

介護福祉士による「日誌」「申し送り」の諸特徴

石川 美和

1. はじめに

日本とインドネシアの経済連携協定（EPA）に基づき、いよいよ我が国が初めて受け入れる外国人看護師・介護福祉士候補生（以下「候補生」と呼ぶ）が2008年8月7日に入国した。実際に来日した人数は初年度予定枠500人の半数以下の205人に留まった。候補生たちは海外技術者研修センター（AOTS）に於いて半年間日本語教育を受け、その後全国の受け入れ先（医療機関・介護施設）に於いて業務を行いながら国家資格を取得しなければならない。合格までの猶予期間は看護師3年、介護福祉士は4年であり、国家試験に合格できない（資格不取得）場合は在留更新ができず帰国が義務付けられている。

筆者は2006年、2007年に所属するNPO法人「地球人ネット」の活動の一環として、フィリピン・セブ島の介護福祉士養成学校CHP（連携協定校）に於いて、来日を希望する学生に対しての日本語支援ボランティアを行った。現地では日本の介護福祉士受け入れに期待を寄せる一方で、日本語習得への不安と、日本語による国家資格取得及び在留期間への不安を抱えていた。フィリピンからは2009年1月に看護師400人、介護士600人の最大1000人を受け入れることが2008年10月9日に決定している。

またタイ、ベトナム等他の経済連携協定締結国からも継続的に看護師・介護福祉士を受け入れていく計画があり、その専門日本語教育教材の開発は急務であると考えるが、現在のところ外国人介護福祉士を対象にした日本語教材は「介護の日本語」（2005）が唯一出版されているのみである。

教材開発をするに当たっては、まず看護・介護現場を知ると同時にその現場で使われている日本語を知ることから始めなければならない。本稿は介護福祉士に焦点を当て、介護施設における「日誌」と「申し送り」の諸特徴を分析・考察し、今後の外国人介護福祉士候補生を対象とする日本語教育教材開発に役立てようとするものである。

2. 調査対象

2.1 「日誌」

本稿の分析対象はまず栃木県大田原市にある特別養護老人ホーム『ほのぼの園』において、介護福祉士によって書かれた2008年4月2日から24日までの「日誌」である。日誌はユニットと呼ばれる3つのグループ毎に毎日書かれる介護記録であり、各ユニットの1日分の日誌を本稿では1シートと呼ぶことにする。全部で19日分70シートの日誌（夜勤分を含む）を、施設利用者の個人情報を守るため氏名を黒マジックで消し、コピーしたものを譲り受けた。この「日誌」の語彙と表記方法を中心に分析を行い、その諸特徴を観察する。

2.2 「申し送り」

もうひとつの調査対象は、上述の施設における同時期の介護士の「申し送り」の音声データ228分28秒（3時間48分28秒）である。「申し送り」は全36回、介護福祉士総数175名（1回の申し送りは平均4名で行われている）の談話、利用者総数704名についての報告を録音したものである。録音方法は、ICレコーダーを施設に預け、「申し送り」の際に録音してもらう形をとった。筆者はその「申し送り」の場には同席していない。外部の人間がいる、録音しているという意識と緊張をできる限り排除し、日常のものに近いデータを得るためである。「申し送り」の音声データ及び、それを文字化した資料と、「日誌」の表記を照らし合わせ、比較考察を行った。以下にその分析の結果及び考察を記す。

3. 結果と考察

3.1 「日誌」の語彙と表記方法

3.1.1 「日誌」の記入項目

「日誌」の記入項目は、ユニット名、日付、曜日、入居者数、ショートステイ利用者状況、氏名、入居者に関する事項、尿量、下剤・指示薬使用者、センサー使用者、本日の活動内容、行事・その他、面会、ヒヤリ・ハット日誌

写真1 「日誌」の1ページ

3.1.2 使用場面別語彙

- 75 -

あることがわかった。これら名詞には「日本語能力試験 1・2 級試験に出る漢字と語彙」(2004)に含まれない専門用語が数多く見られた。

動詞については、辞書形(基本形)を使用場面別に整理した。カッコ内は日本語教育における動詞のグループを示す。医療・介護時に使用される動詞は、『専門的漢字熟語+する』というⅢグループの形が多くなっている。

次に形容詞、副詞、擬音・擬態語の抜き出しを試みた。筆者の予想では利用者の状況説明のために、形容詞と擬音・擬態語が数多く使用されていると考えたが、意外にもこれらの数は少ないことがわかった。形容詞のカッコ内はイ形容詞とナ形容詞(形容動詞)を示す。これらの形容詞、副詞、擬音語・擬態語の使用数は少なく、複数の場面で可能であるようである。

表 1 場面別使用語表

品詞 使用場面	名 詞:例	動 詞:例 (グループ)	形容詞 (グループ)	副 詞	擬 音・ 擬態語
医 療 介護時	赤み・嘔吐 気分・ 吸引 出血・咽頭 痛 発作・浮腫 (全78)	検温する・処方する・投 与する・塗布する(Ⅲ)・ 治る(Ⅰ) (全8)			
食 事・ 介助時	飴・うどん おや つ・誤嚥 主菜・ 咀嚼 食欲・朝食 (全32)	飲む(Ⅰ)・食べる・飲 み忘れる(Ⅱ)補給す る(Ⅲ) (全5)			
入浴・着替え 介 助 時	靴下・更衣 入 浴・洗面器・身体 チェック・裸上着 (全7)	履く(Ⅰ)・沐浴する (Ⅲ)・入浴する(Ⅲ) (全3)			
排泄介助時	浣腸・下痢放 尿・反応便・軟 便 排尿・放尿 (全13)	おむつを…いじる・外 す(Ⅰ)・洗浄する (Ⅲ) (全3)			
複数場面で 使用可能 (固有名詞・ 片仮名のみ の語は除く)	大声・観察 杖・ 車イス 開始・氷 歌・布団 本人・ 家 職員・見守り・ 暴言 施行・様子 声かけ・返答 (全153)	あさる・ある 動かす・ 歌う 行う・置く(Ⅰ)・開 ける 預ける・降りる 見る(Ⅱ)・する・安心す る 会話する・拒否す る (全79)	多い 詳しい 険しい 激しい ひどい 良い (Ⅰ) 穏やか 弱気(ナ) (全13)	こまめに す ごく 速やか に 直ぐに た びたび 多分 時折 はっきり (全13)	イライラ うとうと グラグラ ヨロリ (全4)

3.1.3 「日誌」における略語と造語

「日誌」に見られることばの中には、専門用語の略語・造語及び、施設特有の表記と見られるものが数多く存在した（表2）。筆者はそれらを直接施設の協力者に確認するのではなく、申し送りの音声データと照らし合わせることで理解した。このような略語や造語は、「日誌」を見やすく、また記入する時間を短縮するために、表記を簡略化したものであり、介護施設それぞれに特有のものが存在する可能性があると考える。また（+）（-）をつけ、「+発熱」は「熱がある」の意味で使用し、利用者の状況を表すことばが数多く見られた（表3）。

表2 略語・造語

表記	意味	表記	意味
施	施設	Ｐトイレ	ポータブルトイレ
叺	水分摂取	ショート	ショーツステイ
陰	陰部洗浄	2°	2時
準	準夜帯	自操	自分で車椅子を操作すること
深	深夜帯	特変	特別な変化
主	主食	訪室	部屋を訪れる
副	副食	良眠	よく眠れる事
体交 ⁽¹⁾	体位交換	IN後	チェックイン後
体動	体を動かす	体熱感	体温が高い感じ
NS	看護師	頭重感	頭が重い感じ
HP	病院	有熱者	熱がある人
BP	血圧	R苦	呼吸苦
KT	体温	A程度	軽い程度
P	脈	主のペース	利用者のペース

表3（+）（-）をつけて表記することば

（+）（-）をつけて表記することば／例 （全75）	
発熱 食欲 返答 発語 活気 赤み 眠気 頭痛 特変 発作 発汗 排尿 放尿 内出血 吐き気 嘔吐 身体のだるさ 傾向 ふらつき 幻覚 鼻血 声がれ 水虫 反応便 気分不快 血塊 外傷 オムツいじり 湿疹 むくみ 呼吸苦（R苦）よだれ	

3.1.4 文末のスタイル（文体）

次に文体に着目し1シート中の文末スタイルを、普通体（常体／ダ体）・丁寧体（敬体／デス・マス体）・混合体（両方の文体が見られるものをこう呼ぶことにする）の3種類に分類を試みた。結果は普通体のみ使用が、3シート。丁寧体のみ使用が、22シート。混合体が45シートであった。同一人物が同日に書いたと思われるものでも、文末は統一されておらず、混合体が全体の約64%を占めた。

以上、「日誌」を考察してきたが、「日誌」を読む場合も書く場合も誤解のないよう正確に情報の授受を行わなければならない。介護福祉士候補生の出身国はいずれも非漢字圏であることを考慮すれば、例えば「日誌」の項目を整理・簡略化したシートを作成する、記入した漢字にはすべてルビを振る、類似語を整理して簡単なことばに統一して使用する等の工夫が必要であると考え。また、施設独自の略語、造語の表記方法については、施設毎の指導が望まれ、表記方法の簡略化、文末のスタイルの統一も必要であると考え。

3.2 「申し送り」の諸特徴

3.2.1 「申し送り」の進行の特徴

勤務交代の際の連絡業務である「申し送り」の音声データと文字化した資料、「日誌」を照らし合わせながら比較し、まずその進行の特徴を考察した。永井(2007)は、看護師の「申し送り」は『独話的部分』→『対話的部分』→『独話的部分』→『対話的部分』→『独話的部分』というように、独話的部分に挟まれる形で対話的部分が出現している」と述べている。介護福祉士の「申し送り」は「開始部／あいさつ」→「独話的部分／「日誌」の読み上げ」→「終了部／対話的部分／連絡事項」という流れであることがわかった。「日誌」を『読み上げる』という形の『独話的部分』が中心であり、大部分をこの『独話的部分』が占めていた。報告者の発話に他者の割り込みが見られたのは、わずか2例のみであった。以下に割り込み部分の一例を示す(表4)。音声データの文字化にあたっては「職場のことば男性編」(2005)を参考にした。この割り込みの機能は『内容確認のための聞き返し』であると考察する。

「日誌」の『読み上げ』が終わった時点で毎回「何かその他ありませんか」「連絡事項がある人、お願いします」という発話があり、「対話的部分」が見られるが、それはわずかであり、「独話的部分」→「対話的部分」→「独話的部分」という談話交替は見られなかった。しかしこの「申し送り」の流れがこの施設特有の進行パターンであることが考えられるので、今後他の施設の「申し送り」データも観察する必要があると考える。

表 4 割り込み例

発話者	利用者 報告番号	発話内容
A	660	皮膚科受診したところ、左手のひらに水虫見られまして、手の…
B	660	えっ↑水虫見られたの↑
A	660	あ、はい。水虫見られまして、左手にガーゼを握っていただいています。

3.2.2 「日誌」で（＋）（－）をつけて表されることばの「申し送り」における表現

上述のように「申し送り」は「日誌」における『利用者についての事項』という項目を、『読み上げる』形で行われることがわかった。次に『書きことば』である「日誌」から『話しことば』である「申し送り」へ、どのようにスタイルシフトをしながら行うのかを分析した。

まず、「日誌」の中から数多く抽出された（＋）（－）をつけて表されることば（表3）は、「申し送り」の際にどう表現され伝えられるのかを観察した。その結果、（＋）は「あります」「見られます／見られています」「聞かれます／聞かれています」ということばに置き換えられ、（－）「ありません」「見られません／見られていません」「聞かれませんが／聞かれていません」に置き換えられて、発話されていることがわかった（表5）。

次に申し送りの置き換え表現毎に使用されることばを分類してみた。複数の置き換えがされていたものは太字にした（表6）。これら（＋）（－）で表されたことばを、「申し送り」で読み上げる際に、「あります／見られます／聞かれます」等の置き換え表現をつけることは、日本人であれば瞬時に可能

であるが、候補生の場合、語彙の理解ができていても困難であることが予想される。

表5 (＋)(－)をつけることばの置き換え例

「日誌」の表現	「申し送り」の表現
発熱(－)ですが	発熱ありませんが
R 苦(－)	呼吸苦見られておらず
声枯れ(＋)	声枯れ聞かれています

表6 「日誌」記入時において(＋)(－)で表わされることば(表3)は「申し送り」の際にどう読み上げられるか

「申し送り」の読み上げの際に(＋)(－)に置き換えて使用することば	あります ありません (全26)	見られます/見られません(見られています/見られていません) (全61)	聞かれます/聞かれません(聞かれています/聞かれていません) (全11)
「日誌」において(＋)(－)をつけて表記することば ※表3	赤み 訴え 咽頭痛 活気 傾向 食欲 特変 むくみ ふらつき 発熱 発汗 体動 モレ 湿疹 吐き気	放尿行為 内出血 声枯れ 幻覚 痛み 身体痛 笑顔 オムツいじり オムツはずし 傾き ～する姿	訴え 痛み 声枯れ 身体痛 痰鳴 咳 幻覚 大声 独語(独り言) 暴言 咳嗽

3.2.3 「日誌」から「申し送り」、『書きことば』から『話しことば』へのスタイルシフト

3.1.5で述べたように、「日誌」における文末スタイルは、同一人物が同日に書いたものでも、普通体(常体／ダ体)と丁寧体(敬体／デス・マス体)がどちらも現れる混合体の数が圧倒的に多かった。これらの文末スタイルは「申し送り」の際に、『書きことば』から『話しことば』へとどう変化するのか分析した。「申し送り」は上述のとおり『利用者についての事項』という項目部分の内容を中心に行われ、『読み上げる』形がとられている。「日誌」と「申し送り」の音声データを照らし合わせ、この『読み上げ』の際の文末スタイルを観察した。その結果『普通体』は『丁寧体』へ、または『敬語』にシフトしていた。

ただし、この『丁寧体』には「日誌」には見られなかった『んです体』を含んでいる。『普通体』そのままの形で「申し送り」において発話されるという例は一つも見られなかった。また『丁寧体』と『敬語』は『丁寧体』→『丁寧体』／『敬語』→『敬語』と、そのまま『読み上げ』られるパターンが一番多かったが、『丁寧体』→『敬語』と、さらに丁寧度を上げているものも見られた。しかし、呼称の『様』は「申し送り」ではそのほとんどが『さん』に変わっていた。また体言止めは「デス・マス」がつけられ、「日誌」にはない接続詞を加える際には「それから」ではなく「で／あと」を使い、文を繋いでいた。これらの『読み上げ』の際どうスタイルシフトするかは、個人差があるようである。文末のスタイルシフトだけではなく、介護士によってはその他の観察点を付け加えるパターンが2例見られた(表7)。またこの施設で話されている言語→方言のシフトは見られなかった。これはやはり「録音している」という意識が関係しているものと思われる。

表7 観察点が付け加えられた例

「日誌」の表記	「申し送り」発話
利用者報告番号514	発話者L
全身に赤みと痒み(+)、特に右外もも、臀部がひどい為、Nsにみてもらいナンコウ塗布する。 かきむしり部がアズノールをおねがいします。	全身に赤みと痒み見られてます。で、チェックインの時からなんですけど…えーと…特に右太もも…外ももと臀部に赤みが見られて、またかきむしりも見られているので、ナースに見てもらって、軟膏の方、塗布してます。また、かきむしりの方は、オムツも当たってますので、アズノールの方で、しみないようにみてください。お願いします。

「申し送り」におけるスタイルシフトは、報告者の年齢や経験その他が影響することも予想され、個人差があるようである(表7)。深尾(1998)は人間関係が、スタイルの選択やそのシフトに大いに影響を与えていることを明らかにしている。また、有馬(2006)は「利用者に対して、如何に適正な言葉づかいをするかについては、個々のサービス提供者の価値観、能力、性格などによってその捉え方は様々であり、それぞれの個性によっても大きく異なる」と述べている。外国人介護福祉士候補生に対しては、「申し送り」の「日

誌」読み上げのスタイルシフト、置き換えのパターンを統一して簡潔に行う等の工夫・指導が必要になると考える。

4. 今後の課題

外国人介護福祉士候補生を対象とした日本語教材開発のためには、さらに数多くの施設の「日誌」「申し送り」の観察をするとともに、「利用者との会話」についてもデータを取る必要がある。円滑な業務を行うためには地域語、高齢者独特の言いまわし、慣用句、敬語、日本事情、文化・習慣を含んだシラバスにより、コミュニケーション能力を養うことを第一義に考えなければならない。また、在留期間4年間で国家資格を取得するための試験対策の教材開発も急務であると考ええる。

注

(1) 現在はあまり使用せず、体位変換という。

参考文献

- 日本フィリピンボランティア協会 (2005) 『介護の日本語』
中島紀恵子(2001) 『介護福祉の基礎知識』中央法規
有馬良健(1998) 『介護・看護職のための言葉づかいチェックリスト』医歯薬出版
筒井由美子(2004) 『日本語能力試験1級2級試験に出る漢字と語彙』桐原書店
永井涼子(2007) 「看護師による『申し送り』会話の談話交替管理」『日本語教育』135号 pp. 80-89
現代日本語研究会 (2002) 『男性のことば・職場編』ひつじ書房
深尾まどか (1998) 「大学生の敬語意識」『日本語学論説資料35 第5分冊』pp. 110-122
渋谷勝己 (2008) 「スタイルの使い分けとコミュニケーション」『言語』37-1

謝辞

ご協力いただいた特別養護老人ホーム『ほのぼの園』の菊池敏行理事長をはじめ、すべての職員の方々に感謝申し上げます。

(いしかわ みわ・作新学院大学／宇都宮大学 留学生センター)