

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 9 月 8 日現在

機関番号：31310

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2016

課題番号：26380760

研究課題名(和文) 海外進出を目指す介護サービス事業所における福祉専門職の人材育成プログラム開発

研究課題名(英文) personnel training program development of the welfare employment in the care service establishment aiming at an overseas advance

研究代表者

村田 道彦 (MICHHIKO, MURATA)

東北文化学園大学・医療福祉学部・准教授

研究者番号：60413423

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,700,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、海外進出を進めている日本の介護サービス事業所を対象として、中国の圏域ごとに異なる労働環境の実態及び課題を明らかにするとともに、国際感覚を養いグローバルに活躍できる福祉人材育成プログラムを構築するための基礎資料を収集することを目的にした。パートナーシップ企業との契約交渉、海外介護事業所の運営、現地職員の人材育成、国際ネットワークの構築、ICT活用におけるコミュニケーション

研究成果の概要(英文)：In this study, I clarify the actual situation of the different labor circumstances and a problem every sphere of China for Japanese care service establishments stimulating an overseas advance. and It was intended to collect basic documents to build the welfare personnel training program that developed an international sense, and could play an active part in global. Contract negotiation with the partnership company, Administration of the overseas nursing care business and there Personnel training of the local staff, Construction of the international network, Communication in the ICT utilization

研究分野：社会福祉、介護サービス

キーワード：介護サービス事業所 介護職員 海外進出 中国 マッチング 人材育成 ネットワーク構築

1. 研究開始当初の背景

近年、東アジアの国では、少子化の進展と平均寿命の伸長により、急速に高齢化が進んでいる。その中で、高齢化が進展するアジアという大きな市場増の観点から介護サービスの期待が高まっている。しかし、高齢者に関する社会保障および介護サービス等、関連基準の法律の整備が整っておらず、高齢者産業をけん引・支援する整備の未熟なところが多い。また、一般的に、介護に関する事業経営の手法が確立されておらず、担当者ベースで事業所を立ち上げるところも多く、思うように事業展開が進んでいないのが現状である。

そのような中で、日本の高い介護技術・経営手法を取り入れ、事業展開を推し進める外国企業も現れている。日本企業の課題として、日本と現地の情報をうまく収集し、利活用したり、現地職員に日本の技術を伝えることができる人材がないという指摘がある。

以上のことから、海外で働くグローバルな福祉専門職の人材育成が重要であり、そのために支援を実施できる多角的な視点を含むプログラムを作成し、広く一般の専門職に普及させる必要がある。

2. 研究の目的

本研究では、海外進出を進めている日本の介護サービス事業所を対象として、中国の圏域ごとに異なる労働環境の実態及び課題を明らかにするとともに、国際感覚を養いグローバルに活躍できる福祉人材育成プログラムを構築するための基礎資料を収集することを目的としている。

具体的には以下の通りである。

現地のパートナーシップ企業とのマッチングに注目し、日本企業と中国企業が合弁会社を設立するにあたっての現状や課題について調べた。

主な目的としては、(1) 本研究では、現地のパートナーシップ企業とのマッチングに注目し、日本企業と中国企業が合弁会社を設立するにあたっての現状や課題について調べた。

(2) 現地介護サービス事業所の海外進出に関わる職員の役割や連携・協働の成果について調べた。

(3) 海外拠点における介護事業所のインフラを整備していただくだけではなく、ICT を用いてグローバルな介護支援ネットワークの構築に着目し、日本国内にある介護事業所から海外拠点に対するガバナンス調整の課題を明らかにし、その役割と連携・協働の成果を

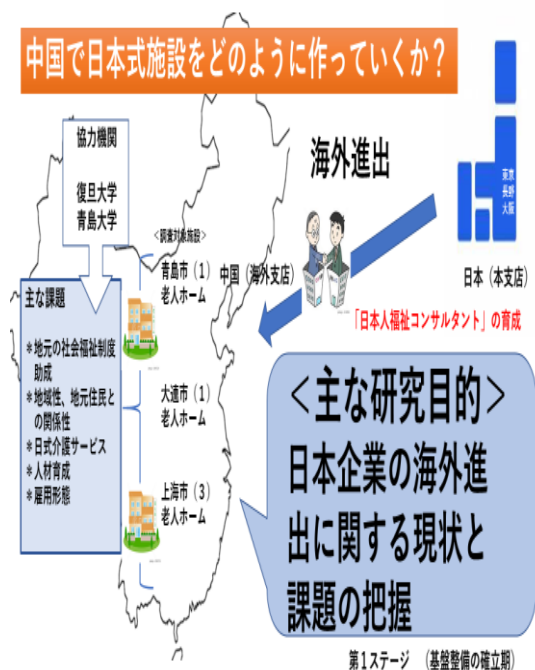
探り、国際間のネットワークの構築やコミュニケーション環境の改善に寄与することを目的とした。

3. 研究の方法

研究目的に照らして、半構造化インタビューに基づく、質的研究法を採用した。研究協力者の選定にあたっては、①海外に現地事務所を開設していること ②本社に海外事業部が設置されていること ③海外事業担当者は契約交渉に携わったことがある、という三つの条件を設定した。

機縁法に基づき、上記①～③の基準に該当する介護サービス事業所（6社）から紹介を受け、協力依頼を行った。調査期間は、①2015年7～12月である。インタビュー内容は、研究協力者の同意のうえ、ICレコーダーで録音し、逐語録として文章化した。(GT) 本研究において分析対象にするのは、11～15名の海外事業担当者のインタビュー・データである。(図1)

研究協力者に対し、研究目的および方法、個人情報・匿名性を文章および口頭で説明を行った上で、同意書を得た。また、調査結果の公表についても承諾を得ている。本研究の実施にあたっては、筆者の所属機関（調査実施当時）が設置する研究倫理委員会の承諾を得ている。



4. 研究成果

分析の結果、日本企業の海外事業担当者の経験を構成するカテゴリーを生成し、カテゴリー間関係を図式に表し、その構造と過程を可視化した。以下に、分析により見出され

たカテゴリーを【】、サブカテゴリーを《》、データを「」の論述を行い、担当者の経験をたどることとする。

以下、具体的な内容を示す。

(1) 現地のパートナーシップ企業とのマッチングに注目し、日本企業と中国企業が合弁会社を設立するにあたっての現状や課題について調べた。

【設立前の準備】として、《海外進出の目的・目標》《設立の理由》があげられた。また、課題については、「福祉や社会貢献を目的として事業を展開することを説明するが意図が伝わらないことがある」「収益や儲けをどのくらい出せるかを聞かれることがある」等があげられた。

【契約交渉】として、《業務分担および任意の明確化》《取締役・役員の権限》《契約日時》が示された。また、課題については、「短期間で利益を得ることを求められるので、どのように実践していけばよいのか迷うことがある」「中国および日本側双方の管理者が就くので、それぞれの強みを生かした事業が展開できれば良い」等があげられた。

【運営】に関しては、《販売戦略》《広報・宣伝戦略》があげられた。また、課題については、「日本企業では、中国政府とのネットワークが不足している」「地元行政の新制度サービスおよび補助金等に対する情報が不足している」等があげられた。

(2) 介護サービス事業所の海外進出に関わる職員の役割や連携・協働の成果については以下の通りである。

【職員の役割】として《施設周辺の環境整備》「施設建設における困難」「備品の調達、設置への困難」や《現地の調査や分析》「現地の市場調査への困難」「事業計画過程の課題（共同部分）」「地域（エンパワーメント）、モチベーションの喪失」、《情報発信、メディア対応》「メディア、マスコミからの問い合わせ、対応」「国内での問合せ・対応」「国外からの問合せ、対応」また、《現地行政機関へのアプローチ》「設置認可、取得の困難」「保険実施の進捗状況に差がある」「サービス供給体制に差がある」「補助金給付にバラツキがある」等、多義に渡っている。しかし、《役割分担への課題》「業務指導の問題」「管理総括責任者への課題」「スタッフの育成、指導の問題」が伴っていた。《介護サービスの理念、手法の共有》として、「理念の共有が困難」「認知症の知識不足」「日本式介護技術の提供困難」「ブランド戦略の周知」が示された。

【他職種と連携・協働の役割】を遂行するた

めには《現地ニーズの把握》「現地の労働環境への対応」「慢性入院患者への対応問題」「認知症高齢者の問題行動」また《適応・対応力の強化》「職員への周知徹底体制の見直し」「基礎教養の教育（特徴）」「介護技術の指導（工夫）」、《即決・決断力》「時間調整の問題」「役割分担の問題」「短期的な成果重視」、《スピード対応》「調査が遅い」「計画から実行に移すまで早い」と言った【管理職としての積極的な行動】が挙げられていた。

【職員の成果】として《職員の経験の蓄積》「現地短期・長期滞在暮らし」「イベント・交流会の参加」「訪問し契約時への交渉・面談」「パートナーとの出会い」を実施することで、《職員の満足度》「企業倫理の習得」「異文化理解」また、《異文化の違いに気付く》「言語の違い」「文化や習慣の違いへの克服」、《介護保険制度への依存問題》「利用者の個人負担が多い」「計画、記録をする習慣がない」「要介護の選別が難しい」が明らかになってきた。

(3) 海外拠点における介護事業所の ICT を用いてグローバルな介護支援ネットワークの構築に着目し、日本国内にある介護事業所から海外拠点に対するガバナンス調整の課題について以下の通りである。

情報通信機器を活用するうえでの事業所の課題として【事業所内の施工】【ネット・システム構築】【ネットワークの運用】【テクニカル・サポート】【トラブル解決】のカテゴリーがあげられた。

また、サブカテゴリーからの職員の課題としては、＜システム運用に関する負担軽減＞「中国系のプロバイダーに問い合わせたがよくわからない」「時差・タイムラグで業務に支障がでた場合の配慮」が明らかになった。職員や関連企業の課題として、＜コミュニケーション環境の整備・対応＞「回線がつかず、日本人スタッフが不在でわからない」「外国人スタッフとコミュニケーションが取りやすい場・雰囲気作りが必要」また、＜教育支援ツールの移設・増設＞「ネットで、職員とケアカンファレンスを実施したが操作方法に工夫が必要であり・・・」「通訳・翻訳等に WEB 検索エンジンを活用するが意味がつかない」であった。

本研究のまとめ

本研究における得られた成果については以下のように挙げられた。

(1) 現地でのパートナーシップ企業との契約交渉では、企業体系および、言葉や文化の違いから積極的に関わりを持つことが難しい。特に、一部であるが福祉や社会貢献におもむきを置きたい日本企業にとって、商業ベースで儲けや売り上げを追求するビジネス

モデルには馴染まない傾向があった。

そのような状況であっても、他の業種と連携・協働しつつ、少しでもリスクの回避をしながら、そして現地の利用者の意向を組んだサービスを提供できるように、海外事業担当者として積極的な行動やモチベーションの強化が重要であると捉えている。今後は、法規制、双方の商業習慣、ニーズの違いの差を縮めるため、共通認識を深める取り組みが必要である

(2) 介護職員に関わる役割や連携・技術の成果については、職員の問題を明確にすることが必要であると同時に、日本と中国の帰属感、価値観、仕事の矜持を把握する必要があるであろう。中国の介護事業所では、「人を良くする、そこから良い技術が生まれる」「良い介護をするためには、まずは介護者自身を良くしていこう」というような「介護職員自身の健康・生活環境」の維持・向上があげられる。具体的には、「施設を自分の家と呼ぶ」「職員は、兄弟姉妹のように平等である」「24 時間開業している厨房」や「服・下着等の生活用品の無料支給」「住居の提供」、職員の夢を実現させるための「大学進学支援」等が挙げられた。それぞれの地域性による職員の働きやすい環境、嗜好等も十分踏まえた上での取り組みが必要であろう。

(3) 現地の利用者の意向を組んだサービスを提供できるように、海外事業担当者として、「国際的な社会資源 (international care resources) を活用した介護計画の作成」「国際的に活躍できる管理職人材の育成」「国内で採用した人材の国際化」「海外サービスにおいて情報提供ができるスキル」が挙げられた。

現在の課題としては、日本と現地の情報をうまく収集し、利活用したり、現地職員による介護サービスを国際的な視点で調整 (international care を management できる技術) の開発が遅れ、日本・中国の高齢者にサービスを普及できる人材が育っていない。我が国の介護サービス事業所業界では、中小零細企業も多く、そのほとんどが国内の市場を優先することが多いため、海外に目を向ける福祉専門職が育たないという現状がある。

(3) ICT 活用に関する職員と現地のパートナーとでは「双方の関係を構築する」「話し合う場を設けること」「意見を出し合うこと」といった情報の共有する枠組みは同じであるが、「親しみやすい環境を作ること」「カンファレンス」「チームを作ること」「小さな変化を逃さない」「見守りをする」においては、それぞれ事業の捉え方に違いが認められたことから、ネットワークの構築に関して今後なんらかの対応が求められる。

海外に進出する介護サービス事業が現地化するための課題について以下のようなことが挙げられる。

一つめは、各省(市区)の福祉政策にはインフラや国民意識の成熟頻度が異なっており、運営資金として補助金を活用できる福祉サービス事業とそうでない事業が存在するので展開が変わってくる。

二つめは、介護の収益は未だに低い状態にあり、マーケットを拡大できるような医療や保健分野等、付加価値のあるものと組み合わせたビジネスモデルが必要である。

三つめは、信頼できるパートナー探しである。外国のパートナーは、日本の介護保険制度や介護技術、人材育成には関心があるが、日本人介護関係者と合弁を築きたいかは別である。日本の他に欧米諸国の企業も進出しており、事業所同士が競合になるため配慮が必要であろう。

四つめは、知的財産の整備や管理の問題である。介護は、サービス産業の種に入るため、商品そのものの実体がなかなか見えづらい。また、海外進出するための戦略として、我が国固有の介護ブランドを保持しながら、新たな価値を創出するサービスを展開していくことが必要であろう。

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 1 件)

① 村田道彦 佐藤 弥生 尹貞惠 權現珍 趙美敬 : 韓国における高齢者福祉の現状について. 東北文化学園大学保健福祉学研究. 査読無 12 号. 2014. 53-65.

[学会発表] (計 2 件)

① 村田道彦 : 海外進出を目指す介護サービス事業所の現状と課題-グローバルな介護支援計画と介護職員の取り組み-. 日本健康福祉政策学会. 2016. 11. 12. 大宮ソニックシティ (埼玉県)

② 村田道彦 : 海外進出を目指す介護サービス事業所の現状と課題-中国企業との契約に関する海外事業担当者の取り組みから-. 日本社会福祉学会. 2016. 9. 11 佛教大学 (京都府)

6. 研究組織

研究代表者

村田 道彦 (Michihiko, Murata)
東北文化学園大学・医療福祉学部・准教授
研究者番号：60413423

連携研究者

工藤 久 (Hisashi, kudou)
秋田看護福祉大学・福祉学科・准教授
研究者番号：40289757