

# 外国人技能実習生の職場コミュニケーションにおける課題と その解決に向けての日本語教育支援の試み －山口県内企業における事例を中心に－

松村伸浩<sup>1</sup>・林炫情<sup>2</sup>

## 1. はじめに

近年、日本では外国人住民の増加が顕著である。法務省出入国管理庁の統計によると、2022年末時点の在留外国人数は307万5,213人であり、前年末比11.4%増加した。これにより、初めて300万人を超え、過去最高を記録した。在留資格別では「永住者」が最も多く、863,936人（+32,779人）、次いで「技能実習」が324,940人（+48,817人）となっている。「技能実習」は2021年末と比べて大幅に増加し、特別永住者を抜いて第2位となり、全体の15.5%を占めるまでになった。この傾向から、技能実習は今後も引き続き増加していくものと考えられる。

技能実習制度は、外国人技能実習生が日本国内で企業や事業主と雇用関係を結び、出身国で習得が困難な技能を修得・習熟・熟達することを目的としている。この制度における実習期間は最長5年であり、技能実習計画に基づいて実施される。技能実習生の増加に伴い、長期滞在における日本語のコミュニケーション能力が仕事や生活に与える影響は大きい。そのため、技能実習生には職場や生活で必要とされる日本語の習得が求められている。

しかしながら、技能実習生の日本語学習には多くの課題が存在する。日本語学習を目的として来日する留学生とは異なり、技能実習生は仕事や日常生活に追われ、計画的・継続的な日本語学習が困難な状況にある。その結果、ごく限られた日本語しか使用せずに生活を送る技能実習生も少なくない。また、日本人との交流不足により孤立感を抱く実習生や、職場でのコミュニケーションにおいて齟齬が生じ、関係性に悩むケースも見受けられる。さらに、異文化接触の場面で生じるコミュニケーションギャップによる衝突は、技能実習生だけでなく、共に働く日本人にとっても重要な問題である。この課題を解決するためには、外国人技能実習生と日本人の双方が相互の言語や文化を理解し、どのような場面で齟齬や誤解が生じているのかを把握する必要がある。

そこで、本研究では、技能実習生への日本語教育支援を目的とし、山口県内の技能実習生を受け入れている企業を対象に、職場における技能実習生と日本人従業員のコミュニケーションに関するインタビュー調査を実施する。特に、技能実習生と職場の日本人との間で発生するコミュニケーション上の齟齬が、不快や誤解を生じさせている日本語表現や場面に焦点を当て、双方の認識のズレが具体的にどこにあるのかを明らかにする。また、職場のコミュニケーションを円滑化するための施策を提案し、その有効性を検証する。

## 2. 技能実習生と職場の日本人のコミュニケーションに関する実態調査

### 2.1 技能実習生の日本語使用状況に関する調査

技能実習生の日本語使用状況を調査し、彼らが職場で直面している問題点や課題を把握することを目的として、山口県内の企業で働く技能実習生と職場の日本人を対象にインタビュー調査を実施した。本調査は、技能実習生が所属する監理団体の許可を得た上で、山口県山口市に所在する受入事業所であるAY社の協力を得て行った。調査対象は、ベトナム国籍の技能実習生40名と、彼らと共に働く日本人従業員7名である。調査は2022年1月12日に実施され、以下の10項目からなる質問紙調査および聞き取り調査を通じて行われた。以下では、それぞれの項目ごとに、技能実習生と日本人の回答結果を基に主な内容を述べる。

1 大学院国際文化学研究科2023年度修了生

2 大学院国際文化学研究科・教授

表1 質問紙調査の内容と調査結果

項目	質問内容	技能実習生	日本人
Q1	どのような場面で日本語をよく使いますか。	職場での業務中	朝礼、作業指示、作業指導
Q2	日本語の会話の中で、どのような場面で不自由や困難を感じましたか。	語彙力の不足、話すスピードの速さ、方言	指導及び通知
Q3	日本語で不自由や困難を感じた時に、どのような対応を行いましたか。	通訳をお願いする、わかったふりをする、頷く、沈黙する、どこか違うところに行く	通訳への依頼
Q4	日本人（技能実習生）の言動に不愉快や不満、誤解をしたことはありますか。	無い（56.4%） 有る（34.6%）	有る（100%） 無い（0%）
Q5	どのような言動に対して不愉快や不満を感じましたか。	無い（50.0%） 有る（例：協力的でない言葉、単純な問題が解決された後にも上司に報告された、説明してもらえない、間違いを直接指摘されず他者を通じて気付かされる	母国語で大声で話す、工場内を走る、貸与物の扱いが雑、理解したふりをする、聞かれたくない話を母国語で話す、権利を主張するが義務には無頓着
Q6	どのような言動で誤解をしたことがありますか。	無い（62.0%） 有る（例：知らない語彙、不明瞭な言葉・表現など）	理解したふりをする、自己弁護する（例：問題が起きても自分を正当化する、過失を認めない）
Q7	日本人（技能実習生）との交流を通じて文化・習慣の違いを感じたことはありますか。	有る（78.9%） 無い（21.1%）	有る（71.4%） 無い（14.3%） 無回答（14.3%）
Q8	どのような文化・習慣の違いを感じましたか。	日常生活やゴミ分別などにおける規則順守	ルール順守に無頓着、時間にルーズ
Q9	技能実習生の日本語理解において、どのレベルまでの理解力、会話力を期待していますか。	日本語能力試験N3、職場や日常生活でよく使う言葉を学びたい	業務上の指示、連絡事項を理解する力
Q10	日本（技能実習生の国）の文化・習慣について、どの程度、理解していますか。	交通マナーやゴミ分別といった規則に従うこと	ベトナム北部出身者は勤勉で合理的、南部出身者はおおらかで時間にルーズ

注.( )は職場の日本人向けの質問内容. 複数回答あり。

Q1〈日本語の使用場面〉に関しては、技能実習生が「職場での業務中」（46.7%）に日本語を使用することが多い一方で、日本人は「朝礼」（28.6%）、「作業指示」（28.6%）、「作業指導」（21.4%）の場面で日本語を用いることが多いことが明らかになった。Q2〈日本語使用時の困難さ〉については、技能実習生は「語彙力の不足」（46.0%）、「話すスピードの速さ」（18.0%）、「方言」（18.0%）などを課題として挙げたのに対し、日本人は、指導及び通知（100%）の場面で、技能実習生が実際には理解していないにもかかわらず「わかりました」と返答されることを課題として多く挙げた。Q3〈日本語で不自由や困難を感じたときの対応〉では、通訳や日本語が堪能な同国人の先輩や同僚に「通訳をお願いする」が技能実習生（41.7%）、「通訳への依頼」が日本人（41.7%）と最も多い回答であった。一方で、技能実習生の中には少数ながら、「わかったふりをする」（3.7%）、「頷く」（1.9%）、「沈黙する」（1.9%）、「どこか違うところに行く」（1.9%）といった対応が見られ、誤解を招く可能性が示唆された。Q4〈相手の言動に対する不愉快や不満〉では、技能実習生は「無い」（56.4%）が「有る」

(34.6%)より多かったが、職場の日本人全員(100%)が「有る」と回答した。この結果から、双方の間で不満や誤解に対する認識の違いが浮き彫りになった。Q5〈不愉快や不満を感じる言動〉に関しては、技能実習生の多くが「無い」(50.0%)と回答したが、日本人は「職場で母国語を大声で話す」(27.3%)、「工場内を走る」(18.2%)、「貸与物の扱いが雑」(9.0%)といったルール軽視や、「理解したふりをする」(27.3%)、「聞かれない話を母国語で話す」(9.0%)、「権利を主張するが義務には無頓着」(9.0%)といった自己中心的な対応に不満を感じていることがわかった。技能実習生側の不満には、「協力的でない言葉」(2.6%)、「単純な問題が解決された後にも上司に報告された」(2.6%)、「説明してもらえない」(2.6%)、「間違いを直接指摘されず、他者を通じて気付かされる」(2.6%)といった事例が挙げられた。Q6〈誤解が生じた言動〉については、技能実習生の多くが「無い」(62.0%)と回答したが、日本人は「理解したふりをする」(50.0%)を最も多く挙げ、さらに「自己弁護する」(20.0%)として、問題が起きても自分を正当化する、過失を認めないといった傾向が指摘された。Q7〈文化・習慣の違い〉については、「有る」が、技能実習生(78.9%)、日本人(71.4%)ともに最も多く、双方が文化・習慣の違いを認識していることが確認された。Q8〈具体的な文化・習慣の違い〉については、技能実習生からは「日常生活やゴミ分別などにおける規則遵守」(52.9%)が多く挙げられた。一方、日本人からは「ルール順守に無頓着」(25.0%)や「時間にルーズ」(12.5%)といった点が文化・習慣の違いとして指摘された。Q9〈技能実習生の日本語についての期待〉に関しては、技能実習生は「日本語能力試験N3」の達成(32.4%)が最も多かったが、一方で、日本人は「業務上の指示や連絡事項を理解する力」(60.0%)を重視していた。Q10〈双方の文化・習慣に関する理解度〉では、技能実習生は、交通マナーやゴミ分別といった「規則に従うこと」(44.8%)についての回答が多かった。一方、日本人は「ベトナム北部出身者は勤勉で合理的だが、南部出身者はおおらかで時間にルーズ」(26.3%)と、出身地に基づく印象を持つことがわかった。

以上の結果から、技能実習生と職場の日本人の間には、コミュニケーション上の齟齬が原因で不快や誤解が生じる場面があることが明らかになった。また、技能実習生と日本人の間では、相互の認識にズレがあり、意思疎通が十分でないことは双方ともに自覚しているものの、その具体的な原因や背景については気づいていない場合が多いことが分かった。特に、技能実習生が日本語での意思伝達に苦労する一方で、日本人側も技能実習生の日本語運用能力を十分に考慮した配慮ある表現を使用していないことが、誤解や齟齬を深める要因となっている。さらに、このような齟齬は、単に言語能力の差異だけでなく、ロー・コンテキストとハイ・コンテキストという文化的なコミュニケーションスタイルの違いにも起因していると考えられる。特に、職場における日本人の指導や教育の場面では、技能実習生が背景となる文化や文脈を十分に理解できない状況があり、それが誤解を招く一因となっていることが指摘された。

これらの結果を踏まえると、技能実習生と日本人双方が、異文化間の違いを正しく理解し、適切なコミュニケーション手法を身につけることが重要である。特に、日本人側においては、相手の日本語運用能力や文化的背景を考慮した柔軟な指導・教育方法を導入し、配慮あるコミュニケーションを心がけることが求められる。また、技能実習生には、職場や日常生活での具体的な場面に即した日本語の運用力を高める学習機会を提供することが、相互理解を促進し、誤解や齟齬を軽減するために不可欠であろう。

## 2.2 技能実習生と日本人のコミュニケーションの認識のズレに関する調査

技能実習生と職場の日本人との間で、コミュニケーションの齟齬が不快感や誤解を引き起こしている原因はどこにあるのか。これを明らかにするため、質問項目のうち Q5 不愉快の原因 と Q6 誤解の原因 に着目し、不自由や困難、不快や不満、誤解に関する回答を抽出した上で、それらについてどのように感じているかを詳しく調査するためのインタビューを実施した。本調査では、ベトナム国籍の技能実習生32名と職場の日本人8名を対象とした。以下では、その結果について報告する。

まず、調査では Q5 不愉快の原因 と Q6 誤解の原因 に関する項目を表1に示し、それらについて【1. とてもそう思う、2. ややそう思う、3. どちらとも言えない、4. あまりそう思わない、5. まったくそう思わない】のリッカート尺度を用いた5段階評価で回答を求めた。この評価により、各項目について技能実習生と日本人がどのように感

じているかを測定した。表2（技能実習生）および表3（日本人）には、それぞれの対象者が回答した評価結果を示している。これらの表では、項目ごとの平均値を算出しており、値が高いほど肯定的に捉えられていることを、低いほど否定的に捉えられていることを意味する。

表2 技能実習生の回答に対する職場の日本人の評価

項目	質問内容	技能実習生の回答	評価
Q5	どのような言動に対して不愉快や不満を感じましたか	協力的でない言葉	2.50
		意見を聞いてくれない	2.00
		上司に言いつける	2.75
		わからなくても説明してくれない	2.38
		間違っても直接伝えずに他人を通して伝える	2.50
		回りくどい言い回し	2.25
Q6	どのような言動で誤解をしたことがありますか	自分が悪いとわかっていてもムダに褒める	2.13
		知らない単語	4.13
		「いいですよ」には2つの意味がある	4.00
		不明瞭な表現	3.50
		指導した内容と違う作業を行ったこと	3.63

注. n=8

表3 職場の日本人の回答に対する技能実習生の評価

項目	質問内容	日本人の回答	評価
Q5	どのような言動に対して不愉快や不満を感じましたか	母国語で大声で話をする	3.03
		理解したふり（わかりましたと言う）をする	2.50
		聞かれたくない話しは母国語で話す	2.63
		権利は主張するが義務に対して責任を持たない	2.06
Q6	どのような言動で誤解をしたことがありますか	理解したふり（わかりましたと言う）をする	2.18
		指導に対して不満を持つ	2.00
		自分が間違えても誤りを認めず自己弁護をする	2.09

注. n=32

表2 の技能実習生の回答に対する職場の日本人の評価では、Q6「どのような言動で誤解をしたことがありますか」に関して総じて評価が高く、「知らない単語」（4.13）や「『いいですよ』には2つの意味がある」（4.00）といった項目で高いスコアが見られた。一方で、Q5（どのような言動に対して不愉快や不満を感じましたか）では、「意見を聞いてくれない」（2.00）、「わからなくても説明してくれない」（2.38）といった評価が低い項目が目立った。その理由として、日本人側からは「都合の悪い話だとわからない振りをしたり、軽い返事で<わかりました>と言ってその場を取り繕おうとすることがある」、「一度説明して<はい><わかりました>と言われたので、理解していると思ったが、実際には理解できていなかった」、「自分が正しいと思い込み、非を認めない傾向がある。たとえば、作業手順に従って表裏を確認する業務で、表側しか確認していなかった際に指摘すると、<最初の教育で教わっていなかった>と主張するなど、明らかに誤りを認めない態度が見られる」との意見がみられた。このことから、技能実習生に対する指導や教育の場面で、「相互理解が十分に行われているか」を確認する必要性が高いことが明らかになった。また、「自分が悪いとわかっていてもムダに褒める」（2.13）や「回りくどい言い回し」（2.25）といった項目も挙げられ、言葉の問題に加え、文化的背景による認識の違いが誤解を助長している可能性が示唆された。

表3 の職場の日本人の回答に対する技能実習生の評価は、全体的に低い結果となった。Q5「どのような言動に

対して不愉快や不満を感じましたか」では、「権利は主張するが義務に対して責任を持たない」(2.06)や「理解したふり(わかりましたと言う)をする」(2.50)が低評価を得た。Q6「どのような言動で誤解をしたことがありますか」でも、「指導に対して不満を持つ」(2.00)や「自分が間違えても誤りを認めず自己弁護をする」(2.09)が低く評価された。技能実習生からは、「わからない言葉をその場で聞き返すのは失礼だと感じ、質問をためらうことがある」との意見が聞かれた。

中川・神谷(2018)によれば、技能実習生は厳しい上司に対して「指示通りに従う」「まずは我慢する」といった姿勢を見せることが報告されており、異文化の職場環境への順応性が高いと評価されている。一方で、指導内容を十分に理解していなくても、相手に嫌な気持ちを抱かせないように、その場を取り繕うために「わかりました」と答える傾向があると考えられる。以上を踏まえると、「理解したふり(わかりましたと言う)」に対する認識のズレが、職場での教育や指導といった相互理解が重要な場面で齟齬を引き起こしていることが推測される。特に、文化的背景や言葉の問題に起因する誤解を防ぐため、具体的で丁寧な確認作業が重要であるといえる。

### 3. 異文化間の職場コミュニケーションを円滑にするための日本語教育支援の試み

#### 3.1 技能実習生の日本語支援に関する先行研究

技能実習生が日本語使用で最も困難に直面する場面は、職場で日本人とコミュニケーションを行うときであると考えられる。これは、技能実習生が日々の生活の大半を職場で過ごし、最も頻繁に日本語を使用する相手が職場の日本人であるためである。田中・風晴(2021)は、実習先で日本語を使用する相手として「上司」や「上司以外の日本人」を選ぶ実習生が最も多いと報告している。中東(2021)は、技能実習生の日本語能力には個人差が大きいことを指摘している。技能実習生は母国である程度日本語を学んでから来日しているものの、企業側からは「実習生と十分なコミュニケーションが取れない」という声が寄せられているという。また、榮(2019)は、特に職場の日本人とのコミュニケーションに必要な日本語に課題があると述べており、技能実習生の実際の日本語能力が、職場で求められるレベルや本人が必要と考えるレベルに達していないことを指摘している。さらに、そのギャップを埋めるには、技能実習生の日本語学習の実態を把握することが重要であると強調している。

JITCO作成の『講習の日本語指導ガイド』では、技能実習生が日本語を使用する場面や必要とされる日本語について具体例が示されている(図1参照)。技能実習生が大半の時間を過ごす職場では、特に技能を修得する場面で、誤解や摩擦が生じないように必要な日本語を習得することが求められる。たとえば、作業指示を理解する場面で日本語能力が十分でない場合、齟齬が生じ、職場の日本人との間で誤解や摩擦が発生することが指摘されている。このような問題に対処するためには、技能実習生が指示を理解できなかった場合に「わからない」と素直に伝えることや、「もう一度説明してください」と聞き返す対応が必要であると考えられる。

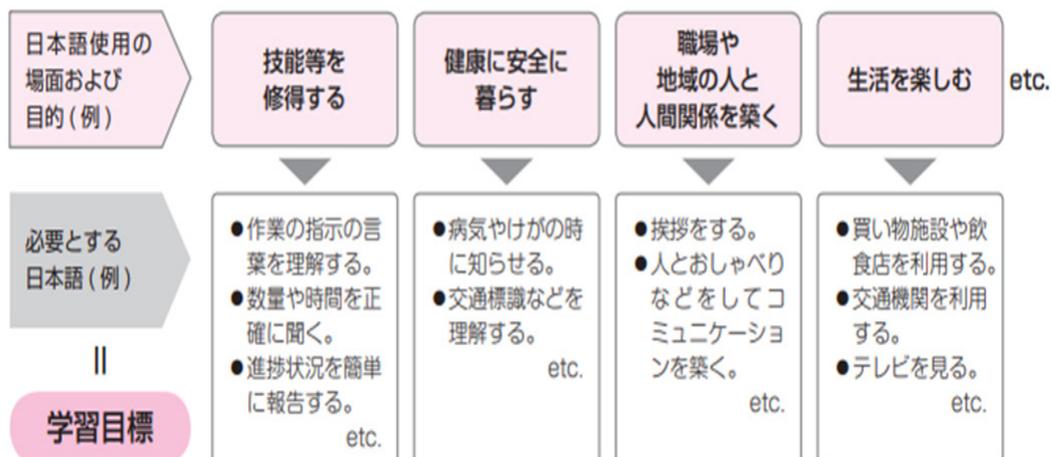


図1 日本語使用の場面および目的/必要とする日本語

一方で、徳井（2020）は、実習生が「わからないときにどのように相手に尋ねればよいのか」という表現が不足しているため、分からないままにしてしまう状況を報告している。このため、実習生はストレスを感じ、円滑なコミュニケーションが阻害されることがある。また、こうした「聞き返し」の表現を適切に使えるようになることで、新たな語彙を学ぶ機会が得られ、ストレスの軽減にもつながると述べている。

前述した田中・風晴（2021）の調査によると、技能実習生が「指示や説明を受けて、分からない点を聞き返したり質問したりする」ことを「とても必要」と答えた割合は、A社で66.7%、B社で52.3%となっており、いずれも半数を超えている。この結果から、職場における「聞き返し」の重要性が浮き彫りになっている。実際に、第2章で示した調査結果においても、「理解したふり（わかりましたと言う）」に対する認識に大きなズレが見られた。このズレは、職場での教育や指導といった相互理解が求められる場面で、コミュニケーションの齟齬を引き起こしていることが推測される。そのため、技能実習生が職場で円滑なコミュニケーションを行うためには、「聞き返し」の重要性を認識させることが必要である。そして、実際の日本語の授業を通じてそのスキルを活用できるよう支援することが求められる。

### 3.2 技能実習生に対する日本語指導の概要

3.1を踏まえ、本研究では、技能実習生が直面している日本語使用における困難な状況を明確化し、これを解決するための日本語指導を行った。特に、日本語が十分に理解できない場面で、技能実習生が「理解をしたふりをする」「ただ頷く」「沈黙する」といった対応を取ることが多い点に着目した。これらの対応は、場合によっては職場の日本人に誤解を与え、コミュニケーションに支障をきたす要因となる。このため、技能実習生にはこうした対応の改善を目指すとともに、日本人が感じる困難を理解し、相互理解を深める努力の重要性を指導した。

指導では、技能実習生が特に誤用しやすい「わかりました」の使い方に関心を当てた。「わかりました」は、日本語において「引き受けた以上、自分で責任を持って完遂する」という意味を含む表現であり、使用者に大きな責任が求められる言葉である。しかし、実際には、技能実習生がこの表現を正しく理解せずに使ってしまうケースが多く、以下のような誤解や課題が生じることがある。したがって、本当に理解している場合には特に問題はないが、実行が伴わないと信頼を失う可能性があるため、注意が必要である。また、理解していないが誤った解釈をしている場合、例えば「こういうことなのかな」と思い込みで作業を進めることでミスが発生することがある。そのため、「こういうことですか?」と確認する習慣をつけることが求められる。さらに、理解していないが、実行すれば分かるだろうと楽観視する場合には、ミスを未然に防ぐために「わかりません」とはっきり伝えることが重要であることを指導した。また、日本人の真似をして「わかりました」と答える場合、日本人は場面に応じて高度な使い分けをしているが、これを技能実習生が無理に模倣しようとするとう誤解や混乱が生じる可能性が高いことも伝えた。これらの課題を解決するために、技能実習生には、分からないことがあればその場で質問し、理解を深めることの重要性を強調した。また、分からない単語や表現の意味をその場で教えてもらい、必ずメモを取り、繰り返し練習する学習方法も提案した。さらに、日本人に質問することをためらわない姿勢を身につけるよう促し、より実践的なコミュニケーションスキルを養うための授業を心かけた。

表4 技能実習生向け授業資料

<b>私たちが直面している日本語使用での困難な場面</b>
<p>私たちは日本語が理解できない場面で、「理解をしたふり」、「ただ頷く」、「沈黙する」対応をしていることがある。それに対して、日本人が困難に感じていることを理解しないといけない。</p>
<b>課題1. 「わかりました」の誤用について</b>
<b>「わかりました」の言葉が持つ重要な意味</b>
<p>「わかりました」には「引き受けた（理解）からには、自分で責任をもって完遂するもの」という、責任が聞き取り側に比重が高い意味をもつ言葉である。</p>
<b>「わかりました」を使うときは、以下の点に注意する。</b>
<p>① 本当に理解して正しい実行イメージがついている。 必要な対応：特になし</p>
<p>② 理解はしていないが「こういうことなのかな…」と誤った実行を想像する。 必要な対応：「こういうことかな…」と思ったことを質問して確認する。</p>
<p>③ 理解はしていないが、実行すればわかるだろう、という楽観視。 必要な対応：はっきり「わかりません」と伝える。</p>
<p>④ 日本人には、とにかく「わかりました」と返答する癖がある。 必要な対応：時と場合による難易度の高い使い分けをしているため決してマネをしないこと。</p>
<b>学習方法</b>
<p>① これまでと同じように、わからないことがあれば、その場で質問をして理解し、忘れないように努力する。</p>
<p>②③ 理解できなかった言葉や単語をその場で意味を教えてもらい、必ずメモをすぐ取る。覚えた言葉や単語を忘れないよう普段から繰り返し使う。</p>
<p>④ 他にも高度の使い分けがある表現があるので、わからないときは躊躇せず職場の日本人に質問して聞く。</p>

技能実習生に教育を実施してから1週間後、その効果や意識の変化を確認するために質問紙調査を実施した。質問項目は5つで、いずれも自由記述形式で回答を求めた。具体的な質問内容は、「受講後に日本語で不自由や困難を感じた際、どのような対応を行ったか（対応の変化）」、「教育を受けて特に変化を感じた点は何か（教育内容）」、「資料を通じて特に意識するようになったことは何か（教材内容）」、「日本語に対する姿勢にどのような変化があったか（学習姿勢の変化）」、「その他、受けてみたい教育内容はあるか（学習意欲の変化）」である。自由記述形式の回答については、すべての質問項目に回答してもらった。

表5 教育実施後の質問紙調査（自由記述）回答結果

カテゴリ	サブカテゴリ（記述内容）	記述数	%	小計
対応の変化	もう一度説明してもらおう（聞き返し）	6	50%	12
	新しい単語をメモする	3	25%	
	通訳できる人をお願いする	3	25%	
教育の内容 （意識するようになったこと）	言葉の意味を正確に理解すること	5	56%	9
	自分の作業が正しいか確認できる自信をもつこと	2	22%	
	わからないときはわからないと言うこと	1	11%	
	日本語をもっと知ること	1	11%	
教材の内容 （意識するようになったこと）	言葉の意味を正確に理解すること	6	67%	9
	何かを行う前に確認すること	1	11%	
	学習意欲が向上すること	1	11%	
	コミュニケーションに自信がもてること	1	11%	
学習姿勢の変化	言葉の意味を正確に理解すること	4	44%	9
	単語が増え自信を持つこと	2	22%	
	「わかる、わからない」の使い方が大切であること	2	22%	
	学習する気持ちが向上すること	1	11%	
学習意欲の変化	日本語の勉強はいらない	4	44%	9
	方言を学びたい	1	11%	
	「はい」を習いたい	1	11%	
	「すみません」を習いたい	1	11%	
	「いいです」を習いたい	1	11%	
	部品の名称	1	11%	

注. n=10. 複数回答あり

まず、＜対応の変化＞として最も多かった記述は「もう一度説明してもらおう（聞き返し）」で、全体の50%（記述数6）を占めた。次いで「新しい単語をメモする」と「通訳をお願いする」がいずれも25%（記述数3）であった。つまり、技能実習生は職場の日本人からの指示や説明を理解できなかった場合、積極的に「聞き返し」を行い、理解に努めようとする姿勢が確認された。この結果は、「わかりました（＝理解したふり）」という問題を解決するために、技能実習生と職場の日本人がともに具体的な日本語表現やその使い方について教育を受けることの有効性を示唆している。次に、＜教育の内容＞に関する意識の変化として最も多かったのは「言葉の意味を正確に理解すること」（56%）であった。具体的な内容としては「仕事の内容を正確に理解すること」（29%）や「間違いを減らすこと」（14%）などが挙げられた。また、＜教材の内容＞については「言葉の意味を正確に理解すること」が全体の67%（記述数6）を占め、「語法を理解する」（22%）や「上司の指示を正確に把握する」（22%）といった点も意識されるようになったという回答が見られた。さらに、＜学習姿勢の変化＞については、日本語対応への意識が高まったことが示された。しかし、＜学習意欲の変化＞に関しては、「日本語の勉強は不要」という回答が全体の44%を占めた。その理由としては、「技能実習が終わればベトナムに帰国するから」や「帰国後は日本語を使う仕事をしないため」といった意見が挙げられた。一方で、「方言を学びたい」や「『はい』『すみません』『いいです』といった応答表現を習いたい」との回答も見られ、応答表現に対する一定の学習意欲が確認された。

3.3 職場の日本人向けの教育概要

一方、実際に技能実習生に指導・教育を行っている職場の日本人3名に対しては、表6の教育資料を用いて教育を実施した。教育対象者は、技能実習生が実習を行う上で最も接する機会が多く、かつ、彼らに業務の指導や教育を行う立場にある職場のリーダーである。

表6 職場の日本人向け教育資料

<b>私たちが直面している異文化コミュニケーションでの困難な場面</b>
私たちが日本語で説明をするときに、彼らがなぜ「理解したふり」をするのかについて、そのメカニズムを知る必要がある。彼らにとって日本語は母国語でなく第二言語であり、不安に感じることが第二言語にあたる影響が最も大きい。不安な状態になると、彼らは防衛機能を働かせ、意識的・無意識な回避行動をとることが多いことを理解しないとイケない。
<b>課題1. 「わかりました」の対応について</b>
<b>彼らが「わかりました」を使うときの状況</b>
① 本当に理解して正しい実行イメージがついている。
② 理解はしていないが「こういうことなのかな…」と誤った実行を創造する。
③ 理解はしていないが、実行すればわかるだろう、という楽観視。
④ 日本人はとにかく「わかりました」と返答する癖があるので同じようにする。
<b>確認方法</b>
指示したことを実際にやってもらう、自ら説明してもらうこと。
私：「これはこうなので、こうして、こうします」（説明） 私：「では一度、やってみて、わからないことがあれば今聞いてください」
<b>「わかりました」を言うしかない環境をつくらないために</b>
指示の仕方に威圧感があったり、「わかりました」としか返答できない雰囲気を作っている可能性もあるかもしれません。私たち日本人と同じように、同じことを聞き返すことは失礼になると感じたり、また、ベトナムを含めた東南アジアを中心とする国々では、「聞くことが気恥ずかしい」という感覚に近いものをもっていると考えられます。つまり、集団の中で行う指導に対して「わかりましたか」と聞いたとしても、他のメンバーに合わせて「はい、わかりました」と言うしかない状況を作ってしまうケースがあるかもしれません。

そして、技能実習生への指導や教育を通じて、彼らの対応に関する意識に変化があったのかどうかを確認するため、約1か月の間をおいて2回にわたって日本人の教育対象者に聞き取り調査を実施した。1回目と2回目の聞き取り調査の内容は以下のとおりである。

1回目：技能実習生5名を集めて品質チェックシートへの記入の仕方について説明を行った。説明後に「わかりましたか？」と聞くと、2名（来日して3週目）が手を挙げて「わかりません」と返答があった。2名に理解してもらうよう、実際にチェックが必要な対象のモノがあれば、そのモノを指差して説明した。説明後に、「チェックシートのどこにチェックするのですか」、「ロットはどれですか」、「なぜそのようにするのですか」と再度質問が来たので、今度は品質チェックシートを実際に見せて、チェックする箇所、記入する箇所について一つ一つ丁寧に説明したところ、最終的に理解してくれた。言葉だけの説明でなく、実際に説明の中に含まれるモノを見せながら、一つ一つ詳しく説明しないと

理解できないことがわかった。これまでは説明した後も、特に返事がなく実際のところ本当に理解していたのか正直わからなかったが、今回は理解できないときは「わかりません」と意思表示してくれたこと、さらに疑問に感じたことを聞いてくれたことで教育の効果を感じています。

2回目：今朝、朝礼を行った後に、日本語が怪しい技能実習生に、朝礼の内容でわからないところがあったか聞いてみたところ「わからないところがある」と返答してきた。わからなかった内容について、何故、そのときに私たち（職場の日本人リーダー）に直接聞きに来ないのか、その理由がわかりません。ひょっとして私たちのことを怖がっているのかな。ただ、男性の1人は朝礼でわからないところがあると、日本語能力の高い同僚の技能実習生に聞いて確認しているところをよく見ます。

聞き取り調査の結果を総合すると、職場の日本人も1対1の教育や指導の場面で、技能実習生が理解できるまで丁寧に接し、細かく教えることで彼らの理解度に気づくようになり、教育後に意識の変容が確認された。これらの結果から、技能実習生と職場の日本人の双方が「わかりました」のような表現に関する具体的な教育を受け、その本来の意味や適切な使い方を理解することが、認識のズレを解消するうえで重要であることが示唆される。ただし、「聞き返し」の使用方法も日本語初級学習者にとって難しい部分であり、技能実習前の講習で重点的に学ぶ必要があると考えられる。

日本語指導ガイドの「聞く」「話す」の指導項目では、「聞き返す力」が重要な学習目標として示されており、具体的には「わかりました」の誤用を防ぐために、その本来の意味と使用法を学ぶことが求められている。さらに、「聞き返し」の使い方や、これを行わないことで生じる問題を認識させるためのロールプレイの導入が有効であろう。ロールプレイを通じて「聞き返し」を適切に使えるようになることで、技能実習の現場では職場の日本人との齟齬や誤解を防ぐだけでなく、現場に即した日本語を習得することが期待できる。また、日本語を使うことへの自己効力感が高まり、円滑なコミュニケーションが実現し、「聞く」「話す」能力の向上にもつながると考えられる。最終的には、「聞き返し」の活用を通じて、技能実習生が言葉を正確に理解し、職場の日本人と信頼関係を築きながら業務を進められる環境の整備が期待される。

#### 4. まとめ

本研究では、職場での技能実習生と日本人従業員のコミュニケーションに関する実態調査を行うことで、技能実習生と日本人の間でコミュニケーション上の齟齬が不快や誤解を生じさせている場面があることを明らかにした。特に、技能実習生と日本人の間では認識のズレが存在し、意思疎通が十分でないことは双方が認識しているものの、その原因について具体的に気づいていないケースが多いことが判明した。この誤解の主な要因は、言語以外の要素としてのロー・コンテクストとハイ・コンテクストという文化差に加え、職場の日本人が用いる日本語表現に配慮が欠けていることである。その配慮不足は、特に指導や教育の場面で顕著に現れている。また、技能実習生と日本人に対する追加調査の結果からは、職場で最も誤解が生じやすい日本語表現は、難しい表現ではなく「わかりました」といった簡単な表現であることを明らかにした。例えば、技能実習生が業務の指導や連絡事項を理解していないにもかかわらず「わかりました」と返答し、理解したふりをすることで、日本人との間で認識のズレが生じるケースが典型的であった。

さらに、本研究ではこのコミュニケーション上の摩擦を解決するための試みとして、技能実習生には「わかりました」が本来持つ意味や使い方を知る機会を設け、日本人に対しては、技能実習生がそのような言語行動をとる背景を理解してもらうためのフィードバックを行った。その結果、技能実習生は業務の指示や説明が理解できなかった際に「聞き返し」といった対応表現を使うことで理解に努める姿勢が確認された。また、職場の日本人においても、彼らが理解できるまで丁寧に教えることを心掛けるようになり、技能実習生が理解できたことに気づく点で意識の変容がみられた。これらの結果は、双方の認識のズレを解消し、技能実習生の日本語対応に対する意識向上にもつながったことを示している。

一方で、本研究における限界と今後の課題として、以下の2点が挙げられる。まず1点目は、調査対象データに関する課題である。本研究では、一企業に所属する技能実習生を分析対象に絞ったため、提示した分析内容が一般化

できるかどうかについては、今後、より多くの研究参加者を対象にした事例研究を重ねる必要がある。また、本研究で抽出した実践方法を用いた量的調査を行うことで、さらに検証を進めていくことが求められる。2点目は、来日前の講習において、本研究で提示したロールプレイを活用した表現学習を実施するための教材作成や教師の養成に関する課題である。具体的には、技能実習生の日本語能力に適した内容で、特に日本での職場における困難な場面を想定した会話設定を、どのように教材に落とし込むかが重要である。また、教師については、高い日本語能力だけでなく、ロールプレイの効果を深く理解し、その後のフィードバックを通じた学習支援をどのように行うかを考慮する必要がある。さらに、来日後においては、日本全国には地方特有の方言が存在するため、その対応が求められる。例えば、中川・神谷(2017)は、日本語指導に使用する教材が、市販のものや基礎的な日本語教科書では対応できない北海道沿岸方言や漁場での荒々しい言葉遣いを補うため、独自に収集した表現集や専門用語集を開発してきたことを指摘している。このように、各地域で日常的に使用される方言表現についても、地域の日本語教師がロールプレイを通じて実践的な学習対策を講じる必要があるといえる。今後は、多様な実践を通じて技能実習生に対する汎用性の高い日本語教育支援を行い、さらに多くの用例を抽出しつつ、職場でのリアルな日本語使用場面を想定した教育支援を展開していきたいと考えている。

本稿に関連して、著者らに開示すべき利益相反はない。

#### 参考文献

- 尾崎明人(1992)「『聞き返し』のストラテジーと日本語教育」ケッケンブッシュ他編『日本語研究と日本語教育』. 251-263.
- 尾崎明人・椿由紀子(2001)「電話会話における初級日本語学習者の『聞き返し』と『聞き返し』回避」『日本語・日本文化論集』9, 25-45.
- 田中真寿美・風晴彩雅(2021)「特定業種の技能実習生向け日本語教育シラバス開発のためのニーズ調査報告」『青森中央学院大学研究紀要』34, 171-182.
- 徳井厚子(2020)『改訂版 多文化共生のコミュニケーション—日本語教育の現場から—』アルク
- 椿由紀子(2010)「コミュニケーション・ストラテジーとしての『聞き返し』教育—実際場面で使用できる『聞き返し』をめざして—」『日本語教育』147, 97
- 中川かず子・神谷順子.(2017)「道内外国人技能実習生の日本語学習環境をめぐる課題：受け入れ推進地域を事例として」.『北海学園学術情報リポジトリ』99, 23-24
- 中川かず子・神谷順子.(2018)「北海道におけるベトナム人技能実習生の日本語学習意識と学習環境：多文化共生の視点から考察」.『北海学園学術情報リポジトリ』102, 79-98
- 中東靖恵(2021)「岡山県総社市における多文化共生のまちづくりとしての地域日本語教育—「総社モデル」の構築と展開—」『ことばの研究』13, 60-64.
- 山本千津子(2005)「ロールプレイを用いた口頭表現教育に関する一考察——中級から上級レベルの日本語学習者を対象に」『講座日本語教育』41, 64-89.
- 橋本慎吾(2007)「ロールプレイにおける会話の自然さ：誘いにおける会話の始め方について」『岐阜大学留学センター紀要』. 37-44.
- 真島知秀・山元淑乃(2017)「課題遂行能力の向上を重視した初級日本語学習：JF 日本語教育スタンダード準拠ロールプレイテストによる評価結果」『琉球大学国際教育センター紀要』. 39-52.
- 栄苗苗(2019)「中国人技能実習生の日本語学習アプローチ：日本語能力試験のN1、N2に合格していない人に焦点を当てる」『阪大日本語研究』. 49-72.

#### 引用URL

法務省出入国在留管理庁「令和4年末現在における在留外国人数について」

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001393064.pdf>(最終閲覧日：2024年1月19日)

JITCO(公益財団法人国際人材協力機構)「『講習の日本語指導ガイド』(2020年9月9日)」<https://www.jitco.>

外国人技能実習生の職場コミュニケーションにおける課題とその解決に向けての日本語教育支援の試み－山口県内企業における事例を中心に－

[or.jp/download/data/nihongo\\_shido.pdf](https://www.jfstandard.jp/roleplay/ja/render.do)(最終閲覧日：2022年5月15日)

JF日本語教育スタンダード準拠「ロールプレイテスト [テスター用マニュアル] 第二版」

<https://www.jfstandard.jp/roleplay/ja/render.do>(最終閲覧日：2022年10月3日)

Abstract

Challenges in Workplace Communication Among Foreign Technical Intern Trainees and Initiatives for Japanese Language Education Support: Focusing on Case Study of a Company in Yamaguchi Prefecture

Nobuhiro MATSUMURA, Hyunjung LIM

In this study, an interview survey was conducted to examine communication between foreign technical intern trainees and Japanese employees in the workplace, focusing on companies in Yamaguchi Prefecture that accept foreign technical intern trainees. The results revealed that the primary factors contributing to communication misunderstandings between foreign technical intern trainees and Japanese employees stemmed from cultural differences between low-context and high-context communication styles, as well as a lack of consideration in the Japanese expressions used by Japanese employees in the workplace. Furthermore, an additional survey of both technical intern trainees and Japanese employees highlighted that the most frequent misunderstandings arose not from complex expressions but from simple phrases like “I understand.”

To facilitate smoother workplace communication, foreign technical intern trainees were provided with opportunities to learn the original meaning and proper usage of phrases such as “I understand” and were guided on the importance of asking for clarification when necessary. Additionally, feedback was given to Japanese employees to help them understand the reasons behind the linguistic behaviors of foreign technical intern trainees. These initiatives were found to significantly foster mutual understanding and proved highly effective for both parties.