

IV 臨地観察・面談調査 言語調査に関すること

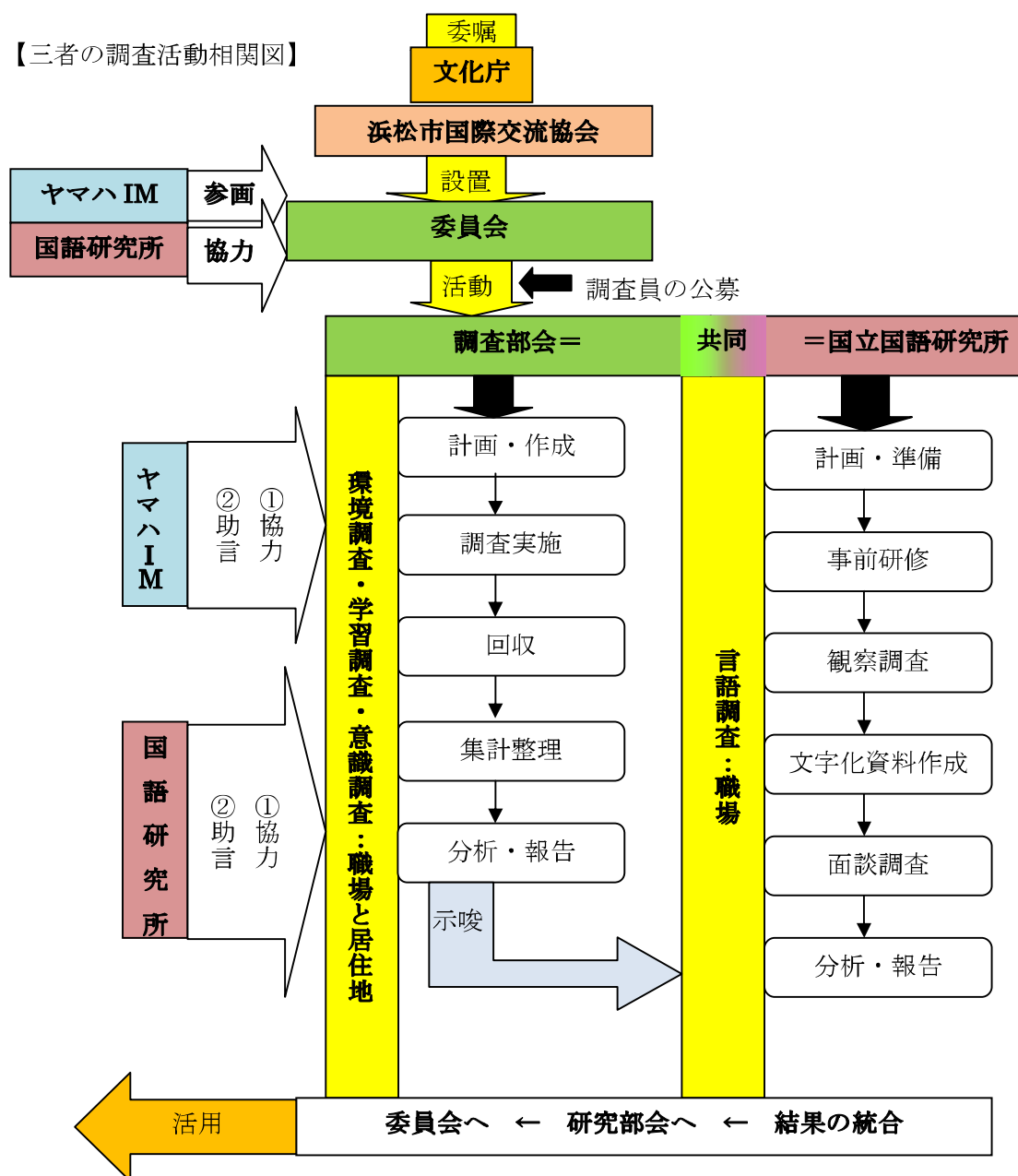
はじめに

財団法人浜松国際交流協会は、平成 19 年度文化庁委嘱事業「生活者としての外国人」に対する日本語教育事業」を受託し、企業日本語カリキュラム開発研究を行うことになった。その活動の一環として、企業における日本語教育の充実に向けて、外国人労働者の業務上必要な日本語コミュニケーション力についての情報を収集、検討し、効果的かつ効率的な日本語学習支援を行う方法を検討する。

一方、独立行政法人国立国語研究所は、平成 18 年度から開発研究をしている「にほんご学びネット」(<http://www.kokken.go.jp/syokai/gaiyo/2007/10.html> を参照)に必要な日本語データの収集を行っている。両者は、日本語データの収集を共同で行うことが効率的と判断し、協力者であるヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーとともに、期間、組織、申出義務、役割分担、進捗報告、個人情報、保管管理、報告義務等の面で覚書を交わし、外国人労働者の日本語使用に関する言語調査を共同で行うことにした。

本章では、言語調査の結果の中で、財団法人浜松国際交流協会とヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの企業日本語カリキュラム開発研究に寄与することについて報告する。

【三者の調査活動関連図】



1. 調査概要

ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの外国人労働者に対する日本語使用調査を実施する上で、独立行政法人国立国語研究所、財団法人浜松国際交流協会、ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーは、以下の調査骨子を作成した。

1. 諸要素を考慮して外国人労働者約 20 名を調査の対象
2. 調査前の調査：価値観調査、対人関係調査等の調査も並行して実施
3. 調査後の面談調査を実施
4. 調査員は、財団法人浜松国際交流協会ボランティア、浜松市在住者から募集

(1) 調査の流れ

1. 属性情報（立場、仕事の内容、日本語力など）の収集
2. 調査場面の選定
3. 調査対象者の特定
4. 調査員の募集(*)
5. 調査員と調査対象者と調査場面の調整（日程、時間等）、担当(**)の決定
6. 調査対象者ごとに調査員の割り当て
7. 調査員に対する事前研修(**)の実施
8. 観察調査の実施（観察、録音）
9. 観察調査終了後、文字化資料の作成
10. 文字化資料、観察記録メモなどを参考に面談調査の質問内容の決定
11. 面談調査の実施
12. 全資料の取りまとめ
13. コミュニケーションの実際と必要な言語技能、学習に必要なことを取りまとめ
14. 報告書（文字化資料、面談結果、調査場面情報など）の作成

* 調査員募集：以下のとおり募集。

募集：平成 19 年 10 月 20 日（土）～30 日（火）に応募

対象：浜松市在住 20 歳以上の男女、日本語カリキュラムの開発のための調査に協力してくださる方
人員：約 30 人

内容：外国人労働者、外国人集住地区等に在住する日本人への質問紙調査等の調査

条件：下記の内容を満たすこと

- ・ 調査に関する事前説明会（11 月 8 日（木）13:30～15:00 を予定）に参加すること
- ・ 調査期間、調査業務に関わること

期間：平成 19 年 11 月下旬～12 月 16 日（日）を予定

応募：専用応募用紙に必要事項を記入して、ファックス（053-458-2197）にて申込み

**調査員の担当：録音調査・観察活動、文字化資料作成活動、面談活動のいずれか。

***事前研修として、調査員に対して 1 回、主観文と客観文の区別、質問表現の誘導性の確認、相手から何か情報をとる模擬練習、内省、全員で動画視聴し、気づきの提示を実施。

(2) 調査対象候補者

ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーが作成した派遣社員リストをもとに、個人情報の取り扱いに十分な注意をした上で、下記のリスト（氏名省略）を作成し、この中から調査対象者を選定した。

入社時期		在日年	居住地	入社時期		在日年	居住地
	3 世	12	葵西		3 世	14	入野町
2003/7/1	3 世	17	葵西	2003/6/27	3 世	15	遠州浜
2007/3/12	2 世	10	小豆餅		3 世	16	遠州浜
2007/4/16	3 世	16	幸町	2007/5/7	3 世	15	小池町
2005/12/1	2 世	16	高丘	2007/7/25	3 世	15	大瀬町
2006/7/24	2 世	8	高丘西	2006/1/9	3 世	10	大山町
2006/3/1	3 世	16	高丘西	2007/4/23	3 世	7	上浅田
	3 世	16	高丘東	2007/5/14	3 世	10	神田町
2007/3/7	夫 3 世	3.5	上島	2007/5/16	3 世	13	北島町
2005/3/8	2 世	6	上島	2005/4/13	3 世	12	北寺島
	2 世	8.5	上島	2007/2/28	3 世	12	小池町
	2 世	10	上島	2007/12/3	3 世	17	小松
	3 世	11	上島	2006/10/16	4 世	10	さぎの宮
1998/9/18		16	上島	2003/12/2	↑	11	さぎの宮
2007/11/1	3 世	3.5	十軒町	2005/3/22	3 世	11	さぎの宮
2005/11/14	フィリピン	2	早出町	2007/1/22	ペルー	11	佐鳴台
2006/2/1	夫 3 世	2.5	早出町	2007/1/29	ペルー	11	佐鳴台
2006/2/1	2 世	5	早出町	2006/12/5	3 世	10	篠ヶ瀬町
2003/3/8	3 世	8	早出町	2006/6/1	妻 3 世		下石田
2007/4/23	3 世	9	早出町	2005/12/1	3 世	9	頭蛇寺
2006/1/9	3 世	11.5	早出町	2005/9/5	2 世	16	立野町
	3 世	12	早出町	2007/7/9	3 世	6	恒武町
2005/3/1	2 世	14	早出町	2005/11/16	2 世	13	寺島町
2004/5/20	3 世	15	早出町	2007/3/1	3 世	10	豊田町
	3 世	15	早出町	1999/6/8	3 世	14	中田島
2005/7/1	3 世		早出町	2005/4/4	3 世	13	西美蘭
2006/12/12	3 世	4.5	曳馬	2003/9/1	2 世	11	本郷町
	夫 3 世	5	曳馬	2004/3/25	3 世	8	安松町
2005/9/12	2 世	10	曳馬	2007/3/1	3 世	12	安松町
2007/1/15	3 世	12	曳馬	2005/3/14	3 世	14	安松町
2002/2/18	3 世	16	曳馬	2005/12/1	2 世	15	安松町
2007/4/2	3 世	2	高林	2007/12/3		17	揚子町
	3 世	15	高林	2005/4/4	2 世	10	龍禅寺
2007/10/9	2 世	14	有玉南	2007/2/7	3 世	8.5	和合町

2006/5/29	2 世	15	有玉南	2007/4/16	3 世	1.25	和田町
2007/3/12	3 世	6	入野町	2006/6/12	2 世	16	和田町
	3 世	10.5	入野町	2006/6/12	2 世	18	和田町
2007/7/2	妻 3 世	14	入野町				

(3) 選定

今回の調査は、パイロット研究であり、次計画の調査手法の確認の意味もある。そのため、下記の諸要素を考慮し、前頁（2）のリストから網羅的に選定した。なお、対象は日系人のみとした。

- a. 在日期间：長い／中間／短い
- b. ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー就労期間：長い／中間／短い
- c. ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー就労時期：就労直後／中間／派遣終了直前
- d. 日本語力：ある（90%）／少し（0%，70%）／ない（30%）

※ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニー作成の日本語理解力（30%，50%，70%，90%）を活用

- e. 担当作業領域：部品庫／メカサブ／電気サブ／オプションサブ／クリーンルーム／中型メカ電気／カバー／大型メカ電気／給送（7.（3）を参照）
- f. 領域における使用日本語の状況：多い／限定／少ない
- g. 日本人リーダーからの指示の有無：ある／ない
- h. 居住地区：早出町／曳馬 ※居住地域調査との関連するため
- i. 観察調査の難易度：困難／容易
- j. 作業場における対象者の移動：多い／少ない／ない

(4) 調査対象者

（1）のリストから、以下の日系ブラジル人 15 名を調査対象者とした（氏名はイニシャルで表示）。

イニシャル	日系	住所	入社時期	在日年	工程名	理解力	指示
E.N.		さぎの宮	2003 年 12 月 2 日	11	大型メカ電気	70%	※
A.K.	3 世	幸町	2007 年 4 月 16 日	16	カバー	70%	
B.R.	3 世	早出町	2007 年 4 月 23 日	9	電気サブ	70%	※
N.S.	3 世	葵西	2003 年 7 月 1 日	17	中型メカ電気	90%	※
F.M.	3 世	和田町	2007 年 4 月 16 日	1.3	クリーンルーム	30%	
T.D.		早出町	2006 年 2 月 1 日	2.5	クリーンルーム	30%	
M.K.	3 世	豊田町	2007 年 3 月 1 日	10	中型メカ電気	30%	
S.R.	3 世	和合町	2007 年 2 月 7 日	8.5	メカサブ	50%	
I.S.	3 世	高林	2007 年 4 月 2 日	2	メカサブ	30%	
S.S1	3 世	高丘東	2007 年 3 月 1 日	16	中型メカ電気	90%	※
T.A.	3 世	早出町	2007 年 3 月 1 日	15	カバー	30%	
S.S2		曳馬		10	中型メカ電気	50%	
N.E.	2 世	本郷町	2003 年 9 月 1 日	11	部品庫	70%	※
Y.P.	3 世	高丘西	2006 年 3 月 1 日	16	電気サブ	70%	
K.M.	3 世	さぎの宮	2005 年 3 月 22 日	11	クリーンルーム	50%	

（注）指示：※印で日本人リーダーから日本語で指示がよくある人を示した。

(5) 調査員

以下の人の調査協力を得て、録音調査と観察調査を実施した。

1. 赤塚英男, 岩倉成洋, 岩科亮太, 小栗和重, 加藤忠則, 絹村和美, 小林あす香, 里吉一浩, 清水桃子, 園田明, 水野佳子, (以上, 浜松市在住者, 五十音順)
2. 柳澤好昭, 金田智子, 黒瀬桂子 (以上, 国立国語研究所), 共同者: 岡部

また, 面談調査は, 限定された面談時間, 面接手法の問題, 次年度以降の活動のための人材育成の観点から, 柳澤が里吉とともにいった。

2. 調査方法

調査方法を検討するにあたって, 中国帰国者に対する日本語教育のために 1982 年から実施された「文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際研究」及び 1990 年から行われた「職場, 労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究」での日本語使用実態調査, 1981 年から国立国語研究所「日本語教育における基本文型に関する研究」の一環として行われたコミュニケーション・ストラテジー調査で用いられた方法を参考にした (【文字化書式】の項を参照)。

①録音調査

【調査時期】

第 1 回調査: 観察調査と同様, 平成 19 年 12 月 18 日～平成 19 年 12 月 19 日

第 2 回調査: 観察調査と同様, 平成 20 年 1 月 28 日～平成 20 年 2 月 8 日

【調査使用機器】

録音調査には, 下図の IC レコーダーを 5 台を使用した。



ペン型ボイスレコーダー (¥14,800)

録音: 10 時間, 再生: 8 時間, IC メモリ録音: 7 時間

充電: 4 時間, USB ケーブルで PC 接続

【調査時間帯】

- a. 朝礼から午前 10 時の休憩時間前まで
- b. 午後 3 時の休憩時間直後から終礼まで

平成 19 年 12 月 13 日の始業 8:00 から終業 17:00 までの観察から次のような行動資料を得た (午後の部分の記載は省略。)。これをもとに, 指示, 作業, 休憩等の作業の流れと, 以下の状況を考慮し, 前述の時間帯を調査対象とした。

1. 「作業における日本語の使用頻度が高いのは指示, 作業中 (欠品等のトラブル発生など) である。
2. 休憩時間や昼休み時間には, 日本語 (読む・書く・話す・聞く) の使用頻度が非常に少ない。
3. 調査員の手配, 調査 (録音, 観察, 面談) 日の調整に余裕がない。
4. IC レコーダーの録音時間 (7 時間), 充電時間 (10 時間), 本数 (6 本) の制約がある。
5. 文字化資料作成の時間, 労力, 人手に制約がある。

【午前】

- 8:00 朝礼開始。職長が話す。S（日系ブラジル人従業員，リーダー）が話す。
- 8:05 Sが日系ブラジル人従業員3人とホワイトボードを見てポルトガル語で説明する。
- 8:10 Sがポルトガル語でメカ組み立ての説明をする。日本人従業員3人で話す。
- 8:15 Sが日本人従業員Aに紙を見せながら，電気配線と仕様変更の位置を日本語で話す。
- 8:20 Sが一人で作業。日本人従業員Aと日本語で話す。
- 8:50 Sが同僚の日系ブラジル人従業員とポルトガル語で話す。
- 8:50 Sと日本人従業員Aが話す。位置を交代する。Sが日本人従業員Aに紙を見せながら話す。
- 9:05 Sが日系ブラジル人従業員にポルトガル語で説明する。
- 9:05 Sと日系ブラジル人従業員3人がポルトガル語で話す。
- 9:20 Sが工場の外に出るが，すぐに戻る。
- 9:25 Sが日系ブラジル人従業員にポルトガル語で指示する。日本人従業員Aと話し，定位置に戻る。
- 9:30 Sが日系ブラジル人従業員とポルトガル語で話し，行動を共にする。
- 9:42 Sが日系ブラジル人従業員4人とポルトガル語で話す。
- 9:55 Sが他の日本人従業員と日本語で話す。
- 10:00 休憩で喫煙所に行き，タバコを吸いながら日系ブラジル人従業員と話す。

【文字化資料の例】

録音した日本語は，＜日付，時間，対象者，作業場，理解度，補足情報＞とともに，下記のように文字化され，面談調査での活用，日本語コミュニケーションに関する検討資料となる。

N.S.（理解度 90%）文字化資料【作業】

[リーダー（L.J.）が朝礼と雨天時の車の運転の絵を見せながら交通セミナー（隔週）を実施。]

L.J.：（絵を見せながら）はい，どんな危険が潜んでいるか。激しい雨の中，えー，対面通行の道路を走行中，対向車が接近してきた。（日本人同士，何か言っているが聞き取り不能）。はい，えー，1，対向車の水しぶきで前が見えなくなり，思わずハンドルを切りすぎて，左側の歩道に乗り上げて，えー，人にぶつかる。2，激しい雨でフロントガラスが曇り，拭こうとしてハンドルを持つ手がおろそかになり，えー，対向車と接触する。えー3，対向車の水しぶきから避けようと，急ブレーキを踏み，後続車に追突される。えー4，対向車の水しぶきに驚いて，ブレーキを踏み，スリップして対向車線に飛び出し，対向車とぶつかる。えー，なかなかありえないことだと思うけど。はい（沈黙），はい，まあ。とりあえず，特にまあ，問題は…，ないね。（聴取不能）このへんで，やってて，はい，まあ，とりあえず，よろしくお願いします。

[各自持ち場に]

同僚：（聴取不能）

N.S.：ない。（ポーズ）忘れた↑

同僚：（聴取不能）

N.S.：もう一回，こっち。もう一回。

同僚：（聴取不能）

N.S. : こっちで。

同僚 : (聴取不能)

N.S. : (作業場で機械を指しながら) はい, ちょっといいですか。

L.J. : はい。

N.S. : これ, (聴取不能)

[日本人同僚と質疑応答する。]

同僚 : (聴取不能)

N.S. : 原因, わからん。(同僚 : うん。) 原因, わからない。

同僚 : かたい ↑

N.S. : ぶ, あー, (聴取不能) 時に, 重くなる。

同僚 : あー, そういうこと。

N.S. : あまり重いよ。(聴取不能) の長さ。

同僚 : あー。(聴取不能)

N.S. : たぶん。ここの, プレート, ちょっと斜めんなったら, まっすぐじゃなくて, 曲がってるとき, あれ重くなる。この, このプレート, ちょっと曲がったら, だめんなる。(同僚 : あー。) これ, まっすぐじゃないと, 重くなる。

同僚 : これは (N.S. : このせい) , これは, こう。

N.S. : このぐらいはまだいいけど (同僚 : あー) おつきくなると (同僚 : うん) 多少あがると重くなる。

同僚 : あー, 一応, 組みなおすんだけど, あんまり変わらん…。

N.S. : 変わらない。部品が, 部品が悪い。(同僚 : うん) そう。そう。

同僚 : わかりました。

N.S. : たぶん。(聴取不能) 変わったら, たぶんよくないかもしれない。(笑)

同僚 : あー, 相性みたい。(N.S. : うん, そう, そう。) はい, わかりました。

[同僚, 作業場に戻る。]

[作業に問題が生じた同僚の日本人に呼ばれる] [仕様書を見ながら試してみる]

N.S. : しょうがない。(ポーズ) (L.J.) に聞いてみ。

(持ち場に戻る。同僚の日系人女性 2 人から声がかかりポルトガル語で話す。問題が生じた同僚の所に様子を見に行く。機械のネジを締めたりしながらもう一度様子を見る。)

同僚 : ボルト。(聴取不能)

N.S. : よくない。

同僚 : (聴取不能)

L.J. : (聴取不能)

N.S. : なんかあった ↑ (L.J. : (聴取不能)) は ↑

L.J. : なんかねえ, (聴取不能) 品がすごいこうなる。(聴取不能)。

N.S. : あー。

L.J. : (聴取不能)

N.S. : うーん。(L.J. : (笑))

[L.J. に話しかける。LJ が工具を貸そうという仕草をするが, N.S. は不要という仕草]

L.J. : (聴取不能) ある ↑

N.S. : んー, ない。(ポーズ) 短いマイナスある↑ (L.J. : うん↑) 短いマイナス。

L.J. : マイナス↑

N.S. : 短いマイナス。

L.J. : (ポーズ) ない。

N.S. : ない↑ (聴取不能)

L.J. : (聴取不能)

N.S. : いない。(笑)

L.J. : (聴取不能)

N.S. : でも, M さんが使っているから。

L.J. : なんだ。

N.S. : 合わない↑ (笑)

[工具を取りに行き, 笑顔で]

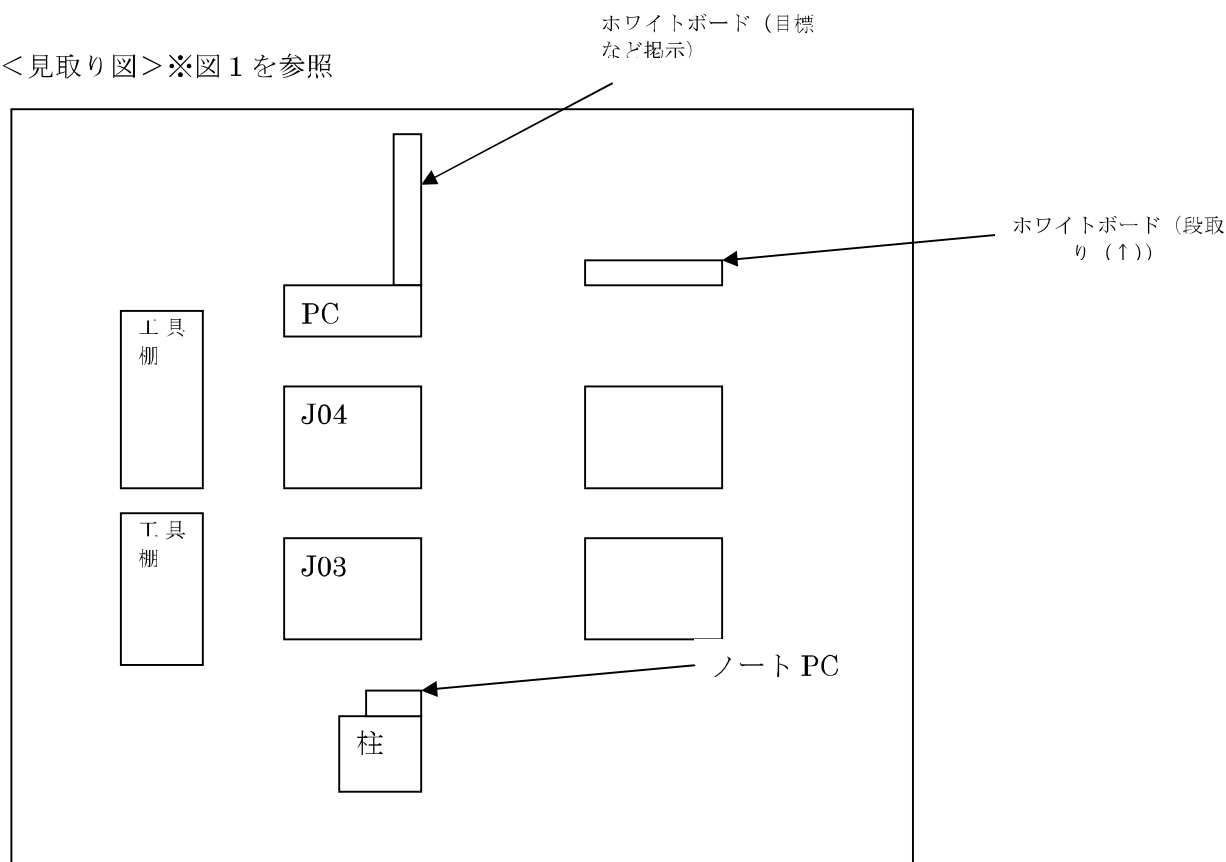
同僚 : (聴取不能)

N.S. : 回らない。(同僚 : うん↑) 回らない。

<補足情報>

- ・ホワイトボード : 「(工程毎の) 品質目標」「生産実績管理」「朝礼」(いずれも日・ポ両語)
- ・N.S. の月間個人目標<1. ボルト不締まりゼロ, 2. 作業中断ルールを守る(ポルトガル語, ローマ字で)>
- ・下記はN.S. の作業場を中心にした配置略図。午前は J03 に N.S., J04 に同僚。午後は J04 に N.S.
- ・彼女と生活中。少しでも日本語で話すことがある。両親は在ブラジル。貯金が趣味。

<見取り図>※図 1 を参照



【文字化書式】

中国帰国者に対する日本語教育のために 1982 年から実施された「文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際研究」及び 1990 年から行われた「職場、労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究」での日本語使用実態調査、1981 から国立国語研究所「日本語教育における基本文型に関する研究」の一環として行われたコミュニケーション・ストラテジー調査での用いられた書式を参考に、語彙、表現を中心とした収集を考慮し、簡略化した書式を用いた。

【録音調査及び文字化書式に関する参考情報】

1. 水谷修・林祐一・江尻健二・八木巖・大田知恵子・川瀬生郎・高田誠『昭和 56 年度文化庁日本語教育研究委嘱 初心者用日本語教材の開発に関する実際研究』文化庁、1982
2. 田中望・藤田正春「中国帰国者用日本語教材の開発」『日本語学』Vol.2 No.3, pp.68・82, 明治書院、1983
3. 田中 望「外国人の日本語行動・会話のオープニングストラテジー」『日本語学』第 4 巻 8 月号, pp.70・87 明治書院、1985
4. 田中 望・姉齒 浩美・河東 郁子「外国人の日本語行動：聞き取りのコミュニケーション・ストラテジー」『言語生活』418, pp.62・71, 筑摩書房、1986
5. 中国帰国孤児定着促進センター『中国帰国孤児定着促進センター 大人・青年コース指導項目表』1987
6. 文化庁『中国帰国者用日本語教育指導の手引』1988
7. 文化庁「職場、労働観及び職場のコミュニケーション場面に関する調査研究報告書」1989

②観察調査

録音調査と同時に、文字化作業の円滑な進行と情報収集のために、観察を行った。

【調査時期】

第 1 回調査：録音調査と同様、平成 19 年 12 月 18 日～平成 19 年 12 月 20 日

第 2 回調査：録音調査と同様、平成 20 年 1 月 28 日～平成 20 年 2 月 8 日

【調査時間帯】

観察調査の時間帯も録音調査の時間帯と同様、以下のとおりとした。

1. 朝礼から午前 10 時の休憩時間前まで
2. 午後 3 時の休憩時間直後から終礼まで

その理由は、以下のとおりである。

1. 観察環境として、音声データなしのコミュニケーションの実際の把握は困難である。
2. 8 時間の観察を行うのに適した環境ではなく、観察者が目立つ。
3. 後の面談調査の時間が限られているため、録音調査で収集した日本語データについての質問が限定される。

【観察者】

観察者には、以下の行動に関する指示が与えられた。

1. 部品庫以外での観察
 - a. 対象者に張り付く。
 - b. 対象者が見えるギリギリのところにいる。

- c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。
 - d. 目立たないように少し位置を変える。
 - e. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，全録音時間における会話の位置（時間記録），行動範囲・動線とする。
2. 部品庫での観察
- a. 対象者が主としている場所に張り付く。
 - b. 対象者が移動しても動かない（作業の邪魔になるため）。
 - c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。
 - d. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，行動記録とする。
3. リーダー
- a. 対象者が主としている場所に張り付く。
 - b. 対象者が移動しても動かない。
 - c. エリアの端，フロアーの隅のいずれかにいる。
 - d. 観察事項は，会話相手の情報，文書を見る頻度，行動記録とする。

【資料収集】

業務上の支障がない限り，以下のものをヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーから入手する物：朝礼での配布文書，作業の指示文書，発注等の依頼文書，部品等の伝票，月間目標，報告文書，作業エリアの指導マニュアル（日本語版，葡語版）とホワイトボードの掲示物，1日の作業工程

【観察調査の実際：月日と対象者と観察者】

以下の調査員が，マイク装着と回収，観察，文字化作成（調査員の一部を除く）を行った。

①午前の部：7:30～10:00 ②午後の部：14:30～17:00

12/18(火)	対象：A.T	①里吉，小林	②園田，大谷
	P.Y.	①水野，岩科	②岩倉
12/19(水)	対象：S.S.	①赤塚，里吉	②清水，岩倉
	S.S.	①小栗，小林	②絹村，加藤
	E.N.	①本山，岩科	②山里→（引継ぎ）里吉
1/28(月)	対象：M.K.	①岩倉，里吉	②岩倉，園田
1/31(木)	対象：S.R.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
	対象：T.D.	①柳澤	②柳澤
2/1(金)	対象：I.S.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
2/4(月)	対象：O.F.	①小栗，小林	②小栗，小林
	対象：F.M.	①赤塚	②赤塚
2/5(火)	対象：A.K.	①岩倉，小林	②岩倉，小林
2/7(木)	対象：E.N.	①小栗，小林	②小栗，小林
2/8(金)	対象：B.R..	①岩倉，小栗	②岩倉，小栗
	対象：N.S.	①小林，赤塚	②小林，赤塚



③認知調査

調査で収集する資料として、以下の(1)～(3)の資料を調査対象者に作成依頼する。なお、(1)と(2)は、④面談調査において全員に作成を依頼した。

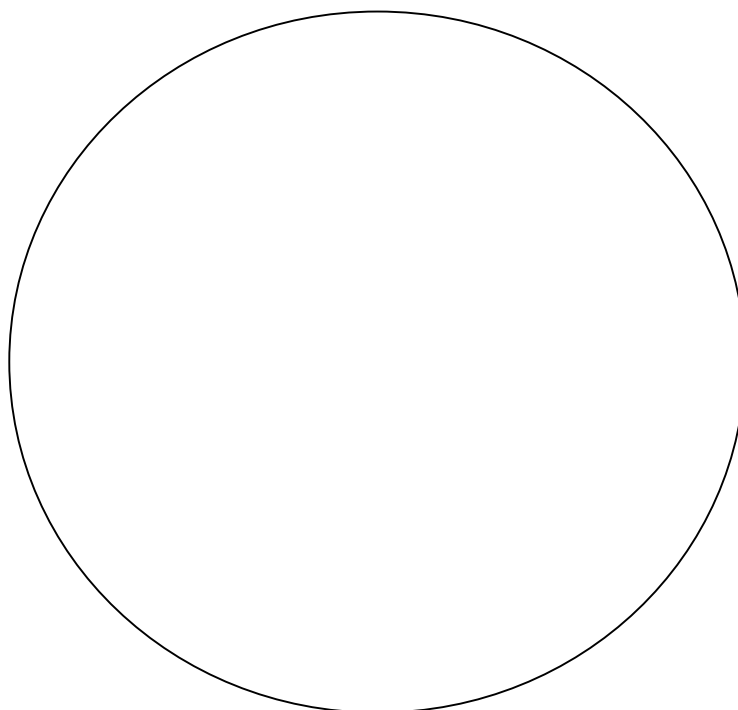
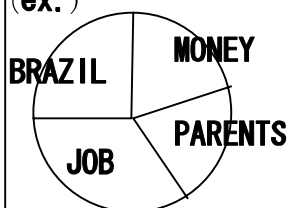
(1) 認知マップ

この資料の収集の意図は、調査対象者の現在の生活ウェイトを知ることである。調査対象者が面談調査時に記入した。その際、語彙知識の確認のため、記入したポルトガル語の日本語訳を確認した。

今、日本で暮らしています。今、頭の中でどのようなことを考えていますか↑
ポルトガル語か日本語で書いてください。

記入日 年 月 日
名前

(ex.)



(2) コミュニケーション・マップ

この資料の収集の意図は、調査対象者の現在の言語コミュニケーションの状況を知ることである。面談調査時に、調査対象者に対して、向こう 1 週間、就寝前にポルトガル語で記入することを依頼した。後日、ヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーを通じて回収し、日本語に訳した。

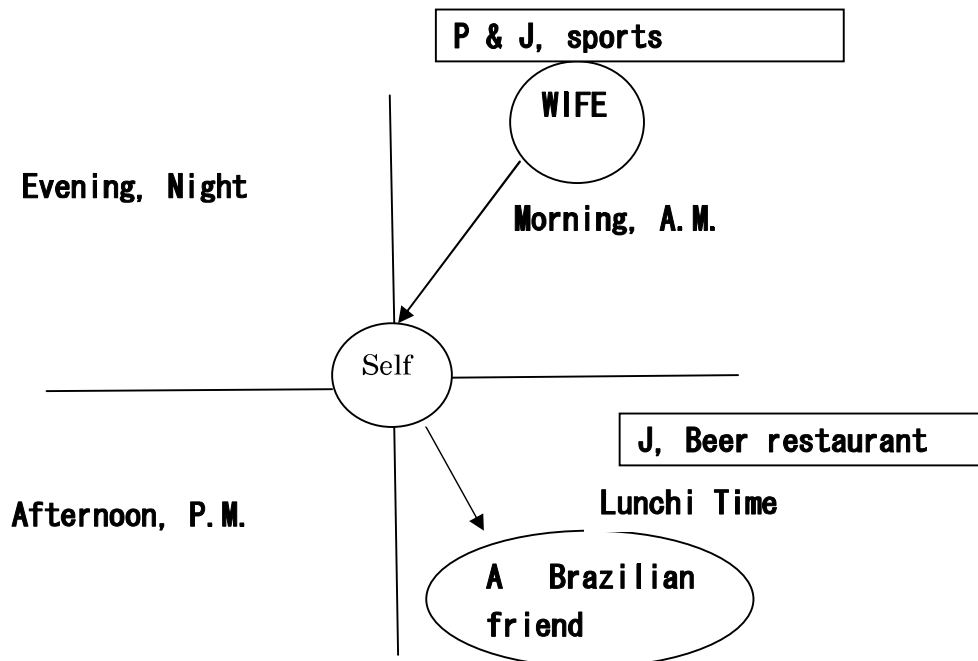
今、日本で暮らしています。今のあなたのコミュニケーション関係を教えてください。

ポルトガル語か日本語で書いてください。

(注意) 毎日、寝る前に書いてください。(1 週間)

記入日 年 月 日
名前

(ex.)



(3) 対人マップ

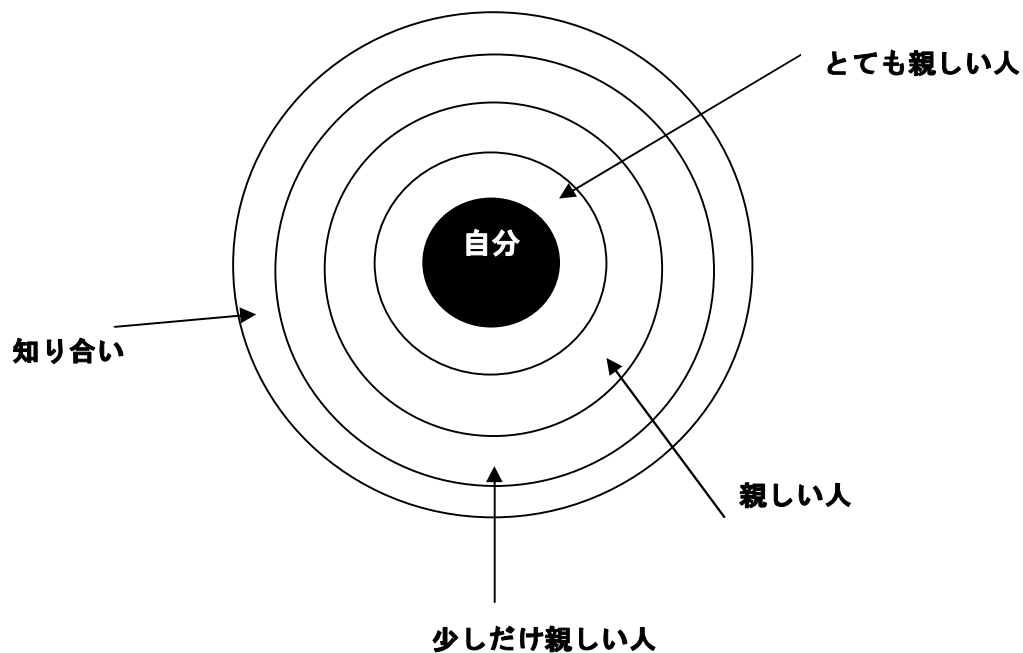
この資料の収集の意図は、調査対象者の現在の対人コミュニケーションの環境を知ることである。面談調査時に調査対象者がポルトガル語で記入した。その際、語彙知識の確認のため、記入したポルトガル語の日本語訳を確認した。

今、日本で暮らしています。今のあなたの人間関係を教えてください。

ポルトガル語か日本語で書いてください。

記入日 年 月 日
名前

とても親しい人 →
親しい人 →
少しだけ親しい人 →
知り合い →



④面談調査

面談調査は、観察調査、録音調査を実施した調査対象者に対して、以下のとおり実施した。

1. 調査対象者：観察調査、録音調査で対象とした 15 名のうち、1 名を除く 14 名に対して実施。
1 名は、帰国時期と調査員の日程調整ができなかったため実施できなかった。
2. 実施時期：第 1 回面談調査は、観察調査、録音調査の実施日の終業後 30 分。
第 2 回面談調査は、観察調査、録音調査後の直近休日（2 月 16、23 日）に集中実施。
3. 実施場所：第 1 回調査ではヤマハ IM カンパニー工場（5 号館）1 階応接場所、第 2 回調査では、
浜松市国際交流協会内応接場所
4. 実施方法：以下のとおり実施した。
 - (1) 認知調査で得られた資料（上記マップ 1 と 2）をもとに、以下のことについて質問をした。
 - ① 会社外の生活の場面における日本語習得環境
 - ② 会社外の生活の場面における日本語使用環境
 - ③ 会社内及び生活の場面におけるポルトガル語使用環境
 - ④ 生活及び会社の場面における人間関係
 - ⑤ これまでの日本語学習環境
 - ⑥ 今後の日本語学習ニーズ
 - (2) 録音調査で得られた資料（文字化資料）をもとに、面談で使用する日本語の理解度と会社側の理解度評価との差異を知るべく、以下のことについて質問した。
 - ① 会社内での日本語使用環境
 - ② 作業で使われる日本語表現形式・単語の意味理解の有無
 - ③ 作業中の日本人の日本語についての理解度、問題点、ストラテジー
 - ④ 作業に必要な日本語の獲得の状況
 - ⑤ 他の日本語表現形式の知識の有無
 - ⑥ 作業における日本語についての自己評価
5. 調査者：国立国語研究所、浜松市国際交流協会ボランティア
6. 調査言語：日本語を使用した。理由は、日本語コミュニケーション力の確認、作業に必要な日本語を使用・理解する力との区別、日本語が全くできない人はいないということによる。なお、調査対象者に示す資料、依頼文書等はポルトガル語訳を併記した。
7. 備考：面談調査は以下の状況下で実施された。
 - ① 調査対象者は、就業後、派遣会社配車のバスで帰宅するため、就業後の調査は時間が一人 30 分以内、同時並行で面談という制約があった。
 - ② 休日の面談調査は、調査対象者や面談場所の都合や時間・日程の調整から、上記①と同様の時間、方法で行われた。
 - ③ 面談は、すべて IC レコーダーで録音し、文字化した。
 - ④ 面談調査者として、今後の調査や活動のことを考え、研鑽のため浜松市国際交流協会のボランティアも参加した。
 - ⑤ 面談での質問には、ゆっくり尋ねるもの、矢継ぎ早に尋ねるものがあり、回答への対応としては、Yes/No 回答で十分なもの、情報量を必要とするものがある。

なお、すべての言語調査を行うに際して母語による説明を行い、承諾を得た上で実施した。以下は、使用した承諾書及び説明文書である。

Fundação para Comunicação e Intercâmbio Internacional de Hamamatsu (HICE)

Presidente: Sr. Ishimura Kazukiyo

TERMOS DE ACORDO

Eu, autorizo e estou de pleno acordo em colaborar no fornecimento de informações para averiguação de dados que concerne à realização do Projeto 「Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa」 promovido pela Fundação para Comunicação e Intercâmbio Internacional de Hamamatsu (HICE) e Yamaha Motor Sociedade Anônima.

Heisei Ano 19 mês dia

Endereço _____

Nome: _____

Prezados Senhores:

Solicitação sobre a colaboração na averiguação de dados que concerne o Projeto [Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa]

O Projeto acima citado promovido por esta Fundação e pela Yamaha Motor Sociedade Anônima IM Company só será possível a sua realização, através da colaboração na averiguação de dados fornecidos por esta Companhia. Sendo já previamente solicitado, agradecemos antecipadamente a sua colaboração e compreensão prestadas.

Este projeto visa a conexão entre Empresa-Comunidade local, proporcionando aos trabalhadores estrangeiros, o suporte na educação japonesa. Para os trabalhadores estrangeiros, está sendo desenvolvido um material didático com conteúdo adequado na educação japonesa e no estágio em empresa. Pensamos em basear a nossa atuação de forma precisa, levando em consideração a situação real na atual conjuntura. Para o seu prosseguimento necessitamos da sua valiosa colaboração e compreensão.

Abaixo assinalado, verifiquem a data e horário programados para o próximo evento. Anexo acompanha uma via com “ termo de autorização “ onde deverá ser preenchido e entregue ao Sr. Yamazaki, Chefe Responsável da IM Company.

Estejam cientes de que em relação aos dados pessoais fornecidos para esta averiguação, serão preservados e utilizados somente para este Projeto {Desenvolvimento Curricular da Língua Japonesa na Empresa}.

Período para averiguação dos dados:

Ano Heisei 19 mês 12 dia 8 (sábado) ~ mês 12 dia 16 (domingo)

Conteúdo da averiguação: Serão distribuídas as enquetes para serem respondidas e entregues ao Sr. Yamazaki Chefe Responsável. Em breve, um membro da comissão de averiguação fará uma visita ao local de trabalho para verificar o idioma e aproveitando a ocasião para uma breve entrevista. Contamos com a sua colaboração.

Fundação para Comunicação e Intercâmbio
Internacional de Hamamatsu (HICE)
Responsáveis: Hori e Satosh
TEL: 053-4582170 FAX: 053-458-2197

6. 収集する情報・資料

以下のことを探索するために、録音調査、観察調査、面談調査を実施して情報を収集し、また資料の収集を行った。後述する調査結果や総括は、これらをまとめたものである。

(1) 作業

- ◇ 1日の行動はどのようなものか。
- ◇ どのようなとき、日本語が必要となるか。
- ◇ どのようなとき、コミュニケーションが必要となるか。

(2) コミュニケーション

- ◇ 日本人・日系人の従業員がいる製造業の職場でのコミュニケーションとはどのようなものか。
- ◇ 仕事に必要なコミュニケーションとは何か。
- ◇ 作業中、コミュニケーションを円滑に図るためにはどのようなことが不可欠か。
- ◇ 現在の日系人従業員には円滑なコミュニケーションを図るために何が不足しているのか。
※補足：現在の日本人従業員にはどのようなコミュニケーション力が不足しているのか。

(3) 日本語の表示

- ◇ 作業上ではどのような日本語を読むのか。
- ◇ 作業以外ではどのような日本語を読むのか。
- ◇ その日本語は特殊なものか。

(4) 日本語の使用と理解

- ◇ 作業遂行のためにどのような日本語を理解する必要があるのか。
- ◇ 作業遂行のためにどのような日本語を使用する必要があるのか。
- ◇ その日本語は特殊なものか。

(5) 母語使用

- ◇ ポルトガル語を使う相手は誰か。
- ◇ 職場ではポルトガル語はどのようなとき使うのか。

(6) 話題

- ◇ 日本語でコミュニケーションをするときの主な話題は何か。
- ◇ ポルトガル語コミュニケーションをするときの主な話題は何か。

(7) 対人関係

- ◇ 日本人従業員とのコミュニケーションの状況はどうか。
- ◇ 日系人従業員とのコミュニケーションの状況はどうか。

(8) 資料収集

- ◇ どのような資料が職場にはあるのか。
- ◇ その資料はどのような使い方、使われ方をするのか。
- ◇ その資料で使われる言語は日本語かポルトガル語か。どのように使い分けているのか。

7. 調査対象の会社

(1) 概要

調査の場所であるヤマハ発動機株式会社 IM カンパニーの概観は、以下のとおりである。

1. 業務：工業用ロボット、車いす、マウンター¹の生産を受注生産する精密機器生産業である。
 2. 従業員：約 400 名（正社員 130 余名、派遣社員 250 余名、パート約 10 名）、マウンター生産部門 70 余名、ロボット部門 100 余名、車いす部門約 10 名、生産技術部門数名である。外国人作業者の比率は約 50 数%である。
 3. 人員：受注量により変動する。正社員数は、受注量が最低の時期に必要な人数を基本に、受注量の増加への対応は、派遣作業者の人数で調整する。
 4. 外国人作業者：ほぼ派遣社員である。外国人の正社員は、中国、韓国等への販売に関わる翻訳担当業務に就く中国人や韓国人である。
 5. 生産：4 年に一度の周期で忙しくなる。年間では、冬のクリスマス商戦への設備投資が始まる夏場が繁忙期である。
 6. 場所：浜松駅より車で 10 分強、遠州鉄道浜松駅より約 10 分（運賃 120 円）、曳馬駅下車、徒歩 5 分強にある。
 7. 職場：明るい、清潔、無臭、若干の工作機器音、適温。部品や工具が整然と並べられている。作業者は、制帽、作業服を着用。全体に秩序があり、忙しさの雰囲気はない。
 8. 休憩：1 日 2 回 15 分程度。自動販売機周辺のラウンジ、食堂、喫煙所、自分の作業場などにいる。
 9. 作業：段取りが必要かつ重要である。
 10. 作業：誤差 1/100cm 以上の精度が要求される。
 11. 作業：解決に時間と手間がかかり、人手を要する電気系統のトラブルが月に 5～6 回ある。
 12. 作業：特注が入り、そのために部品が入れ替わるときなどでトラブルが起きやすい。
 13. 作業：作業状況や納期の都合により一つの作業エリアで複数名が作業をする場合がある。
 14. 作業：後半の工程ほど、作業や部品が細分化され、調整が必要になり、作業が難しくなる。
- ※工場内の見取り図は、下記のとおりである。

(2) 言語と作業指導について

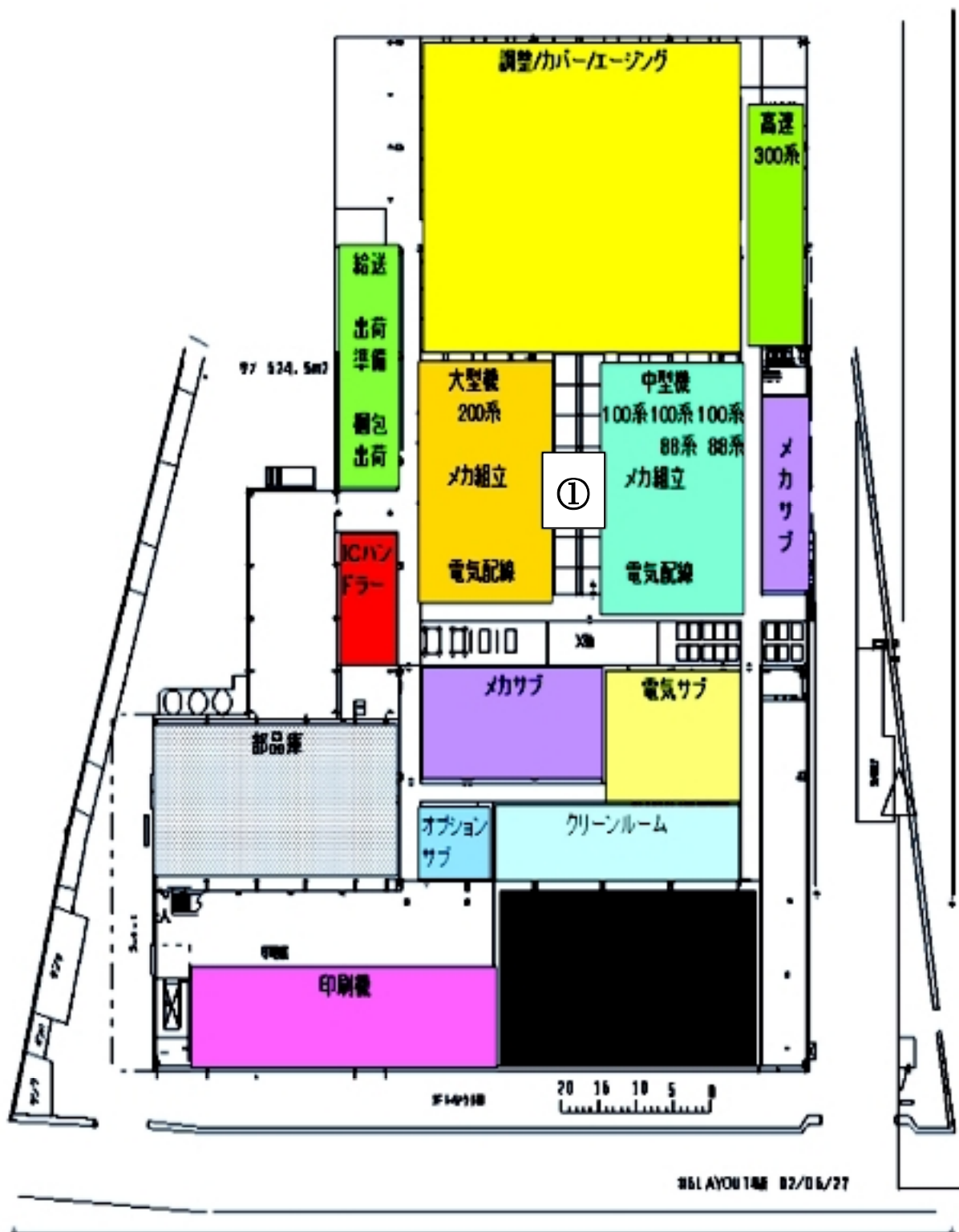
1. 言語：工場内掲示物、配布文書、作業マニュアルにポルトガル語での表示がある。
 2. 言語：「マウントする」「サブのアッセンブリーが 5 分で終わる」等のカタカナ語が使われる。
 3. 言語：トラブルがなければ日本語を話すことは少ない。
 4. 言語：作業上の会話には予備知識が必要である。
 5. 言語：後半の工程ほど、日本語（漢字など）の表示が増える。
 6. 言語：工場内での私語は少ない。
 7. 指導：派遣社員に対して研修は行わない。On-the Job Training で行われる。
 8. 指導：単純な工程の工程表には、ポルトガル語の翻訳がある。
 9. 指導：複雑な工程は、日本語が理解できる日系人の先輩がポルトガル語を使い間接指導する。
- ※次ページ以降の図、写真を参照のこと。

¹ マウンター：リール状にまとめられた電子部品をプリント基板に配置する装置。

(3) 日本語指導について

1. 教室：派遣会社が行う日本語教室があり、挨拶など簡単な日本語会話を練習する。
2. 教室：IM カンパニーが 1 コース 10 回、時期を決めて開催する。次回は 2 月開催（工場の 2 階の日本語教室三つ）。

図1 ヤマハ IM カンパニー5 号館工場内の作業分担・場所



（４）作業の１日の流れについて

午前 8:00 朝礼
午前 10:00 15 分間休憩（チャイム）
午後 12:30 40 分間昼食休憩（時間差昼食）
午後 2:50 15 分間休憩（チャイム）
午後 3:00 その日の作業進捗の確認（残業の指示はここで行われる。）
午後 5:00 作業終了（チャイム）

以下に、工場内風景、掲示物、文書等の写真を掲載する。

写真１：図１の①の様子



写真２：図１の②から見たクリーンルームの様子



写真3：工場内の各担当部署にあるホワイトボードと掲示の場面



写真4：組み立て中の中型機



写真5：写真4の機械の内部

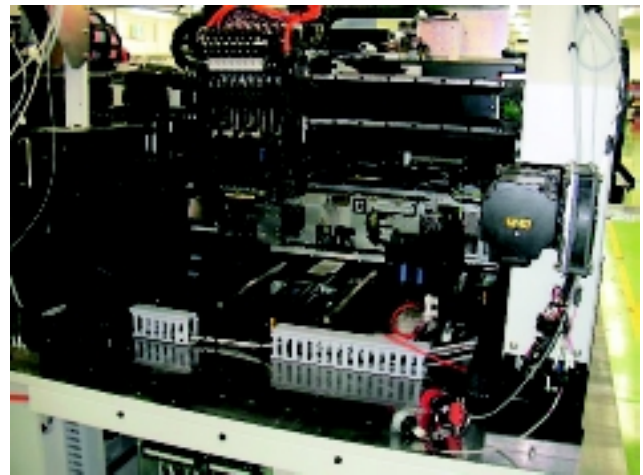


写真6：組み立て作業中（左：派遣日系社員） 写真7：組み立て作業中



写真 8：電気配線作業のケーブル



写真 9：作業で使う道具と道具置き



写真 10：作業で使う道具



写真 11：部品番号の例の掲示

REF NO	機種	部品番号	FEEDER
1	Y20743 KHW	F	24x2
2	Y20814 KHW	F	24L-1, R
3	Y20815 KHW	F	24L-1, R
4	Y20695 KHW	F	24x2
5	Y20817 (11831)	F	24x2

写真 12：不具合の例の掲示（ポルトガル語版）

先週までの不具合			
メカ			
12/10	PU上下動へ針調整用針 不揃まり	中間検査	小林 増し締め
ベースサブ			
12/8	17レギュレータ取り付けネジ 2本不揃まり	エーシング	仲地 修正 全数チェック25台OK
FURYOS DO MES 11 ATE ESSA SEMANA			
MEKA			
12/10	O PARAFUSO QUE DA TENSÃO NA CORREIA DO PU	CHUKEN	KOBAYASHI CONsertou
BASE SUB			
12/8	A PLACA ONDE E PRESO O REGULADOR DEAR COM OS PARAFUSOS SEM TORQ	AGING	NAKACHI CONsertou

写真 13・14：工場内のポルトガル語の表示の例



写真 15A：各部署で朝礼



写真 15B：朝礼の終わりの指差し点呼

「 よし よし ・・・・」



写真 16A：作業終了の検査中



写真 16B：作業終了の検査中



写真 17：工場内 2 階にある休憩室（喫煙禁煙の仕切りはない）



(5) 日本語表示

写真 18：各部署にあるホワイトボードの掲示

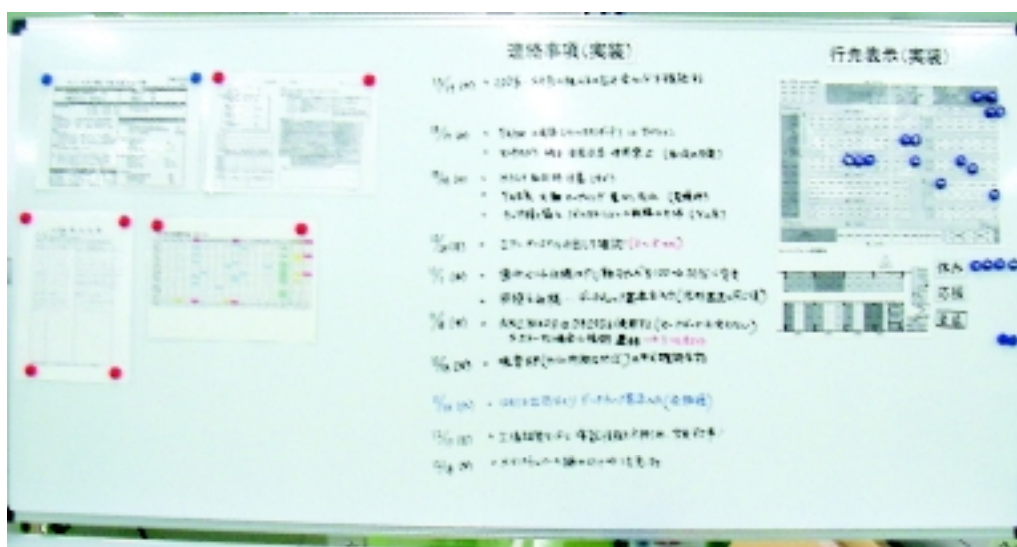


写真 19A・B：ホワイトボードの手書き掲示（写真 18 の拡大）

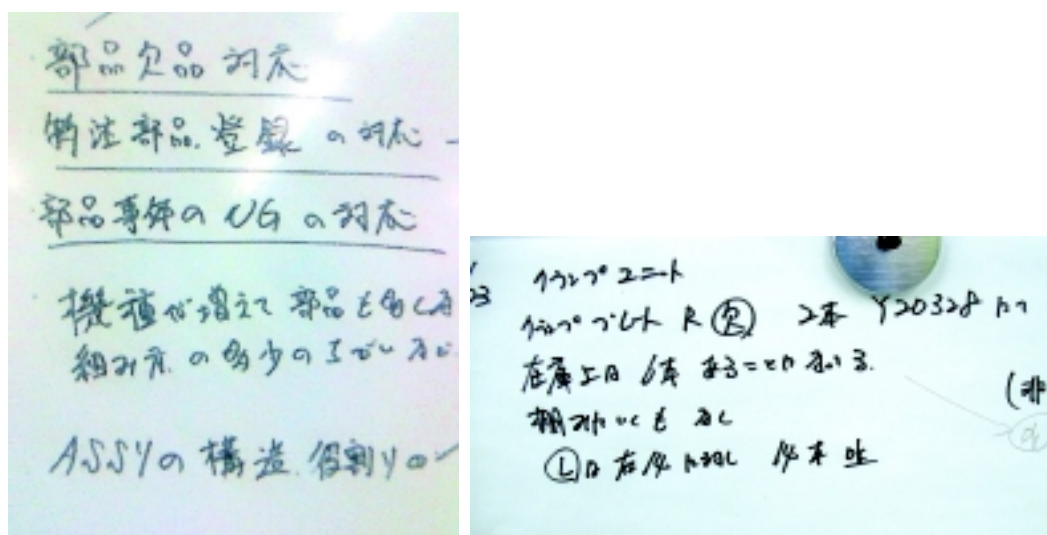


写真 20：欠品表の表示

07/12/06 09:36

川島 山美子

欠品補充票

REF	Y20659	品揃	SM37
	KGS-M37B300000	数量	2
部品名称	TAPE PROTECTOR L		
型式	KHW		
出荷予定日	01/08		

写真 21：掲示版の表示

ISO14001 プログラム実施計画				担当部署 マウナー生産グループ		
2007年度計画				環境推進責任者に報告		
実施項目	担当		07/1月	2月	3月	
計画立案	大塚	計画 策定	→			
業務小集団による 改善活動の実施	大塚	計画 策定	→	→		
5ゲン主義改善活動	大塚	計画 策定				

毎月の活動実績			
月	活動内容	作成者記入	計画達成率に 対する達成度(%) 記入
1月	計画立案実施 業務小集団実施		65 4%
2月	業務小集団実施		100 3%

写真 22：掲示版の手書きの月間個人目標

実施方法
 POR EJEMPLO: CUANDO CONECTE LOS CABLES AL CONTACTOR O AL RIBAN DICE EN VOZ ALTA LA IMPRESIÓN Y VERE EL M-4 7-7 ANTES DE CONECTARLO.

月度 個人目標 名前

目標
 2セツを 作る。

実施方法
 CADA VEZ QUE HALLA UN PRODUCTO AL CUAL LE FALTAN CABLES, LO DEJARE COLOCANDO UN GANCHITO PARA CON SU RESPECTIVO NOMBRE PARA NO OLVIDARME.

月度 個人目標

※氏名等は消してある。

8. 結果

5と6で述べた調査を行い、当初の目的の資料を得た。以下は、これらをまとめたものである。

(1) 具体的な1日の行動の流れに関する情報収集結果

観察調査により対象者の行動を観察し、以下のような資料を得た。紙面の関係で、その一部を掲載する。なお、下線は、日本語使用場面を示す。

対象者：B.R.

8:00 朝礼

日系人がポルトガル語で説明する。日本人が日本語で話しかける。指差呼唱(全員)

8:13 高速機組立(300系)ラインの作業台で作業する。

8:25 部品棚に部品を置く。日系人同僚が話しかける。小箱より部品を取り出して整理する。

8:30 そばの日系人同僚が話しかける。

8:35 レンチを使ってボルト締め作業をする。

8:43 そばの日系人同僚と話す。

9:00 部品棚へ移動し、ポルトガルと語と簡単な日本語で日本人同僚と部品について話す。

9:03 定位置の作業場で組み立て作業を継続する。

9:10 日本人同僚のところに部品の確認に行く。

9:18 部品棚へ行き、部品を取って定位置に戻る。

9:21 部品棚へ備品を返す。

9:25 そばの日系人同僚がポルトガル語で話しかける。

9:30 部品棚に行き部品を探す。

9:38 日本人同僚と部品棚にパレットごと取りに行く。

9:42 ロッカー、トイレに行く。

9:50 作業場へ戻る。

10:00 休憩

12:30 定位置で作業する。

12:38 パソコンを操作し、データを入力する。

14:50 休憩。節電のため消灯する。作業場にいる。

15:05 ミーティングをし、作業開始。台車で部品棚から部品を運ぶ。定位置の作業場でパレットを整理する。日系人同僚と会話する。

15:15 定位置でボルト締め付け作業。組み立て部品をダンボール箱に入れる。

15:32 箱に詰めて完成品を棚へ移動。パレットにシールを張り、棚の空ダンボール箱を整理する。

15:38 定位置で作業する。

15:50 作業用治具を作業台にセットする。文書を取りに行く。ボルト締め、ラベル張りをする。

16:05 パソコンを操作し、バーコードを登録する。組立て作業をする。

16:12 部品のセット作業、マジックによるマーキング作業をする。

16:17 ロッカーへ行く。

16:21 定位置に戻って作業する。日本人同僚と会話する。

16:25 移動する。
16:27 定位置に戻って作業する。
16:40 パレット、工具や作業シールを作業台で整理する。
16:41 日本人上司が日本語で話しかける。
16:44 データを整理し、まとめを記入する。
16:46 パソコンを操作して、データ入力する。
16:48 作業台を整理する。 午前中にいた場所に移動する。
16:49 パソコンを操作して、データを入力する。
16:53 定位置の作業場に戻り、クリップ切断作業をし、作業台を清掃する。
17:00 終了

対象者： E.N.

8:00 朝礼
8:05 定位置の作業場に行く。
8:15 リーダーが説明をする。
8:30 日本人同僚と笑顔で話す。
8:40 日本人同僚に教える。
9:00 休憩所で水を飲む。
9:18 日本人同僚3人と話す。
9:25 日本人同僚から頼まれて、荷物運びを手伝い、定位置の作業場に戻る。
9:40 メカ組み立て作業の日系人同僚と話す。
9:55 日本人同僚に話しかける。
10:00 休憩

14:35 日系人同僚と話す。その後、日系人同僚が1人加わる。
14:45 リーダーが紙を見せ、話しかける。
14:50 休憩。日系人同僚たちと休憩所で座りながら話す。
15:05 休憩終了。モップ拭き掃除をする。
15:05 日本人同僚と話す。
15:35 日系人同僚が話しかける。リーダーを呼んで、話しかけた日系人同僚のところに行く。
15:40 定位置に戻る。日本人同僚にペン（？）を貸す。
16:20 日本人上司が話しかける。
16:30 自分のノートを持ってリーダーのところに行く。リーダーに記入してもらう。リーダーと一緒に定位置に戻って作業をする。リーダーがその作業を見ている。
16:40 日本人2人が来る。ノートにメモする。笑いながら3人で話す。リーダーのところに行き、定位置に戻る。
16:45 別の日本人同僚のところに行き、話しかける。その人の作業を見ながら話している。
16:50 トイレに行く。
16:51 作業中の日本人同僚と話し、その後、リーダーのところに行って話す。
16:53 他のエリアの日系人同僚のところに行く。定位置に戻って、リーダーや日本人同僚と笑顔で話す。
17:00 終了。