

第四章 グループインタビュー調査結果

1. 調査対象者

	ベトナム	中国	フィリピン	インドネシア	合計
技能実習生	6名（機械・金属）	3名（繊維・衣服）	－	－	9名
日本語教育機関	5名	8名	1名	－	14名
大学	2名	4名	－	－	6名

■詳細

①技能実習生

ベトナム国籍 6名（金属加工）

	対象者①	対象者②	対象者③	対象者④	対象者⑤	対象者⑥
在留期間	5か月	2年9か月	2年9か月	5か月	1年6か月	5か月
性別	男性	男性	男性	男性	男性	男性

中国国籍 3名（縫製加工）

	対象者①	対象者②	対象者③
在留期間	1年8か月	2年8か月	8か月（在住2回目）
性別	女性	女性	女性

②日本語教育機関

ベトナム国籍 5名

	対象者①	対象者②	対象者③	対象者④	対象者⑤
在留期間	2年6か月	9か月	2年6か月	5年6か月	2年6か月
性別	男性	女性	女性	男性	男性

中国国籍 8名

	対象者①	対象者②	対象者③	対象者④	対象者⑤	対象者⑥	対象者⑦	対象者⑧
在留期間	7年	5年半	3か月	3か月	2年8か月	4年	2年	1年6か月
性別	男性	男性	男性	男性	男性	男性	女性	男性

フィリピン国籍 1名 在留期間：1年3か月 女性

③大学

中国国籍 4名（文系 2名、理系 1名）

	対象者①	対象者②	対象者③	対象者④
在留期間	1年	1年	5年	1年
性別	女性	女性	女性	男性

ベトナム国籍 2名（文系 1名、理系 1名）

	対象者①	対象者②
在留期間	2か月	1年半
性別	女性	女性

2. 調査結果

①職場での困りごとと解決方法（主な意見）	
技能実習生	<p>（1）職場での困りごとについて</p> <p>現在、「特に困っていることはない」との声が多かったが、過去に次のような困りごとがあったとの意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員が早口で言っていることが聞き取れなかった、方言が分からなかった、業務に関する専門用語が分からなかった ・日本語が聞き取れず、業務の指示がうまく伝わらなかったため、自身が行った作業と求められた作業が違うことがあった ・仕事内容についてわからないことを質問しようとしたが、元々の指示を誤って理解していたので、質問をしても「何を質問しているのか？」と理解してもらえないことがあった ・来日当初は、日本人の従業員とコミュニケーションをとることが難しかった
	<p>（2）困ったことがあった際の対応・解決策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語が聞き取れない場合や、専門用語が分からない際は、同国出身の先輩や、日本人従業員などに質問をして解決した ・同じ国出身の正社員がいるので、わからないことは尋ねるようにしている ・「方言」については、初めて聞いたときは理解できなかったが、聞き直すことで、標準語に言い換えてもらう、紙に書いて説明してもらうなどの対応をしてもらっている ・専門用語などについては、ジェスチャーなどを使って、理解することもあった

①職場での困りごとと解決方法（主な意見） ※日本語教育機関、大学はアルバイト先での意見	
日本語教育機関	<p>（1）アルバイト先での困りごとについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人という理由でいじめられていたことがあった（他の友人からも同じ経験があると聞いたことがある） ・弁当を作る工場（ライン作業）で働いているが、最初は専門用語が分からないことがあった ・コンビニのレジで、たばこの銘柄が分からないことがあった。また「袋はいりますか？」と聞いて「いいです」と言われたときに、袋を渡して怒られたことがあった（いらぬ意味の「いいです」を、お願いしますの「いいです」と勘違いしてしまった） ・日本語が分からずに、指示を聞きとることができないことがあった ・中華料理店で働いているが、日本語が聞き取れずに怒られたことがあった。わからないことがあったが、日本語が分からないので、質問することができないことがあった ・日本人と外国人では給料が違うことがあるため、同様の賃金にしてほしい【 ・アルバイト先のスタッフと交流を深めたいと思っているが、業務が終わると、業務中とは態度が変わり、冷たいなと感じることがある ・目的外活動の上限の「28 時間」を守ってアルバイトしているが、28 時間でもらう給料だけでは、生活がとても苦しい <p>（2）困ったことがあった際の対応・解決策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ国出身のスタッフがいるので、困ったときには助けてもらっている ・わからないことは、日本人スタッフに質問し、解決するようにしている
大学	<p>（1）アルバイト先での困りごとについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニのレジでアルバイトをしている際、お客さんが早口だったり、方言を使っているときに、聞き取れないことがあった ・居酒屋のホールスタッフをしているときは、日本語が聞き取れなかったり、方言が分からないことがあった。また、「こちらは必要ですか？」との質問に「いいです」と答えられ、必要なのかが必要ではないのかが理解できないことがあった。居酒屋での専門用語（ビールを「生」や、「お通し」など）が理解できないことがあった ・介護現場でのアルバイトをしているが、ご年配の方や小さい子供など「ゆっくり」話されると聞き取りづらいことがあった <p>（2）困ったことがあった際の対応・解決策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アルバイト先に同じ国出身の先輩がいたので、教えてもらうことができた ・他のスタッフに尋ねることで理解し、一度学べば次回から困ることはなかった

②日常生活における困りごとと解決方法（主な意見）	
技能実習生	<p><u>（１）日常生活における困りごとについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの乗り方が分からず、自分が目指す目的地にたどり着くことができなかった（バス停の場所は分かるが、自身が行きたい方面のバスがわからず、目的地と逆の方向に行ってしまうことがあった） ・駅の電光掲示板など、日本語と英語しかないものが多いので、中国語での表示があると助かる 【中国】 ・道が分からないことがあり、人に尋ねようと思ったが、日本語が分からずに尋ねることができなかった。次回からは、簡単な日本語を用意して（すみません、教えてください、ありがとうございました等）尋ねるようにした ・自分が行きたい場所や買いたいものの情報など、日本に来た当初は分からなかった ・自身の国とは公共交通の利用方法が違うので、最初は戸惑った ・自身の国の食事と日本の食事が違うので、味に慣れることができなかった（食文化の違い） 【ベトナム】 ・郵便局で貯金口座を作ろうと思ったが、外国籍のため一人で作ることができず、会社の人に同行してもらい開設した ・ゴミ出しのルールなどについては、会社での教育や、先輩の実習生などに教えてもらうなど、特に戸惑うことはなかった ・住宅関係や入国、試験などの手続きについては、監理団体の方や会社の方にサポートしてもらうため、特に困ることはない ・病院についても、必要な場合は会社の人が行き添ってくれるので、特に困ることはない <p><u>（２）困ったことがあった際の対応・解決策について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的地が分からないときは、地図アプリ、翻訳アプリを使用して検索するようにしている ・自分が行きたい場所、欲しいものの情報が分からないときは、同じ国出身の会社の先輩（正社員の人）に教えてもらっている。社内の日本人も、分からないことをたずねて教えてもらうこともある ・困ったときは、同じ国出身会社の先輩などに質問して解決することが多い

②日常生活における困りごとと解決方法（主な意見）	
日本語教育機関	<p><u>（１）日常生活における困りごとについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 部屋を借りる手続きなどが分からなかった • 日本語が分からず、ボディランゲージなどで対応することがあった【中国】 • 日本にきて１週間はインターネットが使えなかったので、道に迷うことがあった。道をたずねたが日本語がなかなか伝わらず、最終的には交番に行って目的地（学校）までたどり着いた。一か月はSIMカードが買えなかったので、インターネットの環境がなく困った • 携帯、住まいの手続きが分からなかった。一人で出かけるときは道に迷うことがあった • 日本語が話せないなので、バスや電車の乗り方が分からなかった（バスのシステムが分からない）目的地をマップアプリで調べるが、漢字が読めなくて困ることがあった • 生活習慣が違うため、買い物の仕方、物の買い方が分からなかった。ほしいものがあったも、日本語が通じず困ることがあった • 日本食が口に合わず、どこでどのような食べ物、食材が手に入るか分からずに困ったことがあった【中国】 • 電気料金の請求書が届いたが、請求書の記載内容が読めず、どのように対応していいかわからなかった • 方言が分からないことや、早口で話されると聞き取れないことがあった • 日本人とのコミュニケーション面で、文化の違いを感じた。中国では一度食事をすれば、とても仲の良い関係を築けるが、日本人は一度食事をしたくらいではそれほど心を開いてもらえずに戸惑った【中国】 • アルバイト先の方が、仕事中和仕事以外での態度が違い、戸惑った（冷たいなと感じた） <p><u>（２）困ったことがあった際の対応・解決策について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 自身で調べるか、学校の先生や友人を頼る • 電気代の手続きについては、コンビニの店員に教えてもらった • 目的地まで行く際には、アプリを利用して電車の乗り換え方などを調べるようにしている • 目的地や買い物などで分からないことがあれば、一度自分で調べて、さらに学校の先生や友人に確認を取るようになっている • 日本人の友人に教えてもらって解決した

②日常生活における困りごとと解決方法（主な意見）	
大 学	<p><u>（１）日常生活における困りごとについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 日本人に、「空気が読めない人」と言われることがある。日本人は相手の表情などから気持ちを読み取る習慣があると思うが、中国ではわからないときは分からない、いやなことがあれば正直に伝えるので、相手の気持ちが分からないことが多く、「空気が読めない」と言われているのかもしれない • 買い物をする時に、日本での相場が分からなかった（高いのか安いのか） • バスの乗降口が中国では一つしかないため、日本ではどこから乗ってどこから降りたらいいのかわからなかった。また、整理券のシステムも、当初はわからずにとまどった（運転手に注意され、トラウマになりバスを利用しない時期があった）【中国】 • 携帯電話を契約する際に、保証人がいなくて困った。また、携帯電話を契約する際の契約の縛り（２年契約）も困った（交換留学生で、期間が半年のため）。 • 交通費が高いと感じた（バスや電車など） • 来日したばかりのころは、様々な手続き関連の書類が家に届いたが、日本語が分からないため、どのような要件の書類か分からずに困ることがあった • 来日当初は、携帯電話の契約ができず、インターネットにつながる機器を所有していなかった（wi-fi が使用できずインターネットが使えない状態だった）ので、道に迷ったときに地図アプリなどが使えずに困ることがあった • クレジットカードの審査が通らず、格安 SIM の携帯電話の契約ができなかった • 病院に行った際に、日本語が分からないため、どのような診断結果が出ているのかわからなかった（家に帰って自身で調べた。せめて英語での対応があると助かる） • ベトナムと日本では、コミュニケーションの取り方が違うので（文化の違い）、日本人と接するときの距離感が分からない。ベトナム人は比較的近い距離で接することが多いが、日本人にそのように対応すると、そっけない態度をとられ、日本人は冷たいなど感じることもある【ベトナム】 • 日本人と積極的にコミュニケーションをとりたいが、日本人の日本人への接し方と外国人への接し方に差があると感じることもあり、積極的になれないときもある
	<p><u>（２）困った際の解決方法について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • わからないことがあれば、自身でインターネットで調べるか、周りの友人や研究室の人などにたずねた • 手続き関連については、大学側でサポート役を手配してくれるが、迷惑をかけたくないという気持ちから、頼りづらかった（最終的には助けてもらったが） • 中国人留学生の中で SNS 内でのコミュニティ（大規模）があり、困ったことがあれば SNS 内で質問し、解決している【中国】

③地域住民との交流状況について（主な意見）	
技能実習生	<p>（１）現在の地域住民との交流状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつを交わす程度。あいさつを交わすきっかけは、住民の方があいさつをしてきてくれて、それに答えることで習慣となった ・あいさつがきっかけで簡単な会話を交わすようになった <p>（２）あいさつ以上の交流に発展しない理由について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の人が声をかけてくれて、会話が始まることがあるが、自身の日本語能力が低いため、途中で内容が理解できなくなり、会話が続かない ・簡単な日本語しか理解できないため、積極的に会話ができない ・話しかけてくれる人がいるが、日本語がわからないため、会話を続ける気になれない <p>（３）地域の方と交流を深めるために必要なことについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のイベントや祭りなどにも参加したいが、周辺地域ではあまりなく、少し離れた場所に行かなければいけないため、行くのが大変 ・地域の方と交流を深めるには、自身の日本語能力が上がれば、自然と交流の機会が増えると思う（地域の方は優しい方が多いため） ・自身の日本語能力が上がれば、自分から積極的に話しかけることができると思う
日本語教育機関	<p>（１）現在の地域住民との交流状況について</p> <p>■あいさつ以上の交流がある人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最初はあいさつがきっかけで交流が級始まった。顔を合わせるうちに仕事の話で盛り上がり、その後食事をするようになった ・マッチングアプリを活用し、中国文化に興味がある日本人を検索して、実際に会うことができ、そこから友達になった【中国】 ・日本語があまり分からないときは積極的になれなかったが、理解してくるにつれて、地域の人に自身からも会話ができるようになった <p>■交流を深めたいと思っている人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺に日本人が住んでいないため、あまり交流する機会がない ・イベントなどにも参加したいが、情報が入ってこない ・日本語が上達すれば、地域の方ともっと会話ができると思っている ・自身の国の文化に興味がある日本人であれば、共通の話題があるので親しくなりやすいのではないかと考えている。そのような日本人と交流できる場があれば、すぐに友達ができる ・日本人と交流できるイベントがあればぜひ参加したい

③地域住民との交流状況について（主な意見）	
大学	<p><u>（１）現在の地域住民との交流状況について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • あいさつ程度の交流しかない（周辺に、学生しか住んでいないため） • 大学の留学支援センターが主催している交流イベントなどに参加している • 東広島市で開催された酒祭りに参加した • 酒祭りのボランティアに参加しようと思ったが、直前で参加できなくなった。次の機会があればぜひ参加したい。 • 日本人にこだわることはなく、その時々で出会った人と気が合えば交流を深めたいと思っている <p><u>（２）地域の方と交流を深めるために必要なことについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 地域のイベントについては、大学のサイトや、学内にあるチラシなどから情報を収集している。日本語での情報ばかりなので、せめて英語での情報があれば、もっとたくさんの人に伝わるのではないかと思う • チラシなどでは、多くの留学生には情報が行き届かないのではないか？

④就労する際に企業に求める条件と働きたい地域（主な意見）	
技能実習生	<p>■日本国内で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> • できれば日本で働き続けたいと思っている。企業に求める条件は、人間関係。働くうえで人間関係は非常に重要であると考えている（現在の職場も働きやすい環境であるため）。今後も、現在と同様の業種で働きたい <p>■日本以外で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 母国に帰って起業したいと考えている。会社に求めることは、技術が学べること、自身の技術が活かせること、給料、会社での人間関係。今後も現在と同様の業種で働きたい • 家族がいるため、５年後に母国に帰りたいたいと思っている。会社に求めることは、技術が学べること、自身の技術が活かせること、給料、会社での人間関係。今後も現在と同様の業種で働きたい

④就労する際に企業に求める条件と働きたい地域（主な意見）	
日本語教育機関	<p>（１）就労の際に希望する業種、企業を選ぶ際の条件と働きたい地域について</p> <p>■日本国内（広島県内）で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分が働きたい業務で働けることが一番重要。広島県内を希望する理由は生活環境に慣れているから ・東京で働きたい気持ちがあるが、物価が高いため広島県内で働きたい。企業に求めることは生活面などの支援（家賃や生活費などの補助） ・日本と中国に関連する仕事（貿易関係）に就きたい。働く場所は広島県内（福山市）を希望している。福山の環境に慣れており、福山が好きということと、都会は人が多く住みづらいため ・治安がよく、できればずっと日本で働きたいと思っている ・広島県内で働きたいと思っている。大阪・東京などは物価が高く生活しづらい。広島を希望する理由は生活環境に慣れているから ・東京、大阪は物価が高いこと、また知り合いがたくさんいることから、広島県内で働きたいと考えている。企業に求めることは、給料がいいこと。できれば大企業で働きたい <p>■日本国内（広島県外）で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪で働きたいと思っている。理由は、交通の便などがいいから。企業に求める条件は、職場環境と給料 ・名古屋でIT関係の仕事をしたい。名古屋に友達がいること、広島よりも生活が便利だと思うから。企業に求める条件は給料を重視する ・東京で仕事をしたいと思っている。理由は、日本で一番の都市で、交通の便も優れているから。職場環境、人間関係を重視しているが、日本人は優しいので心配していない ・兄がいるため、大阪で働きたいと思っている。企業に求める条件は給料を重視する ・地域は特にこだわりはないが、企業にもとめる条件は給料 ・東京で映画製作の仕事をしたいと思っている。東京に行きたい理由は、大都市で日本の経済の中心であるため。日本で働きたい理由は、日本語を使う仕事がしたいことと、生活マナーが良かったため ・東京、大阪でデザイン関係（広告）の仕事がしたい。物価が高いことが気になるが、働きたい企業が東京、大阪にあるため。企業に求める条件は、大企業であることと給料

④就労する際に企業に求める条件と働きたい地域（主な意見）	
大学	<p>■日本国内（広島県内）で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広島県内で働いている人を見て、自分もこのような人たちと働きたいと思った（仕事に対する姿勢）。広島が好き、住み慣れているというのも理由の1つ。企業に求めることは職場環境（一生懸命働く人がいるか） <p>■日本国内（広島県以外）で働きたい人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本で働くなら、東京や大阪などの大都市を希望する。働く際に企業に求めることは、収入がいいこと、自身が成長できる企業であること ・特に地域に指定はないが、日本は化学工学系の技術がとても優れているので、そういった技術が学べる企業で働きたい。また、中国よりも収入がいいことも、日本で働きたい理由の1つ ・中国では新卒採用の場合でも即戦力として期待されるため、それがストレスとなる。日本は、初任給も高いうえに、新卒採用後はしっかりと教育してもらえるイメージがあるので、日本で働きたい。十分に経験を積んで、自身の国に戻りたいと思っている【中国】 ・自身が専門の学部に入っていないので、同じ仕事をするなら給料のいい日本で働きたい。人間関係も重要 ・現在勉強している食品工学は、ベトナムではあまり発展していないので、自身が勉強していることが生かせる日本で働きたい。3年程度経験を積んだら、自身が学んだ技術を母国で活用したい【ベトナム】

⑤生活における情報の入手方法（主な意見）	
技能実習生	<p><u>（1）普段の生活における情報の入手方法について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身が欲しい情報については、インターネット上からの収集や、会社の先輩から入手することが多い ・ヤフーやグーグルではなく、百度（バイドゥ）という中国の検索エンジンを使用することが多い【中国】 ・インターネットでは、グーグルを利用することが多い【ベトナム】 <p><u>（2）行政が発信する多言語対応の情報（インターネット上）の認知度</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政が発信している情報については、見たことがない（存在もしらない） ・インターネット上からの入手がいいと思うが、そもそもそういった情報の存在を知らないなので、情報の存在を教えてもらえれば利用したい ・各種情報については、母国語での情報があればありがたい

⑤生活における情報の入手方法（主な意見）	
大学	<p><u>（１） 普段の生活における情報の入手方法について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 日本語の勉強などはグーグルを活用している【中国】 • 就職などに関する情報は、大学のキャリアセンターやセミナーなどから入手することがある • 同じ研究室の人から情報をもらうことが多い • 中国人留学生の中で SNS 内でのコミュニティ（大規模）があるため、そこから情報を入手することが多い【中国】 • SNS は、インスタグラムやユーチューブを利用することが多い【中国、ベトナム】 • 学校から配信される留学生向けのメールや、学校のHP 内の掲示板などを見る人が多い（情報としては生活全般にかかる情報や防災に関する情報もそこから流れてくる） • 市役所のHP を利用することがある（英語のみ対応）が、情報が読み取れないことがある • ベトナム人は、学校内に大きなコミュニティはなく、入学当初は戸惑った【ベトナム】 <p><u>（２） 行政が発信する多言語対応の情報（インターネット上）の認知度</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 東広島市のものを見たことがある【ベトナム】 • 広島県庁のものは知らない、存在を知らないので、例えば留学生に向けたメール配信など留学生が目を通しやすいツールを活用すれば、認知されるかもしれない