

# 外国人社員の日本語使用に関する 外国人社員・日本人社員の現状認識 —双方向性日本語教育プログラム開発に向けて—

堀川 有美・三輪 充子

## 1. 研究背景

筆者らは A 社において外国人社員を対象とした短期日本語研修を担当している。研修を受講する外国人社員は、来日直後に東京で第 1 回研修を 6 週間受け、その後地方の工場に技術職として赴任する。約 6 カ月後、東京で第 2 回研修が行われるが、半年ぶりに再会した日本語教師らの実感として、「外国人社員の日本語力が思うように伸びていない」ということがあった。外国人社員本人や、彼らと接する日本人社員はどのように感じているのだろうか。

## 2. 研究目的

本研究では、日本語研修プログラム改善の基礎資料を得るために、工場赴任後の外国人社員および彼らと接する日本人社員が、外国人社員の日本語使用をめぐる現状と課題をどのようにとらえているかを明らかにすることを目的とする。

研究課題は、以下の 3 つである。

日本人社員と外国人社員は、

- 1) 外国人社員の日本語力についてどのように認識しているか
- 2) 外国人社員の日本語使用のどのような面に問題があると感じているか
- 3) 外国人社員がどのような日本語を使用できるようになることを期待しているか

## 3. 研究方法

### 3.1 対象者

調査対象者は、A 社の工場に勤務する外国人社員 4 名と、職場で彼らと接している日本人社員 5 名であった。外国人社員の国籍および A 社勤務年数は、表 1 のとおりである。日本人社員は、指導員 3 名・上司 1 名・受け入れ担当者 1 名であった。

表 1 対象者 (外国人社員) の国籍と勤務年数

	国籍	A 社勤務年数
F1	アイルランド	1 年目
F2	チェコ	1 年目
F3	アイルランド	2 年目
F4	アイルランド	3 年目

### 3.2 データ収集方法

A 社工場において、対象者 2~3 名ずつのグループ形式で半構造化インタビューを行った。質問者は、2 名の調査者が行い、外国人社員には英語で質問を行った。(質問内容は、稿末資料 1 参照。)

### 3.3 分析方法

インタビューの文字化資料をデータとし、ヴォーン他 (1999) のグループ・インタビューの分析方法を用いて、外国人社員・日本人社員それぞれのインタビュー内容を研究課題に照らし合わせてカテゴリー化し、比較した。分析の際は、外国人・日本人双方の視点から分析することを心がけた。

## 4. 結果と考察

### 4.1 外国人社員の日本語力についてどのように認識しているか

研究課題 1 では、日本語使用の評価に関するカテゴリーを抜き出し、言及があるかどうかを調べた (表 2・表 3)<sup>1)</sup>。外国人社員は、勤務年数が 1 年目の社員は「日本語があまり話せない」と感じているが、2 年目・3 年目の社員は「よく日本語を使う」と自分で考えていることがわかった。一方、日本人社員の側がそれぞれの外国人社員の日本語使用をどのように認識しているかを調べたところ、日本語が不十分だというカテゴリーが多く現れ、1 年目の外国人社員に対してだけではなく、2 年目・3 年目の社員に対しても否定的な評価をしていることがわかった。

表2 外国人社員の認識

	1年目		2年目	3年目
	F1	F2	F3	F4
あまり話せない	✓	✓		
よく日本語を使う			✓	✓

表3 日本人社員の認識

	F1	F2	F3	F4
日常会話不十分	✓	✓	✓	
日本語で仕事難しい	✓		✓	✓
英語になってしまう	✓	✓	✓	
上達が遅い			✓	

このような認識のずれが生じている原因は何であろうか。外国人社員は、ゼロから日本語学習をスタートしたため自分では多少なりとも上達を実感しているが、アウトプットが極端に増えるわけではないので外からは上達が見えにくいということが考えられる。日本人社員は、日本語母語話者の日本語力を基準に外国人社員の力を評価しがちであるため、否定的な評価が多くなってしまっていることが考えられる。

#### 4.2 どのような面に問題があると感じているか

研究課題2では、現在感じている日本語使用の問題を探った。結果は、表4のとおりである。外国人社員と日本人社員の比較をすると、両者とも日常会話に問題を感じていることがわかる。ただ、インタビューでの発言を詳しく見ると日本人社員は「日常会話はできて当然の簡単なこと」と捉えているのに対し、外国人社員は「難しいこと」と捉えていることがうかがえた。外国人社員からは、「普通体の理解が難しい」というような具体的な困難点も挙げられた。また、外国人社員からのみ挙げられた問題として、漢字理解がある。社内・社外の両方で、漢字を読めないということが日本語でのコミュニケーションの阻害要因となっていることが示唆されたが、日本人社員にはこのことが認識されていないようであった。

日本人社員は、インタビューにおいて具体的な場面での問題を述べるよりも、全体的な評価を行って

いた。研究課題1とも関連するが、外国人社員の日本語習得過程がわからないために、上達を評価することができない可能性がある。

表4 問題があると感じている面

外国人社員	日本人社員
社内 ①挨拶や短い会話ができない ②やりとりの行き違いが起る ③書類の漢字が読めない	①日常会話が不十分 ②日本語で仕事は難しい ③英語になってしまう ④上達が遅い
社外 ④表示の漢字がわからない ⑤医療用語がわからない	

#### 4.3 どのような日本語を使用できるようになることを期待しているか

研究課題3では、これからどのような日本語を使用できるようになることを期待しているか探った。結果は表5のとおりである。外国人社員は、日常業務で必要なことを主に述べていたのに対し、日本人社員が述べた期待には「通訳」などの過大な期待も含まれていることがわかった。

表5 できるように期待していること

外国人社員	日本人社員
①挨拶などの会話 ②電話会話の定型パターン ③一般的文法/普通体 ④技術用語	①仕事がわかって通訳もできる役割を担ってほしい ②図面に書かれた日本語を理解して自分でも書けるようになってほしい ③簡単な日常会話や挨拶はできるようにしてほしい

このような違いの要因として、まず、今回対象とした外国人社員と日本人社員の立場の違いが考えられる。外国人社員は若手新入社員であるのに対し、日本人社員は指導員や上司であった。つまり、日本人社員は、外国人社員を「育てる」という視点で見ているために長期的視野での期待が現れたと考えられる。

もう1点は、調査におけるインタビューの仕方が影響した可能性がある。今回、外国人社員には自身自身のことを話してもらい、日本人社員には相手のことを話してもらった。そのため、期待内容の具体性や範囲に違いが生じた可能性があるだろう。今後

の調査においては、調査方法をよく検討して行う必要がある。

## 5. まとめと示唆

本研究では、A社の外国人社員の日本語使用に対する外国人社員・日本人社員の認識を調査し、比較分析を行った。その結果、両者の認識には次のようなずれがあることがわかった。

・勤務1年目の外国人社員の場合は、本人の認識も周囲の日本人の認識も日本語が不十分であるということに一致しているが、勤務2年目・3年目の外国人社員の場合は、本人が上達を感じているのに対して日本人社員の評価は否定的である。

・日常会話は、外国人社員・日本人社員とも問題があると感じていた。しかし、外国人社員は日常会話は難しいと感じているが、日本人社員は難しいものだと考えていなかった。

・漢字が読めないことの問題は、外国人社員からのみ言及された。

・今後の期待は、外国人社員は日常業務で即必要なことを中心に述べていたのに対し、日本人社員の期待には現在の状況からすると過大な期待と思われる内容が含まれていた。

このような結果を受け、今後の日本語研修では、以下の内容により力を入れていきたい。

- 1) 関係作りに役立ち、すぐ使える短いやり取りの練習
- 2) 必要な場面に即した漢字学習

また、外国人・日本人社員の認識のずれを埋めるために、双方向的な歩み寄りを促す必要があると考

える。日本人社員の側は外国人社員の日本語習得過程を理解し、外国人社員は社員として何を期待されているか理解することが求められるのではないだろうか。具体的な方策として、各種研修（日本人社員に対しては日本語習得過程の理解を促す研修、外国人社員に対しては新入社員導入研修に相当するもの）で求められていることを明示的に伝えることや、日本語学習の目標を実生活における行動の記述（can-do statements）で示すことなどが考えられる。

## 6. 今後の課題

今回の分析結果を受け、日本語研修を改善していくとともに、調査を継続して研修が効果的に行われたかどうかを確かめ、さらなる改善につなげていく必要がある。

また、より大きな枠組みでは、外国人・日本人社員双方が歩み寄るための日本語教育プログラム開発の一助としたい。

### 注

1. アンケート形式で質問をあらかじめ用意したわけではなく、インタビューでの発言内容をそれぞれまとめたため、外国人社員と日本人社員それぞれのカテゴリは異なっている。

### 参考文献

Vaughn, S., Schumm, J. S., & Sinagub, J. M. (1996) Focus group interviews in educational and psychology, California: Sage Publications. (井下理監訳、田部井潤・柴原宣幸訳 1999『グループ・インタビューの技法』慶應義塾大学出版会)

ほりかわ ゆみ／東洋大学非常勤講師

yumih@mub.biglobe.ne.jp

みわ みつこ／東京医科歯科大学非常勤講師

miwamitsuko@yahoo.co.jp

稿末資料1 インタビューの質問内容

《外国人社員向け》	《日本人社員向け》
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 会社では、日本人と日本語で話す機会がありますか。(どんなときか)</li><li>2. 会社で日本語を読んだり書いたりする機会がありますか。(どんなときか)</li><li>3. 会社で、日本語ができなくて困ったことはありましたか。(どんなことか。そのときどうしたか)</li><li>4. 会社の外では、日本語を使う機会がありますか。どんなときですか。</li><li>5. 会社の外で、日本語ができなくて困ったことはありましたか。(どんなことか。そのときどうしたか)</li><li>6. 日本語研修の勉強の中で、実際に来てから役に立ったと思うこと／もっと勉強したかったと思うことは何ですか。</li><li>7. 日本人と接していて、ストレスに感じることはありますか。</li><li>8. ここへ来て仕事をしてみて、よかったと思うことを教えてください。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 外国人従業員とは、いつも日本語で話していますか。どんなときですか。</li><li>2. 外国人従業員は、みなさんと話す以外にどのような場面で日本語を使っているようですか。</li><li>3. 外国人従業員が、工場に最初に来た時点で、日本語でどのようなことができるようになってほしいですか。</li><li>4. 最終的には、日本語でどのようなことができるようになってほしいですか。</li><li>5. 外国人従業員と接していて、何か問題を感じていることはありますか。(どんなことか)</li><li>6. 外国人従業員がいることで、何かプラス面があると思いますか。(どんなことか)</li></ol>