

【ポスターセッション】

海外進出を目指す介護サービス事業所の現状と課題
 —職員の ICT 活用と国際間ネットワークの課題と対応について—

○ 東北文化学園大学 村田道彦 (1093)

キーワード：介護事業所、国際間ネットワーク、コミュニケーション環境

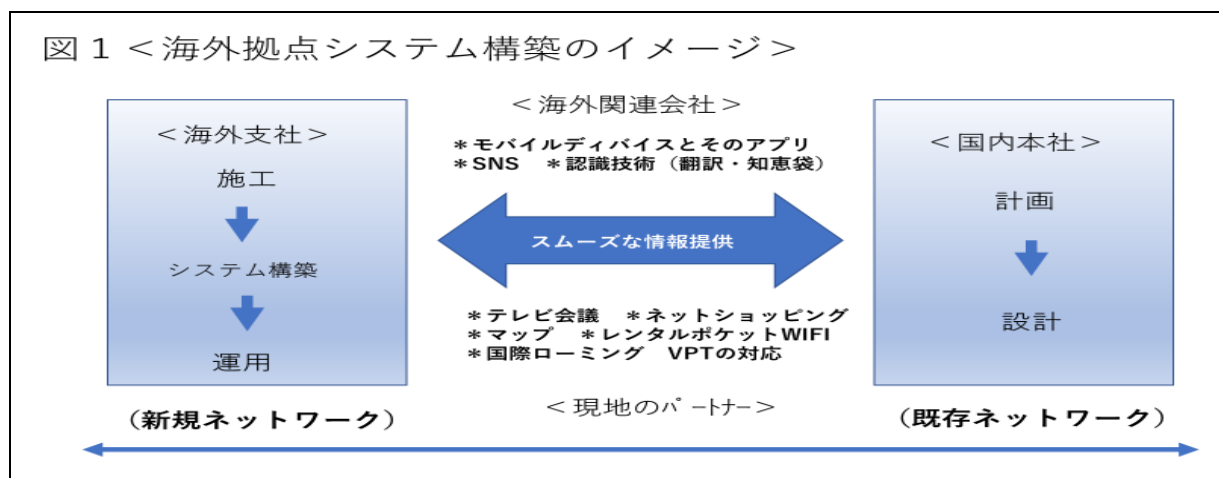
1. 研究目的

近年、情報通信技術（Information and Communication Technology）が急速に発展し、高速インターネットの普及が進むにつれて、コンピュータ、タブレット、携帯電話など多種の情報機器を使って事業展開を支援したり、新たに効果的な技術スタイルを開発するなど、数多くの取り組みが行われている。

海外進出を目指す介護事業所にとって、海外で施設を運営するためには、利用者や家族とのきめ細やかなコミュニケーションはもとより、職員間の連携や情報交換が求められる。しかし、実際、文化や習慣の違いなどにより、現地調査が遅れたり、円滑な組織運営、介護に関する情報不足が解消されず、現地スタッフおよび管理職員との問題・トラブルの原因となっているという事例が報告されている。¹⁾ 海外でも質の高いサービスを提供することを目指し、新たに拠点を開設するだけではなく、既にある拠点の網を強固に確立していくためには、国際間ネットワークの果たす役割が大きい。

そこで、本研究では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（図1）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。

図1 <海外拠点システム構築のイメージ>



2. 研究の視点および方法

事業所職員の ICT 活用について、多様な内容や考えを引き出すために、ヴォーン（1996）が紹介した質的・帰納的分析方法を用いた。機縁法に基づき、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。調査対象地域は、中国の4都市である。調査期間は、2015年10～12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。本研究において分析対象にするのは、14名（男性12名、女性2名）の海外事業担当者のインタビュー・データである。

3. 倫理的配慮

調査対象施設の管理者に対しては文章にて、対象者に対しては書面にて依頼した。研究の趣旨とともに本研究の協力・同意の有無によって職務上の不利益を被ることがないこと、研究の参加は自由意志であり、報告会、学会等で発表することを説明し、協力を求めた。また、依頼証明書にて、同意署名を記入してもらった。なお、本研究は、本所属期間（調査実施当時）にて「研究倫理講習会」に参加し、また本大学倫理審査委員会の承諾を受けて実施した。

4. 研究結果

分析の結果、日本企業における海外事業担当者の経験を構成するカテゴリーを生成し、カテゴリー間の関係を図式に表し、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にする。

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」があげられた。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＞「回線が繋がらず、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った」「通訳・翻訳等にWEB検索エンジンを活用するが語句や用語に要検討が必要である」があげられた。

5. 考察

現地採用者は、地方から仕事を求めてくる人も多く、そのため年齢や学歴の違いがある場合、パソコンやインターネットなどの情報技術（IT）を使いこなせる者とそうでない者の差が生じてしまい、教育支援ツールを提供するうえで、工夫が求められる。また、ICT活用では「意見を出し合うこと」等といった情報の共有する枠組みは同じであるが、「専門家チームを作ること」「親しみやすい環境を作る」等においては、異なる部分が見受けられ、ネットワークの構築に関してなんらかの対応が求められるであろう。

1) 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、第64回日本社会福祉学会

*本報告は平成26-28年度科学研究費基礎研究（B）の交付を受けた研究の成果である。