

包摂的な関わり方 ツールキット



作成者

謝辞

このリソースが作成されたこの土地の伝統的な所有者であり、管理者であるTurrbalおよびJagera/Yuggeraの人々に感謝し、敬意を表します。アボリジニとトレス海峡諸島民の人々、またそれらの人々の土地、海、地域に対する継続的なつながりを認識します。

過去、現在、そして未来の長老たちに敬意を表します。また、現在に生きる全ての人々にもその敬意を表します。

連絡先

『包摂的な関わり方ツールキット』についてさらなる情報をお求めの場合、フィードバックを提供したい場合、Multicultural Programについて知りたい場合は、multicultural@anglicaresq.org.auにメールでご連絡ください。



包摂的な関わり方ツールキット

多文化国家であるオーストラリアのコミュニティは、幅広い種類の宗教、セクシュアリティ、文化、社会経済的背景、精神性、地理的分布、個人の経験、医療およびケアのニーズを反映しています。

高齢者介護サービスを受ける全ての人々が情報にアクセスでき、適切な高齢者介護サービスを利用できるようにすることを目的としたオーストラリア政府の方針に賛同する形で、この『包摂的な関わり方ツールキット』は作成されました。

このツールキットは高齢者介護サービス事業者に対して有益なヒントを提供するために、信頼できる情報源から価値ある情報と資料を集めています。このツールキットが、ケアの共同体を構築する手助けとなり、高齢者介護サービス事業者がクライアントの個別のニーズに合わせて、より包摂的なサービスを提供する後押しとなることを祈っています。

検討すべき重要事項

- 包摂と意味深い関係性の構築において、単一の汎用的なアプローチはありません。このツールキットは全般的な情報源であり、包摂と意味深い関係性の構築に対する協調的なアプローチを推進することを目的としています。
- 包摂的な関わり方の方針を付け加えるのではなく、組織は包摂的な原則から始め、あらゆるレベルで包摂的な関わり方の方策が実施されるようにすることが望ましいです。
- 包摂性を改善するための会話とグループでの学びを推奨します。この『包摂的な関わり方ツールキット』を改良するためのフィードバックを歓迎します。

インターセクショナルリティー

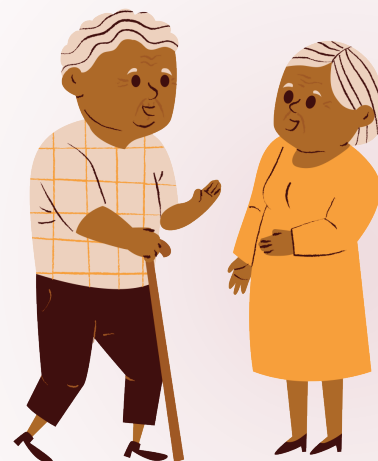
このツールキットにおける多様性と包摂に対するアプローチは、重なり合うグループや経験を重要視するインターセクショナルリティーの概念に基づいていることを強調します。

インターセクショナルリティーは、個人のアイデンティティーは人種、性別、セクシュアリティ、年齢などの多数の要素で構成されていると認識しています。これらは相関的な関係にあり、その交差する要素に基づいて個人が差別や不平等な扱いを受けることがあります。

それを踏まえ、このツールキットは、公正で包摂的なサービスを全ての人に提供するために必要なことを概説することで、より多様で、包摂的なコミュニティを作るためのベースを提供しています。

包摂性

包摂性、公平さ、高齢者介護サービスのアウトリーチを継続的に改善し、全てのコミュニティの一人一人が必要なサポートに適切な方法とタイミングでアクセスできるよう努力を続けることを推奨します。包摂的であることは「あらゆる年齢、能力、背景の人々が、参加し、学び、貢献し、属することができる機会を見つけ、提供し、支援すること¹⁾」です。



目次

『包摂的な関わり方ツールキット』の目的

トピック 1: 包摂的な介護入門

トピック 2: 包摂的なコミュニケーション

トピック 3: 包摂的なリーダーシップ

トピック 4: ソーシャルディスタンスが必要とされる中でのつながりの構築

トピック 5: 通訳者との協働

包摂的な関わり方のヒント集

- 多様な高齢者
- 文化的・言語的に多様な人々
- アボリジニとトレス海峡諸島民
- レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、多様な性別、インターセックスの人々 (LGBTQIA+)



『包摂的な関わり方ツールキット』の目的

目的

介護者に対して、多様な高齢者、文化的・言語的に多様な人々、アボリジニとトレス海峡諸島民、レズビアン、ゲイ、トランスジェンダー、多様な性別、インターセックス、クエスチョニングなど (LGBTQIA+) の人々に関する支援的な情報を提供することを目的としています。

高齢者介護サービス事業者として、多様なグループにより良いサービスを提供することで、以下のような多数の機会と利点が挙げられます¹:

- クライアントの福祉および健康の改善
- 多様なグループの積極的な関与と充足感
- 新しいパートナーシップの構築
- 多様な背景と人生経験を持つ従業員の価値の認識
- サービスコミュニティ内での意欲の向上



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021).

包摂的な介護入門

包摂的な介護を提供することで、現在の高齢者介護サービスはより多様で、あらゆる人にとって包摂的になります。

包摂的なアプローチのキーとなる原則は以下になります：

- 多様性に関する理解と取り組み
- すべての多様なグループのインターセクショナルリティーに対するサポート
- コミュニティに対する教育
- 障壁を取り除く努力
- すべてのクライアントに対する、柔軟で、反応が早く、適応性の高いアプローチ¹

連邦保健省のAged Care Diversity Framework [介護における多様性枠組み] によると、高齢のオーストラリア人（以下の図を参照）は、個人のニーズと好みに応じた、適切で、アクセスしやすく、気配りの行き届いた介護サービスを受けられる必要があります²。



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (2021)
2. Department of Health, (2017)

トピック 1: 包摂的な介護入門

包摂的な介護の提供を始めるためのサポートとして、以下に Aged Care Diversity Framework からの情報、ベストプラクティスの例とヒントをまとめました。

消費者が得る結果	高齢者介護サービス事業者に求められるアクション	ベストプラクティスの例とヒント
1. 十分な情報を得た上での選択 高齢者が、高齢者介護システムとサービスに関する情報を簡単に手に入れることができ、その情報を理解し、自らが受けるケアの選択や管理を行う上で有益だと認識する ² 。	情報を、異なる形態（オンライン、書面、口頭、ニュースレター）かつ消費者が理解できる言語を使った適切なフォーマットで提供する ⁴ 。	• スタッフが通訳サービスへのアクセスの仕方を理解している。 • Translating and Interpreting Service (TIS) National • TIS National (1300 575 847) に電話して詳細を確認する。 • スタッフが擁護サービスへのアクセスの仕方を理解している。 • Older Persons Advocacy Network (OPAN) • OPAN (1800 700 600) に問い合わせる。
2. 計画と実行に体系的なアプローチを取り入れる 高齢者が、高齢者介護システムの計画および実行における能動的なパートナーとなる ² 。	文化的に安全で、支援的な環境で消費者と関わることで、消費者が能動的なパートナーとして参加し、個別のニーズを明確に伝えることができる ² 。	• クライアントが重要視する文化的な伝統や宗教、家族/介護者に関する情報を集める¹。
3. アクセス可能な介護と支援 地方、遠隔地、非都市部、都市部のオーストラリアに住む高齢者が、それぞれの多様な個性と人生経験に適した高齢者介護サービスと支援にアクセスできる ² 。	関係者と連携し、高齢者介護システムを利用する上での障壁を見つけ、取り除く ² 。	オーストラリアに暮らす高齢の移民の異なる言語、民族的・宗教的な伝統、移民/難民としての経験を理解する上で役立つリソースを使用する ¹ 。 • オーストラリアで暮らす移民の多様な文化的背景について調べる開始点として、Cultural Atlas を使用する。 (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. 積極的で柔軟なシステムに対する支援 既存および新たな多様なグループのニーズに対応した、積極的で柔軟な高齢者介護システム。ますます多様化が進む高齢者介護従事者を含む ² 。	地域社会や関係者と連携し、新たなニーズを割り出し、それらのニーズを受け入れるためにサービスをいかに提供するかを導き出す。組織の従業員が包摂的なアプローチの介護を行う方法を含む ² 。	消費者が希望する言語に対応した言語を話すバイリンガルのスタッフ（専門家、コ・メディカル職員、ソーシャルワーカー、介護員）の雇用、及びそのようなスタッフへのアクセスの促進。

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2022)
 2. Department of Health, (2019)

消費者が得る結果	高齢者介護サービス事業者に求められるアクション	ベストプラクティスの例とヒント
5. 敬意を持った包摂的なサービス 既存および新たな多様なグループのニーズに対応した、積極的で柔軟な高齢者介護システム。ますます多様化が進む高齢者介護従事者を含む¹。	多様な個性と人生経験を包摂する介護の提供をサポートするためのツール、研修、情報の探索、作成、使用¹。	包摂的な介護を提供するために Centre for Cultural Diversity in Ageing が作成した複数言語のリソースを使用する。この無償リソースのアドレス： http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. 最も弱い立場にある人々のニーズを満たす 個人的、社会的、経済的な脆弱性に関わらず、高齢者が高品質で文化的に安全な高齢者介護サービスとサポートを利用できる¹。	最も弱い立場にある人々のニーズに対処するための包摂的なサービスを提供し、あらゆるニーズを満たすように他の関係者と協力する¹。	多様な高齢者の持つ特定のニーズを満たすことを目的とした全国的な政策とイニシアチブを把握することから始める。 • Aged Care Act 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Aged Care Diversity Framework (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

リソース

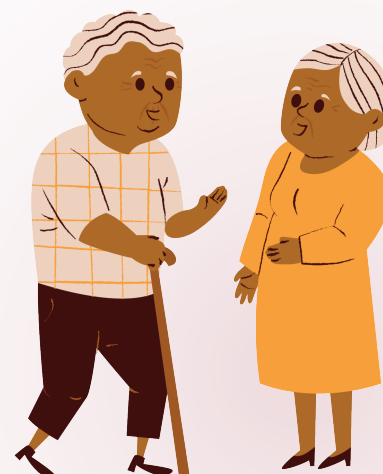
Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021). *Inclusive Service Standards (Second Edition)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2022). Practice Guides - Culture-Specific Information. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Department of Health. (2017). *Aged Care Diversity Framework*. オーストラリア政府. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multicultural Aged Care. (2019). *A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

Older Persons Advocacy Network (OPAN) <https://opan.org.au/>



包摂的なコミュニケーション

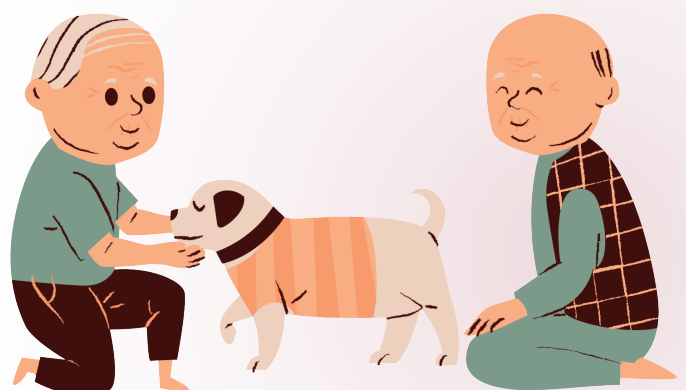
コミュニケーションのスタイルと聞く技術

多様なグループと関わりながら介護を提供する際に、コミュニケーションのスタイルと聞く技術は欠かせません。多様な高齢者とコミュニケーションを取る際は、その人物の文化的な背景を考慮する必要があります。

全て同種の人々で構成されている文化的グループはないことを覚えておくことが重要です。一つの文化的グループ内の個人にも、それぞれ独自の違いがあります。一つの文化的グループ内の個人がいかに異なるかを理解することで、複数の多様な文化間での交流が可能になります¹。

文化的な背景とは、人が育った文化を意味し、それがコミュニケーションなどの行動に及ぼす影響を示しています。

ハイコンテキスト： 間接的で、詳細な形式でコミュニケーション を行う文化	ローコンテキスト： 迅速で、直接的な方法でコミュニケーション を行う文化
• 情報を伝える前に関係を築くことを望む。 • ハイコンテキストの文化は以下を考慮する。 – 社会的地位 – 環境 – 歴史 • コミュニケーションを取る際に、外的環境に焦点を置く。 国：日本、フィリピン、中国、フランス、スペイン、ブラジルなど。	• 伝達する内容に焦点を置くことを好む。 • コンテキストには興味がない。 • コミュニケーションに言葉、身ぶり手ぶり、口調を用いる。 • 単刀直入。 国：英国、アメリカ、オーストラリア



トピック 2: 包摂的なコミュニケーション

コミュニケーションスタイルとは、コミュニケーションを図る際に、人と交流し、情報を交換する上で人々が好む方法のことを意味します。これらは、コミュニケーションの内容を受け取り、解釈する方法にも影響を与えます。

分析的: 論理的で、事実に基づく • 全ての情報を必要とする • 直接的で論理的な、迅速なコミュニケーションを好む	実質的: 系統的で、詳細な計画と手順を好む • 内容を整理してコミュニケーションを取る • 会う前に情報を提供し、段階を追った詳細を伝える
実験的: 情報を模索し、不確定要素を許容できる • 大まかな計画を好み、詳細な計画には退屈する • 創造性を楽しむ	相關的: 感情的なコミュニケーションを行い、非言語的な合図を察知する • 感情に基づいて物事を決める • 個人的な話を含めたコミュニケーションを好む

聞く技術を向上するヒント

聞く: 理解するために聞く。

- 話をしている人に集中する。
- 非言語的な合図を使い、聞いていることを相手に示す。
- 例: うなずき、アイコンタクト、声の調子

認識: 話し手の発言（口頭・非言語の両方）を自分がどう理解しているかを伝える。

- これは聞き手の解釈にすぎないことを必ず知らせる。
- 重要なメッセージを言い換える。
- 例: 「念のために確認ですが、そのように感じた理由は…」

確認: 話し手を理解したか確認する。

- 言い換えを行った後、話を正確に理解したかを話しをしている人に確認する。
- これにより、話し手が聞き手の理解を認めたり、情報を追加しやすくなる。
- 例: 「これで合っていますか?」「それで良いですか?」「私の解釈は合っていますか?」

尋ねる: 出来事や行動に関する特定の情報を引き出すために、話し手に限定的ではない質問をする。

- 理解できない情報についてのみ尋ねる。
- 例: 「先ほどこう言いましたが...どういう意味でしょうか?」



リソース

Culture Plus Consulting Pty.Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, P10 - 15. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Effective communication techniques: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

包摂的なリーダーシップ

包摂的なリーダーとは、敬意を持ち、人々を公正に扱い、個人の違いを評価し、多様なグループの考え方を活用します¹。

公正と尊敬	価値と帰属意識	自信とインスピレーション
待遇と機会の平等	個人がそれぞれの違いを認識されていると感じ、社会的につながっていると感じる。	あらゆるグループの人々が職場で、戸惑うことなく声を上げることができ、最高の仕事ができる安全な環境を作り上げる。

職場環境は、以前と比較すると、単一的ではなくなっており、遥かに多様性が高くなっています。これは、企業の優先事項やリーダーに必要とされる能力の再形成に影響を与えます¹。包摂的なリーダーシップには6つの特徴があり、その特徴とは、リーダーシップを取る立場にある人々全体が包摂的な能力を伸ばすために、組織に推奨される方策を意味します¹。

包摂的なリーダーシップの6つの特徴	導入が推奨される行動様式
コミットメント: 包摂的なリーダーは、全ての人々の多様性と包摂の実現に強い責任感を持っている。	自己認識: 自らの先入観、強み、弱点を理解するための時間を取っている。
勇気: 多様な文化と包摂の観点から物事を見るために、声を上げ、自分自身や他者の考え方に疑問を持つ。 (例:人種差別的な挙動を目にしたら、異議を申し立て報告する)	弱点を見せる勇気を持ったリーダーシップ: 自らの弱みを理解し、共有する。見過ごされがち、あるいは少数派グループに属する人々を擁護する。
認知: 自分自身および組織が持つ可能性のある先入観を意識している。	ギャップの特定: 自らの弱みと知識のギャップを見い出す。
好奇心: 他の人々の世界観や体験を理解しようとする姿勢を持っている。(例:人々の考え方を理解したり、そういった見解について、敬意を持って会話するために情報を求めることができる)。	理解するために聞く: 話を聞き、人々がギャップを埋め、知識を伝える手助けを行う。

トピック 3: 包摂的なリーダーシップ

包摂的なリーダーシップの6つの特徴	導入が推奨される行動様式
文化的な知性: 文化の認識を高める意欲、知識、適応能力がある。	社会意識: 社会環境を理解し、その情報を用いて包摂的な文化を構築する。
協力: 多様性と包摂に取り組むよう個人を力づける。	関係を築く: より良い包摂と多様性を実現する上での障壁や必要な行動を理解するために、他者とのつながりを築く。

リソース

Carer Gateway. *Speaking up for someone*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership. (2022). *Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others>.

Centre for Creative Leadership. (2022). *What is Active Listening? How Can I Do It Better?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Burke, J. (2016). *The six signature traits of inclusive leadership: Thriving in a diverse new world*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



ソーシャルディスタンスが必要とされる中でのつながりの構築

COVID-19とソーシャルディスタンスが高齢者に与える影響は、生活の質の悪化と早期の死亡を招いています。他者との交流は、病気や死に加え、全体的な健康と福祉に対するリスクに影響を与えています¹。

ソーシャルディスタンスは孤立や孤独を意味するものではなく、また、そういった状態を引き起こすべきではありません。COVIDが通常存在となりつつある中、高齢者を守るための方策や規則が整備されています。サービス提供者として、政府の法令を遵守し、全ての人々の安全を守ることが私たちの義務です。

誰もが簡単に理解できる情報を使用できるようにすることで、文化的な安全を保てるようにすることを目指しています。以下に、多様な高齢者が経験する障壁の例を挙げます。

障壁

個人の要素	動機と態度	文化的要因
• 逆境への耐性が限られている • インターネットへのアクセスが限られている • 教育と能力が限られている • お金が限られている • 地理的に孤立している • 障がいや感覚障害がある • 自信がない • 付き合いの輪が限られている	• 関わりを持つことの利点に関する知識が限られている • 社会的なアクティビティに関する知識が限られている • 介護に対してあまり興味がない • 意思決定者に対する信頼感が低い • 期待が満たされていない • 相談疲れ	• 少数派に属する • 言語と識字能力 • 価値観と信条 • コミュニティの分裂



1. Smith, Steinman & Casey (2020)

トピック 4: ソーシャルディスタンスが必要とされる中での つながりの構築

コロナ禍とその後のアクション:

1

電話によるコミュニケーション

クライアントとのコミュニケーションを維持するために遠隔医療などを利用する。電話でコミュニティの医療従事者、ソーシャルワーカー、臨床医、その他の人々が、クライアントの福祉の評価を行い、難局におけるクライアントのニーズを割り出す。

2

バーチャルコミュニケーション

- ビデオ通話を日々の活動の一部として導入する。
- デジタル読解力プログラムやサービスを高齢者であるクライアントに紹介する¹。
- Skype、FaceTime、Microsoft Teams、Zoomなどのオンライン・コミュニケーションアカウントをセットアップする。

3

サービスの提供

- テクノロジーを用いてつながりを築いた後、読み聞かせ、運動、オンラインゲームなどのオンライン上でのグループアクティビティの導入を検討する。
- 基本に戻り、手書きの手紙でつながりを維持する。
- 家庭訪問する前に、州および公衆衛生の規則を必ず確認し、COVIDSafe計画に従う²。
- 高齢者である家族や隣人が近くに住んでいる場合は、ケアパッケージを玄関先に届けたり、食品などの必需品を代わりに買いに行くと申し出る¹。

リソース

Australian Institute of Family Studies (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart*. オーストラリア政府。 http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021). *Community Engagement during COVID-19 Toolkit*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Department of Health. (2022). *COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities*. オーストラリア政府。 <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Department of Health. (2022). *Managing home care through COVID-19*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Smith, M., Steinman, L., & Casey, E.A., (2020). *Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies, (2020)

2. Department of Health, (2022)

通訳者との協働

通訳の役割

プロの通訳は Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) の倫理綱領および行動規範に定められた倫理と職業上の基準に従って通訳を行います。

通訳が必要な理由	通訳が必要な場合
• 通訳を使う法的義務があります。 • 意志の伝達が正確にできないリスクを最小限にすることは、クライアントに対する注意義務のひとつです。 • 通訳を通すことで、十分な情報を得た上での意思決定に必要なすべての情報をクライアントが受け取れるようにします。	• 通常は英語が堪能でも、クライアントの状況や健康状態が原因で流暢にコミュニケーションが図れなくなった場合。 • スタッフによるコミュニケーションをクライアントが理解できない場合。 • クライアントが英語で流暢にコミュニケーションを図れない場合。 • あらゆる理由でクライアントが通訳の必要性を示した場合。 • 可能な場合は、通訳者の性別とクライアントの性別を一致させる。 • 健康教育を提供するため。

政府出資の高齢者介護サービス事業者は、認可事業者としての責任を果たすために Translating and Interpreting Service (TIS) National を無料で使用できます。詳細は TIS National にご確認ください。電話番号は131 450です。

その他の翻訳・通訳サービス：

- 65歳未満には、Support with Interpreting, Translating and Communication (SWITC)
- National Relay Service

家族や友人による通訳

たとえクライアントが依頼したとしても、家族、友人、コミュニティ内の親しい友人が通訳するべきではありません。

1. 友人あるいは親類が、英語またはクライアントの話す言語をどの程度堪能か分からない。
2. 認定を受けていないバイリンガルは、非常時や緊急事態、または認定通訳者が使えない場合に、通訳を行うことができる。いかなる状況においても、子供(未成年)を通訳者として使用することはできない。
3. 資格を持たない、または不適切な通訳者を使用することは、特に混乱が生じている場合や、法律と健康問題の両方またはいずれか一方が関わる場合、関係者全員に深刻な事態を招く恐れがある。
4. 登録された通訳者を使用することで、特に注意が必要な問題を話す場合や決定を下す際には、クライアントの尊厳とプライバシーを維持する助けとなる。

トピック 5:通訳者との協働

文化的サポート

クライアントのリクエストに応じて、文化的サポートを行うスタッフや擁護者の使用を推奨します。そういった人々は、登録された通訳者の代わりとなるべきではありません。最寄りの行政サービスに連絡し、適切な通訳サービスを見つけてください。

クライアントが通訳を拒否する場合

クライアントが通訳の使用を拒むことは、クライアントの権利の一つですが、拒否されたことは必ず記録します。これは労働事象として分類されるため、チームリーダーにも報告する必要があります。

はじめに	位置関係	会話
- 通訳に面談の目的を伝える。これは、予約フォームのメモ欄、または面談の10分前にブリーフィングを行うことで実行可能。これにより、通訳者は面談への心構えができ、関係者全員の発言がよりよく理解される手助けになる。 - 通訳者は、クライアントの反応や応答を理解する上で役立つ、文化に関するフィードバックを行い、文化的な理解のサポートを行うことができる。	- 理想的には、英語を話さないクライアントが正面に座り、通訳者が横に座るように自分自身を配置する。 - 通訳者が、クライアントに自己紹介する時間を与える。英語を話さないクライアントとアイコンタクトを取ることで、クライアントに注意が向けられていることを示す。ただし、文化的に無礼となる場合は除く。	- 常に一人称で話し、混乱を避ける。これにより、関係者全員が内容を適切に理解していることを確実にする。 - 平易な言葉遣いで、長さを短く切って話す。 - 会話の区切りにしばしば間を置くことで、クライアントまたは通訳者が情報を飲み込み、質問を考える時間を与える。 - 必要に応じて、通訳が説明や繰り返しを求めることを促す。 - 専門用語、スラング、慣用句、ことわざを避ける。

リソース

Queensland Health. (2007). *Working with Interpreters Guidelines*.
https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Interpreter Services in Queensland Health - information for staff*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

CALD Assist アプリ. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Translating and Interpreting Services (TIS).
<https://www.tisnational.gov.au/>



包摂的な関わり方のヒント集

このヒント集では、コミュニティにおける多様なグループと関わる上での考慮すべき重要な事柄を紹介します。

1. 多様な高齢者
2. 文化的・言語的に多様な人々
3. アボリジニとトレス海峡諸島民
4. レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、
多様な性別、インターセックスの人々 (LGBTQIA+)

このヒント集は、必要に応じて高齢者介護サービス事業者のガイドとして使用できます。
これらの多様なグループに関して、さらに知識を深めたいと望む高齢者介護
サービス事業者にとって役立つリンクも掲載しています。



多様な高齢者

Department of Healthは、多様なニーズ、特徴、人生経験を持っていることで、単一または複数のグループに属する高齢者は、生涯に排斥、恥辱、差別を経験する可能性があることを認識し、それに対する取り組みを行っています¹。

高齢のオーストラリア人は以下に挙げる単一または複数のグループに属している可能性があります：



多様な高齢者

障壁	ヒント
情報:多様な高齢者は、情報の入手方法を知らない場合や識字レベルが異なる場合がある。 (例:ある高齢のアジア人女性は家事の手伝いと介護に関する情報の入手を手伝ってくれるサービスを必要としている。)	• 簡単に読みやすい情報を提供する。 • クライアントが文化的・言語的に多様な (CALD) グループに属する場合、英語以外の多言語で情報を提供する。 • クライアントが情報の入手方法を理解していることを確認する。 (例:通訳サービスに連絡し、クライアントのニーズと、介護者が提供できるサービスを通訳してもらう。)
サポートとアクセス:地方では、クライアントをサポートし、情報やサービスを利用可能にする高齢者介護サービス事業者が不足している。 (例:一部のアボリジニとトレス海峡諸島民は遠隔地に住むが、こういった人々も高齢者介護サービスを必要としている。)	• 多様な背景を持ち、多様な居住地に住むクライアントも適切な介護を受けることができるべきである。 • 遠隔地に住む人々に対するサービスを見つける。 (例:地元のコミュニティに関わり地域の人々と会話を始めることで、ギャップを見つけ、高齢者介護サービスが不足している地域を把握する。)

包摂的なサービス

- 互いを尊重する関係を築く。
- クライアントのライフスタイル、健康上のニーズ、文化的アイデンティティーに関して質問する。
- クライアントのニーズを満たすアクティビティを計画する (例:地元のコミュニティや宗教的な集まりへの参加)。
- クライアントのニーズを満たす柔軟なサービスを提供することで、多様性を認識・サポートする。
- 包摂について他の人に教える。

リソース

Department of Health, (2019). *Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers*. オーストラリア政府. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Carer Gateway. Are you looking after a person with mental illness? Find support and services to help you. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Carer Gateway. Are you caring for a veteran? Find support and services to help you. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Carer Gateway. Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



アボリジニとトレス海峡諸島民

オーストラリアの人口のうち、アボリジニとトレス海峡諸島民の人口は約798,400人です。以下に、アボリジニとトレス海峡諸島民のコミュニティが経験している一般的な障壁の一部とそれを乗り越えるためのヒントを紹介します。



障壁	ヒント
態度、価値観、信条は文化間で異なる。これには介護に対する人々の見方も含まれる。 (例：ファーストネーションのコミュニティは、通常、親族が彼らの長老にサービスを提供することを好む。)	アボリジニとトレス海峡諸島民の人々がどのように介護を受けたいかを表現できるようにする。 (例：「Anglicareにはファーストネーションのサポートスタッフがいることをご存知ですか？そのサポートスタッフと連絡を取りましょうか？」)
コミュニケーション (例：ファーストネーションはハイコンテクストの文化であるため、質問に答えるために、関係を築き、物語を通じてコミュニケーションを図ることを好む。)	- ファーストネーションはハイコンテクストの文化であるので、込み入った話をする前に関係を築くことを望む。 - このグループの話聞く。 - 物語を話すのを聞く。 (例：何を伝えようとしているかをつなぎ合わせるために、忍耐強く物語を聞く。)
信頼 (例：ファーストネーションの人々に対するオーストラリアの歴史は、記録されている虐殺、拘留中の死、特定の公共の場からファーストネーションの人々を除外する白豪主義、盗まれた世代などが理由となり、ファーストネーションの人々の間で多くの不信を生み出した。)	- アボリジニおよびトレス海峡諸島民の旗や、先住民の国土への敬意を全ての介護施設の受付エリアに掲げることで、文化的に安全な環境を作る。これには、組織全体における全事務所の受付エリアも含む。 - 文化的に包摂なイベントに参加する。 (例：ファーストネーションのスタッフを高齢者介護施設やクライアントサービス・チームに雇用することで、信頼を構築する。内部または外部の聴衆に対する会議やプレゼンを行う際に、先住民の国土への敬意などの情報や追加資料を提供する。)
人種差別 (例：ファーストネーションの人々に対するオーストラリアの歴史は、人種隔離と差別の歴史であり、人種差別的な行動は決して許されてはならない。)	一部の人は、人種差別的な行動を取っても何の報いも経験しない¹。このような行動を決して許してはならない。人々とその多様性を尊重する。 (例：文化的な伝統、信条、規範は部族間で異なるため、対話の前に、ファーストネーションの人々の文化や、それらから派生した文化について学ぶ。人種差別的な中傷を言ったり、差別したり、無礼な態度を取らない。)
多様なサービス (例：単一の汎用的なアプローチは存在しない。ファーストネーションの人々のニーズと必要とするものは多様であり、文化的に安全な専門家や適切なサービスが必要である。)	- 長老の概念を理解する。 - ファーストネーションからのアドバイスを求める。 - ファーストネーションのクライアントに代わって、高齢者介護施設や児童と家族の施設を地元のファーストネーション組織やコミュニティとつなげる。 (例：地元のファーストネーション医療提供者やサービスと連絡を取り、ファーストネーションの長老や高齢者に対する、介護施設でのサービスの提供方法についてアドバイスを求める。)

アボリジニとトレス海峡諸島民



リソース

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2021). *Profile of Indigenous Australians*. オーストラリア政府。
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service*. Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Support for rural and remote carers*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-and-remote>

文化的・言語的に多様な人々

文化的・言語的に多様な人々 (CALD) とは、英語以外の言語を話す背景と文化の両方またはいずれか一方を持つ人々のことを意味します。CALD のグループは、特に高齢者介護で障壁に直面します。以下に、一般的な障壁を乗り越えるためのヒントを紹介します¹。



障壁	ヒント
態度、価値観、信条は文化間で異なる。これには介護に対する人々の捉え方も含まれる。 (例：フィリピンのバックグラウンドを持つ家族は、伝統的に高齢者介護サービスではなく、子供たちが両親を介護することを好む。)	- クライアントに彼らの文化について聞き、その文化では高齢者介護がどのように行われているか尋ねる。 - クライアントの文化行事に参加する。 (例：「ジョセリンさん、ジョセリンさんの国では高齢者介護はどのように行われていますか?」)
コミュニケーション (例：クライアントが他の言語を話す場合、どのような介護が必要かを理解するのが難しくなることがある。)	言語カード、翻訳者、家族、通訳者を用いてコミュニケーションを図る。 (例：「キムさん、キムさんとお母さんがご利用になれる政府出資の通訳サービスを提供していることをお知らせします。これは無償で、十分な情報を得た上で意思決定をする助けになります。このサービスをご利用になりたい場合やさらなる情報が必要な場合は教えてください。」)
環境への適応 (例：新しい場所に移り住むことで、クライアントがカルチャーショックを感じることもある。)	CALD コミュニティや組織とパートナーシップを組む²。(例：クライアントを新しいコミュニティに紹介する。 (例：同じ文化的背景を持つ新しいコミュニティのメンバーにクライアントを紹介する。これは、クライアントが新しい環境に適応する手助けになることがある。)
高齢者介護システムの利用 (例：一部の人にとって、高齢者介護システムは全く新しいことで、My Aged Care の使用に困難を感じることもある。)	- My Aged Care の使用方法や CHSP のサービス提供者にアクセスする方法の情報提供やトレーニングを行う。 - クライアントが高齢者介護システムを利用する手助けを行う。 (例：「My Aged Care の操作のお手伝いをしましょうか?」「高齢者介護に関する説明会があるのですが、一緒に行きますか? 高齢者介護について学ぶことができます。」)

1. AIHW, (2020)
 2. Department of Health, (2019)

文化的・言語的に多様な人々



障壁	ヒント
文化的・言語的に多様な (CALD) サポート (例: 全ての介護者が他の言語を話すわけではないが、多文化アクティビティの利用方法や参加の仕方を学ぶことで、クライアントの助けとなる。)	- 通訳者や多文化情報へのアクセス方法を学ぶ。 - CALDスタッフ/ボランティア向けの研修に関する情報を集め、参加する。 - 多様性を祝うアクティビティを計画する。 (例: リーさん、今週末は中国のお祭りです!一緒にお祭りに行きませんか?」)
ステレオタイプ化 (例: ホセさんは英語を話せるが、それは英語を読めることを意味しない。時には思い込みが生じるので、質問をして確認することが推奨される。)	- 多様性を促進するアクティビティを計画し、複数の文化を紹介する。 - 異なる文化を学ぶことにオープンな姿勢でいる。 - 誰もが英語を話したり、読んだりできると想定しない。 (例: 同じ文化的背景を持つ新しいコミュニティのメンバーにクライアントを紹介する。これは、クライアントが新しい環境に適応する手助けになることがある。)

リソース

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *GEN Aged care data snapshot 2020—third release.*, Canberra: GEN.

<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94third-release>

Department of Health, (2019). *Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers.* Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group. オーストラリア政府。 <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Cross-cultural care program for aged care staff*

<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、多様な性別、インターセックスの人々 (LGBTQIA+)

定義

1

性的指向

感情的、肉体的、恋愛の全てまたはいずれかにおいて、個人が魅力を感じる対象のことを意味します。これには、ゲイ、レズビアン、バイセクシュアル、無性愛、異性愛、デミセクシャル、全性愛のほか、多数の分類が含まれます。話し言葉または書類で『性的嗜好』という言葉は使用すべきではありません。これは、個人のセクシュアリティが選択によるものであるというニュアンスを含むため、避けるべき言葉遣いです¹。

2

性自認

出生時に決定された性別に関わらず、個人がどう感じるかを意味します。これは、その人が自分自身をどのように認識しているかを表現するために使われる言葉です。自認する性は、男性、女性からノンバイナリー、ジェンダークィアなど、様々です¹。

3

ジェンダー表現

人物が、自らのアイデンティティをどのように表現するかを示す言葉です。これは、衣服、話し方、挙動、髪の色やメイクなどを通して自分を表現する方法のことを意味します。これは、男性的、女性的、あるいは、そのいずれでもない場合や、その都度異なることもあります。性自認と性的指向は、ジェンダー表現に基づいて推測されるべきではありません¹。

4

性別の多様性

男性と女性の二極的な枠組みを超えた表現の多様性を示すジェンダー・アイデンティティーを描写するための言葉で、トランスジェンダーやジェンダー・フルイドなどの人々も含まれます。

LGBTQIA+コミュニティの年長者は、自らの性別とセクシュアリティの両方またはいずれか一方を介護者に対して明らかにすることはないかもしれません。これは、これらのグループが過去に差別、暴力、恥辱を経験した可能性があることが理由となっています。



レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、 多様な性別、インターセックスの人々 (LGBTQIA+)

すべきこと	すべきでないこと
認識を広める • LGBTQIA+の高齢者は、異なるアイデンティティとニーズがあることを認識する。	• 性自認に基づいて、クライアントを無視したり避けたりする。 • 自分の信条に基づき振る舞い、クライアントの名誉を傷つける。
安全な環境を形成する • 信頼と敬意を表す。 • LGBTQIA+クライアントから情報を集める際に、適切な方法を用いる。 • クライアントのニーズをサポートする。	• 個人情報を他の人に伝える。 • クライアントのアイデンティティに関して、クライアントに屈辱を与える。 • 無礼な言葉遣いをしない。
選択家族 • LGBTQIA+の選択家族をクライアントの高齢者介護計画に含む(クライアントが望まない場合は除く)。 • イベントや共同のアクティビティに家族を招く(その際は、クライアントの許可を取る)。	• クライアントとの関係に基づいて、家族を除外しない。 • 他者の性的嗜好やアイデンティティについて噂話をしない。
ケアとサポート • ステレオタイプ化がクライアントへのサービスの質に与える影響について話し合う。 • LGBTQIA+イベントに参加する。 • LGBTQIA+に関する情報、支援サービスなどを紹介する。 • レインボーフラッグ、ストラップ、芸術作品、写真などで視覚的に支援を表す¹。	• ステレオタイプ化する。 • 偏見を持った態度で振る舞う。 • プライド [PRIDE] を表明する権利を否定する。 • LGBTQIA+クライアントの助けとなる可能性のある情報を無視する。



レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、 多様な性別、インターセックスの人々 (LGBTQIA+)

ジェンダーに適した言葉遣い

• ジェンダー代名詞

見た目に基づいて推測するより、クライアントが望む代名詞を尋ねる。

例:「こんにちは、サラさん。他の人にサラさんを紹介するときに、どの代名詞を使ったら良いですか?」

• ジェンダーニュートラルな言葉遣い

性的指向や性的な特徴に基づいて推測せずに、限定的ではない質問をすることで、多様性を受け入れた姿勢をクライアントに示す。

例:「みなさん、おはようございます。ご自身のパートナー/配偶者について教えてください。」「その部屋にいる人」

• 家族の違いを受け入れる

全ての家族が異性愛やシスジェンダーであり、生物学的なつながりがあるとは限らない。

例:「あなたのパートナー、家族、ケアラーは、何の仕事をしていますか?」

• 性的関係、交際関係、性的指向には多様性があることを認識する

LGBTQIA+の親密な関係について話すことに不快感があると、恥らい、先入観、不安感につながり、サービスを提供する上での障害を生み出す可能性がある。当てはまる場合は、意思決定プロセスにパートナーを含める。

例:「この会話に〇〇さんのパートナーにも加わってもらいますか?」¹

リソース

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census*, 2016. オーストラリア政府。 <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). *CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients*. Child Family Community Australia. オーストラリア政府。 https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Talking about LGBT people and Equality*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Are you an LGBTI carer? Find support and services to help you. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs, (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity*. オーストラリア政府。 <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Department of Health, (2019). *Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders. A guide for aged care providers*. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group. オーストラリア政府。 <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





包摂的な関わり方ツールキット

Anglicare Southern Queensland は、現在私たちのサービスが置かれている土地の伝統的な所有者に感謝いたします。過去、現在、そして未来の長老たちに敬意を表します。また、アボリジニとトレス海峡諸島民の方々が彼らのコミュニティに対するケアで担う役割の重要性も認識しています。

1300 610 610 | anglicaresq.org.au