

氏 名	李 寒櫻
学 位 の 種 類	博士（社会福祉学）
学 位 記 の 番 号	甲第 219 号
学位授与年月日	2019（平成 31）年 3 月 20 日
学位授与の要件	学位規則第 5 条第 1 項該当
学 位 論 文 題 目	多文化ケアサービスの質の向上に関する研究 ～台湾介護施設における組織コミットメントの実証分析～
論 文 審 査 委 員	主査 沈 潔 （社会福祉学専攻 教授） 副査 木村真理子 （社会福祉学専攻 教授） 副査 増田 幸弘 （社会福祉学専攻 教授） 副査 大友 昌子 （中京大学 名誉教授） 副査 馬場 純子 （専修大学 教授）

論 文 の 内 容 の 要 旨

本研究では、台湾籍と外国籍のケアワーカーが提供する「多文化ケア」のサービスについて、「組織コミットメント」を改善することが質の向上につながるのか、「多文化ケア」の質に対する評価の新たな考え方が何か、こうした課題を解明することが主な目的である。

序章では、研究の背景、問題設定、目的、方法、論文の枠組みと構成について概説した。台湾にある高齢者ケア施設での外国籍ケアワーカーの雇用状況を始め、政策動向、女性の労働参加率、出生率（しゅっしょうりつ）、高齢化、「多文化ケア」などの課題を整理し、分析の焦点を絞る。OECD加盟国の「多文化ケア」の動向にも触れ、できる限り多角的な視点から研究の目的と問題意識を検討した。

第 1 章では、台湾での「多文化ケア」政策の形成過程と構造について、文献研究的考察を中心に詳述（しょうじゅつ）した。その政策形成については、政治的要因、低い出生率、高い女性就労率という社会的な要因を分析する。「多文化ケア」政策形成の過程と構造に関しては、1990年代後半に外国人ケアワーカーを受け入れて以降、「多文化ケア」を縮減する時期、規制を緩和する時期を経て、外国人ケアワーカー政策を統合する段階に入り、現在は定着してきた、と指摘している。

第 2 章では、先行研究を通じて、本論で応用された「組織コミットメント」のほか、「ケアサービスの質」や「多文化ケア」といった理論がどう展開されてきたか、どんな課題があるかについて検討した。「ケアの質」という概念については、OECDの議論を踏まえ、「構造 Structure」「過程 Process」「成果 Outcome」という 3 つの側面から基準を整理し、本論の実証研究に適切

であると思われる「信頼性」「応答性」「保証性」「共感性」という4つの指標を分析の手法として、ケアワーカーが提供した「ケアの質」を評価した。「組織コミットメント」理論に関しては、主に「感情的」「態度的」(Mowday, Steers & Porter 1974)、「功利的」「継続的」コミットメント (Becker, 1960) のほか、Allen and Meyer (1990) が提示した「情緒的」「存続的」「規範的」コミットメントという3つの要素論に基づいて検討した。

最後に、看護領域で提起された「文化を考慮したケア」の概念と実践に関する議論を取り上げた。主に、Leininger M が提示した「文化的能力 (Cultural Competence)」、「文化を考慮したケア (Culturally congruent care)」、「民族看護 (ethnonursing)」、「比較的文化看護 (cross-cultural nursing)」などという概念を検討した。その結果、「看護領域」で応用されてきた理論を「介護領域」に適用すれば、台湾の介護職場での「異文化間ケア」の課題を検証することが可能と判断、本論の重要な研究視点として、各章の分析で活用した。

第3章の定量的分析では、定量的分析の手法を使って、外国籍ケアワーカーと台湾籍ケアワーカーが共に働く現場で、サービスの質を規定する要因として「組織コミットメント」を考察した。2016年9月1日～9月30日に、台湾のA市の53カ所とB市の15カ所の老人養護施設に勤務していた正規雇用(6カ月以上)の外国籍と台湾籍のケアワーカーを対象にアンケートを実施した。具体的に、調査対象者数は272人で、回収した116有効票のうち、外国籍54票、台湾籍62票で、回収率は42.65%であった。また、入所から6カ月以上経過した利用者の136人を対象に調査し、回収率は33.08%であった。

定量的分析のプロセスとしては、「組織コミットメント」に関して、Mowday ら (1979) が作成したOCQスケールの15項目の測定尺度項目のうち、7項目を採用したスケールを使った。まず、外国籍と台湾籍ケアワーカーの「組織コミットメント」の現状と「組織コミットメント」に影響を与える要因を分析した。次に、利用者の「ケアサービスの質」をSERVQUALモデル (PZB, 1988) による4つの次元(信頼性、応答性、保証性、共感性)を使って測定し、利用者が「ケアサービスの質」をどう評価しているかを分析した。

定量的分析の結果は、外国籍ケアワーカーと台湾籍ケアワーカーの2つのグループの間に学歴、専門資格、賃金、勤務年数、上司・同僚のサポート、教育トレーニングで、「有意な相関」が見られた。外国籍ケアワーカーの雇用には、低いコストを求めるだけではなく、人材のスクリーニングと就労後の言語と技能を改善するには、手厚い政策の対応が必要であることが確認できた。介護の現場で、外国籍ケアワーカーと台湾籍ケアワーカーに対する言語学習や「多文化協働」の重要性を過小評価できないことも明らかになった。

「組織コミットメント」の重回帰分析による調節効果について、国籍によって、「上司・同僚のサポート」の大小によって「組織コミットメント」が異なっていることは、「交互作用効果」と言える。「国籍」には、調整効果があり、「上司・同僚のサポート」の影響力を強めることが明らかになった。

最後に、「多文化ケア」での利用者のケアサービスの品質に対する評価について、「応答性」「保証性」「信頼性」「共感性」の4つの調査項目で見ると、利用者の「期待値」と「経験値」との間

には「ギャップ」があることが確認された。ただ、「共感性」では、「期待値」と「経験値」の「ギャップ」は最小だった。利用者は外国籍ケアワーカーがもたらす文化の多様性について肯定的な価値観を持っていると思われる。今後は、「多文化ケア」の価値観に加え、サービスの質の向上を高めていくような新しい評価基準が求められている、と指摘した。

第4章の定性的分析では、第3章の重回帰分析結果から、外国籍ケアワークグループと台湾籍ケアワークグループの「ケアワーカーの組織コミットメントの予測要因の差」と「その2つのグループの間での基本属性の相異に残された課題」を受けて、「半構造化」インタビューを行った。調査への協力者は11名で、うち外国籍ケアワーカーは8名、台湾籍ケアワーカーは3名であった。質的調査のデータから9項目の「カテゴリー」と22項目の「コード」を抽出し、2つのグループが持っている文化的背景と「組織コミットメント」がケアサービスの質に及ぼす影響を再検討した。

さらに、「職場の定着度」「プラスの要因」「マイナスの要因」という要素を分類し、外国籍と台湾籍ケアワーカーの「組織コミットメント」に影響を与える要因と特徴を分析した。定性的研究の結果、外国籍と台湾籍ケアワーカーの「組織コミットメント」での「ケア・スキル」、「コミュニケーションのストレス」、「不平等な待遇」などの要因は、サービスの質に大きく影響することが確認された。これらの結果から、外国籍と台湾籍のワーカーが共同チームで提供するケアサービスの質を向上させるには、「多文化協働」の意識を高めると同時に、多言語でのコミュニケーションが交わされる環境づくりや、不平等な待遇の解消が重要になってくる。外国籍ケアワーカーがもたらす文化の多様性を、肯定的な価値へと転換させられるマネジメント能力が求められている、と指摘した。

終章では、第3、4章の「組織コミットメント」の理論と「PZBモデル」の視点から見た要因を検討し、そのうえで、「組織コミットメント」が「多文化ケア」の質に影響している要因を再度、確認し、「組織コミットメント」の改善について、政策提言を行った。

最後は、「多文化ケア」の質に対する評価の新たな考え方を提示した。「多文化ケア」が有効に実現する過程では、ケア施設でケアチーム同士のコミュニケーションを通じて、お互いにトラブルや葛藤を避けることが不可欠である。また、異文化を理解し合い、生活慣習と価値観の違いを受け入れ、多言語と多文化を共有することにより「ケアサービスを受ける利用者」を共同でケアの質を評価すべきであることを指摘した。このことが実現して初めて、「文化の融合を推進するケア」になることが明らかになった。

本研究の研究成果は、「多文化ケア」によって「組織コミットメント」を向上させれば、ケアサービスの質をさらに向上させる可能性があることと、その具体的なプロセスを明らかにしたことである。もっとも、外国籍ケアワーカーには「ケア・スキル知識不足」、「コミュニケーションのストレス」、「不平等な待遇」という3つのマイナス要因がある。これらが改善できれば、新しい「多文化ケア」の価値観の確立もあり得る。新しい介護の質の評価基準の構築も可能になることを示した。この結果は、外国人ケアワーカー政策の導入を開始した一方、台湾と同じ課題を抱える日本や韓国にも共有できる理論的な知見として提供できるだろう。

論文審査結果の要旨

1 論文の概要

本論文は、複数の文化を異にするケアワーカーが共同作業で提供する「多文化ケア」サービスについて、「組織コミットメント」を改善することによってその質の確保及び向上に資する対応策を考察することを目的としている。「組織コミットメント」とは、良好な労働条件を前提として、組織の理念を受け入れることと、上司・同僚となんでも話し合える職場の雰囲気 に即して、個人が組織への帰属意識や好意、愛着を持つという解釈で用いられる。各章の内容は以下の通りである。

序章では、研究の課題、目的、方法、分析の枠組みを示した。本論文の課題は、3つに設定される。1) 介護現場における組織コミットメントの向上と、多文化ケアサービスの質の確保との関連性を追究した。2) 介護の現場で多文化ケアが実施されることによって、新しい介護概念やケアの質の評価指標の再構築の可能性を考察した。3) 外国籍ケアワーカーを受け入れてきた台湾の社会政策の仕組みと課題、特に専門資格を持っていない外国籍ケアワーカーの「半専門的な」ケアサービスの提供について、その可能性と限界を示した。分析の枠組みは、「組織コミットメント」理論の代表的な学者である Allen and Meyer (1990) が提示した「情緒的」「存続的」「規範的」コミットメントという3つの要素論が用いられ、また、OECD 加盟国で議論された「多文化ケア」の理論を活用した。

第1章では、台湾での「多文化ケア」政策の形成過程と構造について概観した。政策形成について、政治的要因、低い出生率、高い女性就労率という社会的な要因を分析した。「多文化ケア」政策形成の過程と構造に関しては、1990年代後半に外国人ケアワーカーを受け入れて以降、「多文化ケア」を縮減する時期、規制を緩和する時期、外国人ケアワーカー政策の統合時期など、5つの段階を経て現在に定着したと指摘する。台湾の介護の現場では、インドネシア、マレーシア、フィリピン、ベトナム、タイなど東南アジア諸国から22万人（在宅介護を含む）を超えた外国籍ケアワーカーが、ケアサービスの提供に携わっている構図を構造的に捉え分析した。

第2章では、先行研究を通じて、本論で応用された「組織コミットメント」のほか、「ケアサービスの質」や「多文化ケア」といった理論がどう展開されてきたか、どんな課題があるかについて検討した。「組織コミットメント」理論に関する諸説の中では、主に「感情的」「態度的」(Mowday, Steers&Porter1974)、「功利的」「継続的」コミットメント(Becker, 1960)のほか、Allen and Meyer (1990) が提示した「情緒的」「存続的」「規範的」コミットメントという3つの要素論に基づいて検証した。「ケアの質」という概念については、OECDの議論を踏まえ、「構造」「過程」「成果」という3つの側面から指標を整理し、本論の実証研究に適切と思われる「信頼性」「応答性」「保証性」「共感性」の指標を分析の手法として、ケアワーカーが提供した「ケアの質」を測定した。

台湾での先行研究から介護職場での「異文化間ケア」の課題を検証することが可能という判断

で、「多文化ケア」を再定義した上、本論の研究視点として、各章の分析に活用した。また、台湾での先行研究より、外国籍ケアワーカーの「半専門的な」ケアサービスの提供が可能との示唆が示されたが、一定の介護の質レベルを維持するため、言語と技能の継続的なトレーニングや多文化ケア評価基準の再検討が必要であることを明確にし、検討課題を整理した。

第3章では、定量的分析を行った。2016年9月1日～9月30日に、台湾のA市の53カ所とB市の15カ所の老人養護施設に勤務していた正規雇用（6カ月以上）の外国籍と台湾籍のケアワーカーを対象にアンケートを実施した。調査対象者数は272人で、回収できたのは外国籍54票、台湾籍62票で、回収率は42.65%であった。また、入所から6カ月以上を経過した利用者の136人を対象に調査し、回収率は33.08%であった。

定量的分析は、「組織コミットメント」に関して、OCQスケールの15項目の測定尺度項目のうち、7項目を採用した。まず、外国籍と台湾籍ケアワーカーの「組織コミットメント」の現状と「組織コミットメント」に影響を与える要因を分析した。次に、利用者の「ケアサービスの質」に関して、SERVQUAL（1988）に示された「PZBモデル」4つの次元である信頼性、応答性、保証性、共感性を使って測定し、利用者が「ケアサービスの質」をどう評価しているかを分析した。

定量的分析の結果は、外国籍ケアワーカーと台湾籍ケアワーカーの2つのグループの間に学歴、専門資格、賃金、勤務年数、上司・同僚のサポート、教育トレーニングで、「有意な関連」が見られた。外国籍ケアワーカーの雇用には、低いコストを求めるだけではなく、人材のスクリーニングと就労後の言語と技能を改善するには、手厚い政策の対応が必要であることが確認できた。介護の現場で、外国籍ケアワーカーと台湾籍ケアワーカーに対する言語学習や「多文化協働」の重要性を過小評価できないことを指摘した。

「組織コミットメント」の重回帰分析による調節効果について、国籍によって、「上司・同僚のサポート」の大小によって「組織コミットメント」が異なっていることは、「交互作用効果」と言える。「国籍」には、「交互作用効果」があり、「上司・同僚のサポート」の影響力を強めることが明らかになった。

最後に、「多文化ケア」での利用者のケアサービスの品質に対する評価について、「PZBモデル」に示された4つの次元に基づいて、4つの調査項目を設定し、分析した。分析の結果は、利用者の「期待値」と「経験値」との間には「ギャップ」があることが確認された。ただ、「共感性」では、「期待値」と「経験値」の「ギャップ」は最小だった。利用者は外国籍ケアワーカーがもたらす文化の多様性について肯定的な価値観を持っていると思われる。今後は、「多文化ケア」の価値観に加え、サービスの質の向上を高めていくような新しい評価基準が求められていると指摘した。

第4章では定性的分析を行った。調査への協力者は11名で、うち外国籍ケアワーカーは8名、台湾籍ケアワーカーは3名で、「半構造化」インタビューを行った。質的調査のデータから9項目の「カテゴリー」と22項目の「コード」が抽出された。2つのグループが持っている文化的背景と「組織コミットメント」がケアサービスの質に及ぼす影響を再検討した。

定性的研究の結果は、施設内の「上司・同僚のサポート」が得られることで、組織コミットメ

ントに強い影響力を与えることが明らかであった。また、ケアワーカーに対する「エンパワーマント」に関連する「ケア・スキル」、「コミュニケーションのストレス」、「不平等な待遇」などの要因は、サービスの質に大きく影響することが確認された。

これらの結果から、外国籍と台湾籍の2つのグループが共同チームで提供するケアサービスの質を向上させるには、「多文化協働」の意識を高めると同時に、多言語でのコミュニケーションが交わされる環境づくりや、不平等な待遇の解消が重要課題とされることが明らかとなった。外国籍ケアワーカーがもたらす文化の多様性を、肯定的な価値へと転換を促すマネジメント能力が求められていることを指摘した。

終章では、「組織コミットメント」の理論と「PZBモデル」の視点から見た要因を再び検討し、本論の課題の検証結果に基づいて政策提言を行った。まず、組織コミットメントの向上において、3つのマイナス要因の「ケア・スキル知識不足」、「コミュニケーションのストレス」、「不平等な待遇」が改善できれば、新しい多文化ケアの価値観の確立が可能で、多文化ケアの質の確保にも積極的な役割を有する。また、4つのプラス要因である「管理者の思いやり」、「職場の雰囲気」、「管理者の経営理念」、「上司・同僚のサポート」の検証によって、職場同僚の間での「多文化ケア」に対する相互理解や共感ができることが解明された。国籍の違いで、「上司・同僚のサポート」の多少により「組織コミットメント」の傾向が異なっていることの「交互作用効果」は、多文化ケアサービスの質の確保に効果的である。よって、外国籍ケアワーカーの「半専門的な」介護サービスの提供も可能である。

最後は、「多文化ケア」の質に対する評価の新たな考え方を提示した。「多文化ケア」が有効的に実現する過程では、介護施設でのケアチーム同士のコミュニケーションを通じて、お互いにトラブルや葛藤を避けることが不可欠である。また、異文化を理解し合い、生活慣習と価値観の違いを受け入れ、多言語と多文化を共有することにより「ケアサービスを受ける利用者」に対して共同して行われる「多文化ケアの質」を評価すべきであることを指摘した。このことが実現されてから初めて、「文化の融合を推進するケア」となることが明らかにされた。

本論文の研究意義は、外国籍ケアワーカーが提供するケアの質が「組織コミットメント」の指標を持って予測することを可能にしたことである。外国籍ケアワーカーは、ケアサービス提供における「半専門的な」可能性及びその役割の限界を提示することができた。それに関連して、多文化ケアサービスの質の向上における制度政策上の課題の改善や発展に寄与することが可能になる。研究の結果は、文化的に統合された介護現場において、「多文化ケア労働環境」での「組織コミットメント」に影響を及ぼすという重要な知見を明示した。こうした結果は、外国人ケアワーカー政策の導入を開始したが、台湾と同じ課題を抱える日本や韓国においても共有できる理論的な知見を提供することができた。

以上を踏まえ、残された課題は以下のとおりである。研究設計の制約により、量的調査において、利用者に対するケアサービスの満足度を予測する説明変数の検討が不十分であった。また、他のケアチームの職員と施設管理者からの情報収集を実施し、検討する必要があったと推察される。

2 審査の結果

1) 総合所見

上に述べた論文の内容について、審査委員からは以下の総合所見が提示された。

外国人労働者問題が東アジア地域において政策的にも社会的にも特に注目されている現在、早くから外国人介護者を受け入れている台湾をフィールドとした多文化ケアサービスの課題を取り上げ、体系的に検討した本論文は、研究内容の先駆性が高く評価できるほか、社会的な意義も評価することができる。

また、本論文は量的及び質的な実証研究の成果を踏まえ検討を加えるとともに、マクロ的な視野を持つ政策分析を加え、双方の観点より、「組織コミットメント」におけるマイナス及びプラスの因子のそれぞれに対して、政策的な対応があれば、多文化ケアの質の確保が可能であるとの研究結果を導き出した点及び手法も評価できる。

2) 評価すべき点

審査委員からの評価された点は以下のとおりである。

- (1) 量的及び質的研究を通じて、組織コミットメントの向上が台湾籍及び外国籍ケアワーカーが提供する多文化ケアの質の確保に積極的な役割を持っていること、また多文化ケアの質に影響を及ぼす要因を解明し、改善策を明示したことにある。今後の日本でも、類似の研究を行う上で、本研究は一つの研究モデルを提示している。
- (2) 研究の手法について、「組織コミットメント」をキー概念としつつ、介護施設の台湾籍及び外国籍ケアワーカーおよび利用者を対象とする定量的・定性的な分析を、政策的な提言に結びつけたという特色を見出すことができる。特にサービスの質の評価について、サービスの提供側から、また、介護労働という視点からサービスの質の評価を行い、さらにサービス利用者側からの評価の調査を実施し、量と質の両側面から、総体的に評価を行っていること、調査対象選定などの困難さから見ても、他にあまり例のない実証研究となっていることが評価できる。

これまでサービスの質の評価検討においては、提供される個々のサービスについてそのニーズに対する充足度という視点からの評価に焦点が当てられてきた。こうした従来の研究に対し、介護に対する考え方・姿勢(哲学)、知識や技術、対象者の生活全般等を踏まえた幅広い側面からの評価が求められているが、実証研究としては、実現の困難性を伴うテーマとされている。しかし、外国人ケアワーカーを対象とする本論文で、介護労働、施設経営という視点から、組織コミットメントを切り口として、サービスの質を評価しようとする試みは独自性を伴う研究となっており、十分評価に値する。

また、多文化ケアサービスの質に関する本研究は、先行する研究方法を踏まえ、同じ項目と指標を採用して実証研究を実施したことから、他国の類似研究との比較が可能となっていることに着目される。

- (3) 本論文の政策提言について、外国籍ケアワーカーの「半専門的な」ケアサービスの供給に対する評価は、OECD 諸国においても、日本においても未解決の課題を含んでいる。本論文は、「半専門的な」ケアサービス提供の限界を究明した上、それを実現させるための「組織コミットメント」が内包する可能性に対して重要な知見を提示したことが評価される。

3) 課題とされた点

- (1) 多文化ケアの研究は、先進諸国、例えばアメリカや英連邦圏諸国を含め、同分野の先行研究が多く存在する。先行研究に対する調査をより幅広く、国を超えて行う必要があると思われる。この点について、今後さらに研究の幅と深みを追及していく必要があると指摘された。
- (2) 外国籍ケアワーカーの質的向上を図るには、組織コミットメントの指標のみならず、複数の指標を研究設計として検討することが望ましい。「情緒的」「存続的」「規範的」コミットメントという3つの要素の測定から、多文化ケアサービスという複合的な課題を把握することには困難性が伴う。この意味でも、多文化を意識したケアの設計を用いた諸外国の先行研究を批判的にとらえなおす作業が研究者に求められている。
- (3) キー概念の設定作業がやや不十分である。「外国籍ケアワーカー」や「多文化ケアサービス」となるキー概念の内包は、異なる国籍のほか、ケアワーカー自身の認知やキャリア形成の違いなどを含み、これらはさまざまな契機が絡み合って形成されていくと考える方が妥当である。今後の研究の展開において、この点に留意する必要がある。
- (4) その一方で、本研究で扱ったテーマは、現在の日本社会が直面している高齢者介護に対して大変多くの示唆を与える研究結果を提示している。その一方で、多文化ケアサービスにおける日本の動向に関する指摘、見出した結論や政策提言や研究から得られる示唆や考察がやや弱くなっている、との指摘がなされた。今後さらに踏み込んだ研究成果が論文執筆者から提示されることが期待される。

4) 結論

以上、いくつかの研究課題が審査委員会によって指摘はされたものの、多文化ケアと多国籍ケアワーカーの組織コミットメントという、日本にとっての喫緊の課題に取り組む重要性を台湾の先駆事例から説き起こした本研究の成果に対し、審査委員会は全会一致で、本論文が博士（社会福祉学）を授与するに十分値するものとして認められるとの結論に達した。