

報告・資料

## 外国人相談における相談員のストレス尺度の作成

一條玲香\* 上埜高志\*\*・安保英勇\*\*

### Development of a Stress Scale for Consultants Working at a Consultation Service for Foreign Residents in Japan

Reika ICHIJO, Takashi UENO, Hideo AMBO

#### Abstract

The aim of the study was to develop a scale to measure stress in consultants working at a consultation service for foreign residents in Japan. This study used a questionnaire survey. A total of 688 questionnaires were distributed, and 166 were returned.

Consultants' stress scale was categorized into 5 domains: consultation stress, difficult client stress, staff relationship stress, cross-cultural stress, and work environment stress. The reliability of this scale was .66 ~ .91. One factor was not enough reliable. The validity of this scale had correlation with the other related scales.

Key Words: Consultation service for foreign residents, Stress in consultant, Cross-cultural stress, Burnout

#### I. 目的

平成28年末現在、日本に在住する外国人は、238万2822人と過去最高に達した(法務省, 2017a)。日本の総人口が減少傾向にある一方で(総務省統計局, 2017)、日本で暮らす外国人は漸増傾向にある。さらに年間約1万人の人が日本に帰化しており(法務省, 2017b)、日本で暮らす外国出身者は今後も増加していくことが予想される。日本で暮らす外国人が増加する中、生活者としての外国人が抱える問題は、多様化している。杉澤(2015)によると、生活習慣やルールの違いから起こる住民間のトラブル、労働問題や離婚訴訟など国をまたいだ法律にかかわる問題、日本語力が不十分な子どもの教育や進学の問題、日本社会からの孤立化や異文化ストレスによる精神疾患といっ

た問題が90年代から徐々に顕在化していった。これらの状況をふまえ、総務省は「地域における多文化共生推移プラン(総務省, 2006)」の中で、具体的な施策として「外国人住民の生活相談のための窓口の設置、専門家の養成」を提言した。

外国人相談事業は、外国人に対する基礎的な行政サービスのひとつとして、1990年代以降の新たな外国人受け入れ状況の中で、比較的早い時期から多くの地域において実施されてきた(北脇, 2009)。自治体国際化協会(2016)によると、全国の地域国際化協会のうち相談業務をおこなっている団体は、57団体にのぼり、加えて地方自治体やNPO(Non Profit Organization 非営利組織)、NGO(Non Governmental Organization 非政府組織)などの民間団体でも「外国人相談」が行われて

\* 東北大学大学院教育学研究科 震災子ども支援室(Support office for Children in the Aftermath of the 2011 Japan Earthquake, Graduate School of Education, Tohoku University)

\*\* 東北大学大学院教育学研究科(Graduate School of Education, Tohoku University)  
受領2017.7.28 受理2018.3.27

いる。「外国人相談」の形態と内容は多様であるが(関, 2008), 在住外国人が抱える生活全般の問題に一義的に対応する相談事業で(杉澤, 2015), その具体的な活動は, 多言語での情報提供, 地域の行政や公共機関, あるいは専門家につなぐ, 悩みを聞くなどである(一條・上埜, 2014)。近年, 心理的な問題を抱える外国人相談者が一定数いることが報告されており(阿部, 2009; 一條・上埜, 2014; 2015; 杉澤, 2009), メンタルヘルスの視点からも身近な相談機関としての「外国人相談」の重要性が指摘されている(一條・上埜, 2014)。

一方で相談員側に目を向けると, 深刻な相談を受けた相談員が, その対処の方法や解決策について誰にも相談できず1人で抱え込んでしまい, 1人で悩んだり, 燃え尽きたり(バーンアウト)してしまうケースも少なくない(自治体国際化協会地域支援課, 2007)。相談員へのインタビュー調査をおこなった園田(2010)は, 対応の難しい相談者に強いストレスを感じたり, 相談者から唯一の頼りにされ, 非常に重いケースを抱え込むなど相談の中でさまざまな困難を抱えていることを明らかにしている。特に相談者が精神疾患を抱えていたり, 非常に激しい感情を向けてきたりと心理的な問題を抱えている場合には, 多言語能力や一般的知識だけで対応することは難しい。しかしながら「外国人相談」の相談員は多言語能力を重視されることが多く, 相談知識や相談対応について学ぶ機会があるとは限らない(多文化共生センター, 2007)。このように多様な相談内容や精神疾患を含む困難な相談者への対応を, 限られた支援の中で行わなくてはならない。

しかしながら「外国人相談」の相談員の困難感やストレスに関する調査や研究は非常に少ないのが実情である。相談員の相談スキルの向上やストレスマネジメントを考える上では, 「外国人相談」における相談員のストレスを明らかにすることが必要不可欠である。

対人援助職のストレス反応を測る尺度としてバーンアウト尺度がある(田尾・久保, 1996)。バーンアウト尺度はストレスの結果として現れる反応を測るものであり, 原因となるストレスを測るものではない。相談員が「外国人相談」を実施する際に受けるストレスには, 十分な研修やストレスマネジメントが保障されない状況で, 心理的な問題を抱える相談者や異文化に関する問題への対応を迫られること(一條・上埜, 2015), 行政・教育・医療・司法など多岐にわたる知識を必要とされること(杉澤, 2013)など特有のストレスが想定されるため, 既存の尺度では測定が難しい。ストレス尺度を活用することで, 組織や相談員自身がストレスマネジメントを意識することや相談員に必要な技術や知識, 研修内容の検討につながることを期待できる。そこで本研究では, 外国人相談における相談業務上の困難感, 相談員のストレスに着目し, 「外国人相談」のストレス尺度の作成することを目的とした。

## Ⅱ. 方 法

### 1. 研究協力者

研究協力者は, 国籍を問わず, ルビを振った日本語の質問紙に回答可能な「外国人相談」の相談員とした。

### 2. 調査方法

#### (1) 質問紙の構成

①フェイスシート: 相談員のプロフィール(年齢, 性別, 相談歴, 相談時の主な使用言語, 相談員の出身国, 業務形態), 所属機関の概要(所在地, 管轄範囲, 所属機関の種類, 活動内容, 相談場所, 相談方法, 相談の料金), 相談者の性別, 年代, 在留資格についてたずねた。

②相談業務に関すること: 相談の種類, 心理的問題を抱える相談の割合, 心理的問題の考えられる要因, 心理的問題を抱える相談への対応, 対応

が難しいと思う心理的問題、心理的問題を抱える相談の負担感の度合い、及び困難事例の自由記述で構成した。

③バーンアウト尺度(田尾・久保, 1996)：過去6ヶ月のストレス反応を5件法でたずねた。情緒的消耗感5項目、脱人格化6項目、個人的達成感の後退6項目(逆転項目)の下位尺度から成り、計17項目で構成されている。

④外国人相談ストレス尺度：40項目4件法。過去6ヶ月間の頻度をたずねた。尺度の作成方法については、後述する。

⑤研修・メンタルヘルス知識：東山(2005)や相談員への聞き取りなどを参考に、相談員に必要とされる研修やメンタルヘルス知識について14項目作成した。これら項目について研修の頻度及びメンタルヘルスに関する知識の習熟度(実施・習熟度)、および相談への有用性についてそれぞれ4件法でたずねた。また心理的問題を抱える相談者への対応で役立つことを自由記述でたずねた。

なお本研究は、「外国人相談における仕事ストレスと相談対応に関する研究」の一部である。質問紙項目の①フェイスシート、②相談業務に関すること、⑤研修・メンタルヘルス知識の「心理的問題を抱える相談者への対応で役立つこと」については、外国人相談の全体的傾向と心理的問題を抱える相談の特徴と対応について明らかにすることを目的に一條・上埜(2015)で報告している。本稿では、「外国人相談」のストレス尺度の作成すること目的とし、質問紙項目の中から①フェイスシートの相談員のプロフィール、③バーンアウト尺度、④外国人相談ストレス尺度の項目のみ扱った。

## (2) 外国人相談ストレス尺度の作成

外国人相談ストレスは、外国人相談業務における相談員のストレスとする。外国人相談ストレス尺度の作成にあたって、Cooper, Cooper & Eaker(1988)の仕事ストレス分類を参考にした。彼らによると、仕事ストレスは、1. 仕事固有の要因、2.

組織内での役割、3. 仕事上の人間関係、4. キャリア発達、5. 組織の構造と雰囲気、6. 家庭と仕事に共通する問題の6領域に分かれる(Cooper, Cooper & Eaker, 1988, p.85, Figure1)。この6領域について、看護師用ストレス尺度(久保・田尾, 1994)、対人援助サービスにおける職場ストレスサー(森本, 2006)、看護教員用ストレス尺度(坂井, 2005)、「外国人相談に従事する相談員のメンタルヘルス(セルフ)ケア支援体制構築事業調査報告書」(Asian people's friendship society, 2012a; 2012b)を参考に、35項目からなる尺度を作成した。その後、外国人相談に携わる複数の相談員に内容的妥当性を検討してもらい、わかりづらい日本語表現や質問項目についてフィードバックを受けた。最終的に40項目の外国人相談ストレス尺度原案を作成した。外国人相談ストレス尺度は、過去6ヶ月の頻度を「全くなかった」、「あまりなかった」、「しばしばあった」、「頻繁にあった」の4件法でたずねた。

## (3) 手続き

調査期間は、2013年11月～12月であった。自治体国際化協会(2012)が発行する「平成24年度地域国際化協会ダイレクター」において相談業務を行っている58団体に加えて、外国人相談業務関係者から相談業務を行っていると情報提供を受けた自治体やNGOなど28団体、合わせて86団体を対象とした。対象となった団体に、複数部の質問紙と一つの質問紙につき一つの返信用封筒を送付または直接持参し、書面または口頭で研究の主旨を説明した上で、団体から相談員に配布するように依頼した。ホームページ上で外国人相談を行っていることや対応言語数は確認できたが、在籍している相談員数は不明だったため、対応言語数に応じて1団体につき、5部から10部程度の質問紙を配布した。相談員には、質問紙の表紙において、研究目的、自由参加であることを説明し、秘密保持を約束した。質問紙の回収は、本人厳封

により郵送, または直接回収した。質問紙は, 688部配布し, 166部の回答が得られた。回収率は, 24.1%であった。

**(4) 倫理的配慮**

本研究は, 東北大学大学院教育学研究科研究倫理審査委員会により承認を受けた(承認 ID: 13-1-010)。

**Ⅲ. 結果**

**(1) 相談員のプロフィール**

相談員のプロフィールについて表1に示す。なお, 複数回答の割合については, 回答者数を分母とした。年代は, 30代~50代で8割を超しており, 女性の相談員が多い。相談歴は, 1年以上5年以下が最も多く, 平均相談歴は, 約7年であった。使用言語は, 日本語以外では, 英語, 中国語と続く。相談員の出身国は, 日本が約半数を占め, 次いで中国, ブラジルである。相談以外の仕事をおこなっている相談員が8割を超え, 多くが相談と兼務していた。

**(2) 外国人相談ストレス尺度**

**① 因子構造の抽出**

外国人相談ストレス尺度40項目について, 天井効果・フロア効果を確認したところ, 偏りがみられなかった。このため, すべての質問項目を分析対象とした。

次に主因子法による探索的因子分析を行い, 初期の固有値, 累積寄与率, スクリーンプロットの推移を考慮した結果, 5因子構造が妥当であると考えられた。そこで再度5因子を仮定して, 主因子法, プロマックス回転による因子分析を行った。十分な因子負荷量を示さなかった8項目を除外し, 再度, 主因子法, プロマックス回転による因子分析を行った。最終的に, 表3に示す因子パターンと因子間相関を得た。項目決定の基準は, 固有値1以上, 因子負荷量 .45以上とした。なお, 回転前の5因子で32項目の累積寄与率は, 47.79%であった。

**表1 相談員のプロフィール**

	属性区分	N	割合(%)
年代	20代	10	6.0
	30代	34	20.5
	40代	59	35.5
	50代	44	26.5
	60代以上	16	9.6
	未回答	3	1.8
性別	女性	147	88.6
	男性	18	10.8
	未回答	1	0.6
相談歴	1年未満	4	2.4
	~5年	76	45.8
	~10年	47	28.3
	~15年	14	8.4
	~20年	13	7.8
	21年以上	6	3.6
使用言語 (複数)	未回答	6	3.6
	日本語	109	65.7
	英語	58	34.9
	中国語	51	30.7
	ポルトガル語	31	18.7
	スペイン語	30	18.1
	韓国語	16	9.6
	タガログ	9	5.4
	その他	7	4.2
出身国	日本	76	45.8
	中国	32	19.3
	ブラジル	20	12.0
	韓国	11	6.6
	フィリピン	8	4.8
	その他	16	9.6
仕事の形態	未回答・不明	3	1.8
	相談業務のみ	26	15.7
	相談業務とそれ以外	140	84.3

**② 因子の命名**

第1因子は, 「相談者への対応で, ミスしないかと恐れを感じることもある」, 「相談へ具体的にどう対応したらよいかわからないこともある」等の15項目から構成されている。日々の相談対応の中で感じる不安や戸惑い, 困難さが表われていることから, 「相談対応」因子と命名した。

表2 外国人相談ストレス尺度の最終的な因子行列  
(プロマックス回転, N=166)

項目	因子負荷量					平均	(SD)
	I	II	III	IV	V		
<b>第1因子“相談対応”</b>							
相談者への対応で、ミスしないかと恐れを感じることもある	.78	-.15	-.07	-.01	.09	2.25	(.66)
相談へ具体的にどう対応したらよいかわからないことがある	.78	-.01	.10	-.15	-.07	2.38	(.67)
相談対応についての知識やスキルが不足していると感じることがある	.77	.03	-.06	-.23	-.03	2.81	(.75)
どこにつないだらよいか迷うことがある	.75	.06	.10	-.13	-.07	2.27	(.74)
どこまで相談に応じたらよいか迷うことがある	.73	.00	-.10	.02	.05	2.62	(.73)
母語以外での相談や通訳の困難さなど言語的な難しさを感じることもある	.66	-.21	-.10	.09	.11	2.53	(.80)
専門機関につなぐべきか、いつつなぐのか見極めが難しいと感じることがある	.65	.10	.23	-.13	.00	2.19	(.69)
適切な対応ではなかったのではないかと感じることもある	.62	.16	-.18	-.03	.03	2.41	(.62)
助けることが難しい相談者の対応をするときに、無力感を感じることもある	.57	-.02	-.13	.16	.07	2.56	(.72)
相談員であることが特定されることに不安を感じることもある	.55	-.03	.12	.13	.00	1.88	(.67)
相談者の気持ちの支えになってやれないと感じることがある	.54	.09	-.10	.19	-.08	2.37	(.64)
相談者が本当に相談したいことを見極めることが難しいと感じることがある	.54	.14	.14	-.02	-.07	2.29	(.69)
相談の内容が法律問題から家庭内の問題まで多様で、対応が難しいと感じることがある	.54	.06	-.10	.21	.01	2.71	(.74)
相談員が誰であるかわかったとき、相談者が不満を感じるのではないかと不安になることがある	.49	.01	.11	.09	-.05	1.93	(.72)
相談業務のなかで自分で決められることが少ないと感じる	.47	-.08	.04	.18	.09	2.25	(.75)
<b>第2因子“困難相談者”</b>							
相談者から強く頼られたり、期待されて困ることがある	-.05	.79	.05	.07	.00	2.28	(.76)
要求の多い相談者への対応に困ることがある	.00	.77	-.08	-.03	.25	2.41	(.75)
頻繁に相談をする相談者への対応に困ることがある	.12	.76	.09	-.02	-.16	2.24	(.70)
自己中心的な相談者への対応が難しいと感じることがある	.06	.70	-.16	.02	.18	2.52	(.74)
相談者から怒りや悲しみなどの激しい感情(をぶつけられる)がある	-.08	.60	.03	.06	.03	2.25	(.71)
<b>第3因子“スタッフ関連”</b>							
他のスタッフと体験や感情を共有できないことがある	-.02	-.17	.77	-.05	.20	1.87	(.74)
他のスタッフからアドバイスを得られないことがある	-.08	.11	.66	.08	-.16	1.80	(.75)
他のスタッフと考え方が食い違うことがある	.08	.07	.60	.05	-.04	2.09	(.61)
業務に見合った評価や報酬がないと感じることがある	-.04	.11	.55	-.05	.26	2.18	(.81)
相談者に対する不満を他のスタッフに打ち明けられないことがある	-.04	-.10	.53	.16	.06	1.70	(.66)
<b>第4因子“異文化葛藤”</b>							
相談者の文化と日本の文化の板挟みになることがある	-.07	.08	-.07	.66	.12	2.25	(.78)
相談者に日本の習慣や制度を理解してもらえないことに苦勞を感じることもある	-.13	.18	.11	.66	-.11	2.43	(.72)
相談者の文化や価値観について、理解を示さない日本社会に不満を感じることもある	.13	-.16	.09	.65	.09	2.30	(.74)
相談者の文化や価値観についてわからないことがある	.16	.07	.08	.55	-.14	2.23	(.63)
<b>第5因子“職場環境”</b>							
勤務時間内に仕事が終わらないことが多い	-.02	.09	.00	.00	.65	2.10	(.72)
十分な人手がない	.07	.00	.19	.03	.53	2.13	(.78)
記録など相談以外の仕事に時間がとられる	.04	.14	.06	-.02	.49	2.44	(.84)
因子間相関(右上)・得点間相関(左下)							
	I	II	III	IV	V		
I	—	.52	.26	.28	.31		
II	.51***	—	.35	.42	.28		
III	.24**	.33***	—	.27	.21		
IV	.32***	.43***	.33***	—	.33		
V	.34***	.39***	.34***	.31***	—		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

第2因子は、「相談者から強く頼られたり、期待されて困ることがある」、「要求の多い相談者への対応に困ることがある」、等の5項目から構成されている。対応の難しい相談者への困難さが表われており、「困難相談者」因子と命名した。

第3因子は、「他のスタッフと体験や感情を共有できないことがある」、「他のスタッフからアドバイスを得られないことがある」等の5項目から構成されている。同じ職場で働く人との連携や人間関係、周囲からの評価などを示しているため「スタッフ関連」因子と命名した。

第4因子は、「相談者の文化と日本の文化の板挟みになることがある」、「相談者に日本の習慣や制度を理解してもらえないことに苦勞を感じる」とある」等の4項目から構成されている。日本文化と外国文化、異なる文化の間に入って相談対応にあたらなければならない相談員の苦勞が表われているため「異文化葛藤」因子と命名した。

第5因子は、「勤務時間内に仕事が終わらないことが多い」「十分な人手がない」等の3項目から構成されている。所属している組織の状況や職場環境について示しているため「職場環境」因子と命名した。

③信頼性の検討

外国人相談ストレス各因子の信頼性係数( $\alpha$ 係数)を表3に示す。各因子の信頼性は、「職場環境因子」で.66であったが、それ以外では.70以上であった(表3)。

④基準関連妥当性の検討

外国人相談ストレス尺度の各因子得点とバーンアウト尺度の3つの下位尺度得点のピアソンの積率相関係数を求めた。その結果、外国人ストレス尺度のすべての因子において、情緒的消耗感と脱人格化との、弱～中程度の相関がみられた。個人的達成感の後退との間には有意な相関はみられなかった(表4)。

IV. 考察

(1) 外国人相談ストレス尺度の信頼性と妥当性

信頼性の検討では、第1因子から第5因子までそれぞれの因子においてクロンバック  $\alpha$  係数は.66～.91を示した。第5因子は因子数が少ないので、クロンバック  $\alpha$  係数が低かった。今後は項目、因子数を精査し、より信頼性の高い尺度にしていくことが必要である。

外国人相談ストレス尺度とバーンアウト尺度の関連を検討したところ、外国人相談ストレス尺度

表3 外国人相談ストレス尺度の信頼性係数

因子	因子名	項目数	M	SD	$\alpha$ 係数
第1因子	相談対応	15	2.36	.47	.91
第2因子	困難相談者	5	2.34	.59	.87
第3因子	スタッフ関連	5	1.93	.52	.78
第4因子	異文化葛藤	4	2.30	.55	.76
第5因子	職場環境	3	2.22	.60	.66

表4 外国人相談ストレス尺度とバーンアウト尺度の相関係数

	相談対応	困難相談者	スタッフ関連	異文化葛藤	職場環境
情緒的消耗感	.41***	.47***	.36***	.24***	.51***
脱人格化	.32***	.36***	.41***	.23***	.34***
個人的達成感	-.02	-.19*	.00	-.17*	-.15

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

のすべての因子と脱人格化, 情緒的消耗感の間に正の相関がみられた。情緒的消耗感は, バーンアウトの第一段階, 本質と位置づけられ (Gaines & Jermier, 1983; Koeske & Koeske, 1989), ストレッサーとの関連が強いとされる (久保, 2004)。一方, 相関がみられなかった個人的達成感, 先行研究でもストレッサーとの関連が希薄であることが指摘されている (久保, 2004)。これらのことから, バーンアウトとの一定の関連が示され, 本尺度は外国人相談におけるストレスを測る尺度として基準関連妥当性を有することが確認された。

## (2) 外国人相談ストレス尺度の構造

外国人相談ストレス尺度は, 相談対応因子, 困難相談者因子, スタッフ関連因子, 異文化葛藤因子, および職場環境因子の5因子から構成されることが明らかとなった。

相談対応因子は, 日々の相談対応の中で感じる不安や戸惑い, 困難さから生じるストレスから構成された。木村 (2014) は, 非専門家である生活支援相談員が力量不足からストレスを感じていることを報告している。外国人相談に限らず, 十分な研修や力量が不足している場合には, 日々の相談業務の中で不安や迷いを感じるが多くなると推察される。相談対応因子には, このような日常業務のなかで感じるストレスがまとまったと考えられる。一方で, 項目数が15と他の因子に比べて多く, 回答しやすさを考えると項目数を精査することが今後の課題である。

困難相談者因子は, 相談者の特性に起因するストレスから構成された。園田 (2010) は, 激昂する相談者や何度も相談に来る相談者といった相談者の感情に巻き込まれてしまうケースなど, 相談員が苦慮していることを報告している。また外国人相談以外でも, 相談対応研究の中で頻回相談者や操作的な相談者, セックスコーラーなど対応の難しい相談者について取り上げられている (柏谷, 2010; 加藤, 2015; 小石川・樋口・小関, 2008)。こ

のように, 相談者固有の特性に相談対応の難しさがあると思われるストレスが困難相談者因子としてまとまったと考えられる。

スタッフ関連因子は, 他のスタッフとの連携や周囲からの評価などに関連するストレスから構成された。Asian people's friendship society (2012a, 2012b) によると, スタッフのストレス軽減の方法として, スタッフミーティングやケース会議, 外国人スタッフと日本人スタッフの複数で対応するといった対策がなされている。逆に言えば, このようなスタッフ間の連携がない場合には, 他のスタッフからの物理的・心理的サポートがなく, 相談員のストレスを高める結果になってしまう。このようなスタッフ間の連携不足から生じるストレスがスタッフ関連因子としてまとまったと考えられる。

異文化葛藤因子は, 相談者の文化と日本の文化の違いによって生じるストレスから構成された。外国人相談に持ち込まれる相談には, 文化的差異や誤解あるいは無理解によって問題が生じているケースも少なくない。相談員が, 文化の違いを説明することで問題解決がなされる場合もある。しかし, 異文化理解がうまくいかない場合には, 双方の文化の板挟みになって相談員にストレスが生じることとなる。相談員は, 相談者の文化と日本の文化を両方理解しているからこそ, 葛藤が生じる。異文化葛藤因子は, このような異文化葛藤から生じるストレスがまとまったと考えられる。

職場環境因子は, 仕事の量や忙しさなどからくるストレスから構成された。外国人相談では, 外国語が堪能であることが必須条件であるため, 人材が限られてしまい, 一人に仕事が集中することがある。また限られた資金の中で, 外国人相談を運営している組織も多く, 十分な体制をとることが難しい場合もあり, これらのことがストレスにつながると推察される。職場環境因子には, 相談業務を行う上での業務量の多さや相談以外の業務

の兼務によるストレスがまとまったと考えられる。

### (3) 外国人相談ストレス尺度の有用性

近年、外国人相談において困難さやストレスを抱える相談員の現状を背景に、相談員への研修やストレスマネジメントへの要請が高まっている(園田, 2010; 多文化共生センター, 2007)。本尺度の有用性は、第一に相談員自身がストレスマネジメントに使用することができる点にある。相談員が自身のストレスを自覚し、その度合いを知ることができる。第二に、雇用者が相談員のストレスを管理するために活用することができる。相談員のストレスを知ることで、相談員への研修やストレスマネジメント、組織運営に活用することが期待できる。第三に、尺度を広めることで、支援者のストレスについて理解を促進することができる。相談業務にあたる相談員自身もストレスを抱えることを周知することができ、ストレスマネジメントを考えるきっかけになる可能性がある。

### (4) 本研究の限界と今後の課題

回収率が低かった背景として、実際に在籍する相談員数よりも多く質問紙を配布した可能性があること、言語の問題や項目数の多さから回答することが難しかったことが考えられる。回答者の半数が外国人だったので、多言語版を作成すること、第一因子の項目が多いので項目数を検討すること、尺度全体の短縮版を作成することが今後の課題である。

## 付 記

本論文の作成にあたりアンケートにご協力いただきました全国の外国人相談の相談員の方々に感謝いたします。また本研究に対して、現場からの様々なご助言をいただきましたA外国人相談センターの方々に、心より感謝申し上げます。

## 引用文献

- 阿部 裕(2009)。「こころ」の壁—精神科医の立場から— シリーズ多言語・多文化協働実践研究 別冊 外国人相談事業, 2, 73-82.
- Asian people's friendship society (2012a) . 調査報告書 P.1-P.22 (目次・事業概要・アンケート調査結果) Asian people's friendship society <<http://apfs.jp/cms/wp-content/uploads/2012/10/121020-調査報告書-WEB掲載用-1-22.pdf>> (2014年1月9日)
- Asian people's friendship society (2012b) . 調査報告書 P.23-P.28 (ヒアリング調査結果・提言・展望) Asian people's friendship society <<http://apfs.jp/cms/wp-content/uploads/2012/10/121020-調査報告書-WEB掲載用-23-28.pdf>> (2014年1月9日)
- Cooper, C. L., Cooper, R. D., & Eaker, L. H. (1988) . *Living with Stress*. London: Penguin Health.
- Gaines, J. & Jermier, J.M. (1983) . Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- 東山弘子(2005) . 電話相談員の養成 村瀬嘉代子・津川律子(編) 電話相談の考え方とその実践 pp.54-64 金剛出版
- 法務省(2017a) . 在留外国人統計(旧登録外国人統計) 統計表 2016年12月末 <<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001177523>> (2017年6月28日) .
- 法務省(2017b) . 帰化許可申請者数, 帰化許可者数及び帰化不許可者数の推移 < <http://www.moj.go.jp/content/001180510.pdf> > (2017年6月28日) .
- 一條玲香・上埜高志(2014) . 外国人相談の傾向と心理的問題を抱える相談—「T外国人相談センター」における過去9年間の相談記録から— 東北大学大学院教育学研究科研究年報, 62, 145-166.
- 一條玲香・上埜高志(2015) . 外国人相談の傾向と心理的問題を抱える相談②—全国の外国人相談から— , 64, 117-133.



- 自治体国際化協会(2012)。「平成24年度地域国際化協会ダイレクトリー」
- 自治体国際化協会(2016)。「平成28年度地域国際化協会ダイレクトリー 平成28年11月発行」  
<<http://www.clair.or.jp/j/docs/28dairectly.pdf>>  
(2017年7月28日)
- 自治体国際化協会地域支援課(2007)。「地域国際化協会の外国人相談業務の現状と課題 自治体国際課フォーラム」, 217, 7-8.
- 柏谷 牧(2010)。「電話相談が抱える問題：電話相談員の困難体験と訓練に関する文献検討 お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要」,12,21-33.
- 加藤博仁(2015)。「電話相談における頻回通話者への援助と対応に関する実践的研究 吉備国際大学心理・発達総合研究センター紀要」,1,23-31.
- 木村淳也(2014)。「福島県における生活支援相談員に対するスーパービジョン実践と課題 会津大学短期大学部研究紀要」,71,61-78.
- 北脇保之(2009)。「外国人受け入れ施策としての外国人相談の位置づけと連携・協働の必要性 シリーズ多言語多文化協働実践研究 別冊 外国人相談事業」, 2, 4-8.
- Koeske, G. F. & Koeske, R. D. (1989) .Construct validity of Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144.
- 小石川恵子・樋口かすみ・小関由佳(2008)。「電話相談における対応困難事例への取り組み -境界性人格障害を疑われる事例をめぐって 電話相談学研究」,19,1-9.
- 久保真人(2004)。「バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは— サイエンス社
- 久保真人・田尾雅夫(1994)。「看護婦におけるバーンアウト—ストレスとバーンアウトの関係— 実験社会心理学研究」, 34, 33-43.
- 森本寛訓(2006)。「医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状と、その維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから— 川崎医療福祉学会誌」, 16, 31-40.
- 坂井恵子(2005)。「看護教員のストレス要因を測定するストレス尺度の開発—専修学校の看護教員を対象として— 日本看護研究学会雑誌」, 28, 25-35.
- 関 聡輔(2008)。「行政協会を越えた連携・協働の一場面としての「外国人相談」 シリーズ多言語・多文化協働実践研究 越境する市民活動—外国人相談の現場から—」, 3, 23-29.
- 園田智子(2010)。「群馬県における外国人相談の現状と課題—地域の外国人を支える相談員へのインタビューから— 群馬大学国際教育・研究センター論集」, 9, 69-79.
- 総務省(2006)。「地域における多文化共生プラン」  
<[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000400764.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000400764.pdf)> (2018年1月19日)
- 総務省統計局(2017)。「人口推計(平成28年10月1日現在) - 全国: 年齢(各歳), 男女別人口・都道府県: 年齢(5歳階級), 男女別人口 -」  
< <http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2016np/index.htm> > (2017年6月28日) .
- 杉澤経子(2009)。「外国人相談 実践的考察 多言語・専門家対応の仕組みづくり—連携・協働・ネットワークの視点— シリーズ多言語・多文化協働実践研究 別冊 外国人相談事業」, 2, 9-48.
- 杉澤経子(2013)。「問題解決に寄与するコミュニティ通訳の役割と専門職養成の取り組み—「相談通訳」の観点から—」. シリーズ多言語・多文化協働実践研究」, 16, 12-30.
- 杉澤経子(2015)。「多文化社会と外国人相談 杉澤経子・関聡介・阿部裕(監修)これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識 松柏社 pp. i - iii .
- 杉澤経子(2015)。「外国人相談の全体像 杉澤経子・関聡介・阿部裕(監修)これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識 松柏社 pp.2-29.
- 多文化共生センター(2007)。「多文化共生に関する自治体の取組みの現状—地方自治体における多文化

共生施策調査報告書— 多文化共生センター  
田尾雅夫・久保真人(1996) . バーンアウトの理論と  
実際—心理学的アプローチ— 誠信書房