

日托服务“J”的挑战（下）

…異文化編…

接着上一篇，本期以围绕护理的异文化为中心，请归国者第二代 H 先生介绍一下为老年归国者所开设的日托服务设施的运营情况。

◆在护理现场

下面介绍一下在护理现场的异文化见闻。

・配合…日本护理员与归国者用户的配合还是存在着很多困难。出于让用户有机会接触日本护理员的考虑，我们曾经让日本护理员负责照料过归国者，但百分之七十都以失败告终。其中既有语言的问题，也有饮食习惯的问题，比如建议用户偶尔也可以吃一点健康的日本菜，但往往会遭到强烈的拒绝。

・节约…总的来说归国者都还是比较节约的。提供 550 日元的午餐，我们设施的利润为零，尽管不是用户自己负担，但都说不想出这个钱。于是，只好暂且同意自带午饭。

・异性护理…一般都是同性护理，但在护理员请假等万不得已的情况下，有时也会由异性来护理。遇到这种情况，日本用户一般都比较说得通，而归国者则大多对异性护理员持拒绝态度，特别是洗澡和换尿布时的抗拒感更大。相反，有的日本男性用户不管是中国人还是日本人一概很愿意接受异性的护理，里头甚至还有一个因为性侵行为而更换了一百位护理员的老色鬼呢。

・饮食…归国者在饮食上的不满已在（上）篇中谈过，相反，这种不满在日本用户与归国者护理员之间也同样存在。比如，夏天日本用户“想吃豆腐”，于是归国者护理员为其做了炒豆腐，可日本用户却抱怨说实际上想吃的是凉拌豆腐。虽然归国者护理员也努力学做日本菜，但还是难以掌握做日本菜需要最大限度地活用原材料的感觉，最后总是做成中餐风味的，这一点真难啊。

デイサービス「J」の挑戦(下)

…異文化編…

前回に続き、高齢帰国者のために二世が
開いたデイサービス施設の運営の状況に
ついて、今号では、介護を巡る異文化を中
心に、H さんに語っていただきます。

◆介護の現場で

介護の現場での異文化見聞を紹介しまし
よう。

・マッチング…やはり、日本人ヘルパーと帰国者
利用者の組み合わせは難しいです。日本人ヘル
パーとの接触も経験してもらってもいいか
とって担当させてみたこともあるんですが、
7割は失敗に終わりました。言葉の問題もあ
りますが、ヘルシーな和食もたまには、と薦め
ても、強固に拒否されます。

・節約…総じて帰国者はやはり節約傾向が大
です。昼食代の 550 円ではうちは利益はぜ
ろですが、皆自己負担ではないにも関わらず、
とにかくお金は出したくないと言うんですね。そ
こで、とりあえず、自分で作って持参して食べ
るのは OK と決めました。

・異性介護…同性介護が基本ですが、欠勤な
どでやむを得ず異性になる場合もあります。そん
なとき、日本人利用者は割り切ってくれますが、
帰国者は異性のヘルパーへの拒絶度が高いで
すね。特に入浴やおむつ交換の抵抗は大き
いです。逆に、男性の日本人利用者の中には、
中日を問わず異性介護者を喜ぶ人もいて、セ
クハラで今までに 100 人ヘルパーが変わった強
もの者もいます。

・食…帰国者からの食事の不満は(上)でも言いま
したが、逆のことが帰国者ヘルパーに対する日本
人利用者の場合にもあります。帰国者ヘルパーが
夏に「豆腐が食べたい」という日本人利用者のた
めに豆腐を炒めた料理を作ってあげたのです
が、食べたかったのは冷や奴だったとのこと
で、クレームとなってしまいました。帰国者ヘル

・**職務範囲**…日本ユーザー利用日托サービス時能較為理智地將其看作為一種商業行為，因此對服務的要求也比較細，當然有時候也會提出比較苛刻的要求。而歸國者由於最初不了解情況，一般都按照制定計劃接受服務，但過了一段時間後，會要求我們提供設施業務以外的服務，以取代小時工。但不管怎麼要求，共用場所及窗戶的清掃都不屬於我們的業務範圍。



在遇到歸國者看不懂市政府文件等情況時，我們有時也會幫他們，雖然這也同樣不屬於業務範圍，但因為用戶的確存在困難。买东西也一樣，雖然不能代買，但可以“陪同”（跟用戶一起去買）。屬於業務範圍內的服務我們盡力而為。

・**配偶**…歸國者本人去世後其丈夫或妻子，其配偶的處境又增添了幾分不安的因素。剩下一人本來就感到孤獨，再加上又是中國人，孤身生活在異國他鄉，雖有生活保護，但精神上易感覺到痛苦。我覺得這樣的配偶更需要所有人給予其關心。

◆用戶之間

目前用戶中有十一人是歸國者，每周各利用一到三次。日本也可以利用，但根據經驗，為了確保服務質量，將兩者安排在同一時間同一空間比較困難。將服務日分開；或除平時在面向日本人的設施里接受服務之外，再來我們這裡另加一些服務，這樣可能比較妥當。事實上，現在就有一位日本用戶因以前我們在別的住宅區上門護理時結下的緣分而同時來我們這裡接受日托服務。這樣的用戶比較少見，願意與中國人一起享受服務，還教大家各種手工藝等。這樣的人是極

パーはがんばって和食にも挑戦していますが、素材を生かす和食の感覚が苦手で、どうしても中国風の味付けの調理をしてしまうのです。難しいですね。

・**職務の範囲**…日本人利用者はビジネスとしての割り切った利用ができますが、その分要求も細かい。その細かい要求がエスカレートすることもあります。帰国者は、最初は事情がわからないので、プラン通りに利用しているのですが、そのうち、家政婦代わりに業務外のサービスを求めるようになります。でも、求められても共用スペースや窓の掃除は業務外です。

しかし、同じ業務外でも、帰国者が市役所からの手続き文書が読めなくて困っているときなどはやはりその人が困りますから、見てあげることもあります。同様に買い物代行はなしですが、「見守り」（買い物に随行）はあり、というように業務の範囲で手助けするようにしています。

・**配偶者**…孤児本人である夫や妻に先立たれた配偶者の場合、立場上の心許なさも加わります。1人残されただけでも心細いのに、しかも中国人である身で異国にただ1人ということ、生活の保障もさることながら精神的にもより弱気になりがちです。こうした配偶者にはより一層の配慮が必要と感じます。

◆利用者間は…

現在のところの利用者は帰国者が11人で、それぞれ週1～3回利用。日本人も利用可ですが、経験上、サービスの質を確保する上で両方の利用者を同じ時間に置くのは難しいと考えています。日を分けるが、普段受けている日本人向けの施設でのサービスとしてここに来るなら何とかかな。実は、この他に、以前に別の団地で自分たちが訪問介護をしていたのが縁で、日本人の利用者が1人、こちらにも来ているんです。この人は珍しく中国人の中に交じることが苦にならない人で、

个别的，看来对双方来说因不同的文化和不同的语言所产生的障碍还是很大的。

◆在护理人员之间

日托服务和上门护理的护理人员加起来，归国者第二代、第三代共十人，日本人共七、八人。以前日托服务也有一位日本护理人员，但因语言不通，感觉到孤独而辞了职。在上门护理的事务所，因为有日本护理人员 and 用户，所以规定即使工作人员都是归国者也要说日语，但这个规定难以得到遵守。护理人员之间基本都是上门护理平时不太有机会见面，所以不会发生什么中日纠纷。

◆作为一种职业性护理工作：今后的展望

对于在中国的文化环境中生长的我来说，精细的护理工作内容本身就是一种异文化，我们最初都对细致入微的工作内容和工作方法的详细规定都感到很惊讶。

另外，护理人员往往被误当作小时工，从这一点也可以看出在中国文化中，护理作为一种职业具有负面印象。在日本，护理工作的待遇也还欠佳，因此很难作为归国者第二代、第三代的职业供其选择。但是，对护理有这么大的需求，今后待遇也有可能得到改善，所以我认为归国者第二代、第三代被雇作护理人员从事护理归国者的这项工作还是很有前途的。

目前尚未在社区着手推动扩展用户等工作，与社区其他归国者支援团体的合作也是我们今后的课题。

另外，虽然不是护理，但归国者对葬礼也存在较大的不安。最近有五个七十多岁的归国者一起来咨询，他们并不是想要搞中国式的葬礼，而是不懂日本式的丧葬习惯。我觉得这方面的需求也很大。

(An) 转载自《同声同气》第 57 期

いろいろな手芸技術などを伝授してくれました。しかし、こういう人は稀で、やはり双方にとって異文化・異言語の壁は高いようです。

◆ヘルパー間は…

ヘルパーはデイサービスと訪問介護とを合わせて帰国者二世が 10 名に日本人 7、8 名。デイサービスにも 1 人日本人ヘルパーがいたのですが、逆にスタッフの中で言葉がわからない疎外感から辞めてしまいました。訪問介護の事務所では、日本人ヘルパーや利用者の目があるので、スタッフには帰国者同士であっても日本語で話すよう指示しているのですが、なかなか守ってもらえていません。しかし、ヘルパー同士は、訪問介護がほとんどで顔を合わせる場面はあまりないので、中日のトラブルはなくて済んでいます。

◆職業としての介護：今後のこと

中国文化で育った者として、細かい介護の仕事内容そのものが異文化で、ここまで細かくやることとやり方が決められていることに最初は驚きましたね。

また、家政婦代わりに使われがちなことからわかるように、職業としての介護は中国文化からはマイナスイメージです。日本でも待遇もまだあまりよくなく、二世のキャリアとしては志向されにくいです。しかし、ニーズがこんなにあるし、今後、待遇は改善される可能性はあるので、二世の雇用先として帰国者を介護する介護職は可能性があると思っています。

地域で利用者を増やすための働きかけなども未着手で、この地域の他の帰国者支援グループとの連携も今後の課題です。

また、介護そのものではないのですが、帰国者は葬儀に関する不安も大きいですね。最近 70 代の帰国者が 5 人で相談に来たのですが、中国風にやりたいわけではないが、日本式の葬式の出し方もわからないと。この方面のニーズも大きいと感じています。

(An) 『同声・同気』第 57 号より転載