

平成 29 年 6 月 20 日現在

機関番号：34311

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2015～2016

課題番号：15H06734

研究課題名(和文) 在日外国人ケア労働者と日本人スタッフにおける協働文化の構築と異文化間ケアの創出

研究課題名(英文) Constructing collaborative- culture and cross-cultural care among foreign healthcare workers and Japanese staff in Japan.

研究代表者

畠中 香織 (Hatanaka, Kaori)

同志社女子大学・看護学部・助教

研究者番号：40756227

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,100,000円

研究成果の概要(和文)：介護現場において外国人ケア労働者と日本人スタッフが協働できる「協働文化」の構築に必要な要素、及び外国人が提供する「異文化間ケア」の実態把握を目的とした半構造化面接を外国人と日本人へ実施した。データは計量テキスト分析を行い、カテゴリーを抽出した。外国人は日本人との協働に向け【日本のルールへの適応】を心掛け、【職場での母国語の使用】を控えていた。日本人は外国人に対して【文化差に配慮した関わり】をし、【外国人を受け入れる環境】を調整していた。外国人は日本的ケアを習得しながら、母国でのケアを活かし、日本の高齢者を【家族同様の高齢者】として扱い、【認知症の方への気遣い】を実践していた。

研究成果の概要(英文)：Semi-structured interviews were conducted with foreign healthcare workers and Japanese healthcare staff to investigate the factors necessary for the construction of "collaborative-culture" wherein the foreigners and Japanese cooperate at care facilities. The collected data were analyzed using a text mining approach, and categories were extracted. As a result, it was found that foreigners wished to collaborate with Japanese, such as by [complying with Japanese rules] and refraining from using [native language in the workplace]. The Japanese [recognized cultural differences] and adjusted [their work environment to accept foreigners]. While learning to provide care in the Japanese healthcare system, foreigners tend to assimilate care practices of their home countries in treating Japanese elderly, including practices such as [elderly being treated as family members], and [caring for elderly with dementia].

研究分野：高齢看護学

キーワード：外国人ケア労働者 日本人ケアスタッフ 協働文化 異文化間ケア

1. 研究開始当初の背景

経済連携協定のもと、フィリピン・インドネシア・ベトナム人が来日しており、今後は、外国人技能実習制度のケア分野への導入も検討されている。日本における介護の人手不足から、外国人ケア労働者（以下、外国人）によるケアは現実的な選択肢となり、多文化化への社会的関心は高い。

ケアは、単に日本語が上達すればできる仕事ではない。対象者の生活習慣や文化背景を理解した上で実践されるべき職業であり、日本の生活や環境への異文化適応が不可欠であると考え。適応の進展は、外国人が日本の文化理解に基づいたケアの実践、母国での豊かなケア知識や感性を活かした「異文化間ケア」の創出という、創造的な段階も望める。それを可能にする職場は、互いの文化を尊重しあう「協働文化」を持つ場であり、「協働文化」構築への支援は重要な課題であると考え。

しかし、外国人は日本の文化・慣習、ケアの文化差に戸惑い、日本語能力の不十分などから意思疎通に困難を抱え、不適応となるケースも多い。また日本人スタッフ（以下、日本人）も、外国人との人間関係調整の必要性を感じ、習慣の違いに対する不安を覚えるという。このように、外国人と日本人との協働には課題が多く存在するものの、外国人を対象とした異文化適応や、日本人と外国人の協働環境に注目した研究は少ない。

2. 研究の目的

本研究は、異文化性を介護現場に活かすことに着目し提案した2つの理論：外国人と日本人が協働できる「協働文化」、外国人の母国的ケアと日本のケアが融合した「異文化間ケア」の実態把握を明らかにすることを目的とした。

(1) 介護施設で就労する外国人に焦点をあて、外国人と日本人の「協働文化」構築への要素、及び「異文化間ケア」について検討した。

(2) 介護施設で就労する日本人に焦点をあて、日本人と外国人の「協働文化」構築への要素、及び外国人が提供する「異文化間ケア」について検討した。

3. 研究の方法

(1) 外国人

対象者：西日本の介護施設に勤務する外国人7名。内訳はフィリピン人4名、インドネシア人1名、ベトナム人2名、女性4名、男性3名である。EPA制度を通じて来日し、日本での平均就労年数は1.5年である。

方法：2016年3月から12月に、外国人を受け入れている介護施設へ調査依頼を行い、外国人に対して調査の趣旨を説明してもらい、承諾を得て実施した。外国人への半構造化面接は原則日本語で尋ね、許可を得て IC

レコーダーに録音をした。また、必要に応じて英語を交えた。一人約1時間とし、個人又はグループで実施した。質問内容は、母国と日本とのケアの差異・期待、外国人と日本人の関わり方、日本人への期待・受ける配慮、外国人の高齢者へのケア、サポート関係、などである。

調査は、同志社女子大学の倫理審査の承認を得て実施した。また、外国人に対して研究への参加は自由意志であり、辞退により不利益を被ることがないことを文書と口頭で説明し、同意を得て実施をした。

データ分析：収集したデータは、KH Coder (ver. 2.00)を使用した計量テキスト分析を行った。テキストデータを、「ケアの違い、学習方法、日本人に求めること、希望すること、日本人との協働配慮、仕事上の困難、対処方法、高齢者へのケアにおける配慮、とグループ毎に共起ネットワークを作成し、意味内容が類似したものをグループ化し、共通の意味を表すカテゴリーに分類した。

(2) 日本人

対象者：西日本の介護施設に勤務する日本人10名。内訳は、女性5名、男性5名である。

方法：2016年3月から12月に、外国人を受け入れている介護施設へ調査依頼を行い、日本人に対して調査の趣旨を説明してもらい、承諾を得て実施した。許可を得て IC レコーダーに録音をした。一人約1時間とし、個人面接を実施した。質問内容は、外国人と働くことでの良さ・困難、日本人の配慮、外国人への期待、協働について、高齢者へのケア、などである。倫理的配慮については、外国人と同様である。

データ分析：外国人と同様に、計量データ分析を行った。テキストデータを、「外国人と働くことでの良さ、困難、外国人への配慮、外国人へ求めること、協働要素、高齢者へのケア、とグループ毎に共起ネットワークを作成し、意味内容が類似したものをグループ化し、共通の意味を表すカテゴリーに分類した。

4. 研究成果

(1) 外国人

テキストデータ：「ケアの違い、学習方法」のテキストデータは、文章数149、総抽出語数1642語、「日本人に求めること」は、文章数88、総抽出語数1042語、「日本人との協働配慮」は、文章数123、総抽出語数1319語、「仕事上の困難・対処」は、文章数201、総抽出語数2284語、「高齢者へのケア配慮」は、文章数28、総抽出語数387語であった。

共起ネットワークに基づいたカテゴリー抽出：テキストデータの共起語から分類されたカテゴリー名を以下に示す。

「ケアの違い、学習方法」は、【母国との

仕事内容の違い】【仕事と学習の時間】の2つが抽出された。「日本人に求めること」は、【直接的表現】と【人前での注意への配慮】の2つが抽出された。「日本人との協働配慮」は、【日本のルールへの適応】、【職場での母国語の使用】の2つが抽出された。

「仕事上の困難・対処」は、【高齢者の言葉】、【遠慮されること】、【給料】、【日本人のサポート】、【母国人との交流】の5つが抽出された。「高齢者へのケア配慮」は【認知症の方への気遣い】、【日本の介護への想い】、【家族同様の高齢者】の3つが抽出された。表1に各カテゴリー名と共起語を示す。

表1. カテゴリー名と共起語(外国人)

| | 群 | カテゴリー名 | 共起した語 |
|------------|---|-------------|--------------------|
| ケアの違い、学習方法 | 1 | 母国との仕事内容の違い | 日本、仕事、違う、オムツ交換、やり方 |
| | 2 | 仕事と学習の時間 | 仕事、時間、日本語、勉強、国家 |
| 日本人に求めること | 1 | 直接的表現 | 直接、良い、難しい、間接、話 |
| | 2 | 人前での注意への配慮 | 恥ずかしい、注意、苦手、フロア |
| 日本人との協働配慮 | 1 | 日本のルールへの適応 | 時間、ルール、習慣、困る、慣れる |
| | 2 | 職場での母国語の使用 | 日本語、利用、フィリピン、職場 |
| 仕事上の困難・対処 | 1 | 高齢者の言葉 | 高齢、利用、言葉、特に、 |
| | 2 | 遠慮されること | 外国、遠慮、一緒 |
| | 3 | 給料 | 困る、お金、夜勤、貯金 |
| | 4 | 日本人のサポート | 日本人、仕事、難しい |
| | 5 | 母国人との交流 | 言葉、ストレス、話す、休み |
| 高齢者へのケア配慮 | 1 | 認知症の方への気遣い | 利用、認知、言葉、気 |
| | 2 | 日本の介護への想い | 介護、世話、フィリピン、辛い |
| | 3 | 家族同様の高齢者 | 家族、日本、一緒 |

カテゴリーに対応する面接内容(抜粋)：

「ケアの違い、学習方法」の【母国との仕事内容の違い】では、「日本人と同じやり方はできない。わからないし、違う。今も、見たり聞いたりして勉強する。フィリピンで学んだことが全部日本では使えない」であった。【仕事と学習の時間】では、「仕事の後で家に帰って、ちょっと1時間ぐらい休んで、また勉強をしています。しんどいですね。日本の介護、介護保険があります、勉強します。」と話していた。

「日本人に求めること」の【直接的表現】では、「間接的な方が多い。だから、たぶん外国人にとっては混乱になりますね。日本人が怒ってるか怒ってないか、分からない。」であった。【人前での注意への配慮】では、「ほかの人の前で注意をするとか、フィリピン人はあまり好きじゃない、恥ずかしい」という意見があった。

「日本人との協働配慮」の【日本のルールへの適応】では、「日本の習慣はルールが多いです。日本人は、困るときに、手伝ってくれました。気を付けてることは、言葉、使い方、敬語とか。人間関係。日本人は時間をぴったり守る」と述べていた。【職場での母国語の使用】では、「利用者さんの近くでは、タガログ語は話さない」であった。

「仕事上の困難・対処」の【高齢者の言葉】では、「高齢者の言葉は難しい。使っている言葉は、全然分からないです」と話していた。【遠慮されること】では「(日本人は)日本人には“ここできてないよ”と言うのに、外国人には遠慮して言わない。困る」であった。【給料】では、「もうちょっと欲しい。仕送りは毎月している。日本に行く目的はお金の問題も含まれますから」と話していた。【日本人のサポート】では、「利用者さんに聞いたこと、わからないから、同僚の日本人に説明してもらいました」であった。【母国人との交流】では「おんなじ国の人でサポートしている」であった。

「高齢者へのケア配慮」の【認知症の方への気遣い】では「友達みたいにしゃべるのは、あまり良くない」であった。【日本の介護への想い】では「もし利用者さんの悩むことを見たら、私もすごく感じます。インドネシアでは、家族が施設に入ることはない」と述べていた。【家族同様の高齢者】では、「日本でも一緒です。高齢者は家族です。家族以上に利用者さんと長い時間一緒に過ごして、小さなことから大きなことまでやってあげますので。きちんとできる、家族以上に」と話していた。

(2)日本人

テキストデータ：「外国人と働く良さ」のテキストデータは文章数 105、総抽出語数 573、「困難」は文章数 109、総抽出語数 633語、「外国人への配慮」は文章数 124、総抽出語数 883語、「外国人へ求めること」は文章数 55、総抽出語数 305語、「協働要素」は文章数 65、総抽出語数 314語、「高齢者へのケア」は文章数 117、総抽出語数 664語であった。

共起ネットワークに基づいたカテゴリー抽出：テキストデータの共起語から分類されたカテゴリー名を以下に示す。「外国人と働く良さ」は、【ケアの優しさ熱心さから受ける刺激】、【外国人との協働による職場雰囲気の変化】、【文化差が少ないケア技術】の3つが抽出された。「外国人と働くことでの

困難」は、【詳細な指示伝達】、【記録等の文字表現】、【指導や注意】の3つであった。

「外国人への配慮」は、【外国人の能力・理解力に応じたサポートの提供】、【文化面を配慮した外国人の行動の理解】、【適切なケア技術の指導】の3つが抽出された。「外国人へ求めること」は、【コミュニケーション力の向上】、【日本の仕事内容の理解】、【状況に応じた母国語の使用】の3つであった。「協働要素」は、【ケアに求められるコミュニケーション】、【文化差に配慮した関わり】、【外国人を受け入れる環境】、【意思疎通】の4つが抽出された。「高齢者へのケア」は、【ケアを通して伝わる外国人の熱意】、【異文化コミュニケーションの受容】、【方言への対応困難】の3つであった。表2に各カテゴリー名と共起語を示す。

カテゴリーに対応する面接内容(抜粋)：

「外国人と働く良さ」の【ケアの優しさ熱心さから受ける刺激】では、「職場では本当に丁寧に良くされているので、見習わないといけない」という意見があった。【協働による職場雰囲気の変化】では、「日本人だけで仕事しているよりも癒やしが入った方が、場の雰囲気が変わる」であった。【文化差が少ないケア技術】では、「基本はちゃんと守ってる。文化の壁はあまり感じない。普通にちゃんと挨拶もできる」と話していた。

「外国人と働く困難」の【詳細な指示伝達】では、「急いでる時間帯で細かい内容のことを伝えようと思っても、なかなかそこが理解できないときもある」という意見があった。【記録等の文字表現】では「記録を残す時に非常に弱い。手間がかかりますもんね。記録が難しい。書かかないといけないですよ」と話していた。【指導や注意】では、「自分がやったことをなかなか認めない。基本的に注意されるのは大嫌いです」であった。

「外国人への配慮」の【能力・理解力に応じたサポート提供】では、「できないところは別の人でカバーしていくとか、そこをシフトでフォローし合う」と話していた。【文化面を配慮した外国人の行動の理解】では「文化の違いもあるのかなと思うと、あまりきつくも言えないなというのはあります。言う時に気をつけようと思う」と話していた。【適切なケア技術の指導】では「健側、患側を間違えたり。そういう技術的な間違え。雑でもないと思うけど。技術が違うときは、指導している」などであった。

「外国人への期待」の【コミュニケーションの向上】では、「コミュニケーションも難しくなってくるのかなって。日本で働いてただくからには、日本になじんでもらわないと困る」と述べていた。【日本の仕事内容の理解】では、「同じような分くらいは、やっぱり動いて欲しい、っていう気持ちはやはりある」であった。【状況に応じた母国語の使用】では、「外国人だけが固まってしまって違和感があるけど、他の外国人が手助けをし

ていた。母国語がでますよね。それは日本人が敬遠してきますよね」という意見があった。

表2. カテゴリー名と共起語(日本人)

| 分類 | 群 | カテゴリー名 | 共起した語 |
|----------|---|-------------------|------------------------------|
| 外国人と働く良さ | 1 | ケアの優しさ熱心さから受ける刺激 | 優しい、一生懸命、丁寧、声 |
| | 2 | 協働による職場雰囲気の変化 | 外国人、雰囲気、職員、笑顔、見る、良い |
| | 3 | 文化差が少ないケア技術 | 基本、普通、技術、日本、変わる、挨拶、 |
| 外国人と働く困難 | 1 | 詳細な指示伝達 | 難しい、言葉、伝える、コミュニケーション、細かい、急ぐ |
| | 2 | 記録等の文字表現 | 日本語、言う、外国、記録、一番、分かる |
| | 3 | 指導や注意 | 注意、認める、違う、苦手、基本 |
| 外国人への配慮 | 1 | 能力・理解力に応じたサポート提供 | 外国、分かる、言う、言葉、利用、フォロー |
| | 2 | 文化面を配慮した外国人の行動の理解 | 注意、気、文化、個人、前 |
| | 3 | 適切なケア技術の指導 | 技術、普通、入る、職員、教える |
| 外国人への期待 | 1 | コミュニケーションの向上 | コミュニケーション、働く、難しい、困る |
| | 2 | 日本の仕事内容の理解 | 外国、覚える、動く、勉強、対応、 |
| | 3 | 状況に応じた母国語の使用 | 母国、日本語、言葉、時間、固まる |
| 協働要素 | 1 | ケアに求められるコミュニケーション | 利用、コミュニケーション、個性、日本語、必要、働く、介護 |
| | 2 | 文化差に配慮した関わり | 受け入れる、文化、手間、気持ち |
| | 3 | 外国人を受け入れる環境 | 外国、環境、言う |
| | 4 | 意思疎通 | 誤解、いや、伝わる、はい、 |
| 高齢者へのケア | 1 | ケアを通して伝わる外国人の熱意 | 真面目、一生懸命、伝える、声、全部、分かる |
| | 2 | 異文化コミュニケーションの受容 | 利用、言う、高齢、優しい、コミュニケーション、喜ぶ、会話 |
| | 3 | 方言への対応困難 | ほうげん、対応、刺激、難しい |

「協働要素」の【ケアに求められるコミュニケーション】では「結局メインが利用者さんなので、利用者さんのことをどう考えるかが、みんながちょっとずつ違うだけだとは思っている。コミュニケーション大事ですよ」と話していた。【文化差に配慮した関わり】では、「頑張ってる人を皆日本人は応援する。“個性を認め合う”しかないかなと思います」という意見があった。【外国人を受

け入れる環境】では、「うまい環境を作れたら。日本と外国で違うから物事の本質を見ていれば気づかないような良いことを教えてくれるのかなと」であった。【意思疎通】では、「外国人は、すぐに、“うん、うん。はい、はい”って言っちゃうので。伝わらなかつたら…、誤解は嫌ですよ」であった。

「高齢者へのケア」の【ケアを通して伝わる外国人の熱意】では、「利用者さんってやっぱり“聞いてくれる”、“分かんなくても、一生懸命寄り添おうとしてくれる”と」であった。【異文化コミュニケーションの受容】では「明るくなるし、コミュニケーションわからんなりにってはるし、それをまた高齢者の方喜んでではるし」と聞かれた。【方言への対応困難】では、「高齢者の方やから、方言的な表現が難しい」であった。

(3)外国人・日本人の抽出カテゴリーに関する考察

本調査からは、外国人と日本人の「協働文化」の構築に向けての肯定的態度と配慮、及び課題が明らかとなった。

外国人は、外国人特有の問題に関連する日本とのケアの差異、職場での慣習やルールへの適応、高齢者の方言の理解などを困難と感じていた。それらに対して母国人、日本人からのサポートを獲得し、さらに自己学習によって困難を乗り越えようとする努力が読み取れた。外国人は日本人との協働を受身の姿勢で構えるのではなく、職場ルール、日本語、人間関係の理解、さらに外国人同士での母国語の使用を控えるなどを心掛けていた。また、高齢者へは気遣い、尊重した態度で接し、家族同様のケアを提供できるよう配慮していた。こうしたことから、外国人は日本でのケアの習得、ケア人としての成長へ意欲的であると推測できる。

日本人は、外国人が提供するケアの丁寧さに刺激を受け、文化差や個別性へ配慮をし、働きやすい環境調整に努めるなど、外国人との協働へ肯定的であることが読み取れる。しかし、外国人に対して日本語、及びコミュニケーション能力が未熟であることから、細かな指示が伝えられない、緊急時や臨機応変の対応を求められる場面での困難などを抱えていた。高齢者のケアに関しては、外国人のケアが悪影響を及ぼすことはなく、むしろ高齢者が異文化体験に刺激を受けている様子が伺えた。

受け入れ施設側は外国人へ即戦力を期待しやすいものの、外国人が職場において過度のストレスを抱えることは、不適応から帰国を迫る可能性を発生させてしまう。本調査から得られた結果を基に相互理解に向けた異文化間教育を展開することは、外国人と日本人の良好な職場の「協働文化」の醸成への一案となり、国際化に対応できる介護現場作りの支援へとつながるであろう。

5. 主な発表論文等

〔学会発表〕(計3件)

Kaori Hatanaka, Emiko Yamamoto, Tomoko Tanaka, Elements of Collaboration Between Foreign and Japanese Care Workers: A Case Report of an Elderly Facility in Japan, The Asian Conference on Psychology & the Behavioral Sciences 2017, Kobe, Japan.

皇中香織、山本恵美子、田中共子、在日外国人ケア労働者と日本人の協働文化の構築に向けて～介護施設で就労する外国人の視点からの協働要素の分析～、日本健康心理学会第30回大会、明治大学駿河台キャンパス、2017年9月

皇中香織、山本恵美子、在日外国人ケア労働者と日本人の協働文化の構築に向けて(2)～介護施設で就労する日本人スタッフの視点からの協働要素の分析～、第71回国立病院総合医学会、2017年11月

6. 研究組織

(1)研究代表者

皇中香織 (HATANAKA KAORI)
同志社女子大学 看護学部 助教
研究者番号：40756227

(2)研究協力者

山本恵美子 (YAMAMOTO EMIKO)
宮崎大学 講師
研究者番号：50464128

田中共子 (TANAKA TOMOKO)
岡山大学 社会文化科学研究科 教授
研究者番号：40227153