



外国人介護人材との円滑な コミュニケーションに向けて

国際厚生事業団
日本語指導専門家
武内博子

本日の趣旨：

日本人職員と外国人介護人材のコミュニケーションに焦点を絞り、円滑に進める上でどのような視点が重要となるか、日本人職員、外国人介護人材の両者の視点を踏まえたポイントを挙げる。

日本人職員の声①（例：EPA候補者）

ことばに関すること≫

- 伝えた内容が理解されたか、
確かめるすべがない
- 細かいニュアンス・感情が伝わりにくい

コミュニケーション機会に関すること≫

- 業務中はほとんどない。
- 言葉でのやりとりが通じにくいと思うと、
候補者と仕事以外に話そうとしなくなり
コミュニケーション不足に陥る。



外国人介護人材側の
日本語力に目がいく

日本人職員の声（例：EPA候補者）

EPA候補者との

コミュニケーションについて》

- 外国人に対する‘構え’
- コミュニケーションは言葉であるという意識から抜けられない
- 同じ文化背景を共有しないことによる「伝わらなさ」

コミュニケーション方法に関すること》

- 候補者のストレートな表現
- 候補者の権利主張が強い
- ハグするなど、相手の意向は特に考えてない様子で自分のスタイルで接すること

課題》

- 他者理解（異文化理解）の学びの必要性
- 日本の慣習など説明する必要性

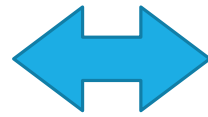
安心して話せる
環境が求められる

EPAに基づく外国人介護人材の声①

業務に関するコミュニケーション»

- 業務でわからないことは遠慮なく聞ける
- 何度も聞くことに対しても遠慮はなく、非言語コミュニケーションも積極的に活用

(しかしときにわかっていなくても「わかりました」と言ってしまうこともある。)



ことばに関すること»

- 自信がない・不安
- ことばがわからないストレスと焦り
- うまく伝えられず、発話意図を誤解されることもある

(日本人の話す日本語と比べて) 日本語力不足は実感しつつも、コミュニケーションができないとは考えていない。

EPAに基づく外国人介護人材の声②

コミュニケーション機会に関すること》

- 機会を逃さず話す
- 話すのが遅く、皆忙しいと遠慮してしまう

コミュニケーション時に抱く感情》

- 言ってもわかってもらえない恐れ
(⇒「話さない」という選択につながる)
- 話しかけられるとうれしい
- 日本人が外国人に戸惑う心理的な‘壁’

話しかけることについて》

- 適切な話題がわからずに、話を振ることができない
- 着任当初は共通の話題もない
- 話の輪に入れない

安心感を持って働けるために
同僚との関係構築の必要性

日本人職員の声と 外国人介護人材の声から①

外国人介護人材の日本語力を上げることはもちろん大事！（しかし時間を要する）

✓「日本語の明確化」→指示は「簡単に」「直接的な表現」で出す。

※幼児に話しかけるような言葉遣いではない

食事介助後、食器を洗ってほしいことを伝えるとき、

外国人介護人材にとって理解しやすい指示表現はどれだと思いますか？

A:食器を洗ってください

B:食器を洗っておいてくれる？

C:食器を洗ってくれる？

D:食器洗ってもらってもいい？

日本人職員の声と 外国人介護人材の声から①

ミスコミュニケーション事例：小川(2018)

昼ごはんの時間が近づいているが、準備が終わっていない状況

日本人職員：**ご飯の準備できる？** **ご飯の準備をしてください。**

外国人介護人材：**できます。** **ご飯の準備の手順は分かっています。**

しかし実際ご飯の準備は始まらなかった。

日本人職員の声と 外国人介護人材の声から②

✓人間関係構築の場づくりの必要性

かつて（今もある？）存在した「飲みニケーション」



アサーション（平木2012）：自他尊重の思いを込めて話す/受け止める試み

①タスクのためのアサーション：仕事や課題のための情報や考えなどの議論
（主に言語表現によりなされる）

②メンテナンスのアサーション：人間関係を作ること重点を置いて話し合っている場面。安心や安定が支えられている状態
（平木2008）

メンテナンスが確保されていない
とタスクは遂行できない

場づくりの一例



■コミュニケーションワーク（演劇的手法）

武内（2018c）

大人が
「コミュニケーション」
を学ぶ場として

失敗しても大丈夫！
安心・安全な場の保証

候補者の
日本語力にも
考慮



💡大事なことは理解と行動のギャップを埋めること

一つやってみましょう♪

参考資料

小川美香(2018)「介護現場におけるコミュニケーションとは — EPAによるインドネシア人候補者受入れ施設からの知見」『リテラシーズ』22, 1-17.

公益社団法人日本介護福祉士会(2014)「外国人労働者の受け入れと、介護の技能と技術、日本語能力・コミュニケーションの重要性」法務省第8回第6次出入国管理政策懇談会資料1
〈 <http://www.moj.go.jp/content/000124150.pdf> 〉 (2017年5月31日アクセス)

武内博子(2018a)「介護現場におけるEPAに基づく外国人介護人材とのコミュニケーション-日本人職員の視点から-」『日本語教育研究』42, 157-171.

武内博子(2018b)「EPAに基づく外国人介護人材が捉えた職場におけるコミュニケーション」日本語教育国際研究大会, ヴェネツィア (カフォスカリ大学)

武内博子(2018c)「経済連携協定に基づく外国人介護人材と日本人職員の参加によるコミュニケーションワークショップの実践」韓国日語教育学会

平木典子(2008)「「アサーション」という技法」『文学』9(6), 82-87.

平木典子(2012)『アサーション入門-自分も相手も大切に自己表現法』講談社現代新書

文部科学省コミュニケーション推進会議(2011)「子どもたちのコミュニケーション能力を育むために～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組～の審議経過報告のとりまとめ」
〈 http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/23/08/__icsFiles/afieldfile/2011/08/30/1310607_2.pdf 〉
(2016年4月15日アクセス)

相談窓口のご案内

HPから日本語の学習に関するご相談をお受けします。

勉強方法、教え方など、一緒により良い方法を考えていけたらと思いますので、お気軽にご連絡をください。

https://jicwels.or.jp/?page_id=9342



FBでは、日本語教育・日本語の学習等に関する情報も発信していく予定です。（不定期）

<https://www.facebook.com/jicwels.or.jp/>

