

令和 4 年 5 月 25 日現在

機関番号：14101

研究種目：挑戦的研究（萌芽）

研究期間：2018～2021

課題番号：18K18506

研究課題名（和文）ユニバーサルデザイン対応型作業マニュアルの作成と活用：外国人技能実習生と職場共生

研究課題名（英文）Creating a universally designed instruction manual and its practical use: A challenge for coexistence with technical intern trainees in the workplace

研究代表者

吉田 悦子（Yoshida, Etsuko）

三重大学・人文学部・教授

研究者番号：00240276

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,200,000円

研究成果の概要（和文）：本研究の目的は外国人技能実習生が就労する職場や作業場をフィールドとし、ユニバーサルデザイン（以降、UD）対応型の作業マニュアルの作成と活用に着目し、異文化理解がかかわる接触場面における労使間コミュニケーションの活性化を図ることである。導入された作業マニュアルは、やさしい日本語と視覚情報によるUDの発想を取り入れ、様々な工夫が施され、新規の実習生への教育に活用されている。特に、日本人雇用者からのフィードバックに基づき、職場の参与観察をさらにに行い、作業マニュアルの評価を行った。その結果、補助的な用語集作成や、朝礼での活用を提案し、職場内での双方向コミュニケーションの促進に結びつけた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、外国人技能実習生と雇用者である日本人スタッフとの間のコミュニケーション課題について、具体的な作業場面に即した言語活動の調査を行い、作業マニュアルを作成、導入し、フィードバックを改善に活かす方向性をもつ実践的研究である。その成果を異文化接触場面で起こる問題の共有や新たな知識の定着への支援に結びつけた点は学術的意義が大きい。さらに、作業マニュアルの活用は、実習生の理解向上だけでなく、日本人スタッフの労力の軽減にも効果があり、双方向の日本語コミュニケーションを促進するための新たな職場環境作りにつながっている。こうした取り組みは、持続的で他分野への波及効果や応用性も高く、社会的意義がある。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this research is to explore some issues of the miscommunication in the workplace where foreign technical trainees are employed in a Japanese workplace (a factory), and to revise the instruction manual compatible with universal design (hereinafter referred to as UD), and to support their communication between Japanese employers and foreign trainees in the intercultural contact situation. This instruction manual, which is also incorporated with easy Japanese and visual information, has been devised in various ways, and is especially used for teaching new trainees in the workplace. Based on the feedback from Japanese employers through the survey, we conducted another participant observations to evaluate how effectively their communication has been improved in the workplace. Furthermore, we created a leaflet of glossary as a drill for everyday practice in the morning assembly, which will be helpful for their mutual understanding between the two parties.

研究分野：言語学・談話分析・語用論

キーワード：技能実習生 やさしい日本語 接触場面 会話 ユニバーサル・デザイン 職場談話 コミュニケーション 発話行為

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

1. 研究開始当初の背景

近年、外国人技能実習生(以降、実習生)の受け入れ機関の業種は製造業、建築、農業・漁業関連を中心に多岐にわたる。実習生の国籍も主流であった中国が減少し、ベトナム、インドネシア、フィリピン、タイ、ミャンマー、ネパールなど東南アジアが中心となっている。実習生のコミュニティ自体が多国籍化、職場が異文化環境となりつつある現状から、就労場面の共通語である日本語の重要性はますます高まっているといえる。しかしながら、現状では、職場における橋渡しを果たしている日本人指導者および日本人スタッフと実習生とのコミュニケーションには多くの課題があり、円滑に行われるためには何らかの道具立てが必要である。調査のフィールドである養鶏場でも、実習生と日本人スタッフとのコミュニケーションが年々難しくなっていることが聞き取りから判明した。そこで、実習生が卵の検査から出荷までルーティン化された作業を行っている点に着目し、作業マニュアルを日中両言語で作成することで、問題の共有を図り、ユニバーサルデザイン(以下、UD)の発想を作業工程の説明に取り入れ、内容を見直し、日本語学習に活用できるものを目指すことを考えた。

2. 研究の目的

本研究の目的は、国籍や日本語習熟度の異なる実習生が就労する日本での職場(作業場面)をフィールドとして、言語的な不均衡性を最小限に抑えるために、多言語でUD対応型の作業マニュアルの作成と活用に着手し、労使間コミュニケーションの活性化を図ることである。特に三重県の地域産業の場である養鶏場内の工場の作業現場において、職場メンバーの誰もがアクセス可能な共通言語としてのやさしい日本語でのコミュニケーションを促進し、職場での日本語環境を言語学習につなげるために、作業マニュアルを活用することを目指した。具体的には次の3点を段階的な目標として設定した。(1)現場での参与観察および雇用者・実習生双方からの聞き取り調査を行い、作業マニュアルに盛り込むべき項目を決める。(2)研究連携者、研究協力者との連携により、UD対応型作業マニュアルを作成し、作業現場で試験的に導入し、活用後の効果や改善点を検討する(3)国際学会でその成果を報告し、実質的な方策の可能性や、多文化共生の課題に対する解決法を提案する。同時に地域の中小企業と日本語教育の課題を共有し、地域の多文化共生への支援に結びつける方策を検討する。

3. 研究の方法

本研究は、年度ごとに次のような方法で行った。

- (1) まず、初年度(H30)は、研究協力者の職場において、現場調査および日本人雇用者・技能実習生双方からの聞き取り調査を行い、マニュアルに盛り込むべき項目を決めた。項目は、生産物の名称、道具の名称、機械の操作などの作業に関する専門的な語彙表現の理解が優先する(写真やイラストを多用)。次に、実習生は毎日、作業を指導してくれる人や共に作業する人と作業に必要なやり取り(ほとんどすべては口頭で行われる)を重視していることを踏まえ、作業についての指示や注意、説明などを日本語で理解しているか、一方でそれらがわからない場合には質問や、説明、要求などを日本語でどう伝えるのが適切か、必要な表現を抽出する。現在、労使間でこうしたやり取りが成立しにくい状況(実習生同士

でのやり取りが実習生の母語で行われる)が頻発しており、作業指導者とのコミュニケーションに支障をきたすことが明らかになっている。さらに、実習生が行う作業の進捗状況や終了などの報告、作業場の掲示物や注意書き、安全標識などはピクトグラム導入も含めて、必要な項目を選び、マニュアル全体の構成内容をリストした。

- (2) H31、R1年度は、作業マニュアルの作成が中心となった。同時に、作業現場で、試験的に「UD対応型の作業マニュアル」を導入し、活用後の効果や改善点を検討する体制を整えた。
- (3) R2、R3年度(1年延長)は、導入した作業マニュアルについて、研究協力者と職場のスタッフへのアンケート調査を行い、さらに聞き取りにより貴重なフィードバックを得ることができた。その結果、職場で雇用者と実習生の双方が直面している多くの摩擦やストレス要因についての認識を深め、どのような情報共有と問題解決がさらに必要となるかを、研究連携者と検討した。さらにこの2年間には、国際学会でその成果報告を行い、論文執筆と書籍化にもつなげて、実質的な方策の可能性や、多文化共生の課題に対する解決法を提案した。補助的に1期生の研修生からのフィードバックを日本語学習サポートとして、通信教材を紹介し、職場内の日本語学習(自習と共同支援)を習慣づけ、持続的な学びを支援する環境整備をサポートする取り組みにつなげた。

4. 研究成果

3年間の研究期間において、概ね研究計画通りに研究を遂行することができた。コロナ感染症の影響で、現地でのフィールドワークの時期を遅らせざるを得なかったが、延長後の最終年度までに日本人雇用者・従業員への聞き取りやインタビュー、技能実習生へのインタビューや職場の参与観察が可能となり、必要なフィードバックを得て、さらなる調査も行うことができたのは大きな成果であった。

まず、作業マニュアル(パネル式)は、A3で10枚両面20ページのパネル式で作成され、日本人スタッフが新規の実習生を教えるのに現在活用されている。実際に、実習生に仕事を教えるときに利用しているパネルのページへの聞き取りから、これまでの口述に頼る教示方法に加え、実際に作業の流れをパネルで視覚的にも確認した上で、作業を行うという過程が加わることで、実習生の理解向上だけでなく、日本人スタッフの労力の軽減にも役立っていることがわかった。

パネル作成では、4つの工夫点として(1)やさしい日本語と中国語(簡体字)の併用、(2)作業ポイントと点検ポイントを区別して表示、(3)写真やイラスト、図案の併用、(4)指示を具体的に書くことを盛り込んだ。(1)については、「日本人スタッフが実習生に教えるのには助かるが、全てに中国語があると、日本人が仕事で使う日本語なども覚えなくなるのではないかと心配である」とコメントがあった。この指摘については確かにその通りである。日本語の意味を正確に理解するために中国語訳は必要であるが、実際に実習生同士が現場でやりとりする言語は日本語でなければならない。なぜなら、中国語でやりとりすることが日本人スタッフにはわからないため、作業でのミスコミュニケーションにつながるからである。したがって、仕事の工程を理解するのに、このマニュアルは役立つかもしれないが、日本人スタッフとの「日本語」を通したコミュニケーションを促進するためのツールとしてすぐに活用できるということには必ずしもならないことがわかった。この点は別途考慮が必要である。

パネルは、現在、休憩室の壁にかけられ、誰でも利用できるようになっているが、ある一定の時期（新規の実習生への教育）を過ぎるとほとんど使われなくなる傾向にあることもわかった。一方、当初の期待としては、現場の日本人スタッフから実習生への教育を契機として、さらに実習生同士の自律的な学び合いが促進されることを想定していた。しかし現状では、残念ながらそのような場面はほとんどみられないということである。これには勤務の時間的制約に加え、様々な文化的理由も考えられるが、実習生の意識的な取り組みにはまだ時間がかかるということであろう。

こうした状況への対応として、中国人通訳を定期的に派遣して、コロナ禍のために来られない中国人実習生の代わりに新規アルバイトとして就労しているベトナム人実習生へのサポートも短期的に行い、雇用者と実習生の間で、問題の共有や知識の定着への支援を進めることができた。

さらに、国際学会での成果発表等を論文にまとめて一部書籍化できたことも大きな成果となった。作業パネルの紹介を通して、中勢地域の日本語教育研究会でのワークショップ開催や地域貢献活動、中小企業関係者との意見交換を行い、多文化共生への取り組みにも参画することができた。さらに、今後の活用方法の一助として、用語集作成（日本語と中国語、ベトナム語との対訳）や、朝礼での活用、職場内での双方向コミュニケーションの活性化のための取り組みも継続しており、職場内での日本語学習(自習と共同支援)を習慣づけ、持続的な学びを支援する環境を創出することにつながっている。

このような取り組みから、継続的に日々取り組めるような方法を考案して、日本人スタッフと実習生が相互にコミュニケーション活動を促進できるような工夫が欠かせないことがわかった。つまり、この作業マニュアルは、日本人側と実習生双方が情報共有への意識を恒常的に高めていくためのツールとして、業務に活用してもらうことが最も期待されるが、マニュアルだけでは十分ではないこともわかった。その1つの方法として、用語ドリルやメッセージカード交換を通して、日本語コミュニケーションを日常化する工夫が必要である。こうした取り組みには、双方で継続する努力を要するが、同時に双方の利益になることを念頭におき、調査研究を通して今後も、職場の相互理解につながるための支援を続けていきたい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 吉田悦子	4. 巻 38号
2. 論文標題 「スタンス表明をめぐる発話解釈への試論-- 職場スタッフへのインタビュー調査から」	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 『人文論叢』（三重大学人文学部文化学科研究紀要）	6. 最初と最後の頁 95-108
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計4件（うち招待講演 1件/うち国際学会 1件）

1. 発表者名 吉田悦子
2. 発表標題 「中国人技能実習生と日本人スタッフをつなぐために---養鶏場における作業マニュアルの導入」
3. 学会等名 龍谷大学政策学部・LORC公開研究会「職場のコミュニケーション研究の可能性 多文化共生に向けて」（招待講演）
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Etsuko Yoshida and Miwako Ohba
2. 発表標題 Bridging the communication gap between technical intern trainees and their Japanese employers in a workplace of Japan: A sociolinguistic analysis of their behavior
3. 学会等名 The 16th International Pragmatics Conference（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Astha Tuladhar and Etsuko Yoshida
2. 発表標題 Is Japan a Popular Study Abroad Destination for Nepalese? Why?
3. 学会等名 異文化理解と多文化共生ラウンドテーブル
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 吉田 悦子・トゥラダール アスタ
2. 発表標題 ネパール人はなぜ日本をめざすのかーアンケート調査から日本語学習の動機づけを探る
3. 学会等名 第8回談話分析コロキウム(山形市)
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 秦かおり・村田和代(編) 吉田悦子・大場美和子	4. 発行年 2020年
2. 出版社 ひつじ書房	5. 総ページ数 240
3. 書名 『ナラティブ研究の可能性--語りが写し出す社会』 「中国人技能実習生が就労する養鶏場で語られた問題の分析--日本人雇用者・従業員のインタビューにおける言語的特徴に着目して」	

〔産業財産権〕

〔その他〕

三重大人文学部 吉田悦子研究室 http://yoshidalab.moo.jp
--

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	大場 美和子 (Ohba Miwako) (50454872)	昭和女子大学・文学研究科・准教授 (32623)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------