

## 外国にルーツのある利用者に対する援助内容と援助者のコンピテンシー

## —文化的コンピテンシーの3領域の観点から—

○ 川崎医療福祉大学 氏名 添田 正揮 (007092)

キーワード：文化的コンピテンシーの3領域、外国にルーツのある利用者、テキストマイニング

## 1. 研究目的

本研究は、外国にルーツのある人（以下、利用者）に対する援助内容に関する実態調査の結果を踏まえ、援助者に求められる能力および組織・機関に求められる機能等について、文化的コンピテンシーの3領域の観点から分析することを目的としている。

## 2. 研究の視点および方法

## (1) 研究の視点

コンピテンスとは、White, R.W (1959) は「効果的に環境と相互に影響し合う能力」と定義している<sup>1</sup>。ソーシャルワークにおいては、外国にルーツがある利用者だけではなく、人間の多様性 (human diversity) を尊重し、適切な援助をするための能力として文化的コンピテンシー (cultural competencies) または多文化間コンピテンシー (multicultural competencies) の重要性が指摘されている。例えば、National Association of Social WorkersのCode of Ethics (2008) およびCouncil on Social Work EducationによるAccreditation Standards (2010) の双方において、文化的コンピテンス (cultural competence) が明記されている。Pederson, P. (1994) は、異文化接触に必要な側面として、①気づき (awareness: 内在化された思考や態度、価値に気づくこと)、②知識 (knowledge: 正確な知識によって気づきを越えた効果的で適切な行動を起こすことを可能とする)、③スキル (skills: 多文化的な状況下で効果的な行動に向けた、気づきの構築と知識を適応したり応用したりするストラテジー) の3領域を指摘している<sup>2</sup>。Sue, D.W (2006) は、①気づき、②知識、③スキル、をカウンセリングにおける文化的コンピテンシーの3領域<sup>3</sup>として位置づけ、これをソーシャルワークと関連させて概念の整理を行っている。なお、Pedersonもこれを引用している。本研究はソーシャルワークに基づいたものであるため、Sueによる3領域を分析の枠組みとして用いる。

## (2) 方法

調査対象者は9名（内訳：婦人相談員6名、緊急一時保護施設職員3名）であった。郵送調査を行い、必要に応じて半構造化インタビューを実施した。調査は、2012年11月から2013年1月にかけて実施した。質問項目は8項目（①実際に役立ったサービス、②利用実績はないが役立つと思われるサービス、③利用者の支援で困っていること、④母子生活支援施設利用者に対して必要な支援、⑤母子生活支援施設退所後の将来について気になること、⑥アパートで生活を開始した利用者に必要なサービス、⑦中長期的な観点から求め

られる通所型相談の内容、⑧生活保護の利用開始した後に求められる支援)であった。調査データは、Microsoft Excelに入力し、そのデータをSPSS Text Analysis for Surveys version4.0に読み込み解析してキーワードを抽出し、カテゴリを形成した。

### 3. 倫理的配慮

対象者には、調査承諾書を提示し、①調査対象者の権利、②プライバシーの保護、③調査結果の公表、④聞き取り調査の内容の記録について説明し書面での同意を得た。また、「日本社会福祉学会研究倫理指針」に従うことにより人権を保護し法令等を遵守している。

### 4. 研究結果

カテゴリ作成方法としては、「頻度ベース」を採用し、出現頻度の下限は10回とした。ただし、調査対象者が少なく、すべての重要なキーワードが15回以上の頻度であるとは限らないため、分析者が全てのキーワードを確認し、必要と思われるものは頻度が少なくとも抽出した。本報告では、調査項目の中から、援助内容の現状について回答が得られた項目、利用者の援助において必要としている項目に限定し、①、②、③、⑤、⑦について報告する。①実際に役に立ったサービス(7カテゴリ)、聞き取り、コーディネート、弁護士紹介、同行通訳、被害者支援アドバイス、母国語、電話通訳、②利用実績はないが役立つと思われるサービス(37カテゴリ出現頻度15回以上)、③利用者の支援で困っていること(52カテゴリ出現頻度3回以上)、⑤母子生活支援施設の退所後の将来について気になる点(33カテゴリ出現頻度3回以上)、⑦中長期的な観点から求められる通所型相談の内容(32カテゴリ出現頻度2回以上)。

### 5. 考察

文化的コンピテンシーの3領域の観点から整理すると、①気づき(awareness)に該当する用語は13個、②知識(knowledge)に該当する用語は70個、③スキル(skills)に該当する用語は71個であった。3つの領域に共通する用語として多文化ソーシャルワークが見られており、3領域を含んだ包含した包括的な概念として考えることができる。

<sup>1</sup> White, Robert W (1959) : *Motivation reconsidered: The concept of competence*. Psychological Review66 (5)

<sup>2</sup> Pedersen, P. Brislin, R.W. & Yoshida, T. (eds) (1994): *Improving Intercultural Interactions: modules for cross-cultural training programs*, Thousand Oaks, California: Sage.

<sup>3</sup> Derald Wing Sue (2006) : *MULTICULTURAL Social Work Practice*. John Wiley & Sons