日本語」運用のための研修実践報告 —

石川陽子・辻和子（ヒューマンアカデミー日本語学校東京校）

### 要旨

EPA 介護福祉士候補者を受け入れている介護施設の日本人職員と候補者のコミュニケーションを円滑化するために、両者を合わせて、「やさしい日本語」を運用する授業を行った。その実践報告をする。

2017 年 EPA ベトナム人介護福祉士候補者 5 名を受け入れている介護施設からの「業務指示がどこまで理解できているのかが分からない。また、日本人職員とコミュニケーションが上手く取れていないように感じる。この状況を改善したい。」という相談を受け、「やさしい日本語」を運用することを提案し、日本人職員と候補者をいっしょにして研修を行った。その結果、「やさしい日本語」の効果は両者がともに体感でき、話し方のポイントを共有することでより多くの情報交換ができた。職場の申し送りの演習では、職員の話し方に顕著な変化が見られ、候補者から今まで理解できていなかった内容を理解することができたというフィードバックがあった。日本人職員と候補者が共に学習を進める過程で、両者の距離が近くなり、相互理解が進む様子が見られた。

【キーワード】EPA（経済連携協定）、外国人介護福祉士、日本人介護職員、やさしい日本語、協働学習

### 1. はじめに

#### 1-1 EPA 看護師・介護福祉士候補者受け入れ

近年日本社会では多くの外国人人材が活躍をしているが、その業種の広がりに伴い、「ビジネス日本語」は必要性が高まると同時に多様化が進んでいる。特に、2007 年に超高齢社会に突入したことにより、外国人看護師・介護福祉士の存在は重要度が増し、外国人看護師・介護福祉士候補者の育成と、国家試験合格は喫緊の課題だとされている。

2007 年に日本インドネシア経済連携協定（EPA）が締結され、2008 年よりインドネシア人看護師・介護福祉士候補者の受け入れが始まった。さらに、2009 年からフィリピン人看護師・介護福祉士候補者、2014 年からベトナム人看護師・介護福祉士候補者の受け入れが開始され

た。厚生労働省の「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け入れについて」（2018）によると、累計受け入れ人数は2017年9月1日時点で3国合わせて4,700人を超えた。また、2017年2月には、一定の条件で特例的な滞在期間の延長（1年間）を認め、候補者に日本での就労・研修を継続しながら追加的な国家試験の受験機会を提供することになった。（以下、インドネシア人、フィリピン人及びベトナム人等外国籍の看護師・介護福祉士を総称して、外国人看護師・介護福祉士と表記する。）

現状では、各受け入れ機関ごとに候補者に対して看護・介護の技能の研修、及び日本語によるコミュニケーション力の養成を行っており、その研修の方法や、進め方などは各受け入れ機関に任されている。

### 1-2 「やさしい日本語」の活用

「やさしい日本語」は、1995年の阪神・淡路大震災で多くの在日外国人が被災したことから、災害時の情報伝達の手段として提案され、地方自治体で広く使われるようになっていく。また、多文化共生時代を迎え、庵ら（2010）はユニバーサルコミュニケーションのツールとして「やさしい日本語」を提案している。日本放送協会（NHK）ではすでに外国人や小学生を対象にやさしい日本語でニュースを伝える「NEWS WEB EASY」というWEBサイトを開設するなど、「やさしい日本語」を運用している。さらに、柳川市（2016）では、地元観光業者を対象に外国人観光客に対応するのは英語でなくてもよいとして「やさしい日本語」を使用することを推奨した。その後も、日本人が「やさしい日本語」を使って外国人とのコミュニケーションを進める動きは、自治体、外国人を雇用する機関などに広がっている。

介護職を目指す外国人に対する介護職の学習のために「やさしい日本語」を使用することは、堀（2015）の介護職員初任者研修学習者向けテキストをはじめ、すでに広く試みられている。

## 2. 先行研究

辻ら（2010）は、2009年度日本・インドネシアEPAによるインドネシア人看護師・介護福祉士候補者に対する日本語研修を行ったが、そこでは旧日本語能力試験3級相当の日本語力で看護・介護の職場でのサバイバルなレベルでのコミュニケーションと職務の遂行ができるようになることを目標にした。その後、外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れは進み、看護・介護の人材として期待される一方で、課題も明らかになった。赤羽ら（2015）は、介護施設における外国人介護職員の受け入れと期待に関して、介護職員に意識調査を行った。その結果、「外国人介護職員は介護人材不足の解消につながる」「外国人介護職員は日本人職員の労働力の負担軽減になる」という肯定的な捉え方の割合が高いが、「外国人介護職員は利用者とのコミュニケーションがうまく取れる」は相対的に低いとしている。また、日本人職員を世代別に見ると、概ね肯定的に捉えている中で30代が厳しい評価をしているが、それは30代は中間管理職として介護の初心者である外国人介護職員への期待が強いからだとして述べている。

また、上野（2013）は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問題点を日本人介護職員の視点から分析し、候補者の日本語をめぐる専門用語、リフレーズ、介護場面での日本語運用の問題があるとしている。その分析から得られた知見から、候補者への

日本語研修は、日本語教育の専門家と介護の専門家がともに課題を抽出し、研修中に介護の文脈とあわせて学べば、介護現場での日本語運用の問題への対応となり得ると述べている。

一方、世良ら（2016）は、外国人患者が増える中で、看護を学ぶ日本語母語話者に対し、外国人ゲストを交えた「やさしい日本語」のワークショップの試みを報告している。同報告では、看護専門学校の学生（日本語母語話者）が「やさしい日本語」というコミュニケーションのヒントを得たことで、外国人に対する緊張度が下がり、発話が増え、ゲストへの関りが高くなったと述べている。

### 3. 研修の目的と概要

本研修の目的は、介護施設において、介護現場を担う日本人職員が外国人介護福祉士候補者と円滑にコミュニケーションをとることができるようになることである。本研修では、上野（2013）、赤羽ら（2015）、世良ら（2016）などの先行研究をもとに、「やさしい日本語」が外国人とのコミュニケーションを容易にすると考え、日本人職員に「やさしい日本語」の活用を提案することとした。また、研修にあたっては、職場でのコミュニケーション上の問題点の抽出、および、それらの問題解決策としての「やさしい日本語」の運用練習を、コミュニケーションの当事者同士である日本人職員と外国人介護福祉士候補者で行うこととした。その理由は、①研修そのものが実際のコミュニケーションの場になることで実際の運用力を直接養成できること、②当事者同士が双方向の研修を行うことにより、相互の問題点が何かを共有することができること、③協働的に問題の対応策を考えてコミュニケーションの練習を行うことにより、協働学習が起これ、主体的に研修に取り組める可能性が高くなると考えたこと、である。

## 4. 実践報告

### 4-1 研修の対象

本研修の対象者は、東京都青梅市にある職員数 125 名の介護施設で就業している介護職日本人職員（以下、職員という）5 名と研修のオブザーバーとして参加した介護施設事務局日本人職員 1 名の計 6 名である。介護現場の課題を「やさしい日本語」を使って遂行する練習を行うために、同介護施設の EPA 介護福祉士候補者（以下、候補者という）5 名が運用練習の相手として参加した。介護日本人職員は、30 代 2 名、40 代 1 名、50 代 2 名で、候補者が所属するグループのリーダーとして介護施設の職務を担当したり、また候補者を統括したりするといった指導的立場にある職員である。

### 4-2 研修の内容

#### 4-2-1 研修の全体スケジュール

研修は、週 1 回、1 回 3 時間で全 2 回 6 時間行った。第 1 回研修は「やさしい日本語」の紹介と試行を行った。その後、OJT として、1 週間職場で「やさしい日本語」の運用を試みた。1 週間後の第 2 回研修では、OJT の体験を踏まえて、実践力養成のために実践的な場面のタスクを設定して「やさしい日本語」の運用練習を行った。両研修は、当該介護施設の会議室で実施した。第 1 回目は 2017 年 10 月 10 日に、第 2 回目は 2017 年 10 月 18 日に実施し

た。表1に本研修のスケジュールを示す。

表1 研修のスケジュール

回数	日付	内容
第1回	2017 10/10	<p>1. 「やさしい日本語」とはどのようなものか紹介する。 ・「やさしい日本語」とはどのようなものか、概要を説明する。</p> <p>2. 「やさしい日本語」を使ってみる。(1回目) 伝言ゲーム1 職員が週末にしたことを伝え、その内容を候補者が発表する 伝言ゲーム2 職員から候補者に金額に関する情報を伝え、その内容を候補者が伝える。</p> <p>3. 「やさしい日本語」の作り方のポイントを講師が紹介する。</p> <p>4. 「やさしい日本語」を使ってみる。(2回目) ロールプレイ1 職場の食堂で世間話をする。 ロールプレイ2 業務に関わる指示出し：介護施設の利用者が外出する際に職員が候補者に、利用者の家族に電話をするように指示する。</p> <p>5. 講師が「やさしい日本語」を使って指示を出すモデルをみせる。</p> <p>6. モデルをもとに「やさしい日本語」を使ってみる。 伝言ゲーム シフト希望を出す場合の注意点を職員が候補者に「やさしい日本語」で伝える。</p> <p>7. 活動全体を全員でフィードバックする。 ・「やさしい日本語」を使う効果は何か。 ・「やさしい日本語」の使い方のポイントは何か。</p> <p>8. 次回までにすることを確認する。 ・OJTとして研修者自身が、自分はどんな場面で「やさしい日本語」を使ってみるかを決める。</p>
第2回	2017 10/18	<p>1. OJTでどんなことをしたか、どうだったかを話し合う。</p> <p>2. 先週の復習：「やさしい日本語」を使って職員から候補者に指示を出す。 ロールプレイ1 遅刻・早退のルールを候補者に理解させる。 ①通常ルールを説明する。 ②電車遅延等が理由で遅刻する場合や、体調不良が理由で当日休みを申し出る場合にどうすればいいかを説明する。 ③部長等、申し出を受ける担当者がいない場合、誰に伝えればいいかを説明する。 ロールプレイ2 日々の業務で行っている申し送りの内容を伝える。</p> <p>3. 「やさしい日本語」を使って人間関係を築く。 説明を受ける1 候補者がベトナムのものを職員に紹介する。 ①候補者は職員に自分の国のものを紹介する。 ②職員は聞いて分からないことがあれば、質問をして確認する。 ③職員は候補者に聞いてわかったことを発表する。</p>

		<p>説明を受ける2 候補者が介護施設で使うものを説明する。</p> <p>①候補者が職員に介護施設で使うものを説明する。          ②職員は聞いて分からなければ候補者に質問する。          ③候補者が説明したものは何か職員が発表する。</p> <p>説明を受ける3 候補者が施設内で起きた事故を職員に報告する。</p> <p>①候補者が職員に介護の場面で起こった事故を伝える。          ②職員は詳細を確認する。          ③職員は候補者の説明を聞いて、どんな事故が起こったかを絵にかいて発表する。</p> <p>3. 「やさしい日本語」を使ったやりとりをフィードバックする。</p> <p>・職員、候補者がそれぞれ、伝える上で難しいこと、互いに相手に希望することを発表し、互いの課題を確認する。</p> <p>4. 気持ちを伝える話し方のポイントを確認する。</p> <p>・詩を音読する。</p> <p>詩：金子みすゞ「小鳥とわたしと鈴と」</p> <p>①職員と候補者がペアになり、詩の意味を話し合い、音読で伝えたいことを決める。          ②それを伝えるにはどう読めばいいか、感情を伝える音読の方法を話し合って、練習する。          ③詩の音読を発表する。聞き手は、発表者が何を伝えたいか分かったことを言う。発表者は、音読して伝えたいことが伝わったかどうかをフィードバックする。</p>
--	--	--

第1回目の研修目的は、職員から候補者への簡単な指示や依頼を「やさしい日本語」を使ってできるようになることである。第2回目の研修目的は「やさしい日本語」を使って候補者と日常的な話題について話し合うことができるようになることと、介護施設内で「やさしい日本語」で説明や確認をすることができるようになることである。

#### 4-2-2 研修の進め方

研修は、当該介護施設で働いている職員と候補者をペアにして活動し、日本語で説明したり指示を出したりするタスクを出し、それらのタスクを遂行するために①「やさしい日本語」が有効であることを体感すること、②「やさしい日本語」の使い方を知ること、③「やさしい日本語」を使うことができるようになること、を目標とした。また、タスクの遂行にあたっては、実際の場面の当事者である職員と候補者でトレーニングを行うことで、本研修が職場での運用に直接つながると考えた。以上を目標にして、職員は候補者を相手に「やさしい日本語」を使って伝える活動を繰り返し行うこととした。

各活動は、タスク先行型で行った。タスクをまず自分の力で言い、候補者は職員の説明や指示が分かりやすかったかどうか、どう感じたかを職員にフィードバックし、両者でどうしたらよかったのか、どういう言い方をすれば伝わる言い方になるのかを話し合わせた。その後、講師が「やさしい日本語」を使ってモデルを示した。職員は、自分の実施例と講師の実

施例, および候補者のコメントをもとに, どうしたらよりうまく伝えられるかを考えた上で, 再度ロールプレイを行った。各活動ごとに, 相互のコミュニケーションに何が必要か, どんな話し方がいいかについて職員と候補者のペアで話し合い, 話し合ったことを発表し合っ, 各ペアの学習を参加者全員で共有し, 研修を進めた。

#### 4-2-3 第1回目研修の実施報告

表1に示した通り, 第1回目の研修では, 職員から候補者への指示や依頼を「やさしい日本語」を使ってできるようになることを目標とした。活動1として, 講師から「やさしい日本語」が生まれた経緯, どのようなところで使われているか, どのようなものかを紹介した。続いて活動2では, 職場の専門的な場面ではなく, 日常的な場面の話題を使って, 職員の日本語を候補者がどの程度理解できるかを確認した。確認にあたって, 伝言ゲーム形式で職員から候補者にテーマにあった話題について話し, 候補者が聞いたことをクラス全体に発表するという活動を2つ実施した。一つ目のトピックは「職員が週末に何をしたか」で, 職員は週末にしたことを詳しく候補者に説明し, 候補者は聞いて理解したことをまとめて発表した。2つ目のトピックは「イベント参加費の追加徴収」で, 介護施設の職員と候補者が一緒に遊園地へ行った後, 参加者が予定より少なかったため, 会費を追加徴収するというタスクである。正確な聞き取りが必要な場面を取り上げ, 職員に渡すロールカードには細かい金額を記載し, それを候補者に間違いなく伝えられることをタスクとした。職員は候補者に正確に事情と金額を伝え, 候補者は聞いて分かったことを発表し, 正確に聞き取れている点, 聞き取れていない点を全体で確認した。候補者の発表後, 職員が感じた課題を聞いたところ, 候補者の発表した内容には間違いはなかったが, 候補者から, 「職員の説明で聞き取れなかったところや, 難しいところを何度も確認をしなければならなかった。」というフィードバックがあった。職員からは, 「正確に伝えるのに時間がかかった。」「どんな言い方が効果的だったのだろうか。」「相手がわかるまで, 何回も言った。」「相手がわからないので, ゆっくりはっきり言った。」というフィードバックがあり, それらを参加者全員で共有した。職員と候補者のフィードバックをもとに, 講師から「やさしい日本語」のポイントを説明した。「やさしい日本語」によるやりとりのポイントは弘前大学社会言語学研究室の「やさしい日本語」にするための12の規則)をもとに, ①短い文で話す, ②文末は「です」「ます」にする, ③専門用語ではなく簡単な言葉を使う, ④ゆっくり話す, こととした。

①～③のポイントの指導は, 例えば, 第1回の伝言ゲーム2において以下のように行った。①と②については, 職員が候補者に「参加予定者が思っていたより少なかったから, お金が足りなくて……。だから, 行った人からもう少しお金を集めることになったんです。」という説明したのに対し, 講師は「参加者は30名の予定でした。でも, 25人しか来ませんでした。ですから, 旅行のお金が少し足りません。行った人からお金をもう少し集めます。」という言い方の例を示した。また, ③については, 「参加予定者が思ってたより少なかった」という言葉は使わず, 上記のように具体的な人数で示す言い方を示した。

続いて, 「やさしい日本語」を使う練習として, 2つのタスクについて「やさしい日本語」の作り方のポイントを意識しながら職員と候補者でロールプレイを行った。1つ目のタスクは「昼休憩に, 職場の食堂で職員と候補者が会い, 食事をしながら簡単な世間話をする」で, 2つ目は, 「やさしい日本語」を使って業務指示を出すというタスクであった。2つ目は, 「介

護施設の利用者が家族と一緒に外出する」という状況設定で、利用者が外出をする場合の注意点や確認事項について、職員が候補者に伝え、候補者は指示された内容を電話で家族に確認するというロールプレイを行った。職員からの指示内容の例は、「施設に迎えに来る時間や戻る時間の確認、施設で食事をとるかとらないかの確認、迎えに来るときの注意点を伝える」である。これらのロールプレイにおいて、職員の指示の出し方には、ゆっくり話したり、候補者が理解できていない場合に言い換えをしたりするなど「やさしい日本語」を意識した対応が見られた。ロールプレイの後、「やさしい日本語」の作り方のポイントを再度確認した。続いて、同じロールプレイを講師と候補者が行った。「やさしい日本語」を使った言い方のモデルとして、講師が候補者に指示出しを行った。そこで、講師は指示出しの言い方の例として「利用者さんの家族が施設に来る時間を聞いてください。それから、利用者さんが施設に帰ってくる時間を聞いてください。利用者さんが施設でご飯をいっしょに食べるかどうか聞いてください。」という言い方を示した。候補者のフィードバックでは、講師の日本語が簡単でわかりやすく、何を言っているのか一度で理解できたというフィードバックがあり、職員からは、講師の言い方だと何度も説明をしなくても、候補者が指示内容を理解できているというフィードバックがあった。このフィードバックをもとに、この日の最後の課題として、職員が候補者がシフト希望を出す場合の注意点を「やさしい日本語」で説明し、候補者は説明を受けてわかったことを発表した。この課題で、職員は「1か月前までに施設長に出してください」という言い方は候補者にとってわかりにくいのではないかと考え、「○月○日までに出してください。○○さんに出してください。」という言い換えをしていた。その結果、候補者はフィードバックで「大変わかりやすくなった。」であったが、職員自身は「やさしい日本語」使って伝えるのは難しいと感じていると述べた。

OJTとして、翌週までに職場で「やさしい日本語」を使ってみることを課題とした。

#### 4-2-4 第2回目研修の実施報告

第2回目は、第1回目の研修から1週間あけて行った。第1回目の研修内容を第2回目の研修までに、施設内で実際に「やさしい日本語」を使ってみて、その効果と課題を第2回目の中で取り上げていくためである。

第2回目では、「やさしい日本語」を使いながら候補者とコミュニケーションを取ることができることと、介護施設内で起こりうる場面の中で「やさしい日本語」で指示や確認をすることができることを到達目標として実施した。

表2に示す通り、まず、前の週に実施した1回目の研修の復習として、「やさしい日本語」の作り方のポイントの確認を行い、職員が「やさしい日本語」を使って候補者に説明するタスクのロールプレイに取り組んだ。タスクは2つあり、1つ目のタスクは、施設の遅刻や早退ルールを職員が候補者に説明するという課題である。候補者は会場から一時退室し、職員同士で実際の介護施設のルールを「やさしい日本語」を使ってどう言えばいいか考えた。遅刻や早退をすることが事前にわかっている場合のルールと、電車遅延等が理由で遅刻する場合や、体調不良が理由で当日休みを申し出る場合にどう伝えればいいか、また、本来報告をする部長等が不在時に、誰に連絡をするのかを候補者が理解できるように話すにはどうしたらいいか考えた。そこでは、「早退」を「早く帰りたいとき」、「不在時」を「いないと言われたとき」と言い換える必要があるのではないかと、という意見が出て、職員同士が相談をす

る場面が観察された。その後、候補者を会場に戻し、職員は候補者にルールを説明した。候補者は理解した内容を発表し、伝わったかどうか確認した。

2つ目のタスクとして、申し送りの場面設定でロールプレイを行なった。再び候補者は退室し、職員同士が集まり、普段の申し送りの言い方をどのように変えれば候補者は分かりやすいのか相談した。この時点で、職員からは「もっと簡単な日本語で言うにはどう言えばいいのか。」や「文は短い方が分かりやすいから、伝える時は文を切るところを考えた方がいい。」等の話し合いがされた。候補者が入室し、職員は候補者に申し送りの内容を説明した。その後、候補者が理解したことを発表し、要件が伝わっているかを確認した。職員は、どの候補者にもしっかり伝わっていると言う評価をしていた。

次に、「やさしい日本語」を使って人間関係を築くことを目的とし、職員と候補者がお互いに説明し、分からなかった事があった際に質問をすること、質問を受けたら、言い変えたり話し方を変えたりして、相手が言っていることを理解できるようにするタスクのロールプレイを実施した。まず、候補者がベトナムの事物を職員に紹介するタスクに取り組んだ。まず候補者同士で、ベトナムの何を紹介するかを話し合った。それぞれ「アオザイ」や「先生の日があること」等、紹介する事物を決め、どう説明をするか考えた後、職員とペアになり説明をした。職員は、候補者の説明を聞きながらミニホワイトボードにメモや絵を描き、理解できないところや詳細を知りたいところについて、候補者に質問して確認した。候補者の説明が終わった後、職員は候補者から聞いたものを絵にして、それを見せて発表した。どのペアもよく伝えられ、よく理解できていた。

次に、候補者に、介護施設にある物や介護施設で使われている物の写真やイラストを渡し、描かれているものを職員に説明するというタスクに取り組んだ。職員と候補者がペアになり、候補者は、職員に写真やイラストを見せないようにして、自分が持っている写真の物が何か説明した。職員は、説明を聞きながら質問や確認をして、ミニホワイトボードに説明を受けた物の絵を描いた。候補者の説明後、職員は聞いてわかったことを発表した。候補者は詳細までは伝えられなかったが、職員はどんな物かはよく理解できていた。

3つ目に、候補者が施設内で起きた事故を職員に報告するタスクに取り組んだ。車椅子に座っている利用者が床に落ちた携帯電話を取ろうとして落ちそうになっている場面と、居室のベッドから落ち額から血を流している場面、食堂で車椅子からズレ落ちそうになりテーブルとの間に挟まっている場面のイラストを候補者に渡した。職員と候補者はペアになり、候補者はイラストを職員に見せないで、日本語で何が起こったかを職員に説明した。職員は候補者の説明を聞いて分かったことを発表し、全体で伝わったことを確認した。事故の状況の説明は、詳細の確認までしっかりできており、どのペアもしっかり伝えること、伝わったことを確認することができていた。

上記の3つのケースのロールプレイ終了後、職員と候補者で、どんな話し方がよかったか、「やさしい日本語」をどう使ったかについて、相互にフィードバックした。職員、候補者がそれぞれ、内容を伝える上で難しいと感じたことや、相手に希望することを発表し、お互いの課題の確認を行った。

最後に、職員が候補者にわかりやすい発話ができるように、また、候補者が自分の気持ちを伝える話し方ができるようにするために、詩の音読トレーニングを行った。職員と候補者

がペアになり、金子みすゞの「小鳥とわたしと鈴と」をどう読むか考えて発表した。まず、詩に書かれている言葉の意味や内容について話し合ったうえで、自分たちが伝えたいことを考え、それを伝えるためのどのような読み方をするか考えさせた。各ペアは自分たちの伝えたいことを伝えるためのイントネーション、ポーズ、プロミネンス等をどうするか考え、音読の練習をし、発表した。各ペアの発表後、発表者は、自分たちが伝えたことが聞き手に伝わったかどうか、聞き手からフィードバックを受けた。どのペアも工夫し、情緒を伝えることができていた。中には、候補者が一人で音読したほうが「みんな違ってみんないい」というメッセージが伝わると、職員が発音やアクセントを教えた上で、候補者が一人で音読をするペアもあった。その発表は聞き手を感動させ、涙する職員が出るほどだった。

## 5. 研修の成果

### 5-1 やさしい日本語研修の受講者を対象としたアンケート調査結果

研修実施後4ヶ月に、研修を受講した職員5名と候補者5名を対象に、研修前と後に何か変化はあったか、記述式のアンケート調査を実施した。アンケートの項目は、研修から3ヶ月が経過したが職場でのコミュニケーションに変化があったか、講座から学んだことで実際の業務に役に立っていることは何か、職員と候補者が一緒に研修を受けた効果は何かあったか、研修終了後に、候補者の仕事のやり方に何か変化はあったか、候補者と一緒に講座を受ける必要があったと思うか、である。アンケート結果を表2と表3に示す。

表2 職員へのアンケート調査（2018年2月実施）結果 受講者5名中5名回答

質問項目	回答内容
候補者とのコミュニケーションに変化があったか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊張せず笑顔で会話できるようになった。</li> <li>・日常的な会話も増え、コミュニケーションがとりやすくなった。</li> <li>・以前より話の内容を理解できていると思う。</li> <li>・特に変わりなく、コミュニケーションは良くとれている。</li> <li>・特に大きな変化なし。</li> </ul>
研修で学んだことで実際の業務に役に立っていることは何か。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「です」「ます」調で話すよう意識している。</li> <li>・ゆっくり説明すれば理解してもらえる。</li> <li>・業務を頼む際には「です」「ます」で伝えることで良く理解してくれる。</li> <li>・「です」「ます」等の使い方・伝え方</li> </ul>
職員と候補者が一緒に研修を受けた効果は何かあったか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションが図れてよかった。</li> <li>・楽しく講座を受けられたので、候補者と話しやすくなった。</li> <li>・候補者の個々の日本語力が見られて参考になった。</li> <li>・普段接することがすくない候補者とも話せた。</li> <li>・作業がスムーズに行えるようになった。</li> </ul>

<p>研修終了後に、候補者の仕事のやり方にか変化はあったか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しく仕事ができるようになった。職員と話しやすくなったようで候補者からの質問がふえた。</li> <li>・分からないことがあった際に、担当の私だけではなく、他の職員にも質問できるようになった。</li> <li>・分からないことは積極的に質問してくるようになった。自分から仕事を見つけていくようになった。</li> <li>・日頃、真面目に取り組んでいるので変わりありません。</li> <li>・特になし。常に一生懸命に仕事をしている。</li> </ul>
<p>候補者と一緒に研修を受ける必要があったと思うか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どちらかという「はい」。日々、自然とコミュニケーションをとれているため。</li> <li>・はい。候補者に伝える難しさがわかった。</li> <li>・はい。候補者の個々の能力を知ることができた。</li> <li>・はい。お互いに思っていることや、分からないことが違っていることもあるので、一緒に受けることでそのずれが戻るような感じがした。</li> <li>・日々忙しくてコミュニケーションが図れていなかったため、その点では良かったと思う。</li> </ul>

表3 候補者へのアンケート調査（2018年2月実施）結果 受講者5名中5名回答

質問項目	回答内容
<p>職員とのコミュニケーションに変化があったか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文法が難しく、完璧に話すことは難しい。</li> <li>・単語で短い文で職員と話している。</li> <li>・日本人職員が簡単な言葉を使ってくれるようになったので、分かりやすくなった。</li> <li>・日本人職員はジェスチャーを使ったり、ゆっくり話したりしてくれるようになった。</li> <li>・職員が簡単な日本語で話してくれるようになった。</li> <li>・日本人職員とのコミュニケーションが多くなった。</li> </ul>
<p>講座から学んだことで仕事の中で役にたっていることは何か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分からないとき、職員と一緒に行動できるようになった。職員は具体例をあげてくれるので分かりやすくなった。</li> <li>・職員と話するとき、ゆっくり話すようになった。「です」「ます」を使って簡単に話すようになった。</li> <li>・日本人職員の伝え方が分かりやすくなった。</li> <li>・職員は長い文を使わずに短い文を使ってくれるようになった。</li> <li>・言いたいことが伝えやすくなった。</li> </ul>
<p>職員と候補者が一緒に研修を受けた効果は</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いをよく理解することができ助けてもらった。</li> </ul>

何かあったか。	<p>私も言うべき内容を伝える方法を得ることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員と仲良くなることができた。</li> <li>・前より日本人職員とコミュニケーションがよくとれた。利用者の状態も伝えることができた。</li> <li>・長い時間職員と話せた。前より今のほうが職員とたくさん話を話せた。</li> <li>・一緒に研修を受けた職員が職場でみんなに「やさしい日本語」の使いかたを説明してくれた。</li> </ul>
研修終了後に、あなたの仕事のやり方に何か変化はあるか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・状況に応じて、様々な方法と使い分けられるようになった。</li> <li>・何でもする前に、一度確認するようになった。</li> <li>・少し変わりました。</li> <li>・あまり変わりません。</li> </ul>
職員と一緒に研修を受ける必要があったと思うか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はい。私たちの日本語のレベルが低いことを職員にわかってもらうことができた。</li> <li>・はい。日本人を理解することができた。</li> <li>・はい。日本人職員は外国人がどんな文法とどんな言葉を勉強したのか、理解したほうが良いと思うから。</li> <li>・はい。職員のいうことが早くわかる。</li> <li>・はい。話すとき簡単でわかりやすい言葉で話してくれてよくわかった。</li> </ul>

表2及び表3から、研修を受講した後、候補者は職員の日本語が分かりやすくなったと評価をしていることがわかった。また、職員と候補者のどちらもが、コミュニケーションが取りやすくなったと評価している。

#### 5-2 候補者のみの日本語研修受講生へのアンケート調査結果

5-1のアンケート調査を実施した同時期に、「やさしい日本語」の研修を実施していない施設で就業しているEPA候補者に職場でのコミュニケーションに関してどう感じているかアンケートを実施した。

対象としたのは、関東エリアにある介護施設に配属されているEPA候補者22名である。アンケート調査（2018年2月実施）の結果を図1と図2に示す。

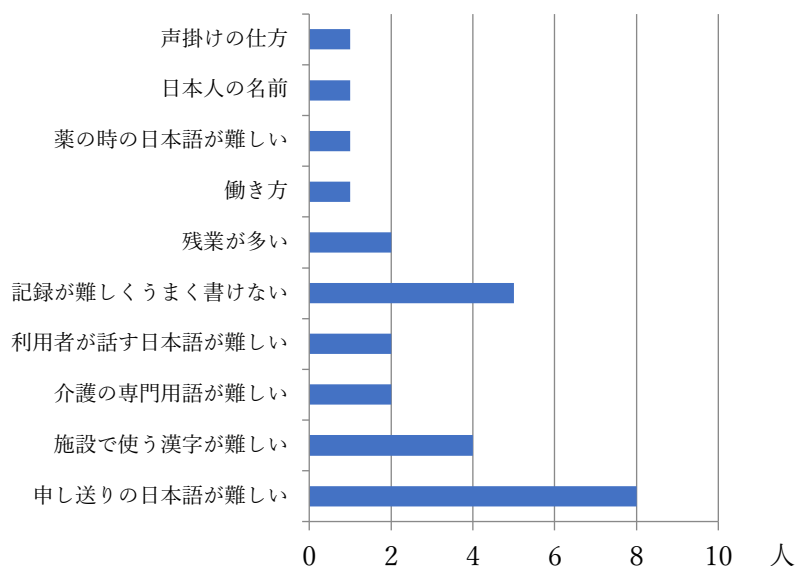


図1 介護施設で働いていて困っていること (n=22)

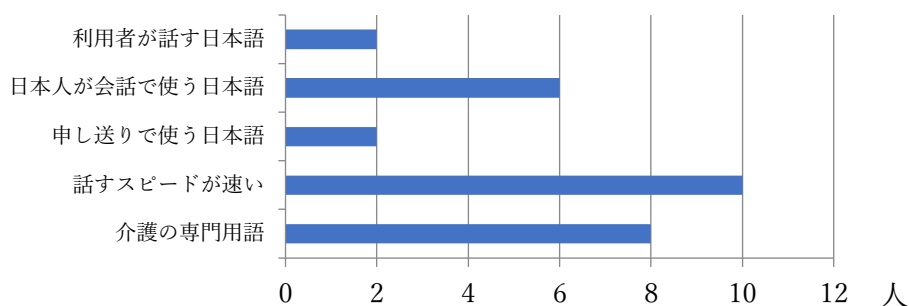


図2 日本人職員が使う日本語で何が難しいか (n=22)

図1と図2から、EPA候補者はJLPTのN3相当の日本語を学習し、介護施設に配属されているが、現場で使われている日本語を理解することに苦戦していることがわかった。特に、介護の専門用語の理解と日本人の話すスピードには慣れていない。

また、業務中だけではなく、普段の会話の中で使われている日本語も難しいと感じており、職員とEPA候補者の円滑なコミュニケーションにも課題がみられた。

## 6. 結果の考察

「やさしい日本語」の研修を実施していない施設の候補者へのアンケート調査から、候補者は、職員が介護の専門用語を使って説明をしたり、ナチュラルスピードで話したりしていることで、職員の業務指示や説明を候補者が理解できていないということがわかる。そればかりではなく、職員との日常的な会話そのものを難しく感じている候補者がいることがわかった。

一方、「やさしい日本語」の研修を実施した施設では、候補者は日本人職員の日本語が理

解しやすくなり、職員も候補者とコミュニケーションが取りやすくなったという評価をしている。2回の研修の中で、職員と候補者が協働して課題に取り組み、また、職員の話す日本語が候補者にとって分かりやすくなっていくことで、相互に相手を知ろうとする意識が高まり、コミュニケーションが活発になされていった様子が観察された。さらに、職員は、今まで見えていなかった候補者の能力や考え方や、どんなことに困っているのかを理解することができたと述べている。また、候補者が職員が話していることをよく理解し、確信を持って指示を遂行したり、質問をしたりすることができ、自分から仕事を見つけていくようになったと述べている。さらに、職員から、候補者が職場で自分のことを話すようになったという報告があった。

以上のことから、職員と候補者による「やさしい日本語」の使い方の研修を通して、両者の距離が縮まり、単に用件を伝えることができるようになっただけでなく、よりよい人間関係を築くきっかけができたと言える。

## 7. 実践のまとめと今後の展望

介護施設の日本人職員と候補者がともに研修に取り組み、協働学習により研修を進めたことにより、日本人職員と候補者が同時に実践的なトレーニングができた。特に、研修を通して相互に相手の意向を理解し、共感を持つことができたことは注目する点である。候補者は日本人職員の話し方や態度に変化があったことを認め、日本人職員に同僚として親近感を持つことができるようになった。その結果、両者の自発的な学習活動が起こり、相互理解が促進された、という効果があった。

本研修で得られたこの効果は、単に介護施設にとどまるものではなく、ビジネス業界の様々な業種の外国籍人材に関わる研修でも有効だと思われる。従来は、外国籍人材がビジネス日本語を学ぶという考え方が主であったが、今後は「ビジネス日本語」を広く職場でのコミュニケーションのための日本語と捉えて、日本人職員と外国籍人材がともに学ぶことが必要である。また、両者が協働的に学習を行うことで、職場のコミュニケーションが円滑になるとともに、相互理解が進み、職場に一体感が生まれると期待できる。

今後さらに広がるビジネス業界への外国人人材の導入において、「ビジネス日本語」としての「やさしい日本語」の効果を支持するとともに、ビジネス社会で広く、職場で一緒に仕事をする日本語母語話者と外国籍人材と一緒に協働的に「やさしい日本語」の研修を行うことを提案する。

## 参考文献

- (1) 赤羽克子他（2015）「介護施設における外国人介護職員の受入れと期待に関する研究—介護職員への意識調査の結果から—」『聖徳大学研究紀要』聖徳大学 26 聖徳大学短期大学部 48, 17-23.
- (2) 庵功雄他（2010）「「やさしい日本語」を用いたユニバーサルコミュニケーション実現のための予備的考察」『一橋大学国際教育センター紀要』創刊号，一橋大学，31-46.
- (3) 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—日本人介護職員の視点からの分析と課題提起—」『日本語教育』156, 1-15.
- (4) NHK「NEWS WEB EASY」<https://www3.nhk.or.jp/news/easy/>（2018年7月9日閲覧）

- (5) 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け入れについて」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html)  
(2018年7月9日閲覧)
- (6) 厚生労働省「経済連携協定（EPA）に基づくインドネシア人、フィリピン人及びベトナム人看護師・介護福祉士候補者の滞在期間の延長について（平成29年2月3日閣議決定）」  
[https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu/epa\\_tokurei\\_kakugi\\_h29.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu/epa_tokurei_kakugi_h29.pdf) (2018年7月9日閲覧)
- (7) 世良時子他（2016）「看護を学ぶ日本語母語話者への「やさしい日本語」教育の試み」『日本語教育方法研究会誌』22-3, 10-11.
- (8) 辻和子他（2010）「2009年度日本・インドネシア経済連携協定に基づく看護師・介護福祉士候補者に対する事前研修における日本語研修実践報告—看護・介護の職場に立つ人材に必要なコミュニケーション力構築の試み—」『日本語教育方法研究会誌』17-2, 4-5.
- (9) 弘前大学社会言語学研究室「減災のための「やさしい日本語」」  
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm> (2018年7月9日閲覧)
- (10) 堀永乃（2015）『やさしい日本語とイラストでわかる介護のしごと（介護職員初任者研修学習者向け）』日本医療企画3
- (11) やさしい日本語ツーリズム研究会「「やさしい日本語」で、外国人スタッフとも通じ合う職場に。」  
<https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2017/05/30/446> (2018年7月9日閲覧)
- (12) 柳川市「やさしい日本語ツーリズム」  
<http://www.city.yanagawa.fukuoka.jp/kanko/shiru/omotenasi/yasashiinihongo.html> (2018年7月9日閲覧)
- (13) 柳田直美（2013）「「やさしい日本語」と接触場面」庵功雄 他(2013)『「やさしい日本語」は何を目指すか』ココ出版, 79-95.