

T: はい、じゃあ始めたいと思います、えー、お久しぶりです
L: うん、お久しぶりです
T: 一年ぶり(はい、<笑>)、ですね、えーと去年はシイタケのお仕事をなさってたんですけど今日は
(あーはい)、今日はなんか、お仕事の帰りっていう風にきいたんですけど、そうですか？
L: あ、学校の帰りと言うか(はい)、あの一、あ、じ、**言われて…
T: え、今日は、今日は何を
L: あの一、ハローワーク、ハローワークでやったのを、ほへ、ホームヘルパー職業訓練と言う、訓練が
(はい)、そういうの、うん、その訓練を受けて(はい)、今、うん、三ヶ月大体、訓練受けるようになって
ますけど
T: あ、どんな訓練か、詳しく説明していただいてもいいですか？
L: あの一、ホームヘルパーの仕事の内容(はい)、後、そういう、関係、関係、必要な、必要なきじゅ
つ[技術](はい)、うん、と、うーんと、うーん、まだ二週間しかあるいて[?]ないから、まだ
T: 始まったばかり？
L: そうそうそう(はい)、一応2月14日から、うん、で、2週間、2週間なりましたよね
T: そうですね、はい
L: <笑>、2週間まだ、うん
T: はい、2週間どんなことをやったんですか？
L: うーん、ホームヘルパーと介護と、看護の分別と一、その、ホームヘルパー必要、必要な仕事の内
容、あ、ただテキスト読んだり(はい)、こういう風にしてるんだけど(はい)、うん、まだ、
T: はい(うん)、で、え、ホームヘルパー、介護と看護？
L: かい、介護、介護(かい、はい)、介護、介護、というのも、介護とかん、看護を、なんか**の人と違っ
て、でも、なんか、介護かえて…(はい)、うん、介護とかん、看護師、看護師(はい)、うんなんか違っ
って言ったんだけど、<笑>
T: 違いについて学んだってことですか？
L: うん、そうそうそう、何…
T: ど、どういう風に違うんですか？
L: 看護師さんが一(はい)、目で何かあの一、人のことを、あの一、病気になった人の管理(はい)、管理
って言うか、手で、て、て、うん、かんの、かんの、看の字、漢語の看の字は見るのことでよね
T: はい
L: ですね、なんか、目で、目で人の、状態(はい)、見たり、その、病気になった人、のために(はい)、
働くの感じ(あ一)、介護が、介にんちべん[人偏]で、下何か、いちいちって書いてたでしょ、かい、
かい、こう
T: 介護の介の字が
L: うん、そう(はい)、上はにん、人[ひと]の字書いて(はい)、下は二つになって、それは人を助ける、
<笑>(あ一)、の漢字で(はい)、って言ってただけど、<笑>
T: あ一、それでその(うん)、三ヶ月の講習を受けると…
L: で、うん、そうそれ三ヶ月受けて、それ資格、2級の、介護ほ、ホームヘルパーの資格2級もらって
(はい)、それなんか介護の仕事、うん、仕事できるのような、き…
T: えー、どうしてそれを、受けようと思われたんですか？
L: どうしてって何、ん一、最初からもやりたかったんだけど、<笑>

T: あ、そうなんですか

L: やりたかったんだけど、でも、やっぱりなんか日本語、とっても上手ではないけど、あーもう、自分も日本人、で、ではない、う、生まれ育って日本ではない、あの教育とかこっちはないけど、でもテレビ見て、なんかインドネシア、の人、の方、方々が、なんか、看護の仕事日本で、看護仕事してるから、それで、自分もできるなーって思って(はい)、それで、うん、やってみたんですけど、でもこのなんか、ちょっと難しかったね、<笑>

T: <笑>、何、どんなところが難かしいんですか？

L: どんなところっていうか、結構なんか、難しい漢字いっぱい出てきて(はい)、てき、あの、きょ、テキストに、なんか毎日 1 人順番で読まないといけないし、<笑>、ちょっとねー、何か病気の名前あまり、ねー、読めないしー(うん)、でも大体みんな隣の人なんか、あの、教えてくれたり(はいはい)、の、その感じで、行ってるんですけど

T: えーと、何人ぐらい、どんな人たちが受けてます？

L: 何人ぐらい(はい)、15 人ぐらいですね、やっぱりなんか、し、失業してるの人、受けてるですよ

T: 年齢層とか(んー)国籍とかはどんな感じですか？

L: 年齢ー、まあみんな日本人ですけど、大体 55 代、50 代ぐらいかな

T: はい

L: 50 代と、40 代、30 代、20 代もいますね

T: んー

L: うん、20 代結構、男性の方も、えー何人、男性の方 6 人ぐらいいますね(はい)、はい

T: で、元々やりたかったって思われたその、えー、ことは、マレーシアのそういう現場とかも知っていたってことですか

L: あ、ないですね

T: う、ん？

L: ない

T: ない、ないって言うのは？

L: マレーシアは老人ホーム、昔はあまりないですね、ない、見た時ないな(はい)、はい、ない

T: え、日本の…

L: もちろんなんか、うん、なんか、日本のひ、とても、えー、そうですね、なんか、マレーシアではなんか、全部家の人で、<ブレス>、なんか、とおし、病気なったのじいさんとかばあさんいればやっぱり、かずく[家族]の誰かなんかあの、介護して、するんだけどね、日本なんか、違うですね

T: あ、そうですか？

L: 違う？あーわかんないけど、あのー(***), [L]さんの周りの人達の様子とかはどんな感じですか？

T: マレーシアで？

L: うん、周りで、そのおじいさんやおばあさんがいる家庭の様子、なんか家族の中の人、なんか介護してる、うん、介護って言うか、ねー、やっぱ、車椅子座ったの自分のじいさんとかばあさんとも自分で、なんか亡くなるまで面倒みてますね

T: えっとこの{地名 1}で

L: あ、あ、{地名 1}？

T: あ、マ、マレーシアが(あ、はいはいはい)そういう様子、{地名 1}ではどうですか？

L: {地名 1}, {地名 1}, あーでも私、住んでるの所は、皆ほとんど家にいますね(ふーん), やっぱり自分で介護してるんだ, でたまになんか, デーサービスと言う, うん(はい), そういうのあれ行ってるみたい

T: デーサービスは…

L: デーサービスってなんか, 朝 9 時から, いて, なんか, デーサービスのところに行ってなんか, あつ, あの, ゆうかいご[要介護]という人集まって, 遊んだり, ご飯食べたり, 風呂入らせたり(んー), うん, なんかも結構楽しいってみんな言ってただけど

T: あ, じゃあ(うん), {L}さんはそういう所で働きたいという(はい), そんな希望があるんですか?

L: はい

T: あの, 今そのマレーシアでは家族が介護してる, で, まあ, {地名 1}ではデーサービスとか他の施設とかもある(うん), その両方を比べて見て(うん), ど, どちらの方がこう, 社会として理想的だっていう風に思われます?

L: 日本の方がいいと思う

T: どういう理由, どうしてそう思われるか少し詳しく聞かせてください

L: でも, やっぱり, うんでもやっぱり親孝行しないといけないと思うけど, でもやっぱりなんか, と一し[歳]段々行けば, やっぱりあの, 家の人も話しかけてくれない, くなるんだと思うけど, あと病気がなればやっぱり自分も, 家族にあの, 迷惑かけたくないし, やっぱりなんか日本みたいに, なんかもやっぱ年寄り, ゆうかいご[要介護]の人がなんか, 集まって, なんかも話したりとか(うん), うん, でなんか, 風呂も入らせたり, ご飯も食べさせたり, なんかも, 家の人, 迷惑掛けてないと思うけどね, <笑>(うん), **, 日本の方がいいと思うけどね

T: あ, じゃあ家, 迷惑って言うか, ま, 何が迷惑…

L: 迷惑っていうか(<笑>), なんかもやっぱり, あー, なんかも自分風呂入れないから, なんかも家族なんか休, あの仕事も行けなくなるし, うん, なんかも自分の面倒見ないといけないし(んー), うん, やっぱこういうところが, 迷惑だと思う, 迷惑と言うかね(はい), うん

T: はい, わかりました, えー今その, 大きなそこに通ってるってことが大きな変化ですよ, こここのところのきっと, {L}さんの生活の

L: はい

T: <笑>, で, この一年間, もう一年ぶりにお会いするんですけど, 他には何か, 大きな変化がありましたか?

L: 他の, 他, <つぶやき>

T: えー

L: あ, でもなんか去年から, 上の子が中学校入って(はい), あーそうなんか, それなんか中学校と小学校, うん, やっぱりなんかちよつと違うね, その教育とか(はい), 教育って言うかなんかその, テストの, 多いですね, 中学校は, 小学校なんか, 普通になんか, いち, あの, 一番二番とかそういう, 成績より, その, 一番二番とか, それやらないです, あれ, なんていうんですか?

T: あ, 小学校は…

L: 小学校ないでしょ(はい), ただなんか勉強してたまにテストある, でもなんか, いいか悪いかなんか普通, なにも, 一番二番とか, 比べないで(はい), みんな同じようにしてるんだけど, やっぱ中学校入れればやっぱ, 成績の点数によってなんか, 一番何番から(はい), それ, あるんですよ, うん

T: ふーん, で, それ, 大きな変化

L: 大きな変化
T: ど、どんな感じですか、お子さんの様子は
L: やっぱストレス溜まってきます<笑>
T: <笑>, んー
L: なんかたまに学校行きたくないとか, なんかテストあるし, なんか, それなんか悩ん, なや, 悩むって
いうか, やっぱりなんか中学校から, 小学校からそういうのなんか, あのー, なんていうかな, みんな,
みんな同じ, とうとう[同等]みたいな感じで, やっぱ中学校入ればやっぱ, 一番から, あの, げ,
最後まで, め, めいし?, め, めいじじゃなくて, なんだ, なんていうの, 一番から最後まで
T: え(うん), 成績で(あ, そうそう), 順番をつけるんですか?
L: あ, そうそうそうそう
T: うん
L: **ないですか? あるんですよね?
T: 私もう子どもが大きくなったので, <笑>(<笑>), えー, 中学校, 一番から(うん), 全学年一緒に
L: ん, うん, 全学年, うん, そうだね(ふーん), 全学年で, なん, 中学校 1 は 1, 中学校 2 は 2
T: んーじゃあそれについてどう思いますか, {L}さんは
L: んー, 私はいい, うん, **っていうなら, ごめんね悪いけど, うんやっぱりなんか, おち, もし, 成績いい
ならそれ, そのまま放置して, このようにするんだけど, もし成績悪かったらもっと, うん, これ以上も
っと頑張らないと, うん, 頑張ればいいと思えば, いいだと思っけどね
T: 順番をつけることが
L: 順番つけるのことね(うん), 例えば, 最後なれば, もしほんとに最後なれば, その最後ならないよう
に頑張ればー, いいと思っけど(うん), 一番なればそのまんま(うん), うん, この, うん, この成績一
にして
T: うん, うん, あの, 学校, 公立学校ってちょうど真ん中へんに合わせて授業をすとかよく言いますけ
ど(うん), もっと上の子を伸ばすために, 上の授業, 上に合わせるとか, 下の子に合わせるために,
もっと下にすとか(あ, それはないと思っ…), その辺りについてはどう思いますか?
L: ん? あるんですか?, 上の人, 何?
T: 真ん中に合わせたら, 上伸びないですよ, あんまり(うん), もっと難しい授業をしないと
L: あー, <つぶやく>, うん, でも, うん, でもこれは子どもたちの, 頑張りたい[次第]?
T: はい, 頑張り?
L: じたい[次第]
T: あ, がん, 頑張りし
L: 次第
T: あー
L: うん, と思っけど
T: あ, どちらにしても
L: うーん, どちらにしても, 先生何言われても, やっぱ子どもに頑張らないと, やっぱり同じだと思っく
笑>(<笑>), うん
T: えーと前お仕事している時より, い, 今, そのヘルパーの学校に行ってる時のほうが, 忙しくなりまし
たか?
L: 生活的(んー), 生活的, <つぶやく>, でもやっぱ, 毎日座ってなんか勉強するのは, 疲れる<笑

>, 仕事より

T: じゃあ[L]さんのこう, 最近の一日を, 朝起きてから夜寝るまで, ばーと, こう, ちょっと, 詳しく教えてもらってもいいですか?

L: はい, 朝, 朝 5 時, 5 時に起きて, 朝食作って, せ, 子どもたち起こして, で, 何か, <プレス>, うん, 朝食食べて, あ, 服決めて, 朝食食べて, それなんか, 学校まで送って行って, それかえ, それ真っ直ぐ, えーと職業訓練の所行って, 九時からですけど, 九時から勉強して, 12 時まで, ご飯, 昼ご飯食べますね, でみんな一緒にご飯食べて, 話[はなし]したりとか, 一時からまた勉強して, 4 時まで, でそれで家帰って, 子ども迎え, 小学校の子ども迎えに行って, それ帰ってまたご飯作って, ご飯作ってまた, 上の子中学校の子迎えに行って, また帰って, 風呂入ってご飯食べて, 寝る

T: 忙しいですね, お昼その, 職業訓練所でお昼ご飯っていうのは持ってくるんですか?

L: はい, みんな弁当持ってきますね

T: あー(たまに…), じゃあ(うん) 今日, 今日どんなお弁当持って行ったか教えてもらえますか?

L: **, 今日?

T: はい

L: 昨日の残りもの, <笑>

T: えー, 何が入ってたんですか? ちょっとお弁当の様子が私にわかるのよう(うん), あの, 教えてください

L: ご飯

T: え, まずお弁当の, お弁当箱はどんな形? って, こうイメージがわくように

L: ん, あ, お, お弁当?, **と**は, 蓋は赤いで, でそれ, ご飯, 入れて, 何食べたっけ, あ, 肉じゃが入れましたね

T: あ, じゃあ, 白いご飯が入って(うん), にくじゃがが入って

L: はい, 唐揚げ入れて, あと

T: なんの唐揚げですか?

L: か, あの, 鶏のから揚げと, あとなんだ, ソーセージ(はい), うん, 朝作って, みんな食べさせて, その残りが入れて

T: ほー, みんな, い, え, 持ってくるお弁当と似たような感じですか?

L: あーあんま見ないですね

T: ん?

L: あんま見ないですね

T: あ, 見ない?

L: あ, はい

T: お弁当食べる時

L: あ, 私自分の見るけど, 他の人は見ない

T: <笑>(笑)

L: なんか見れば, みんな**から

T: あ, そうなんですか<笑>

L: 見ないな

T: えーと, 中学校は給食ですか? お弁当ですか?

L: はい, あ, 給食

T: 小学校も給食？
L: はい
T: んー(うん), えーと今は, えーと, 家族だけで, おじいさんとかおばあさんは
L: あ, いないですね
T: から, あの, その心配は, 食事の心配はないってことですね,
L: 食事の心配？
T: うん, 他の
L: 子どもの…
T: 子どものご飯を作る(そうそうそう)だけってこと(うん)なん(そうそうそう), お子さんたちの, えー好きな, メニューは, どうですか, 変わりましたか？
L: なんでも食べます
T: 何でも食べる, 一番好きな物は？
L: 鶏のから揚げですね
T: あーそうなんですか<笑>(<笑>), よく作りますか？
L: うーん, たまに, やっぱ好きなものばかり作って太くなるから
T: えーと[L]さんちの鶏のから揚げって, どん, なんか特徴がありますか？
L: 特徴はない, あ, 砂糖, 砂糖入れるのはとちゅう, 特徴じゃないかな, 砂糖
T: どこで, どういう風に入れるんですか？
L: えっと, 砂糖と, 砂糖と酒と, 醤油と, ごま油入れて, それで, あ, あの, と, 鶏肉に突っ込んで, 一時
間くらいかな, でそれ, そのあと, 何か卵と片栗粉入れて, それ油で, 揚げます
T: で, 一番大事なのはその砂糖入れるところ
L: 私, うん, そうと思うけど
T: それどうやって, あの, その, 自分流を考えたんですか？
L: んー, なに, 何か入れないといけないと思ってそれで入れた<笑>, <笑>
T: あー, あーそうなんですか<笑>
L: うん
T: はい, わかりました, えーと休みの日って言うかな, 気晴らしとかする時間がありますか, なんか違う
こと, いつもと, 生活とちょっと違うこと, 例えばテレビを見るとか
L: 昼寝かな, <笑>
T: 昼寝, あー
L: なんか休みの日すごい寝てますね(うん), よくなんでそんなに寝るのって言われた, いつも, <笑>
T: えーと最近はどうマレーシアには, ほとんど帰られ, 帰るっていうか, 行くこと…
L: ううん, 最近は帰ってない, あ, 去年の 3 月, 子どもたちの学校春休み行ってたんですけど(はい),
うん, その後は行ってなかった
T: え, 春休みはマレーシア, , *…
L: まあ去年の春休みですよ, うん, はい
T: えーと去年は, あの震災の時はじゃあどこにいらしたんですか？
L: ん？
T: 3 月の 11 日は？
L: あー3 月 11 はまず日本にいるんですけど, そのあと行ったんですけどね, 3 月 19 頃行きましたね

(んー), あーでも怖かったね, 地震の時

T: 地震の時は, どこで何をしてらっしゃいました?

L: あの時家にいました(うん), それ地震揺れて, すぐ止まると思って, そのままに家にいたんだけど, でもずーと止まらなくて, その, 外さ出て行ったんだけど, 隣のお母さんも一緒にいて, 掴まって掴まってって言われて(うん), それでそのまま立ってて, やっぱ, 結構すごい揺れましたね

T: 家の中は

L: うん, こわ, うん, 大丈夫でしたね(んー), 何も, うん, 何もね, 何もありませんね

T: お子さんたちは?

L: お子さん, うん, 子どもは学校にいました(はい), はい, あの時 2 人ともまだ小学校だったね(はい), そう, でそれ, いっ, それ地震の後すぐ急いでなんか, 学校に走って行ったんだけど, 子ども, うん, 2 人とも迎えに, 帰ってきましたね(ふーん), その後停電して, ずっと家にいました(ふーん), うん

T: 日ごろから何か, そのためにやってることがありますか, こういう物を買っておくとか

L: うーん, でもそのあと, 初めてこういう状態になったんだから, 何も分からなくて, そのまま, 電話も通じないし(うん), そのまま, で, なんかみんなローソンの方走って行ったんだけど, なんでローソンさ走って行った, <笑>(笑), で, ほんと何も分かんなくて, でそのあと何かき, なんか食べ物買わないといけないねー, と思って, それでローソンさ走って行っても, もう空になっちゃった, <笑>, うん, 何も残って…

T: じゃあそのあと, 何か困りました? なんか無くて

L: なにに…

T: 食べるもの(あー)がないとか, か, 停電してる日とか

L: 別に, 米あれば, だよ, うちが農業だから, 米作って, 結構米なんてためてあるから, で, そ, 米あれ, こめ, 米あれば何, 何でもいいんだから, あと, ー何か不便っていうか, おーよー[お湯]がないですね, なんか 3 月くらいまだ寒かったんだから, 結構なんかお湯, あとガソリンの缶(はい), ガソリン結構なんかあちこち回った**, とよう[灯油]は, ちょうどなんか, 地震の前にちょっと, 入れましたね(はい), ほむ, え, ホム[ホーム]タンク?

T: はい,

L: うん, 入れました, だからちょっと, うん, 結構, **ましたね

T: ー, ただ電気が付かないって状況は大丈夫でしたか?

L: うん, 電気は付かないけど, 電気付かないは大丈夫, 大丈夫, なんとかね, うん, 電気ない, 一番不便やっぱ, お湯でないから(うん), 風呂入れないでしょ(はい), **ないしなんか, 落ち着かないですね

T: ふんふん

L: まず, ガスあるから, まず, ガスを出して(うん), なんか使いにしてるんだけど(うん), うん

T: え, 何日間電気とかガスが止まってたんですか?

L: 二日間ですね

T: あー

L: 二日間, うん, はい, でも, ちいく[地域]よって, また早くつけるところもあったんですけど, うちが二日でした

T: ふーん, じゃあまあ二日間ちょっと我慢をしたら, 後は大丈夫だった

L: うん, はい, <笑>

T: はい、わかりました、色々とありがとうございました、じゃあ一つ、これちょっとロールプレイをやりたいんですけど、読んでいただいてもいいですか？

L: はい、＜ロールカードを読む：あなたは高額、高額の予約を払って、旅行の予約をしましたが、しかし行け、行けなくなりました、旅行、旅行社の人に話して、予約金を返してもらってください＞

T: まあ、旦那さんが帰ってくるから、家族でじゃあ、どうしよう、沖縄、北海道、どっちがいいですか？

L: 北海道です

T: じゃあ北海道旅行を、行くことを計画して、したと言うことにしましょうか

L: うん

T: 高額というといくらくらいだと高額ですか？、＜笑＞、[L]さんにとって

L: 私、15、1人15万なるとやっぱり高額

T: 1人一五万？、で五人、よ、四人だと60万？、北海道

L: あーそっか、北海道**大丈夫ですね、6万位でしょう

T: 1人6万ぐらい？

L: うん

T: じゃあ24万円の旅行に、いくら予約金を払ったことにしますか？

L: 予約金、うーん、ん、予約金、予約金いりますか、私初めて聞いたんだけど

T: 予約金(うん)、あ、あ、予約金分かりますか？裏に中国語も書いてあります(うん、この…)、英語の方がいいですか？

L: ううん

T: 大丈夫？

L: でも、予約金いりますか？

T: あ、普通予約したら予約金を…

L: あ、そうなんですか

T: 払うので(ふーん)、あの一、予約金、え一、だから(うん)、3週間後ぐらいの旅行にしましょうか

L: はい

T: で予約金を払いました

L: はい

T: だけど行けなくなった、いいですか？

L: あ、誰が行けなくなった、私？

T: はい

L: 私が行けなくなった

T: はい、私は旅行社の人

L: はい

T: 大丈夫ですか？

L: はい

T: はい、ABC旅行でございます

L: あの一、ちょっとこの前予約したの旅行が、行けなくなりましたけど、ちょっと予約、あ、よーやく[予約]金が払ってもらいたい、はら返してもらいたいんですけど、どうすればいいですか？

T: はい、恐れ入ります、あの、お客様のお名前と、どこの、何日の、ご旅行か、ちょっとお聞かせ願えますでしょうか

L: あ、はい、えーと、{地名 2}市に住んでる、{Lフルネーム}と申しますが
T: あ、ありがとうございます、いつも
L: あ、はい、この前予約したの北海道行きの旅行なんですけど
T: はい、3月30日出発の便でございますね
L: はい(はい)、うん、それなんかちょっと(あ)、うん、行けなくな、なったんですけど、どうすればいいですか(あ)、予約金と返してもらいたいんですけど
T: えーと、大変申し訳ないんですが、予約金は、あの、基本的にもう、3週間前ですので、お返しできない決まりになってるんですがー
L: うーん、うん、す、うん、でもし、最初から行けなく、行けないならその後、ん、何言えばいいかな、
<笑>
T: <笑>、はい、あの一、お客様のご都合で一、やっぱりキャンセルということになりますと(うん)、大変申し訳ないんですが
L: あ一は一、わかりました、で、い…
T: あの一、何か特別な御事情でも
L: あ一、ん、ちょっと、えーと、何、何言えばいいですか、あ、娘、ん、ちょっと娘の、学校の行事重なって行けなくなりましたけど
T: あ、そうなんですか
L: うん、**
T: そうでございますね一、えーちょっと決まりは決まりなんですけど、ちょ、えー、どのような、あの、それは急に入った行事でいらっしゃると言うことですか？
L: はい、そうですね
T: で、そちらはやっぱりちょっと、旅行優先という風には
L: ちょっとできないですね
T: あーそうでございますか
L: うん
T: うーん、困りましたね、いかがでしょうか
L: うん、旅行、旅行行くの日にちちょっと伸ばして、伸ばしてもいいですか？
T: あ、あの一、はい、キャンセルというよりは変更と言うことで
L: あ、それ、**
T: はい(うん)、ではちょっとその点も含めまして、あの、また折り返しお電話させていただきます
L: あ、はい、宜しくお願いしますー
T: はい、ありがとうございました、すみません
L: <笑>
T: えー、中々あの、返してもらってくださいとか言われても、{L}さん人がいいから言えない
L: 返してくださいって、**、自分が悪いんでしょう
T: <笑>、すみません、難しかった
L: <笑>
T: はい、わかりました、旅行とかは、春休みはいかがですか？、今年はどう
L: うん、今年どこも行かない(うん)、インフルエンザもすごいだし、<笑>
T: あ一、そうですね

L: ええ, なんか(はい), うん, やっぱり, はい

T: はい, じゃあ今日はこの辺にしましょう, ありがとうございました

L: あ, はい