

中国人介護職員における職場葛藤と対処行動に関する研究

YAN Yihan

日本では高齢化の進行により介護サービスの需要は年々増加しており、2040年には約272万人の介護職員が必要とされると見込まれている。これは、2022年時点の実数と比較すると、約57万人の人材不足に相当する。また、介護分野の有効求人倍率も高水準で推移しており、人材確保の困難さを示している。こうした背景のもと、日本政府は経済連携協定(EPA)、技能実習、特定技能1号、在留資格「介護」など複数の受入れ制度を整備し、多国籍の外国人職員が介護現場で重要な役割を担うようになった。2024年時点で医療・福祉分野の外国人労働者は11万人を超え、中国籍職員も1万人以上に達している(厚生労働省 2025)。今後も中国人と日本人の協働場面はさらに増加すると考えられ、中国人職員の職場適応と定着は施設運営に関わる重要な課題である。

しかし、外国人介護人材の受け入れ体制は拡大傾向にある一方で、現場では「利用者・職員とのコミュニケーションの困難」「生活支援体制の不足」「指導負担の偏在」などの課題が残されている。外国人介護職員の受け入れにおいては、費用や教育のみならず、現場において文化的・言語的・組織的な摩擦が依然として存在していることが示唆される。

そこで、本研究は、日本の介護現場で働く中国人介護職員が職務上で経験する葛藤に焦点を当て、その対処行動と葛藤に対する意識変容のプロセスを検討し、さらに彼らが職場で求める支援を把握することを目的とする。以上の目的に基づき、本研究では次の4つの研究課題を設定した。①中国人介護職員は自身が勤務する介護現場においてどのような差異を経験し、どのような葛藤を持続的に抱えているのか。②中国人介護職員は、それらの葛藤に対してどのような対処行動を取っているのか。③葛藤に対する中国人介護職員の対処行動はどのように変化し、どのような構造を示すのか。④中国人介護職員は、職場にどのような支援を期待しているのか。

研究方法として、日本国内の介護老人福祉施設で2年以上の勤務経験を有する中国人介護人材を対象に、中国語による半構造化インタビューを実施した。得られた語りは逐語録とし

て整理したうえで日本語に翻訳し、各質問項目に関連するデータを抽出した。その後、KJ法(川喜田 1986)を援用し、各事例間の共通点を見いだしながらカテゴリー化を行った。

結果として、中国人介護職員が日本の介護現場で経験する受け止め方のうち、介護理念や業務スタイルの一部は肯定的に受容されていた。一方で、コミュニケーション、働き方・介護理念、教育研修、評価体系、業務負担、職場文化、外国人への理解不足などの側面において葛藤が生じていることが明らかとなった。また、葛藤に対する中国人介護職員の対処行動としては、相談・主張、自己内面調整、我慢・擬似受容、転職・帰国など、能動的な対処行動が挙げられた。注目すべき点は、多くの職員が現場で生じる葛藤に対して「伝えたい」「変えたい」という意識を強く持ち、状況改善に向けた主体的な対処行動を示していたことである。

さらに、葛藤に対する中国人介護職員の対処行動を構造化すると、初期・中期・後期の三段階からなるプロセスとして把握できる。初期段階では、上司・先輩・同僚への相談、他者理解や自主的学習など、状況を安定させるための対処行動がみられる。その結果を踏まえて移行する中期段階では、相談や自己調整が効果を上げた場合、個人は受容の段階に至り、ストレスが解消される傾向がみられる。一方、効果が得られなかった場合は、より消極的な対応である擬似受容へ移行する。解消されなかった葛藤は、時間の経過とともに持続的なストレスとして作用する。その結果、中期対処行動においては、個人は再び上司への相談や、より深い自己調整などの対処行動を試みるようになる。この段階での対応のあり方は、後期対処行動において、就労を継続するのか、あるいは最終的に離職・転職へ至るのかを左右する重要な分岐点となる。最後に、中国人介護職員が職場に求める支援としては、外国人人材育成の意識の醸成、外国人専門研修の整備、定期アンケートの実施、評価・研修体系の改善、公平性の確保などが挙げられた。これらの支援が整うことで、外国人職員の安心感と主体的なキャリア形成が促され、長期的な定着にもつながると考えられる。

本研究を通じて、日中両国における介護観や職場文化の相違についての理解が一層深まり、中国人介護職員が抱える葛藤やニーズを明らかにすることができた。本調査で得られた知見は、施設管理者をはじめとする組織側にとって、外国人職員がより働きやすい職場環境の構築に向けた具体的な示唆を提供する点に意義がある。

本論文の構成は以下の通りである。

第1章では、日本の介護人材不足と外国人介護職員の受け入れ拡大を背景に、本研究の目的と意義を整理する。

第2章では、外国人介護従事者に関する先行研究を検討し、受け入れ制度の経緯、現場で生じる課題、中国人介護職員の特徴、葛藤の定義・分類、さらに葛藤の解決方略に関する理論的枠組みを整理したうえで、本研究が取り組むべき課題を抽出する。

第3章では、調査対象者の属性、調査内容、データ収集方法、分析方法、倫理的配慮について詳細に述べる。

第4章では、インタビュー調査の結果を示し、①調査対象者の基本属性、②中国人介護職員が受容できる差異、③中国人介護職員が抱える葛藤、④葛藤に対する対処行動とその構造化のプロセス、⑤中国人介護職員が求める支援について明らかにする。

第5章では、得られた知見をもとに、制度面と組織側の視点から考察を行う。制度面では、①異文化理解を踏まえた指導体系整備の重要性、②外国人介護人材キャリアの中長期的育成、③介護職の社会地位を高めるための制度づくりについて論じる。組織側では、①柔軟性を持つ組織文化の形成、②外国人同士のピアサポート体制の構築、③外国人職員に対する教育支援ネットワークの法人間連携について考察する。

第6章では、本研究の限界を示し、外国人介護職員の定着や多文化協働に向けた今後の研究課題を提示する。