

令和 5 年 6 月 6 日現在

機関番号：13601

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2018～2022

課題番号：18K00683

研究課題名（和文）外国人相談員と日本人コーワーカーの異文化間協働を促進する研修プログラムの開発研究

研究課題名（英文）Developing Intercultural training program for intercultural collaboration between foreign consultants and Japanese coworkers

研究代表者

徳井 厚子（Tokui, Atsuko）

信州大学・学術研究院教育学系・教授

研究者番号：40225751

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,500,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、外国人相談員及び日本人コーワーカーへのインタビュー調査にもとづき、外国人相談員および日本人コーワーカー双方を対象とする研修案の開発を行った。これらの研修案は、以下のとおりである。「知識に関する研修」では、会話場面を使ったロールプレイの実践等を提案した。「態度に関する研修」では、文化的感受性を高めるためのケーススタディや感情コントロール力を高めるための会話事例を使った研修案を提案した。「実践力を高める研修」では外国人相談員と日本人コーワーカーの協働の力を高めるための研修案、協働でふりかえりを促す研修案、当事者としての体験を共有しながら活かす研修案を提案した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

これまでほとんど開発されていなかった外国人相談員と日本人コーワーカーの双方を対象とした研修プログラムの開発を行った点。外国人相談員と日本人コーワーカーの双方へのインタビューの実施と分析から、双方の協働の捉え方などの相違点を明らかにした点。インタビュー調査の分析を踏まえて、外国人相談員と日本人コーワーカーの研修プログラムの開発を行なった点。在留外国人が増加しつつある現在、外国人相談員と日本人コーワーカーの研修を開発したことにより、外国人相談事業の発展に貢献できる点。

研究成果の概要（英文）：The research developed the following training programs for foreign consultants and their Japanese co-workers based on an analysis of interviews with both groups. The knowledge program employs role playing using conversation situations. The attitude program comprises 1 case study training to enhance cultural sensitivity, and training using conversation scenario to improve emotional control. The practical abilities program develops the collaboration abilities of foreign consultants and their Japanese co-workers to promote collaborative reflection as well as provides training in making use of and sharing experience as a concerned party and reflecting on that experience.

研究分野：日本語教育

キーワード：外国人相談員 日本人コーワーカー 協働 研修プログラム 資質・能力

### 1. 研究開始当初の背景

在留外国人の増加に伴い、生活者としての外国人の数も年々増加している。在留外国人にとって生活、就労など様々な相談に対応する外国人相談の場(生活、労働、学校、医療等)は、安心して生活を送るため重要な場といえる。

外国人相談の職場においては、外国人相談者と同じ母語話者である外国人相談員が母語や日本語を用いながら相談に対応している。また、外国人相談の職場では日本人コーワーカー(外国人相談員と共に働いている日本人)も外国人相談員と異文化間協働を行いながら一緒に仕事をしている。外国人相談の場では、外国人相談員のみ、日本人コーワーカーのみの支援では限界がある。異文化的背景を持つ背景を持つ外国人相談員と日本人コーワーカーが外国人相談の場面で協働して活動する異文化間協働により、一方のみではなし得ない様々な成果を生み出すことが可能になると考えられる。そこで、外国人相談の職場において外国人相談員と日本人コーワーカー双方にとって異文化間協働を促進するための研修プログラムの開発を行う必要性があると考えた。

### 2. 研究の目的

(1) 外国人相談員に必要な資質・能力についての外国人相談員と日本人コーワーカーの捉え方の共通点と相違点をインタビュー調査とその分析から明らかにする。

(2) 「協働」の捉え方についての外国人相談員と日本人コーワーカーの捉え方の共通点と相違点をインタビュー調査とその分析から明らかにする。

(3) 上記の分析や先行研究を参考に、外国人相談員と日本人コーワーカーを対象とする研修プログラムのための「概念モデル」「研修のためのモデル」を作成する。

(4) 作成した「研修のためのモデル」をもとに外国人相談員及び日本人コーワーカーを対象とする研修プログラムの開発を行なう。

### 3. 研究の方法

(1) 外国人相談員に必要な資質・能力について外国人相談員と日本人コーワーカーにインタビューし、その結果を分析した。外国人相談員、日本人コーワーカーの捉え方の共通点、相違点について分析を行った。

(2) 外国人相談員と日本人コーワーカーの「協働」の捉え方の相違点を、外国人相談員と日本人コーワーカーにインタビューし、分析を行った。

(3) 上記の分析や先行研究を参考に外国人相談員、日本人コーワーカーの研修のために「概念モデル」及び「研修のためのモデル」を開発した。

(4) 上記をもとに外国人相談員及び日本人コーワーカーを対象とする研修プログラムの開発を行った。研修プログラム案は、「知識に関する研修」「スキルに関する研修」「態度に関する研修」「実践力を高める研修」についてそれぞれ開発を行った。

### 4. 研究成果

本研究では、以下の研究を行い、その成果について学会、講演会での発表、論文、著書の執筆を行った。以下が研究成果である。

(1) 外国人相談員に必要な資質・能力について外国人相談員と日本人コーワーカーに半構造化インタビューを行い、その結果を分析した。外国人相談員に必要な資質・能力について外国人相談員と日本人コーワーカーの捉え方についての共通点、相違点を明らかにした。

まず、外国人相談員、日本人コーワーカーの双方の語りで、外国人相談員に必要な資質・能力について共通に見られた語りとしては、忍耐力、柔軟性、感情コントロール力、自己への気づき、自己コントロール力、聴く力、共感、信頼関係、安心、協働する力が挙げられた。このように多くの資質・能力について外国人相談員、日本人コーワーカーが共通で必要と捉えていることがわかった。また、外国人相談員と日本人コーワーカーの協働の力は、外国人相談員、日本人コーワーカー共に必要な資質・能力として捉えていることがわかった。

しかし、一方で、外国人相談員、日本人コーワーカーの語りで外国人相談員に必要な資質・能力の捉え方で相違点も見られた。外国人相談員の語り特に見られた外国人相談員に必要な資質・能力としては、OJT(On the job training)としての学び、外国人当事者としての経験を活かす力、情報発信力、多様性への対応、スキーマ獲得のための支援をする力、相手と対等な関係

を築く力、双方向のネットワーキング力が挙げられた。日本人コーワーカーの語りに特に見られた外国人相談員に必要な資質・能力としては、自己への気づき、自己コントロール力、社会的能力（責任能力、公平性、倫理）があげられた。このように、外国人相談員に必要な資質・能力の捉え方について外国人相談員、日本人コーワーカーにギャップもあることがわかった。

(2) 外国人相談員と日本人コーワーカーにインタビューを行い、外国人相談員と日本人コーワーカーの間の「協働」についての捉え方の共通点、相違点を明らかにした。

まず、外国人相談員と日本人コーワーカーの双方に見られた「協働」の捉え方の共通点としては、協働を双方の「補完」という関係として捉えていることが挙げられた。外国人相談員、日本人コーワーカーの特徴を活かし、補完をしながら「協働」を行っているという捉え方である。

一方、外国人相談員、日本人コーワーカーにとって「協働」の捉え方の相違点も見られた。外国人相談員の場合、「協働」を「相談する外国人相談員」「相談される日本人コーワーカー」という関係として捉えていることが明らかになった。また、日本人コーワーカーの場合、「協働」における日本人コーワーカーの役割として、「(外国人相談員の)サポート役」、外国人相談員が問題に直面した時の「問題解決のメディエーター」、(外国人相談員への)「アドバイザー」、組織の中で外国人相談員を位置づける役」など、多岐に捉えていることがわかった。日本人コーワーカーの場合、組織や個の関係から協働を捉えているといえる。このように外国人相談員、日本人コーワーカーの間で協働の捉え方にギャップが見られた。

(3) 外国人相談員と日本人コーワーカーを対象とした研修プログラムの開発を行うにあたり、これまでの研究成果や先行研究を参考に以下のようにモデルを作成した。

「概念モデル」の作成を以下のように分けて行なった。

まず、一番中心に「相談員に必要な能力」を挙げた。これは相談員として必要な資質・能力である。例えば、聴く力、共感、信頼感、忍耐力、感情のコントロール力、自己コントロール力、状況の変化への対応力、ネットワーキング、社会的能力、語学力、通訳スキルなどが挙げられる。これらは相談員に必要な資質・能力が含まれ、特に外国人を対象としない場合の資質・能力も含まれる。

次に、「異文化間の相談に必要な資質・能力」を挙げた。外国人相談は異文化で生活をしている外国人への相談員に対応するため、異文化に接触して生じるさまざまな問題の相談にのり対応するための資質・能力を挙げている。例えば、文化差について説明する力、文化的感受性等が挙げられる。

最後に、「個々の専門領域に必要な資質・能力」を挙げた。これは相談内容の個々の専門領域(医療、生活、労働、学校など)の相談に対応するために必要な知識やスキル等が挙げられる。

上記の で作成した「概念モデル」をもとに、「研修のためのモデル」の作成を行なった。この研修モデルは、研修のために4つの側面「知識」「スキル」「態度」「実践力」に分け、それぞれのような資質・能力が必要かについて検討したものである。

「知識」については、文化差の知識、専門用語などが挙げられる。「スキル」については、語学力や通訳スキルが挙げられる。「態度」については聴く力、感情コントロール力、共感、忍耐力、柔軟性、文化的感受性等が挙げられる。「実践力」に関しては、OJT(On the job training)、協働、当事者としての体験を活かす力、ネットワーキング力等が挙げられる。

(4) 上記の結果を参考にし、外国人相談員と日本人コーワーカー双方を対象とする研修プログラムを開発した。以下では「知識」に関する研修、「スキル」に関する研修、「態度」に関する研修、「実践力」に関する研修を挙げる。

「知識」に関する研修

では、担当する個別の外国人相談場面の分野(労働、学校、生活など)ごとに関連する制度やシステム、個別の専門用語の知識などについての研修が挙げられる。制度やシステム、専門用語の説明では、母語や「やさしい日本語」を用いてわかりやすい説明をしていくことが求められる。特に制度やシステムが外国人相談者の母国と日本との間で異なる場合もあるため、これらの違いについてもわかりやすく説明する必要がある。「専門用語をわかりやすく言い換える研修」、「会話場面を使ったロールプレイによる研修」の案を提案した。

「スキル」に関する研修

では、講義形式や実習の形で語学力や通訳スキルに関する研修案を提示した。通訳スキルでは、水野(2008)を参考に、メモ取りの研修案を提示した。

「態度」に関する研修

まず、「傾聴」について学ぶ研修案を提示した。これは外国人相談の場面での「傾聴」を用いた対応の会話例を挙げ、どのように「傾聴」を行なったら良いか提示を行なった。

次に、「共感」、「忍耐力」、「柔軟性」、「文化的感受性」を育成する研修案を提案した。これは身近な外国人住民の摩擦のケースを挙げ、そのケースについて考える研修である。ケースに書いてある事例の原因や解決方法をグループで共有しながら考えていくプロセスを重視した研修を提案した。参加者は、これらの事例について考えを共有することで価値観等の違いに気づくことを目的としている。

次に、「感情コントロール力」を育成する研修案を提案した。これは感情コントロールをしてい

る場合やしていない場合など複数の外国人相談場面での会話事例を挙げ、感情をコントロールして対応する必要性について気づきを促す研修案である。

「実践力」に関する研修

まず、「OJT や当事者としての体験を活かす力」の育成の研修案を提案した。これまでの相談員としての体験をふりかえり、グループで共有する実践である。

次に「外国人相談員と日本人コーワーカーの協働の力を高める」研修案を提案した。地域の外国人の悩みの事例を共有し、どのようにアドバイスするのか考えを共有し、ディスカッションを行う研修案である。また、実際に外国にルーツを持つ外国人相談員の話を実際に聞き、母国の生活やシステム、日本での相談員の体験を語ってもらうワークショップの研修案を提案した。更に外国人相談員と日本人コーワーカーの協働の仕事の体験をふりかえる研修案を提案した。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計9件（うち査読付論文 1件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 8件）

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子  | 4. 巻<br>16            |
| 2. 論文標題<br>リスク時における外国人相談員のコミュニケーション支援の課題ーコロナ禍の事例からみえてくるもの | 5. 発行年<br>2022年       |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育学部研究論集                                    | 6. 最初と最後の頁<br>272-282 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子）<br>10.50928/0002000831            | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている（また、その予定である）                     | 国際共著<br>-             |

|  |                     |
|--|---------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                         | 4. 巻<br>30          |
| 2. 論文標題<br>外国人相談員に必要な資質・能力を高める研修モデルの構築 | 5. 発行年<br>2021年     |
| 3. 雑誌名<br>信大国語教育                       | 6. 最初と最後の頁<br>59-68 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子）<br>なし          | 査読の有無<br>無          |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている（また、その予定である）  | 国際共著<br>-           |

|  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                                 | 4. 巻<br>15            |
| 2. 論文標題<br>幼児期における人間関係に関する研究の動向と課題 異文化間教育の観点から | 5. 発行年<br>2021年       |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育学部研究論集                         | 6. 最初と最後の頁<br>200-210 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子）<br>10.50928/0002000016 | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている（また、その予定である）          | 国際共著<br>-             |

|  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. 著者名<br>水口崇・徳井厚子                                 | 4. 巻<br>15            |
| 2. 論文標題<br>乳幼児期の協力的コミュニケーションの発達 ヒト固有の精神機能とその神経学的基盤 | 5. 発行年<br>2021年       |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育学部研究論集                             | 6. 最初と最後の頁<br>221-236 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子）<br>10.50928/0002000018     | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている（また、その予定である）              | 国際共著<br>-             |

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                                  | 4. 巻<br>14            |
| 2. 論文標題<br>外国人相談員・日本人コーワーカーの語りにも「能力」・「協働」の比較    | 5. 発行年<br>2020年       |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育学部研究論集                          | 6. 最初と最後の頁<br>189-196 |
| 掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子)<br>10.50928/0000021301 | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている(また、その予定である)           | 国際共著<br>-             |

|                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                        | 4. 巻<br>18            |
| 2. 論文標題<br>ライフストーリーを読み解く多文化教育の実践      | 5. 発行年<br>2019年       |
| 3. 雑誌名<br>教育実践研究                      | 6. 最初と最後の頁<br>159-168 |
| 掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子)<br>なし        | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている(また、その予定である) | 国際共著<br>-             |

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                                  | 4. 巻<br>13            |
| 2. 論文標題<br>外国人相談員に必要な資質・能力ー外国人相談員の語りからみえてくるもの   | 5. 発行年<br>2019年       |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育学部研究論集                          | 6. 最初と最後の頁<br>136-143 |
| 掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子)<br>10.50928/0000020603 | 査読の有無<br>無            |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている(また、その予定である)           | 国際共著<br>-             |

|  |                     |
|--|---------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                             | 4. 巻<br>17          |
| 2. 論文標題<br>日系人のハイブリッド性に着目した授業実践 視覚的な手法を用いて | 5. 発行年<br>2018年     |
| 3. 雑誌名<br>信州大学教育実践研究                       | 6. 最初と最後の頁<br>71-78 |
| 掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子)<br>なし             | 査読の有無<br>無          |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスとしている(また、その予定である)      | 国際共著<br>-           |

|  |                     |
|--|---------------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                         | 4. 巻<br>49          |
| 2. 論文標題<br>外国籍児童就学支援事業の構築・再構築過程        | 5. 発行年<br>2019年     |
| 3. 雑誌名<br>異文化間教育                       | 6. 最初と最後の頁<br>27-43 |
| 掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子)<br>なし         | 査読の有無<br>有          |
| オープンアクセス<br>オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難 | 国際共著<br>-           |

〔学会発表〕 計7件 (うち招待講演 1件 / うち国際学会 3件)

|                                       |
|---------------------------------------|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子                       |
| 2. 発表標題<br>コロナ禍における外国人相談員のコミュニケーション支援 |
| 3. 学会等名<br>異文化間教育学会                   |
| 4. 発表年<br>2021年                       |

|   |
|---|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子                           |
| 2. 発表標題<br>外国人相談員・日本人コーワーカーの語りにみる「協働」の捉え方 |
| 3. 学会等名<br>異文化間教育学会                       |
| 4. 発表年<br>2019年                           |

|   |
|---|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子   |
| 2. 発表標題<br>ライフヒストリーを読み解く実践－アイデンティティをテーマに                    |
| 3. 学会等名<br>The25th Princeton Japanese Pedagogy Forum (国際学会) |
| 4. 発表年<br>2019年   |

|   |
|---|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子   |
| 2. 発表標題<br>日本人コワーカ-は外国人相談員に必要な能力をどう捉えているのか-外国人相談員の捉える能力と比較して- |
| 3. 学会等名<br>EJHIB2019 (国際学会)                                   |
| 4. 発表年<br>2019年   |

|  |
|--|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子                          |
| 2. 発表標題<br>日系人のハイブリッド性」をテーマにした授業実践       |
| 3. 学会等名<br>カナダ日本語教育振興会 2018年度年次大会 (国際学会) |
| 4. 発表年<br>2018年                          |

|                               |
|-------------------------------|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子               |
| 2. 発表標題<br>外国籍就学支援事業の構築・再構築過程 |
| 3. 学会等名<br>異文化間教育学会第39回大会     |
| 4. 発表年<br>2018年               |

|  |
|--|
| 1. 発表者名<br>徳井厚子  |
| 2. 発表標題<br>多文化共生社会に必要なコミュニケーションとは - パイリンガル相談員のコミュニケーションからみえてくるもの |
| 3. 学会等名<br>関西大学大学院外国語学研究科2022年度院生合同学術研究大会 (招待講演)                 |
| 4. 発表年<br>2022年  |



## 〔図書〕 計4件

|  |                 |
|--|-----------------|
| 1. 著者名<br>山脇啓造, 近藤敦, 徳井厚子, 早川智津子, 齊藤善久, 佐藤由利子, 橋本由紀ほか                          | 4. 発行年<br>2022年 |
| 2. 出版社<br>(公) 連合総合生活開発研究所  | 5. 総ページ数<br>151 |
| 3. 書名<br>外国人労働者の適正な受け入れと多文化共生社会の形成に向けてー外国人労働者の受け入れのあり方と多文化共生社会の形成に関する調査研究委員会報告 |                 |

|                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子              | 4. 発行年<br>2020年 |
| 2. 出版社<br>アルク               | 5. 総ページ数<br>230 |
| 3. 書名<br>改訂版多文化共生のコミュニケーション |                 |

|   |                 |
|---|-----------------|
| 1. 著者名<br>徳井厚子                                      | 4. 発行年<br>2023年 |
| 2. 出版社<br>ココ出版                                      | 5. 総ページ数<br>192 |
| 3. 書名<br>多文化共生社会のキーパーソン - バイリンガル相談員によるコミュニケーション支援 - |                 |

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| 1. 著者名<br>異文化間教育学会編 | 4. 発行年<br>2022年 |
| 2. 出版社<br>明石書店      | 5. 総ページ数<br>284 |
| 3. 書名<br>異文化間教育事典   |                 |

## 〔産業財産権〕

## 〔その他〕

-

6. 研究組織

|  |                           |                       |    |
|--|---------------------------|-----------------------|----|
|  | 氏名<br>(ローマ字氏名)<br>(研究者番号) | 所属研究機関・部局・職<br>(機関番号) | 備考 |
|--|---------------------------|-----------------------|----|

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

|         |         |
|---------|---------|
| 共同研究相手国 | 相手方研究機関 |
|---------|---------|