

## 科学研究費助成事業（学術研究助成基金助成金）研究成果報告書

平成 25 年 6 月 10 日現在

機関番号：32404

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2011～2012

課題番号：23652121

研究課題名（和文） 職務遂行能力と日本語口頭能力の測定・評価の研究

研究課題名（英文） Development of tests of job performance and Japanese oral communication

研究代表者

柳澤 好昭 (YANAGISAWA YOSHIAKI)

明海大学外国語学部・教授

研究者番号：80249911

研究成果の概要（和文）：日本語コミュニケーション力と職務遂行能力を対象に、短時間で一般の人が簡便に使える測定方法の開発

研究成果の概要（英文）：Development of easy tests of job performance and Japanese oral communication for applicants and employers

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
交付決定額	2,500,000 円	750,000 円	3,250,000 円

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学・日本語学

キーワード：レポート・ジャパニーズ，レポート・ジャパニーズ，課題達成型測定，共創活動，協働，就活，メラビアン法則，レーダー・チャート式

## 1. 研究開始当初の背景

コミュニケーションにおける適切な広義の応答は、これまでの日本語指導では重要視されてこなかった。しかし、コミュニケーション場面において、この適切な応答は、当事者同士の自己評価及び相手への評価につながるものであり、コミュニケーションの成立と継続にとって非常に重要な要素である。そして、このコミュニケーション当事者個々の評価の基準は、当事者のスキーマや社会集団の規範なども含め、様々な要素が絡む。

一方、外国人人材を受け入れている企業や外国人人材や指導者からは、学習や指導の目標ともなる日本語コミュニケーション力の目安が求められているが、次のような疑問は未解決である。現行の日本語力の試験の成績と日本語コミュニケーション力とは相関関係があるのか。企業の職務遂行力と日本語コミュニケーション力との間にはどのような関係があるのか。一般人が容易に使える日本語コミュニケーション力測定方法とはどのようなものか。

## 2. 研究の目的

口頭能力の定義、職務遂行の視点、言語構造中心の基準からの脱却に基づき、成人日本語学習者と受け入れ企業側が求める日本語口頭コミュニケーション力の多項目診断が短時間に簡便に行える判定基準と測定方法を開発し公開する。

## 3. 研究の方法

企業の職務遂行判定基準、CEFR、ACTFL-OPI、Foreign Language Oral Skills Evaluation Matrix、CJST、Student Oral Proficiency Assessment の検討、話し言葉データの収集と精査等により開発を行う。

具体的な計画は、以下のとおりである。

1. CEFR や各種 Can-Do-Statement 等先行研究の分析
2. 企業の職務遂行判定基準の収集と日本語口頭コミュニケーションに関わる要素の抽出
3. 外部者招聘での研究会の開催
4. 口頭能力評価基準と方法のポイントと問題点等の洗い出し

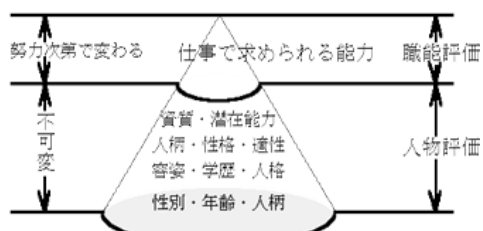
- ①ACTFL-OPI 基準
  - ②スタンフォード大学 Foreign Language Oral Skills Evaluation Matrix, Student Oral Proficiency Assessment
  - ③筑波大学 SPOT
  - ④CJST (日本語口頭能力インタビューテスト) など
5. 日本語口頭コミュニケーションの評価に関する先行研究の総括
  6. 協力企業を交えた ICT 技術, 環境の検討(技術レベル面, 経費面, 普及面など)
  7. 話し言葉データ (非母語話者 200 人 100 時間分, 母語話者 60 人 120 時間分) を精査し, コミュニケーション要素の抽出, 日本語母語話者の口頭ナラティブ能力についての検討
  8. 日本人に対する評価と評価意識調査の実施
  9. 暫定判定基準のスキームの作成
  10. 国内外の日本語教育機関の協力を得て判定基準を活用する試験形態の検討とパイロット調査の実施

#### 4. 研究成果

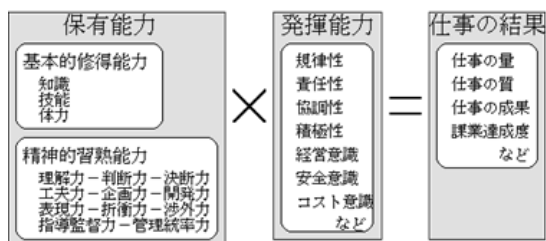
精神的習熟能力, 保有能力, 発揮能力, 行動結果・プロセス, 原因を焦点に, 挨拶力, 応答力, 情報確認力, 情報発信力, 相槌等発話促進力, 共通目標構築力, 適切なヘジテーション, 話題の幅, 表現の幅, 般化・推論等の力が軸となるレーダー・チャートで表示できる対面式・電話式の課題達成型測定方法を作成した。

まず, 他者との円滑なコミュニケーションの構図をスキーマ, スクリプト, 命題的知識, メンタルモデル, 手掛かり情報(視覚, 聴覚, 言語による情報), 既有知識, 記号化(言語形式の選択), 解読化(言語形式の解読), 送信内容・受信内容(意図, 意味)を構成要素と考える。

次に, 職務遂行能力を以下のように考える。



企業に外国人人材情報を提供するとき, 知識と経験によりレベルアップしていく精神的習熟能力(判断力, 企画力, 折衝力, 指導力など), 保有能力(基本的修得能力と精神的習熟能力), 発揮能力(規律性, 責任性, 協調性, 積極性, 経営意識, 安全意識, コスト意識など)が必要である。



つまり, 職務遂行能力は, 様々な要素を含んだ概念であり, 一つの尺度で計ることは非常に困難である。そこで, 「結果」, 「プロセス」, 「原因」からとらえ, 「常に腕を磨き(能力), 一生懸命に働いて(情意), 高い成果をあげて(成績)欲しい」という3つの観点から見る。

次に, 浜松国際交流協会・外国人学習支援センター, 伸栄総合サービス株式会社, 平野ビニール工業株式会社, ヤマハ発動機株式会社 I M 事業部などの協力を得て, 職場における日本語話し言葉データを収集し, 既存のデータと合わせて, コミュニケーションを円滑に進める過程に関わる要素として, 以下を考える。

- ◆ コミュニケーションの目的と目標の共有
- ◆ 言語行動・言非言語行動と当事者の心的態度
- ◆ 集団内対人関係と対人認知とパーソナリティ
- ◆ 会話の継続・終了・切り上げと人間関係維持

これらを勘案し, 具体的には, 日本語口頭コミュニケーション能力が深く関わる職能評価の対象を以下のおりとする。

1. 挨拶・敬語など, 日頃から社会人として相応しい振る舞いを行っている。
2. アポイントメント(面会約束)を取る際や顧客を訪問する際などのマナーを理解し, 日常的に実践している。
3. 上位者への報告・連絡・相談を速やかに実行している。
4. 余力がある場合には進んで周囲の仕事を手伝っている。
5. 仕事を進めるうえで有益な情報は周囲に提供して共有を図っている。
6. 周囲と積極的にコミュニケーションをとり, 友好的な人間関係を構築している。
7. 周囲から質問や助言を求められた場合には快く対応している。
8. 担当する仕事には直接結びつかない依頼であっても誠実に対応している。
9. 状況に応じて適切なコミュニケーション・ツール(口頭, 電話, FAX, 電子メール等)の判断・選択を行っている。
10. 組織の方針を正確に理解し, 上位者の助言を受けて担当業務の進め方を主体的に考えている。
11. 組織内の業務分担や自分が果たすべき役割を自覚している。
12. 作業計画を練りながら仕事の無駄の発見と除去を行っている。
13. あらかじめ設定された組織内のスケジュールに沿って作業を推進している。
14. 仕事が遅延しそうな場合には早めに上位者に報告している。

15. トラブルや情勢変化により計画通り作業が進まなくなった場合には、上位者の判断を得ながら目標や計画の変更など速やかな対応を行っている。
16. 困難なことがあっても、真摯かつ誠実な態度で仕事に取り組んでいる。
17. 自分に与えられた役割は最後までやり遂げている。
18. 業務報告書等、必要な定期報告書類は適宜怠りなく提出している。

上記の項目は様々な要素を含んだ概念であり、一つの尺度で計ることは非常に困難である。企業はこれらを、「結果」、「プロセス」、「原因」の3つの観点から見ている。また、「常に腕を磨き（能力）、一生懸命に働いて（情意）、高い成果をあげて（成績）欲しい」から見ている。

しかし、職務、職場等の環境により上述の様々な要素を見る比重は異なる。そこで、日本語口頭コミュニケーションの視点から、職務遂行場面において共通的に包含されるポイントについて検討し、日本語コミュニケーション上の重要事項と考え抽出したのが下記である。

- a. 挨拶・切り出し
- b. 応答
- c. 情報確認
- d. 情報発信
- e. 発話促進
- f. 共通目標の擁立
- g. 間合い
- h. リズム
- i. 語彙量と話題

これら a. ～ i. の結果から、以下の観点について記述できる基準を開発した。

- ①解釈：観察、記憶しているデータの意味や意義を説明する能力
- ②比較と分類：ある観点から対象の類似や差違を判別する能力
- ③般化：個々の特定の事例から一般的結論をひき出す能力
- ④推論：検討したデータから結論に到達するために適切な一般則を用いる能力
- ⑤分析：対象の要素分析、その関係の明確化、構成原理に注目する能力
- ⑥総合：部分を意味のある全体にまとめ、新しい規則や学説を創出する能力
- ⑦仮説：広く受容されている規則を更に追究する手段をまとめたり表現したりする能力
- ⑧予測：規則、原理、学説を手がかりとして、生起する事象の予測と対応を行う能力
- ⑨評価：明示した観点により、対象の価値を判断する能力
- ⑩模倣：模範に従い、技能の各要件を複製する能力
- ⑪形化：自力である技能をパターン化して

遂行する能力

- ⑫習得：ある特定の場面で、正確かつ適当な速さで、ある技能を遂行する能力
- ⑬適用：いろいろな場面で、ある技能を正確かつ適当な速さで遂行する能力
- ⑭適正：習得した技能を修正、適応させて用いる能力

測定ツールとしては、上述の課題（言語使用の体系化、第二言語獲得上の体系化など）の定式化（認識）や解決には、複数の人間（外国人と日本人）が共同して創り出すこと（共創）が必要であると考え、未知課題設定活動→解答模索活動（リソース授受、試行錯誤、フィードバック）→解答作成活動の流れに基づき、短時間で測定するツールを開発した。共創の条件は以下のとおりである。

- ・課題の正解を、外国人はもちろん日本人も知らない（未知課題）
  - ・外国人と日本人が協働してその正解を創り出さなければならない（創造課題）
  - ・正解の内容は、外国人と日本人の関心が高い（関心課題）
  - ・資料は何でも活用できる（リソース活用）
- さらに、作成する基準、測定ツールはボランティアや企業人などの一般の人が容易に使用できることを基盤とし、課題達成型対面測定ツールと課題達成型電話利用測定ツールを開発し、Webサイト <http://www.j-world.jp/> で公開した。

以下に二つのツールで用いる課題の例を示す。

#### ○課題達成型対面測定ツール

（課題例）ジグソーパズル（80ピース程度）の完成

（課題例）外国人側の選定場所（故郷等）の観光案内パンフのデザイン完成

（課題例）中学1・2年生の数学の問題解き

（課題例）図面を見ながら折り紙の完成

#### ○課題達成型電話利用測定ツール

（課題例）相手の日本人へのインタビュー

（課題例）相手の日本人との日帰り旅行プランの作成

（課題例）相手の日本人へ外国人の母国の新聞記事の説明

（課題例）家電等（広義）の製品の選び方の助言

#### 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔その他〕

<http://www.j-world.jp/>

6. 研究組織

(1) 研究代表者

柳澤 好昭 (YANAGISAWA YOSHIAKI)  
明海大学外国語学部・教授  
研究者番号：80249911

(2) 研究分担者

中川 仁 (NAKAGAWA HITOSHI)  
明海大学外国語学部・准教授  
研究者番号：80348185

木山 三佳 (KIYAMA MIKA)  
明海大学外国語学部・准教授  
研究者番号：60438801

西川 寛之 (NISHIKAWA HIROYUKI)  
明海大学外国語学部・講師  
研究者番号：30387302