

日本人スタッフにおける「異文化間ケア教育」の
パンフレットへの反応と協働環境への認識

－在日外国人ケア労働者との協働文化の構築に向けて－

Japanese Staff's Members' Responses to the “Cross-cultural Care Education” Pamphlet and their Perceptions of Collaboration: Toward Building a Culture of Collaboration with Foreign Care Workers in Japan

畠中香織

山本恵美子

山野洋一

田中共子

HATANAKA Kaori¹⁾ YAMAMOTO Emiko²⁾ YAMAMO Yoichi³⁾ TANAKA Tomoko⁴⁾

要旨

在日外国人ケア労働者が就労する介護施設で、彼らと共に働く日本人スタッフを対象に、「異文化間ケア教育」の一貫としてパンフレットを作成して配布した。本研究の目的は、パンフレットの理解と職場環境との関連性を検証し、協働への関わりや認識の把握から、「協働文化」構築への展望を見出すことである。Web でアンケート調査を行ったところ、パンフレットへの理解度が高いことが分かった。上司のサポートが得られやすい職場と外国人受け入れ制度の理解の高さ、そして同僚のサポートが得られやすい職場と外国人の適応や支援の理解、問題の理解度の高さの間に、肯定的な関連が見いだされた。協働に関する意見を求めたところ、【外国人の日本人や日本文化への理解】の教育へのニーズや、外国人と働く際の【言葉の壁と成長】の認識などのカテゴリーが抽出された。平素のサポートが高い職場や、教育への意識、外国人への関わりを肯定的に捉える職場では、「異文化間ケア教育」はより効果的であり、日本とのケアの文化差や価値観の理解が促され「協働文化」の構築の進展が期待される。

キーワード: 在日外国人ケア労働者、日本人スタッフ、協働文化、異文化間ケア教育、異文化適応

Abstract

A pamphlet was created and distributed as part of the “cross-cultural care education” to Japanese staff working with foreign care workers in nursing homes. This study aimed to examine the relationship between the understanding levels of the pamphlet and the work environment, towards a “culture of collaboration” by understanding the staff’s involvement in and perception of collaboration. This was also followed by a web-based survey. The results indicated a high level of understanding of the brochure among the participants. Positive associations were found between workplaces where supervisors are more likely to provide support and a higher level of understanding of systems for accepting foreigners, as well as between workplaces where coworkers are supportive and a better understanding of adaptation and support for foreigners and their problems. In terms of opinions on collaboration, the categories of “foreigners’ understanding of Japanese people and culture” and working with foreigners’ “language barriers and growth” were found to be essential for the workplace. In workplaces with high levels of support, awareness of education, and positive view of involvement with foreigners, “cross-cultural care education” was found to be effective in promoting an understanding of cultural differences in care and values and fostering a “culture of collaboration.”

Keywords: foreign care workers, Japanese staff, collaborative culture, cross-cultural care education, cross-cultural adjustment

- 1) 梅花女子大学 看護保健学部 Baika Women's University, Faculty of Nursing and Healthcare
〒567-8578 大阪府茨木市宿久庄 2-19-5
- 2) 愛知医科大学 看護学部 Aichi Medical University, School of Nursing
〒480-1103 愛知県長久手市岩作 1-1
- 3) 京都産業大学 教育支援研究開発センター Kyoto Sangyo University, Center for Research and Development for Educational Support Office
〒603-8555 京都府京都市北区上賀茂本山
- 4) 岡山大学 社会文化科学学域 Okayama University, Graduate School of Humanities and Social Sciences
〒700-8530 岡山県岡山市北区津島中 1 丁目 1-1

I. 緒言

日本の少子高齢化に伴う介護職員の不足が懸念されている（厚生労働省, 2023a）。介護職員の確保に向けて、在日外国人ケア労働者（以下、外国人）の受け入れ政策は急速に進められている。外国人を受け入れる制度は、2008 年からの経済連携協定（EPA）から始まり、その後、在留資格「介護」、技能実習、特定技能 1 号が加わり、2023 年時点において、約 4 万人以上が介護職に従事している（厚生労働省, 2023b）。

例えば、EPA 制度では、母国でのケア経験が要件とされ、日本で一定期間ケアや日本語に関する研修が義務づけられ、対象国もインドネシア、フィリピン、ベトナムに限定されている（厚生労働省, 2021）。しかし、他の受け入れ制度を通して、ミャンマー、中国、カンボジア、ネパール等、様々な文化的背景を持つ外国人のケア現場での就労が可能であり、母国でのケア経験の有無や日本語能力のレベルも異なるという現状にある（厚生労働省, 2022）。送り出し国の多様化は、外国人のケア知識、文化的・宗教的背景の差異に繋がり、さらなる現場の混乱を招く可能性が危惧される。

外国人のケア教育は各施設に委ねられている（橋本ら, 2020）。その中で現場の外国人は日本の職場環境に慣れることに困難を感じ、日本の文化、慣習、母国であたり前であることが日本のケア現場では不適切な行為として捉えられてしまうこと等、ケアの文化差に戸惑いを生じている（畠中・

山本・田中, 2018; Safari et al., 2022）。さらに、現場での摩擦から不適応な状態となって離職、帰国に至るケースが多く見受けられる（塚田, 2010）。

すなわち、複数の制度が併存することは、国内でケアに従事する外国人の目的や準備状況が異なることを意味するのみならず、安全なケアを提供するために、外国人を指導する施設、日本人スタッフ（以下、日本人）の負担や課題も異なることを示している。

外国人受け入れの拡大に伴い、受け入れ施設に向けたガイドの制作が増えてきた。日本介護福祉士養成施設協会（2019）が手掛けたハンドブックでは、在留資格、雇用手続き、生活サポート、住居面の手続き、関連機関との調整、介護業務に関する指導・教育などが掲載され、多文化理解の促進の策として「もてなし方」「集団協調性」「階級意識」「宗教への配慮」等が示されている。また、厚生労働省（2020）のパンフレットでは、制度の受け入れ状況、法人や事業所の取り組み例の紹介、外国人の職場定着、生活基盤の調整、地域社会に慣れ親しむための支援など、詳細な内容が掲載されており、現場で活用しやすい情報が提供されている。

しかしながら、多くのパンフレットにおいて、外国人への受け入れ制度や外的環境の整備などが示されているものの、どのように異国の日本で文化を理解して適応を促すかという異文化適応に着目した異文化間心理学の視点や、職業人とし

て成長を遂げていくことをどう支援するのかという異文化間教育の視座は乏しい。

ケア現場では、外国人と日本人が共にケアを実践し、サポートしていく協働が求められる。両者の協働に向けては、外国人の抱える困難や必要とするサポート（橋本ら, 2020; 中畠, 2020）、専門用語や敬語の難解さといった学業上の問題、生活上の問題、文化習慣の問題（八子・菊池, 2018）、および外国人の日本への異文化適応（Hatanaka & Tanaka, 2016）の過程を理解したうえで、的確な支援をしていくことが重要であろう。

加えて、表面上に見えてきやすい困難へのサポートや、物理的な文化差に加えて「古い」「介護」などをめぐって無意識に抱えている、ケアの“概念的文化”の差異への理解も、外国人支援に重要な視点とされる（二瓶, 2021）。例えば、日本では患者の早期離床や褥瘡予防として車椅子への移動を促すことが多いが、一方で、インドネシアでは高齢者の疲労を考慮しベッドでの休息時間を確保するなど、予防的観点より相手のニーズを軸にしたケアを大切にしている（畠中・山本・田中, 2019）。したがって、ケアには外国人の母国での文化的価値観が反映されていること、そしてケアの文化差の存在を互いが理解しあうことで、外国人と日本人の関係性が深まり協働が進むと考えられる。

これまで著者らは、外国人の職業人としての長期就労と成長を念頭に異文化適応プロセスを検証してきた（Hatanaka & Tanaka, 2016）。その結果、外国人が日本に適応し、ケア人として成長していくには、社会文化的適応が主軸となること、そこには日本人との良好な関係性が不可欠であることがわかった。社会文化的適応が進むということは、ケアの文化差が理解、調整され、困難が解消されていくことを意味する。適応が滞りなく進むにつれてケアの文化差への違和感が軽減され、その先には母国的ケアと日本的ケアが融合した「異文化間ケア」が創造される段階が想定される。これは、職場の日本人と外国人が共にサポートしあい協働できる「協働文化」の醸成に繋がると考えている。すなわち、日本人と外国人の協働

には、日本人も、外国人の異文化適応に不可欠な存在であると認識して関わること、そして文化的背景が異なっても、質の高いケアの提供に向けて互いに協力しあえる環境が、「協働文化」の要になると考えられる。

しかし、外国人の就労を支援するための、日本人を対象にした制度の説明や受け入れの留意点などのパンフレット等はあるものの、互いの文化的違いを理解し、尊重しながら協力できるようにするための文化差への対応に焦点をあてた、いわゆる「異文化間ケア教育」は未開拓である。

そこで本研究では、著者らの先行研究からの知見を基盤に「異文化間ケア教育」として、日本人向けパンフレットを独自に作成した。そして、コロナ禍であることを考慮し、現場教育としてパンフレットを配布した。このパンフレットの内容から、外国人の受け入れ制度や支援の理解、異文化適応への理解、不安や問題への理解が深まると考えた。そこでパンフレット読後、協働への関わりや認識を尋ねて反応の手がかりとし、また職場の協働環境への意見を募り「協働文化」構築への示唆を探った。加えて、職場環境に重要なソーシャル・サポートと職場満足感との関連性を検証した。職場では、上司や同僚からのソーシャル・サポートがあれば、心理的安全性のある環境が育まれ、組織のパフォーマンスが向上する（Edmondson, 1999）とされるため、そのような職場の方が職務満足感が高いと予想される。異文化への理解が進むことで、職場内のサポートや助け合いが円滑になり、職場環境の向上が期待できる。今回、「異文化間ケア教育」の理解との関連性を検証することで、良好なサポート体制や協働環境を構築するための知見が得られると考えた。

II. 研究目的

本研究の目的は、外国人が就労する施設で共に働く日本人を対象に実施した「異文化間ケア教育」のパンフレットの理解の状態と職場環境との関連性を検証し、協働への関わりや認識の実態を把握することで、「協働文化」の構築への展望の手が

かりを得ることである。

Ⅲ. 方法

1. 研究デザイン

横断的デザインであり、Web による無記名自記式アンケート調査と、自由記述で構成される実態調査である。

2. 研究対象者

外国人受け入れ制度を通じて来日し、介護施設で働く外国人と日常的に接する機会を持ち、同じフロアーや同部署で働く日本人とした。そして「異文化間ケア教育」のパンフレットの熟読へ自主的に参加し、Web アンケートに協力できる方とした。除外基準として、外国人と接する機会のない日本人とした。

3. 研究調査期間

2022 年 10 月から 2023 年 1 月まで。

4. 方法

先行研究で関わった介護施設や施設リストの機縁法を用いて、事前に許可を得られた 37 の介護施設へアンケート用 QR コードを記載した説明文書と、「異文化間ケア教育」の紙パンフレット各 3 部を送付した。施設長より、対象の日本人へ配布してもらうよう依頼した。

アンケート調査の実施は、研究代表者の「異文化間ケア研究会」Web サイト (<https://cross-cultural-care.com/>) で行った。対象者には「異文化間ケア教育」の紙パンフレットの熟読後に、Web 上でアンケート調査に関する同意を得てから、自由意思による回答を依頼した。回答時に、対象者のメールアドレスを取得し、デジタルギフトカードの謝礼を送付した。メールアドレスは個人情報であるため、謝礼の送付後に削除した。

5. 「異文化間ケア教育」パンフレット

外国人が日本文化に接触し、どのようなサポートを得ながら適応していくのか、日本で就労する外国人の職業人としての成長に向けた異文化適応の概念と過程を説明している（図1）。続いて、受け入れ制度、外国人が抱えやすい問題や職場で生じやすいトラブル、それらの背景にある日本の職

場慣習や生活や文化について説明しており、日本人と外国人の協働に必要な要素を盛り込んだ教育パンフレットである。これらの内容は、EPA制度で来日し就労した看護師、介護福祉士候補生らの異文化適応に関する先行研究（畠中・田中, 2013; 畠中・田中, 2015; Hatanaka & Tanaka, 2017; 畠中・山本・田中, 2018; 畠中・山本・田中, 2019）を参考に作成した。パンフレットは、A4両面サイズに収めている。本研究では、受け入れ制度を全て掲載せず、初回の試みとしてEPA制度を取り上げ紹介した。

6. パンフレットの理解の状態と職場環境の関連性

パンフレットの項目の理解、職務満足感、ソーシャル・サポートで評価した。

1) パンフレットの理解度

読了後、外国人を受け入れる制度（3 項目）、異文化適応（6 項目）、外国人の抱える不安（3 項目）、現場で生じやすい問題の理解（2 項目）ができたかについて、「5. とても思う～1. 全く思わない」の 5 段階のリッカート法で評価を求めた。

2) 全体的職務満足感尺度（4 項目、5 件法）

田中（1997）によって開発され、信頼性、妥当性が確認されている（ $\alpha=0.88$ ）。「現在の職場に満足している」、「現在の仕事の内容に満足している」等の 4 項目から構成される。尺度の使用に関しては、内容を改変せずに公開されているオリジナルの表現と出典を適切に引用した。

3) 職業性ストレス簡易調査票（9 項目、4 件法）

厚生労働省（2015）が作成した調査票から、周囲のサポート「配偶者、家族、友人等」を選択した。なお、このソーシャル・サポート尺度は「1. 非常に～4. まったくない」の 4 件法で、評点が高いほどサポートが少ない意味になるが、本研究では解釈の便宜のために得点を逆転してサポート得点とした。

7. 外国人との協働や教育ニーズの把握

現場に必要な教育、外国人と一緒に働くこと、外国人との日々の関わり、高齢者ケアへの外国人の必要性について自由記述で回答を求めた。

日本で働く外国人ケア労働者について

EPA制度 2008年からフィリピン・インドネシア、2014年にはベトナムからの受け入れが始まりました。

※「経済連携協定」(EPA: Economic Partnership Agreement)は、WTO(世界貿易機関)を中心とした多国間の貿易自由化を促すため、国や地域を限定して、関税等の貿易障壁を撤廃することにより、モノ・ヒト・カネ・サービスの移動を促進させようとするもの。

同じ職場で働く外国人について理解を深めましょう

特徴

政府間の協定に基づく。送り出し国の看護教育修了者、高学歴な候補者が来日。約1年の日本語研修を受けて、日本の病院や介護施設で就労しながら看護士又は介護福祉士国家試験の合格を目指す。



施設に求められる条件

研修責任者の配置、3年以上の実務経験のある研修支援者、日本語の継続的な学習、職場への適応促進、日本の生活習慣研修の機会を設ける。

ケアの知識

母国でケアを学んでいるが、病院で働いた経験がない人もいます。



日本に来る目的

日本の技術習得、家族の経済的な補助など。

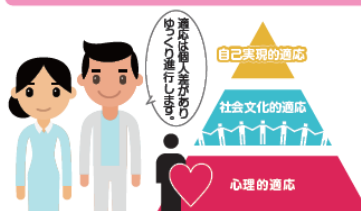


ケア現場で生じやすい問題

外国人の日本語の読み書きの能力不足、コミュニケーションのずれ、母国と日本の職場慣習や生活習慣の違い。



外国人の異文化適応を理解しよう!
日本人からはどんな支援ができる?



異文化適応って何?

外国人が日本の文化を理解しながら、仕事・日常生活や慣習を学習し、新しい環境での生活に慣れるために必要な適応プロセスです。この適応が上手く進まない、外国人は日本の生活が困難になり、仕事にも影響が出てしまいます。

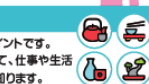
1: 心理的適応

心の健康のステージです。期待と不安で心が揺れ動きます。



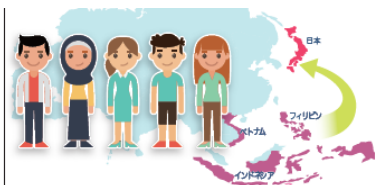
2: 社会文化的適応

日本で働くかどうかの重要なポイントです。主に職場の日本人との交流を通して、仕事や生活において大切な日本文化や慣習を知ります。



3: 自己実現的適応

日本で適応が上手く進むと、仕事・生活が充実し、安定して生活できるようになります。



外国人の異文化適応を支えるために!

社会文化的適応のステージで、仕事・日常生活へのサポートを提供しよう

職場では、外国人に積極的に声をかけてみてください。職場以外での交流では、外国人に日本の生活文化が伝わります。それが、外国人の満足感や、職場への愛着にもつながります。

適応が良好に進行することで、外国人から「異文化間ケア」が生まれる。

異文化間ケアとは?

日本的ケアと外国人の母国のケアが混合したもの

仕事に対する外国人の気持ち

日本人と暮らしたい、日本の国家試験に合格したい、国家試験に合格したら日本に住みたい、日本のケアを勉強したい、遠慮しないで接して欲しい。母国でのケアを忘れて丁寧にケアをしたい、母国との仕事の違いに戸惑うのでサポートが必要、家族に会うために休暇が欲しい。



高齢者に対する外国人の気持ち

母国では大家族で過ごすので、日本人以上に、家族以外の高齢者のことを家族の一員のように大事に思っている。日本の高齢者さんへのケアは楽しい。高齢者の方言は難しい...

外国人に対する高齢者の気持ち

一生懸命にやってくれる。日本人と変わらないケアをしてくれる。安心してケアを任せられる。

外国人を否定的にとらえず、外国人の存在が生きがいにもなる。

8. 分析方法

記述統計量の算出をした。パンフレットの理解度は、各項目の平均値を算出した。そして各項目の平均値と各尺度との相関係数を求めた。検定有意水準5%とし、統計処理はSPSS ver.27を用いた。自由記述については、KH Corder ver.3. Beta.07f で分析をした。

9. 倫理的配慮

本研究は、梅花女子大学の研究倫理審査委員会の承諾を得た(2022-0227)。対象者には、日本人と外国人の協働できる職場環境、「協働文化」の構築に向けた研究である旨を文書によって説明した。研究参加は任意であり、途中での中断が可能なこと、プライバシーを遵守すること、得られたデータは研究以外に使用しないことを説明した。その上で、個人の自由意思による参加ができるようQRコードを付ける配慮を行った。アンケートは無記名だが、メールアドレスの取得を謝礼にのみ使用し、その後は削除することを伝えた。

IV. 結果

1. 対象者の概要

回答者は38名であった。属性は男性17名、女

図1 日本人向けパンフレットの一部分

性21名、平均年齢44.1歳($SD=8.2$)、管理者は11名、スタッフは27名であった。職場は特別養護老人ホームが21名、介護老人保健施設が10名を占めており、平均在職期間は11.3年($SD=8.5$)であった。外国人との一週間あたりの関わりの頻度は、平均2.89日($SD=2.4$)であった。

対象者の内16名は外国人受け入れに関する教育を受けた経験が「ある」と答え、国際厚生事業団による研修が2名、法人内の外国人担当者作成による資料が1名、その他の13名については、受講内容は不明であった。残る22名は受講経験「なし」と回答し、異文化間教育に関連した記述はなかった。

2. パンフレットの理解の状態

作成したパンフレットは、制度の理解、異文化適応の理解、不安の理解、問題の理解を意図したものであり、これらを「理解できたか」との問いには高い評価を得た(表1)。

パンフレットの各項目の理解度と、職場環境としての職務満足感、ソーシャル・サポートとの関連性を明らかにするため、相関分析を実施した

表1.

| パンフレット熟読後の内容の理解 | | <i>n</i> =38 |
|-----------------|--------------------------|--------------|
| 項目 | 質問内容 | <i>M</i> |
| 制度や課題の理解 | EPA制度の概要 | 4.0 |
| | 日本人スタッフに求められていること | 4.1 |
| | EPA制度の課題(言語・国試) | 4.1 |
| 適応や支援の理解 | 異文化適応のプロセス | 4.1 |
| | 外国人が職場に適応しやすいような、サポートの提供 | 4.0 |
| | 異文化間ケアについて | 4.0 |
| | 異文化間ソーシャル・スキルについて | 3.9 |
| | 異文化間ソーシャル・サポートについて | 3.9 |
| 不安や思いの理解 | 外国人に分かりやすいコミュニケーションの実行 | 3.7 |
| | 外国人が抱える不安 | 4.3 |
| | 外国人の今後への思い | 4.3 |
| 生じやすい問題の理解 | 日本人高齢者が考える外国人への思い | 4.0 |
| | 現場で生じやすい問題 | 4.1 |
| | 現場で生じやすい問題が起きた時の対処 | 3.6 |

表2.

パンフレットの項目と各尺度との相関分析

| | <i>n</i> =38 | | | | | | | | |
|---------------|--------------|---------|---------|---------|-------|---------|---------|------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. 制度や課題の理解 | — | 0.70 ** | 0.27 | 0.61 ** | 0.14 | 0.48 ** | 0.63 ** | 0.32 | 0.66 ** |
| 2. 適応や支援の理解 | 0.70 ** | — | 0.43 ** | 0.69 ** | 0.26 | 0.22 | 0.59 ** | 0.20 | 0.48 ** |
| 3. 不安や思いの理解 | 0.27 | 0.43 ** | — | 0.45 ** | -0.21 | 0.14 | 0.14 | 0.18 | 0.22 |
| 4. 生じやすい問題の理解 | 0.61 ** | 0.69 ** | 0.45 ** | — | 0.22 | 0.20 | 0.39 * | 0.13 | 0.34 * |

** $P < .01$, * $P < .05$

5. 職場満足感, 6. 上司のサポート獲得, 7. 同僚のサポート獲得, 8. 家族のサポート獲得, 9. サポート合計

(表 2)。

職場での「上司のサポート」は、外国人に関する「制度や課題の理解」と有意な正の相関を示した ($r=0.48, p<.01$)。また「同僚のサポート」は、「制度や課題の理解」($r=0.63, p<.01$)、「適応や支援の理解」($r=0.59, p<.01$)、「生じやすい問題の理解」($r=0.39, p<.05$)と有意な正の相関を示した。パンフレットの理解度と職場満足感との間には、有意な相関は見られなかった。

3. 外国人との協働や教育ニーズの把握

自由記述で得られた4つの項目に関する意見について KH coder を用い、抽出語の出現頻度と抽出語同士の関連性を要約し、共起ネットワーク分析を行った。この手法により、日本人から出された意見について、単語同士がどのような文脈で使

われているかを視覚化し、関連性を可視化することができる(樋口, 2014)。円の大小が出現回数を反映し、線の太さは共起関係の強さを表しており、線で結ばれているかどうかということに意味がある。意味内容が類似したものをグループ化しカテゴリーごとに分類した。以下の本文での説明において、頻度で8~12.5で大きく表れた言葉は〈 〉、カテゴリーは【 】、記述文は『 』で示した。

日本人スタッフにとって「現場に必要な教育」(図 2)では、総抽出語数 431、異なり語数 148 であり、〈必要〉〈理解〉〈文化〉〈日本〉が最も多く表れた。線で繋がった語群を抽出されたカテゴリーとみて命名すると、【外国人の日本人や日本文化への理解】、【介護知識の理解】、【日本との文化差】、【宗教や生活習慣】の4つと考えられる。

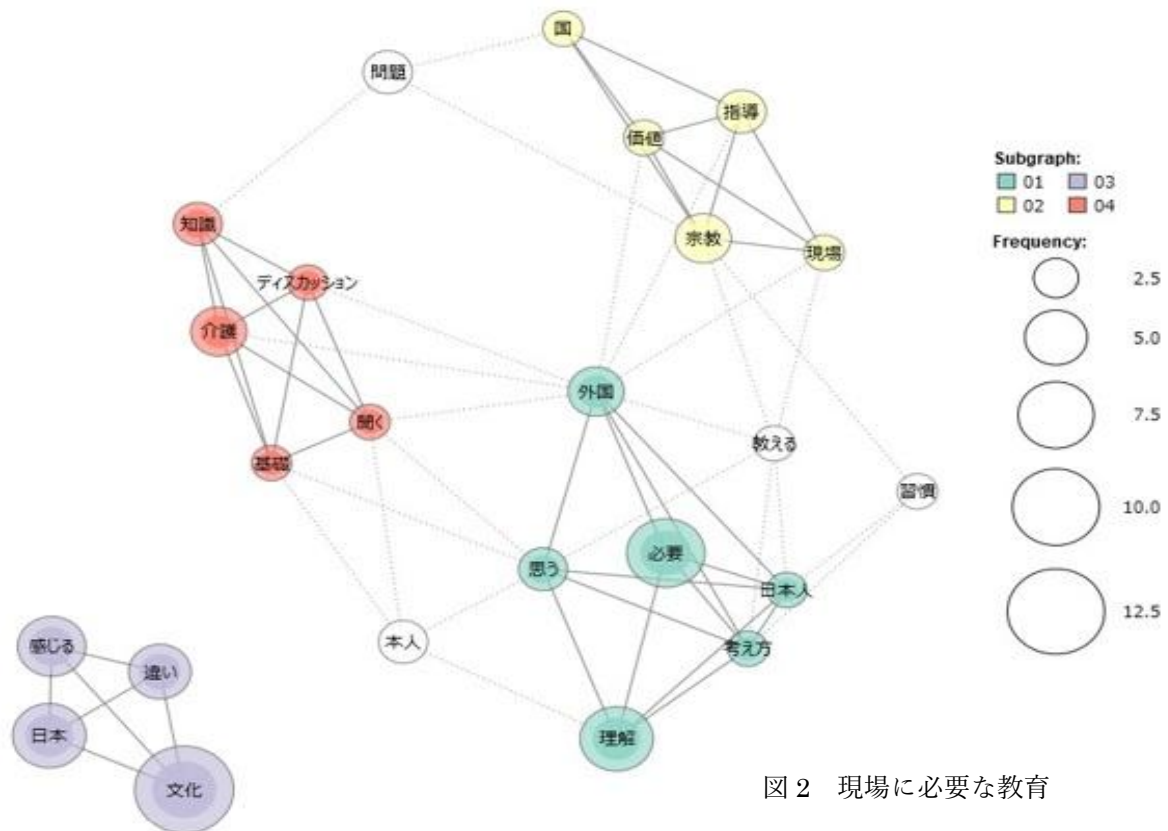


図2 現場に必要な教育

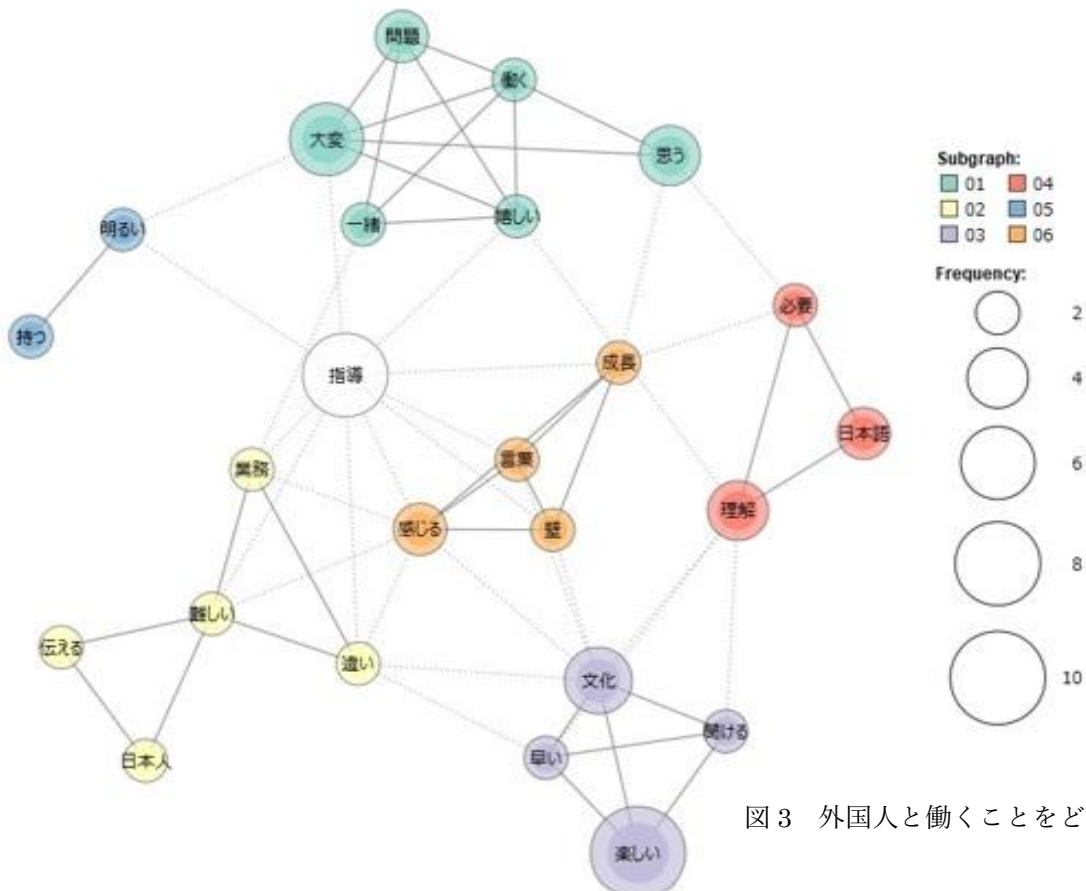


図3 外国人と働くことをどう思うか

文脈を辿ると、『異文化、日本の文化で困っていること、感じていることなど』、『介護の基本を学ぶ教育プログラムは必要。思いを聞く機会などで介

護の知識やケアの方向性を導いていくことが必要』、『基礎を理解してもらうために本人のペースに合った働き方をスタッフ全員で考えることだ

と思います』、『その国の文化や価値観の指導』などがあつた。

「外国人と働くことをどう思うか」(図 3)では、総抽出語数 385、異なり語数 152 であり、〈指導〉〈大変〉〈楽しい〉が最も多く表れた語であつた。カテゴリーとしては【言葉の壁と成長】、【指導の困難】、【大変さはあるが働くことへの嬉しさ】、【文化に触れる楽しさ】の 4 つが抽出された。文脈には、『言葉の壁があるが試行錯誤しながら指導している』、『指導が大変、かなりの労力がかかる』、『介護の楽しさを教えたい』、『文化の違いを聞くのが楽しい。頭が良いので吸収が早い』などがあつた。「日頃の外国人との関わり」では、総抽出語数 246、異なり語数 97 であり、〈介護〉〈指導〉〈業務〉が最も多い語であつた。【業務やプライベートの相談】、【勉強・生活への支援】、【一緒に働く同僚】、【指導者としての関わり】の 4 つのカテゴリーが抽出できた。文脈には『業務やプライベートの両方の相談にのっている』、『語学や国家試験の指導』、『一緒に仕事をしたり、指導をしている』、『指導者として関わり介護ケアに対する指導を行っている』などがあつた。「高齢者ケアに外国人は必要か」では、総抽出語数 558、異なり語数 197 であり、〈必要〉〈高齢〉〈外国〉〈思う〉が最も大きく表れた。カテゴリーとしては【人材不足に伴い外国人の労働力が必要】、【高齢者のコミュニケーション増加や活性化】の 2 つが抽出された。文脈には、『少子化、人材不足のために必要』、『必要と思う。高齢者から外国人に教えたくなる事が多く、会話を引き出しやすい』などがあつた。

V. 考察

1. パンフレットの配布後による理解の状態と職場環境との関連

1) パンフレットの理解について

今回のパンフレットは、外国人の異文化適応の概念や、日本人からの関わり的重要性、外国人の不安や彼らへの支援について、A4 両面に収まるようポイントを整理した簡潔な情報提供の手段

であつた。しかし、読後の反応からは、パンフレットの各項目の「制度や課題の理解」、「適応や支援の理解」、「不安や思いの理解」、「生じやすい問題の理解」に関して、総じて高い評価が得られていた。対象者は、日頃に外国人との関わりがある管理者やスタッフであるため、現場において外国人への指導の関心や向上心が高かつたことが推測される。

その中でも、「不安や思いの理解」の“外国人の不安”や“将来への思い”については、比較的高い理解度が得られていた。これらはパンフレットに記載した実際の事例が理解の深まりを助けた可能性が考えられる。反対に、“現場で問題が起こった時の対処方法”の評点は比較的低かつた。現場では、文化の違いから指導の際にコミュニケーション不足や理解不足が生じる問題があること、および相手の文化をよく理解した上で指導を行う必要があること(武中, 2017)が指摘されている。日本人と外国人の間に生じるトラブル解決の指南については、外国人の文化背景を知り、日本との相違点について丁寧に説明し、対比的に解説していくことが必要になろう。今後は、知識の幅と応用の力を付けるため、紙面のみならず動画を用いたり、対面でのシミュレーションを実施したりすることも一案であろう。

2) パンフレットの理解と職場環境の関連性について

パンフレットの理解度と職場環境の関連性をみた。職場でのソーシャル・サポートに関しては、「上司のサポート」は、外国人に関する「制度や課題の理解」と有意な正の相関を示した。また「同僚のサポート」は、「制度や課題の理解」、「適応や支援の理解」、「生じやすい問題の理解」と有意な正の相関を示していた。

ケア現場において外国人との関わりを持つと、「職員が異文化を理解できた」「施設の雰囲気の向上(がみられた)」などが報告されている(飯田・酒井, 2012)。外国人と日々関わることは、異文化交流が進化していくことで、コミュニケーションの多様性に習熟し、新たな刺激と学びの機会とな

る面を持っていると思われる。

また、平素のサポートが高い職場環境では、肯定的な環境基盤ができているため、心理的安全性 (Edmondson, 1999) が高いと予測される。サポートが高いとパンフを読んだ理解がより進んだというのは、こうした平素の意思疎通の良さが背景となった可能性も考えられる。日本人が外国人と働く上で、彼らとの対話やケア指導に困難を覚えた場合でも、職場の上司や同僚を頼りやすく、意見を聞ける環境があれば解決に役立つだろう。例えば、ケア現場で働く外国人は日本語習得に困難を抱え、コミュニケーションが円滑に取れないという (伊藤, 2014)。このような場面に遭遇しても、サポートが高い職場環境なら、外国人への対応の相談を実行しやすくなり、関係性が滑らかになる助けとなるだろう。こうした職場は、「異文化間ケア教育」の実践に有利だろうと考える。

今回、パンフレットの理解度と職場満足感との関連は有意でなかった。職場満足度は対人関係、キャリアなど個々の職場環境に対する満足感 (田中, 1997) や、仕事を通じた上司からの信頼、福利厚生、給与 (櫻木, 2006) 等の多くの要素から影響を受けることが知られている。横断的にパンフレットを配布する「異文化間教育」の読後の理解度は、彼らの仕事自体への評価とは関連が希薄であったと思われる。

本研究の「異文化間ケア教育」は、異文化適応の概念、外国人が抱えやすい問題、受け入れ制度、職場で生じやすいトラブル、日本の職場慣習や生活や文化について、外国人と日本人が協働するための必要な要素を含めた教育パンフレットである。異文化適応の視点から考察すれば、日本人や同僚からのサポートは外国人の適応の促進要因となり (Hatanaka & Tanaka, 2016; 譚・渡邊・今野, 2013)、長期就労への繋がりを期待できる。パンフレットによって、日本人が外国人の異文化適応、協働要素への理解、そして両者間に存在するケアの文化差への気づきが深まるならば、日本人は外国人に対するサポートやケアの指導に、より柔軟に対応でき、文化の違いを踏まえた支援が

強化されるだろう。ただし今回は、読後の理解度のみを尋ねたため、平素と読後の理解度を分離できず、理解の意味するものが新知識の獲得なのか既存知識の確認なのかは区別しがたい。また熟読の度合いも確認できなかった。これらは今後の測定上の課題である。

2. 外国人との協働や教育ニーズの把握

パンフレット読後の自由記述には、回答者の経験や要望が反映されていた。日本人が考える「現場に必要な教育」では【外国人の日本人や日本文化への理解】【介護知識の理解】【日本との文化差】【宗教や生活習慣】が抽出された。これらから、多様化する外国人の日本文化への理解、基本的なケア知識の習得、介護の基本を伝える教育プログラム、その国の文化や価値観の指導、などのニーズが明らかとなった。日本人と外国人には、日常生活における文化の違いのみならず、ケアの文化差が存在する (畠中・山本・田中, 2019)。今回の日本人が、日々、外国人と共に仕事をする中で、外国人の提供するケアが日本の介護と必ずしも一致しないことを察知しており、多文化が進む中では外国人の思いや考えを尊重した指導が、双方にとって働きやすい環境の構築に必要と認識していることが読み取れる。

外国人との共生には、日本人と外国人の交流の場を増やし、外国人に関する教育を充実させる必要がある (法務省, 2019) との見解がある。筆者らによる、外国人に向けた「異文化間ケア教育」の介入 (畠中ら, 2024) は、その実践の一助となるだろう。現場教育に関しては、日本人と外国人双方への実践が望まれる。それが双方向に協働を促進する動きを生み出すことに繋がるであろう。

大和 (2020) は、外国人の長期定着にむけた各種制度に関するセミナーや、管理者・人事担当者向けの研修の提供の重要性を指摘している。受け入れ制度が増え、外国人の国籍等が多様化する中で管理者向けの研修は一層重要となろう。しかし、管理者のみならず、外国人と日々、フロアで高齢者のケアに関わる日本人も研修の対象者と捉えて、協働のエッセンスを含めた「異文化間ケア

教育」を充実させていくことが有用であろう。

「外国人と働くことをどう思うか」では、【言葉の壁と成長】【指導の困難】【大変さはあるが働くことへの嬉しさ】【文化に触れる楽しさ】の категорияが抽出された。指導は大変であるが、言葉の壁を超えた成長を喜び、職場での異文化交流ができる環境をポジティブに捉えていることが明らかとなった。先行研究では、外国人の組織適応には、個人の主体的な行動に加え、受け入れ組織側の肯定的なフィードバックなども効果的であると示されている（小原, 2019）。対象者は、介護の楽しさを教えたいと感じ、困難もあるが試行錯誤しながらの指導を模索していた。こうした受け入れ側の姿勢は、外国人の職場適応へ影響し、職業人としての成長へつながり、「協働文化」を構築するために重要な要素になると考える。

「日頃の外国人との関わり」では、【業務やプライベートの相談】【勉強・生活への支援】【一緒に働く同僚】【指導者としての関わり】の категорияが抽出された。職場の同僚や指導者という立場であり、かつ、プライベートの相談役でもあることが明らかとなった。橋本ら（2020）は、外国人は“日本語の壁への対応”、“国家試験の学習支援の継続”、“余裕のない支援体制の改善”、“生活支援の充足ニーズ”へのニーズがあると述べている。今回の対象者の関わりは、外国人のニーズに適しているといえよう。これは、日常的な関わりによって、外国人の直面する問題の理解を深め、適切な支援や改善策の提供へ繋がったのだろう。

「高齢者ケアに外国人は必要か」については、categoryとして【人材不足に伴い外国人の労働力が必要】【高齢者のコミュニケーション増加や活性化】の2つが抽出された。介護スタッフの不足、その中でも、外国人の優しさや対応が高齢者の笑顔を増やし、気持ちの活性化を促していることが明らかとなった。先行研究においても、外国人は高齢者にとって不利益になるがやむを得ないという見方は適切でなく、むしろ健やかさに貢献する面を持つ可能性が指摘されている（畠中・山本・田中, 2021）。ケア現場は人手不足であり外

国人の労働力を求めている。しかし、外国人は、単なる人手不足の解消のためにいるというだけでなく、その異文化性を活かして高齢者に活性をもたらす、貴重な存在にもなりえることが示唆される。

なお、ケア現場で就労する外国人は、母文化を背景として異文化のケア実践の中で、ケアへの価値観や概念を変化させ異文化適応が進む（二瓶, 2022）。高齢者との関わりを通じて外国人の異文化適応が進展するとともに、母国的ケアを活かすことも可能になるであろう（Hatanaka & Tanaka, 2016）。

今回は、外国人の必要性を少子化や人手不足への対策とみる意見が多かった。しかし、「外国人と働くことをどう思うか」の結果からは、日本人が外国人を単なる人手不足の補填とは捉えず、日本のケア現場を支えるパートナーや同僚として認めている面があることを指摘できる。

日本人の意見から、外国人の就労やその指導、協働には総じて好意的であり、また高齢者にとっても有益な存在とみていることが明らかとなった。日本人には、異文化関連の知識や双方の価値観を知り、外国人へのケアの基本的スキル教育の充実へのニーズも確認された。

外国人の異文化理解が進み適応が進めば、日本人は外国人のニーズをより理解しやすくなり、効果的な支援を提供できよう。外国人との協働を円滑に進めるには、日本人の側にも、異文化に対する理解をさらに深める「異文化間ケア教育」が望まれる。互いの文化の違いを尊重しながら協働することで職場全体の連携が強化され、「協働文化」の構築が促進され则认为る。

VI. 研究の課題と限界

本研究が実施されたのはコロナ禍で、施設から対面講座や対象群比較に向けたスタッフの参加協力を得ることが難しく、紙パンフレットを配布して各自で熟読し、Web 調査という教育形式となった。この点において、各自が熟読したかは確認ができておらず、理解度に差が生じた可能性がある

り、この点は今後の課題といえる。施設に関しては事前に許可が得られた所を対象としており、対象者が外国人の受け入れや指導へ協力的といったバイアスがかかった可能性が考えられる。さらに、コロナの影響により対象者の確保が難しい時期であり、受講へのモチベーションも多様だった可能性がある。

しかし、外国人と働く日本人を対象とした「異文化間ケア教育」は未開拓なため、今回の試みは小さな一歩としての意味がある。今後は、対面形式を含めた教育介入を実施したい。ケア現場で活用できる教材をさらに洗練させ、日本人の外国人支援から「協働文化」構築に向け、教育の完成度を高めたいと考える。そして、長期的な介入からその効果の解明、ケアの受け手の高齢者の反応を含めた「協働文化」構築の検証を進めていきたい。

VII. 結論

本研究は、外国人を受け入れる介護施設で就労する日本人へパンフレット配布による「異文化間ケア教育」実施し、その理解度を尋ね、職場環境との関連をみて、協働に関する意見の把握を行った。

日本人の外国人との協働の実態を、具体的な言葉で把握できた。日本人は様々な文化的背景を持つ外国人へ日々丁寧に関わり、存在を肯定的に捉え、試行錯誤しながらも、ケアの指導や日常生活のサポートを実践していた。高齢者にとっても有益な存在として、外国人を認識していた。外国人との協働にむけた教育ニーズも確認された。日本とのケアの文化差や価値観の特徴を理解する「異文化間ケア教育」の提供により、日本人と外国人の双方にとって実践的な協働を促進する知識習得の可能性が示唆された。今後、より良好な職場環境が整うことで、ケア現場の「協働文化」構築に繋がることが期待される。

付記

本研究の内容の一部は、文化看護学会第 16 回学術集会、及び The 13th Asian Conference on

Cultural Studies (ACCS2023) で発表した内容に加筆・修正したものである。

謝辞

- 1) 本研究にご協力いただきました介護施設、日本人の皆様に深く感謝申し上げます。
- 2) 本研究は、JSPS 科研費 17K12500、23K10276 基盤 C の助成を受けました。
- 3) 本研究における利益相反は存在しない。

引用文献

- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44, 350-383.
- 橋本美香, 釧持朝子, 伊藤就治, 高梨友也 (2020). 地方都市で就労する経済連携協定(EPA)に基づく外国人介護士が求める支援. 東北文教大学・東北文教大学短期大学部紀要, 10, 73-84.
- Hatanaka K., & Tanaka T. (2016). Cross-cultural factors that influence adjustments of foreign care workers in Japan: Toward a three-layered structural model. *LIFE: International Journal of Health and Life-Sciences*. 2(3), 1-17.
- Hatanaka, K., & Tanaka, T. (2017). Creating a collaborative culture in Japanese multicultural care sites: Examining factors influencing mental health, *Progress in Asian Social Psychology Series, Asian Psychology and Asian Societies in the Midst of Change*, 11, 283-304.
- 畠中香織, 田中共子 (2013). 在日外国人ケア労働者における異文化適応 ―三層構造モデルを用いた事例的分析―. *多文化関係学*, 10, 67-84.
- 畠中香織, 田中共子 (2015). 在日外国人ケア労働者の異文化間ソーシャル・スキルの異文化適応への影響―. *多文化関係学*, 12, 105-116.
- 畠中香織, 山本恵美子, 田中共子 (2018). 在日外国人ケア労働者の異文化ストレス: 外国人と

- 日本人の協働に向けた異文化間インターメディアターの役割. ストレス科学, 33(1), 45-55.
- 畠中香織, 山本恵美子, 田中共子 (2019). ケアの文化差に関連する在日外国人ケア労働者の異文化ストレスと支援: インドネシア高齢者施設のケアの現状から. ストレス科学, 33(1), 45-56.
- 畠中香織, 山本恵美子, 田中共子 (2021). 外国人ケア労働者と関わる高齢者の精神的健康, 生きがい感, 主観的健康感—異文化間ケアは高齢者のサクセスフル・エイジングを高めるか—. *Journal of Health Psychology Research*, 33 巻, Special issue, 241-248.
- 畠中香織, 山本恵美子, 山野洋一, 田中共子 (2024). 高齢者介護施設における在日外国人ケア労働者を対象とした異文化間ケア教育—縦断的測定による教育効果の検討—. *文化看護学会誌*, 16(1), 11-21.
- 樋口耕一 (2014). 社会調査のための軽量テキスト分析: 内容分析の継承と発展を目指して. ナカニシヤ出版
- 法務省(2019). 外国人との共生に関する意識調査. <https://www.moj.go.jp/isa/content/001416008.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 飯田貴映子, 酒井郁子(2012). 高齢者長期ケアにおける外国人介護職・介護職の就労の現状と課題. *文化看護学会誌*, 4(1), 3-12.
- 伊藤真理子 (2014). 外国人介護福祉士候補者等の受入れに関する諸問題: フィリピン, インドネシア, 日本でのアンケート調査結果からの報告. *岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要*, 38, 95-114.
- 厚生労働省 (2015). ストレスチェック実施プログラム. <https://stresscheck.mhlw.go.jp/material.html>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 厚生労働省 (2020). 介護職員がいきいきと活躍できる職場づくりとは? <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000678250.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 厚生労働省 (2021). EPA 介護福祉士候補者の受入れについて. <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000261i3-att/2r985200000261r3.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 厚生労働省 (2022). 介護分野における外国人の受入実績等. <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001090473.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 厚生労働省 (2023a). 介護人材の処遇改善等. <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001144293.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 厚生労働省 (2023b). 介護分野における外国人の受入実績等. <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001090473.pdf>. (アクセス 2024 年 9 月 21 日)
- 中畠綾子 (2020). 外国人介護福祉士の日本語コミュニケーションの実情と課題—就労 1 年目の EPA インドネシア人介護福祉士候補者を事例に—. *東洋大学大学院紀要*, 56, 1-16.
- 二瓶さやか (2021). 多文化間における介護実践に関する予備的考察. *介護福祉士*, 26, 69-75.
- 二瓶さやか (2022). 外国人介護職の介護実践における異文化適応と意識変容に関する研究—インドネシア人を対象とした質的分析から—. *介護福祉学*, 29(2), 61-72.
- 日本介護福祉士養成施設協会(2019). 外国人介護人材を受け入れる介護施設職員のためのハンドブック. https://kaiyokyo.net/news/03_handbook.pdf. (アクセス 2024 年 9 月 17 日)
- 小原寿美 (2019). 外国人介護人材の介護の組織適応に関する研究—介護福祉士有資格者の事例を通して—. *広島文教大学紀要*, 54, 51-64.
- Safari, K., McKenna, L., & Davis, J. (2022). Transition experiences of internationally qualified health care professionals: A

narrative scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 129, 104221.

櫻木晃裕 (2006). 職務満足概念の構造と機能.

豊橋創造大学紀要, 10, 37-47.

譚紅艷, 渡邊勉, 今野裕之 (2013). 留学生におけるソーシャル・サポート, 対人信頼感および心理的適応の関連. 目白大学心理学研究, 9, 53-63.

武中朋彦 (2017). 外国人介護人材の受け入れについての課題と対策 ―自法人での外国人介護人材の受け入れ対策のあり方―. 商大ビジネスレビュー, 7(3), 63-104.

田中美由紀 (1997). 職務満足感に関する諸要因の検討. 早稲田心理学年報, 30(1), 29-36.

塚田典子 (2010). 介護現場の外国人労働者：日本のケア現場はどう変わるのか 明石書店

大和三重 (2020). 日本の介護人材不足と外国人介護労働者の受入れをめぐる課題. *Human Welfare*, 12(1), 57-69.

八子久美子, 菊地みほ (2018). 介護福祉士養成校における外国人留学生の教育と支援. 敬心・研究ジャーナル, 2(1), 117-120.