



# 岐阜大学機関リポジトリ

## Gifu University Institutional Repository

Title	職場におけるコミュニケーション意識を特徴づける要因： 外国人,日本人に対するアンケート調査をもとに
Author(s)	袴田, 麻里
Citation	[岐阜大学留学生センター紀要 = Bulletin of the International Student Center Gifu University] no.[2] p.[58]-[69]
Issue Date	2000-02
Rights	
Version	岐阜大学留学生センター (The International Student Center Gifu University)
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12099/3350">http://hdl.handle.net/20.500.12099/3350</a>

この資料の著作権は、各資料の著者・学協会・出版社等に帰属します。

# 職場におけるコミュニケーション意識を 特徴づける要因

—外国人, 日本人に対するアンケート調査をもとに—

袴 田 麻 里

## The Factors that Characterize Communication Consciousness in Working Situation

—Based on a questionnaire for Foreign Workers and Japanese Workers—

HAKAMATA Mari

Since the 1980s, many foreign workers (FW) have come to Japan to work in fields, such as manufacturing and construction. Most of the who FW come to Japan under a variety of conditions, depending on their background, have no Japanese instruction during their stay in Japan.

The purpose of this paper is to compare and contrast workers in the same workplace. To do so, a survey was conducted in July, 1997. Respondents to a questionnaire in this survey include 65 Japanese Line-Leaders (JL), 31 Indonesian trainees, 28 Japanese-Brazilian workers, and 18 Sri Lankan trainees working at an assembly plant in the Tokai area. The results are summarized as follows:

- (1) The differences between JL and FW are: in their 1) cross-cultural miscommunication, and 2) attitudes to communication with others.
- (2) A common element between JL and FW is their subjective view ratio of the success when they try to solve the communication breakdown. The fact that they all are working at the same place helps their understanding of here-and-now communication.
- (3) Many different elements between FW are probably caused by their visa category.
- (4) Another common element between FW is a positive attitude toward communication in Japanese. It shows that they believe that Japanese proficiency improves communication in Japan.

### 1. はじめに

日本国内の単純労働力の不足を背景に, 1980年代から日本で就労する外国人の数が増加し, 日常生活において, 彼等の姿を見かけることが珍しくなくなった。外国人の比率は, 直接雇用・間接雇用<sup>1)</sup>のいずれにおいても, 製造業が最も高く(労働省 1997), 年令, 国籍, 滞日期間, 滞在身分, 経験など, 様々な面で背景の異なる外国人が作業に従事している。また, 職種では, 技能工・生産工程従事者が14%と最も多い(法務省入国管理局 1999)。

これら外国人の多くは, 日常生活の中でコミュニケーションの手段としての日本語運用能力を必

要としている（西原 1998:100頁）。多くの外国人が作業に従事している製造業など、いわゆる現場作業におけるコミュニケーションは、ほとんど日本語で行われると考えられる。しかし、外国人の多くは日本語でのコミュニケーション能力が不十分なまま、採用当日から作業に従事する（東京都立労働研究所 1994:362頁）。そのため、日本人と外国人、外国人と外国人がコミュニケーションを図る共通手段がなく、作業説明から連絡事項伝達、単なるお喋りにいたるまで、意思疎通が難しい（神奈川県労働部労政課 1993:301頁）。このように、作業現場の日本人、外国人の双方が日本語教育の必要を感じているが、事業主はコスト面の負担を嫌い、実施を難しくしている（日本総合研究所 1990:77頁）。

コミュニケーションは、相手の存在を前提とした相互行為である。作業現場でのコミュニケーションもその例外ではない。日本人と外国人が同一職場で作業に従事する場合には、業務に関する事柄から個人的な事柄まで、様々なレベルでコミュニケーションが必要になると思われる。ところが、前述したように、必ずしも外国人の日本語でのコミュニケーション能力が十分であるわけではない。同時に、日本人の外国語能力も十分とは言い難い。異文化に属する者同士がコミュニケーションを図る際、言語は非常に重要な役割を果たす（駒井1993:811頁）が、その重要な役割を果たすはずの言語が、本来の役割を果たせないのである。このような状況で、日本人、あるいは外国人が自分と相手・周囲とのコミュニケーションをどのように捉えているのかを探ることは、共に生き（共生）、共に働く（共働）社会を目指すための第一歩になると考える。

しかしながら、一概に外国人と一括りにはできない。国籍、母語をはじめ、様々な異なる背景を持つ外国人が同一作業空間にいるため、なんらかの相違点、または共通点があるはずである。また、コミュニケーションにもいろいろな形態がある。本稿では、複数の国籍の外国人が在籍する製造組立ライン工場を対象職場として、そこで就労する外国人と日本人の言語によるコミュニケーションについての意識を、アンケート調査をもとに考察する。

## 2. 研究目的

### 2.1. 先行研究

技能工・生産工程従事者としての外国人就労者と日本人（社員）とのコミュニケーションに関する調査は、主に1990年代に入ってから行われている（神奈川県労働部労政課 1993, 東京都立労働研究所 1994, 渡辺 1995）。また、研修生に関する調査（駒井 1993, 馬場 1998）、ビジネスピープルを対象とした調査（小林 1994, 清 1995, 1998, 近藤 1998）も、1990年代に入ってから盛んになってきた。

ビジネスコミュニケーションにおいては、情報が十分与えられていないという外国人の不満と、連絡・伝達するには問題がある日本人の語学力が互いのコミュニケーションを阻んでいる（小林 1990:28頁）。まさに、言語の壁はコミュニケーションの壁（駒井 1993:813頁）である。しかし、言語能力が高くなれば「偏見」「日本人の行動様式」といった情意面では超えにくいものに対して、肯定的な受け止め方をしているという報告（清 1995:143頁）がある一方で、日本語能力が上がっても問題は完全に解決されない（近藤 1998:103頁）という報告もあり、日本語能力だけが円滑なコミュニケーションの手段ではないことをうかがわせる。

日本語や外国語の能力以外に、外国人との就労経験の有無（駒井 1993:808頁）や外国人の個人

的な特性（ビザの種類，職種，出身国など）も，日本人の意識に影響を与える要素として挙げられている（東京都立労働研究所 1994:309頁）。また外国人の意識も，滞日中の生活環境や法的身分など，外国人自身を取り巻く状況に大きく左右されることが報告されている（渡辺 1995:193頁）。

また，具体的な日本語指導においては，専門分野の日本語を覚えてほしいと考える日本人が多く，特に，長さ，重さ，面積，温度など数字に関する需要が高い（馬場 1998:139頁）。実際の日本語の必要度は，複数の大規模調査（神奈川県労働部労政課 1993，駒井 1993，東京都立労働研究所 1994）が，就業時間中の問題点として「言葉のハンディキャップ」「意思疎通困難」などを挙げ，対策として日本語教育の充実を指摘していることから，かなり高いと思われる。しかし，必ずしも日本語でのコミュニケーションが絶対的に必要であるわけではなく，指導するスタッフの英語力や外国人（研修生）の日本語能力に対する指導スタッフの評価，外国人（研修生）の英語力や日本語学習意欲など，複数の要因がからみあい，同一作業空間であっても，ばらつきが生じている（馬場 1998:142頁）。

## 2.2. 本研究の目的

以上，概観した外国人就労者，外国人研修生と日本人（社員）とのコミュニケーションに関する調査は，大規模な調査が多い。しかも，日本人，あるいは，外国人の一方のみへの調査が多く，双方が関与するコミュニケーションについては，述べられていない。ビジネスピープルに対する調査では，日本人，外国人双方への調査を行っているが，複数の職場を対象としているため，調査対象となった日本人と外国人は直接関係がなく，両者の相互関係をうかがうことはできない。コミュニケーションとは，相手の存在が不可欠な相互行為である。そして，相手によって無限に変化する可能性を持っている。このような相互関係を捉えるには，小さな集団内の現象の観察が重要である。

そこで，本稿では，東海地方に位置する一企業（製造業）を調査対象として，同一作業空間にある外国人，日本人双方に対してアンケート調査を行った。同一工場内で作業に従事しているが，母語，滞日期間，滞在中の法的身分，社内における身分，経験が異なる外国人を国籍別のグループに分け，言語によるコミュニケーションについての意識を調査し，その共通点，相違点を明らかにする。同時に，作業指導に当たっている日本人ラインリーダー<sup>2)</sup>へも同様の調査を行い，外国人と比較する。

## 3. アンケート調査

### 3.1. 調査の概要

#### 3.1.1. 調査方法

調査は，1997年7月に行った。対象は，一製造組立ライン工場で作業指導にあたる日本人ラインリーダー65人，同工場のインドネシア人研修生31人，同スリランカ人研修生18人，同日系ブラジル人就業者28人（外国人合計77人）である。同工場で作業に従事している外国人には，1言語1人ずつ通訳者が配置されている。アンケートの形式は選択・一部記述式で，外国人へは，各言語担当の通訳者に各母語への翻訳を依頼し，翻訳されたアンケートを配付した。また，アンケートを回収後，再び各言語担当の通訳者に日本語への翻訳を依頼し，分析資料とした。無回答部分は分析から外し，グループごとに百分率で示した。その後，回答の傾向にグループ間で違いがあるかを調べるため，

各問ごとに $\chi^2$ 独立性の検定（以下 $\chi^2$ 検定）<sup>3)</sup>を行った。

### 3.1.2. 回答者の特性

回答者は、20～30代の男性である（日本人を含む）。外国人は全員、来日後、日本語学校やプライベートレッスン等での学習経験はない。

就業中、最も直接的に外国人と接触する日本人として、ラインリーダー（勤続5年以上）を調査対象とした。ラインリーダーは、他の日本人作業者と異なり、必ず外国人とコミュニケーションしなければならない立場にあるためである。ラインリーダーは、過去数年間にわたって、日本人正社員、日本人派遣社員の他に、研修生、日系人などの外国人をラインに受け入れ、作業指導を行っている。1人のリーダーが4～5人の作業者を担当する。以下、日本人ラインリーダーをリーダー（略号J）とする。

インドネシア人研修生は1997年4月に来日し、調査時点での日本滞在期間は2か月である。現地合弁会社の組立工場から単身で6か月間研修に来ている。インドネシアでの所属部署は来日後と同一、または類似したものであり、地位はラインリーダー、またはライン長であった。インドネシアでは、同社の日本人と業務を含めて接触があり、日本語に触れる機会もあった。来日後は、会社敷地内の寮に住んでいる。以下、インドネシア人研修生をインドネシア人（略号I）とする。

スリランカ人研修生は1996年9月に来日し、調査時点での日本滞在期間は10か月である。インドネシア人研修生と違い、現地合弁会社からの派遣ではないが、単身で12か月の滞日予定である。来日前に、日本語学習経験、組立ライン作業についての知識、経験はなかった。来日後は、会社敷地内の寮に住んでいる。以下、スリランカ人研修生をスリランカ人（略号S）とする。

日系ブラジル人就労者は来日後6か月～3年である。インドネシア人、スリランカ人と異なり、家族単位で来日している人が多い。母国で日本語学習の機会（家庭、日本語学習塾等）があった人が多い。スリランカ人研修生同様、来日前に、組立ライン作業についての知識、経験はなかったが、来日後複数の会社でライン作業に従事した経験を持つ回答者がいる。来日後は、民間のアパートに住んでいる。以下、日系ブラジル人就労者をブラジル人（略号B）とする。

### 3.1.3. 設問

アンケートの設問は、以下の通りである。①-2、②-1、④-2は記述、それ以外は選択の回答形式である。選択式の設問でも、理由やコメントなどを自由に書き込む欄を設けた。

- ①-1 これまで仕事中、言葉が通じないための問題、トラブルがありましたか。
- ①-2 言葉が通じないために、苛立たしさを感じるのは、どんな時ですか。
- ②-1 言葉が通じない時、コミュニケーションのためにどんな手段をとりましたか。
- ②-2 その手段で、コミュニケーションに成功しましたか。
- ③ 業務上、誰が外国語／日本語を学習したらいいと思いますか。
- ④-1 （日本人に対して）外国人／（外国人に対して）日本人と話したいですか。
- ④-2 どんな話題で話したいですか。
- ⑤ （日本人に対して）外国語／（外国人に対して）日本語を勉強したいですか。
- ⑥ （外国人に対してのみ）いつ日本語を勉強したらよかったと思いますか。

### 3.2. 調査結果

#### 3.2.1. 言葉が通じないためのトラブル

＜表1＞グループ別回答(百分率:%)

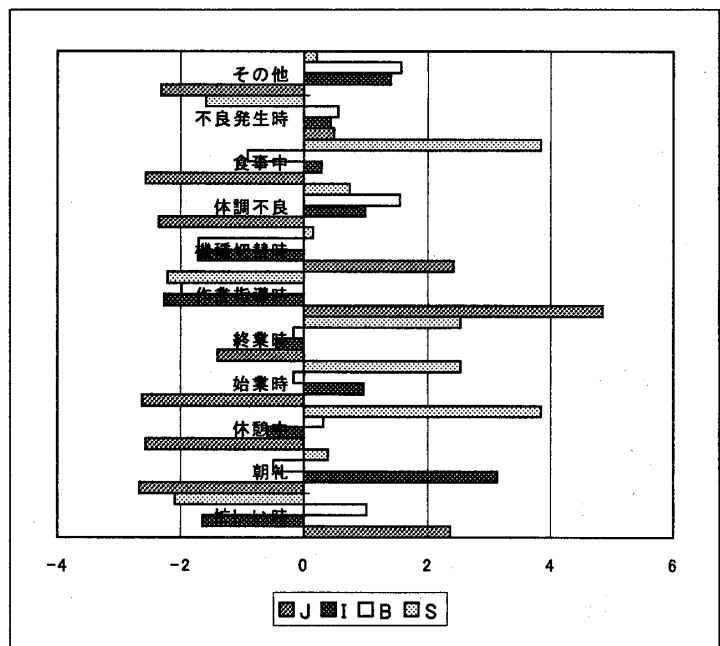
総数 (人)		J	I	B	S
		65	31	28	18
①-1	はい	80	87	32	78
	いいえ	20	13	68	22
②-2	成功	68	71	78	87
	不成功	23	29	22	6
	不明	9	0	0	7
③	外国人	43	71	86	94
	日本人	13	0	7	6
	両方	45	29	7	0

総数 (人)		J	I	B	S
		65	31	28	18
④	はい	78	100	96	100
	いいえ	22	0	4	0
⑤	はい	60	100	93	100
	いいえ	40	0	7	0
⑥	来日前	-	81	64	82
	来日後	-	3	36	0
	両方	-	16	0	18

これまで就業中に言葉が通じないためのトラブルがあったと感じている外国人は、インドネシア人87%、スリランカ人78%であり、両グループの回答には、統計的に有意な差があるとはいえなかった(5%水準)。しかし、ブラジル人においては、32%にとどまり、有意な差が認められた(1%水準)。これに対してリーダーは、80%が言葉が通じないためのトラブルがあったと回答しているが、リーダーとインドネシア人、スリランカ人との間に有意な差は見られなかった(5%水準)。

では、どのような時にトラブルが発生する可能性があるのだろうか。

＜図1＞苛立ちを感じる時(問①-2)

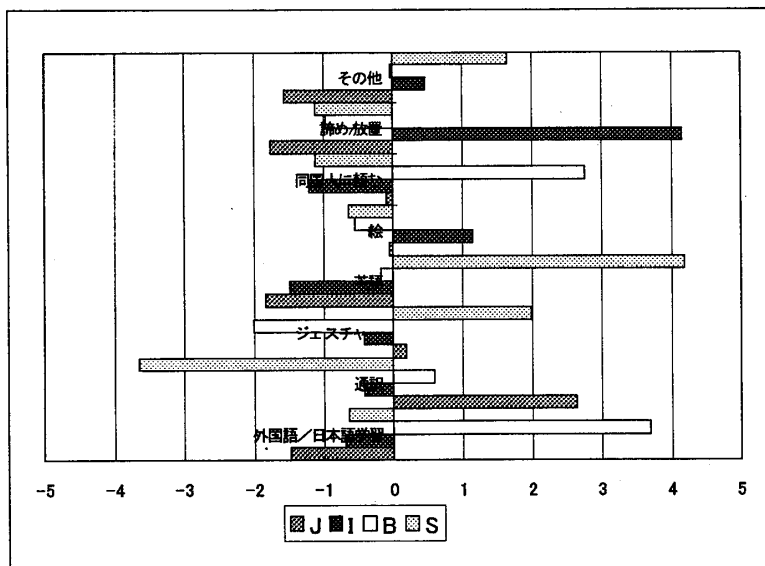


＜図1＞は、言葉が通じないためのもどかしさ、腹立ち、つまり苛立ちを感じた時(問①-2)の調整化残差<sup>4)</sup>を示したものである。調整化残差は、平均0、標準偏差1の正規分布に近似的にしたがうため、±2以上のものを特徴的な箇所と見なすと、リーダーは、他のグループに比べて、作業指導時に非常に強く苛立ちを感じ、忙しい時・機種切替時にも、強く苛立ちを感じる傾向がある。これに対し、インドネシア人の特徴は、朝礼で強く苛立ちを感じる傾向があることである。ブラジル人は、どれにもあまり特徴的な傾向を示していない。むしろ、リーダーに特徴的であった作業指導時は、ブラジル人においては、苛立ちを感じない項目として、特徴的である。スリランカ人は、食事中、始業時、終業時、休憩中に強い苛立ちを感じる傾向がある。

言葉の違いのためコミュニケーションが難しい場合に講じる手段は、1%水準で、各グループ間

に有意差がみられた。〈図2〉は、問題解決の手段（問②-1）を調整残差で示したものである。各グループの用いる手段には特徴があることが分かる。リーダーは、工場に配置されている通訳に頼る傾向がある。インドネシア人は、積極的に解決の手段を取らないようである。反対にスリランカ人は、積極的に英語を用いて、自力で問題解決を図る傾向がある。ブラジル人も自力で解決しようとしているが、その手段に日本語学習が挙げられている点が特徴的である。

〈図2〉コミュニケーションの手段（問②-1）



問題解決の手段にはそれぞれ特徴があるが、4グループとも、講じた手段によって意思疎通に成功したと感じている割合（問題解決手段の主観的成功度の肯定的回答率）は、おしなべて高い（リーダー68%、インドネシア人71%、ブラジル人78%、スリランカ人87%）。 $\chi^2$ 検定を行った結果、各グループ間には、統計的に有意な差は認められなかった（5%水準）が、リーダーには「通訳を通して本当に理解したか不安」という記述がみられた。

### 3.2.2. 言葉の学習について

外国人はどのグループも7割以上が、業務上、外国人が日本語を学んだほうが良いと回答した（インドネシア人71%、ブラジル人86%、スリランカ人94%）。外国人が日本語を学んだほうが良いと回答したリーダーは、43%であった。そのうち、ブラジル人の49%、スリランカ人の53%、リーダーの15%が「ここは日本だから」を理由としている。また、「円滑な人間関係には、挨拶程度は必要（J,B）」、「外国人は日本語学習だけでいいが、リーダーは数言語学習することになる（J,S）」、「作業中は日本語（J,S,B）」などの理由が挙げられた。

少数ながら、日本人が外国語（インドネシア語、ポルトガル語、シンハラ語、英語）を学んだほうが良いと思っている回答者もいる（リーダー13%、ブラジル人7%、スリランカ人6%）。その理由は、「円滑な人間関係には、挨拶程度は必要（J）」、「入れ代わりが激しい外国人が勉強しても無駄（J）」、「作業に使う単語が分かると便利（J）」、「自分が楽（B）」など外国人が日本語学習をしたほうが良い理由と類似した理由が挙げられている。同じ状況を別の視点から捉えた結果である。「もう少し英語/使用人数が多い言語（例：ポルトガル語）ができるといい（S）」といった意見もあり、複数言語の広範囲にわたる言語能力を期待しているわけではないようである。

リーダー、インドネシア人は、スリランカ人、ブラジル人に比べ、日本人、外国人の両方学んだほうが良いとする回答が、多かった（リーダー45%、インドネシア人29%、ブラジル人7%、スリランカ人0%）。インドネシア人の理由の記述はないが、リーダーは「日本人だけが勉強してもだめ」と述べている。

$\chi^2$ 検定の結果、ブラジル人、スリランカ人の間には、統計的な有意差が認められず（5%水準）

リーダー、インドネシア人、そしてブラジル人・スリランカ人の3つのグループとして、存在していることが分かった（5%水準で有意）。

「日本人／外国人と話したいか」に対して、外国人は、どのグループも「日本人と話したい」と回答した（インドネシア人100%、ブラジル人96%、スリランカ人100%）。「外国人と話したい」リーダーは78%で、5%水準で統計的に異なる集団であると判断された。一方、外国人は、どのグループも日本語を学びたいと思っている（インドネシア人100%、ブラジル人93%、スリランカ人100%）。各グループ間に有意差はない。しかし、リーダーの回答は60%にとどまり、1%水準で統計的に異なる集団であると判断された。

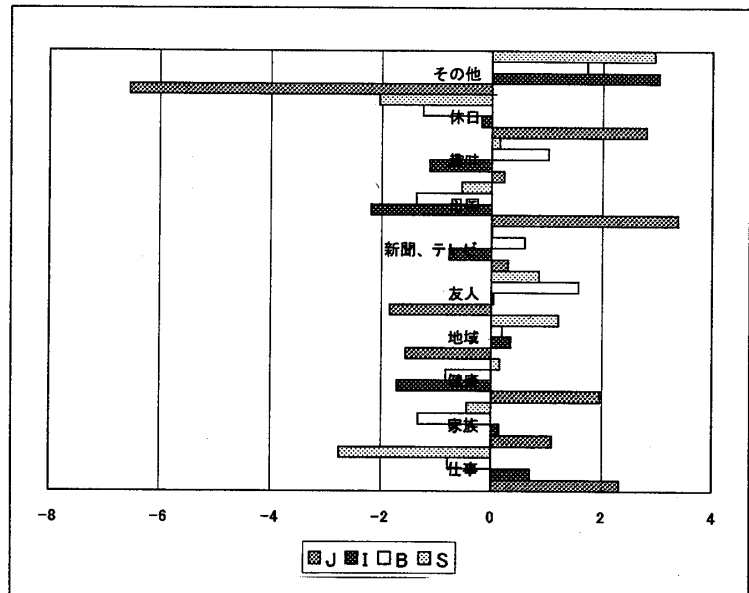
〈表1〉を見ると、「話したい」と「学習したい」の回答傾向は類似しているようである。そこで、「話したい」と「学習したい」の相関係数を算出し（ $r=0.993$ ）、無相関の検定を行った結果、両者の間には、1%水準で統計的に有意な相関が存在すると判断された。つまり、話したいと思えば、学習意欲も高くなるが、話したくないと思っている場合は、学習意欲が低くなることが分かった。

〈図3〉は、どんなことを話したいかという質問（問④-2）に対する回答を調整化残差で示したものである。リーダーに特徴的な「休日」「母国」という話題については、外国人には特徴的でないことが分かる。「地域」「友人」という話題については、その傾向が逆になっている。

外国人の多くが、日本語学習に意欲を持っているが、前述したように、そのほとんどは学習機会を持たないまま（学習機会を持って、日本語でのコミュニケーション能力が不十分なまま）、工場内での作業に従事している。インドネシア人81%、ブラジル人64%、スリランカ人82%は、来日前に日本語学習の機会を持ったほうが効果的だったと考えている。その理由は、「来た時から問題なく過ごせる（I,S,B）」、「自分が楽／安心（B）」、「生活に早く慣れることができる（S,B）」、「来てから勉強しやすい（S）」からである。一方、インドネシア人3%、ブラジル人36%は、日本語学習は来日後のほうが効果的だったと考えている。その理由は、「母国で使われている日本語は古い（B）」、「覚えやすい（B）」からである。また、「来日してからでも十分対応できる（S）」、「来日してからの勉強がしやすい、覚えやすい（S）」という理由で、インドネシア人（16%）とスリランカ人（18%）は、来日前も来日後も日本語学習をしたほうがよいとしている。

$\chi^2$ 検定の結果、日本語学習の時期については、インドネシア人とスリランカ人との間には、有意差が認められなかった（5%水準）が、インドネシア人とブラジル人、スリランカ人とブラジル人の間には、1%水準で統計的な有意差が認められた。

〈図3〉話題（問④-2）





## 4. 考察

### 4.1. 日本人と外国人との相違点, 共通点

日本人リーダー（リーダー）が外国人グループと異なる傾向を示したのは、言葉が通じないために苛立たしさを感じる時（設問①-2）、外国人と話したい（設問④-1）、外国語を勉強したい（設問⑤）の3項目であった。共通点は、問題解決手段の主観的成功度の肯定的回答率（設問②-2）であった。

<図1>でみたように、リーダーは、直接生産活動と関係のない場合（例:朝礼）に言葉が通じなくても問題にしておらず、直接的に作業を円滑に進めることに注意を向けていることが分かる。一方、インドネシア人、スリランカ人は、円滑なコミュニケーションとはいえないまでも、休憩中や朝礼など、生産活動と直接的に関係がない状況においてもコミュニケーションを図ろうとしているようである。この意識の違いが、感情の行き違い、ひいてはトラブルの遠因となっていると思われる。意識の違いが生じる原因として、立場の違いが挙げられる。外国人グループはすべて作業員であるので、割り当てられた作業に専念すればよい。もし、やり損ないや作業忘れがあっても、修正はリーダーに頼むことができる。一方、ライン稼働中のリーダーの業務は、各作業員の次作業の準備、在庫部品の確認、搬入された部品の確認などである。そこへ作業忘れややり損ないが出れば、その他の作業を中断して、早急に修正しなければならない。その修正も、すぐに修正できるものから、ライン停止にいたるものまで様々である。作業能率向上を常に考える製造現場では、ライン停止は、ほんのわずかな時間であっても避けたい事態である。この対策として、事前の作業指導の徹底を考えたことが、リーダーにとって外国人と最もコミュニケーションを図りたい時は「作業指導時」であるという結果に結びついたと思われる。

相手への関心という点では、ほとんどの外国人が「日本人と話したい」、「日本語を勉強したい」と思っているのに対し、22%のリーダーが「外国人と話したくない」、37%が「外国語を勉強したくない」といった否定的な回答をしている。外国人は、一定期間ラインに在籍するだけであり、作業全体の調整を考える必要のない立場である。インドネシア人、スリランカ人は一定期間配置されるが、作業を習得した頃に帰国となり、新しい研修生と入れ代わる。この時、帰国グループと来日グループ間に連絡がないため、リーダーは再度初めから指導しなければならない。入れ替わりの激しいブラジル人は、社内でも1か月単位で職場が変わる。初入社当日から休んだり、1週間で退社したりといったことも珍しくない。このような作業員の入れ代わりにあたって、新しく配属された作業員にもう一度指導するなどの対応にあたるのはリーダーである。同工場の品質管理者によると、人員の入れ代わりが激しい月は、作業能率が下がるということであった。駒井（1993）は、最初に受入に賛成したものの受入後は不賛成の日本人との間にトラブルが多かったことから、トラブルの経験が意識を変えた（808頁）と指摘している。業務上の立場の違いとそれに伴う就労体験が、リーダーの回答を特徴づけたと考えられる。同時に、日本人、外国人の双方が相手の言葉を学んだほうがいいと、双方向の働きかけを提案する意見もあった。しかし、コミュニケーションの阻害点を外国人に原因があるとみなす「郷に入っては郷に従え」的な意識（清 1998:67頁）が垣間見えることは否定できない。

どの手段を用いても、問題解決手段の主観的成功度の肯定的回答率がリーダーも含めて、おしなべて高かったのは、工場という作業環境が影響していると考えられる。工場内作業は、ほとんどの

場合、目の前に部品や工具があり、それを見ながら、あるいは実際に作業しながら、日本語でコミュニケーションを図る。Lynch (1996) は、学習者の理解促進のために、インプットの単純化 (simplification, 22頁) を挙げているが、言語的なもの他に、non-linguistic simplification の果たす役割を指摘している。対面の会話では、non-linguistic simplification が理解できなかった部分を効果的に補う。業務上使用する名詞や作業名を知らなくても、「コレ」「ココ」「コウ」などの指示詞や指差し、あるいはやってみせることで、相手の理解を促すことは可能である。聞き手となるリーダーの中には英語が不得手なリーダーもいたが、現物を目の前にしての作業であるため、それほど混乱が起こらなかつたのではないかと思われる。実際、工場内作業においては、指示詞と指差し、見本を見せるなどの手段が多用されている (袴田 1999:99頁)。ジェスチャーや英語でのコミュニケーションであっても、コミュニケーションの主観的成功度が高かつたことに対しては、国籍による違いよりも、話し手、聞き手が同じ作業場所におり、現物提示や指示動作などを含めた説明が可能という環境による要因が影響を与えたと思われる。

#### 4.2. 外国人間の相違点、共通点

調査対象とした工場の外国人は、国籍によって滞日期間、滞在中の法的身分、経験といった背景が異なる。そのため、同じ状況で作業に従事しても、その意識が異なってくるのは当然のことである。

問題解決の手段 (設問②-1) は、リーダーを含め、全てのグループが異なる傾向を示した。正確な作業と確認を望むリーダーに通訳の使用が多かつた (複数記述回答で35/65人) のは、当然といえる。外国人においても、通訳を介したコミュニケーションが行われないわけではない (同インドネシア人9/31人、ブラジル人8/28人、スリランカ人1/18人) が、リーダーと比較すると、その割合は小さい。インドネシア人は「諦め・放置」が多いが、これは、調査時期が来日後2か月で、まだ日本語でのコミュニケーションが困難であること、母語以外の言語 (日本語、英語) でのコミュニケーションが難しいことが考えられる。滞日期間が決められており、一定レベルまでの日本語の上達が難しいスリランカ人は、目下の問題解決のために、日本語学習よりも既知の英語、またはジェスチャーでのコミュニケーションを選択したと思われる。リーダーほどではないが、ブラジル人も3割ほどが通訳を介してコミュニケーションしている。しかし、特に際立った特徴として注目されるのは、実数としては少ない (同2/28人) ながら、問題解決の手段に「日本語学習」を挙げていることである。英語がそれほど得意でないこともあるが、他のブラジル人からの情報や自身の体験と照らし合わせて、長期の日本滞在に対応するには、日本語でのコミュニケーション能力が欠かせないことを認識している表れであると言える。ブラジル人は、基本的に個人として就労しており、また滞日期間も一定ではない。研修生と違って、工場から工場への移動も日常的に行われ、他の工場で就労するブラジル人との交流も盛んである。長期にわたる工場での就労経験から、必要なコミュニケーションを遂行するストラテジーを身に付けているとも考えられる。先輩ブラジル人からのアドバイス、インフォーマルな日本語指導も見のがすことができない。また、インドネシア人、スリランカ人とは異なる「日本語のできる同国人に頼む」という手段も用いていた。全員が同時期に来日し、寮で集団生活を送り、短期間で帰国する研修生には、この手段を選択することは難しい。さらに、工場内に多くのブラジル人が就労していることも、この手段の使用を容易にしている。

ブラジル人は、言葉が通じないためのトラブルの有無 (設問①-1) についての質問に対し、イン

ドネシア人、スリランカ人と異なる回答傾向を示した。このような違いにも、滞日期間の長短、来日後の生活が関係していると思われる。インドネシア人とスリランカ人は、来日後1年を経過していない。しかも、寮で集団生活を送っているため、日本語との接触があるのは、就業中だけである。そのため、日本語習得がなかなか進まず、伝えたいことをうまく伝えられないことが多かったのではないと思われる。それに比べてブラジル人は、「問題解決の手段」で述べたように、来日後間もない場合でも、他のブラジル人からアドバイスを受れたり、一時的な通訳を頼んだりすることができる。トラブルが発生する可能性は、どの作業者にもあると思われるが、それを未然に防ぐ、または早期に解決するストラテジーをインドネシア人・スリランカ人よりも多く持っているブラジル人は、トラブルの経験が少なくなったと考えられる。

自身の体験から考える日本語学習の効果的な時期（設問⑥）については、どのグループも「来日前に学習」が最も多い。「来た時から問題なく過ごせる (I,S,B)」、「来てから勉強しやすい (S)」、「生活に早く慣れることができる (S,B)」、「自分が楽/安心 (B)」といった理由から、来日後の生活を円滑に営むための準備として、日本語学習を考えていることがうかがわれる。しかし、ブラジル人の回答は、1%水準で統計的に有意な差が認められた。ブラジル人の回答で特徴的だったのは、「来日後に学習」である（調整化残差=3.78）。ブラジル人は、インドネシア人やスリランカ人に比べ、母国で日本語学習の機会が身近であったため、「母国で使われている日本語は古い (B)」、来日後のほうが「覚えやすい (B)」といった比較が可能である。また、研修生のように滞日期間が決まられていないため、今後も日本語でのコミュニケーション能力が必要になる。そのため、来日前の学習の重要性を認めながらも、来日後の学習の有効性も評価している。とはいえ、インドネシア人とスリランカ人が「来てから勉強しやすい (S)」から、来日前も来日後も学習したほうが良いとしているのとは異なる。研修生のように初めから決められたプログラムがないブラジル人には、来日前は基礎的な知識を、そして、本格的な学習は来日後に、といった悠長なことは言っていられない切迫した必要性と、必要な知識を必要な時に得ようとする効率性が感じられる。来日前の日本語学習の機会の有無、そして、来日後の生活環境が回答の傾向に影響を与えたと思われる。

インドネシア人が、ブラジル人・スリランカ人と異なる回答傾向を示したのは、語学学習の主体について（設問③）である。スリランカ人とブラジル人は、受入企業と関連のない人々で、来日するまで、日本人との作業経験はなかった。一方、インドネシア人は、来日前に現地の合弁会社で日本人と接触があり、業務中、日本人がインドネシア語や英語をも使用し、インドネシア人が日本語や英語でもコミュニケーションを図ることを知っている。仕事の場で、外国語学習を「外国だから」だけでなく、「外国人がいるから」という視点からも捉えられるのは、来日前の体験が影響を与えていると思われる。スリランカ人とブラジル人も「外国だから」と「外国人がいるから」という2つの視点を持っていると思われるが、今回の調査からは、その視点の存在をうかがい知ることができなかった。

国籍によって背景が異なるにもかかわらず、「日本人と話したい（設問④-1）」、「日本語を勉強したい（設問⑤）」の2点において、外国人間には統計的な有意差が認められなかった（5%水準）。どの回答者も日本語能力不足を認識しているためと考えられる。また、〈表1〉で見たように、外国人の多くが、外国人が日本語を学んだほうがよいと考えている。これは、日本語でのコミュニケーションに不自由しなくなれば、日本滞在中の問題の多くが解決できると期待している表れだと思われる。

## 5. まとめと日本語教育との関連

同一職場における日本人、外国人のコミュニケーションについての意識をアンケート調査をもとに検討してきた。日本人と外国人との間には、多くの点で意識の違いが見られたが、それらは業務上の立場の違いが影響を与えたと思われる。また、話し手、聞き手が同じ作業場所におり、現物提示や指示動作などを含めた説明が可能という環境は、全てのグループに共通する意識につながった。外国人グループ間の意識の違いは、一つには、来日前の日本語/日本人との接触機会の有無と関連があると思われる。また、滞在身分の違いに起因する滞在期間の長短や来日後の生活の違いは、それぞれのグループを特徴づける大きな要因であろう。このように多様な背景を持つにもかかわらず、ほとんどの外国人が日本語能力の不足を感じ、日本語学習に意欲を示していることは、注目すべきである。

冒頭で述べた共生、共働は、現在進行中の現実であり、単なる理論上の概念ではない。職場や地域でのコミュニケーション能力養成のための日本語教育は、共生、共働社会の実現を目指す地域ボランティアを中心に盛んになっているが、同一環境における日本人、外国人の双方の直接的なコミュニケーションの実態がつかめないままでは、実生活に即したシラバスの整備は難しい。今回の調査で示されたコミュニケーションに対する意識の共通点、相違点は、その人の背景や置かれている状況が、職場におけるコミュニケーションに影響を与えることを示唆しているといえる。馬場(1998)で試みられているような、いつコミュニケーションするのか、どんな内容のやりとりがあるのかといった具体的、かつ専門的な項目とともに、日本語教育の現場では、一人一人の背景に注意を払った対応が必要であると思われる。

大規模な量的調査の対極にある本研究のような小規模な調査では、質的な事柄を観察することが可能である。本研究はささやかなケーススタディーにすぎないが、ある集団(社会)における個々の相互作用が、コミュニケーションにどう関わっているのかを明らかにするためには、このような小規模調査が盛んに行われなければならない。今後は、同様の小規模な調査を進め、質的な共通点、相違点を明らかにし、実生活に即したシラバスの整備を目指していきたい。

### 注

- 1) 外国人が、作業を行う企業と直接雇用契約を結ぶ場合が直接雇用である。一方、派遣会社や請負会社などと雇用契約を結び、作業を行う企業とは直接雇用関係がない場合が間接雇用である。
- 2) 各ラインで、作業指導や作業補助にあたる。2～3年の組立ライン作業経験のある正規雇用の社員である。
- 3) 2つの属性(本調査では国籍別グループとアンケート質問項目)の間には、統計的に関連があるのかを調べるための検定。
- 4)  $\chi^2$ 検定で独立性があると判断された場合、その独立性を特徴付けるのは何かを把握するための数字。実測度数(実際に測定された数値)と期待度数(実測度数が各母集団を代表しているものと仮定した場合、その構成比率から計算される度数)の差で表される。

<参考文献>

- 近藤彩 (1998) 「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究 -外国人ビジネス関係者を対象として-」『日本語教育』98号, 97-108頁
- 神奈川県労働部労政課 (1993) 「企業における外国人労働者雇用の意向・実態調査」手塚和彰・駒井洋・小野五郎・尾形隆彰 (編) 『外国人労働者の就労実態総合的実態調査報告集』295-390頁, 明石書店
- 清 ルミ (1995) 「上級日本語ビジネスピープルのビジネスコミュニケーション上の支障点 -インタビュー調査から教授内容を探る-」『日本語教育』87号, 139-152頁
- (1998) 「外国人社員と日本人社員 - 日本語によるコミュニケーションを阻むもの -」『異文化コミュニケーション研究』第10号, 57-73頁, 異文化コミュニケーション研究所
- 小林和夫 (1994) 「ビジネスコミュニケーションの阻害要因と言語投資状況の実態調査」『日本語学』第13巻第12号, 21-37頁
- 駒井 洋 (1993) 「外国人労働者の労働及び生活実態に関する研究」手塚和彰・駒井洋・小野五郎・尾形隆彰 (編) 『外国人労働者の就労実態総合的実態調査報告集』745-908頁, 明石書店
- 東京都立労働研究所 (1994) 「東京都における外国人労働者の就労実態」駒井洋 (編) 『外国人労働者問題資料集成』下巻, 275-586頁, 明石出版
- 西原鈴子 (1998) 「コミュニケーションのための日本語教育」『日本語学』第十七巻第11号, 100-107頁
- 日本総合研究所 (1990) 『外国人労働者の受容と共生に関する研究』NIRA研究叢書, 総合研究開発機構
- 法務省入国管理局 (1999) 『在留外国人統計』平成11年版, 入管協会
- 袴田麻里 (1999) 「コ・ソ・アの自然習得 -工場内作業に従事するインドネシア語話者の場合-」『南山日本語教育』第6号, 69-107頁, 南山大学
- 馬場眞智子 (1998) 「サトウキビ栽培コースの技術研修現場での日本語使用状況とJSPの学習効果について」『日本語教育』99号, 131-142頁
- 労働省 (1997) 『労働白書 (平成9年版)』日本労働研究機構
- 渡辺雅子 (1995) 『共同研究出稼ぎ日系ブラジル人 (下) 資料篇・体験と意識』明石書店
- Lynch, T. (1993) *Communication in the Language Classroom* : Oxford University Press.