平成19年度文化庁委嘱事業
「生活者としての外国人」のための日本語教育事業
（外国人に対する実践的な日本語教育の研究開発）

地域と企業の連携による外国人労働者のための企業内日本語教室における日本語教育カリキュラムについて

平成20年3月31日
企業日本語カリキュラム開発検討委員会

目　　次

目　次 …… 1

はじめに …… 2

Ⅰ．企業内日本語カリキュラム開発検討委員会 …… 3

Ⅱ．企業内日本語教室の課題とカリキュラム …… 8

企業内日本語教室におけるカリキュラムに関する研究報告 …… 9

Ⅰ　はじめに …… 10

Ⅱ　企業のニーズ …… 11

Ⅲ　外国人労働者のニーズ …… 15

Ⅳ　企業内日本語教室の進め方とカリキュラム …… 17

Ⅴ　課題 …… 22

関連資料 …… 26

企業日本語カリキュラムの開発に向けた調査報告 …… 29

Ⅰ　質問紙・訪問調査１　意識調査に関すること …… 32

Ⅱ　質問紙・訪問調査２　環境調査に関すること …… 45

Ⅲ　質問紙・訪問調査３　学習調査に関すること …… 55

Ⅳ　臨地観察・面談調査　言語調査に関すること …… 71

お　わ　り　に …… 162

参　考　文　献 …… 163

はじめに

静岡県浜松市は自動車輸送機器、楽器、繊維業をはじめとする全国でも有数の製造業の都市である。統計によると、製造業においては大阪、名古屋、京都、横浜、大田区に次いで５，４０５の事業所を抱え、従業員数は１０万５千人を越えている。２００７年度の求人倍率をみると、その数は年々増加傾向にあり、自動車産業などの輸送機器、電子機器を中心に求人数は伸びている。これは、近年の少子化問題と団塊の世代の退職が背景にあるものの、製造業を主とする企業の業績好調を示しており、２００８年北京オリンピックの影響を受けて電気機器の需要増加といった社会的ニーズが追い風になっていると推測される。いずれにせよ、このような時代のニーズに適合した最先端の技術と産業が浜松市に集約されているといっても過言ではなく、その発展は勢いを増しているのではないだろうか。

有効求人倍率の推移（単位：倍）

区　分	17年度平　均	18年度平　均	19/2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	20/1	2
静岡県	1.17	1.24	1.19	1.20	1.22	1.23	1.24	1.25	1.24	1.25	1.20	1.18	1.17	1.17	1.15
全　国	0.98	1.06	1.05	1.05	1.05	1.06	1.07	1.06	1.05	1.04	1.02	1.00	0.98	0.98	0.97

（注１）月別は季節調整済の数値である。
（注２）季節調整については毎年１度、年末に季節調整値替えを行っており、平成19年12月以前の数値は遡って改訂されている。

静岡労働局

１９９０年の「出入国管理及び難民認定法」の改正から外国人人口は増加の一途をたどり、浜松市においても外国人の定住化が進んでいる。浜松市では、全人口の４％が外国人であり、なかでもブラジル人が最も多く１９，０００人を超えている。こうした南米系外国人の人口増加と定住化は、彼らを労働力として求める企業があることが理由の一つとしてあげられる。しかし、外国人の雇用形態は、請け負い或いは派遣での労働で、安定しているとは言いがたく、労働環境の改善や安定した就職など、解決しなければならない問題は山積している。

２００４年、日本経済団体連合会が「外国人人材の受け入れに関する提言」を発表し、浜松商工会議所は「外国人雇用企業ガイドライン」を掲げ、良質な外国人労働力を安定的に確保し、企業の生産性向上に資するよう外国人が地域で安定した生活を営むことができる環境や社会保障の整備の促進を図り、企業の社会的責任の役割についての理解を啓発していくことを目標としている。

前述のとおり、いまや日本人の少子高齢化による労働力不足から、デカセギと呼ばれる外国人は製造業における労働力の一部を担っている。こうしたことからも、外国人労働者に対する教育は、「ものづくりの街」としての経済発展と高度技術の伝承のための人材育成として重要な取り組みである。

Ⅰ. 企業日本語カリキュラム開発検討委員会

企業日本語カリキュラム開発検討委員会（以下、委員会と称する）

● **研究部会（全９回実施）**

調査部会が得た知見や様々な情報資料をもとに、「企業日本語カリキュラムの開発」の素案を作成する。

春原憲一郎（(財)海外技術者研修協会日本語教育センター長）
山屋　宏（ヤマハ発動機（株）IM カンパニー主管）
米勢治子（浜松学院大学現代コミュニケーション学部教授）
宮司恭子（浜松日本語センター所長）
中村利恵子（日本語ボランティア）
増田恵子（日本語ボランティア）
モンテイロ　ネルソン　エンヒッケ　フィーリョ（外国人リーダー）
オブザーバー：柳澤好昭（国立国語研究所）、神吉宇一（日本語教育学会）

● **事務局**

財団法人浜松国際交流協会
堀　永乃（日本語コーディネーター）

1. 背景

近年、団塊の世代の退職や少子高齢化などの社会的背景から、製造業における人材確保は重要な課題となっている。そのため、いまや外国人労働者が労働力の一部を担わざるを得ない状況にあると言える。しかし、ほとんどの外国人は、派遣或いは請負の雇用形態にあるため、決して安定した雇用形態にあるわけではない。元来、ほとんどの南米系日系人がデカセギ目的で来日し、いずれは帰国することを前提に働いており、将来を見通して安定した職に就くことができないという問題もある。そのため、外国人労働者の安易な転職や離職を危惧する企業のなかには、外国人の正規雇用などの待遇向上に対して批判的な考えもあるだろう。しかし、現実には不安定な母国の経済状況や、子どもたちの日本社会への順応などの要因によって、滞在が長期化する人、あるいは定住化を進める人が増えている。それに伴い、労働環境や法整備などへの対策も必要となり、外国人にとっては、安定した生活を営み、自立するための手段として、日本語能力を身につけることが必須の課題になっている。外国人が定住化を進める傾向にあることは浜松市の調査でも明らかだが、約8割の外国人は「日本語を学びたい」と考えているにも関わらず、機会がないために日本語を学ぶことができない。彼らは不安定な雇用形態にあり、十分な収入を得たり、母国への仕送りをしたりするために残業を余儀なくされたり、家族や友人たちと過ごす時間を大切にする国民性などのため、日本語学習のための時間や労力を確保することができないのである。

浜松国際交流協会は、地域の「多文化共生社会」の構築を目指すうえで、日本語教育こそが重要な核となるとの視点から、外国人労働者を多く受け入れている企業を対象に、外国人労働者（以下、外国人という）のための企業内日本語教室の設置に関する理解と協力を啓発している。しかし、製造業における外国人のための日本語教育はこれまでは技術研修生や技能実習生が対象で、外国人労働者を対象とした日本語教育はあまり行われてこなかった。当然、企業が浜松国際交流協会やNPOなど、日本語支援を行っている機関を通じて、少数の外国人の個人的な希望から日本語学習を実施してきた事例はある。しかし、それは授業料を含め、あくまでも個人負担によるもので、企業が出資して日本語教室を行うことはなかった。社内従業員同士のコミュニケーションの充実や相互理解、生産性や品質の向上のために、日本語教育が大切だという考え方に企業は理解を示している。しかし、ノウハウ不足や、効果が不透明なことから実施に至っていない。外国人が日本語教室に参加することによって残業希望者が減れば、製造ラインが止まるなどの不利益が生じると考えたり、先行きがわからない外国人のための日本語教育に対する必要性を感じていなかったりするのが現状で、企業内日本語教室への設置に消極的な企業が多くを占めている。

企業は、これからの業務発展や経営戦略として、外国人をどのように捉えていくのだろうか。業務指示を行う際に日本語がわかる外国人が相手だったら、作業の効率化に関する提案や問題の共有化も図ることができる。彼らが業務上の日本語を理解できれば、安全教育や社員研修も的確に行うことができ、労災防止や技術力の向上にもつながるだろう。

こうした考え方から製造業を主とした企業での外国人労働者のための日本語教育カリキュラム開発の必要性が高まってきた。浜松国際交流協会は、ヤマハ発動機（株）IMカンパニー（以下、IMカンパニーと称する）の日本語教室における教授内容と教室活動を事例にあげ、企業関係者、有識者及び実際に教室を行っている日本語ボランティア等による企業日本語カリキュラム開発検討委員会を設立。製造業に汎用される企業内日本語教育のあり方と効果的なカリキュラムの開発について協議・検討していくこととなった。

2．企業内[redacted]

企業内[redacted]内における良好な人間関係づくりと人材育成に多大な効果をもたらし、ひいては[redacted]生社会」の構築につながるだろう。

従来の[redacted]では、浜松市国際交流センターや公民館等を利用した駅前型日本語教室が主流で[redacted]本が付属された教科書を使用していた。このような地域のボランティア教室には[redacted]参加するため、便宜上、教科書の項目に沿った教室活動が行われる。しかし、学[redacted]働者の場合、残業や家庭の事情などから日本語教室を休んでしまい、欠席が1、2回[redacted]についてゆけず教室への参加を断念してしまう。これは、これまでの教室が、教科書[redacted]順序よく文型を理解、習得していく「積み上げ方式」を採用しているためだと考え[redacted]も段階を踏んでいく授業構成では成果が得られるまでに一定の期間が必要となり、言[redacted]に時間がかかってしまう。このため、日本語の学習が必要だと感じているにもかかわ[redacted]時間に合わない」「金銭的な負担が大きい」といった理由で、外国人が日本語教室への[redacted]念してしまうケースは少なくない。さらにブラジル人の場合、不安定な雇用状況や彼らの[redacted]から、長期的な展望を持って日本語学習に臨むことができず、途中で挫折してしまうことも[redacted]滞日年数と日本語能力が比例しない人もいることは浜松市の調査でも明らかで、このことは[redacted]本語ができなくても生活に支障がない環境が整っていることを表している。一万九千人のブラ[redacted]

３．カリキュラムが必要となった経緯

IM カンパニーでの日本語教室の実施を通じて様々なことが課題となって現れた。まず、企業内に日本語教室が設置されても、外国人は残業や家庭の事情等で欠席すると容易に学習を中断させてしまったことである。業務繁忙期では、その傾向がさらに強くなってしまった。日本語ボランティアにとっても、予想以上の大きな壁に直面した。レベル差のある学習者を対象に教授することはもちろん、企業内で起こる場面の設定が難しく、しかも毎回異なる学習者が出席する教室では、あらかじめ計画してきた教室活動が行えず、従来の教室スタイルでの教授方法に悩みを持つようになった。また、企業から提示された、製造業で必要とされる専門用語自体の理解ができず指導方法に無理を感じるようになった。そのため、企業担当者と日本語ボランティアの間では、外国人の教室出席率の低下や学習ニーズの把握が必要であることがわかった。そのため、浜松国際交流協会は、何度も IM カンパニーと日本語ボランティアの三者での教室振り返りを行い、日本語教室が修了するごとにアンケートを実施した。そして、ニーズの把握をすることで学習者である外国人にとって、楽しく長く参加できる効果的な教室活動を目指して、様々なアイディアを加えては試行錯誤しながら教室の運営方法を探った。こうした経緯を経て、日本語教室を機に社内の従業員同士の交流が生まれたことや接点が増えたことなどが効果となって現れた。

企業内日本語教室は一定期間での個人の能力や生産性の向上における成果を追求するのではなく、社内コミュニケーションの充実と日本人と外国人の共生に対する理解の促進という企業の取り組みとして位置づけられる。そのため、社内における良好な人間関係を構築するための日本語教室づくりが求められるようになった。

こうして豊かなコミュニケーションと人間関係づくりのための企業における多文化共生社会に資する日本語教育カリキュラムの開発が必要になった。そこで、浜松国際交流協会と IM カンパニーは、開発のための調査についての協力を国立国語研究所に要請した。

より多くの企業に対して、日本語教室の設置を啓発していくためにも、カリキュラムに対する期待は高い。これは、浜松商工会議所のガイドラインにある「５．外国人労働者雇用労務責任者の選任」の「外国人労働者を使用する管理監督者、日本人の同僚等に対する教育訓練」と「採用した外国人労働者に対する教育訓練、職場適応等」への活用が可能なため、本カリキュラムに準じた日本語教室が積極的に開催されることが望まれる。

Ⅱ. 企業内日本語教室の課題とカリキュラム

今回は、企業内日本語教室における日本語教育カリキュラム開発のプロセスのモデル化の試案を提示することができた。しかし、事業の委嘱期間が短く、IM カンパニーや調査対象者の物理的な諸事情から、十分な時間と労力をかけて具体的かつ詳細な調査を行い、企業内日本語教室のカリキュラムを開発するまでには至らなかった。調査対象となる企業が一つに限られてしまったこともあり、他の事業所にも適用できるモデル的なカリキュラムの開発は困難だった。職種や業務によって必要となる日本語能力が異なるうえ、日常生活に必要な日本語まで身につけようとすれば、一つの定まったカリキュラムでは汎用性に欠けるためだ。

IM カンパニーの日本語教室に関する詳細は後述するが、この事例から、企業内日本語教室では運営するプロセスが最も重要であることがわかった。企業内に日本語教室が設置されたことで、外国人の日本語習得のみならず、日本人と外国人の従業員同士の相互理解や地域共生に向けた先駆的な取り組みになった。そして企業内日本語教室は、企業の生産性と品質保証、外国人の企業従業員・地域住民としての生活の質の向上を図ることができるなど、様々な波及効果が期待されることもわかった。

企業日本語教室を効果的に運営させていくために、以下のことが求められる。

① 企業と地域の十分な連携

② ファシリテーターとしての日本語ボランティア

③ PDCA サイクル（計画—実行—評価—改善）企業内日本語教室の運営

既述のとおり、企業はその業種等によって日本語教室におけるニーズが異なる。そのため、企業と地域の連携により、計画—実行—評価—改善のプロセスをもって、その都度必要となる修正や改善を加えていきながら、日本語教室を発展させていくことが大切であるだろう。したがって、上記３つの条件を満たすことができるよう、連携の強化、日本語ボランティアの養成と育成、各企業の日本語教室版 PDCA サイクルの確立が必要である。そして IM カンパニーの日本語教室を事例にした活動を基に、その活動に他企業で活用できるようにして、より汎用性を持たせるためには、受注生産型の業務を行う IM カンパニーとは異なる量産型の企業における調査と事例を集めることが課題となる。

企業内日本語教室におけるカリキュラムに関する
研究報告

研究部会

I.　はじめに

本報告書は、調査部会による調査報告をもとに、研究部会が企業内日本語教室における外国人労働者[2]を対象とした日本語教育カリキュラムの開発を目的に協議を重ねた結果をまとめたものである。

前章の調査結果を踏まえ、企業と外国人の双方向からのニーズ分析による現状把握と企業内の日本語教室の実施に向けた効果的なプロセスを見出すことができた。そのため、多文化共生社会づくりに寄与する企業内日本語教室の在り方とその実践方法について提唱することによって、本事業の報告とする。

【実施日】

- 第1回　平成20年2月6日（水）
- 第2回　平成20年3月5日（水）
- 第4回～8回　平成20年3月21日（金）～23日（日）

【研究部会委員】

- 春原憲一郎（(財)海外技術者研修協会日本語教育センター長）
- 山屋　宏（ヤマハ発動機（株）IMカンパニー主管）
- 米勢治子（浜松学院大学特任教授）
- 宮司恭子（浜松日本語センター所長）
- 中村利恵子（日本語ボランティア）
- 増田恵子（日本語ボランティア）
- モンテイロ　ネルソン　エンヒッケ　フィーリョ（外国人リーダー）

オブザーバー：柳澤好昭（国立国語研究所）、神吉宇一（日本語教育学会）

2　デカセギを主目的としたブラジルやペルーなどの南米系外国人のことをさす

II. 企業のニーズ

- **現状**

浜松市総人口の約４％を占める外国人市民は、年々増加の一途をたどり、いまでは３万３千人を越えている。彼らは「生活者」であり、近年その生活様態は日本人と変わらない。しかしながら、外国人労働者の多くがデカセギ目的で来日しており、日本語能力が不十分なためにトラブルを起こすケースは決して少なくない。彼らの多くが製造業に従事し、少子高齢化のすすむ現代において貴重な労働力の一旦を担っているが、その実態は派遣や請負での労働条件下にあり、不安定な雇用形態にある。

近年、正社員として外国人を直接雇用している企業もあるが、その数は未だ少なく、日本の学校を卒業しているか、日本語ができなければ正社員としての採用が叶わない。企業、特に製造業の生産現場にとっては、繁忙期と閑散期によって必要とされる人員が左右されるため閑散期に余剰人員を抱えないために派遣労働者を大量に受け入れている。一部の従業員や派遣会社の通訳によって複数言語による業務指示はそつなく行えるので、派遣労働者の外国人に日本語能力をさほど問わず、単純な労働力として考えているところもある。

そのため、外国人労働者は、日本語による上司の業務指示がわからず業務上のトラブルや人間関係上でのトラブルを起こしてしまう。しかも日本人管理者側の外国人に対する安全教育や指導上の配慮が足りずに労働災害に至ってしまう問題も生じている。言い換えると、業務上のトラブルは、外国人側の日本語能力の問題と、外国人にわかりやすい日本語表現ができない日本語表現ができない日本人側の発話の問題という二つの要因の複合的形態として現れていると考えられる。こうした業務上のトラブルを回避するために、企業では外国人労働者に対する日本語教育を行っていないにも関わらず、外国人労働者に対してある程度の日本語能力を要求している。

外国人を受け入れている企業側からすると外国人は時給単価が１円でも高いところに安易に移動してしまう傾向があること、派遣のため一定期間を過ぎると派遣先が変わること、加えて複数の派遣会社の外国人労働者に一律教育をすることが困難な状況にあることなどから、外国人のために企業内での日本語教室を提供するケースが少ない。中には、外国人は派遣社員のため、派遣会社による日本語教育が好ましいと考えているところもある。

このような背景で、企業における日本語教育をすすめるにあたり、外国人のための日本語教育を必須の課題と考え、そのための教材開発が必要となった。

- **企業の視点**

ヤマハ発動機（株）IM カンパニー(以下、IM カンパニーと称する)が社内における日本語教室を設置したことは、地域の日本語教育を推進するなかで非常に画期的で大きな前進であった。当初、IM カンパニーが日本語教室を設置した主な目的は、「品質と生産性の向上」であり、従業員同士の不十分なコミュニケーションは品質の低下を招くという視点から、外国人のための日本語教育が推進された。製造業において、より良い製品を作るには、十分なコミュニケーションが成り立つ豊かな人間関係が築きあげられ、社内環境を改善しなければならないと考えられる。また、高品質な製品を作り上げる責任は企業にある以上、その業務にあたる従業員の教育や指導も受け入れ企業側の責務と捉えていた。

IM カンパニーでは、教室設置の効果を探るべく、第 1 期の日本語教室の開催後に、社内日本人

リーダーを対象にアンケート調査を行った。すると、ほとんどが「外国人従業員の日本語能力に変わりがない」と回答した。全 10 回の第 1 期では外国人に早急な日本語習得の成果が見受けられなかったが、反対に日本人側に好意的な意識の変化が見られた。これまで日本人は外国人に対して多少の距離を持って接していたが、一生懸命日本語を学ぼうという彼らの姿勢を見て、歩み寄って声をかけるようになり、二者の距離間が近くなったのである。このように日本語教室がある種の起爆剤となり、日本人と外国人の従業員同士の結びつきを作ったと考えられる。また、IM カンパニーは、企業内日本語教室を通して、外国人労働者を高い技術能力を持つ人材として育成していきたいと考えている。

IM カンパニーの日本語教室は、限られた期間で外国人従業員の日本語能力を伸ばすのではなく、外国人と日本人の従業員同士の接点を生みだす場として機能していたといえる。しかし、これは日本語能力の伸長が必要ないということではない。日本人従業員との接点を持ち、日常的なやり取りを積み重ねていくことで、日本語学習に対する動機付けの高まりと日本語能力の向上が見込めるのではないかと考えているのである。したがって、たとえ外国人従業員が IM カンパニーを退社することになっても、日本人との豊かなコミュニケーションを通した日本語学習を継続的に行えるための支援であり、IM カンパニーで働いていたことを誇りに思えるようにしたいと考えている。そして、このような企業の取り組みは、地域の多文化共生社会の構築に向けた社会的責任の一助となる。

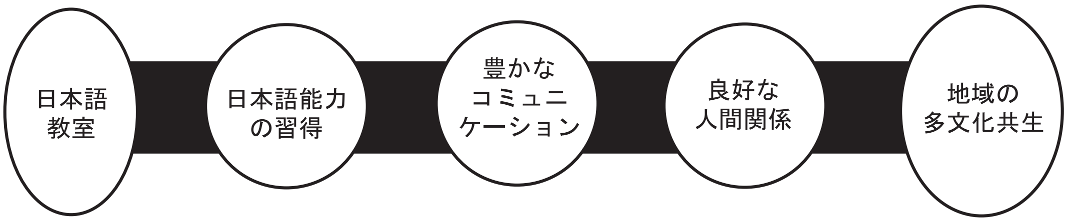
- **企業内日本語教室の意味**

企業の業種によっては、外国人に対して日本語能力を求めるかどうかの温度差はあるが、外国人労働者を受け入れている工場現場においては、日本語能力の必要性が高いことに変わりはない。それは、外国人とのやり取りをするなどの接点が他の部署に比べて多く、作業手順や内容の説明についての日本語が十分に理解されないと、業務に支障をきたし、その結果不良品を出してしまったり、事故につながってしまったりするからである。そうしたことからも日本人リーダーとしては、通訳を介さずとも直接指示が出せて、意思疎通が図られることが効果的であると考えているようだ。

たとえばIMカンパニーの日本語教室の場合、社内コミュニケーションの最適化が目標にある。もちろん、企業により、また業種、職種により求められる日本語能力レベルが異なるため、そのレベル設定をどのように行い、そのレベルに達成するためにどのような方策が講じるかも異なる。しかし、各現場の実情に応じた方策をどのように講じるかというモデルが存在しないということが、外国人従業員を抱える企業、そしてそれを支援する地域の共通の課題となっている。

もともと、正規雇用している外国人、現地法人の責任者や管理職候補者を対象にした日本語教育は、その企業における教育訓練の一環にある。そのため、その教育訓練としての日本語教育は、企業の必要経費として費用が支弁され、その実施は公的な専門機関や学校等にゆだねられ、定められた期間内での徹底した教育プログラムで行われている。この日本語教育は、日本語での交渉や折衝、報告までが日本人と同等に行われるよう、いわば仕事上で必要な日本語の教育が行われる。一方、一般的に派遣や請負として働く外国人労働者には、管理者養成のような教育訓練が行われていない。そのため、外国人労働者は独学で日本語を学ぶか、あるいは週末に地域で開催されている日本語教室に通うほか方法はなかった。

それでは、なぜ企業内日本語教室が必要なのか。外国人の日本語能力と日本語教室は一連の関係にある（図１）。これまで、地域の日本語教室では、外国人が地域社会に適応でき、彼らの日常生活レベルの向上を目的に、日本語指導者は文法積み上げ型の指導法による日本語能力の習得に重視して多文化共生社会づくりを目指していた。

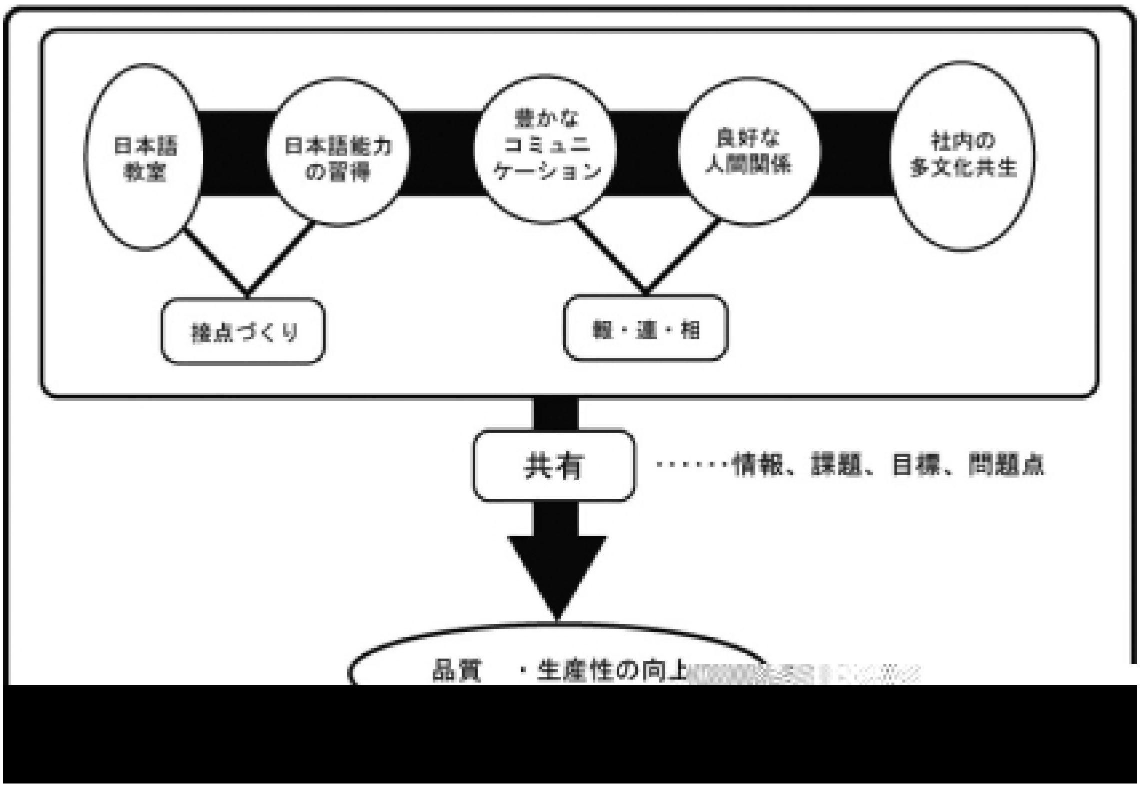


そのため、IM カンパニーでも当初、企業内日本語教室では地域の日本語ボランティアによるテキストを使用した文法積み上げ型の講義形式で日本語教授が行われた。しかし、1 期 10 回の教室を終了した時点で、教室の振り返りと課題の見直しのためにアンケートを実施したところ、外国人の出席率の低下や従来の授業内容に対する改善が必要となった。そこで、2 期目は授業の内容に工夫を加え、対話式授業を展開し、従業員のゲスト参加やゲームを通して交流を深めるなど、参加者の興味を誘う教室活動を取り入れた。

繰り返しになるが、IM カンパニーが開催している日本語教室は、従来の文法を中心とした語学教育ではなく、日本人と外国人従業員同士のコミュニケーションが生まれるきっかけづくりを目標としている。さらに、IMカンパニーが行っている日本語教室は、「職場内日本語教育」の枠内にと

どまるものではない。そこでは、職場内のみならず生活上の意思疎通を図るための最低限必要となる会話の練習といった実践的な教室活動が求められていることが明らかとなった。したがって、その教室活動は、外国人が学習を長く続けられるような工夫と楽しいものであることが好ましい。

企業内日本語教室は、社内コミュニケーションの充実が促進され、ひいては「品質と生産性の向上」をもたらすのではないだろうか。社内で日本語教室を実施するからこそ、従業員同士の接点ができ、豊かなコミュニケーションが生まれ、社内における良好な人間関係が構築される。それが企業内における多文化共生社会であり、そこから社内コミュニケーションが派生する。従業員の間で様々なことを共有するようになり、品質と生産性の向上につながる。これが、企業内日本語教室のもたらす効果であり、社内コミュニケーションは社内でなければ成立しない。だからこそ、企業内に日本語教室を設置することが大切なのである。



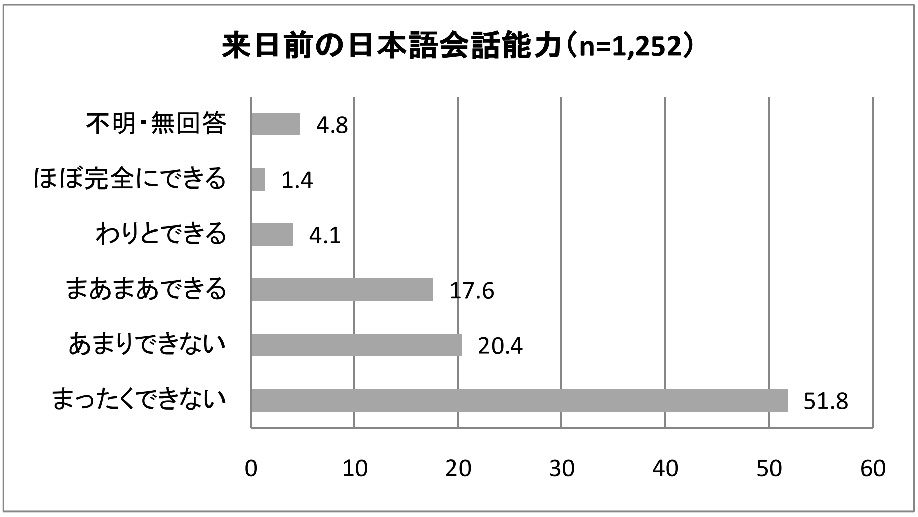
IM カンパニーの事例から考える企業内日本語教室の位置づけをまとめると以下のとおりである。

① 日本語の知識やスキルの付与ではなく、日本語を通したコミュニケーションを行う場
② 相互の理解のずれを修正し、気づきを与える
③ のめり込む日本語教室[3]

[3] 参加することが楽しくて仕方ない、参加したくてたまらないと思わせるような教室のこと

III.　外国人労働者のニーズ

浜松市の調査報告や企業内アンケートの結果でもわかるように、外国人労働者の多くが日本語学習の必要性を感じている。しかし、外国人側の経済的事情や物理的な原因から日本語を十分に学ぶ時間や場所が確保されていないのが現状である。しかも、浜松市内には多数のエスニックビジネスが点在し、さながら母国の環境と同等な状況が成立しており、日本語が話せなくても生活していける環境が整っている。さらに、外国人の定住化がすすむなかで、高い日本語能力を有する人も増えてきた。彼らは来日前から日本語能力を身につけていたわけではない。これは、彼らが日常生活のなかで日本語がわからないと困難な状況に陥った経験などから、日本語を学ぶことの大切さを痛感したからであると推察できる。



浜松市における南米系日系人の就労調査より

さて、日本語を身につけている外国人のなかには、派遣会社通訳として活躍しているにもかかわらず、識字能力に乏しい人もいる。これは長年の滞日経験から職場内で自然と身についたからだと推測できるが、このような人には日常生活で使われる漢字や日本語文法を基礎から学びたいと希望する人もいる。行政的な機関での通訳をしている人は、日本語能力試験2級取得者や日本の学校を卒業している人もおり、自らの日本語をブラッシュアップしたいと望んでいる。しかし、大半の外国人労働者は、挨拶程度の日本語を理解するものの、自らの意思を相手に伝え、意見を述べるといったところまでの日本語能力を習得していない。

それでは、外国人労働者には、どのような日本語が求められているのだろうか。日本語がある程度できる外国人であっても、なかなか理解できないと感じているのは、以下のものであった。

ひとつは、朝礼で話す上司の日本語。そしてローマ字表記の日本語である。たとえば、「根拠」や「もてなし」といった日本人にとっては当たり前とされている言葉であっても、ポルトガル語では表現しにくいものが存在するという。職位や社会的地位、場面の違いなどによって変化をもたらす日本語の待遇表現に言葉の難しさを感じる。さらに、日本人側の配慮によって日本語をローマ字表記にしているものが、逆に新たな困難を引き起こしていることもある。これは、日本での一般的なローマ字表記とポルトガル語表記では、文字と音声の対応関係にずれがあることが原因となっている（たとえば、IとEの違いやRとLの違い）。

病院での会話も困難なものの一つである。医療用語が原因でもあるのだが、日本語がわからない

ために、症状を伝えることや治療が正しいのかどうかさえわからないという。たとえば、患者の持つ治癒力を引き出し、その痛みを緩和する薬の投与を行う日本の医療制度と傷みを消す強力な薬を使用するブラジルの医療制度が薬一つをとっても違うため、理解できないことが多い、と言う。

さらに、日本人が話す曖昧な表現も、誤解を招くというのである。外国人はYesかNoかがはっきりしたコミュニケーションを好むが、日本人の話す「ちょっと考えます」などの表現では真意が明らかではないために、不信感を抱いてしまうというのである。

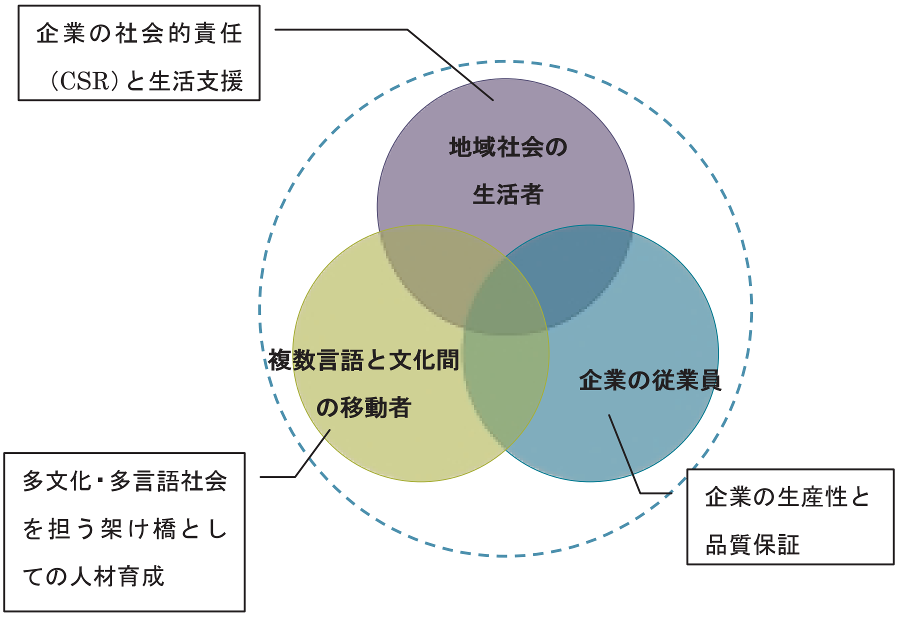
こうしたことからも、外国人労働者は日常生活における最低限の日本語を学ぶ必要性を感じているが、不安定な雇用形態、滞日期間の不明確さから長期的な展望を描くことが難しく、経済力や家族の事情といった様々な理由から、日本語学習に十分な時間と労力を費やすことができない。そのため、外国人労働者の多くが、短時間ですぐに使える日本語が求められている。外国人によると、日本語教室に通っても習得までに長い時間がかかってしまうこと、しかも日常生活で使われる言葉は教科書には載っていない言葉が多いことから、日本語を学ぶことを諦めてしまうという。とりわけ、彼らの自尊心が日本語学習を妨げてしまう場合もある。たとえば、１度や２度教室を欠席してしまうと授業についていけず途中でやめてしまうことや、自分よりも滞日年数が短いにもかかわらず日本語ができる相手が隣にいると日本語を話さなくなってしまうことである。そのため、従来の文法積み上げ型の教室形態では継続的な学習が臨めず、外国人労働者の学習には適していない。日本語教室では、たとえ欠席が続いても再び参加できるような環境づくりと外国人の自尊心を傷つけない活動が求められる。

外国人には、言いたいことが言えるようになりたい、自分のことをわかってもらいたいという強い思いがある。日本人をより理解するために、日本文化も学んだほうがいいと感じている。こうしたことからも、外国人にとっての日本語教室は従来の語学習得のための教室とは違い、自己の存在価値の認識や社会的自立など様々な意味を含んでいることがわかる。そのため、企業における日本語教室を設置するためには、外国人の労働状況を十分に把握したうえで、ニーズ調査を行う必要がある。

Ⅳ. 企業内日本語教室の進め方とカリキュラム

これまでの協議のなかで、地域と企業が協働的に創り上げていく企業内日本語教室のカリキュラムは下記の条件を満たしていなければならないことがわかった。

① 語学研修ではなく日本語学習支援であること
② 豊かなコミュニケーションが生まれるもの
③ 生活習慣や文化摩擦で生じているギャップを埋める



左図は、外国人を３つの視点から位置づけたものである。まず彼らは、日本の地域社会における生活者である。また同時に、労働者として企業で働く従業員でもある。さらに、彼らは母語と日本語、母国文化と日本文化という複数言語・文化間を移動している移動者でもある。ここでいう移動というのは、国境を越えた移動だけを指すものではない。日常生活においても、家庭の言語と職場の言語が異なっていたり、同郷人コミュニティと日本人コミュニティを行ったり来たりすることも含まれる。つまり、複数のコミュニティに属する統合的なアイデンティティを持つ人々である。上記の図が表わすように、一人の人が複数の属性を持っていることは自明であり、そのような複数性を包括した支援をしていくためにも、企業と地域の連携が重要になる。

次に、上記の図をもとに、それぞれに属する人に対する日本語教育のあり方を考えてみる。地域の外国人を対象とした日本語教育は、外国人の生活支援という側面で意義がある。従業員としての外国人を対象とした日本語教育は、企業の生産性と品質保証をもたらすことにつながる。そして企業と地域が連携した支援は、企業の CSR[4]という観点からも意義深い。先に述べたとおり、外国人は地域の住民であり、同時に企業の従業員でもある。したがって、企業内日本語教室は、2 つの領域における外国人の生活の質を高めることに寄与する。外国人が日本語能力を身につけ地域住民としての豊かなコミュニケーションが行えるようになることは、当該地域の多文化共生社会づくりに、また企業内日本語教室への参加を通じて従業員同士の良好な人間関係ができ、社内コミュニケーションが活発化することにより、企業内多文化共生環境づくりに貢献する。それは、ひいては地域の多文化共生社会作りにつながるだろう。これはまさに CSR の一形態といえる。

さらに、文化言語間を移動する人々に対する日本語教育という観点からは、どのような意義を見出せるだろうか。既述のとおり、企業内日本語教室は、外国人と日本人の従業員間の意識や理解のずれを解消させるものでなければならない。外国人が日本語教室に参加することで、複数の文化や言語間を移動する人たちが持つ葛藤や不安、様々な壁などが解消される。同様に日本人従業員にと

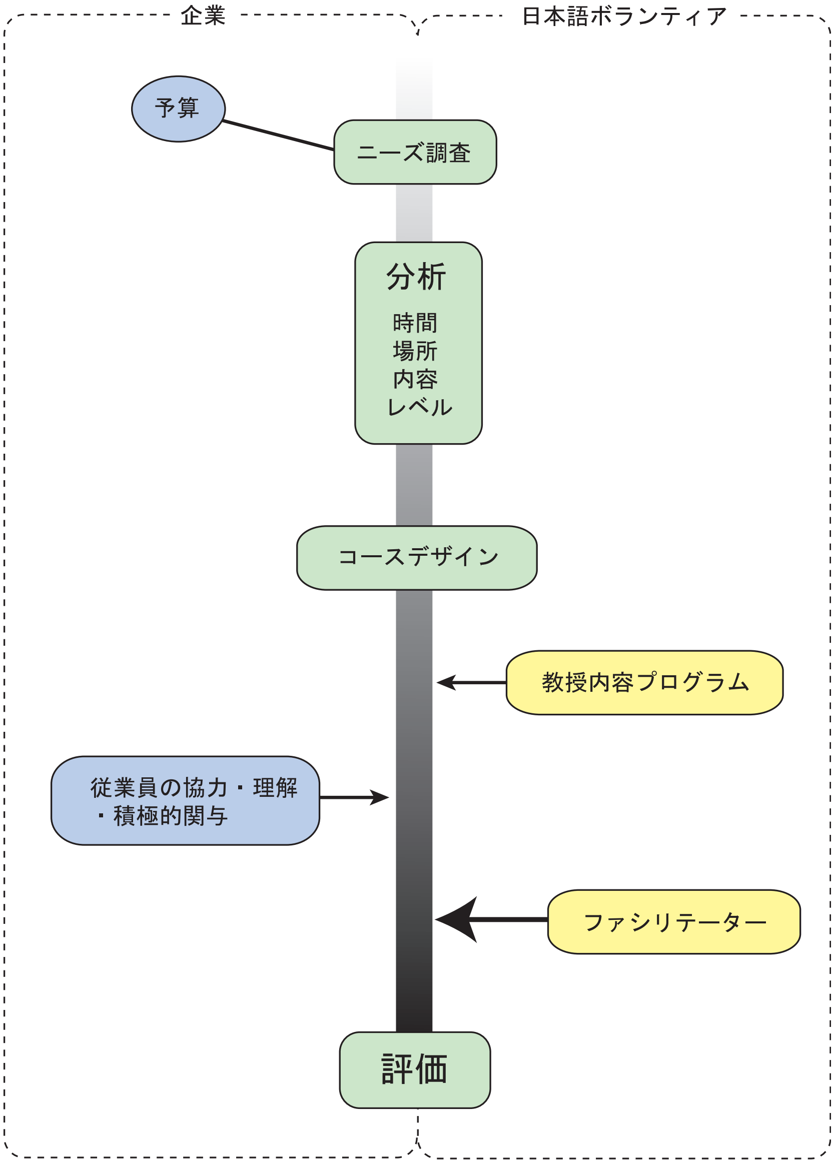
[4] Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任

っても、自分たちが今まで当然だと思っていたことがそうでなかったり、気づかなかったことに目を開かされたりして、外国人に対して抱いていた先入観や疑問を解き、相手の文化を尊重し理解するようになる。このようなことから、「多文化・多言語を移動する人」への日本語教育は、様々なアイデンティティを持つ人々がともに暮らす社会・地域・環境を作り出していく際に、「人と人」の、「人と社会」の懸け橋となるような人材の育成につながると考えられる。

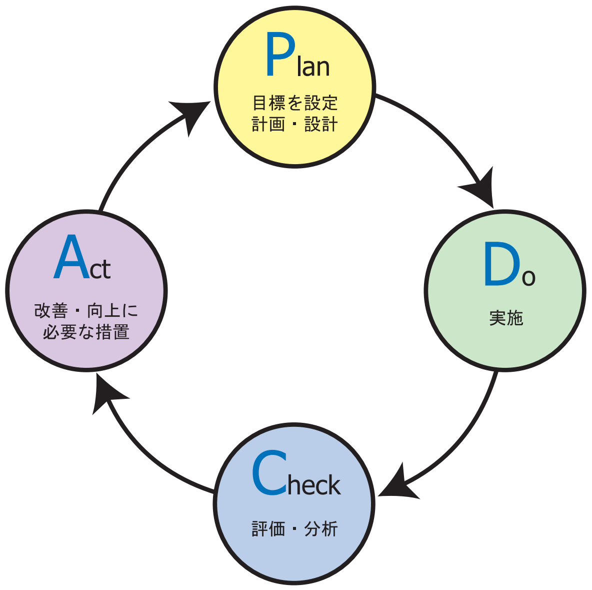
企業内日本語教室は、このような様々な日本語教育の意義を包括的に含んでおり、上記図中の三つの円の中心に位置づけられると言える。

企業における日本語教育は職種などの違いからも多様な外国人を対象としているため、どのようなカリキュラムが汎用性を持ち、求められるのか。特に製造業では、その作業内容や種類によって業務の難易度が異なるので、当然、日本語の必要度も異なる。そのため、モデルカリキュラムを作ることは容易ではない。現場や学習者が複雑で多様性を持つため、ある一つのカリキュラムに固定化させることは、非常に困難であり、それぞれの状況やニーズに適した日本語支援が行われない恐れがある。そこで、重要となるのが、企業内日本語教室を作り出し運営するときのプロセスのモデル化である（図参照）。

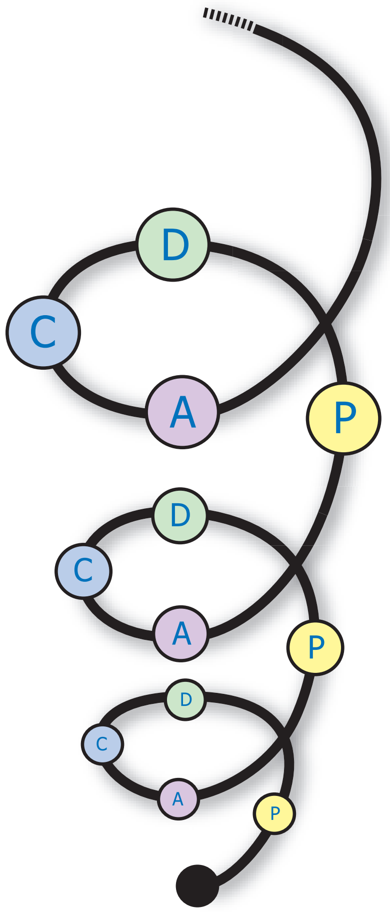
企業内日本語教室



どのようなカリキュラムや教室が求められているのかということよりも、どのようなプロセスを経ていけば、より多くの外国人従業員に対する日本語教育支援が行え、企業にとっても地域にとっても有用な体制が作れるかということが大切である。今回の IM カンパニーにおける日本語教室におけるプロセスを図に表してみる。



この図が表わすように、IM カンパニーでは、教室開設のときから一貫して PDCA サイクル[5]による日本語教室が実施されてきた。このプロセスは、最後の改善において評価の結果から、最初の計画内容を継続・修正・破棄のいずれかにして、次のステージに向かっていく。そして、次の図のような、らせん状のプロセスを繰り返すことで、企業はいわゆる品質の維持と向上、継続的な業務改善活動を推進していくのである。まさに今回の IM カンパニーの日本語教室は、このらせん状のプロセスにより運営されてきたのである。



企業内日本語教室では、このプロセス、つまり関わっている様々な人々が教室を開催、実施するたびに評価をし、議論を積み重ねていくことで大きな効果をもたらした。このプロセスを経ることで、常に教室の質が上がっていったのである。たとえば、講義形式だった 1 期目は、2 期目で何回かにわたり社員をゲストに迎え、ゲームを通した交流を取り入れ楽しさを加えた。2 期目から 3 期目にかけては対話式の教室となり、職場のみならず生活習慣に対するニーズに応じた活動が取り入れられた。コミュニケーションと日本語力が結びつく活動が組み込まれていることが大切であると評価したので、その教室活動には日本人も巻き込んだ様々な場面に対応できる創意工夫が必要であると教室内容を改善した。そのため、企業側と外国人側のそれぞれのニーズを十分に把握し、教室活動に活かすための企業側の全面的な協力と日本語ボランティアとの強力な連携体制が重要であるということが明確となった。このような教室の進化は明らかにこの「らせん状プロセス」がもたらした最大の効果であったと言えるだろう。

こうした PDCA サイクル版企業内日本語教室に「完成形」はない。らせん状プロセスであることから、企業担当者と日本語ボランティア、浜松国際交流協会は、常に議論を重ねて試行錯誤しながら、より良いものに変えていかなければならない。そして、日本人も外国人も共に学び、様々な経験を通して変わっていく必要がある。職場のリーダーと呼ばれる人だけでなく、いろいろな部署の従業員も教室に参加してもらい、接点を作ることが大切である。そのことが企業における社内コミュニケーションをより充実させ、地域に開かれた多文化共生への礎となるのではないだろうか。

---

5 典型的なマネジメントサイクルの一つで、計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Act)というプロセスを表したもの。Dr.William Edwards Deming が提案。

様々な人が関わり、いろいろな経験を通して情報や課題、目標を共有することにより、日本語教室はさらなる進化を遂げることができるだろう。

V. 課題

- **コミュニケーションのきっかけ作りのために**

外国人に対する地域住民の意識調査からもわかるように、日本人の外国人に対する関心は高いことがうかがえる。とりわけ企業所在地である早出地区の住民からは、「友達になりたい」「交流を深めたい」という前向きな回答が多かった。相手を理解しようという意向があることがわかる。しかしながら、外国人と関わる度合いが高い住民のなかには、「あまり関わりたくない」という回答があった。これは、関わるなかでの意思疎通が十分に図れなかったことや外国人側が習慣やルールがわからないために生じたトラブルが起因していると推測される。

これらは日本人と外国人とのコミュニケーションが非常に重要であることを表している。コミュニケーションの成立により、相互理解が深まり、意思疎通を積極的に図ることができる。しかし、そのコミュニケーションは言葉のみを手段にしたものでないことを指摘しなければならない。つまり、外国人は日本語の習得だけではなく、いわゆる日本人の価値観や労働観を知っておかないと日本社会に適応できず地域コミュニティに交わることはできない。企業内を一つのコミュニティと考えると同様のことが言えるだろう。そのため、企業内日本語教室では、日本人との意識のギャップを埋めるためにも、外国人は日本人の労働観などを知る必要がある。

一方で、日本人側の意識改善も求められる。自分が外国人に対して話している日本語が本当にわかってもらえているのかどうか、その話し方が日本語を身につけていない外国人に対して適切なのかどうか、ジェスチャーなどの工夫が必要かどうか、外国人への日本語の発し方に対する「気づき」が大切である。コミュニケーションを成立するために、相手側の努力ばかりを望むのではなく、相手の立場や考えを尊重する自己努力も必要である。そのため、日本人従業員が日本語教室に参加してみることは、日本人に「気づき」を与える効果的な方法であると考えられる。

こうしたことから、企業内日本語教室は、外国人と日本人との相互理解を深めるコミュニケーション作りのきっかけとなる。そして、豊かなコミュニケーションが生まれることにより、より良好な人間関係を築くことができる。そのため、企業内日本語教室は、コミュニケーションを生むためのきっかけづくりをすすめる場所でなければならない。

したがって、企業内日本語教室では、日本人従業員の積極的な参加の必要性を提唱していく。職場とは異なる雰囲気のなかでの交流は、双方向からのコミュニケーションを生む機会となるだろう。その結果、外国人から日本人に対して気軽な「報・連・相[6]」ができる人間関係が構築されると期待される。

---

[6] 報告、連絡、相談のこと

- **日本語ボランティアの養成と育成**

企業内日本語教室における教授項目は、職場内のみならず日常生活で生じる様々な場面を設定し、その場における日本語コミュニケーションが繰り広げられる会話であろう。しかし、場面を設定してもその場面での一つに定まった会話練習で終わってしまうと会話に広がりが生まれないと危惧される。日本語教室では、会話のバリエーションが求められ、自発的な会話が生まれるようにしなければならない。そのため、企業内日本語教室では、たとえば、ある場面における一つのテーマに沿った緩やかな会話が進められ、自発的なコミュニケーションができるような指導が適しているのではないだろうか。これは外国人にとって、例として提示された場面から生まれる会話に加えて、新たな会話が生まれることになる。その結果、自分の考えや気持ちを一生懸命伝えようと努力する新たな力を引き出すことができる。こうしたことから、日本語ボランティアには、外国人の自発的な会話能力を引き出し、日本語力を高める技術と知識、さらには長く楽しめる教室活動を作り出す企画力が求められる。

一方、日本人従業員に対しては「気づき」を与えるような存在になるだろう。日本人は、日本語能力が入門あるいは初級レベルの外国人と接し、彼らから理解や同意を得るために、相手にわかり易い日本語で会話しなければならない。とはいえ、普段から相手の日本語レベルを考えながら話をする日本人は決して多くないだろう。そのため、外国人には自分の思いを伝えられないと感じたり、最初から話すことをやめたり、ためらったりするのではないだろうか。その結果、外国人に日本語を学習するべきだとつい強要してしまうのである。もちろん、日本語学習は外国人の生活の質を向上させるためにも大事ではあるが、企業内日本語教室では、学校教育現場のような短期間あるいは一定期間による日本語能力の向上や成果がすぐに現れるわけではない。むしろ企業内では社内コミュニケーションが活発になるきっかけづくりが重要である。そうしたことからも、日本語ボランティアは、日本人と外国人をつなげるファシリテーターとしての役割を担っているのである。

日本語ボランティアには、日本語に関する知識のみならず、様々な背景を持つ人々による参加型教室を構成し、実践できる技術力と教室の活動内容への豊富なアイディアや企画力が求められるのである。浜松国際交流協会のような機関では、そうした能力を高める日本語ボランティアの養成と育成が急務となっている。

- **企業側への周知**

現在、浜松市内で外国人を受け入れている企業の数が公開されていないことから、企業内日本語教室に関する周知とアプローチが困難な状況にある。おそらく、現場の担当者にとって、外国人労働者の日本語教育に対する必要性を強く感じているところは数多くあるであろうと予測できる。教室運営プロセスや実施に関するノウハウがないため、実際に教室開催まで至っていない可能性があるのではないだろうか。そのため、浜松国際交流協会は、マスコミ等を活用した精力的な広報活動が大事である。また、浜松商工会議所が発表した外国人雇用企業ガイドラインによる啓発活動をもとに、浜松商工会議所との連携をすすめ、各企業に対して社員教育の一環としての日本語教育を促進させていくことを呼びかけていく必要があるだろう。

企業のなかには、その事業所の規模や受け入れている外国人労働者数によって日本語教室の開催が難しいところもあるという可能性は高い。しかしながら、外国人従業員の雇用形態がどのような状態であったとしても、CSR の観点から地域の多文化共生社会づくりのために日本語教室を実施していくことが大切であるという理解が求められる。

企業内日本語教室は、企業の当事者意識と全面的な協力に意味がある。企業内日本語教室を実施することは、社内に豊かなコミュニケーションが生まれ、品質や生産性の向上といった効果が期待できることは既述のとおりである。より多くの企業が日本語教室を実施できるよう、IM カンパニーの教室を事例に広く周知していくことが重要である。

- **日本語教室活動事例集**

企業内日本語教室で、いったいどのような活動が求められるのだろうか。企業担当者によると、業務上での語彙や職場に関する言葉は、日常業務のなかで体得することが可能で、使われる専門用語は製造業で常用されている語彙のため、日本語ボランティアがその内容を知らなくても、かえって外国人が既に知っている言葉である場合が多い。また、専門用語は翻訳版を準備することで対応が簡単になり、通訳ができるレベルの日本語能力を身につけている外国人がリーダーとして補助にあたる。そのため、初期教育のときに行われる作業手順の指導は外国人リーダーが母国語を介して行っている。しかし、それではいつまでたっても職場内での自立が不可能となる。緊急時など、とっさのやり取りでは、日本語がどうしても必要になる。そのため、通訳を介さなくても、その問題に直面したときに対処できる日本語能力が求められる。

厚生労働省は、改正雇用対策法（平成19年10月1日施行）に伴い「外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針」を発表した。このなかで企業における日本語教育は「労働災害の防止のための教育」と「生活指導」に位置づけられている。これにより、外国人がたとえ請負や派遣社員の雇用形態であっても、企業は安全確保と生活支援のために日本語教育を行うように提唱されている。このことは、浜松商工会議所も啓発を進めている[7]。

そこで、外国人を受け入れる際の初期教育と日本語教育をいかにリンクさせていくかが課題となる。企業が外国人労働者に対して行う教育のなかに、どのように日本語教育を組み込んでいくのか、そのノウハウの構築が急務となっている。企業内日本語教室では、OJT[8]では対応しきれない日常生活に関する日本語を教えながら、職場での安全性を確保するための日本語を理解し、職場での従業員同士の会話が気軽に行えるようにしなければならない。こうしたことから、企業内日本語教室では、職場と地域と行政の三つの視点から活動が繰り広げられる活動事例集が必要となるだろう。

---

7 外国人雇用企業ガイドライン（2007年）

8 On the job training

関連資料

IM カンパニー日本語教室

<第１期>

期　間；平成 19 年 4 月 18 日～6 月 27 日　毎週水曜日　午後６時～７時半　全 10 回

レベル；初級１、初級２、漢字

主教材；にほんご４５じかん（専門教育出版）

参加者数；45 人（うち初級１;22 人、初級２；20 人、漢字；３人）

内　容；「にほんご４５じかん」を中心に文法積み上げ型による日本語指導。

- 当初約 50 名が参加を希望したため、事前に口頭でのレベルチェックを行い、初級レベルに重点を置きレベルの底上げをねらった教室を設置。
- ３つのレベルに分かれ、漢字クラスでは中上級レベルの日本語能力を持つ（IM カンパニー判断基準だと 80%以上の日本語理解度）学習者が参加。
- 日本語ボランティアは、日本語学校や日本語ボランティア団体等で活動している者２名と、大学生１名の計３名。

課　題；

- 朝礼等で教科書の購入を呼びかけたが、全員が購入したわけではなかった。
- 5 月 23 日を境に、繁忙期に入り残業が増えたため出席者が激減してしまった。
- ボランティアが外国人の業務のことを十分理解していないため、企業側が依頼した専門用語の語彙の扱い方がわからなかった。
- 文型積み上げ型の教室だと、欠席が続いた場合教室に戻ることができなくなってしまうため、1 回完結型の内容で展開される教室が必要であることがわかった。

アンケート結果；（一部抜粋）

外国人側・・・日本語の勉強が楽しかった（100%）、従業員にとってとても有意義だった・期間が短かった、先生が優しかった、などのコメントが寄せられた。（有効回答数 12）

日本人側・・・お昼休みや業務上の会話が日本語でされている、日本語を話せるようになったら相手のことを理解できると考える、日本語教室の開催により外国人と日本人との間に変化がある、積極的に話し合うようになった、などのコメントが寄せられ、77%の人が日本語教室を開催する必要があると考えていることがわかった。（有効回答数 18）

対策・改善；

- 1 回完結型の教室を展開する。
- 一日の作業工程をビデオに録画するなどして、必要とされる日本語語彙を具体的に掌握する。→初期安全教育の様子を見る
- これまで使用していたテキストに様々な教材を加えることでオリジナルの内容を作っていく。

<第２期>

期　間；平成 19 年 9 月 5 日～11 月 7 日　毎週水曜日　午後６時～７時半　全 10 回

レベル；初級１、初級２、漢字

主教材；にほんご４５じかん（専門教育出版）

参加者数；14 人（うち初級１;11 人、初級２；8 人、漢字；３人）

内　容；「にほんご４５じかん」を中心に文法積み上げ型による日本語指導。

・　継続して学習した人に新規参加者も加わったため、復習も兼ねながら１回完結型で会話量を増やした教室を展開。
・　３回に１回、合同授業を行い、ゲストを迎えてスピーチを聞き質問をするなど、実践的な会話を取り入れた。混合レベルのグループを作り、ゲームで対抗するなど交流を深める工夫があった。

課　題；
・　漢字クラスに参加者は、日本語能力が他のクラスに比べて高いため、合同授業のときにつまらなさそうだった。
・　休まず出席した人は 10 人だった。

アンケート結果；（一部抜粋）
※　途中で参加をやめてしまった人も含めてアンケートを実施。時間や内容に関するニーズ調査を再度行った。
・　残業や時間帯、内容の不一致で日本語を欠席している。
・　授業時間はちょうどいいと感じている。
・　授業の内容は、「あまりよくわからなかった」人が全体で 10 人いた。

→学びたい日本語については以下のとおり
A) 基礎からの文法　16 人
B) 職場での会話　　15 人
C) 生活で必要な会話　20 人
D) 漢字　12 人
E) 言い回しやあいづち　10 人
F) 新聞を読む　7 人
G) 読解　8 人
H) リスニング　6 人
I) その他　（具体的に）；大学受験のため
無回答　3 人

日本人側のアンケート結果；
・　意思疎通ができなかったことや理解してもらえなかった経験の有無；有 23、無 4
・　不良の原因と対策を実施しようとしたときに相手が責められていると感じている。
・　話した内容にわかったふりをする。
・　一般常識や労働観の理解が難しい。
・　細かなニュアンスが通じない。
・　ゲスト参加をしてみたい；はい 5、いいえ 20

対策・改善；
・　1 回完結型の教室を引き続き展開し、より内容を充実させる。
・　外国人のニーズに応え、残業へ戻ることもできるようにするために、終業後すぐに日本語教室が始まるよう時間帯を変更する。（18:00→17:15）
・　ゲストの日本語が難しい。単純にゲストが来て話をするだけでは、聞いているほうが理解しにくい。

・　学習ニーズに合わせ病院での会話や緊急時の会話を取り入れる。

・　場面を設定して、その場面での会話を徹底的に練習させる。

・　日本語ボランティアのスキルアップ。

・　日本語能力試験を目指すなど目標を設定させる。

・　動機づけのためにスタンプカードの導入と、皆出席者への賞品提供などを検討。

＜第3期＞

期　間；平成20年2月20日～4月23日　毎週水曜日 午後5時15分～6時45分 全10回

レベル；初級１、初級２、漢字

主教材；オリジナルプリント、日本語コミュニケーションゲーム80（The Japan Times 改訂版）、ほか

参加者数；19人（うち初級１；6人、初級２；7人、漢字；6人）

内　容；講師が独自に作成したオリジナルプリントを使用し、1回完結型による日本語指導。

・　1回完結型で会話量を増やした教室を展開。

・　漢字クラスでは4コマ漫画を使って寸劇を取り入れた。

・　3回に一回外部からの参加者を招き、日常生活で必要な知識の習得を図った。（産業医（病院）、浜松市消防本部（119番））

平成20年3月末現在

企業日本語カリキュラム開発検討委員会

調査部会調査報告書

調査部会

Ⅰ　報告書について

本報告書は，調査部会の調査結果をまとめたものである。本報告書の刊行の目的は，企業日本語カリキュラムの開発の目標であるカリキュラムや教材等の作成を行う研究部会に，ヤマハ発動機（株）IMカンパニーや従業員居住地区等で実施した調査や情報収集の結果を提供すること，企業日本語カリキュラム開発検討委員会の企業日本語カリキュラムの開発に資する資料を提供すること，並びに今後の浜松市や他地域での企業日本語カリキュラムの検討に資する資料を提供することにある。

１．報告書の構成

本報告書の構成は，以下のとおりである。

Ⅰ　質問紙・訪問調査１　意識調査に関すること　　文責　(財)浜松国際交流協会
Ⅱ　質問紙・訪問調査２　環境調査に関すること　　文責　(財)浜松国際交流協会
Ⅲ　質問紙・訪問調査３　学習調査に関すること　　文責　(財)浜松国際交流協会
Ⅳ　臨地観察・面談調査　言語調査に関すること　　文責　(独)国立国語研究所

２．調査の概要

企業における外国人労働者を対象とした日本語教育カリキュラムを開発するため，外国人を取り巻く現状と課題に関する情報を収集し，必要とされる日本語やコミュニケーションの場面を把握することを目的に，意識，環境，言語，実態及び学習に関する実態把握のための調査を行う。

３．調査の種類

調査は,外国人と日本人両方に対しては1.2.3の3種類を,外国人に対しては4の1種類を実施する。

1. 意識調査
   外国人が集住する地区と企業所在地区に在住する地域日本人住民の外国人に関する意識調査生活実態について，基礎資料を得るための調査を実施する。
2. 環境調査
   外国人が集住する地区と企業所在地区にあり，外国人がよく利用する店舗の管理責任者，店員と外国人客との関わりについての環境意識について，基礎資料を得るための調査を実施する。
3. 学習調査
   企業で派遣或いは請負の形態で働く外国人労働者の生活実態と日本語学習に対する意識について，基礎資料を得るための調査を実施する。
4. 言語調査
   職場における外国人労働者の日本語と母語の使用（特に日本語を中心）について，基礎資料を得るための調査を関する。

※1.2.3.の調査は，萩丘地区[9]の萩丘と高丘，曳馬地区[10]の早出の2地区を限定に対象としている。また，2地区の調査対象者数や条件等は同一ではない。これは，本調査が試行的であること，委嘱開始時期に

[9] 萩丘地区（泉，萩丘，小豆餅，和合，高丘，高丘北，高丘東，高丘西，葵町，葵東，葵西，西丘，花川，初生，幸，住吉）
[10] 曳馬地区（早出，曳馬，助信，高林，十軒）

より調査期間が短いこと，統計処理を目的としたものではないこと，調査対象者の選定抽出を限定したことによる。したがって，得られた調査結果で地域特性を見ることは目的としていない。

4．調査員

(財)浜松国際交流協会の機関誌 HICE NEWS，新聞等を通じて一般公募を行い，日本語ボランティアとして活動している人，大学生，主婦，会社員など，一般の浜松市民を募集した。調査の場である浜松市の住民の協力を得て活動をすることは以下の理由による。

- 外国人と日本人の意識や環境に関する知見の獲得
- 実際の外国人の日本語使用場面の実態の把握
- 開発する企業日本語カリキュラムや教材等を実行する上での人材の育成と確保
- 浜松市における今後の日本語教育を考えるための人材の育成と確保
- 浜松市における日本語学習を支援する人的ネットワーク作り

5．協力・共同

意識調査は，曳馬・萩丘地区の連合自治会の全面的な協力を得て行われた。環境調査は，調査活動に対して前向きな対応が得られた。言語調査は，ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの調査環境の提供，国立国語研究所の調査の主導，浜松国際交流協会の人材の提供と日程等調整という連係（同意文書を三者で取交し）により実施された。また，同じく文化庁の委嘱事業を実施している(社)日本語教育学会の調査活動とも一部協力して行われた。

6．調査対象のヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーについて

調査の場所であるヤマハ発動機㈱IM カンパニーは，工業用ロボット，車いす，マウンター[11]の生産を，他企業からの受注生産方式で行なう精密機器生産企業である。従業員数は，約 400 名(正社員 130 余名，派遣社員 250 余名，パート約 10 名)である。外国人作業者の比率は約 50 数%である。従業員は，マウンター生産部門 270 余名，ロボット部門 100 余名，車いす部門約 10 名，生産技術部門数名である。人員は，受注量により変動する。正社員の数は，受注量が最低の時期に必要な人数を枠とし受注量の増加への対応は，派遣作業者の人数で調整するシステムである。外国人作業者は，ほぼ派遣社員である。外国人の正社員は，中国，韓国等への販売に関わる翻訳担当事務に就く中国人や韓国人である。生産は，4 年に一度の周期で忙しくなる。年間では，冬のクリスマス商戦への設備投資が始まる夏場が繁忙期である。工場は，浜松駅より車で 10 分強，遠州鉄道で浜松駅より約 10 分(運賃 120 円)の曳馬駅下車，徒歩 5 分強にある。工場内は，明るい，清潔，無臭，若干の工作機器音，適温。作業者は，制帽，作業服を着用。

7．執筆者

堀　永乃（(財) 浜松国際交流協会）	Ⅰ　質問紙・訪問調査１　～Ⅲ　質問紙・訪問調査３
柳澤好昭（国立国語研究所）	Ⅳ　臨地観察・面談調査　言語調査

---

11 マウンター：家電等の機能を搭載するための基盤を作るための機械。

質問紙・訪問調査１　意識調査に関すること

調査目的

本調査は，ヤマハ発動機（株）IM カンパニーで働く外国人従業員を取り巻く環境を把握するため，その工場の近隣に在住する地域住民と集住地区在住の日本人住民が，どのように外国人住民と関わっているかの現状調査を目的とし，その結果を以って外国人従業員を対象とした日本語教育用カリキュラムを開発する基礎とするものである。

1. 調査設定

1.1. 調査対象

浜松市中区の早出，萩丘２地区に在住する日本人住民

＜早出地区＞

PTA 役員
町内会役員
地域クラブ・サークルの委員
民生委員等の行政協力者
小学校か中学校の校長・教頭
個人商店主
中小企業従業員
医師，院長，看護関係者
主婦

＜萩丘地区＞

小学校か中学校の校長・教頭
民生委員等の行政協力者
子ども会副会長
町内会役員
個人商店主
主婦
地域クラブ・サークルの委員
放課後児童会
医師，院長，看護関係
歯科医師・歯科衛生士

1.2. 調査期間

2007 年 12 月 6 日～2007 年 12 月 20 日

1.3. 調査方法

- 浜松市の早出地区，高丘地区に在住の日本人 19 名にアンケート用紙を配布し回答を得た。
- 配布方法は調査対象者宅に調査員が直接訪問し，対面式で回答してもらう方法をとったが，対象者側の都合上で郵送での対応[12]も行った。

---

[12]本来は，全ての 20 件の対象者に対して調査員を出向かせ，詳細事情を得る予定であったが，対象者や調査員の都合の

- アンケート回答対象者のうち 13 名に対し再度調査対象者宅に調査員が出向き，取り組みの具体的内容やアンケートの項目以外の事柄について聞き取り調査を行った。

2. 回答

自治会を通して事前に対象者の在住地区を把握することが出来たため，アンケート用紙と返信用封筒を同封して各対象者に送付し，回収の際に地区ごとに振り分けた。

2.1. アンケート回収状況

アンケート送付対象者 20 名(うち有効回答数 19 件}

＜早出地区＞

PTA 役員アンケート回収数	1 名
町内会役員アンケート回収数	1 名
地域クラブ・サークルの委員アンケート回収数	1 名
民生委員等の行政協力者アンケート回収数	1 名
小学校か中学校の校長・教頭アンケート回収数	1 名
個人商店主アンケート回収数	1 名
中小企業従業員アンケート回収数	1 名
医師，院長，看護関係アンケート回収数	1 名
主婦アンケート回収数	1 名

＜高丘地区＞

小学校か中学校の校長・教頭アンケート回収数	1 名
民生委員等の行政協力者アンケート回収数	1 名
子ども会副会長アンケート回収数	1 名
町内会役員アンケート回収数	1 名
個人商店主アンケート回収数	1 名
主婦アンケート回収数	1 名
地域クラブ・サークルの委員アンケート回収数	1 名
放課後児童会アンケート回収数	1 名
医師，院長，看護関係アンケート回収数	1 名
歯科医師・歯科衛生士アンケート回収数	1 名

※すべての有効回答の集計結果は，後述する。

3. 質問項目の選定

外国人と地域住民との関わりと，外国人との共存意識等について情報を収集し，外国人従業員を取り巻く環境を知るという目的を達成するために，調査対象地区は，早出地区及び萩丘地区を選定した。両地区ともヤマハ発動機㈱IM カンパニーの事業所があり，外国人市民が集住する特徴的な地区である。本調査では，これらの地域住民の外国人に対する意識を収集した。また，日本人側の立場で職場をはじめ，自治会等の地域社会における外国人に対する取り組みや外国人への要望について情報を収集した。

ために，すべてに対しこれを行なうことができなかったため，6 件については郵送対応のみとなった。

その際，日本人と外国人の間でトラブルが生じるのは，それぞれの異文化接触時と予測した。そこで，外国人と会話する場面においても詳細な状況が明確になる質問項目を設定した。具体的には「地域住民と外国人との挨拶等での接点」，「外国人との間で起きたトラブル」，「外国人と関わる頻度」，「外国人と関わったことでの意識の変化」という設問で地域別に比較できるようにした。

- 地域住民と外国人との関わり

  調査に際し，早出地区及び萩丘地区在住の対象となる日本人と外国人に関する設問を設け，これらに該当する方に対しては，より深い状況分析を行うべく聞き取り質問を行った。具体的には，地域住民の日常生活と職場における外国人との接点という２つの視点を設け，両者の関わりについて調べた。

- 外国人とのコミュニケーションの場について

  日本人の外国人と接した経験の有無や程度などに意識レベルを設け，地域住民としての意識の変化を両地区で比較した。また，外国人からのクレームや，トラブルの際の解決手段等についても項目を設けて調査を行った。

- 外国人に対する要望について

  近年の外国人人口の増加や定住化にともない，日本人も外国人も同じ地域住民同士としての意識が，地元住民の意欲的な努力によってどの程度変化したか調査した。地域住民側の努力については，「意欲的な挨拶」，「外国人への手助け」という面から項目を設定し，両地区における取り組みと外国人に対する意識の違いを比較した。

その結果，日本人と外国人の意識の差異について，以下の資料を得た。上記の順番でアンケートの集計結果について述べる。

4. アンケート結果

4.1. 地域住民と外国人との関わりについて

4.1.1. あなたの性別を教えてください。{有効回答数：19 件}

＜早出地区＞

男性	7 名
女性	2 名

＜萩丘地区＞

男性	6 名
女性	4 名

4.1.2. あなたの年齢を教えてください。{有効回答数：19 件}

30 代	[早出:0，萩丘:1]
40 代	[早出:1，萩丘:4]
50 代	[早出:4，萩丘:2]
60 代	[早出:2，萩丘:1]
70 代	[早出:1，萩丘:2]
それ以上	[早出:1，萩丘:0]

4.1.3. あなたの職場や関係機関には外国人が何人位いると思いますか。{有効回答数：19 件}

10 人程度 [早出:6，萩丘:6]
30 人～50 人 [早出:1，萩丘:1]
50 人～70 人 [早出:0，萩丘:1]
70 人～100 人 [早出:0，萩丘:1]
分からない [早出:2，萩丘:1]

4.1.4. あなたの住んでいる家の近くに外国人はどの位住んでいると思いますか。{有効回答数：19 件}

0 人～10 人 [早出:5，萩丘:2]
10 人～30 人 [早出:2，萩丘:2]
70 人～100 人 [早出:0，萩丘:2]
100 人以上 [早出:0，萩丘:2]
分からない [早出:2，萩丘:2]

4.1.5. あなたの職場やお住まいの地域で，外国人と会釈や挨拶をしますか。(複数回答)

誰にでも挨拶する [早出:1，萩丘:2]
知人や友人なら挨拶する [早出:2，萩丘:5]
相手から挨拶されたら返す [早出:3，萩丘:0]
会釈程度ならする [早出:2，萩丘:3]
挨拶も会釈も全くしない [早出:2，萩丘:0]
わからない [早出:1，萩丘:0]

4.1.6. あなたは何語で挨拶をしますか。(複数回答)

日本語 [早出:7，萩丘:10]
ポルトガル語 [早出:0，萩丘:1]
スペイン語 [早出:0，萩丘:0]
その他の外国語 [早出:1，萩丘:0]
会釈・手を振るなど，声を出さない [早出:1，萩丘:0]

4.1.7. あなたが日常生活においてスーパーや歯医者, 美容院や喫茶店などを利用するときに外国人と関わりますか。(話をする，レジで接触するなど){有効回答数：19 件}

常に関わっている [早出:0，萩丘:1]
一日一度は関わる [早出:1，萩丘:1]
週に一度は関わる [早出:0，萩丘:2]
月に一度は関わる [早出:1，萩丘:2]
ほとんど関わらない [早出:4，萩丘:3]
全く関わらない [早出:3，萩丘:1]

4.1.8. 同じ職場で外国人と関わりますか。(日常会話をする，指導しているなど){有効回答数：18件}

常に関わっている [早出:1，萩丘:1]
一日一度は関わる [早出:0，萩丘:0]
週に一度は関わる [早出:0，萩丘:3]
月に一度は関わる [早出:1，萩丘:0]
ほとんど関わらない [早出:4，萩丘:3]
全く関わらない [早出:3，萩丘:2]
無回答 [早出:0，萩丘:1]

4.1.9. 外国人と関わる機会が増えたのは，日常生活，職場のそれぞれについて何年頃からだと思いますか。{有効回答数：19件}

＜日常生活＞
～5年前 [早出:0，萩丘:2]
5年～10年 [早出:2，萩丘:3]
10年～15年 [早出:0，萩丘:1]
15年～20年 [早出:0，萩丘:1]
分からない [早出:7，萩丘:3]

＜職場＞
～5年前 [早出:0，萩丘:0]
5年～10年 [早出:1，萩丘:3]
10年～15年 [早出:1，萩丘:1]
15年～20年 [早出:0，萩丘:1]
分からない [早出:7，萩丘:5]

4.1.10. (質問5.1.7，5.1.8と連携)外国人と会話をする際，聞きなおされたり再度説明を求められたりすることがありますか。{有効回答数：10件}

はい [早出:2，萩丘:7]
いいえ [早出:0，萩丘:1]

4.1.11. どうして外国人と関わりませんか。(質問5.1.7，5.1.8と連携){有効回答数：11件}

環境の制約により関われない [早出:0，萩丘:0]
意図的に関わろうとしていない [早出:1，萩丘:0]
関わる機会が全くない [早出:4，萩丘:4]
その他 [早出:1，萩丘:1]

4.1.12. 外国人との意思疎通は英語やジェスチャーで何とかなると思いますか。(質問5.1.7，5.1.8と連携){有効回答数：11件}

はい [早出:3，萩丘:3]

いいえ [早出:4，萩丘:1]

4.1.13. 現在外国人と関わっているかを問わず，今よりも外国人と接触を増やしたい，あるいは関わりたいと思いますか。{有効回答数：19 件}

関わる機会を増やしたい [早出:4，萩丘:1]
現状で満足 [早出:4，萩丘:4]
あまり関わる機会を多くしたくない [早出:1，萩丘:4]
全く関わりたくない [早出:0，萩丘:0]
その他 [早出:0，萩丘:1]

4.1.14. （質問 5.1.13 と連携)どうして関わりたいですか。(複数回答)

外国人が多く住む浜松に住んでいるから [早出:1，萩丘:2]
外国文化や生活に興味があるから [早出:1，萩丘:0]
外国人と交流したいから [早出:0，萩丘:0]
外国語を学びたいから [早出:1，萩丘:0]
日本人よりも外国人が話しやすい [早出:0，萩丘:0]
日ごろ全く関わっていないから [早出:0，萩丘:0]
国を問わず友達は多いほうがいい [早出:1，萩丘:0]
その他 [早出:0，萩丘:0]

4.1.15. （質問 5.1.13 と連携)どうして関わりたくありませんか。(複数回答)

犯罪などに巻き込まれる可能性がある [早出:0，萩丘:1]
性格や考え方が合わないと思う [早出:0，萩丘:2]
自分の意思をうまく伝えることができない可能性 [早出:0，萩丘:3]
一度関わったが良い印象がなかった [早出:0，萩丘:1]
外国人が約束を守らない不安 [早出:0，萩丘:1]
日本人以外の人とは関わりたくないと思っている [早出:1，萩丘:1]
どのように接したら良いかわからない [早出:0，萩丘:1]
その他 [早出:0，萩丘:0]

4.1.16. (質問 5.2.2 と連携)外国人はあなたの職場や地域の情報をよく知っていますか。{有効回答数：5 件}

はい [早出:0，萩丘:0]
いいえ [早出:2，萩丘:3]

4.1.17. 外国人に，外国料理のお店や食材，外国事情や文化，外国語などを教えてもらったことがありますか。{有効回答数：17 件}

はい [早出:4，萩丘:7]
いいえ [早出:4，萩丘:2]

無回答 [早出:1，萩丘:1]

4.1.18. あなたは，外国人は家族でいることが多いと思いますか。{有効回答数：17 件}

はい [早出:6，萩丘:8]

いいえ [早出:2，萩丘:1]

無回答 [早出:1，萩丘:1]

4.1.19. 日常生活で地域住民である外国人に対して, 困ったことや困ったと思ったことがありますか。{有効回答数：17 件}

はい [早出:4，萩丘:6]

いいえ [早出:4，萩丘:3]

無回答 [早出:1，萩丘:1]

4.2. 外国人とのコミュニケーションの場について

4.2.1. 外国人とコミュニケーションするとき，どの手段が多いですか。(複数回答)

日本語 [早出:4，萩丘:8]

通訳を利用 [早出:1，萩丘:3]

ジェスチャー [早出:3，萩丘:4]

相手の母国語 [早出:0，萩丘:0]

絵を描いて説明 [早出:0，萩丘:1]

日本語の文字を書いて説明 [早出:0，萩丘:1]

相手の母国語の文字を書いて説明 [早出:0，萩丘:0]

あきらめ・放置 [早出:0，萩丘:1]

その他 [早出:0，萩丘:0]

4.2.2. 外国人があなたの職場や自宅に来ることはありますか。{有効回答数：19 件}

はい [早出:4，萩丘:6]

いいえ [早出:5，萩丘:4]

4.2.3. 外国人があなたの職場や自宅で日本語について説明を求めたことがありますか。(質問 5.2.2 と連携)

{有効回答数：10 件}

はい [早出:1，萩丘:4]

いいえ [早出:3，萩丘:2]

4.2.4. あなたの職場や地域について，外国人が興味を持つ，あるいは集まる特徴的な行事やものがあれば教えてください。

＜萩丘＞

1. お金があまりかからない所（公園，川）

2. 食べ放題　焼肉など
3. 学校行事，子供会
4. 浜松まつり

＜早出＞

1. まつり

4.2.5. (質問 5.2.2 と連携)意思疎通ができずにそのままあなた自身が帰ってしまったことがありますか。
{有効回答数：8 件}

はい	[早出:0，萩丘:0]
いいえ	[早出:3，萩丘:5]

4.2.6. 外国人があなたの職場や地域の行政機関に対してクレームを言ったり文書を提出したりしたことはありますか。{有効回答数：17 件}

はい	[早出:1，萩丘:2]
いいえ	[早出:6，萩丘:8]
無回答	[早出:2，萩丘:0]

4.2.7. あなたは日本人から，外国人についての苦情や不満を言われたことがありますか。
{有効回答数：17 件}

はい	[早出:3，萩丘:8]
いいえ	[早出:5，萩丘:1]
無回答	[早出:1，萩丘:1]

4.2.8. 外国人へ何かについて説明をしたいとき，同僚などに説明を頼んだことがありますか。
{有効回答数：17 件}

はい	[早出:3，萩丘:5]
いいえ	[早出:5，萩丘:4]
無回答	[早出:1，萩丘:1]

4.2.9. 外国人に，外国料理のお店や食材，外国事情や文化，外国語などを教えてもらったことがありますか。{有効回答数：17 件}

はい	[早出:4，萩丘:7]
いいえ	[早出:4，萩丘:2]
無回答	[早出:1，萩丘:1]

4.3. 地域住民の外国人に対する要望について

4.3.1. (質問 5.2.2 と連携)外国人があなたの職場や自宅に来るようになってから，同僚や家族の意識が変わったと見うけられるようなことがありますか。{有効回答数：9 件}

はい	[早出:2，萩丘:3]

いいえ　[早出:2，萩丘:2]

4.3.2. (質問 5.3.1 と連携)具体的に変わった内容はどんなことですか。{有効回答数：7 件}

外国の料理を以前より食べるようになった　[早出:0，萩丘:0]
困っている外国人を助けてあげたいと思うようになった　[早出:1，萩丘:2]
相手の言葉を学んでみようと思った　[早出:0，萩丘:2]
外国人の友達ができた　[早出:0，萩丘:0]
外国人に対する偏見がなくなった　[早出:1，萩丘:0]
その他　[早出:0，萩丘:1]

4.3.3. (質問 5.2.2 と連携)担当している職場や地域で困っている外国人を手助けしたことがありますか。
(例えば手続き，支払など){有効回答数：9 件}

はい　[早出:1，萩丘:3]
いいえ　[早出:3，萩丘:2]

4.3.4. (質問 5.2.2 と連携)職場や自宅で，外国人に生活に関するアドバイスや情報を提供したことがありますか。{有効回答数：8 件}

はい　[早出:2，萩丘:2]
いいえ　[早出:1，萩丘:3]

4.3.5. 外国人に対して，最低限できてほしい，あるいは知っていてほしいことは何ですか。(複数回答)

日本での交通ルール　[早出:4，萩丘:7]
買い物の仕方　[早出:0，萩丘:2]
日本と母国での生活様式の違い　[早出:5，萩丘:8]
119 で救急車を呼ぶ　[早出:0，萩丘:0]
挨拶・自己紹介ができる　[早出:2，萩丘:2]
時間・場所の約束をしてから会う　[早出:0，萩丘:1]
伝言・町内放送を聞いて理解　[早出:1，萩丘:1]
ゴミを正しく出す・出し方を聞く　[早出:6，萩丘:7]
掲示板や回覧板を見て理解できる　[早出:1，萩丘:3]
日本語を学習する　[早出:7，萩丘:6]
冠婚葬祭や日本独自の行事を知る　[早出:3，萩丘:1]
方言　[早出:2，萩丘:0]
仕事上の簡単な指示を理解する　[早出:2，萩丘:1]
ひらがな・カタカナの読み書き　[早出:3，萩丘:5]
その他　[早出:0，萩丘:1]

4.3.6. (質問 5.3.5 と連携)なぜその項目を選びましたか。(複数回答)

生活上で必要だから	[早出:7, 萩丘:7]
人間関係を築くうえで必要だから	[早出:3, 萩丘:6]
倫理的に人として必要だから	[早出:1, 萩丘:3]
できないと周りの人が迷惑するから	[早出:3, 萩丘:4]
その他	[早出:0, 萩丘:0]
わからない	[早出:1, 萩丘:0]

4.4. その他気づいたことやコメントがあればお書きください。(あなたが気をつけていることも)

※原文そのまま

＜萩丘地区＞

1. 日本に住むのなら，日本のルール，マナーは守るべきである。
2. ゴミ出しのマナーが悪い。
3. 自分達の都合で日本語が分かったり分らなかったりしているような気がする。
4. 子どもを放ってあるような気がする。
5. 未就学の子たちが大人に成長した時に，日本社会でうまくやっていけるか心配である。
6. 言語が通じない／教会に行くなどの習慣の違いから遠慮される。
7. 子供会，町内会の役員に入ってもらいたいが自分の子供だけでなく他人の子供の面倒を見るといった視点から不安がある。
8. 役員会は 20 人位月 1 回の会合があるが，日本人の母親は数人でグループを作り，話をすることがあるので，外国人の方からは怖いと思われている。
9. 中国人Aさんは日本語が上手で違和感がない。役員のうち上位三役の 1 人になり，体育振興会にも参加している。
10. アジア系で漢字を使えば何とか通じることもありブラジル人やフィリピン人にくらべ（アジア系外国人は）付き合いやすい。

[要望／提案に関するコメント]

1. 意思の疎通は非常に重要で，まず行政あるいは非営利団体などが関わる語彙研修会が必要と思われ，あるテスト，課題を設けてそれをパスすることで仕事をすることや日本での生活が可能になるような仕組みも必要と思われる。
2. 外国人は各々のコミュニティーを形成して生活するため，ある程度の強制的な何かが無いと言語習得は難しいと思われる。

＜早出地区＞

1. 日本語をもっと覚えてほしい。
2. あいさつすれば必ず返事をしてくれる。

[要望／提案に関するコメント]

1. 地域の行事やまつりだけでなく，地域のスポーツの交流など積極的に参加してほしい。仲間ができることで日本に住むことがより楽しくなると思う。
2. 外国人から相談などあればできる範囲で手伝いたい。

[その他のコメント]
1. 近所に外国人（主にブラジル人）が住んでいると思うが日常全く関わっていないため，アンケートの回答に困った。
2. 家の周辺には外国人住居がなく，ヤマハ発にも社員等の通勤上の道路等と程遠く，まず見かけたことがない。但し，ヤマハ納涼祭の時などでは外国人を見かける。彼らは，家族や同僚と楽しそうに騒いでいる様子を見かけると，他人事であっても私達もなんとなく悪い気持はしない。

5 早出地区・萩丘地区在住日本人の意識調査に関する結果のまとめ

本調査を行うにあたり，自治会の全面的な協力のおかげで調査が円滑に行われた。そのため，質問項目が多いにも関わらず，回答記入やインタビューに気軽に応じていただくことができた。地域における外国人のための日本語教育事業の推進は，自治会の理解と協力は欠かせないだろう。また，調査員が同じ市民であったことも対象者にとっては「言いやすさ」「答えやすさ」を与えることができたのではないかと推測される。調査員の存在は調査対象者である地域住民に対し，同じ市民の立場としての浜松市における外国人への施策に関心を高め，問題意識を持つきっかけになったのではないだろうか。

さて，当初の予測どおり萩丘地区の住民のほうが早出地区の住民より外国人との関わりが多かった。また，集住地区だけあって，外国人と日本人が関わる頻度が比較的高く，日常生活だけでなく職場でも関わる機会があるようだ。確かに，萩丘地区にある公立小中学校[13]に在籍する外国人児童生徒数は約 110 人（平成 20 年 2 月 29 日現在）で，この数を見てもわかるように，外国人世帯数が多いことは容易に予測でき，日本人と外国人は子どもを通じて何らかの関わりがあるのだろうと推測できる。事実，学校教育関係者や自治会，児童民生員，主婦，放課後児童会の調査対象者から，子育てや子どもの将来について懸念しているコメントがあった。しかし，「外国人と関わりたいか」の質問に対して，萩丘地区の住民のなかで「あまり関わる機会を多くしたくない」と答えた人が 4 人いた。その理由をたずねたところ，「自分の意思をうまく伝えることができない可能性」が最も多く，次に「性格や考え方が合わないと思う」という回答が多かった。この回答からは，相互の理解不足や接触時の意思疎通に対する不安を感じているのではないだろうかと考えられる。また，外国人に対して困った経験については，6 人が「はい」と答え困難な状況にあった人がいる。さらに「日本人から，外国人についての苦情や不安を言われたことがありますか」という質問には，「はい」と答えた人が 8 人いた。このような集住地区ならではの様々な接触時の経験から，日本人住民は外国人との関わりや外国人の考えを否定的に思ってしまうのかもしれない。しかし，否定的な意見ばかりなく，「困っている外国人を助けてあげたいと思うようになった」，「相手の言葉を学んでみようと思った」という前向きな意識の変化があることを自覚していることがわかった。

一方，早出地区の調査対象者は，外国人との関わる機会が少ないため，「関わる機会を増やしたい」という回答が高丘地区に比べて多く，その理由に関する回答からも外国文化，言葉への関心があることがわかった。早出地区は集住地区ではないが，コメントからは外国人に対する仲間意識があることがうかがえる。

「外国人に対して最低限できてほしい，あるいは知っていてほしいことは何ですか」の質問に対して，両地区の回答は，あまり相違がなかった。順位をつけると以下のようになる。

1. 日本と母国での生活様式の違い，ゴミを正しく出す・出し方を聞く，日本語を学習する

[13] 萩丘小学校，泉小学校，高台中学校の 3 校のことをさす。

2.　日本での交通ルール
3.　ひらがな・カタカナの読み書き

ゴミ出しの問題は，地域自治会にとって大きな課題の一つである。ゴミの分別方法で，住民同士のトラブルが生じることもある。交通ルールに関しては，浜松国際交流協会に寄せられる交通事故でのトラブル件数の増加から見ても双方で困っていることを表している。

こうしたことから，外国人には日本語能力を身につけることばかりではなく，地域社会に適応するための習慣やマナーに関する十分な理解が必要であることがわかった。

Ⅱ　質問紙・訪問調査２　環境調査に関すること

調査目的

本調査は，ヤマハ発動機（株）IM カンパニーの近隣にある店舗または外国人によく利用される店舗の日本人従業員と，工場内で働く外国人派遣社員がどのように関わっているかという現状を把握することを目的とし，その結果をもって外国人労働者への日本語教育用のカリキュラムを開発する基礎とするものである。

1. 調査設定

1.1. 調査対象

浜松市の早出，萩丘地区[14]周辺にある店舗及び外国人によく利用される店舗を外国人労働者への聞き取り情報から無作為に抽出した。

＜早出地区＞
スーパーマーケット
薬屋
コンビニエンスストア
ファミリーレストラン
＜萩丘地区＞
スーパーマーケット
コンビニエンスストア
大型ショッピングモール
大型電気店
ファミリーレストラン

1.2. 調査期間

2007 年 12 月 6 日～2007 年 12 月 20 日

1.3. 調査方法

- 浜松市の早出，萩丘地区周辺にある店舗と，外国人によく利用される店舗の日本人従業員 10 名に対し，協力店舗の地域や店舗状況を把握するためもあり，調査員が訪問してアンケートを渡し，その場で回収を得た。
- アンケート回答対象者のうち 8 件に対し，対象店舗に調査員が出向き，取り組みの具体的内容やアンケートの項目以外の事柄について聞き取り調査を行った。
- 調査期間の制約のため十分な時間が取れず，店舗によってはアンケートと返信用封筒を同封して送付[15]し，回収した。

2. 回答

アンケート用紙の回収の際に地区ごとに振り分けた。

---

[14] 早出地区；ヤマハ発動機（株）IM カンパニーの所在地。高丘地区；萩丘地区のなかの一つのエリアで外国人が最も集住する地域。
[15]本来は，10 名の対象者に対して調査員を出向かせ，詳細事情を得る予定であったが，対象者や調査上の都合のために，すべてに対しこれを行なうことができなかったため，2 名については郵送対応のみとなった。

2.1. アンケート回収状況

アンケート対象者 10 名(うち有効回答 9 件)

＜早出地区＞

スーパーマーケット	1名
薬屋	1名
コンビニエンスストア	1名
ファミリーレストラン	1名

＜萩丘地区＞

スーパーマーケット	1名
コンビニエンスストア	1名
大型ショッピングモール	1名
大型電気店	1名
ファミリーレストラン	1名

※すべての有効回答の集計結果は，後述する。

3. 質問項目の選定

日本語教室における外国人が日本人とコミュニケーションをする場面設定として，レストランやスーパーでの場面が多く抽出される。そこで，実際に具体的な場面と交わされる会話を把握するという目的を達成するために，調査対象店舗は，ヤマハ発動機（株）IM カンパニーの事業所がある早出地区と外国人が集住する高丘地区の 2 地区に在住する住民から聞き取りを行い，外国人がよく利用する店舗を選定した。また，店舗における外国人客に対するサービスやこれらの工夫に対する実際の外国人利用者の利用割合の変化を調べるため，会話の場面や店舗の取り組みの詳細が明確になるようにアンケートを設定した。具体的には，会話の場面を，「店員と外国人との接点」，「外国人との間で起きたトラブル」という設問で地域別に比較。また店舗の努力を，「外国語が話せるスタッフ雇用」，「外国語の併記」という設問で地域別に比較している。

さらに，外国人がよく利用する日本人店員の外国人に対する意識を把握するために，外国人利用者の有無，利用頻度の変化とその時期，外国人のグループ行動の有無と人数，外国人に対する要望等についての質問項目を設定した。

- **外国人客との関わりについて**

  調査に際し対象者が働いている店舗と外国人との関わりに関する設問を設け，これらに該当する方に対しては，より深く詳細を追求した質問を行った。具体的には，外国人が客として日本人と接する場合，または同じ店舗の店員として日本人と接する場合の 2 つの場合を想定した。

- **外国人客とのコミュニケーションの場について**

  コミュニケーションの状況を，店員と客という側面から，外国人と接した経験の有無と，「互いに会釈のみ」，「常連などのため少し話をする」などの意識レベルを設け，各地区での結果を比較した。また，外国人からのクレームや，トラブルの際の解決手段等についても項目を設けて調査を行った。

- **店舗や定員の外国人客に対する取り組みについて**

外国人が日本人に対して比較的多く利用するようになった店舗において必要とされると予測される外国人に対するサービスや取り組みと，これらの独自の店舗努力によって，その店舗を利用する外国人客の利用割合がどのように変化したかなどの項目について調査した。店舗努力については，「外国語併記」，「外国語の話せる職員雇用」，「外国人向けの商品・サービス」の面から項目を設定し，各地区でのサービス及び外国人に対する意識の違いを比較した。

4. 調査結果

次に，上記の順番でアンケートの集計結果と分析について述べる。

1. アンケート結果と考察

4.1. 店員と外国人客との関わりについて

4.1.1. 外国人客との意思疎通は，英語や身振りで何とかなると思うか。{有効回答数：8 件}

はい	[早出:3，萩丘:3]
いいえ	[早出:0，萩丘:2]
無回答	[早出:1，萩丘:0]

4.1.2. 施設を利用する外国人客は，いずれの国の出身者が多いと思うか。(多い順)

( )アメリカ・カナダ・オーストラリアなど ( )ブラジル ( )ペルー ( )中国

( )韓国 ( )フィリピン ( ) その他( )

＜早出＞

ブラジル	23p（ポイント）
中国	10p
フィリピン	13p
アメリカ・カナダ・オーストラリアなど	0p
ペルー	8p
韓国	0p

＜萩丘＞

ブラジル	39p
中国	15p
フィリピン	12p
アメリカ・カナダ・オーストラリアなど	8p
ペルー	5p
韓国	5p

※1 位＝6p（ポイント），2 位＝5p，3 位＝4p，4 位＝3p，5 位＝2p，6 位＝1p として計算

4.1.3. 外国人客が買っていく主なものは何であると思うか。

＜萩丘＞

ブリトー	バドワイザー	生活用品	野菜
牛肉	食料品	薬	食べ放題
ピザ	グラタン	パン	デジカメ

＜早出＞

ウェルダン（ステーキの焼き具合）のステーキ	竜田揚げ	げんこつハンバーグ	肉
輸入商品	炭酸飲料	小麦粉	おでん(牛筋，豚もつ)

4.1.4. 最近，外国人客が減少または増加したと思うことがあるか。{有効回答数：9件}

減少したと思う [早出:0，萩丘:0]

増加したと思う [早出:1，萩丘:2]

特に変化はないと思う [早出:3，萩丘:3]

わからない [早出:0，萩丘:0]

4.1.5. 外国人客は，家族や子ども連れで買い物に来る人の方が多いと思うか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2，萩丘:5]

いいえ [早出:1，萩丘:0]

無回答 [早出:1，萩丘:0]

4.1.6. 日本人と外国人の客の買い物の仕方に違いがあると思うか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2，萩丘:5]

いいえ [早出:1，萩丘:0]

無回答 [早出:1，萩丘:0]

4.1.7. 外国人客は一般的に言って買い物上手だと思うか。{有効回答数：6件}

はい [早出:2，萩丘:2]

いいえ [早出:0，萩丘:2]

無回答 [早出:2，萩丘:1]

4.1.8. 外国人客は，店の情報(例えば，バーゲンセール，ポイント5倍など)をよく知っていると思うか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2，萩丘:1]

いいえ [早出:1，萩丘:4]

無回答 [早出:1，萩丘:0]

4.1.9. 外国人客が買い物に来るようになったのは，いつごろからだと思うか。

＜早出＞

2000年前後から／店舗のオープン時から／10年以上前から

＜萩丘＞

オープン時から／2000年から

4.1.10. 外国人客が買い物に来て意思疎通ができず帰ってしまったことがあるか。{有効回答数：9件}

はい [早出:0，萩丘:2]

いいえ [早出:4，萩丘:3]

4.1.11. 外国人利用者にこれだけは理解してもらいたいということは何か。{有効回答数：5件}

日本語を話してほしい [早出:0，萩丘:0]

言語を問わずこちらの話している内容 [早出:1，萩丘:3]

こちらの話している日本語の内容 [早出:0，萩丘:1]

施設の利用ルールを守る [早出:1，萩丘:0]

無回答 [早出:2，萩丘:1]

4.2. 外国人客とのコミュニケーションの場について

4.2.1. 外国人客と会話のやりとりをしたことがあるか。{有効回答数：9件}

はい [早出:3，萩丘:5]

いいえ [早出:1，萩丘:0]

4.2.2. 会話のやりとりをしたときは，どのようなときか。(複数回答)

品物のある場所など利用者からたずねられたとき [早出:3，萩丘:4]

会計のとき [早出:1，萩丘:3]

商品の返品があったとき [早出:0，萩丘:1]

商品の修理や補修・手直しがあったとき [早出:0，萩丘:1]

状況や症状，使用方法を説明しなければならなかったとき [早出:1，萩丘:2]

道を聞かれた [早出:0，萩丘:0]

簡単な挨拶のみ [早出:1，萩丘:0]

自分の近況を伝えるとき [早出:0，萩丘:0]

相手の近況を聞くとき [早出:0，萩丘:0]

その他 [早出:0，萩丘:0]

4.2.3. 外国人客が買い物に来て困ったことや困ったと思ったことがあるか。{有効回答数：9件}

はい [早出:1，萩丘:2]

いいえ [早出:3，萩丘:3]

4.2.4. 外国人客は，買う前に説明を求めるか。{有効回答数：9件}

はい [早出:1，萩丘:0]

いいえ [早出:3，萩丘:5]

4.2.5. 職場で外国人客に対し生活に関するアドバイスや情報を提供したことがあるか。{有効回答数 : 9 件}

はい [早出:0, 萩丘:2]

いいえ [早出:4, 萩丘:3]

4.2.6. 外国人客が買い物をするとき, 説明などで一緒に来ている同郷人に通訳をお願いしたことがあるか。

{有効回答数 : 9 件}

はい [早出:3, 萩丘:4]

いいえ [早出:1, 萩丘:1]

4.2.7. 外国人客に, 外国料理の店や素材, 外国事情や文化, 外国語などをお教えてもらったことがあるか。

{有効回答数 : 9 件}

はい [早出:2, 萩丘:0]

いいえ [早出:2, 萩丘:5]

4.2.8. 外国人客が売り場に来て必ず問題(例えば, 服の色, なべの説明など)となることがあるか。

{有効回答数 : 9 件}

はい [早出:0, 萩丘:0]

いいえ [早出:4, 萩丘:5]

4.2.9. 日本人客から外国人の客についての苦情や不満を言われたことがあるか。{有効回答数 : 9 件}

はい [早出:0, 萩丘:1]

いいえ [早出:4, 萩丘:4]

4.2.10. 外国人との間で起きたトラブルは次のうちどれか。{有効回答数 : 6 件}

駐車場内でのトラブル [早出:0, 萩丘:1]

設備利用上でのトラブル [早出:0, 萩丘:2]

商品の内容が異なって理解されていた [早出:0, 萩丘:0]

不良品を渡してしまった [早出:0, 萩丘:1]

お金・おつりのミス [早出:0, 萩丘:1]

その他 [早出:1, 萩丘:0]

無回答 [早出:3, 萩丘:0]

4.2.11. 外国人との間でトラブルが起きたときどうするか。{有効回答数 : 7 件}

友人に相談して対処する [早出:0, 萩丘:2]

日本人の通訳を介して対処する [早出:0，萩丘:0]

日本語のわかる外国人を介して対処する [早出:0，萩丘:1]

自分で判断して対処する [早出:1，萩丘:1]

警察などの行政機関に相談して対処してもらう [早出:1，萩丘:0]

その他 [早出:1，萩丘:0]

何もしない [早出:0，萩丘:0]

無回答 [早出:1，萩丘:1]

4.3. 店員の外国人客に対する取り組みについて

4.3.1. 外国人利用者がお店を利用する理由は何だと思うか。(複数回答)

駐車場が広い [早出:0，萩丘:0]

外国人向けの商品が置いてある [早出:1，萩丘:2]

外国人対象のサービスが充実している [早出:1，萩丘:0]

施設の設備が充実している [早出:4，萩丘:0]

外国人同士の口コミで流行している [早出:2，萩丘:2]

交通の便がよい [早出:1，萩丘:0]

その他 [早出:1，萩丘:1]

4.3.2. 外国人客が買いに来るようになってから，売り場で今までと変わったことが見られるか。{有効回答数：9 件}

はい [早出:0，萩丘:0]

いいえ [早出:4，萩丘:5]

4.3.3. 外国語表記を行っているか。{有効回答数：9 件}

はい [早出:1，萩丘:1]

いいえ [早出:3，萩丘:4]

4.3.4. (質問 5.3.3 と連携)外国語表記は次のうちどれか。{有効回答数：5 件}

英語 [早出:0，萩丘:0]

ポルトガル語 [早出:0，萩丘:1]

スペイン語 [早出:1，萩丘:0]

中国語 [早出:1，萩丘:0]

韓国語 [早出:0，萩丘:0]

タガログ語 [早出:0，萩丘:0]

その他 [早出:2，萩丘:0]

4.3.5. 外国人に対するサービスを行っているか。{有効回答数：9 件}

はい [早出:0，萩丘:0]

いいえ [早出:4，萩丘:5]

4.3.6.　外国語を話せる職員がいるか。{有効回答数：9 件}

はい	[早出:0，萩丘:3]
いいえ	[早出:4，萩丘:2]

4.3.7.　(質問 5.3.6 と連携)外国語が話せる職員の母語は何か。{有効回答数：5 件}

日本語	[早出:0，萩丘:0]
英語	[早出:0，萩丘:1]
ポルトガル語	[早出:0，萩丘:0]
スペイン語	[早出:0，萩丘:2]
中国語	[早出:0，萩丘:0]
タガログ語	[早出:0，萩丘:0]
その他	[早出:0，萩丘:2]

4.4.　そのほか，気がついたことやコメント等。（原文のまま）

- 地域にどれだけの外国人が住んでいるかは分からないが，日曜日の客は半数以上が外国人の客である。
- 外国人は，日本人よりフレンドリーである。
- 家族・友人同士で行動しているので，大勢で楽しそうである。

5.　早出地区･萩丘地区の店舗における環境調査のまとめ

店舗の日本人と客である外国人との接点は「品物のある場所など利用者からたずねられたとき」が最も多く，次に「会計」，「状況や症状，使用方法を説明しなければならなかったとき」となっている。そして，両地区ともに意思疎通はジェスチャーで何とかなると思っているようだ。「外国人客が買い物に来て困ったことや困ったと思ったことがあるか」の質問で「いいえ」の回答のほうが多かったこと，おそらく外国人客側も日本語通訳ができる同国人が一緒にいること(4.2.6 参照)，外国人客が売り場に来て問題となることがないことから，外国人が日本人従業員と関わる際におけるコミュニケーション上の大きな問題はないと考えられる。

店舗によっては，外国語を話せるスタッフがいるところや外国人向けの商品があるところもあり，外国人を消費者として意識していることがうかがえる。また，両地区ともに外国人の買い物の仕方や好み，さらに口コミで評判が広がる国民性を十分に理解している。そして，日本人よりフレンドリーであるといったコメントからわかるように，外国人の受け入れに対して，非常に好意的であることがわかる。

これは，一つの同じテーマあるいは商品が目の前にある状況で会話を進めているために，それが視覚的な効果をもたらし，相互理解しやすい状況にあるからではないだろうか。

環境調査にご協力いただいた店舗前からの写真

ポルトガル語表記のある商品

Ⅲ　質問紙・訪問調査３　学習調査に関すること

調査目的

本調査は，工場内で派遣あるいは請負の形態で働く外国人の来日までの経緯や現状と，日常生活や職場で日本語をどの程度必要であると意識しているかを把握することを目的とし，その結果を以って外国人労働者への日本語教育用のカリキュラムを開発する基礎とするものである。

1. 調査設定

1.1. 調査対象

ヤマハ発動機㈱IM カンパニーで働く外国人従業員[16]

＜早出地区＞

日系 2 世，日系 3 世，その他

＜萩丘[17]地区＞

日系 2 世，日系 3 世，その他

1.2. 調査期間

2007 年 12 月 17 日～2008 年 2 月

1.3. 調査方法

- 浜松市中区早出町に事業所を持つヤマハ発動機㈱IM カンパニーで働く従業員 24 名に対し，アンケート用紙を配布し回答を得た。
- アンケートはポルトガル語に翻訳したものを送付し，自由記述欄もポルトガル語で記載してもらった。（なお，後述するアンケートの回答は，日本語に翻訳したものを掲載した。）

2. 回答

対象者に送付したアンケートは，早出地区在住と萩丘地区在住とで全く同じものであるが，ヤマハ発動機（株）IM カンパニーが事前に対象者の在住地区を把握することが出来たため，アンケートと企業を通じて各対象者に配布し，回収の際に地区ごとに振り分けた。

2.1. アンケート回収状況

アンケート配布対象者 27 名（うち有効回答数 27 件}

＜早出地区＞14 名

＜萩丘地区＞13 名

対象者の国籍に着目すると，最終的にはすべてブラジル人のみからの回答となった。これは IM カンパニーで働く外国人のほとんどの国籍がブラジル人であることによる。

3. 質問項目の設定

外国人労働者の職場と日常生活の状況を明確にし，日本語がどの程度必要とされているのか，またそのニーズを満たすようなカリキュラムを開発するという目的を達成するために，本調査では，

---

16 南米系（ブラジル・ペルー）外国人労働者のこと

17 萩丘を含む高丘地区

ヤマハ発動機㈱IM カンパニーの工場の外国人労働者の本音と実態を知ることを目標とした。外国人労働者個々人でも，リーダーを目指している人や，現在のレベルで満足している人など，それぞれの回答や目標に違いがあることを予想した。そのため，外国人労働者の背景や要望の違いを明確にし，職場における日本人とのコミュニケーションで重要である日本語力の習得に関して，できるだけ具体的に外国人労働者の現状を把握できるようにしなければならない。そこで，日本語学習の環境，職場での日本語による意思疎通が困難となる場面，日本語理解のための改善点等についての項目を選定した。具体的には「日本での生活に関すること」,「個人レベルでの日本語学習への取り組み」に関する設問にもそれぞれの設問の意図が「日本語能力」と関係するかを明確にした。

① 対象者の属性に関する調査項目

調査にあたり，被験者の属性に関する設問を設け，詳細分析の基礎資料とした。早出，萩丘地区のそれぞれに住んでいる外国人労働者に対し，国籍，年齢，来日時期，家族構成，最終学歴などの他に，日本語学習期間，現在の日本語学習環境，日本で起きたトラブル，周りの日本人に望むことなど，日本語習得に関する状況調査を行なった。

② 日常生活に関することについて

日本における日常生活において懸念される事柄を「日本語能力の不足に起因するもの」,「文化習慣の際や生活環境の違いに起因するもの」という側面から,「実際の経験の有無」と「ほぼ該当する」「ほぼ該当しない」という 2 つの意識について把握できるようにした。「ほぼ該当する」人には更なる詳細を,「ほぼ該当しない」人にはその理由を問い，結果を地域ごとに比較した。(ただし，該当者のみの調査項目もある)また，外国人が困ったときに相談できる人の有無や，日本人との人間関係における差別の有無などの実態についても項目を設けて調査を行なった。

③ 日本語学習への取り組みについて

職場や日常生活を送る際に必要とされる日本語能力を想定し，外国人労働者がこれらを身につけているか，または身につけようとしているかという実態調査と学習環境や学習意欲について調査した。日本語能力については，外国人労働者が日本人と共に働く職場環境づくりに際して必要と思われる項目や日常生活を送る際に地域住民をはじめとする日本人とのコミュニケーションの際に必要と思われる項目を設定した。

4. アンケート結果の分析

4.1. 被験者の属性に関する調査項目

4.4.1. あなたの性別を教えてください。

{有効回答数：27 件}

＜萩丘地区＞

男性：9 名

女性：4 名

＜早出地区＞

男性：9 名

女性：5 名

4.4.2. あなたの年齢を教えてください。

{有効回答数：27件}

20代～30代	[早出:8, 萩丘:3]
30代～40代	[早出:5, 萩丘:7]
40代～50代	[早出:1, 萩丘:3]

4.4.3. あなたの国籍はどこですか。

{有効回答数：27件}

ブラジル	[早出:14, 萩丘:10]
ペルー	[早出:0, 萩丘:0]
日本	[早出:0, 萩丘:2]
その他	[早出:0, 萩丘:1]

4.4.4. 家庭において，あなたは主に何語で話していますか。(複数回答)

ポルトガル語	[早出:13, 萩丘:10]
スペイン語	[早出:0, 萩丘:0]
英語	[早出:0, 萩丘:0]
日本語	[早出:1, 萩丘:3]
その他	[早出:0, 萩丘:1]

4.4.5. あなたは日系何世代ですか。

｛有効回答数：27件｝

1世	[早出:0, 萩丘:1]
2世	[早出:2, 萩丘:6]
3世	[早出:10, 萩丘:4]
4世	[早出:2, 萩丘:0]
非日系	[早出:0, 萩丘:0]
その他	[早出:0, 萩丘:2]

4.4.6. 在留資格についてお伺いします。

{有効回答数：26件}

永住者	[早出:6, 萩丘:6]
日本人の配偶者	[早出:2, 萩丘:0]
定住者	[早出:6, 萩丘:3]
その他	[早出:0, 萩丘:3]
無回答	[早出:0, 萩丘:1]

4.4.7. 現在，どこに外国人登録をしていますか。

{有効回答数：25件}

浜松市　[早出:14，萩丘:11]
浜松市以外の静岡県内　[早出:0，萩丘:0]
愛知県　[早出:0，萩丘:0]
その他　[早出:0，萩丘:0]
無回答　[早出:0，萩丘:2]

4.4.8. 現在，あなたと一緒に住んでいる人は誰ですか。(複数回答)

配偶者　[早出:10，萩丘:9]
子ども　[早出:6，萩丘:8]
兄弟姉妹　[早出:0，萩丘:0]
父　[早出:0，萩丘:0]
母　[早出:1，萩丘:1]
配偶者の父　[早出:0，萩丘:0]
配偶者の母　[早出:0，萩丘:0]
祖父　[早出:0，萩丘:0]
祖母　[早出:0，萩丘:0]
配偶者の祖父　[早出:0，萩丘:0]
配偶者の祖母　[早出:0，萩丘:0]
孫　[早出:0，萩丘:0]
恋人　[早出:0，萩丘:1]
友人　[早出:0，萩丘:3]
その他　[早出:0，萩丘:0]
自分本人のみ　[早出:2，萩丘:0]

4.4.9. 家族の中で仕事をしている人は自分を含めて全部で何人ですか。

{有効回答数：25 件}

1 人　[早出:6，萩丘:3]
2 人　[早出:7，萩丘:8]
3 人　[早出:0，萩丘:0]
4 人　[早出:0，萩丘:1]
無回答　[早出:1，萩丘:1]

4.4.10. 家族の中で日本語ができる人は誰ですか。(複数回答)

配偶者　[早出:8，萩丘:8]
子ども　[早出:1，萩丘:5]
兄弟姉妹　[早出:2，萩丘:5]
父　[早出:0，萩丘:4]
母　[早出:3，萩丘:4]
配偶者の父　[早出:2，萩丘:1]

配偶者の母　[早出:1，萩丘:0]
祖父　[早出:0，萩丘:2]
祖母　[早出:0，萩丘:2]
配偶者の祖父　[早出:0，萩丘:0]
配偶者の祖母　[早出:0，萩丘:0]
孫　[早出:0，萩丘:0]
恋人　[早出:0，萩丘:1]
その他　[早出:3，萩丘:0]
自分本人のみ　[早出:2，萩丘:0]

4.4.11. 浜松での通算滞在年月はどれくらいですか。
{有効回答数：26 件}
2 年未満　[早出:1，萩丘:0]
2～3 年　[早出:2，萩丘:2]
4～6 年　[早出:3，萩丘:3]
7～9 年　[早出:2，萩丘:3]
10 年以上　[早出:5，萩丘:5]
無回答　[早出:1，萩丘:0]

4.4.12. 今回で，通算何回目の来日ですか。
{有効回答数：25 件}
1 回目　[早出:5，萩丘:2]
2 回目　[早出:8，萩丘:4]
3 回目　[早出:1，萩丘:3]
4 回目　[早出:0，萩丘:1]
5 回目以上　[早出:0，萩丘:1]
その他　[早出:0，萩丘:0]
無回答　[早出:0，萩丘:2]

4.4.13. あなたの最終学歴を教えてください。
{有効回答数：27 件}
学歴なし　[早出:0，萩丘:0]
小学校　[早出:1，萩丘:0]
中学校　[早出:2，萩丘:3]
高校　[早出:8，萩丘:7]
外国人学校　[早出:0，萩丘:0]
専門・短大　[早出:1，萩丘:1]
大学以上　[早出:0，萩丘:2]
その他　[早出:2，萩丘:0]

4.4.14. 来日前，あなたのお仕事は，大きく分けてこの中のどれにあたりますか。(複数回答)

営業・従業員	[早出:1，萩丘:1]
役員・経営者	[早出:1，萩丘:0]
家政婦	[早出:0，萩丘:0]
自営業	[早出:2，萩丘:1]
事務関係	[早出:2，萩丘:1]
学生	[早出:6，萩丘:6]
無職	[早出:0，萩丘:0]
その他	[早出:4，萩丘:1]

4.4.15. 来日する前から浜松に来ることが決まっていましたか。

{有効回答数：25 件}

はい	[早出:7，萩丘:0]
いいえ	[早出:7，萩丘:11]
無回答	[早出:0，萩丘:2]

4.4.16. あなたは，初めて日本に入国する前に，日本での仕事がすでに決まっていましたか。

{有効回答数：25 件}

はい	[早出:6，萩丘:5]
いいえ	[早出:8，萩丘:6]
無回答	[早出:0，萩丘:2]

4.4.17. その仕事をどのような手段で見つけましたか。(質問 5.1.16 と連携)

{有効回答数：14 件}

斡旋業者等の紹介	[早出:4，萩丘:5]
家族や親族の紹介	[早出:5，萩丘:0]
母国での友人や知人の紹介	[早出:0，萩丘:0]
その他の友人や知人の紹介	[早出:0，萩丘:0]
その他	[早出:0，萩丘:0]

4.4.18. IM カンパニーで働くまでに何回くらい転職しましたか。

{有効回答数：27 件}

0 回	[早出:1，萩丘:2]
1 回	[早出:0，萩丘:1]
2 回	[早出:5，萩丘:0]
3 回	[早出:3，萩丘:4]
4 回	[早出:1，萩丘:4]
5 回以上	[早出:4，萩丘:2]

4.4.19. あなたの現在の職場での勤続期間はどれくらいですか。

{有効回答数：27件}

3ヶ月未満 [早出:2, 萩丘:0]

3ヶ月〜11ヶ月 [早出:2, 萩丘:1]

1〜2年 [早出:5, 萩丘:4]

3〜4年 [早出:2, 萩丘:2]

5〜6年 [早出:0, 萩丘:3]

7年以上 [早出:3, 萩丘:3]

4.4.20. あなたはこの仕事を一日に平均何時間，平均週何日していますか。(残業時間を含む)

＜一日平均＞{有効回答数：25件}

5時間〜6時間 [早出:0, 萩丘:0]

7時間〜8時間 [早出:2, 萩丘:4]

9時間〜10時間 [早出:10, 萩丘:8]

11時間以上 [早出:1, 萩丘:0]

無回答 [早出:1, 萩丘:1]

＜毎週平均＞{有効回答数：26件}

3日 [早出:0, 萩丘:0]

4日 [早出:0, 萩丘:0]

5日 [早出:12, 萩丘:13]

6日以上 [早出:1, 萩丘:0]

無回答 [早出:1, 萩丘:0]

4.4.21. IMカンパニーで働くようになったきっかけは，次のうちどれですか。

{有効回答数：27件}

人材派遣会社を通して [早出:5, 萩丘:4]

友人や知人を通して [早出:9, 萩丘:5]

自分の意思で [早出:0, 萩丘:2]

その他 [早出:0, 萩丘:2]

4.4.22. IMカンパニーで働く前に，どこかで働いたことがありますか。(複数回答)

技能労働 [早出:0, 萩丘:0]

専門 [早出:1, 萩丘:0]

事務 [早出:1, 萩丘:4]

工員 [早出:12, 萩丘:8]

管理 [早出:0, 萩丘:2]

その他 [早出:2, 萩丘:2]

働いてなかった [早出:0, 萩丘:0]

4.4.23. 今後，どのくらいIMカンパニーで働きたいですか。

{有効回答数：25件}

母国に帰るつもり(例えば1年以内) [早出:0，萩丘:0]

正社員を目指したい [早出:7，萩丘:4]

条件のいいほかのところにいきたい [早出:0，萩丘:0]

その他 [早出:7，萩丘:7]

無回答 [早出:0，萩丘:2]

4.5. 日本での生活に関することについて

4.5.1. 遅刻や早退，欠勤する場合，または不良を出してしまったときなど，誰に連絡しますか。

(複数回答)

上司やリーダー [早出:13，萩丘:12]

同僚 [早出:0，萩丘:1]

人材派遣 [早出:1，萩丘:3]

その他の人 [早出:0，萩丘:0]

連絡しない [早出:0，萩丘:1]

4.5.2. 現在のあなたのお住まいはどれに当たりますか。

{有効回答数：27件}

持ち家(マンションを含む) [早出:2，萩丘:3]

公営住宅 [早出:0，萩丘:0]

民間のアパート [早出:5，萩丘:6]

会社の社宅や会社契約のアパート [早出:6，萩丘:3]

その他 [早出:1，萩丘:1]

4.5.3. 現在の住宅の保証人はどなたでしたか。

{有効回答数：25件}

仕事関係の日本人 [早出:1，萩丘:3]

仕事関係の同国人 [早出:0，萩丘:0]

知り合いの日本人 [早出:2，萩丘:0]

知り合いの同国人 [早出:1，萩丘:0]

親戚 [早出:1，萩丘:0]

その他 [早出:5，萩丘:7]

必要なかった [早出:3，萩丘:2]

無回答 [早出:1，萩丘:1]

4.5.4. 病気やけがをしたときどうしますか。(複数回答)

病気の経験がない [早出:3，萩丘:4]

様子を見る [早出:1，萩丘:0]

薬を買って飲む [早出:3，萩丘:0]
すぐに医者に行く [早出:9，萩丘:11]
わからない [早出:0，萩丘:0]
友人に相談する [早出:1，萩丘:0]
その他 [早出:1，萩丘:0]

4.5.5. あなたが病院で医者にかかるとき，どの病院にいきますか。(複数回答)
通訳のいるところ [早出:1，萩丘:2]
友人や知人の紹介してくれたところ [早出:3，萩丘:0]
家族がすでに利用したことがあるところ [早出:6，萩丘:9]
家の近所 [早出:3，萩丘:3]
その他 [早出:1，萩丘:0]

4.5.6. あなたは，どの団体や活動に参加したことがありますか。(複数回答)
地域の行事(祭り，スポーツ) [早出:3，萩丘:7]
町内会の行事 [早出:2，萩丘:5]
学校や PTA の行事 [早出:2，萩丘:6]
宗教(教会など)団体の行事 [早出:2，萩丘:5]
同国人団体の行事 [早出:3，萩丘:3]
友人同士で開催する行事 [早出:6，萩丘:5]
その他 [早出:3，萩丘:2]

4.5.7. ストレスの感じることは何ですか。(複数回答)
仕事上のこと [早出:4，萩丘:6]
職場の日本人との人間関係 [早出:1，萩丘:2]
職場の同国人との人間関係 [早出:1，萩丘:1]
近所の日本人との付き合いのこと [早出:0，萩丘:2]
近所の同国人との付き合いのこと [早出:0，萩丘:2]
収入や家計 [早出:6，萩丘:6]
自由に使える時間がない [早出:0，萩丘:1]
母国にいる家族のこと [早出:3，萩丘:3]
同居人のこと [早出:1，萩丘:0]
その他 [早出:2，萩丘:3]

4.5.8. あなたは普段の生活の中で，日本人に差別されていると感じることがありますか。
{有効回答数：25 件}
とてもある [早出:2，萩丘:0]
よくある [早出:3，萩丘:3]
少しはある [早出:3，萩丘:3]

ほとんどない [早出:2，萩丘:4]
まったくない [早出:4，萩丘:1]
無回答 [早出:0，萩丘:2]

4.5.9. どんなときに差別を感じますか。(複数回答)
日本人の言葉遣いが悪い [早出:3，萩丘:3]
回答が無視される，仲間はずれ [早出:0，萩丘:3]
悪口を言われる，はけ口にされる [早出:2，萩丘:0]
招待してもらえない，配慮されない [早出:0，萩丘:1]
労働条件の相違 [早出:3，萩丘:0]
職場でのいじめ，人間関係 [早出:1，萩丘:0]
安全や衛生，保険 [早出:0，萩丘:0]
その他 [早出:1，萩丘:2]

4.5.10. ゴミをいつどこの場所に捨てますか。
{有効回答数：27 件}
指定された場所・日に毎回捨てる [早出:13，萩丘:12]
指定された場所とゴミの日を知らない [早出:0，萩丘:0]
日によって異なる [早出:2，萩丘:0]
自分で捨てたことがない [早出:0，萩丘:0]
コンビニやスーパーに捨てる [早出:0，萩丘:0]
その他 [早出:0，萩丘:0]

4.5.11. 近所の人に日本語で挨拶をしたことがありますか。
{有効回答数：27 件}
誰にでも挨拶する [早出:9，萩丘:9]
知っている人なら挨拶する [早出:2，萩丘:2]
あまり挨拶しない [早出:3，萩丘:1]
全く挨拶しない [早出:0，萩丘:1]

4.5.12. なぜ日本語で挨拶をしませんか。(質問 5.2.11 と連携)
{有効回答数：3 件}
日本人と挨拶をする環境がない [早出:1，萩丘:0]
挨拶しても返してくれない [早出:0，萩丘:1]
挨拶自体をしたくない・必要性を感じない [早出:0，萩丘:0]
その他 [早出:1，萩丘:0]
言葉がわからない [早出:0，萩丘:0]

4.5.13. 日本人と話をしますか。(複数回答)

仕事の話題 [早出:13，萩丘:11]
恋愛や家族の話題 [早出:2，萩丘:4]
趣味や趣向の話題 [早出:7，萩丘:7]
人間関係の話題 [早出:1，萩丘:4]
人生相談の話題 [早出:2，萩丘:4]
その他の話題 [早出:5，萩丘:7]
全く話さない [早出:0，萩丘:1]

4.5.14. 地域の草刈や掃除，ゴミ処理や防災訓練などに参加したことがありますか。(複数回答)
知人や友人から聞いて参加 [早出:2，萩丘:2]
地域住民の方から聞いて参加 [早出:2，萩丘:1]
その他の人から来て参加 [早出:0，萩丘:0]
参加したことがない [早出:8，萩丘:6]
回覧板や掲示板を見て参加 [早出:2，萩丘:4]

4.5.15. 次のうち，経験したことのあるトラブルはどれですか。(複数回答)
電球や蛍光灯が切れた [早出:6，萩丘:6]
ガスが出なくなった [早出:2，萩丘:3]
水が止まらなくなった，または出なくなった [早出:1，萩丘:0]
バスに乗ったが両替方法等を知らず，お金をたくさん入れ，おつりをもらうことができなかった [早出:0，萩丘:0]
鍵や荷物などの落し物をしてしまった [早出:0，萩丘:0]
経験がない [早出:6，萩丘:4]
その他 [早出:0，萩丘:3]

4.5.16. トラブルが起きた際，あなたはまず誰に相談しますか。(質問 5.2.15 と連携)
{有効回答数：19 件}
同じアパートに住んでいる友人や知人 [早出:2，萩丘:1]
近くに住んでいる友人や知人 [早出:0，萩丘:0]
会社や派遣会社の人 [早出:1，萩丘:2]
誰にも相談しない [早出:0，萩丘:1]
自分で何とかする [早出:7，萩丘:5]

4.5.17. 利用しようとする交通機関が目的地に行くかわからないとき，誰に聞きますか。(複数回答)
日本人の同乗者に聞く [早出:6，萩丘:2]
同国人の同乗者に聞く [早出:2，萩丘:1]
運転手に聞く [早出:9，萩丘:8]
聞かない [早出:0，萩丘:1]
その他 [早出:2，萩丘:2]

4.5.18. 地震や災害時の対処方法を知っていますか。(複数回答)

非常口や非常階段の場所	[早出:12，萩丘:10]
消火器の場所や使い方	[早出:10，萩丘:9]
消防車や救急車を呼ぶ	[早出:7，萩丘:7]
AED の存在	[早出:1，萩丘:2]
心肺蘇生法や止血法	[早出:0，萩丘:6]
災害時の緊急避難場所	[早出:7，萩丘:12]

4.6. 日本語学習への取り組みについて

4.6.1. よく利用するメディアや情報は何ですか。(複数回答)

母国語新聞	[早出:8，萩丘:7]
母国語のラジオやテレビ	[早出:12，萩丘:5]
母国語の雑誌	[早出:6，萩丘:7]
日本の新聞	[早出:0，萩丘:4]
母国の店などでの情報	[早出:4，萩丘:2]
日本のラジオやテレビ	[早出:5，萩丘:8]
日本人の知り合い	[早出:4，萩丘:3]
親戚からの情報	[早出:5，萩丘:3]
同国人の友人や知人からの情報	[早出:5，萩丘:4]
インターネット	[早出:10，萩丘:11]
会社からの情報	[早出:5，萩丘:4]
HICE NEWS	[早出:2，萩丘:5]
市役所の広報	[早出:2，萩丘:5]
その他	[早出:1，萩丘:1]

4.6.2. 日本語について，どのくらい話すことができますか。

{有効回答数：26 件}

まったくできない	[早出:0，萩丘:0]
あまりできない	[早出:2，萩丘:1]
まあまあできる	[早出:11，萩丘:9]
ほぼ完全にできる	[早出:1，萩丘:2]
無回答	[早出:0，萩丘:1]

4.6.3. 日本語について，ひらがなやカタカナはどのくらい読み・書きができますか。

{有効回答数：26 件}

まったくできない	[早出:2，萩丘:0]
あまりできない	[早出:1，萩丘:1]
まあまあできる	[早出:5，萩丘:6]

ほぼ完全にできる [早出:6，萩丘:5]
無回答 [早出:0，萩丘:1]

4.6.4. 日本語理解について，漢字はどの程度読めますか。
{有効回答数：26 件}
まったくできない [早出:6，萩丘:1]
あまりできない [早出:5，萩丘:6]
まあまあできる [早出:3，萩丘:3]
できる [早出:0，萩丘:2]
無回答 [早出:0，萩丘:1]

4.6.5. あなたは，日本語を勉強したことがありますか。(複数回答)
来日前に勉強 [早出:4，萩丘:1]
HICE の日本語教室 [早出:0，萩丘:1]
ボランティア，NPO の日本語教室 [早出:0，萩丘:0]
民間日本語学校 [早出:4，萩丘:6]
勤務先 [早出:5，萩丘:2]
独学 [早出:5，萩丘:7]
日本語勉強の経験なし [早出:1，萩丘:2]
その他 [早出:2，萩丘:0]

4.6.6. あなたは，現在日本語を学習していますか。
{有効回答数：26 件}
はい [早出:4，萩丘:1]
いいえ [早出:10，萩丘:11]
無回答 [早出:0，萩丘:1]

4.6.7. なぜ学習をしていませんか。
{有効回答数：26 件}
金銭的 [早出:2，萩丘:2]
時間的 [早出:9，萩丘:7]
勉強したくない [早出:0，萩丘:1]
場所が遠い [早出:0，萩丘:0]
教室の場所について知らない [早出:0，萩丘:0]
その他 [早出:3，萩丘:2]
無回答 [早出:0，萩丘:1]

4.6.8. 現在日本語を学習している理由は何ですか。(複数回答)
現在仕事で必要 [早出:4，萩丘:1]

条件のいい仕事を見つけるため [早出:0，萩丘:0]
日本人との付き合いの拡大 [早出:4，萩丘:2]
日本での生活に必要 [早出:4，萩丘:2]
日本での永住に必要 [早出:3，萩丘:2]
その他 [早出:2，萩丘:1]

4.6.9. 今後，どこで日本語を勉強したいですか。(複数回答)
{有効回答数：25 件}
HICE [早出:2，萩丘:1]
近くの公共施設 [早出:0，萩丘:0]
ボランティアの個別指導 [早出:0，萩丘:0]
民間日本語学校 [早出:4，萩丘:2]
勤務先 [早出:1，萩丘:1]
独学 [早出:8，萩丘:4]
その他 [早出:1，萩丘:1]

4.6.10. あなたの日本語学習の希望日と時間帯を教えてください。(複数回答)
平日午前 [早出:0，萩丘:1]
平日午後 [早出:0，萩丘:0]
平日夜間 [早出:7，萩丘:3]
土曜日午前 [早出:3，萩丘:0]
土曜日午後 [早出:1，萩丘:2]
土曜日夜間 [早出:3，萩丘:0]
日曜日午前 [早出:3，萩丘:3]
日曜日午後 [早出:0，萩丘:2]
日曜日夜間 [早出:1，萩丘:0]
その他 [早出:2，萩丘:2]

5. 日本語学習意欲に関する学習調査の結果のまとめ

両地区ともに，滞日年数が長く，なかには 10 年以上になっている人もいる。それは，IM カンパニーでの勤続期間からもわかるように，半年以上 1 年未満が最も多く，7 年以上になる人もいる。さらに家庭内で使用する言語がポルトガル語ではなく日本語の人もいる。これはおそらく家族間でのコミュニケーションが日本語で行われ，日本の学校に通う子どもとの会話が日本語でなされているからだと推測される。さらに，彼らの一日の平均労働時間は 9～10 時間が最も多く，ついで 7～8 時間という回答が目立った。これは，彼らのほとんどが通常業務に加え，一日 1～2 時間の残業をしていることを表している。彼らは派遣社員であるため，正社員を目指している人もいることがわかった。帰国や転職を考えている人がいないこと，わずかではあるが既に持ち家を持っている人がいることなどから，彼らに定住化傾向があることが明確となった。特に，正社員になりたいという前向きな希望は，IM カンパニーに対して居心地の良さや業務におけるやりがいを感じている

と考えられる。

「ストレスを感じることは何か」という質問に対して，「収入や家計」がもっとも多く，次に「仕事上のこと」が原因としてあげられている。これは，彼らの不安定な雇用形態が理由である。仕送りのために残業をせざるを得ない状況や安定した十分な収入が得られないことが，彼らに大きな不安を与えてしまうのである。また，「母国にいる家族のこと」もストレスの 3 番目の原因であることは，彼らがデカセギで来日していることを明らかにしている。前章でも述べたが，外国人には，子育てのなかで地域や学校の行事に参加することがあるようだが，近所の日本人との付き合いにストレスを感じている人もいた。「普段の生活のなかで日本人に差別されていると感じているか」をたずねたところ（5.2.8），約半数の人が少なからず差別を感じていることがわかった。具体的に差別をいつ感じるかというと，「日本人の言葉遣いの悪さ」という回答が最も多かった。これは，おそらく日本人の言葉じりによるものではないかと推測できる。早出地区のなかには，「労働条件」をあげている人がいる。外国人はストレスと同様，雇用に関する不満を多少なりとも抱えていることが明らかとなった。

地域における生活のなかで，前章では日本人側が外国人にゴミ出しのルールをわかってほしいといったことが指摘されたが，両地区共に多くの外国人はそのルールを知っていた。地域の草刈や掃除，ゴミ処理や防災訓練においても約半数の人が何らかの方法で情報を得て参加していることがわかった。

ほとんどの調査対象者が，日本語がまったくできないと感じているが，日本語を学んでいる人の数は少ない。早出地区では，IM カンパニーの開催する日本語教室に参加していることで，日本語を学ぶ機会を得ているようだ。しかし，多くの人が日本語の必要性を感じている。複数回答ではあるが，職場や日常生活上で日本語が必要であると考えている。それでも日本語を学ばない理由の多くが「時間的」理由であり，先に述べた労働時間が影響していると推測できる。

Ⅳ　臨地観察・ 面談調査
言語調査に関すること

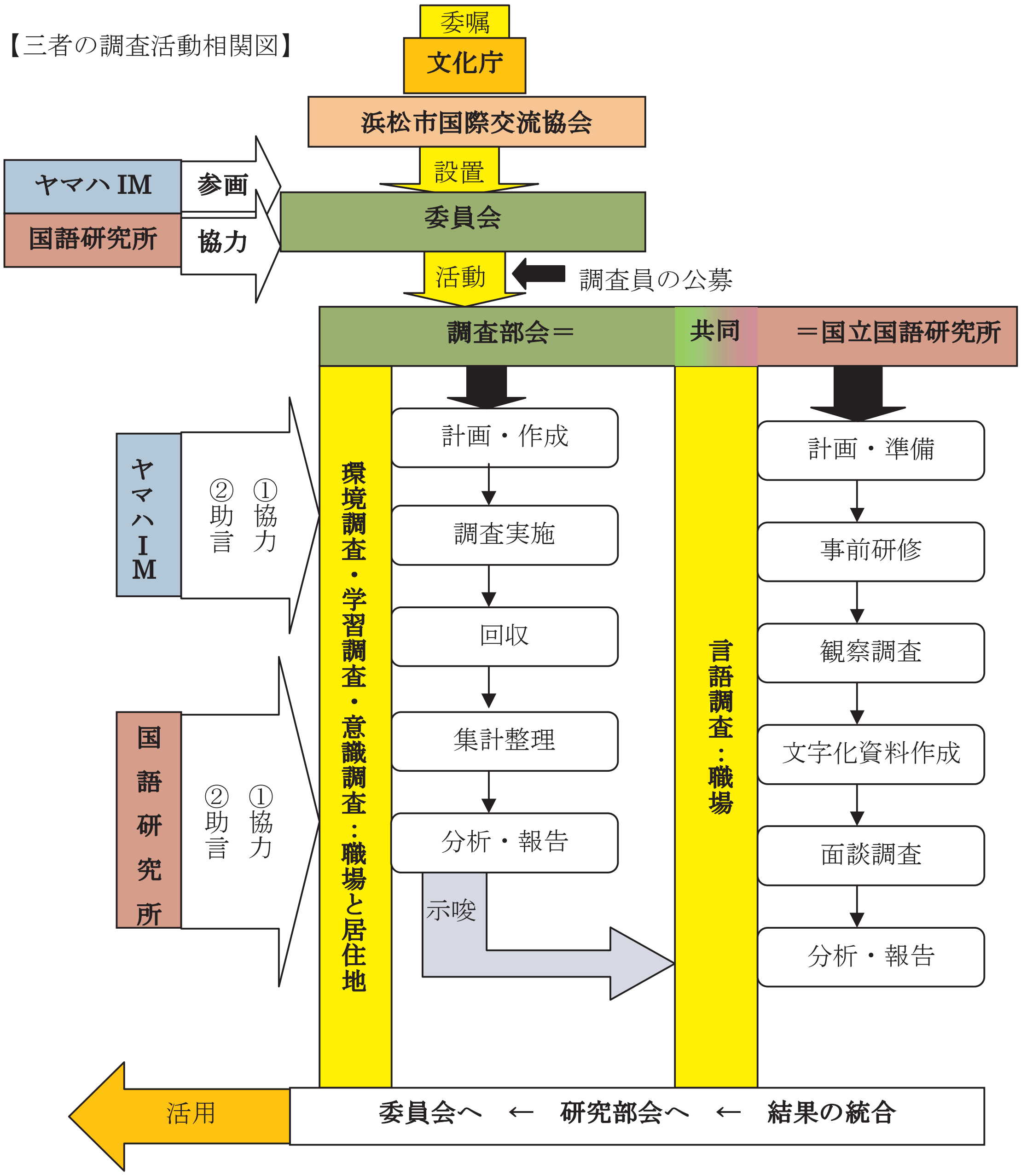
はじめに

財団法人浜松国際交流協会は，平成 19 年度文化庁委嘱事業「「生活者としての外国人」に対する日本語教育事業」を受託し，企業日本語カリキュラム開発研究を行うことになった。その活動の一環として，企業における日本語教育の充実に向けて，外国人労働者の業務上必要な日本語コミュニケーション力についての情報を収集，検討し，効果的かつ効率的な日本語学習支援を行う方法を検討する。

一方，独立行政法人国立国語研究所は，平成 18 年度から開発研究をしている「にほんご学びネット」（http://www.kokken.go.jp/syokai/gaiyo/2007/10.html を参照）に必要な日本語データの収集を行っている。両者は，日本語データの収集を共同で行うことが効率的と判断し，協力者であるヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーとともに，期間，組織，申出義務，役割分担，進捗報告，個人情報，保管管理，報告義務等の面で覚書を交わし，外国人労働者の日本語使用に関する言語調査を共同で行うことにした。

本章では，言語調査の結果の中で，財団法人浜松国際交流協会とヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの企業日本語カリキュラム開発研究に寄与することについて報告する。

【三者の調査活動相関図】



１．調査概要

ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの外国人労働者に対する日本語使用調査を実施する上で，独立行政法人国立国語研究所，財団法人浜松国際交流協会，ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーは，以下の調査骨子を作成した。

1. 諸要素を考慮して外国人労働者約 20 名を調査の対象
2. 調査前の調査：価値観調査，対人関係調査等の調査も並行して実施
3. 調査後の面談調査を実施
4. 調査員は，財団法人浜松国際交流協会ボランティア，浜松市在住者から募集

（1）調査の流れ

1. 属性情報（立場，仕事の内容，日本語力など）の収集
2. 調査場面の選定
3. 調査対象者の特定
4. 調査員の募集(*)
5. 調査員と調査対象者と調査場面の調整（日程，時間等），担当(**)の決定
6. 調査対象者ごとに調査員の割り当て
7. 調査員に対する事前研修(**)の実施
8. 観察調査の実施（観察，録音）
9. 観察調査終了後，文字化資料の作成
10. 文字化資料，観察記録メモなどを参考に面談調査の質問内容の決定
11. 面談調査の実施
12. 全資料の取りまとめ
13. コミュニケーションの実際と必要な言語技能，学習に必要なことを取りまとめ
14. 報告書（文字化資料，面談結果，調査場面情報など）の作成

* 調査員募集：以下のとおり募集。

募集：平成 19 年 10 月 20 日（土）～30 日（火）に応募
対象：浜松市在住 20 歳以上の男女，日本語カリキュラムの開発のための調査に協力してくださる方
人員：約 30 人
内容：外国人労働者，外国人集住地区等に在住する日本人への質問紙調査等の調査
条件：下記の内容を満たすこと ・ 調査に関する事前説明会（11 月 8 日（木）13:30～15:00 を予定）に参加すること ・ 調査期間、調査業務に関われること
期間：平成 19 年 11 月下旬～12 月 16 日（日）を予定
応募：専用応募用紙に必要事項を記入して，ファックス（053-458-2197）にて申込み

**調査員の担当：録音調査・観察活動，文字化資料作成活動，面談活動のいずれか。

***事前研修として，調査員に対して 1 回，主観文と客観文の区別，質問表現の誘導性の確認，相手から何か情報をとる模擬練習，内省，全員で動画視聴し，気づきの提示を実施。

（２）調査対象候補者

ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーが作成した派遣社員リストをもとに，個人情報の取り扱いに十分な注意をした上で，下記のリスト（氏名省略）を作成し，この中から調査対象者を選定した。

入社時期		在日年	居住地	入社時期		在日年	居住地
	3 世	12	葵西		3 世	14	入野町
2003/7/1	3 世	17	葵西	2003/6/27	3 世	15	遠州浜
2007/3/12	2 世	10	小豆餅		3 世	16	遠州浜
2007/4/16	3 世	16	幸町	2007/5/7	3 世	15	小池町
2005/12/1	2 世	16	高丘	2007/7/25	3 世	15	大瀬町
2006/7/24	2 世	8	高丘西	2006/1/9	3 世	10	大山町
2006/3/1	3 世	16	高丘西	2007/4/23	3 世	7	上浅田
	3 世	16	高丘東	2007/5/14	3 世	10	神田町
2007/3/7	夫 3 世	3.5	上島	2007/5/16	3 世	13	北島町
2005/3/8	2 世	6	上島	2005/4/13	3 世	12	北寺島
	2 世	8.5	上島	2007/2/28	3 世	12	小池町
	2 世	10	上島	2007/12/3	3 世	17	小松
	3 世	11	上島	2006/10/16	4 世	10	さぎの宮
1998/9/18		16	上島	2003/12/2	↑	11	さぎの宮
2007/11/1	3 世	3.5	十軒町	2005/3/22	3 世	11	さぎの宮
2005/11/14	フィリピン	2	早出町	2007/1/22	ペルー	11	佐鳴台
2006/2/1	夫 3 世	2.5	早出町	2007/1/29	ペルー	11	佐鳴台
2006/2/1	2 世	5	早出町	2006/12/5	3 世	10	篠ケ瀬町
2003/3/8	3 世	8	早出町	2006/6/1	妻 3 世		下石田
2007/4/23	3 世	9	早出町	2005/12/1	3 世	9	頭蛇寺
2006/1/9	3 世	11.5	早出町	2005/9/5	2 世	16	立野町
	3 世	12	早出町	2007/7/9	3 世	6	恒武町
2005/3/1	2 世	14	早出町	2005/11/16	2 世	13	寺島町
2004/5/20	3 世	15	早出町	2007/3/1	3 世	10	豊田町
	3 世	15	早出町	1999/6/8	3 世	14	中田島
2005/7/1	3 世		早出町	2005/4/4	3 世	13	西美薗
2006/12/12	3 世	4.5	曳馬	2003/9/1	2 世	11	本郷町
	夫 3 世	5	曳馬	2004/3/25	3 世	8	安松町
2005/9/12	2 世	10	曳馬	2007/3/1	3 世	12	安松町
2007/1/15	3 世	12	曳馬	2005/3/14	3 世	14	安松町
2002/2/18	3 世	16	曳馬	2005/12/1	2 世	15	安松町
2007/4/2	3 世	2	高林	2007/12/3		17	揚子町
	3 世	15	高林	2005/4/4	2 世	10	龍禅寺
2007/10/9	2 世	14	有玉南	2007/2/7	3 世	8.5	和合町

2006/5/29	2 世	15	有玉南	2007/4/16	3 世	1.25	和田町
2007/3/12	3 世	6	入野町	2006/6/12	2 世	16	和田町
	3 世	10.5	入野町	2006/6/12	2 世	18	和田町
2007/7/2	妻 3 世	14	入野町				

（3）選定

今回の調査は，パイロット研究であり，次計画の調査手法の確認の意味もある。そのため，下記の諸要素を考慮し，前頁（2）のリストから網羅的に選定した。なお，対象は日系人のみとした。

a.　在日期間：長い／中間／短い

b.　ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー就労期間：長い／中間／短い

c.　ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー就労時期：就労直後／中間／派遣終了直前

d.　日本語力：ある（90%）／少し（0%，70%）／ない（(30%)

※ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー作成の日本語理解力（30%，50%，70%，90%）を活用

e.　担当作業領域：部品庫／メカサブ／電気サブ／オプションサブ／クリーンルーム／中型メカ電気／カバー／大型メカ電気／給送（7.（3）を参照）

f.　領域における使用日本語の状況：多い／限定／少ない

g.　日本人リーダーからの指示の有無：ある／ない

h.　居住地区：早出町／曳馬　※居住地域調査との関連するため

i.　観察調査の難易度：困難／容易

j.　作業場における対象者の移動：多い／少ない／ない

（4）調査対象者

（1）のリストから，以下の日系ブラジル人 15 名を調査対象者とした（氏名はイニシャルで表示）。

イニシャル	日系	住所	入社時期	在日年	工程名	理解力	指示
E.N.		さぎの宮	2003 年 12 月 2 日	11	大型メカ電気	70%	※
A.K.	3 世	幸町	2007 年 4 月 16 日	16	カバー	70%	
B.R.	3 世	早出町	2007 年 4 月 23 日	9	電気サブ	70%	※
N.S.	3 世	葵西	2003 年 7 月 1 日	17	中型メカ電気	90%	※
F.M.	3 世	和田町	2007 年 4 月 16 日	1.3	クリーンルーム	30%	
T.D.		早出町	2006 年 2 月 1 日	2.5	クリーンルーム	30%	
M.K.	3 世	豊田町	2007 年 3 月 1 日	10	中型メカ電気	30%	
S.R.	3 世	和合町	2007 年 2 月 7 日	8.5	メカサブ	50%	
I.S.	3 世	高林	2007 年 4 月 2 日	2	メカサブ	30%	
S.S1	3 世	高丘東	2007 年 3 月 1 日	16	中型メカ電気	90%	※
T.A.	3 世	早出町	2007 年 3 月 1 日	15	カバー	30%	
S.S2		曳馬		10	中型メカ電気	50%	
N.E.	2 世	本郷町	2003 年 9 月 1 日	11	部品庫	70%	※
Y.P.	3 世	高丘西	2006 年 3 月 1 日	16	電気サブ	70%	
K.M.	3 世	さぎの宮	2005 年 3 月 22 日	11	クリーンルーム	50%	

（注）指示：※印で日本人リーダーから日本語で指示がよくある人を示した。

（5）調査員

以下の人の調査協力を得て，録音調査と観察調査を実施した。

1. 赤塚英男，岩倉成洋，岩科亮太，小栗和重，加藤忠則，絹村和美，小林あす香，里吉一浩，清水桃子，園田明，水野佳子，（以上，浜松市在住者，五十音順）
2. 柳澤好昭，金田智子，黒瀬桂子（以上，国立国語研究所），共同者：岡部

また，面談調査は，限定された面談時間，面接手法の問題，次年度以降の活動のための人材育成の観点から，柳澤が里吉とともに行った。

2．調査方法

調査方法を検討するにあたって，中国帰国者に対する日本語教育のために 1982 年から実施された「文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際的研究」及び 1990 年から行われた「職場，労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究」での日本語使用実態調査，1981 年から国立国語研究所「日本語教育における基本文型に関する研究」の一環として行われたコミュニケーション・ストラテジー調査で用いられた方法を参考にした（【文字化書式】の項を参照）。

①録音調査

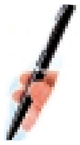
【調査時期】

第 1 回調査：観察調査と同様，平成 19 年 12 月 18 日～平成 19 年 12 月 19 日

第 2 回調査：観察調査と同様，平成 20 年 1 月 28 日～平成 20 年 2 月 8 日

【調査使用機器】

録音調査には，下図の IC レコーダーを 5 台を使用した。



ペン型ボイスレコーダー（¥14,800）
録音：10 時間，再生：8 時間，IC メモリ録音：7 時間
充電：4 時間，USB ケーブルで PC 接続

【調査時間帯】

a. 朝礼から午前 10 時の休憩時間前まで
b. 午後 3 時の休憩時間直後から終礼まで

平成 19 年 12 月 13 日の始業 8:00 から終業 17:00 までの観察から次のような行動資料を得た（午後の部分の記載は省略。）。これをもとに，指示，作業，休憩等の作業の流れと，以下の状況を考慮し，前述の時間帯を調査対象とした。

1. 「作業における日本語の使用頻度が高いのは指示，作業中（欠品等のトラブル発生など）である。
2. 休憩時間や昼休み時間には，日本語（読む・書く・話す・聞く）の使用頻度が非常に少ない。
3. 調査員の手配，調査（録音，観察，面談）日の調整に余裕がない。
4. IC レコーダーの録音時間（7 時間），充電時間（10 時間），本数（6 本）の制約がある。
5. 文字化資料作成の時間，労力，人手に制約がある。

【午前】

8:00	朝礼開始。職長が話す。S（日系ブラジル人従業員，リーダー）が話す。
8:05	Sが日系ブラジル人従業員3人とホワイトボードを見てポルトガル語で説明する。
8:10	Sがポルトガル語でメカ組み立ての説明をする。日本人従業員3人で話す。
8:15	Sが日本人従業員Aに紙を見せながら，電気配線と仕様変更の位置を日本語で話す。
8:20	Sが一人で作業。日本人従業員Aと日本語で話す。
8:50	Sが同僚の日系ブラジル人従業員とポルトガル語で話す。
8:50	Sと日本人従業員Aが話す。位置を交代する。Sが日本人従業員Aに紙を見せながら話す。
9:05	Sが日系ブラジル人従業員にポルトガル語で説明する。
9:05	Sと日系ブラジル人従業員3人がポルトガル語で話す。
9:20	Sが工場の外に出るが，すぐに戻る。
9:25	Sが日系ブラジル人従業員にポルトガル語で指示する。日本人従業員Aと話し，定位置に戻る。
9:30	Sが日系ブラジル人従業員とポルトガル語で話し，行動を共にする。
9:42	Sが日系ブラジル人従業員4人とポルトガル語で話す。
9:55	Sが他の日本人従業員と日本語で話す。
10:00	休憩で喫煙所に行き，タバコを吸いながら日系ブラジル人従業員と話す。

【文字化資料の例】

録音した日本語は，<日付，時間，対象者，作業場，理解度，補足情報>とともに，下記のように文字化され，面談調査での活用，日本語コミュニケーションに関する検討資料となる。

N.S.（理解度90%）文字化資料【作業】

［リーダー（L.J.）が朝礼と雨天時の車の運転の絵を見せながら交通セミナー（隔週）を実施。］

L.J.：（絵を見せながら）はい，どんな危険が潜んでいるか。激しい雨の中，えー，対面通行の道路を走行中，対向車が接近してきた。（日本人同士，何か言っているが聞き取り不能）。はい，えー，1，対向車の水しぶきで前が見えなくなり，思わずハンドルを切りすぎて，左側の歩道に乗り上げて，えー，人にぶつかる。2，激しい雨でフロントガラスが曇り，拭こうとしてハンドルを持つ手がおろそかになり，えー，対向車と接触する。えー3，対向車の水しぶきから避けようと，急ブレーキを踏み，後続車に追突される。えー4，対向車の水しぶきに驚いて，ブレーキを踏み，スリップして対向車線に飛び出し，対向車とぶつかる。えー，なかなかありえないことだと思うけど。はい（沈黙），はい，まあ。とりあえず，特にまあ，問題は…，ないね。（聴取不能）このへんで，やってて，はい，まあ，とりあえず，よろしくお願いします。

［各自持ち場に］

同僚：（聴取不能）

N.S.：ない。（ポーズ）忘れた↑

同僚：（聴取不能）

N.S.：もう一回，こっち。もう一回。

同僚：（聴取不能）

N.S.：こっちで。
同僚：（聴取不能）
N.S.：（作業場で機械を指しながら）はい，ちょっといいですか。
L.J.：はい。
N.S.：これ，（聴取不能）
［日本人同僚と質疑応答する。］
同僚：（聴取不能）
N.S ：原因，わからん。（同僚：うん。）原因，わからない。
同僚：かたい↑
N.S ：ぶ，あー，（聴取不能）時に，重くなる。
同僚：あー，そういうこと。
N.S ：あまり重いよ。（聴取不能）の長さ。
同僚：あー。（聴取不能）
N.S ：たぶん。ここの，プレート，ちょっと斜めんなったら，まっすぐじゃなくて,曲がってるとき，あ　れ重くなる。この，このプレート，ちょっと曲がったら，だめんなる。（同僚：あー。）これ,まっすぐじゃないと，重くなる。
同僚：これは（N.S ：このせい），これは，こう。
N.S ：このぐらいはまだいいけど（同僚：あー）おっきくなると（同僚：うん）多少あがると重くなる。
同僚：あーー，一応，組みなおすんだけど，あんまり変わらん…。
N.S ：変わらない。部品が，部品が悪い。（同僚：うん）そう。そう。
同僚：わかりました。
N.S ：たぶん。（聴取不能）変わったら，たぶんよくないかもしれない。（笑）
同僚：あー，相性みたいな。（N.S ：うん，そう,そう。）はい，わかりました。
［同僚，作業場に戻る。］
［作業に問題が生じた同僚の日本人に呼ばれる］［仕様書を見ながら試してみる］
N.S.：しょうがない。（ポーズ）（L.J.）に聞いてみ。
（持ち場に戻る。同僚の日系人女性2人から声がかかりポルトガル語で話す。問題が生じた同僚の所に様子を見に行く。機械のネジを締めたりしながらもう一度様子を見る。）
同僚：ボルト。（聴取不能）
N.S.：よくない。
同僚：（聴取不能）
L.J.：（聴取不能）
N.S.：なんかあった↑（LJ：（聴取不能））は↑
L.J.：なんかねえ，（聴取不能）品がすごいこうなる。（聴取不能）。
N.S.：あー。
L.J.：（聴取不能）
N.S.：うーん。（L.J.：（笑））
［L.J.に話しかける。LJが工具を貸そうという仕草をするが，N.S.は不要という仕草］
L.J.：（聴取不能）ある↑

N.S.：んー，ない。（ポーズ）短いマイナスある↑（L.J.：うん↑）短いマイナス。

L.J.：マイナス↑

N.S.：短いマイナス。

L.J.：（ポーズ）ない。

N.S：ない↑（聴取不能）

L.J.：（聴取不能）

N.S.：いらない。（笑）

L.J.　：（聴取不能）

N.S.：でも，Mさんが使っているから。

L.J.　：なんだ。

N.S.：合わない↑（笑）

［工具を取りに行き，笑顔で］

同僚：（聴取不能）

N.S.：回らない。（同僚：うん↑）回らない。

＜補足情報＞

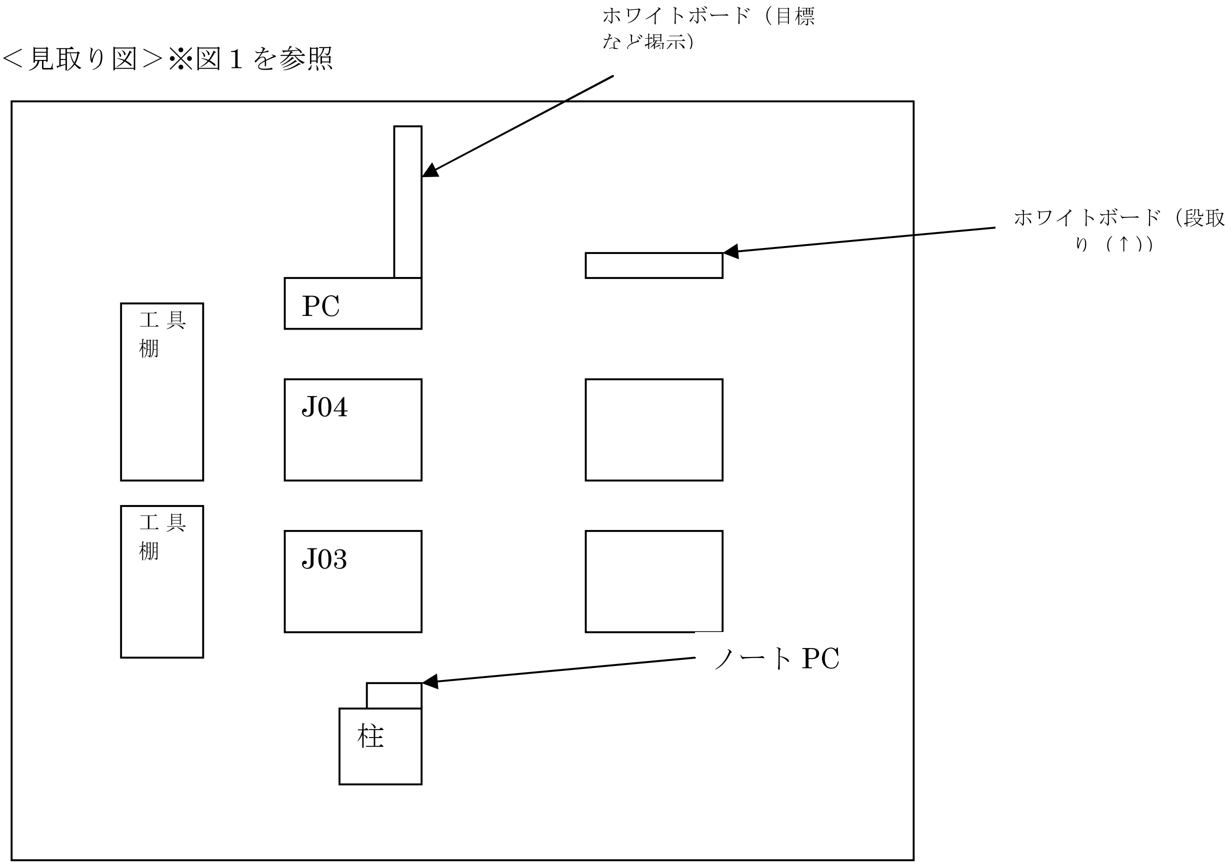
・ホワイトボード：「（工程毎の）品質目標」「生産実績管理」「朝礼」（いずれも日・ポ両語）

・ N.Sの月間個人目標＜1.ボルト不締まりゼロ，2.作業中断ルールを守る（ポルトガル語，ローマ字で）

・　下記はN.Sの作業場を中心にした配置略図。午前はJ03にN.S，J04に同僚。午後はJ04にN.S。

・　彼女と生活中。少しだけ日本語で話すことがある。両親は在ブラジル。貯金が趣味。

＜見取り図＞※図1を参照



【文字化書式】

中国帰国者に対する日本語教育のために 1982 年から実施された「文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際的研究」及び 1990 年から行われた「職場，労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究」での日本語使用実態調査，1981 から国立国語研究所「日本語教育における基本文型に関する研究」の一環として行われたコミュニケーション・ストラテジー調査での用いられた書式を参考に，語彙，表現を中心とした収集を考慮し，簡略化した書式を用いた。

【録音調査及び文字化書式に関する参考情報】

1. 水谷修・林祐一・江尻健二・八木巌・大田知恵子・川瀬生郎・高田誠『昭和 56 年度文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際的研究』文化庁，1982
2. 田中望・藤田正春「中国帰国者用日本語教材の開発」『日本語学』Vol.2 No.3，pp.68-82，明治書院，1983
3. 田中 望「外国人の日本語行動-会話のオープニングストラテジー-」『日本語学』第 4 巻 8 月号，pp.70-87 明治書院，1985
4. 田中 望・姉歯 浩美・河東 郁子「外国人の日本語行動：聞き取りのコミュニケーション・ストラテジー」『言語生活』418，pp.62-71，筑摩書房，1986
5. 中国帰国孤児定着促進センター『中国帰国孤児定着促進センター 大人・青年コース指導項目表』1987
6. 文化庁『中国帰国者用日本語教育指導の手引』1988
7. 文化庁「職場，労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究報告書」1989

②観察調査

録音調査と同時に，文字化作業の円滑な進行と情報収集のために，観察を行った。

【調査時期】

第 1 回調査：録音調査と同様，平成 19 年 12 月 18 日～平成 19 年 12 月 20 日

第 2 回調査：録音調査と同様，平成 20 年 1 月 28 日～平成 20 年 2 月 8 日

【調査時間帯】

観察調査の時間帯も録音調査の時間帯と同様，以下のとおりとした。

1. 朝礼から午前 10 時の休憩時間前まで
2. 午後 3 時の休憩時間直後から終礼まで

その理由は，以下のとおりである。

1. 観察環境として，音声データなしのコミュニケーションの実際の把握は困難である。
2. 8 時間の観察を行うのに適した環境ではなく，観察者が目立つ。
3. 後の面談調査の時間が限られているため,録音調査で収集した日本語データについての質問が限定される。

【観察者】

観察者には，以下の行動に関する指示が与えられた。

1. 部品庫以外での観察
   a. 対象者に張り付く。
   b. 対象者が見えるギリギリのところにいる。

c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。

d. 目立たないように少し位置を変える。

e. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，全録音時間における会話の位置（時間記録），行動範囲・動線とする。

2. [illegible]品庫での観察

a. 対象者が主としている場所に張り付く。

b. 対象者が移動しても動かない（作業の邪魔になるため）。

c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。

d. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，行動記録とする。

3. [illegible]ーダー

a. 対象者が主としている場所に張り付く。

b. 対象者が移動しても動かない。

c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。

d. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，行動記録とする。

【資料[illegible]集】

業務[illegible]の支障がない限り，以下のものをヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーから入手する物：朝礼での配[illegible]文書，作業の指示文書，発注等の依頼文書，部品等の伝票，月間目標，報告文書，作業エリアの指導[illegible]ニュアル（日語版，葡語版）とホワイトボードの掲示物，1 日の作業工程

【観察[illegible]査の実際：月日と対象者と観察者】

以下[illegible]調査員が，マイク装着と回収，観察，文字化作成（調査員の一部を除く）を行った。

①午前の部：7:30～10:00 ②午後の部：14:30～17:00

12/[illegible]火）	対象：A.T	①里吉，小林	②園田，大谷
		P.Y.	①水野，岩科	②岩倉
12/[illegible]水）	対象：S.S.	①赤塚，里吉	②清水，岩倉
		S.S	①小栗，小林	②絹村，加藤
		E.N.	①本山，岩科	②山里→（引継ぎ）里吉
1[illegible]月）	対象：M.K.	①岩倉，里吉	②岩倉，園田
1[illegible]木）	対象：S.R.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
	対象：T.D.	①柳澤	②柳澤
2[illegible]）	対象：I.S.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
[illegible]）	対象：O.F.	①小栗，小林	②小栗，小林
	対象：F.M.	①赤塚	②赤塚
[illegible]）	対象：A.K.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
[illegible]）	対象：E.N.	①小栗，小林	②小栗，小林

③認知調査

調査で収集する資料として，以下の（1）～（3）の資料を調査対象者に作成依頼する。なお，（1）と(2)は，④面談調査において全員に作成を依頼した。

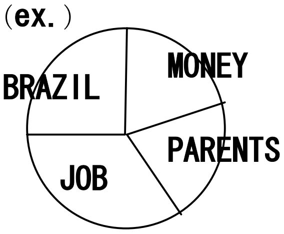
（1）認知マップ

この資料の収集の意図は，調査対象者の現在の生活ウェイトを知ることである。調査対象者が面談調査時に記入した。その際，語彙知識の確認のため，記入したポルトガル語の日本語訳を確認した。

今，日本で暮らしています。今，頭の中でどのようなことを考えていますか↑
ポルトガル語か日本語で書いてください。

記入日　　　年　　月　　日
名前

(**ex.**)



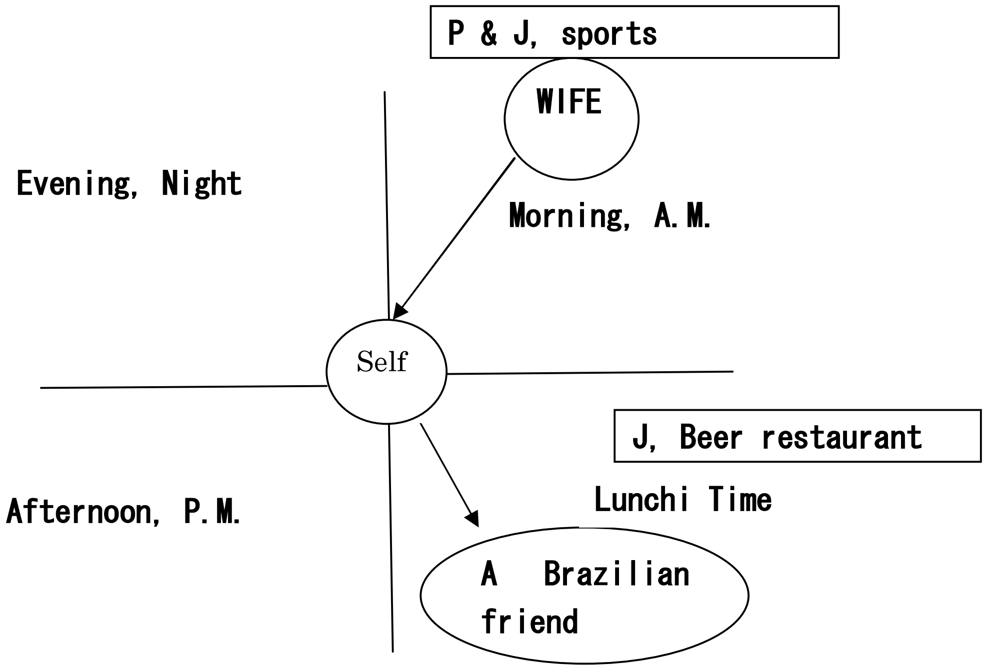
（2）コミュニケーション・マップ

　この資料の収集の意図は，調査対象者の現在の言語コミュニケーションの状況を知ることである。面談調査時に，調査対象者に対して，向こう１週間，就寝前にポルトガル語で記入することを依頼した。後日，ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーを通じて回収し，日本語に訳した。

今，日本で暮らしています。今のあなたのコミュニケーション関係を教えてください。
ポルトガル語か日本語で書いてください。
（注意）毎日，寝る前に書いてください。（１週間）

記入日　　　年　　月　　日
名前

（**ex.**）



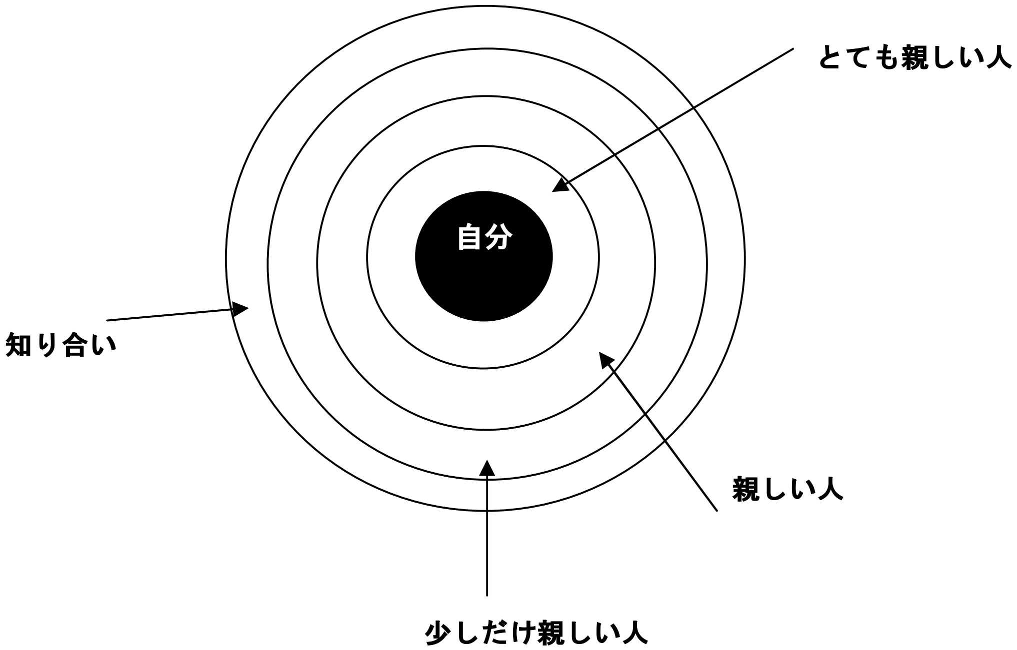
（3）対人マップ

この資料の収集の意図は，調査対象者の現在の対人コミュニケーションの環境を知ることである。面談調査時に調査対象者がポルトガル語で記入した。その際，語彙知識の確認のため，記入したポルトガル語の日本語訳を確認した。

今，日本で暮らしています。今のあなたの人間関係を教えてください。
ポルトガル語か日本語で書いてください。

記入日　　　年　　月　　日
名前

とても親しい人　→
親しい人　→
少しだけ親しい人　→
知り合い　→



④面談調査

面談調査は，観察調査，録音調査を実施した調査対象者に対して，以下のとおり実施した。

1. 調査対象者：観察調査，録音調査で対象とした15名のうち，1名を除く14名に対して実施。
   1名は，帰国時期と調査員の日程調整ができなかったため実施できなかった。
2. 実 施 時 期：第1回面談調査は，観察調査，録音調査の実施日の終業後30分。
   第2回面談調査は，観察調査，録音調査後の直近休日（2月16，23日）に集中実施。
3. 実 施 場 所：第1回調査ではヤマハIMカンパニー工場（5号館）1階応接場所，第2回調査では，浜松市国際交流協会内応接場所
4. 実 施 方 法：以下のとおり実施した。
   (1) 認知調査で得られた資料（上記マップ1と2）をもとに，以下のことについて質問をした。
      ① 会社外の生活の場面における日本語習得環境
      ② 会社外の生活の場面における日本語使用環境
      ③ 会社内及び生活の場面におけるポルトガル語使用環境
      ④ 生活及び会社の場面における人間関係
      ⑤ これまでの日本語学習環境
      ⑥ 今後の日本語学習ニーズ
   (2) 録音調査で得られた資料（文字化資料）をもとに，面談で使用する日本語の理解度と会社側の理解度評価との差異を知るべく，以下のことについて質問した。
      ① 会社内での日本語使用環境
      ② 作業で使われる日本語表現形式・単語の意味理解の有無
      ③ 作業中の日本人の日本語についての理解度，問題点，ストラテジー
      ④ 作業に必要な日本語の獲得の状況
      ⑤ 他の日本語表現形式の知識の有無
      ⑥ 作業における日本語についての自己評価
5. 調　査　者：国立国語研究所，浜松市国際交流協会ボランティア
6. 調 査 言 語 ：日本語を使用した。理由は，日本語コミュニケーション力の確認，作業に必要な日本語を使用・理解する力との区別，日本語が全くできない人はいないということによる。なお，調査対象者に示す資料，依頼文書等はポルトガル語訳を併記した。
7. 備　　　考：面談調査は以下の状況下で実施された。
      ① 調査対象者は，就業後，派遣会社配車のバスで帰宅するため，就業後の調査は時間が一人30分以内，同時並行で面談という制約があった。
      ② 休日の面談調査は，調査対象者や面談場所の都合や時間・日程の調整から，上記①と同様の時間，方法で行われた。
      ③ 面談は，すべてICレコーダーで録音し，文字化した。
      ④ 面談調査者として，今後の調査や活動のことを考え，研鑽のため浜松市国際交流協会のボランティアも参加した。
      ⑤ 面談での質問には，ゆっくり尋ねるもの，矢継ぎ早に尋ねるものがあり，回答への対応としては，Yes/No回答で十分なもの，情報量を必要とするものがある。

なお，すべての言語調査を行うに際して母語による説明を行い，承諾を得た上で実施した。以下は，使用した承諾書及び説明文書である。

Fundacão para Comunicação e Intercâmbio Internacional de Hamamatsu (HICE)
Presidente: Sr. Ishimura Kazukiyo

TERMOS DE ACORDO

Eu, autorizo e estou de pleno acordo em colaborar no fornecimento de informações para averiguação de dados que concerne à realização do Projeto「Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa」promovido pela Fundação para Comunicação e Intercâmbio Internacional de Hamamatsu (HICE) e Yamaha Motor Sociedade Anônima.

Heisei Ano 19 　　　mês 　　　dia

Endereço ______________________________

Nome: ______________________________

Heisei Ano 19 mês 12 dia

Prezados Senhores:

Solicitação sobre a colaboração na averiguação de dados que concerne o Projeto [Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa]

O Projeto acima citado promovido por esta Fundação e pela Yamaha Motor Sociedade Anônima IM Company só será possível a sua realização, através da colaboração na averiguação de dados fornecidos por esta Companhia. Sendo já previamente solicitado, agradecemos antecipadamente a sua colaboração e compreensão prestadas.

Este projeto visa a conexão entre Empresa-Comunidade local, proporcionando aos trabalhadores estrangeiros, o suporte na educação japonesa. Para os trabalhadores estrangeiros, estâ sendo desenvolvido um material didático com conteúdo adequado na educação japonesa e no estágio em empresa. Pensamos em basear a nossa atuação de forma precisa, levando em consideração a situação real na atual conjuntura. Para o seu prosseguimento necessitamos da sua valiosa colaboração e compreensão.

Abaixo assinalado, verifiquem a data e horário programados para o próximo evento. Anexo acompanha uma via com “ termo de autorização “ onde deverá ser preenchido e entregue ao Sr.Yamazaki, Chefe Responsável da IM Company.

Estejam cientes de que em relação aos dados pessoais fornecidos para esta averiguação, serão preservados e utilizados somente para este Projeto {Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa}.

Período para averiguação dos dados:

Ano Heisei 19 mês 12 dia 8 (sábado) ~ mês 12 dia 16 (domingo)

Conteúdo da averiguação: Serão distribuídas as enquetes para serem respondidas e entregues ao Sr. Yamazaki Chefe Responsável. Em breve, um membro da comissão de averiguação fará uma visita ao local de trabalho para verificar o idioma e aproveitando a ocasião para uma breve entrevista.Contamos com a sua colaboracão.

Fundação para Comunicação e Intercâmbio
Internacional de Hamamatsu (HICE)
Responsáveis: Hori e Satosh
TEL: 053-4582170 FAX: 053-458-2197

６．収集する情報・資料

以下のことを探索するために，録音調査，観察調査，面談調査を実施して情報を収集し，また資料の収集を行った。後述する調査結果や総括は，これらをまとめたものである。

（１）作業

- ✧ １日の行動はどのようなものか。
- ✧ どのようなとき，日本語が必要となるか。
- ✧ どのようなとき，コミュニケーションが必要となるか。

（２）コミュニケーション

- ✧ 日本人・日系人の従業員がいる製造業の職場でのコミュニケーションとはどのようなものか。
- ✧ 仕事に必要なコミュニケーションとは何か。
- ✧ 作業中，コミュニケーションを円滑に図るためにはどのようなことが不可欠か。
- ✧ 現在の日系人従業員には円滑なコミュニケーションを図るために何が不足しているのか。

  ※補足：現在の日本人従業員にはどのようなコミュニケーション力が不足しているのか。

（３）日本語の表示

- ✧ 作業上ではどのような日本語を読むのか。
- ✧ 作業以外ではどのような日本語を読むのか。
- ✧ その日本語は特殊なものか。

（４）日本語の使用と理解

- ✧ 作業遂行のためにどのような日本語を理解する必要があるのか。
- ✧ 作業遂行のためにどのような日本語を使用する必要があるのか。
- ✧ その日本語は特殊なものか。

（５）母語使用

- ✧ ポルトガル語を使う相手は誰か。
- ✧ 職場ではポルトガル語はどのようなとき使うのか。

（６）話題

- ✧ 日本語でコミュニケーションをするときの主な話題は何か。
- ✧ ポルトガル語コミュニケーションをするときの主な話題は何か。

（７）対人関係

- ✧ 日本人従業員とのコミュニケーションの状況はどうか。
- ✧ 日系人従業員とのコミュニケーションの状況はどうか。

（８）資料収集

- ✧ どのような資料が職場にはあるのか。
- ✧ その資料はどのような使い方，使われ方をするのか。
- ✧ その資料で使われる言語は日本語かポルトガル語か。どのように使い分けているのか。

７．調査対象の会社

（１）概要

調査の場所であるヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの概観は，以下のとおりである。

1. 業務：工業用ロボット，車いす，マウンター[1]の生産を受注生産する精密機器生産業である。
2. 従業員：約 400 名（正社員 130 余名，派遣社員 250 余名，パート約 10 名），マウンター生産部門 70 余名，ロボット部門 100 余名，車いす部門約 10 名，生産技術部門数名である。外国人作業者の比率は約 50 数%である。
3. 人員：受注量により変動する。正社員の数は，受注量が最低の時期に必要な人数を基本に，受注量の増加への対応は，派遣作業者の人数で調整する。
4. 外国人作業者：ほぼ派遣社員である。外国人の正社員は，中国，韓国等への販売に関わる翻訳担当業務に就く中国人や韓国人である。
5. 生産：4 年に一度の周期で忙しくなる。年間では，冬のクリスマス商戦への設備投資が始まる夏場が繁忙期である。
6. 場所：浜松駅より車で 10 分強，遠州鉄道浜松駅より約 10 分（運賃 120 円），曳馬駅下車，徒歩 5 分強にある。
7. 職場：明るい，清潔，無臭，若干の工作機器音，適温。部品や工具が整然と並べられている。作業者は，制帽，作業服を着用。全体に秩序があり，忙しさの雰囲気はない。
8. 休憩：1 日 2 回 15 分程度。自動販売機周辺のラウンジ，食堂，喫煙所，自分の作業場などにいる。
9. 作業：段取りが必要かつ重要である。
10. 作業：誤差 1/100cm 以上の精度が要求される。
11. 作業：解決に時間と手間がかかり，人手を要する電気系統のトラブルが月に 5～6 回ある。
12. 作業：特注が入り，そのために部品が入れ替わるときなどでトラブルが起きやすい。
13. 作業：作業状況や納期の都合により一つの作業エリアで複数名が作業をする場合がある。
14. 作業：後半の工程ほど，作業や部品が細分化され，調整が必要になり，作業が難しくなる。

※工場内の見取り図は，下記のとおりである。

（２）言語と作業指導について

1. 言語：工場内掲示物，配布文書，作業マニュアルにポルトガル語での表示がある。
2. 言語：「マウントする」「サブのアッセンブリーが 5 分で終わる」等のカタカナ語が使われる。
3. 言語：トラブルがなければ日本語を話すことは少ない。
4. 言語：作業上の会話には予備知識が必要である。
5. 言語：後半の工程ほど，日本語（漢字など）の表示が増える。
6. 言語：工場内での私語は少ない。
7. 指導：派遣社員に対して研修は行わない。On-the Job-Training で行われる。
8. 指導：単純な工程の工程表には，ポルトガル語の翻訳がある。
9. 指導：複雑な工程は，日本語が理解できる日系人の先輩がポルトガル語を使い間接指導する。

※次ページ以降の図，写真を参照のこと。

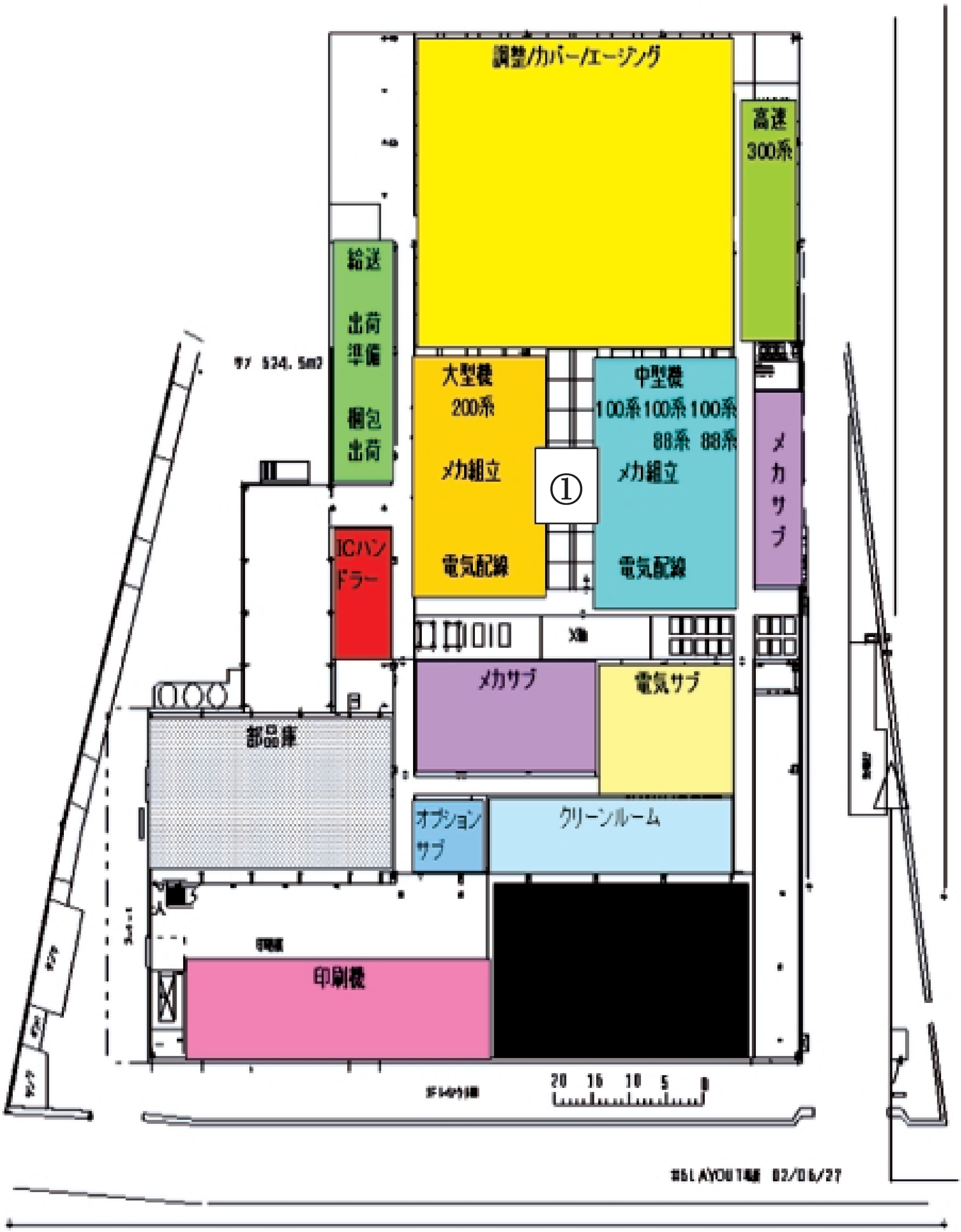
---

[1] マウンター：リール状にまとめられた電子部品をプリント基板に配置する装置。

（3）日本語指導について

1. 教室：派遣会社が行う日本語教室があり，挨拶など簡単な日本語会話を練習する。
2. 教室：IM カンパニーが 1 コース 10 回，時期を決めて開催する。次回は 2 月開催（工場の 2 階の日本語教室三つ）。

図１　ヤマハ IM カンパニー5 号館工場内の作業分担・場所



（4）作業の１日の流れについて

午前　8:00　　　朝礼

午前 10:00　　　15 分間休憩（チャイム）

午後 12:30　　　40 分間昼食休憩（時間差昼食）

午後　2:50　　　15 分間休憩（チャイム）

午後　3:00　　　その日の作業進度の確認（残業の指示はここで行われる。）

午後　5:00　　　作業終了（チャイム）

以下に，工場内風景，掲示物，文書等の写真を掲載する。

写真１：図１の①の様子

写真２：図１の②から見たクリーンルームの様子

写真３：工場内の各担当部署にあるホワイトボードと掲示の場面

写真４：組み立て中の中型機

写真５：写真４の機械の内部

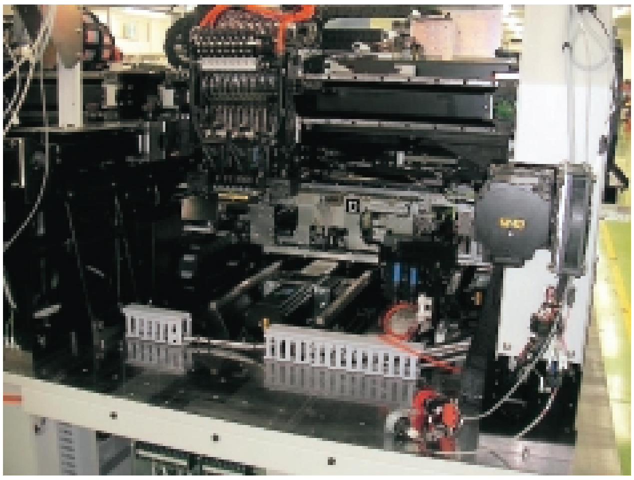


写真６：組み立て作業中（左：派遣日系人社員）

写真７：組み立て作業中

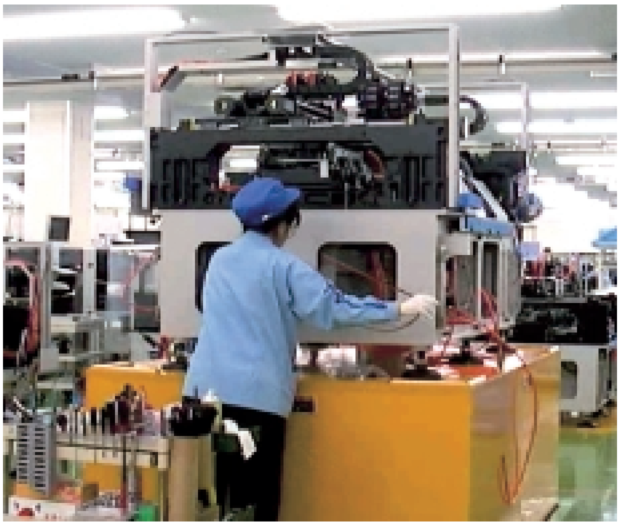


写真８：電気配線作業のケーブル

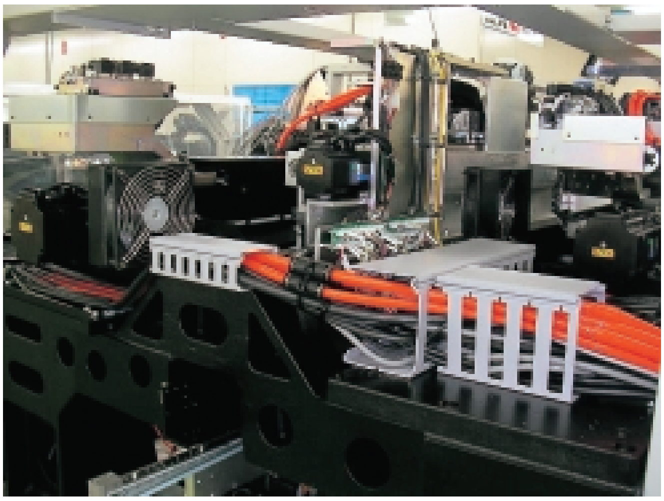


写真９：作業で使う道具と道具置き

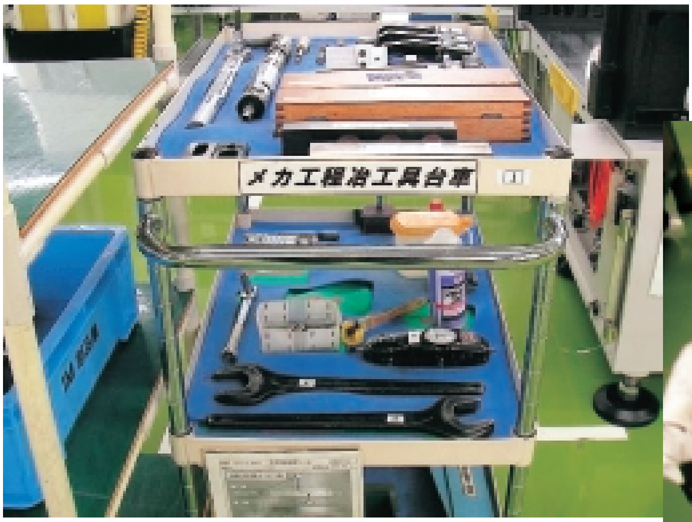


写真 10：作業で使う道具

写真 11：部品番号の例の掲示

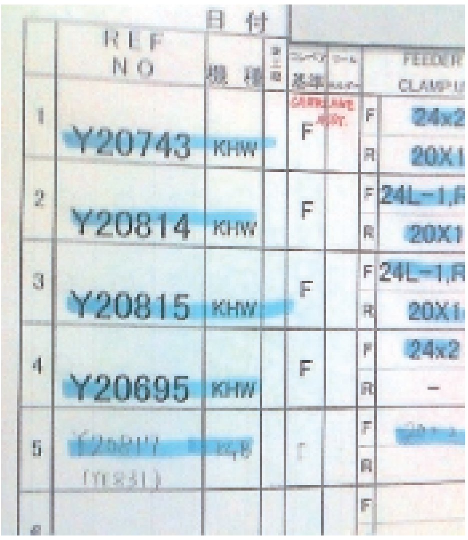


写真 12：不具合の例の掲示（ポルトガル語版）

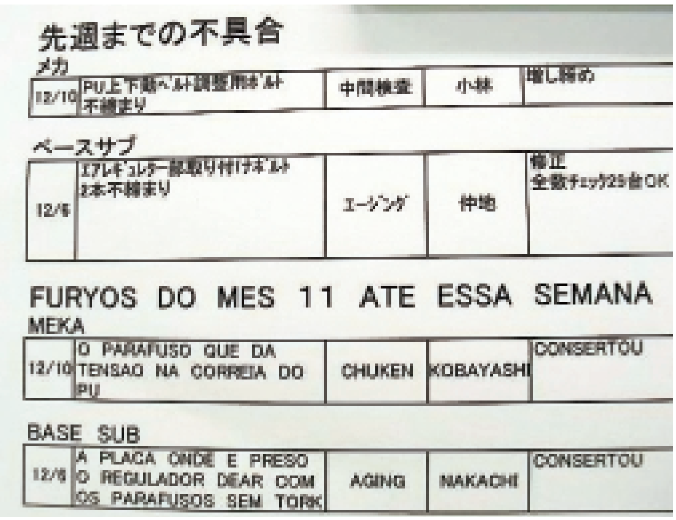


写真 13・14：工場内のポルトガル語の表示の例

写真 15A：各部署で朝礼

写真 15B：朝礼の終わりの指差し点呼

「　　　よし　　よし　　　・・・・」

写真 16A：作業終了の検査中

写真 16B：作業終了の検査中

写真 17：工場内 2 階にある休憩室（喫煙禁煙の仕切りはない）

（５）日本語表示

写真 18：各部署にあるホワイトボードの掲示

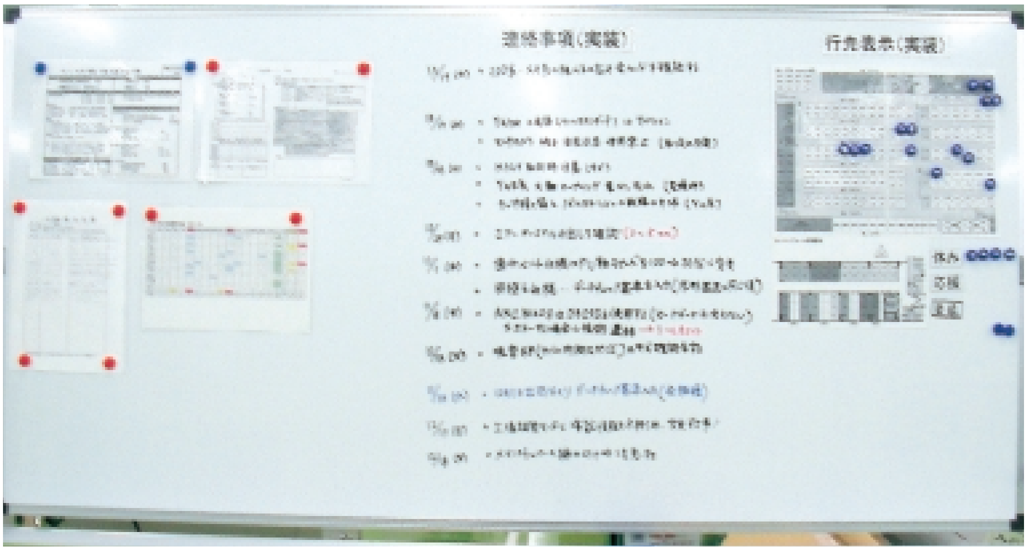


写真 19A・B：ホワイトボードの手書き掲示（写真 18 の拡大）

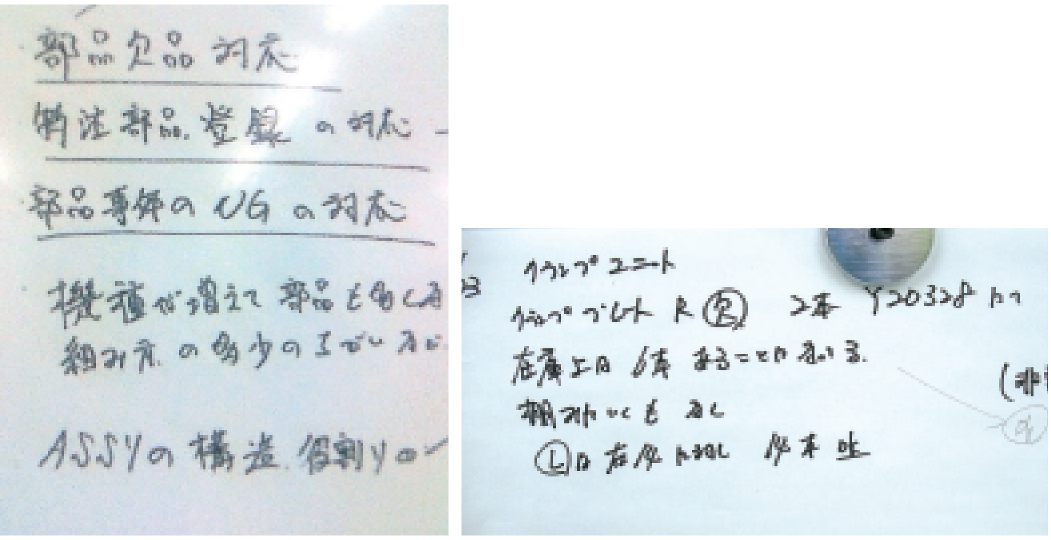


写真 20：欠品表の表示

写真 21：掲示版の表示

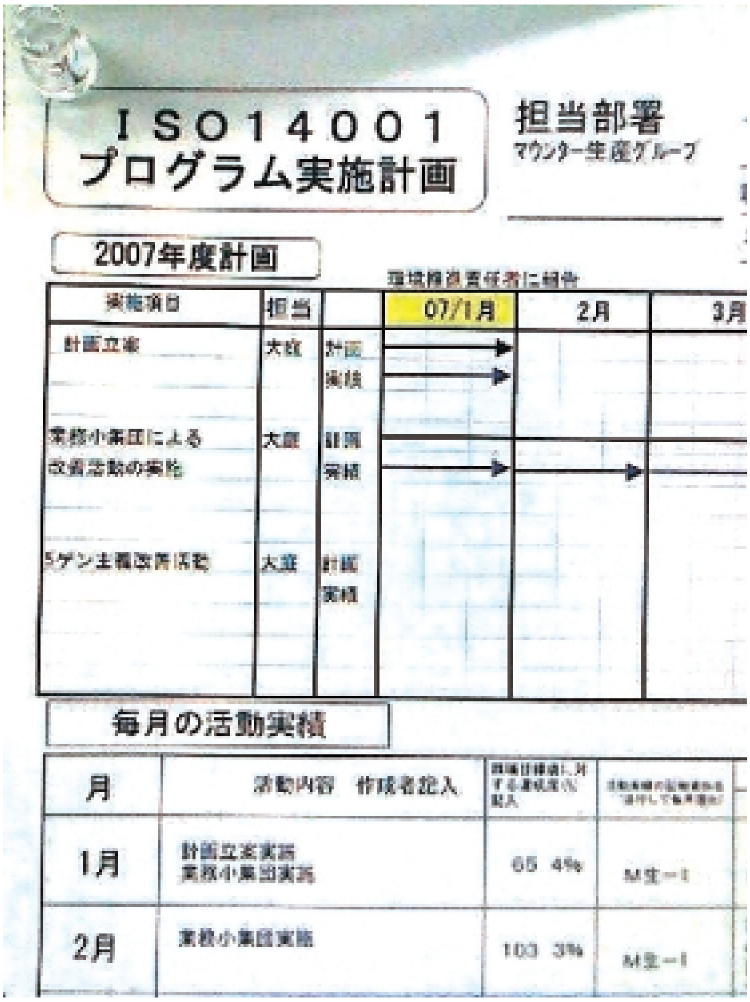
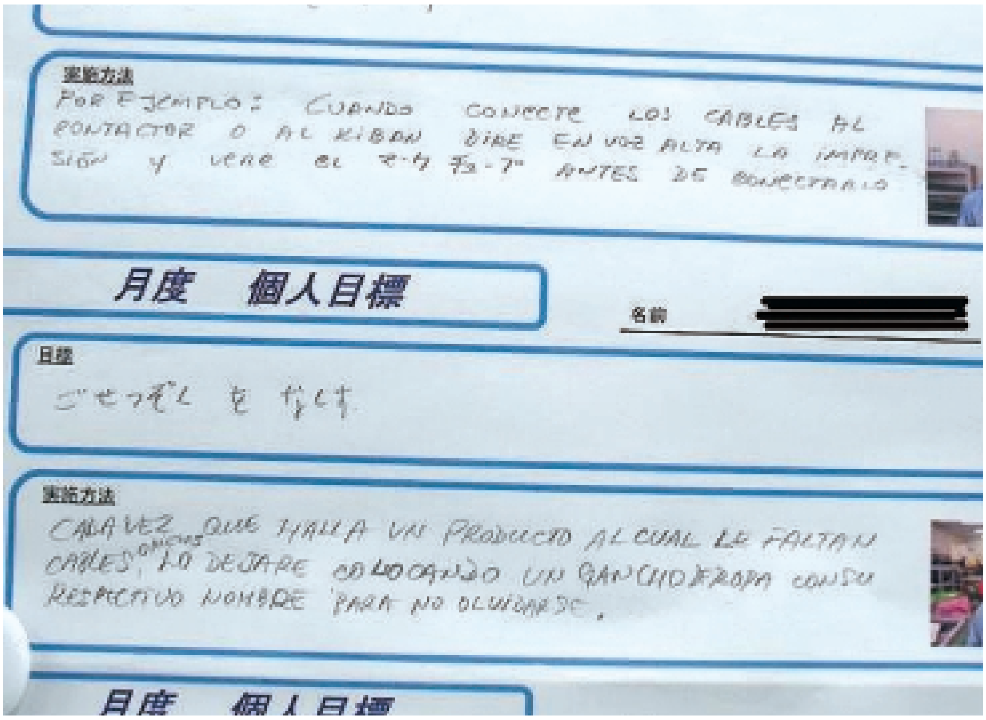


写真 22：掲示版の手書きの月間個人目標



※氏名等は消してある。

８．結果

５と６で述べた調査を行い，当初の目的の資料を得た。以下は，これらをまとめたものである。

（１）具体的な１日の行動の流れに関する情報収集結果

観察調査により対象者の行動を観察し，以下のような資料を得た。紙面の関係で，その一部を掲載する。なお，下線は，日本語使用場面を示す。

対象者：B.R.

8:00	朝礼 日系人がポルトガル語で説明する。日本人が日本語で話しかける。指差呼唱(全員)
8:13	高速機組立(300系)ラインの作業台で作業する。
8:25	部品棚に部品を置く。日系人同僚が話しかける。小箱より部品を取り出して整理する。
8:30	そばの日系人同僚が話しかける。
8:35	レンチを使ってボルト締めの作業をする。
8:43	そばの日系人同僚と話す。
9:00	部品棚へ移動し，ポルトガルと語と簡単な日本語で日本人同僚と部品について話す。
9:03	定位置の作業場で組み立て作業を継続する。
9:10	日本人同僚のところに部品の確認に行く。
9:18	部品棚へ行き，部品を取って定位置に戻る。
9:21	部品棚へ備品を返す。
9:25	そばの日系人同僚がポルトガル語で話かける。
9:30	部品棚に行き部品を探す。
9:38	日本人同僚と部品棚にパレットごと取りに行く。
9:42	ロッカー，トイレに行く。
9:50	作業場へ戻る。
10:00	休憩
12:30	定位置で作業する。
12:38	パソコンを操作し，データを入力する。
14:50	休憩。節電のため消燈する。作業場にいる。
15:05	ミーティングをし，作業開始。台車で部品棚から部品を運ぶ。定位置の作業場でパレットを整理する。日系人同僚と会話する。
15:15	定位置でボルト締め付け作業。組み立て部品をダンボール箱に入れる。
15:32	箱に詰めて完成品を棚へ移動。パレットにシールを張り，棚の空ダンボール箱を整理する。
15:38	定位置で作業する。
15:50	作業用治具を作業台にセットする。文書を取りに行く。ボルト締め，ラベル張りをする。
16:05	パソコンを操作し，バーコードを登録する。組立て作業をする。
16:12	部品のセット作業，マジックによるマーキング作業をする。
16:17	ロッカーへ行く。
16:21	定位置に戻って作業する。日本人同僚と会話する。

16:25　移動する。

16:27　定位置に戻って作業する。

16:40　パレット，工具や作業シールを作業台で整理する。

16:41　日本人上司が日本語で話しかける。

16:44　データを整理し，まとめを記入する。

16:46　パソコンを操作して，データ入力する。

16:48　作業台を整理する。 午前中にいた場所に移動する。

16:49　パソコンを操作して，データを入力する。

16:53　定位置の作業場に戻り，クリップ切断作業をし，作業台を清掃する。

17:00　終了

対象者： E.N.

8:00　朝礼

8:05　定位置の作業場に行く。

8:15　リーダーが説明をする。

8:30　日本人同僚と笑顔で話す。

8:40　日本人同僚に教える。

9:00　休憩所で水を飲む。

9:18　日本人同僚３人と話す。

9:25　日本人同僚から頼まれて，荷物運びを手伝い，定位置の作業場に戻る。

9:40　メカ組み立て作業の日系人同僚と話す。

9:55　日本人同僚に話しかける。

10:00　休憩

14：35　日系人同僚と話す。その後，日系人同僚が１人加わる。

14：45　リーダーが紙を見せ，話しかける。

14：50　休憩。日系人同僚たちと休憩所で座りながら話す。

15：05　休憩終了。モップ拭き掃除をする。

15：05　日本人同僚と話す。

15：35　日系人同僚が話しかける。リーダーを呼んで，話しかけた日系人同僚のところに行く。

15：40　定位置に戻る。日本人同僚にペン（？）を貸す。

16：20　日本人上司が話しかける。

16：30　自分のノートを持ってリーダーのところに行く。リーダーに記入してもらう。リーダーと一緒に定位置に戻って作業をする。リーダーがその作業を見ている。

16：40　日本人２人が来る。ノートにメモする。笑いながら３人で話す。リーダーのところに行き，定位置に戻る。

16：45　別の日本人同僚のところに行き，話しかける。その人の作業を見ながら話している。

16：50　トイレに行く。

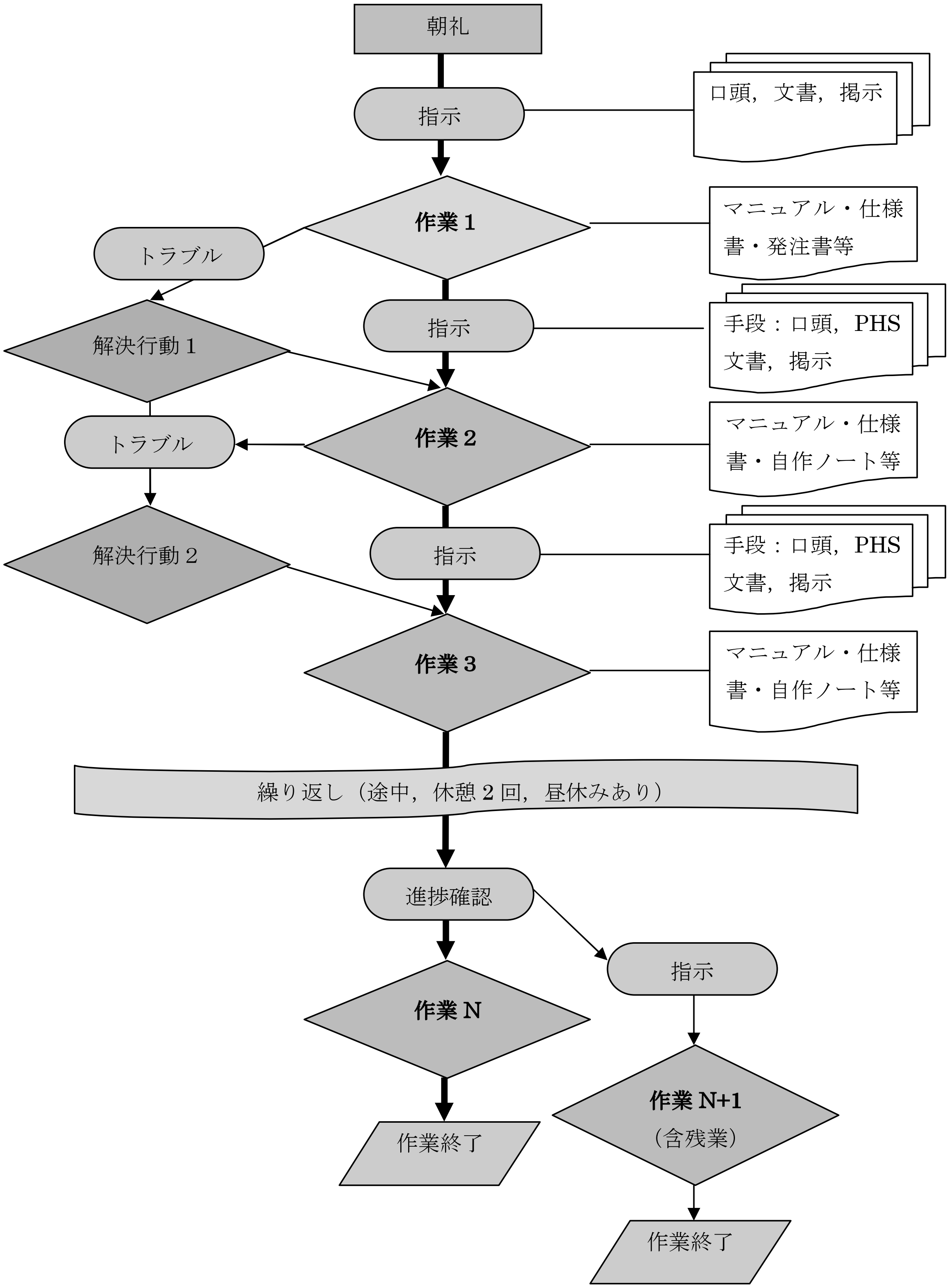
16：51　作業中の日本人同僚と話し，その後，リーダーのところに行って話す。

16：53　他のエリアの日系人同僚のところに行く。定位置に戻って，リーダーや日本人同僚と笑顔で話す。

17：00　終了。

（2） 1日の行動の概観図

前述の行動観察資料から得た対象者の行動をフローチャート化すると，以下のようになる。



※ 朝礼と（角丸の図形）（菱形の図形）のところで，コミュニケーションが必要となる。また，（書類の図形）においても必要となる。

（3）録音調査の結果

録音調査により対象者のコミュニケーション行動（特に日本語を中心）を録音し，以下のような資料を得た。なお，文字化資料には，観察調査で得た行動，配置，使用資料等の補足情報が追記してある。また，文字化書式は，下記のように日本人・日系人の従業員がいる製造業の職場での日本語コミュニケーションの実態を知ることを主眼に置いた。そこで，独立行政法人国立国語研究所の書式は使わず，掲載した資料のように，簡略化したものを用いた。

- ✧ 日本人・日系人の従業員がいる職場のコミュニケーションとはどのようなものか。
- ✧ 製造業の職場でのコミュニケーションとはどのようなものか。
- ✧ どのようなとき，日本語によるコミュニケーションが必要となるか。主な話題は何か。
- ✧ 仕事に必要なコミュニケーションとは何か。
- ✧ 作業中，コミュニケーションを円滑に図るためにはどのようなことが不可欠か。
- ✧ 現在の日系人従業員はどのようなコミュニケーション力が不足しているのか。
- ✧ 作業遂行において，どのような日本語を読み，理解，使用する必要があるのか。

このようにして得た文字化資料であるが，ここでは，以下の理由により，その中の一部のみを掲載する。前に記載した文字化資料も同じ理由で選んだものである。

- ✧ 日本語教育カリキュラム開発のための基礎資料とするものである。
- ✧ 日本語学習の目標を考えるための基礎資料とするものである。
- ✧ 個人情報を多く含み，それを削除して記載しても文脈が理解できず，理解が困難である。
- ✧ 日本語によるコミュニケーションが必要となるのは，問題発生，依頼，報告，説明等の場面である。
- ✧ 理解度 30%の人の文字化資料は現状を把握するものである。
- ✧ 理解度 70%の人のコミュニケーションは今後を考える一つの指標となる。

B.R.（理解度 70%）文字化資料１【作業】

B.R.：ちょっと（聴取不能）大丈夫↑いい↑
同僚：いいけど。
B.R.：どこ↑ペライー，ペライー（ポルトガル語「ちょっと待って」）大丈夫↑いい↑
同僚：これでいいよ。
B.R.：発注，今週ね↑わかる↑
同僚：9500E 。これも発注，いいです。
B.R.：はい、ありがとう、ありがとう。
同僚：これ，やりかた，聞いてる↑
B.R.：そうそう。ありがとう。
同僚：いい↑
B.R.：お願いします。ありがとう。

B.R.（理解度 70%）文字化資料２【作業】

B.R.：○○さん↑ごめんね。これ，なに↑
同僚：終わってる。入力は終わってる。
B.R.：わかりました。（長い間合い）
B.R.：○○さん↑これ，いらない↑
同僚：うん，これ，いらない。
B.R.：ごめん，ごめん。（笑い）ありがとう。（長い間合い）
B.R.：○○さん，ここ↑ここ↑こっち↑
同僚：（聴取不能）
B.R.：ありがとう。

E.N.（理解度 70%）文字化資料３【朝礼】

上司：おはようございます。
全員：おはようございます。
上司：えー，1 月の比率結果ですけれども，マウンターの生産台数*台，不具合が*台，全体直行率が**.*%，A ランク以上の直行率が**%でした。JW は生産台数が***台，不具合*で直行率は全体・A ランク以上共に*%でした。えー，直行率の目標ですけども，○○さん・・、よろしい。
○○：はい，**%。
上司：そーすると，直行率が**%かな。で，A ランク以上が**%以上になったっていうことかな。えーとっ，マウンターは全体・A ランクともに未達成ですので，さくじつ不具合の状況確認を行いましたが，えー，ベースダブルのチームを作り再発防止を図っています。他の工程も良いところは真似してお手伝いしましょうということですけれども。さくじつ***ですけれども，Y 軸カバーの不締りが発覚しました。これについてちょっと 10 時の休憩後 30 分程度ですけれども，休憩所でちょっとミーティングを行いたいと思いますので，10 時の休憩後休憩所のほうへ，禁煙の休憩所のほうへ集まってください。次に，明日は改善提案のしめきり日になっていますので，早めに提出して下さい。あと，さくじつですけれども，来客駐車場のほうに無断で車を停めたかたがおります。どうしても，駐車しなくてはならない場合は，職長へ理由を説明してください。内容を確認し許可証を発行します。えー，今日は作業中断ルールを E.N.さんから。
E.N.：キリの良いところまでやって。
同僚 A：中断時は必ず停止する。
同僚 B：（聴取不能）
上司：今日も不良を出さないように、気をつけて作業してください。以上です。今日も全開で行こう！よし！
全員：E.N.：今日も全開で行こう！（指差ししながら）よし！

E.N.（理解度 70%）文字化資料 4【作業】

同僚：これちょっと，ここ見てもらえます。

E.N.：ん～ん，どーゆう？

同僚：これこれ，ここね。何てゆーか，これ，やるの忘れちゃって。最初はこれやったんですけど，これこれ，ちょっとこっちやり過ぎちゃったんですよー。これを前に。

E.N.：前に。

上司：これをはずして，E.N.さん。んー，またこれを確認するの忘れちゃったんだー。これもねー。

E.N.：んー。

上司：今，これ，こっちきちゃってるけど，これをこれ，別に特にこれ，目測でいいもんで，中心のほうがいいにはいいじゃんね。

同僚：そ，いつもそうじゃんね。

上司：中心中心っていわれて。ほかもそうだけど，全部そうだけど。うんうん。

同僚：あー，これ，真ん中のほうがいいっすか↑

E.N.：そう，真ん中だよ。中心に。（ポーズ）あとは。

上司：これ，これ，引っ張ってるだけだもんで。だもんで，スプリングでしみ込んで，これを引っ張ってるだけだもんで。強いていえば中心のほうが。逆にこれで間違えじゃないけど，基本は中心だね。そう真ん中だね。全部。全部こうゆうふうに。

E.N.・同僚：あーー。

上司：じゃー、あば出し，あば出し。うん。これもう一回。これ，だいたい中心にして。これも一回フリーにしちゃおう。

E.N. ・同僚：あーー。

E.N.：はい，どうぞ。

上司：E.N.さん。ちょっと見てください，音。ちょっとチェック。

E.N.：はい。チェック。

上司：どう↑音はそんな変わらん↑グッド↑

E.N.：グッドよ。

上司：ちょっと重いね。分からん。ここ，閉めてー。

E.N.：ここ↑

上司：これ，ゆるめてあるけど，違うだよね。本当はない状態で，音，鳴れば。鳴れてくればいいけど，ちょっと気になる↑

E.N.：ここだけね。ここだけちょっと。

上司：あー。

E.N.：このね，この，戻るとき。ないほうがいいかな。両方。

上司：両方いい↑

E.N.：こうして，ここ，こうして。

E.N.（理解度 70%）文字化資料５【作業】

リーダー：こっちはいい↑
上司：こっちはどう↑
E.N.：こっちはいいよ。OK です。
上司：そうはゆっても，あんまりいいのじゃない。
リーダー　：それは，KDC とコード，なってるじゃんね。
E.N.：そう。KDC と一緒。
リーダー　：KDC の。KDC のほう，そうあったじゃんね。
E.N.：違うよ，あれは。KGK，KGM だけ↑KDC はいつもあなた。

E.N.（理解度 70%）文字化資料６【作業】

同僚：E.N.さん（聴取不能）切ってあったやつ，あったら，あれ，貸して↑
E.N.：これじゃー短いね↑
同僚：いいよ，これで。これ，余るね↑長いの，なかったっけ↑
E.N.：長いのー。
同僚：いいよ，いいよ。それ，貸して↑
E.N.：だいたい一緒だ。
E.N.：○○さん，お願いします。
○○：はーい。

E.N.（理解度 70%）文字化資料７【作業】

上司：どこやってるの↑
E.N.：(聴取不能）軸から↑
上司：(聴取不能）軸から↑こっちは↑
E.N.：こっちは欠品のほう。まだ，（聴取不能）終わってない。
上司：よっしゃあ。(聴取不能）軸から。はい。
E.N.：今日は（聴取不能）のほう，やろう。きょう，何時間。
上司：とりあえず，(聴取不能)。あれ，なに↑あれ，のせるの↑
同僚：あれとりあえず，欠品。あれ月曜日↑
上司：月曜日。とりあえず。きょうは 2 時間。
E.N.：＜笑い＞あははっ。2 時間↑2 時間。はい。
同僚：明日，残業でやってくわ。
上司：とりあえず，ACD テーブル。
E.N.：はい。

【（3）の総括】

記載はしなかった文字化資料も含め，録音データ，文字化資料から，作業における日本語コミュニケーションについてまとめる。

1. 基本は，聞く相手や工場内の配置等を含む作業システムの知識，作業に必要な語彙知識，製品に関する知識といった情報（Information），品質や操作や労働に対する感覚と工夫する意欲（Intelligence）と，作業に必要な日本語コミュニケーションは，深く関係する。
2. 問題発生時における他者への呼びかけ，問題点の説明，解決方法の検討，文書や図表を見ながらの説明，作業依頼，道具貸与の依頼，現状報告といった場面で，的確に，簡潔に，短時間で，要領よく，日本語でコミュニケーションすることが必要となる。ときとして，単語レベルでも構わない。
3. 共通の情報や知識があることが前提で，作業上のコミュニケーションは行われる。そのため，部品等の語彙，回すや黄ペンなどの動作や操作に必要な語彙，指示代名詞とその指す意味の理解と使用が必要となる。
4. 眼前にある具体物を前に，指差し等のジェスチャーとともに指示代名詞を頻繁に使うため，その意味するところを理解するのは，作業内容に関する知識があれば，問題はない。
5. 話し言葉では，言い方の違い（方言アクセント，省略や短縮した語彙や表現，辞書のように正確ではない発音・調音など），書き言葉との違い（促音化，濁音化，長音化など），終助詞や文末表現に含まれる意味合いを理解することが必要である。
6. 表現の意図やその表現が持つ意味機能を理解する必要がある。
7. 話し言葉での非文法的な表現への対応力が必要である。
8. 自分の意見を述べる力が必要である。

（4）面談調査の結果

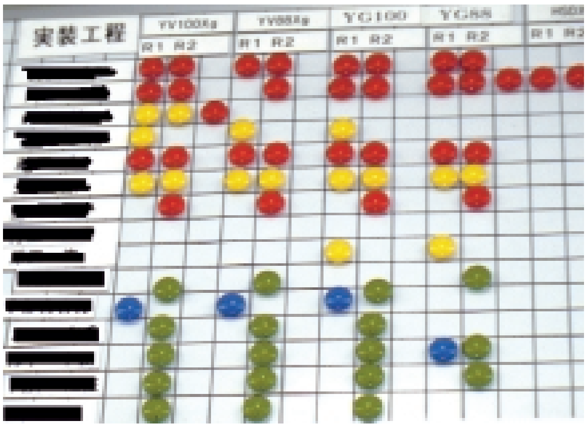
面談調査は，当初の計画では録音で収集し文字化した資料をもとに，調査対象者に対して日本語表現形式と表現意図についての聞き取りを行うことを考えていた。しかし，派遣社員である調査対象者は，退社の時間と帰宅手段に制約があり，退社直後の長時間の面談調査は実施が困難であった。また，他日の面談調査は，調査員との日程調整，録音調査からの時間的な間隔などの問題があった。

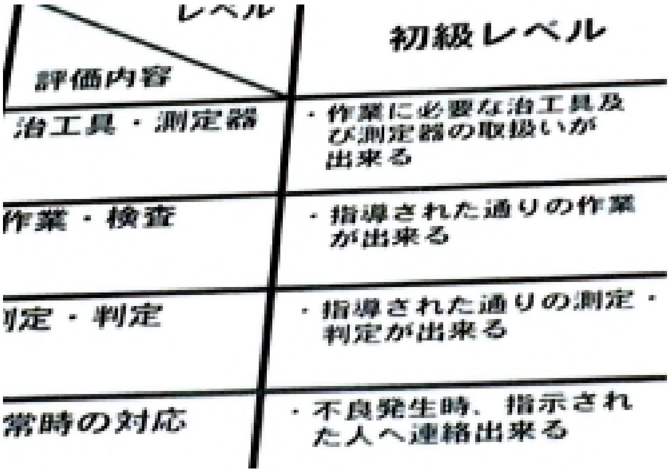
協議，調整し，面談調査は，退社直後の 30 分程度（一人当たり）で実施することになった。面談の内容は，文字化資料を参照しながら日本語についての聞き取りを交えつつ，日本語による意思疎通の程度の把握に主眼に置いた面談を行うことにした。これは，30 分という面談時間の制約と工場の観察で得た知見を踏まえて次のことを検討した結果である。

工場での作業工程におけるコミュニケーションは，作業者間に共通の知識や認識があって行われることが多い。作業者間に共通の知識や認識は，次ページ写真（掲示物）のように，従業員の技能，レベルに大きく関係する。ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーは，作業における日本語理解度ということで，90%，60%，30%の三段階で調査対象者をはじめとする外国人従業員の日本語コミュニケーション力を段階分けしている。これは，技能と日本語力との関係から，作業に必要なコミュニケーション（特に障害時の情報伝達，作業工程説明など）を重視したものである。

しかし，実際の日本語によるコミュニケーションでは，必ずしも共通の知識や認識があるわけではない。むしろ当事者間で共通化，共有化を図りながら，意思疎通が行われる。したがって，面談調査の目的として，調査対象者の一般的なコミュニケーション場面での日本語使用・理解の実態を探ることに変更した。

【参考】写真 23A・B：会社が判定する技能レベルと評価基準（工場内掲示より）





面談調査では，前述のとおり日本語による意思疎通の程度の把握を主眼に置きつつ，以下のことを話題として取り上げ，面談を行った。

- 会社内での日本語使用
- 会社外の生活場面における日本語習得と日本語使用の環境
- 会社内外におけるポルトガル語使用
- 会社内外の人間関係
- これまでの日本語学習環境
- 日本語学習ニーズ
- 作業で使われる日本語表現形式・単語の意味理解の有無
- 作業中の日本人の日本語についての理解度と問題意識
- 作業に必要な日本語の獲得の状況
- 日本語についての自己評価

面談調査での話題の例と結果を以下に挙げる。

Y.P.（理解度 70%）との面談から，「会社で日本語を学習，ポルトガル語で子供と会話，自分の作業や会社内の仕組みの説明ができること，ポルトガル語で作業の教示すること，日本人と作業して日本語を学習，職長との会話は理解可能，できないことはできない／分からない／だめと言うこと，日本人の新人に教えていること，2 年従事していること，最初は作業用語が分からず困ったこと」が分かった。

N.S.（理解度 90%）との面談から，「会社で日本語を学習，指示代名詞の使いこなしが難しいこと，日本語で冗談のやりとりをすること，日本人と作業して日本語を学習，ポルトガル語で子供と会話，自分の作業や会社内の仕組みの説明ができること，ポルトガル語で作業の教示すること，部品用語はすぐ慣れたこと」が分かった。

以下に，面談調査でのやりとりのうち，理解度 30%，70%を中心に，50%，90%の代表例を記す。

【M.K.】（理解度 30%）

＜面談１＞
調査者：日本語，勉強しました↑
M.K.　：ブラジルで。
調査者：あっ，ブラジル↑
M.K.　：ええ。

＜面談２＞
調査者：今何のメカをやってます↑
M.K.　：80 型。
調査者：80 型。大型↑中型↑
M.K.　：うーん。機械。

＜面談３＞
調査者：あの，よく使う日本語ってなんですか，ヤマハで↑
M.K.　：疲れた。
調査者：疲れた↑
M.K.　：うん。
調査者：残業↑
M.K.　：うーん↑

＜面談４＞
調査者：（認知マップを見ながら）はい，ありがとうございます。これは何て書いてありますか↑
M.K.　：お母さん，お父さん。友達。
調査者：友達↑
M.K.　：うん，友達。
調査者：こっちは↑
M.K.　：仕事。
調査者：IM の友達↑違う会社↑
M.K.　：そう。

＜面談５＞
調査者：休みはありますか↑
M.K.　：今日。

＜面談６＞
調査者：お姉さん日本語出来ますか↑
M.K.　：できる。
調査者：お父さん，お母さんは↑
M.K.　：できる。

＜面談７＞
調査者：それ（ポルトガル版指導マニュアルのこと），見ます↑
M.K.　：今，見ない。

＜面談８＞

調査者：うん，仕事で困ったとき，K さんに聞く↑それとも，Y さんに聞く↑

M.K.　：あー，はい。

調査者：誰に聞く↑

M.K.　：N（同僚の日系人のこと）さん。

＜面談９＞

調査者：M さんに聞くのはどんなとき↑

M.K.　：うーん。不良。

調査者：不良のとき。N さんは↑も，不良のとき↑

M.K.　：メカの不良のとき。

調査者：あれ，じゃあ，欠品のときは↑

M.K.　：M さん。

＜面談 10＞

調査者：その友達は昔から仲いい友達↑

M.K.　：仲いい友達。

調査者：一緒に浜松来たの↑

M.K.　：うーん，学校が一緒。

＜面談 11＞

調査者：８時から仕事を↑

M.K.　：うん。

調査者：12 時まで↑何時まで仕事をしますか↑

M.K.　：５時まで。

調査者：お昼。12 時↑

M.K.　：12 時半。

＜面談 12＞

調査者：いつも，休みの日は何してますか↑

M.K.　：まだ，分かんない。

【F.T.と T.D.】（理解度 30%）

＜面談 13＞

調査者：クリーンルームの仕事は白ペン，黄ペン，使います↑

F.T.　：私は使わない。

T.D.　：使わない。

＜面談 14＞

調査者：あっ，二人（F.T.と T.D.の意味）は同じ仕事じゃないの↑

F.T.　：ところは一緒だけど，仕事は違う。

＜面談 15＞

調査者：その意味はどうやって勉強しました↑（F.T.　：うーん）ブラジル人から教えてもらいました↑

F.T.　：うん。

＜面談 16＞

F.T.　：あっはっはっ。「今日もゼロサイで行こう，よし！」

調査者：ゼロサイって何↑

F.T.　：不良ゼロ。

調査者：あー，「今日もゼロサイで行こう，よし！”“よし！」っていう意味分かる↑

F.T.　：ん↑「よし！」↑，分かんない。OK↑

＜面談 17＞

調査者：あの中（クリーンルームの意味）だけで，日本人何人いる↑クリーンルームの日本人。

F.T.　：うん。

調査者：日本語で話す↑

F.T.　：ちょっと。

調査者：ちょっと↑

F.T.　：うん。

調査者：仕事だけ↑

F.T.　：うん，仕事だけ。

調査者：遊びの話，しないの↑

F.T.　：遊ぶ↑うん。

調査者：マジメ↑

F.T.　：あははっ。

＜面談 18＞

調査者：皆さんは会社まで歩いて↑バス↑車↑

F.T.　：車で。

調査者：車。近い↑

F.T.　：近い。うん。

＜面談 19＞

調査者：これ（「だりーよー。」って言った人のこと），日本人↑

F.T.　：日本人です。

調査者：変な日本語だよね。

F.T.　：あっははっ。

調査者：X さんとよく話しします↑いつもこんな話↑X さん，サブリーダーじゃないよね↑

F.T.　：違う。あのー，会社員。

調査者：同じ仕事↑

F.T.　：ううん，違う。

調査者：違う仕事。同じ場所↑

F.T.　：場所↑

調査者：クリーンルームの中のすぐ近く↑X さん，この辺↑

F.T.　：うーん。後ろ↑

調査者：後ろ。X さんとよく話す↑

F.T.　：あっはっは。

＜面談 20＞

調査者：あー。あの，お昼食堂行かないの↑休み時間，休憩室行かないでしょ↑

F.T.　：嫌い。

調査者：嫌い。何で↑タバコ↑

F.T.　：ううん，違う。あっはっは。

調査者：お昼はお弁当↑

F.T.　：お弁当。

調査者：自分で↑（F.T.：うん。）へー。で，そのお弁当のものは，どこで買います↑ブラジルのお店↑

F.T.　：日本のお店。

調査者：何を作るのお弁当って↑

F.T.　：ご飯，肉，サラダ。

調査者：あっ，ホント↑

F.T.　：うん。

調査者：ブラジルの人，お米，ご飯沢山食べます↑（F.T.　：ん↑）ブラジルの人，ご飯沢山食べます↑パンじゃない↑

F.T.　：うんうん。朝はパン。

＜面談 21＞

調査者：今，クリーンルームで一番仕事を教えてくれるのは誰ですか↑X さん↑

F.T.　：Y さん。

調査者：Y さん↑（F.T.　：うん。）日本の人↑

F.T.　：ブラジルの。

調査者：あー，じゃあ，ポルトガル語で教えてくれる↑

F.T.　：うん。

【S.R.】（理解度 50%）

＜面談 34＞

調査者：今日は，午前中は，お仕事ですか↑

S.R.　：ないですね。お休みです。

調査者：あとは，お休みは何をしてるんですか↑

S.R.　：えー，今，バイク，乗ってるんで。

調査者：バイク↑

S.R.　：後は，ビリヤード。

調査者：あー，ビリヤード。どこですか↑

S.R.　：高岡の近くの，アピタの近くの。

＜面談 35＞

調査者：会社の友達と休みの日，遊ぶ↑（S.R.　：ん↑）会社の友達，ヤマハの友達と休みの日，遊ぶ↑

S.R.　：うん，遊びます。

＜面談 36＞

調査者：会社のヤマハの同じブラジルの人とよく話す↑

S.R.　：うーん，話すね。

調査者：会社だけ↑

S.R.　：会社だけ↑

調査者：いや，じゃなくて会社の人と話すのは会社だけ↑

S.R.　：うん，違うですね。外のこととか何でも色々話します。

＜面談 37＞

調査者：日本の友達ってどこでできた↑

S.R.　：前会社ね。

調査者：前の会社。へぇー。

S.R.　：うん。前は焼津に住んでた。あと浜松に引っ越したと。焼津，すごい日本人，いるね。友達。

調査者：日本人がいたとき，日本語↑

S.R.　：日本語で，うん。それで，すごい日本語，覚えた。その友達，教えた。

調査者：その人，同じ会社の人だった↑

S.R.　：そうそうそうそう。

＜面談 38＞

調査者：日本語で話しをするのはどういうとき↑会社は別として。

S.R.　：あー，日本語のときは，一番話すは遊び。どこがいい。

調査者：どこ行くとか↑

S.R.　：うん。

＜面談 39＞

調査者：会社にいるとき，日本語使うから日本語の勉強になる↑ならない↑

S.R.　：ならないですね。あまり，家で勉強してるね。

＜面談 40＞

調査者：（録音を聞き，S.R.が言っていたので）日本語，知ってる↑馬鹿になってるっていう。

S.R.　：知ってる。

調査者：そんなのどこで覚えたの↑

S.R.　：友達から。

調査者：友達↑日本人の↑

S.R.　：そう。

＜面談 41＞

調査者：S.R.さんの上司っていう人は，名前，分かります↑

S.R.　：上司↑

調査者：リーダー。

S.R.　：あっ，リーダー。分かります。

調査者：この人とよく話す↑

S.R.　：そうですね。

調査者：一番話すは，作業のとき↑

S.R.　：日本人の人はそうですね。

調査者：S.R.さん，と，あのー，そのボスの人の名前何だっけ↑

S.R.　：A（下の名前）。

調査者：みょう字↑下の名前↑

S.R.　：うーん。みんな，A って呼んでる。

＜面談 46＞

調査者：こういうときって，S.R.さんから聞きに行くの↑

S.R.　：そうです。だめだ，問題だ。

調査者：最初は自分で，分からなかったらリーダー呼んで。呼ぶの↑

S.R.　：そう。で，もう２度も分からなかったら，あの職長呼んで。

調査者：問題なとき，何て言う↑すいません。ちょっと来て下さい↑

S.R.　：そうです。すいません。ちょっと来て下さい。問題あります。

＜面談 47＞

調査者：最初の頃に覚えて，ヤマハに入って最初に覚えたいい言葉。悪い言葉は不具合とか。

S.R.　：あははっ。いい言葉は，「今日，定時でいいですか↑」ははっ。

＜面談 48＞

調査者：S.R.さんって，僕って言う人↑俺って言う人↑私って言う人↑（S.R.　：ん↑）俺，私，僕↑どれを言う↑

S.R.　：うーん，俺。

調査者：それ，多分，焼津の人が俺だったから。

S.R.　：そうそうそう。あははっ。

＜面談 49＞

調査者：あの，この後もヤマハにいる希望あります↑ヤマハにいたい↑仕事するつもり↑ヤマハでこの後。ずっと。

S.R.　：そうね。

調査者：そう。もうちょっと，こう，上に↑

S.R.　：あーあー。それは，まだ。このままでいいです。

調査者：今だと，いつまでヤマハにいるの↑

S.R.　：分からない。できれば長く。

＜面談 50＞

調査者：たまたま，日本人の友達が言ったのをそのまま使うようになった↑

S.R.　：そうですね。

調査者：ちなみにあの，A さんとか周りの日本人の日本語で，分からないときってあります↑

S.R.　：あります。

調査者：どんなとき，わからない↑単語が難しい↑スピードが速い↑

S.R.　：スピードじゃなくて，あの知らない言葉。

調査者：でも，部品とか機械の名前は，だいたい分かってるでしょ↑

S.R.　：だいたい分かってる。

調査者：それ以外のこと↑

S.R.　：うん，最初は全然分からなかった。

調査者：で

調査者：いえいえいえ。

E.N.　：だから，直したい，私。私の話で悪いところ。どこが違ってる↑話したい，私。だから，言葉，少ないね，私。

調査者：あっ，そっかヤマハのクラスが初めて↑

E.N.　：そう。

調査者：そのときまで日本語はゼロ↑

E.N.　：そう，ゼロ。

調査者：ほんと↑

E.N.　：ほんと，すごい難しい。

調査者：すごい，しゃべれてる。

E.N.　：ヤマハの前の会社で６年，仕事，働いてるけど，ブラジル人だけで，日本語なんてしゃべらない。全部，ポルトガル語。ヤマハで初めて日本人と一緒に。ヤマハも最初はあんまり。

調査者：ほんと↑でもすごい，日本語，しゃべれてる。

E.N.　：最初，ブラジルから日本に来て，私と奥さんで，２年って決まってたのね。２年働いて，またブラジル，帰る。でも，ずっと。子ども，日本で生まれたから。

調査者：じゃあ，1回，こっちに来て帰って，また，戻って来たってわけか↑

E.N.　：そう。2000年だけ1回，ブラジルに帰って，また，戻ってきた。

調査者：じゃあ，日本結構長い。

E.N.　：うん，長い。もっと頑張ってれば，もっとペラペラだった。最初に来たときに，日本にずっといるって決まってれば，もっと日本語，覚えた方がいい。漢字とか。だいたいみんな，２年とか４年とか働いて，ブラジル帰るから，だいたい日本語覚えとけばいい。だから，ヤマハも日本語できる人は正社員。正社員じゃなくて派遣会社だけで大丈夫。正社員なんて考えてないの。
ずっと住んでないし，すぐブラジル帰っちゃうもん。日本語，覚えない。だから，今，もうブラジル人，家も買うし。日本ずっと住んでたいし。

調査者：うんうん。日本で働いてブラジルに遊びに行く↑

E.N.　：うん，そう。子ども生まれて，ブラジルの学校，あまり良くないね。とりあえず，日本で大きくして，その後，ブラジル帰ってもいいし。とりあえず，日本にいて大きくしたい。

＜面談56＞

E.N.　：（聴取不能）子ども生まれるから病院で。

調査者：あー，それで必要性を感じた。困ったから，勉強したんですね。

E.N.　：そう，困ったから。

調査者：1日，どのくらい勉強しますか↑1週間に↑

E.N.　：（ポーズ）辞書とかみて。後は，友達に聞いて。でも，日本語すぐ忘れちゃう。家では使わないね。会社だけ。

【B.R.】（理解度70%）

＜面談22＞

調査者：後は，日本語はどうやって勉強しました↑日本に来てから↑

B.R.　：うんうん。あたしだけね。旦那さん，分かるね，日本語。

調査者：旦那さん，日本の↑

B.R.　：ううん，違う違う。
調査者：旦那さんはブラジルの↑（B.R.　：うん。）ブラジルに住んでる↑
B.R.　：ううん，ここ，ここ。
調査者：あー，浜松。IM で一緒に働いてる↑
B.R.　：ううん，違う違う。ははっ。
調査者：じゃあ，旦那さんの方が日本語しゃべれて，それで勉強しました↑
P.R.　：うん，そうそう。
調査者：旦那さんは，ブラジルで日本語勉強しました↑
B.R.　：ここ，ここ。
調査者：あー，浜松↑（B.R.　：うん。）じゃあ，B.R.さんも一緒に↑
B.R.　：ううん，違う違う。あの，旦那さんの分かる日本語ね，旦那さんだけの。あとは旦那さんの分かる日本語を私勉強。
調査者：あー，分かった。旦那さんは，浜松で日本語勉強して，そっから教えてもらってるんですね。
B.R.　：そう。

＜面談 23＞
調査者：一番よく聞く単語は何ですか↑例えば，不良とか欠品とか，よく聞く日本語の単語は何ですか↑ボルトとか，いっぱいありますね。
B.R.　：うん，いっぱい。
調査者：1 番，1 番。
B.R.　：1 番は，コルクは忘れた，全部締めた，ね。
調査者：あっ，黄ペン↑
B.R.　：そう，黄ペン。
調査者：あー，全部締めたら黄ペン↑
B.R.　：黄ペン。

＜面談 24＞
調査者：後，ここ IM で後どの位働きたいですか↑1 ヶ月↑1 日↑1 週間↑もっと↑
B.R.　：うーん。2 月 3 月 4 月。うーん。1 年。
調査者：あー，もうすぐ一年↑
B.R.　：うん。

＜面談 25＞
調査者：（残業について）どのくらい↑ちょっと↑
B.R.　：ううん，あんまりしないね。ちょっと。毎日じゃない。
調査者：あー，するときもある↑しないときもある↑
B.R.　：うーん，ちょっと。ちょっと。
調査者：今日はしますか↑
B.R.　：今日まだ分かんない。

【N.S.】（理解度 90%）

<面談 26>

調査者：ヤマハの日本語教室行ったことあります↑

N.S.　：うーん，３回くらい。

<面談 27>

調査者：お仕事は大変ですか↑毎日，残業↑

N.S.　：残業してないね。

<面談 28>

調査者：N.S.さんのリーダーに当たる人は，名前何て言うの↑

N.S.　：M さん。

<面談 29>

調査者：N.S.さん，日本語上手なんですけど，それどこで覚えたの↑

N.S.　：えーと，ブラジルのちょっと日本の学校行った。

調査者：あ，ブラジルの日本語学校。こっちではどっか学校↑日本人から勉強したっていうことはない↑

N.S.　：ない。

調査者：それにしては日本人の日本語なんだよなぁ。

N.S.　：長いから。もう 18 年。

<面談 30>

調査者：どんな日本語の勉強ができるといいでしょう↑これから来る人たちが。

N.S.　：あのね，単語が難しい。

調査者：部品の名前とか↑

N.S.　：例えば，仕事で，調べるとか，食べられるとか，食べますとか。

調査者：あー。あの，文章だけなんだけど，書いてあるものだけなんだけど，例えば，処理，記録表とかね。棚卸しとか製品番号とかあるんですけど，こういうのは作業で覚えていく↑

N.S.　：そう。まー，あんまり使わないね。

調査者：日本人の日本語で分かりにくいのは，例えばどういう日本語↑「これ」，「それ」なんかは困るんじゃないかな↑

N.S.　：そうだね。あと，「辛抱」という言葉。意味は我慢して。

<面談 31>

調査者：自然に覚えちゃった↑

N.S.　：分からないときには聞くね。

調査者：あー，聞くかぁ。そうだよね。でも，自分でこんな風に上手に使えるようになったのは，理由はなんでしょう↑

N.S.　：勉強かなー。

調査者：勉強。話すことは多かった↑

N.S.　：昔は。

<面談 32>

調査者：（録音テープを聞いて）これ，K さんに教えてるんですか↑

N.S.　：あれはねぇ，他のとこ。

調査者：あっ，応援に行ったの↑

N.S.　：いや，あれは組み立てする仕事。

＜面談 33＞

調査者：機械を作ってるわけですよね。どのっくらい締めたらいいかとか↑

N.S.　：あれはね，カチンって締まるところまで。

調査者：１回，カチン↑それとも２回，カチン↑

N.S.　：あはは っ。

調査者：その辺の感じは，どうやって覚えた↑

N.S.　：うーん，何かおかしい，もう１回，カチン。

調査者：それでもおかしい，カチン。もう１回だな，カチン。そういうのは教えてもらうの↑それとも，自分で覚えるの↑1 回カチン

N.S.　：１回だけ教えてもらうね。

【（４）の総括】

上記の面談の文字化資料を理解度別に比較し，調査のポイントでまとめたのが以下である。

✧ どのようなとき，日本語によるコミュニケーションが必要となるか。主な話題は何か。

1. トラブルが生じたとき必要となる。話題は，メカの不良，欠品やボルト締めなどの部品や操作におけるトラブルについて，質問，相手からの質問への応答，状況説明が必要となる。
2. トラブルの程度により，同僚，リーダー，職長など，コミュニケーションの相手が異なる。

✧ 現在の日系人従業員は，どのような日本語のレベルか。

1. 理解度 30%の人は，単語レベルで質問に答える形式で，50%の以上の人は，単語レベルでのやりとりでも，情報を補足しようとするなど意思疎通をしようとする姿勢がある。
2. 理解度 30%の人は，例えば「８時から仕事を」という，省略形であっても yes/no 形式の質問には答えられるが，「いつも，休みの日は何してますか」という 5W1H 形式で時制が関わるような質問は理解できない。
3. 作業に必要な単語「不良，ゼロサイ，欠品，部品番号」などは，繰り返し使われるため，人に教えてもらう，何度も使うというこで，理解していると自分では思っている。しかし，実際には，理解度に関係なく，よく使う単語「よし，行こう，ゼロサイ，黄ペンなど」などの意味を正しく理解しているとは限らない。
4. 部品やトラブルを口頭で説明するのは難しい。特に，従業員が所有する PHS では。例えば，「だめだ，問題だ」のようなレベルである。
5. 50%以上の人は，自分の日本語について話すことができる。また，「もう，まだ，今は，ちょっと」など，表現の幅を広げる単語が使える。
6. 双方の共通知識と単語の連発で乗り越えられる作業上のコミュニケーションとは異なり，話題が限定されない面談では，相槌，相手の発話に対する「はい／いいえ」などの最初の受け方，相手の長い発話の中から単語を抽出しての聴解ストラテジーの力量によって，コ

ミュニケーションの質と発話の連続性に差異が生じる。

7. 理解度に関係なく，作業で覚えていく（正確さに問題はあるが）専門用語より，「辛抱，調べる，処理する」などの単語の獲得が難しい。

✧ 作業遂行に必要な日本語をどのように学習したか。

1. 理解度に関係なく，人によって日本人の同僚に聞く，ノートを取る，配偶者や友人に聞くなど，自学自習をする。
2. ブラジルで日本語を学習していても，面談調査でのやりとりでは最低限の単語での応答であった。
3. 自己表現や作業の確認に必要な単語（疲れた，俺，コルクは忘れた，全部締めたなど）は獲得している。
4. 子どもの病気で必要に迫られて勉強する，作業終了後は疲れている，残業があると時間がない，日本語を独学している人も学習より仕事を優先するなど，日本語学習には動機と時間が大きく関係する。
5. 在日年数と就労年数の多さが日本語の習得，日本語への慣れにはつながらない。
6. 日本語のレベルと作業上の工夫をすることとは関係ないが，単語を作業で覚えていくので，作業に取り組む姿勢が日本語獲得に影響を与えることになる。

✧ コミュニケーションを円滑に図るためにはどのようなことが不可欠か。現在の日系人従業員はどのようなコミュニケーション力が不足しているのか。

1. 面談ということで質疑応答中心となるが，30 分の面談中，調査員からの様々な話題を理解しよう／聞き取ろうという姿勢と理解度とは別で，今後も含め仕事への意識の差異と関係した。実際の会話の中で身につけようとする意欲が必要である。
2. 作業に関する予備知識があれば，経常作業に関しては，単語レベルでコミュニケーションが成立し，最低限のコミュニケーションの目的は達成できる。自分から話題を正確に出す表現力として説明力が必要である。
3. 復唱などの確認という言語行動が必要である。例えば，「いつも，休みの日は何してますか」の質問に「まだ，分かんない」と即答する。「休み（の今日）は何をしますか」と理解したためと考えられる。作業では，単語レベルで済むが，このような面談では問題となるので，自分の理解を確認する会話ストラテジー（戦略）が必要となる。
4. 最初の発話に続いて情報の補足のための発話力，会話を双方で作り上げる意識をもって，相手の発話を促すもの，例えば相槌や「なるほど，そうか」などの感情表現が必要となる。

以下は，面談調査で録音調査で得た文字化資料をもとに使用言語のことについて質問した結果をまとめたものである。

✧ 母語使用

1. 作業中は，近くの日系人同士と話すときにポルトガル語を使用する。
2. 勤務以外，生活場面では，大部分は日系人とポルトガル語で話す。

✧ 話題

1. 作業中のポルトガル語での会話は，生活，家庭，工場内，作業のことである。
2. 作業中の日本語での会話では，作業，冗談などである。

3. 勤務以外は，仕事全般，子育て，お金，病気，休みのことなどである。

✧ 人間関係

1. 前の会社や前の居住地のときからの友人と交遊がある。
2. 現在の会社の人は会社内での付き合いである。
3. 近所の日系人とは親しく付き合っている。
4. 自分や配偶者の親戚，その配偶者などとよく連絡をとっている。

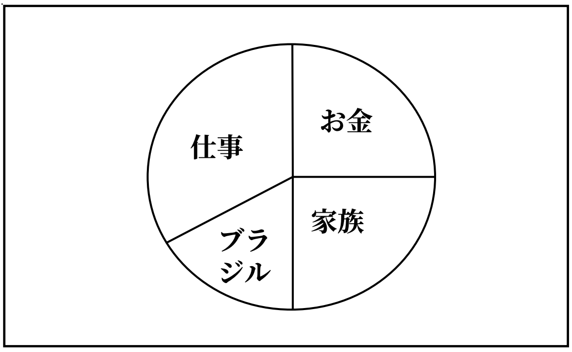
✧ 職場外での日本語使用

1. 病院，医者
2. 買い物
3. 前の会社や前の居住地のときからの友人
4. 日本にいる自分の親戚
5. 配偶者の親戚

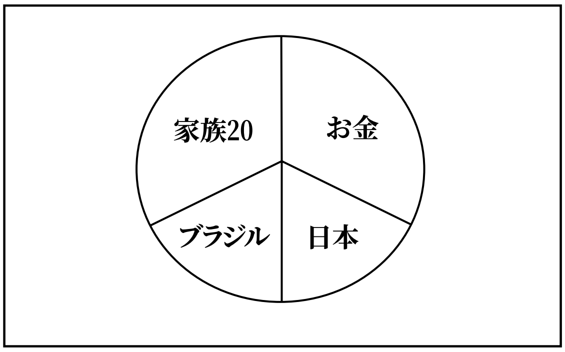
（5）認知マップの結果

面談調査時に，調査協力者に認知マップ，対人マップの作成を依頼した。目的は，日本語の使用環境や学習環境，コミュニケーション環境，個人の労働や日本語学習のニーズを知ることである。その場で作成した各マップは，面談調査で話題として用いた。理由は，工場の作業におけるコミュニケーションは，共通の知識や認識があって行われることが多い。そこで，面談調査で，共通の知識や認識がない雑談により，調査協力者の日本語使用・理解の実態を知ろうとした。認知マップから，現在の自分が重要視していることをまとめると，以下のようになる。なお，面談調査を実施できなかった Y.P.と K.M.からは資料を得られなかった。

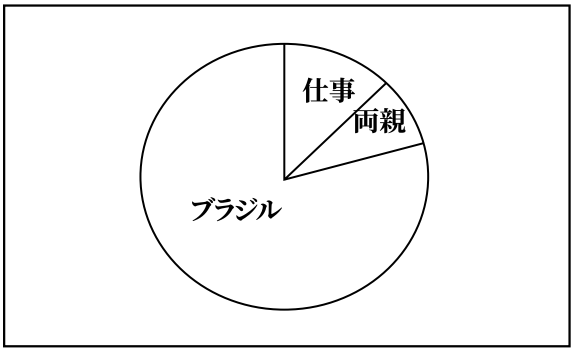
E.N. （理解力 70%）



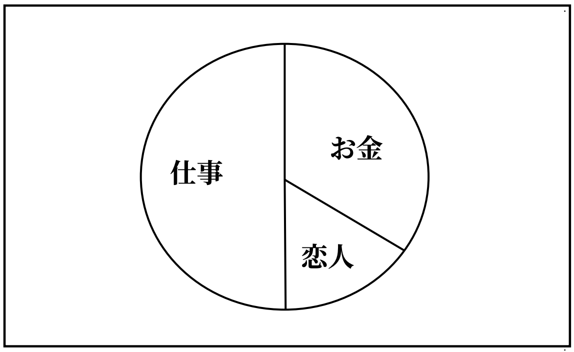
A.K. （理解力 70%）



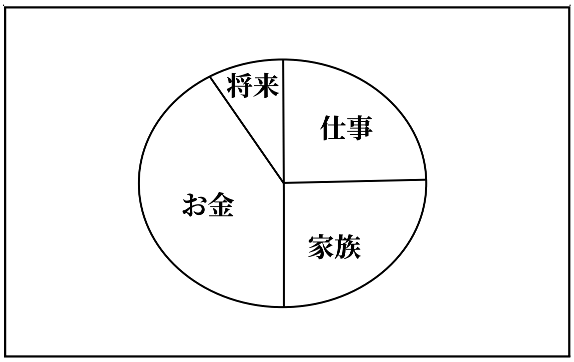
B.R. （理解力 70%）



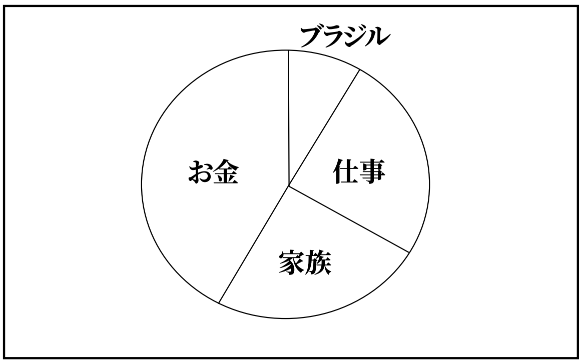
N.S. （理解力 90%）



F.M.（理解力 30%）

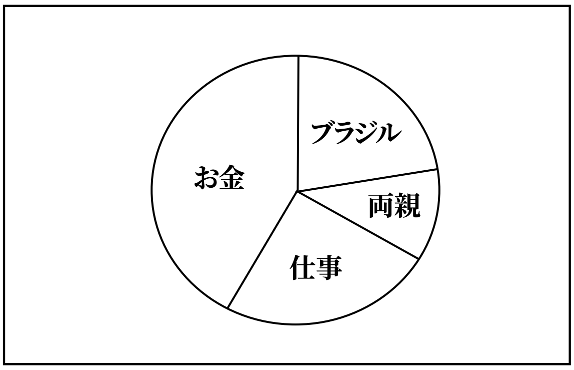


T.D.（理解力 30%）

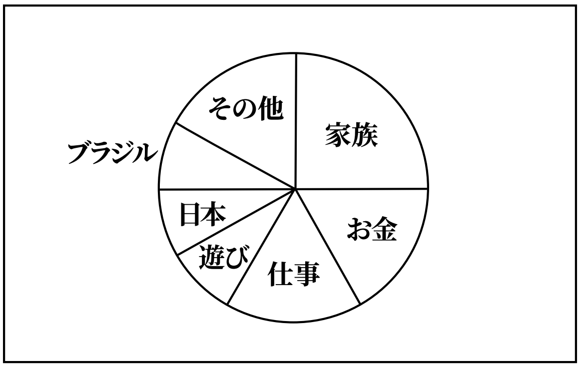


※なお,「ブラジル」とあるのは，母国の意味もあるが，面談での聞き取りから，母国にいる身内の意味が強いことが分かった。

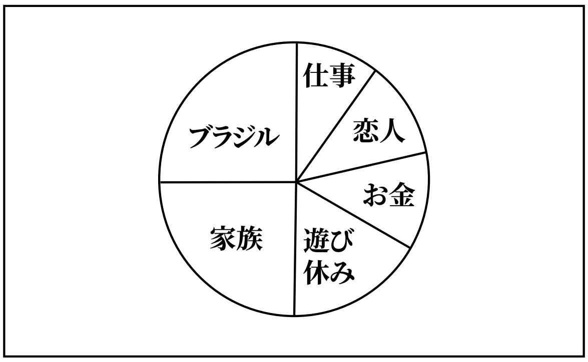
M.K.（理解力 30%）



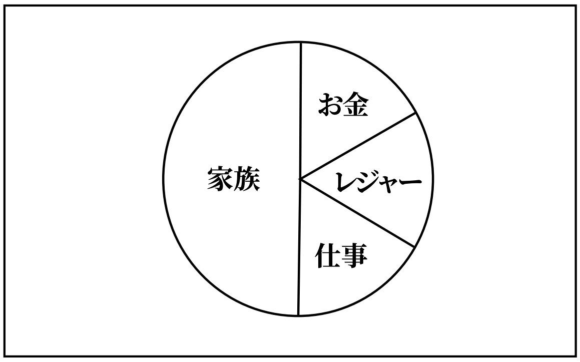
S.R.（理解力 50%）



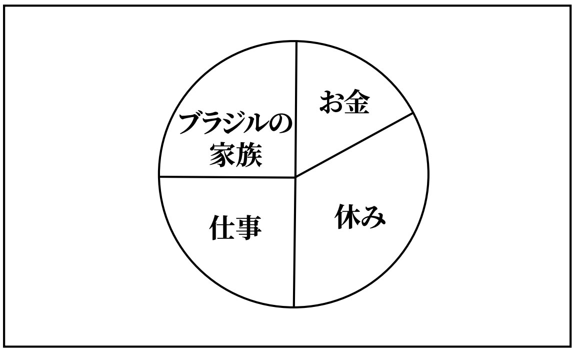
I.S.（理解力 30%）



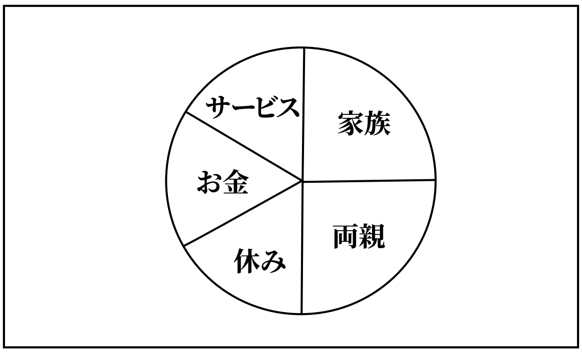
S.S.1（理解力 90%）



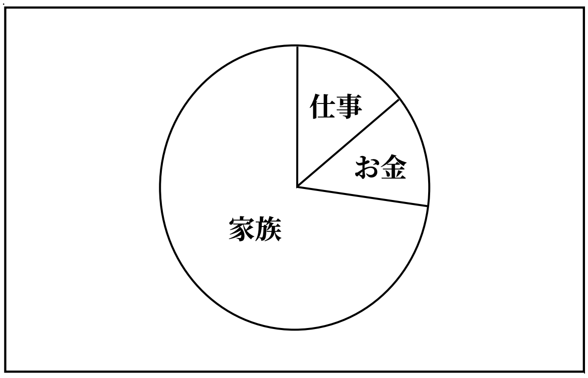
T.A（理解力 30%）



S.S.2（理解力 50%）



N.E（理解力 70%）



（6）対人マップの結果

対人マップから，現在の自分が維持している人間関係の親疎（とても親しい＞親しい＞少しだけ親しい＞知り合い）をまとめると，以下のようになる。なお，面談調査を実施できなかった Y.P. と K.M.からは資料を得られなかった。

E.N.（**理解力** 70%）**:** 妻，子供，両親＞日本の友人＞遠距離の日本の友人＞なし
A.K.（**理解力** 70%）**:** 恋人＞母親＞弟＞父
B.R.（**理解力** 70%）**:** 夫＞母親＞近所の同国人＞同国の友人
N.S.（**理解力** 90%）**:** 恋人＞兄＞同国の同僚＞近所の人
F.M.（**理解力** 30%）**:** 夫，母親＞姉妹＞同国の友人＞　なし
T.D.（**理解力** 30%）**:** 夫＞家族，友人＞同国の友人＞同国・日本の友人
M.K.（**理解力** 30%）**:** 両親，兄弟，恋人，数人の友人＞古い付き合いの同国の友人＞数人の同僚，仕事以外の同国・日本の友人＞挨拶程度の人
S.R.（**理解力** 50%）**:** 家族＞同国の友人＞日本人の友人＞その他
I.S.（**理解力** 30%）**:** 恋人＞従兄たち，同僚の年輩者たち，知人＞日本人の上司＞同国の同僚
S.S.1（**理解力** 90%）**:** 娘＞夫＞兄弟＞同国の友人
T.A.（**理解力** 30%）**:** 母親＞姉妹＞同国の同僚＞なし
S.S.2（**理解力** 50%）**:** 娘＞夫＞なし
N.E.（**理解力** 70%）**:** 家族＞夫＞同国の友人＞仕事の仲間

（7）コミュニケーションマップの結果

コミュニケーションマップ（個人情報保護の観点から記載しない。）から，１週間前後のコミュニケーションの状況から次のことが言える。今回の調査では，１週間という範囲で資料の作成を依頼した。したがって，当該１週間に日本語によるコミュニケーションがなかったからといって，日常すべてにないわけではない。また，単語レベルでの発話について，調査対象者自身がコミュニケーションをしたという認識がなく，記述しなかったということが考えられる。なお，提出した調査対象者は６名である。

✧ 子どもを連れて病院へ行った一人を除き，日本語を使用した事実の記述はなく，すべてポルトガル語によるコミュニケーションであった。

- ✧ 会社内でのコミュニケーションを除き，日本語を使用した事実の記述はなく，すべてポルトガル語によるコミュニケーションであった。
- ✧ 面談調査のとき，スーパー等での買い物の際に，日本語を読む，日本語を聞く，単語レベルの日本語を話すことがあることが分かったが，その調査対象者たちも日本語を使用した事実の記述はなかった。
- ✧ 面談調査で日本の友人がいると述べた調査対象者も日本語を使用した事実の記述はなかった。

【（5）（6）（7）の総括】

この項の冒頭で述べたように，三つのマップは，今回の調査では，録音，観察，面談の各調査を通じて，日本語についてのとらえ方，考え方を知るための補足資料という位置付けである。この資料の使い方の一つとして，面談調査での自分自身についての説明と，各マップでの記述を比較し，日本語力の問題で十分に伝達ができなかった情報の修正をすることがある。したがって，ここでは，面談調査からの情報も踏まえて述べる。なお，調査対象者の年齢，家族環境については，事前収集の対象とできなかったため，その点での比較検討はしない。また，少数の調査対象であり，ステレオタイプを排除するため，男女差といった比較検討も基本的に行わない。

1. 認知マップの仕事という表現には，仕事の内容よりお金ということが強く関わる。
2. 認知マップの仕事という表現には，就労の期間や場所，現給与，現作業の改善などが含まれる。
3. 認知マップのブラジルという表現には，家族の暮らし，帰国後のことの意味が含まれる。
4. 認知マップの日本という表現には，現在の暮らし，日本での今後の生活という意味が含まれる。
5. 対人マップでは，同国人，日本人の同僚が挙げられている。※面談調査を合わせると，現在の会社，就労，作業，工場の雰囲気，待遇，人間関係については全員がよい評価をしている。なお，派遣社員，派遣会社の社員ともに，現在の会社への応募競争について言及する人が多かった。
6. 全員が家族，身内中心の生活態度であり，コミュニケーションや話題の中心もそうなっている。
7. 仕事での上昇志向があっても職場を離れて日本語コミュニケーションに積極的な人はいない。
8. 休み，休みの過ごし方，趣味を書いた人は全員独身である。
9. 家族の同伴の有無や近在の親族の有無などによって，現在の生活環境の維持の度合，日常のコミュニケーションの範囲に差異がある。
10. 新たにコミュニティを作ろうとする行動や認識は見られない。
    ※面談調査を合わせると，現実的な問題に対して必要なコミュニケーション力を身に付けることを望んでいることが分かる。
11. 来日直後に就労した会社，居住地でできた日本の友人の影響を強く受け，今も連絡を取っている。
12. 近隣の身内とは常に連絡を取っている。
13. 日常生活でのホームパーティやお出かけのときは，身内や同国人の家族やその縁戚と行う。その中には，日本人と結婚した人もいるので，多少の日本語を使う。
14. 職場と生活，日本人と同国人，同国人と同国人どの間に切り分けがある。その基軸となるのが自分の家族と暮らしである。※面談調査と合わせると，今後の家族との暮らしをどう考えるかによって，今後の希望，日本語習得への態度は強く影響を受ける。

（７）日本語文書等の結果

工場内や作業工程で，掲示物，配布物，作成物など様々な形態で日本語の文書を読み書きする。朝礼配布物や作業操作の指導マニュアルの一部にはポルトガル語訳があるが，大部分は日本語による文書である。以下に，その資料の代表的なものを掲載する。なお，個人が特定できるもの，業務上支障があるものについては消去した。しかし，自筆物は，必要な情報と考え，そのまま掲載した。

（A）朝礼と配布資料の例

1/31（木）朝礼

- 現在の品質状況は、マウンター生産台数[redacted]台、不具合6台、全体直行[redacted]3%です。JWは生産台数[redacted]台、不具合ゼロで直行率100%でした。先々週は出荷検査指摘がゼロでしたが、先週は4台発生しています。また、工程内では[redacted]ボルト不締まりが[redacted]していますので、締めてキーペンを付けるまでは集中して、途中で作業中断をしないでください。

- 明日より、[redacted]工場から4名の応援者がきます。マウンター生産3名、ロボット生産へ1名です。

- 本日15:05から2階会議室でＣＳＲセミナーを行います。対象者は時間に遅れないように参加してください。セミナーは15:05ジャストからスタートします。

- 製造部の全体朝礼は来週[redacted]月曜日予定です。

• A situação da qualidade no mounter é de 129 máquinas produzidas, 6 furyou, porcentagem geral de 95.3%. No JW foram produzidos 303 unidades, zero de furyou, porcentagem de 100%. Ainda está sendo encontrado vários parafusos frouxos na máquina, vamos trabalhar sem perder a concentração e no possível não interromper o serviço pela metade.

• Hoje à partir das 15:05 hrs haverá seminário de CSR.

• A reunião geral será na segunda feira.

※支障がある語は消去。

2/1（金）朝礼

・本日より職長の担当が１部変更になります。変更工程を連絡します。6号館(テープフィーダーのぞく)ー高橋職長、部品庫ー新藤職長、印刷機・給送・ハンドラーー北川職長、大型メカ･電気・エージングー鈴木茂司職長です。

・ＣＣＳアカデミーで記入した３つの約束を覚えていますか、１ヶ月ごと自分たちの行動について評価を行います。各工程にある用紙を確認し、グループ員で1ケ月の状況を○×△の3段階で評価しましょう。もしも、△×になった項目があるようでしたら、2月はより意識し、○を目指しましょう。

・来週月曜日に製造部全体朝礼を行います。８：００までに食堂へ集合してください。

・今月の改善提案締め切り日は8日(金)です。休日を利用して書きましょう。

・ヤマハラクビーを応援しよう。明日１４：００からヤマハスタジアムにて東芝戦が行われます。チケットに若干の余裕がありますので、応援してくださる方は、職工長へ声を掛けて下さい。先着でお渡しします。

. Hoje deverá ser feito a avaliação das metas do CCS para o mês de janeiro. Fazer a verificação com todos os membros do grupo e anotar se as metas foram ou não cumpridas colocando O X △. Os grupos que anotaram △ ou X em janeiro, se esforçar para que todos cumpram as metas em fevereiro.

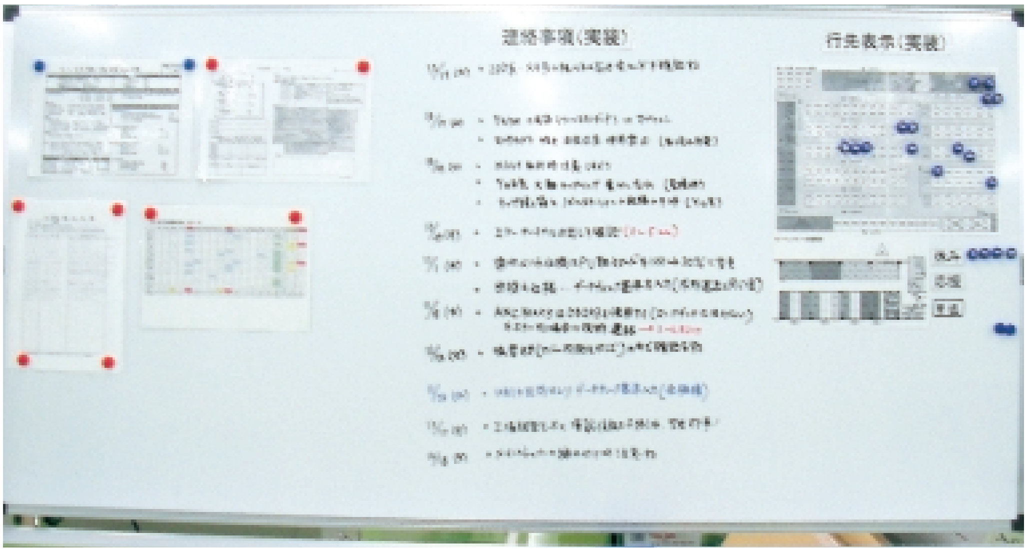
. Segunda-feira à partir das 8horas haverá reunião geral no refeitório.

. O prazo de entrega do papel de idéias (kaizen teian) será dia 8 (sexta-feira).

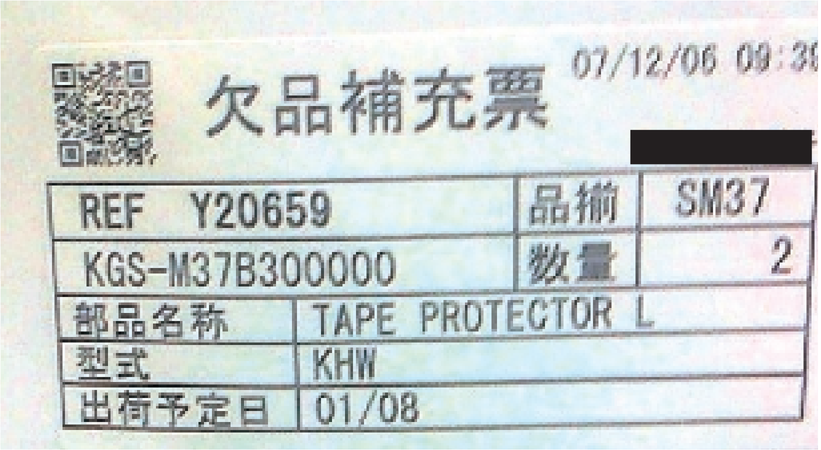
. Sobrou entradas para o jogo de rugby que será realizado amanhã à partir das 14 horas no estádio de Yamaha contra o time da Toshiba. As pessoas interessadas avisar o shokucho ou koocho.

（B）日本語表示資料の例

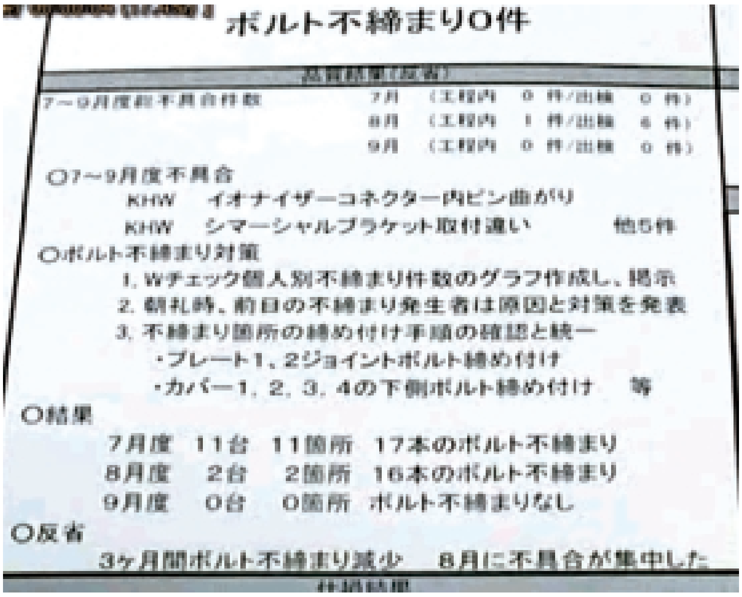
前述の写真 18：各部署にあるホワイトボードの掲示



前述の写真 20：欠品表の表示



前述の写真 21：掲示版の表示



前述の写真 19 A・B：ホワイトボードの手書き掲示（拡大）

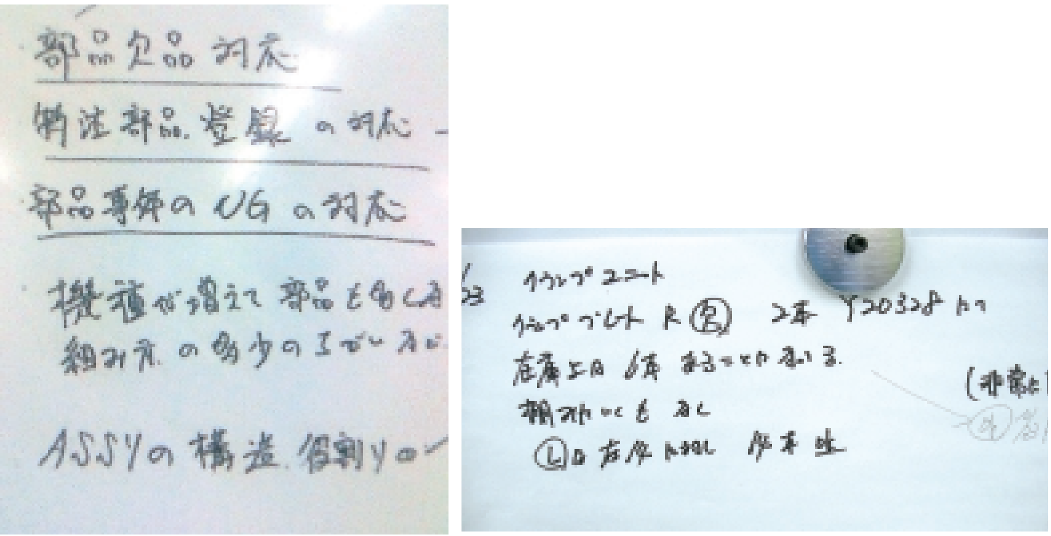
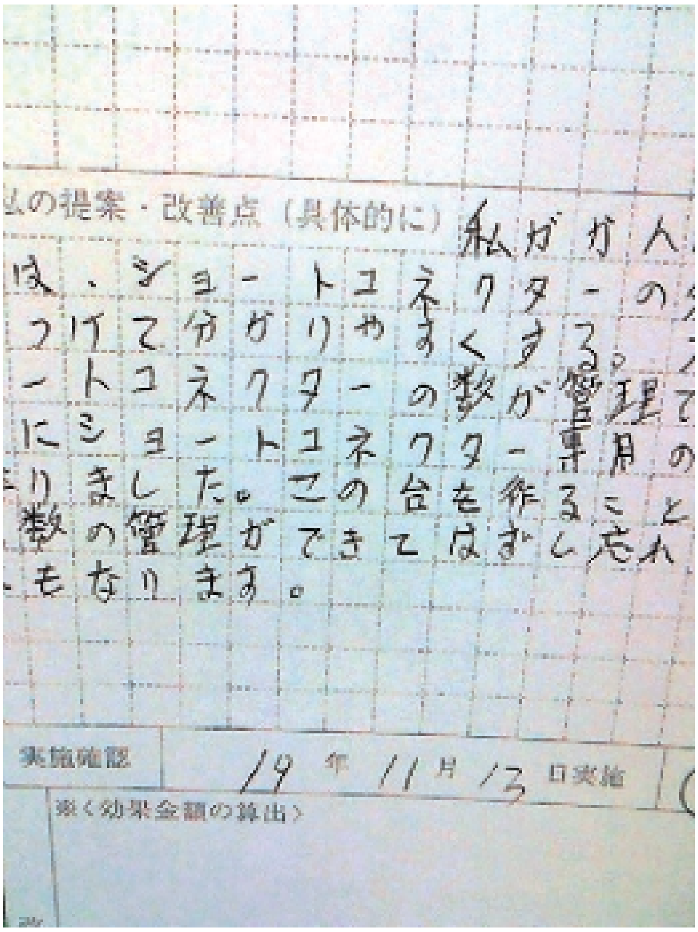


写真 23：掲示版の改善・工夫案（優秀評点のものが掲載される。）



（C）自己作業ノートの例

No.

Date

* Shiro fio "Terra" sempre p/ fora máq.

- Motor W (lado esquerdo) prender fio Terra.
- Placa alumínio
- Fio verde e amarelo (2 curtos)

Parte preta da máq (que movimenta) prender um fio Terra, de cada lado, colocar as 2 orelhinhas uma cada lado fio Terra, uma orelhinha em baixo da peça preta.

- Fio Sensor - 1 cada lado, passar Kipen
- Fio Sensor ORG, sempre lado esquerdo, prender c/ nishiroku

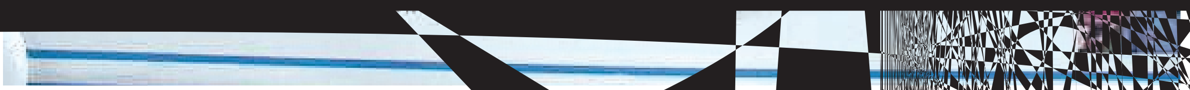
Placa alumínio que vai prender o Kiburu...

Prender parafuso Kipen

Shiro Terra 13 total

- Prender a Kiburu, c/ parafuso 4x8
- Colocar 2 peças cinzas e tampa preta uma de cada lado
- na hora de prender puxar p/ você, e prendendo c/ nishiroku

* Prender os pecinhas puxa p/ mim 1º, depois p/ outro lado, esticar os plásticos p/ ficarem juntos



【（7）の総括】

✧ 職場では，作業遂行の[illegible]語を理解，使用[illegible]要がある[illegible]

1. [illegible]の字を[illegible]で読むことが[illegible]
2. [illegible]口文書による日本語情報は非常[illegible]多い。
3. 専門用語，工場内用語が多い。
4. [illegible]表記は，例えば長音記号の有無などを[illegible]よ[illegible]ものがある。
5. [illegible]数字，漢字が混[illegible]

[illegible]ある。[illegible]

[illegible]のか。

[illegible]作業指示，通達，問題点が書[illegible]

[illegible]票，注文票，作業記録・報告といった[illegible]

[illegible]使われ方はどうか。

1. 作業上のト[illegible]書きながら検討[illegible]
2. 自分が作成した作業ノートを用いて，日本語で話し合うことがあ[illegible]

（６）工場内の使用語彙・理解語彙の結果

以下は，観察調査によってえられた収集した文書，資料をもとに語彙を抽出し，NTT 作成の語彙特性データ※（親密度※※），単語を構成する漢字の情報を付加したものである。

①語彙

語彙抽出のもとにした資料は，各作業エリアにあるホワイトボードの掲示物や記述物，朝礼配布物，工場内掲示板の掲示物，工場内表示物，発注票や伝票等の移動文書である。抽出語彙の中から，作業に必要な語という観点で録音調査の文字化資料と照合し，読み，書き，聞き，話しに共通する語彙を選定した。したがって，挨拶などの日常会話に必要な語は抽出していない。また，選定した語彙は，工場内で駆使する必要がある語，理解のみ必要な語や，工場全体で必要な語，担当する作業エリアで必要な語などがあるが，今後，日本語教育カリキュラムを作成する際に検討する情報として，今回はそれらの情報は加えていない。

※三省堂-NTT データベースシリーズ 日本語の語彙特性<http://www.sanseido-publ.co.jp/publ/ntt_database.html>

※※親密度（音／文字）とは，単語を音声で聞いた場合，文字で見た場合，その反応速度の遅い・速いを 7 段階評定値（0～7）で示し，親密度としたもの。未記入は，該当データなしを表す。

語彙等	用語例					NTT 語彙特性 親密度：音/字		備考	構成漢字		特殊
マーク											
※						－	－				
済						－	－				
禁						－	－				
秘						－	－				
英語											
C	C テーブル					－	－				○
M	M トレイ					－	－				○
R	R 軸					－	－				○
Q	Q コード					－	－				○
X	X 軸	X 方向				－	－				○

Y	Y 軸	Y 方向	Y の 113R	Y=20738		－	－				○
W	W ピン	W ピン軸	W チェック			－	－				○
Active						－	－				○
Assembleon						－	－				○
ASSY	ASSY 品					－	－				○
CCS						－	－				○
CLAMP						－	－				○
CLEAR						－	－				○
CLI						－	－				○
Co2	Co2 削減					－	－				
EHP						－	－				○
EMERGENCY						－	－				
ERROR						－	－				
ESD EARTH FACILITY						－	－				○
GHP						－	－				○
IC	IC ハンドラー					－	－				
IM	IM パーツセンター	IM カレンダー				－	－				○
Itop						－	－				○
KGB						－	－				○
KGT						－	－				○
Mains						－	－				○
Ni Cd						－	－				
OA	OA 機器					－	－				
OFF						－	－				
OK						－	－				

ON						－	－				
Opal XII						－	－				○
O-ring						－	－				○
OVER HEAT PROTECTOR						－	－				○
PHS						－	－				
READY						－	－				
RESET						－	－				
S/N						－	－				○
S-ATS	S-ATS チェックシート					－	－				
SENJO						－	－				
SETSUZOKU						－	－				○
Setup	Setup table power ｼｰﾙ					－	－				
START						－	－				
STOP						－	－				
Vm Spec						－	－				○
Warning	WANING 警告-シール					－	－				
WASHA						－	－				○
カタカナ語											
アース	コンベアアース	ｱｰｽﾗﾍﾞﾙ	アース線	ｱｰｽﾏｰｸｼｰﾙ		4.114	4.29				
アセスメント											
アップ	スピードアップ	ｼｪｲﾌﾟｱｯﾌﾟ	ｳｫｰﾑｱｯﾌﾟ	ﾊﾞｰｼﾞｮﾝｱｯﾌﾟ		4.686	4.839				
アルミ						5.143	5.032				
イオナイザー											○
インストール	インストール済み										
インバーター											

エア（エアー）	エアターミナル	エアマット	エアもれ	エアシャワー		4.057	4.032				
エイジング											○
エラー						5.343	5.129				
エリア						4.343	4.355				
オーダー	オーダーR568911					4.743	4.742				
オート	オートマウント					3.857	4.71				
オートコリ											○
オフ						4.886	4.774				
オプション						3.829	3.935				
カート	ダストカート					4.743	4.516				
ガイド						5.086	4.903				
カバー						5.114	5.129				
カメラ	カメラサブ	ｻｲﾄﾞﾋﾞｭｰｶﾒﾗ		マルチカメラ		6.629	6.419				
ガラス						6.286	6.194				
ガレキ											
カレンダー	IM カレンダー					6.286	6.452				
クリーニング						5.714	5.581				
クリーン											
グリス											
グループ						5.114	4.935				
クレーム						4.714	4.379				
クレーン						5.457	5.29				
ケーブル						4.314	4.548				
ケット											○
コート						6.257	5.968				

コード	認証コード	該当コード	処理コード	理由コード		5.171	4.29				
コール	コールオフ					4.2	4.129				
コップ	紙コップ					6.257	6.258				
コネクタ											
コピー	裏コピー					5.714	5.742				
ゴミ						6.114	5.581				
コメント						5.057	4.581				
コンセント						5.686	5.613				
コンテナ（ー）						3.886	3.645				
コンデンサ											
コントローラー											
コントロール	ｺﾝﾄﾛｰﾙﾎﾞｯｸｽ					4.6	4.548				
コンプライアンス											
コンベア						4.147	4.71	***ヤー**			
サーモ	ｻｰﾓｺﾝﾄﾛｰﾗｰ										
サイクル	サイクル停止					4.743	4.065				
サイト											
サブ	メカサブ	カメラサブ	ヘッドサブ			4.257	4.161				○
サプライ	パワーサプライ										
シート	チェックシート					5.4	4.968				
シール						5.971	5.968				
シマーシャル											○
シャフト						3.333	3.367				
シャワー						6.486	6.387				
シュレッダー						4.382	5.233				

ジョイント						3.914	3.968				
ショート						5.171	4.645				
ショップ											○
スイッチ	ﾃﾞｨｯﾌﾟｽｲｯﾁ					5.771	5.226				
スキル											
スタンダード						4.057	4.065				
スチロール	発砲スチロール										
ステーション	ﾉｽﾞﾙｽﾃｰｼｮﾝ					4.257	4.419				
ストッパー	ﾒｲﾝｽﾄｯﾊﾟｰ										
スパーク						3.543	3.774				
スピード	スピードアップ					5.429	5.129				
スペック	ヘッドスペック										
セミナー	メンタルセミナー	交通安全ｾﾐﾅｰ				4.343	4.452				
セルフ						3.971	3.645				
ゼロ						5.086	4.581				
センサー						4.4	4.355				
センター						4.914	4.742				
ソフト（ウェア）						4.343	4.097				
ターミナル						4.6	4.452				
タイマー						5.314	5.065				
タイム						4.914	4.742				
ダクト	使用ダクト					3.185	3.172				
ダスト	ダストカート										
チェック	チェックシート	ﾃﾞｰﾀﾁｪｯｸ				5.057	4.968				
チップ	チップ捨て箱					4.829	5.194				

チャイム						5.743	5.516				
チューブ						5.343	5.323				
ツール	ツールスタンド					3.457	3.645				
ディスプレイ						4.943	4.839	**＊レー**			
データ	データチェック					4.086	4.581				
テーブル	テーブルリフター					6.057	6.161				
テンプレート											
トイレ						6.514					
ドライバー						5.629	5.484				
トラバーサ											○
トラブル						5	4.742				
トレイ						4.914	5.097	**＊レー**			
ノズル	ﾉｽﾞﾙｽﾃｰｼｮﾝ					3.912	3.933				
バーコード						5.829	5.839				
バージョン	ﾊﾞｰｼﾞｮﾝｱｯﾌﾟ					4.086	3.903				
パーツ						4.286	4.032				
ハーネス											○
パイロット	パイロットライン					5.629	5.548				
パック	紙パック					5.086	4.742				
バネ	板バネ					5.543	5.548				
パレット						5.457	5.129				
パワー	パワーサプライ	ﾊﾟﾜｰﾘﾌﾀｰ				4.8	4.774				
パワーリフター											
ハンガー						5.971	6.129				
ハンド	ハンドリフト					5.171	4.767				

ハンドラー											○
ピストン						4.571	4.742				
ビニール						5.943	5.871				
ビン						6.114	5.806				
ファン											
フィーダー											○
フタ						5.6	5.71				
フック						4.857	5				
プラスチック						5.429	5.484				
ブレーカー	電源ブレーカー					4.886	4.742				
プレート						4.343	4.567				
ブロア											○
ベース	ベース上面					4.914	4.548				
ペール	ペール缶										
ヘッド	ヘッドサブ	ﾍｯﾄﾞスペック				6.4	6.355				
ベルト						5.914	6.226				
ペン	黄ペン	白ペン				6.429	6.129				
ポイント						4.686	4.452				
ボード											
ボックス	ｺﾝﾄﾛｰﾙﾎﾞｯｸｽ					5	4.774				
ボリューム						5.029	4.806				
ホルダー						4.114	4.194				
ボルト						4.314	3.516				
マーキング											
マーク						4.943	4.581				

マウンター											
マウント											
マガジン						5.486	5.548				
マシン						4.343	4.645	*ﾏｼｰﾝ			
マスタ	三角マスタ										○
マット						5.571	5.71				
マルチ	マルチカメラ										
ミーティング						5.229	4.935				
ミス						5	4.774				
メイン	メインストッパー										
メカ											
メンタル	メンタルセミナー					3.886	3.774				
モーター						4.714	4.806				
モード	工場調整モード	搭載情報ﾓｰﾄﾞ				4.086	3.516				
モニター						4.886	5				
ユニット	クランプユニット					4.2	3.903				
ライト						5.429	5.355				
ライン						4.657	4.774				
ラック						4.343	4.452				
ラベル						5	4.839				
ランプ						5.543	5.452				
リーダー						5.286	5				
リード	リードタイム					4.629	4.7				
リール						3.813	4.581				
リサイクル						5.2	5.097				

リスク						4.657	4.484				
リスト	連絡リスト					4.829	4.548				
リファレンス	ローリスト										
リフト	ハンドリフト					5.371	5.355				
ルーム											
レイアウト						4.229	4.161				
レール						5.514	5.3				
レギュレーター											○
レッスン						5	4.742				
レンチ	六角レンチ										
ロー	ローリスト					4.371	z				
ローズ	ローズレース					5.057	5.161				
ワイヤー						4.382	4.833				
特殊語											
赤	赤ペン					6	5.871		**赤**		○
黄	黄ペン								**黄**		○
白	白ペン					6.029	5.71		**白**		○
黒						5.8	5.548		**黒**		○
漢字構成語											
空(き)	空(き)箱					4.571	3.968		**空**		
安全	交通安全	安全第一	安全心得	安全セミナー		4.571	4.29		**安**	**全**	
以外						3.857			**以**	**外**	
移管									**移**	**管**	
行先	行先表示					4.4	3.839		**行**	**先**	
異常	異常停止					4.429	4.129		**異**	**常**	

板	板バネ	掲示版				5.371	5.452		**板**		
位置	定位置					4.314	4		**位**	**置**	
一連						3.514	3.226		**一**	**連**	
一括	一括台車					3.8	3.742			**括**	
一般	一般用紙					4.343	3.903			**般**	
一品（いっぴん）						4.029	4			**品**	
移動						4.543	4.516			**動**	
意味						4.314	3.839		**意**	**味**	
依頼	依頼部署	依頼書				4.343	4.129		**依**	**頼**	
印刷	印刷機					4.771	4.968		**印**	**刷**	
印字						4.229	3.323			**字**	
飲料	飲料缶					4.886	4.2		**飲**	**料**	
後ろ	後側					4.886	4.677		**後**		
裏	裏コピー	裏側				4.743	4.613		**裏**		
運転	自動運転					5.429	4.968		**運**	**転**	
運搬						4.2	4.097			**搬**	
応援						5.086	4.871		**応**	**援**	
応接						3.857	3.452			**接**	
大型	大型電気工程					4.657	4.516		**大**	**型**	
置き場	台車置き場					4.143	3.968			**場**	
お客様									**客**	**様**	
奥						4.6	4.387		**奥**		
音（おと）						5.371	4.839		**音**		
表（おもて）	表側					4.657			**表**		
温度	温度表示器					5.029	4.258		**温**	**度**	

会議	会議室					4.4	4.323		**会**	**議**	
外形	外形標準					3.629	3.258			**形**	
会社						5.257	4.613			**社**	
回収						4.371	4.129		**回**	**収**	
解除	保護解除					4.429	3.968		**解**	**除**	
改善						4.2	4.065		**改**	**善**	
階層	階層内					3.829			**階**	**層**	
階段						5.771	5.323			**段**	
該当	該当コード					3.886			**該**		
開放	開放厳禁					4.4			**開**	**放**	
下記						3.943			**下**	**記**	
家具						5.343	5.355		**家**	**具**	
確認	未確認					4.571	4.161		**確**	**認**	
格納						3.314	3.29		**格**	**納**	
加工						4.229	4.226		**加**	**工**	
箇所						3.486	3.167	*ケ所	**箇**	**所**	
角（かど）						4.6	4.548	*かど	**角**		
金具						4.714	4.871		**金**		
過熱						4.6	4.645		**過**	**熱**	
可燃	可燃物					4.114	3.267		**可**	**燃**	
可能	可能性					4.4	4.194			**能**	
紙	紙コップ	紙パック				6.057	5.935		**紙**		
仮	仮締め					3.857			**仮**		
缶	ペール缶					5.914	4.613	*カン	**缶**		
干渉						4.2			**干**	**渉**	

完成						4.743	4.29		**完**	**成**	
管理	工程管理	工程管理票				4.171	4.097			**理**	
完了						4.514				**了**	
機械						4.686	4.645		**機**	**械**	
着替え						4.714	5		**着**	**替**	
機器						4.114				**器**	
危険						4.771	4.645		**危**	**険**	
機種	全機種					3.8	4.29			**種**	
基準	形式基準					4.171	3.806		**基**	**準**	
傷						5.343	5.129	***キズ**	**傷**		
起動						4.057			**起**		
記入	記入者					4.429	4.452			**入**	
基板											
基盤						4.029	3.935			**盤**	
吸音	吸音材								**吸**		
休暇						4.943	4.419		**休**	**暇**	
休憩	休憩室					4.914	4.774			**憩**	
給茶	給茶器								**給**	**茶**	
吸着						3.886	3.581				
給湯	給湯室					4.486	3.516			**湯**	
給料	給料日					5.057	4.903				
供給	現品供給	部品供給	供給停止	供給者		4	3.968		**供**		
許可	不許可					4.257	4.258		**許**		
記録						4.6	4.129			**録**	
禁止	土足禁止					4.771	4.387		**禁**	**止**	

金属						4.686	4.806			**属**	
区分						3.914	3.774		**区**	**分**	
区別						4.2	4.161			**別**	
組合						4	3.548		**組**	**合**	
警告	警告書	警告シール				4.543	4.419		**警**	**告**	
掲示	掲示版					4.686	4.161		**掲**	**示**	
形式	形式基準					3.8	3.581			**式**	
経費	経費戻し	経費削減				4.171	3.742		**経**	**費**	
怪我						5.543	5.226	*ケガ	**怪**	**我**	
月間	月間目標					3.914			**月**	**間**	
決裁						3.343			**決**	**裁**	
欠品						3.371			**欠**		
原因						4.286	3.774		**原**	**因**	
厳禁	開放厳禁					4.571	3.833		**厳**		
検査	検査済み					4.571	4.355		**検**	**査**	
検証						3.8				**証**	
現品	現品票	現品供給				3.857	3.71		**現**		
原料						4.086	3.935				
交換						4.857	4.065		**交**	**換**	
工具	工具箱	工具数				4.6	4.467				
工事						4.914	4.548			**事**	
向上						3.943	3.71		**向**	**上**	
工場	工場調整					5.057	4.839				
工数	工数削減									**数**	○
構造						3.829	3.71		**構**	**造**	

高速						5.057	4.613		**高**	**速**	
交通	交通安全					5.029	4.323			**通**	
工程	工程内	工程残管理				3.4				**程**	
項目						4.086	3.645		**項**	**目**	
心得						4.057	3.613		**心**	**得**	
個人	個人目標					4.743			**個**	**人**	
固定	固定電話					4.257	4.29		**固**	**定**	
雑芥	雑芥類					6.114	5.581	*ゴミ			○
混入						4.229	3.903		**混**		
梱包						3.9	3.6		**梱**	**包**	
再	再読み込み	再起動				3.829			**再**		
最後						4.771	4.226		**最**		
在庫						4.286	4.29		**在**	**庫**	
再生	再生紙					4.4	4.065			**生**	
再発						4.143	4			**発**	
作業	作業場	作業者	調整作業			4.257	4.161		**作**	**業**	
削減	経費削減	工数削減	Co2 削減			4.114	3.774		**削**	**減**	
削除						4.657	4.484				
作						4.143	3.935				
三角	三角マスタ					5.429	5.161		**三**		
残業						4.8	4.742		**残**		
残件										**件**	○
時間						5.057	4.419		**時**		
支給						4.2			**支**		
軸	Y 軸	X 軸	W ピン軸			4.514	4		**軸**		

事項						3.543	2.862				
仕事						5	4.613		**仕**		
指示						4.4	4.258		**指**		
磁石						5.714	5.871		**磁**	**石**	
仕損										**損**	
実施	実施方法					4	3.871		**実**	**施**	
実装										**装**	
指導						4.629	4.161			**導**	
自動	自動運転	自動入力				4.6	4.323		**自**		
自販機									**販**		
締まり	不締まり	締まり具合				4.2	3.935		**締**		
締め	仮締め	本締め				4.143	3.968				
社員						4.8	4.194			**員**	
習慣						4.457	4.129		**習**	**慣**	
従業員						4.429			**従**		
修正	要修正					4.371	4.065		**修**	**正**	
充電						4.714	4.71		**充**	**電**	
収納						4.343	4.29				
修理						4.514	4.387				
終了						4.886	4.355		**終**		
受注						3.857	3.452		**受**	**注**	
出荷						4.514	4.258		**出**	**荷**	
出検	出検者										○
出庫						3.743	3.464				
手動						4.457	4.419		**手**		

順守						3.314	3.233		**順**	**守**	
準備						4.629	4.129			**備**	
仕様	仕様書					3.486					
使用	使用ダクト					4.4			**使**	**用**	
消化	消化器					4.429	4.355		**消**	**化**	
状況						4.057	3.935	***情況**	**状**	**況**	
承認	電子承認					4.086			**承**		
情報	搭載情報					4.629	4.032		**情**	**報**	
照明						5.229	4.677		**照**	**明**	
上面	ベース上面									**面**	
職長							2.273		**職**	**長**	
食堂	社員食堂					5.6	5.161			**堂**	
職場						4.486	4.29				
食券						5.114	4.194		**食**	**券**	
署名						4.4	4.548		**署**	**名**	
処理	処理コード					4.143	3.935		**処**		
書類						5	4.806		**書**	**類**	
新規						3.971	3.677		**新**	**規**	
新人						4.771	4.29				
新聞	新聞紙					6.229	6.29			**聞**	
推移						3.771			**推**		
水準	水準器					4.057	3.613		**水**		
数値						3.943	3.774			**値**	
数量						3.886	3.613			**量**	
制御						3.829	3.774		**制**	**御**	

清潔						4.943	4.419		**清**	**潔**	
生産						4.371	3.71			**産**	
清掃						4.943	4.516			**掃**	
製造						4.143	3.871		**製**		
精度						3.657			**精**		
整頓						4.343	4.387		**整**	**頓**	
性能						4	3.774		**性**		
製品	複合製品					4.314	3.968				
整理						4.486	4.774				
接触						4.629	4.129			**触**	
接続						4.029	4.129			**続**	
設定						4.029	3.839		**設**		
洗浄						4.257			**洗**	**浄**	
洗濯	洗濯バサミ					5.686	5.355			**濯**	
専用						4.143	3.871		**専**		
操作						4.657	4.226		**操**		
掃除						5.171	5.258				
早退						4.714	4.032		**早**	**退**	
その他						4.429	3.484		**他**		
第一	安全第一					3.971	3.677		**第**		
対応						4.2	3.806		**対**		
待機						4.286			**待**		
対策						4.143	3.968			**策**	
台車						4.457	4.387		**台**	**車**	
対象	対象者					4.057	3.516			**象**	

打コン									**打**		○
脱着									**脱**		
棚	戻し棚	棚卸（し）				5.343	5.323		**棚**		
端子						3.4	2.903		**端**	**子**	
短縮	リードタイム短縮					4.543	4.258		**短**	**縮**	
単体						3.629	3.226		**単**	**体**	○
治具	治具使用記録表	治具化							**治**		○
遅刻						5.2	5.129		**遅**	**刻**	
地図						5.714	5.581		**地**	**図**	
茶器						4.343	3.815				
着手						3.943	3.548				
注意						4.6	4.355				
中型						3.857	3.742		**中**		
中止						4.714	4.452				
中断						4.343	4.129			**断**	
調子						4.2	3.839		**調**		
調整	調整作業	工場調整				4.2	3.774				
朝礼						5	4.645		**朝**	**礼**	
通電						3.086	2.968				
通路						4.943	4.806			**路**	
爪						5.457	6.194		**爪**		
提案						4.429	4.258		**提**	**案**	
提言						3.735	3.419			**言**	
停止	異常停止	供給停止	ｻｲｸﾙ停止			4.886	4.161		**停**		
提出						4.571	4.419				

定食						5.029	4.484				
出口						5.286	5			**口**	
出しろ											○
手順	手順書					4.257	3.935				
電気						4.971	4.677			**気**	
点検						4.571	4.323		**点**		
電源	電源ブレーカー					4.857	4.4			**源**	
電子	電子承認					3.714	3.161				
電池						6.057	5.839			**池**	
転倒						4.686	4.484			**倒**	
電話						6.314	6.419			**話**	
同梱	同梱品								**同**		
動作						4.543	4.129				
搭載	搭載情報					3.8	3.323		**搭**	**載**	
特注						3.943	4.032		**特**		
土足	土足厳禁	土足禁止				5.057	4.5		**土**	**足**	
途中						4.4	4.194		**途**		
内容	内容記入者					4.286	3.903		**内**	**容**	
中身						4.314	4.29			**身**	
斜め						4.971	4.806		**斜**		
名前						5.514	4.839			**前**	
入力	手入力	自動入力	入力済み			4.4	4.258			**力**	
認証	認証コード					3.229	2.968				
抜き打ち						4.143	4.258		**抜**		
願い						4.714	4.323		**願**		

納入						3.971	3.645				
納付						3.486	3.226			**付**	
配管						3.971	3.677		**配**		
廃棄	廃棄物					4.257	3.613		**廃**	**棄**	
排出						4.257	3.742		**排**		
排除	不良排除					4.257	3.968				
配線	誤配線					4.371	4.194			**線**	
箔	アルミ箔					3.441			**箔**		
派遣						4.171	4.194		**派**	**遣**	
箱	空き箱	ゴミ箱	工具箱	捨て箱		5.657	5.516		**箱**		
はじめ						4.114	3.935				
破損						4.343	4.387		**破**		
発生	発生量					4.371	4.129				
発注						4.114	3.806				
早出（はやで）						3.914	3.586				
貼り紙						4.657	5.226		**貼**		
番号						4.686	4.258		**番**	**号**	
搬出	搬出口					3.829	3.29				
反対	反対側					4.743	4.29		**反**		
判定	判定値					4.257	4.097		**判**		
搬入	搬入口					3.629	3.903				
備考						3.829				**考**	
非常	非常口					4.286			**非**		
必要						4.486	3.871		**必**	**要**	
表示	行先表示					4.114	3.903				

標準	外形標準					4.286	3.935		**標**		
昼休み						5.229	4.935		**昼**		
品質						3.829	3.742			**質**	
頻度						3.914	3.742		**頻**		
品番											
品証											
不可						3.943	3.871		**不**		
不具合						3.514	3.133				
複合	複合製品					3.829	3.581		**複**		
部署	依頼部署					3.657	3.6		**部**		
不燃						4	3.452				
部品	部品供給	戻し部品				4.4	4.419				
不良	不良排除					5.086	4.839			**良**	
ふるい	ふるい停止	ふるい分級				4.8	4.581				
分別						4.057	3.516				
平面						4.4	4.355		**平**		
返却						4.771	4.323		**返**	**却**	
変更						4.343	3.871		**変**	**更**	
弁当						5.914	5.903		**弁**	**当**	
方向	Y 方向	X 方向				4.486	4.097		**方**		
報告	報告書					4.543	4.258				
帽子						6.114	6.29		**帽**		
防止						4.314			**防**		
方法	実施方法					4.4	3.871			**法**	
保護	保護解除					4.371	4.097		**保**	**護**	

補充						4.143	4.323		**補**		
本日						4.629	3.903		**本**	**日**	
毎週						4.543			**毎**	**週**	
前	前側					4.743	4.806				
まとめ						4.829					
無理						4.286	4.323		**無**		
明細						3.914	4.194			**細**	
名称						4.143	3.7			**称**	
目標	個人目標	月間目標	作業目標	目標達成		4.6	4.161				
戻し	戻し経費	戻し棚	戻し部品						**戻**		
洩れ（もれ）						3.697	4.29		**洩**		
問題						4.829	4.355		**問**	**題**	
夜勤						4.686	4.645		**夜**	**勤**	
役割						4.314	3.968		**役**	**割**	
休み						5	4.581				
有休（有給）						4.343			**有**		
優先	優先度					4.371	3.677		**優**		
輸送						4.486	4.355		**輸**	**送**	
容器						4.629	4.548				
要求						4.371	4.323			**求**	
用紙	一般用紙	A4 用紙				4.857					
容量						3.914					
予定						4.657	4.387		**予**		
落下						4.657	4.677		**落**		
立案						3.629	3.516		**立**		

理由	理由コード					4.514	4.097			由	
流出						4.343	4.226		流		
量	発生量					3.914					
両面						4.629	4.161		両		
連絡	要連絡					4.686	4.548			絡	
六角	六角レンチ					4.257	4.129		六		
漢字構成語以外											
打ち上げる	打ち上げ					4.686	4.419				
起きる						5.057	5.065				
降ろす						4.657	4.613		降		
貸し出す	貸出し					4.743	4.419		貸		
貸す						4.886	4.452				
傾く	傾き					4.657	4.71		傾		
必ず						4.171	4				
ください											
組み立てる	組立て					4.743	4.387	*組立			
組み付ける	組付け										
声を出す	声出し								声		
締める	本締め	締まり	不締まり			4.4					
調べる	調べ					4.914	4.581				
捨てる	捨て箱					5.171	4.871		捨		
使い終わる											
つなぐ						4.829	4.484				
出る	出ない	出にくい				4.714	4.581				
届ける	届け	休暇届				4.6	4.484		届		

飛ばす	飛ばし					4.657	4.71		**飛**		
止める						4.743	4.613				
取り付ける	取付（取り付け）					4.6	4.29		**取**		
取り外す	取外し					4.486	4.452				
ねがいます											
抜く						4.486	4.548				
残す						4.657	4.484				
外す						4.486	4.484		**外**		
貼り間違える	貼り間違え									**違**	
引き出す						4.514	4.355		**引**		
引き継ぐ	引継ぎ					4.543	4.194		**継**		
防ぐ						4.486	4.516				
間違える	間違え	間違い				4.914	4.484				
持ち出す	持ち出し					4.629	4.419		**持**		
持ち運ぶ	持ち運び					4.714	4.645				
呼ぶ						5	4.677		**呼**		
読み込む	読み込み					4.429	4.29		**読**	**込**	○
悪い						4.714	4.355		**悪**		
忘れる	締め忘れ					5.171	4.903		**忘**		
割れる	割れた	割れ物				4.6	4.774				
助数詞											
～回	２回					3.629					
～階	２階					4.4					
～級	上級					3.914			**級**		
～系	80系					3.257			**系**		

～件	数字＋件	～の件				3.371					
～号館	5 号館									**館**	
～様（さま）	お客様					3.771	3.387				
～残（ざん）							2.867				
～順						4.143	3.839				
～書	報告書	文書									
～済（すみ）	インストール済み					3.886			**済**		
～値（ち）	数値	判定値	標準値			3.086	3.742				
～度	60 度					3.743	3.387				
～等（とう）						3.471	2.968	***など**	**等**		
～票	伝票	現品票	管理票			4.257			**票**		
～表（ひょう）	記録表	指導表					4.387				
～品（ひん）	誤品	ASSY 品	同梱品	単品	一品		3.581				
～用						4.057	3.806				

漢字語:396

カタカナ語:170

漢字:414

②漢字

前項①の語彙を構成する漢字は，414 字である。下表は，この 414 字を左から高頻度順に並べたものである。頻度情報のもととしたのは，月刊雑誌 70 誌の本文 200 万字分を調査対象とした国立国語研究所の「現代雑誌 200 万字言語調査」の語彙データである。照合の際，読み方は考慮しなかった。

照合した結果，上位 10 の漢字は，順に，「日」（5925），「人」（5326），「大」（4998），「一」（4830），「年」（4425），「本」（4193），「円」（3791），「中」（3684），「分」（3310），「時」（3136）となる。括弧内は，語彙データの中の総合頻度を表したものである。大きい数値ほど，よく使われていることを意味する。高頻度（1000 以上）の漢字の全体 415 字に占める割合は，86／414＝約 20%である。なお，同一漢字における読み（音訓）の区別はしていない。

※太字は頻度 1000 以上を示す。

漢字	**頻度**	**漢字**	**頻度**	**漢字**	**頻度**	**漢字**	**頻度**	**漢字**	**頻度**	**漢字**	**頻度**	**漢字**	**頻度**
日	5925	**下**	1966	**同**	1423	**込**	1048	安	833	線	654	可	535
人	5326	**前**	1900	**心**	1373	**開**	1047	口	830	員	645	常	529
大	4998	**目**	1891	**料**	1370	**外**	1036	区	822	必	636	支	524
一	4830	**定**	1884	**理**	1344	**面**	1033	平	822	設	634	得	522
本	4193	**品**	1867	**車**	1316	**書**	1032	白	810	位	631	段	520
中	3684	**部**	1799	**度**	1316	**化**	1028	向	802	応	627	聞	517
分	3310	**性**	1778	**使**	1308	**表**	1013	考	793	情	623	良	517
時	3136	**名**	1769	**通**	1307	**味**	1001	様	793	有	621	産	516
上	3119	**事**	1759	**付**	1300	能	981	連	791	量	614	状	513
月	3038	**三**	1702	**現**	1284	数	977	正	789	製	603	確	505
出	3012	**体**	1670	**立**	1280	先	977	無	785	足	598	黒	503
子	2993	**発**	1668	**業**	1275	記	974	型	777	形	597	赤	503
生	2834	**長**	1643	**水**	1256	問	973	保	776	種	596	治	502
間	2691	**回**	1637	**当**	1251	意	965	身	774	組	590	質	502
合	2672	**後**	1612	**食**	1219	変	953	法	773	石	584	温	494
手	2566	**金**	1602	**成**	1217	番	938	式	757	他	579	読	489
自	2547	**地**	1602	**第**	1217	原	927	台	752	予	573	交	485
用	2546	**全**	1588	**話**	1212	要	920	引	718	館	568	残	482
入	2541	**社**	1581	**機**	1182	加	907	決	711	六	563	費	479
会	2511	**力**	1577	**持**	1159	着	896	在	698	工	553	由	476
気	2407	**実**	1560	**格**	1130	音	889	経	692	解	552	備	473
行	2400	**特**	1537	**明**	1129	別	886	送	688	装	549	配	470
方	2307	**言**	1512	**所**	1122	点	884	指	686	違	548	報	467
場	2207	**内**	1501	**取**	1102	号	880	流	682	土	545	注	465
高	2189	**家**	1450	**電**	1073	調	848	受	674	優	544	飛	465
作	2082	**動**	1450	**対**	1066	仕	846	続	670	題	539	容	453
新	2004	**最**	1449	**以**	1063	不	845	空	665	運	536	置	446

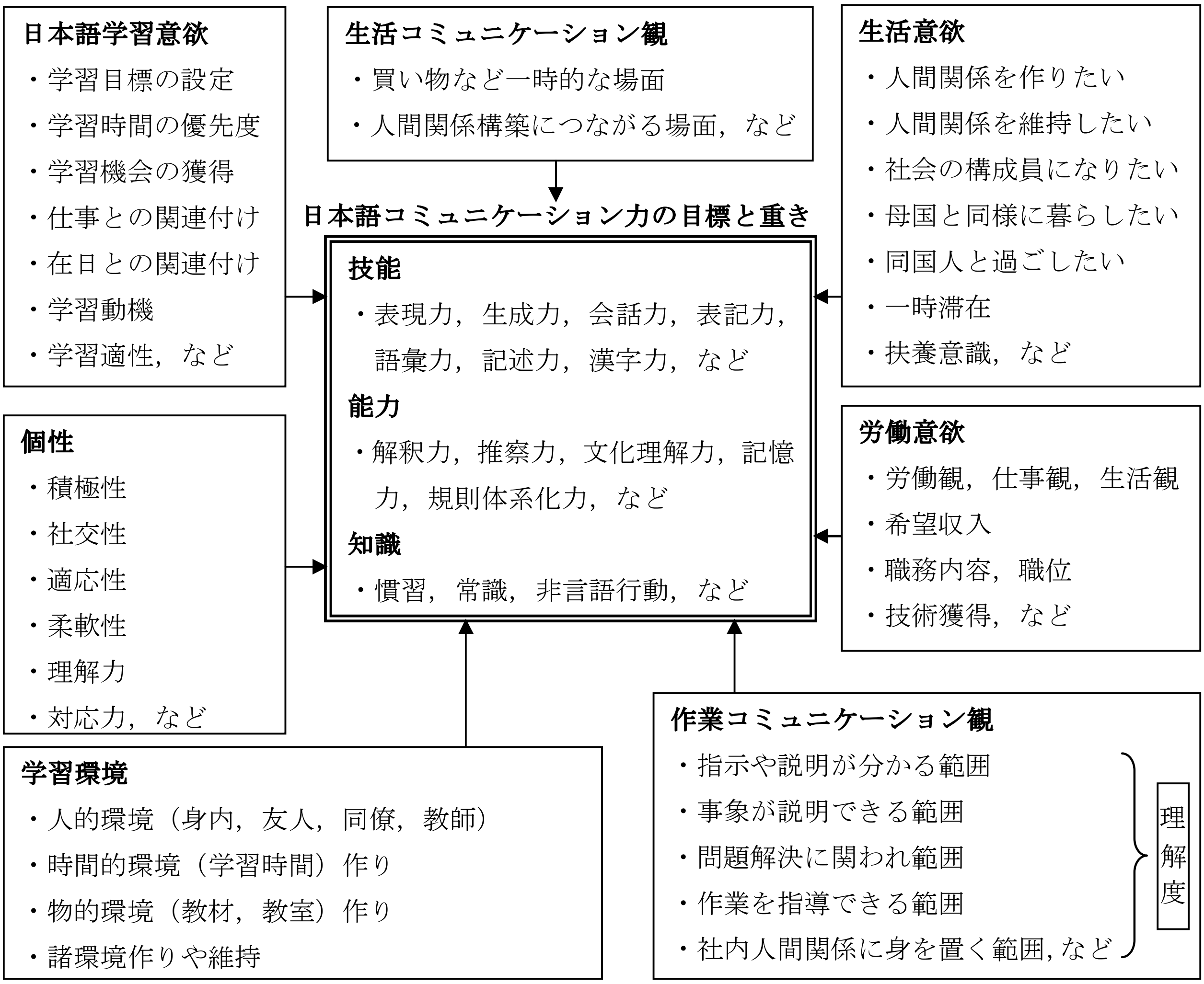
漢字	頻度	漢字	頻度	漢字	頻度	漢字	頻度	漢字	頻度	漢字	頻度
消	438	印	342	異	256	混	197	締	127	禁	62
基	437	載	341	呼	255	案	193	欠	124	却	56
求	436	準	340	証	254	板	193	傾	123	遣	56
早	433	値	340	職	253	裏	192	善	123	缶	55
落	428	等	339	告	250	盤	173	触	121	廃	54
収	425	判	336	茶	250	属	172	箱	120	削	53
打	424	検	335	納	247	途	172	包	120	依	49
過	420	反	333	清	245	源	170	黄	111	仮	49
供	414	完	332	飲	244	輸	164	勤	111	刷	49
朝	412	悪	329	奥	244	願	163	搭	110	掃	49
終	409	起	323	池	243	券	163	複	104	帽	46
個	408	認	323	止	242	忘	163	了	103	停	43
制	408	割	322	険	239	給	161	援	98	濯	42
毎	408	接	321	換	233	固	160	傷	98	棚	41
転	406	熱	316	精	228	燃	159	称	95	渉	40
細	402	録	315	非	228	因	158	危	93	浄	40
単	398	済	313	派	227	補	158	掲	93	怪	39
器	394	角	311	改	223	況	157	慣	92	械	38
待	392	類	308	管	219	戻	157	層	92	潔	38
図	390	御	304	査	217	許	155	遅	91	票	34
抜	386	習	304	導	217	更	154	荷	90	暇	31
返	386	客	301	減	216	降	154	推	90	磁	30
夜	381	防	298	充	215	従	150	損	90	括	28
象	376	級	293	規	213	策	147	礼	90	頻	22
役	376	放	288	替	211	操	147	継	88	署	21
販	374	件	279	系	208	護	146	弁	86	憩	19
構	372	再	278	守	207	絡	145	排	84	棄	17
声	371	程	278	修	206	昼	144	干	82	爪	17
速	371	湯	277	処	205	刻	143	警	80	箇	14
路	369	整	275	提	205	退	143	承	80	搬	10
専	365	議	274	般	205	吸	142	縮	78	該	9
示	364	断	273	端	203	脱	141	捨	74	頓	7
休	358	階	272	除	202	届	140	斜	74	箔	7
造	352	紙	272	施	201	倒	138	裁	70	洩	6
短	349	標	269	順	201	照	136	項	69	梱	5
字	347	洗	263	移	200	我	133	軸	69		
両	346	週	262	堂	199	破	133	貸	66		
具	345	庫	259	頼	198	厳	128	貼	65		

【（6）の総括】

1. 語彙を構成する漢字の使用頻度は低いものが多い。語彙は親密度が中位レベル（4～5）のものが多い。また，親密度データに使われなった語彙は少ない。
2. 語彙を構成する漢字の読みは，音読みが多く，訓読みは少ない。
3. これらの語彙は，掲示，文書等で読み，理解する必要があるものである。特に，カタカナ語，英語は，話し，聞くことが多いが，その語彙数は漢字語の約50%，そのうち約25%は，親密度データにはない。
4. 特殊語は，辞書的な意味では使われず，この職場特有の使われ方をする。したがって，使用頻度，親密度のデータには該当しない。

9．結果のまとめ

日本語コミュニケーション力の強化には，学習者個々の目標・重き，特性，心的態度・心理などが深く関係する。各調査から，日本語獲得を取り巻く要素を下記のように考える。「・」で示した各項目は例示である。日本語学習者と正面から向き合い，諸要素を十分把握してから指導を考える必要がある。



１０．学習支援に向けて

言語調査から得た前項９，全総括，他の知見を踏まえて，日本語学習支援という点から整理をし，その結果をポイントとして下記に挙げて，言語調査の報告及び研究部会への報告を終える。

１）日本語教育カリキュラムを検討する上で，仕事に必要なコミュニケーション力，仕事以外で必要なコミュニケーションのとらえ方，強化する日本語力（語彙力，会話力，説明力など）の対象，学習者の抱える諸要素について，十分な吟味をし，指導方法を工夫する柱となる基盤資料を作成する。

(A) 学習者の動機，情意を配慮した上で，適正処遇交互作用を導入した指導方法に関する資料

※適正処遇交互作用（ATI　: Aptitude Treatment Interaction）: 個人差に対応しようという学習理論。適性とは，その学習者の趣味や意欲，能力差，内向的か外交的かといった性格などを指す。全ての学習者に適応する学習指導法ではなく，一人一人の適性に応じてその方法を変えるのが良いとするクロンバックの理論。学習目標は全体で設定し，そこに達成させるために個に応じて学習指導方法を変える。

(B) 効率的に学習するために，使用語彙，理解語彙の情報を中心とする語彙に関する資料

(C) 学習意欲，学習目標，心的態度，適性の差異を考慮した授業プランに関する資料

(D) プロジェクトワーク，シミュレーション，ロールプレイ等の実践的な活動に関する資料

２）過去の日本語教育の知見から前項の諸要素を考慮した指導事例，学習事例を収集し，日本語指導者用マニュアルを作成し，それをもとに日本語を

レベルA
発話能力はネイティブと同等であり，日本人の言語表現文化も完全に理解している。柔軟性と直観力を持ち，語彙，慣用表現，話し言葉特有の表現を使い切る／使い分けることができ，文化的知識を幅広く理解できる。日本語の発音，発声，抑揚，アクセントもネイティブと同等である。

レベルB
発話能力は，ネイティブと同等である。語彙，慣用表現，話し言葉特有の表現が理解でき，使い分けて日本語を話すことができる。日本語の発音，発声，抑揚，アクセントもネイティブと同等である。日本語を使用して行う業務でも支障なくこなせる。しかし，文化的知識はネイティブレベルではなく，語彙，慣用表現，話し言葉特有の表現の使い切りは十分ではない。

レベルC
業務上必要とされる日本語を流暢に使って目的を達成できる。会話を円滑に構築することができ，仕事上で日本語が支障となることはないが，ネイティブと間違えられることはない。経験のある範囲内であれば，詳細に話をすることができる。予期せぬ場面でも通訳の役割を果たすことができる。自分の専門に直接関係しない業務まで日本語で対応できる。語彙，慣用表現，話し言葉特有の表現を使い切ることは十分ではない。

レベルD
業務上は問題がない。構文の正確さや語彙力は十分ある。実用的，社交的，専門的な会話に対応でき，会話にはまとまりがあり，会話を始めることができる。明らかに不完全と認められる箇所があるが，ネイティブの理解を妨げるものではない。構文や語彙を組み合わせて，言いたいことを伝えることができる。外国人と分かる発音がある。単音や単語は正確に発音できるが，アクセントの位置や抑揚に不自然さがある。

レベルE
業務上必要なやり取りがほとんど問題なくできる。関心のある事柄や専門分野に関する話題であれば，効果的に意思の疎通を図ることができる。しかし，それ以外では，緊張したりプレッシャーがかかったりすると，うまくは話せない。言葉の選び方や自分の考えの表し方がぎこちなく，時と場所，人に関する表現については，必ずしも完全な誤りではないが，しばしば不適切となる。

レベルF
一定の範囲内であれば，業務上のルーティーンワークに関連したやりとりができるが，複雑で高度な業務では，ネイティブとの会話に支障がでる。よく話さ

レベルG

予測可能な範囲の話題であれば，対面式の会話を自分から始めたり，継続したりすることができる。社会生活上の自分のニーズも満たせる。言語知識が不足しているため，話が滞る。使いこなす力は低く，話せる範囲は狭い。話は短く，細切れの表現をつなぎ合わせたものであることが多い。

レベルH

日常の挨拶ができ，対面であれば，馴染みのある話題については簡単な会話を維持できる。日本語の運用能力はあるが，範囲は限られている。誤解したり，されたりするが，対面であれば，ネイティブの発言内容を確認したり，質問することで解消できる。継続的に自分の考えを言葉で伝達することはできない。ネイティブは，状況判断や話者の発話背景などを推測しながら内容を理解しなければならない。

レベルＩ

練習しておけば，当面のニーズは満たせる。覚えた語彙，表現や決まり文句を使って質問したり，発言したりすることはできる。自分の考えを表現する，柔軟に即応して会話をすることができず，自分の言葉では話することはままならない。

レベルＪ

話し言葉として成り立たない。単発的に単語を発する程度で，会話は断片的である。

おわりに

この報告書は、平成19年度の文化庁委嘱事業「生活者としての外国人」に対する日本語教育事業（外国人に対する実践的な日本語教育の研究開発）にかかる報告として、財団法人浜松国際交流協会が作成いたしました。

このたび、地域、企業、行政の三者連携による企業内日本語教室の実践と、日本語教育カリキュラムの研究にかかる本事業のモデルケースとなっていただいたヤマハ発動機株式会社IMカンパニーをはじめ、企業日本語カリキュラム開発検討委員会において効果的な事業の遂行に向けてご協議いただきました春原憲一郎委員長をはじめ、委員の皆様に厚くお礼申し上げます。また、現場関係者として参加いただきました調査部会および研究部会の皆様、調査員として携わっていただきました市民ボランティアの皆様、調査対象者として長時間にわたり調査にご協力いただきました萩丘、曳馬地区の住民および店舗関係者の皆様、そして外国人従業員の皆様に、心から感謝申し上げます。このように、多くの皆様方のご理解とご協力のおかげをもちまして、企業における日本語教育カリキュラム開発の基盤を築くことができました。これを機に、企業内日本語教室の目指すべき方向が明らかとなり、より多くの企業がCSRの視点からも日本語教室を設置し、社内コミュニケーションを充実させ、地域の多文化共生社会づくりにつながっていくことを期待しております。

昨年10月から厚生労働省では外国人雇用状況の届出制度が新設され、国としても外国人労働者に関する取り組みを積極的に進めています。多くの外国人市民を抱える浜松市としても、外国人の生活の質の向上を目標に様々な事業の展開を図っており、浜松商工会議所は外国人を雇用する企業に対して労働環境の整備や法令遵守の啓発活動を推進しています。これから、浜松市が国際都市として一層開かれていくためには、有能な高度人材としての外国人労働者の確保は経営戦略上重要な課題となるでしょう。したがって、企業内日本語教室に対する需要は今後ますます高まっていくと考えられます。しかし、外国人労働者のための日本語教室では日本語学習に対するニーズがそれぞれ異なる外国人と、多様な現場がゆえに求められる日本語能力が異なることなどから、一概に一つのカリキュラムで教室を運営していくことは困難です。そこで汎用性のあるカリキュラムの開発のために、今年度の研究と調査結果を踏まえて、調査のフィールドや内容をより拡充して、様々なニーズに対応できるカリキュラムを開発していく必要があります。

こうしたことから、浜松国際交流協会としましては、引き続き地域の日本語教育事業を推進し、多文化共生社会づくりを促進してまいりますので、今後とも皆様のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

最後になりますが、本事業に多大なるご尽力をいただきました独立行政法人国立国語研究所の柳沢先生をはじめ、多くの皆様に改めて御礼申し上げます。
ありがとうございました。

財団法人浜松国際交流協会
理事長　石村和清

参考文献

- 池上重弘・福岡欣治(2005)「外国人居住者は地域コミュニティの担い手となり得るか？」『静岡文化芸術大学研究紀要』第5巻（2005年3月）
- 石井昭男（2004）『多文化共生キーワード事典』明石書店
- 河原俊昭・山本忠行（2007）『外国人と一緒に生きる社会がやってきた！～多言語・多文化・多民族の時代へ～』くろしお出版
- 駒井洋ほか（1997）『新来・定住外国人がわかる事典』明石書店
- 坂本勝信ほか（2007）『話せる日本語 360枚のカードで学ぶ中級会話』アルク
- 手塚和彰ほか『外国人労働者と自治体』（シリーズ＜外国人労働者＞５）明石書店
- 中村マゼラン太郎（2007）『暮らしの日本語　指差し会話帳ポルトガル語版』情報センター出版局
- Part.2 日本人の生活・Part.3 日本の社会の章（2004）『日本タテヨコ』学習研究社
- 浜松市企画部国際課（2007）『浜松市における南米系外国人の生活・就労実態調査』
- 松田真希子（2008）『ブラジル人のためのニッポンの裏技』春風社
- 丸山敬介（2005）『教師とコーディネーターのための日本語プログラム運営の手引』、スリーエーネットワーク

発行日　平成20年3月31日
発　行　㈶浜松国際交流協会
企業日本語カリキュラム開発検討委員会
編　集　財団法人浜松国際交流協会
〒430-0927 浜松市中区旭町12-3 フォルテ7階
TEL.053-458-2170　FAX.053-458-2197