

Youは何しにつくばへ？ Why did you come to Tsukuba?

～つくば市のお店の言語対応と留学生の可能性～

班員：大内咲絵(班長) 石井樹(副班長) 加藤大緒(DB) 稲石溪太(印刷)
原田賢志 富島可菜 一井直人
指導教官:谷口守 TA:御手洗陽

1.背景

現在、全国の在留外国人数が増加し続けている。一方で、つくば市内の在留外国人数も 1980 年から増加しており、2019 年 3 月時点で約 9500 人が居住している。この人数は市民の総人口の約 4%にのぼり、全国の総人口に占める全国の外国人数の割合と比べてもかなり高い値である。また、市内の外国人の居住地域を調べると、筑波大学周辺や駅周辺など私たちの生活の身近な場所に密集している。

しかし、増加している市内の外国人にまちは対応できているのだろうか。市内のイベントで在留外国人を対象に、つくば市が調査を行ったところ、回答者 88 人中 37 人が「日本語がわからない」と回答している。

2.目的・目標

我々の生活の中で外国人が密に関わるようになった現在、つくば市に住む外国人がより快適に過ごせようになりたいと考えた。つくば市の外国人居住者を対象とした調査から、現在日本語に困る外国人が多いことが明らかとなった。この結果を踏まえ、外国人が日常的に使うお店に焦点を置き、お店での問題とその改善方法を考えた。

3.仮説

我々は、『留学生のアルバイト店員が外国人客の助けになりうるのではないかと仮説をたてた。この仮説を検証するために以下の 3 点を外国人と留学生へのアンケート調査、店舗へのヒアリング調査で追及した。

- ・外国人はどのように困っているのか
- ・店はどのように対応しているのか
- ・留学生のアルバイトによって解決できるのか

4.調査

我々は、予備調査より 1.外国人のお客さんが多い 2.今後、留学生雇用の可能性がある。という理由で調査する業種をファミレス、コンビニ・スーパー、アパレル店の 3 つの業種に絞った。

4.1 つくば市の外国人はどう困っているのか

この仮説検証はつくば市在住の外国人がお店でどう困っているかを知る目的で、アンケート調査を行って検証した。

表 1 アンケート調査概要

| | |
|--------|----------------------------|
| 目的 | つくば市の外国人がお店で、どう困っているかを知るため |
| 質問対象 | つくば市在住の外国人 |
| 方法 | Google フォーム |
| サンプル数 | 外国人：60 |
| 主な質問内容 | ①どのような場面で困るか ②業種ごとに困る頻度 |

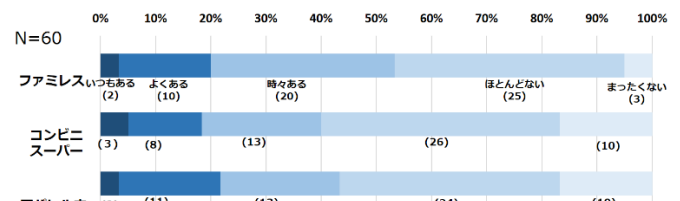


図1 メニューや商品に表示されている言語が分からず困ったことがある

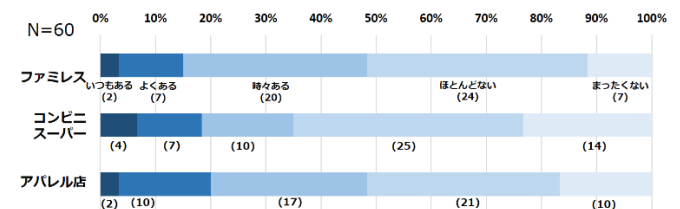


図2 店員の使う言語が分からず困ったことがある

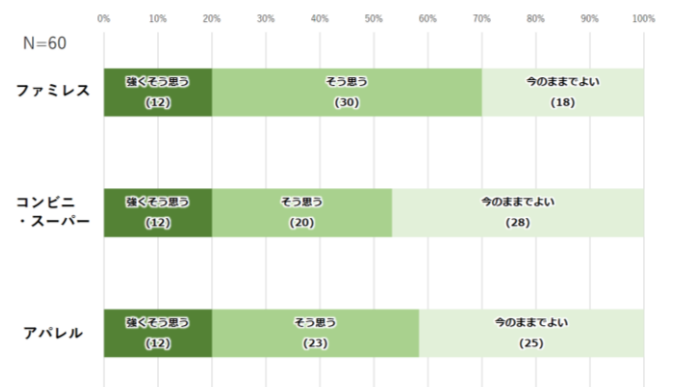


図3 改善して欲しいと思いますか

まず、つくば市在住の外国人に業種ごとに店舗で困る頻度を聞いたところ、ファミレス、アパレルで困る人はコンビニ・スーパーに比べて多く 5 割ほどいた。コンビニで困る人は他に比べると少なかったが 4 割程度いることが分かった。また・表示されている言語が分からず、

困ったことがある。・店員の使う言語が分からず、困ったことがある。という2つの場面についてそれぞれ困った頻度をアンケートしたが、場面ごとでの大きな違いはない。

次に、店舗側に言語対応の改善を望むか聞いたところ、ファミレスは70.0%、コンビニ・スーパーは53.3%、アパレルは58.3%もの外国人回答者が店舗側に言語対応の改善を望んでいることが分かった。

仮説検証1.の結果としては、困っている人、改善を望む外国人はどの業種にもある程度いるが、今回調査した業種の中では特にファミレス、アパレルが困っている人が多いことが分かった。

4.2 店はどのように対応しているのか

この仮説検証は外国人顧客への対応、および留学生のアルバイト雇用について店舗側の考えを把握する目的で、ヒアリング調査を行った。

表2 ヒアリング調査内容

| | |
|--------|---|
| 目的 | 外国人顧客への対応、および留学生のアルバイト雇用について店舗側の考えを把握するため。 |
| 調査対象 | ファミレス、コンビニ・スーパー、アパレル店 各業種6店舗ずつ、計18店舗 |
| 調査方法 | ヒアリング：16店舗 電話対応：1店舗 メール対応：1店舗 |
| 主な質問内容 | ①外国人の来店頻度はどのくらいか ②現在の対応状況に満足しているか ③外国人客にどのような対応をしているか |

ヒアリング調査を分類すると上図のようにA.外国人顧客が少ない場合、B.外国人顧客が多く、組織的な対応をしていない場合、C.外国人顧客が多く、組織的な対応（下に示す）をしている場合である。Aに分類される店舗は外国人の来店が少ないため、組織的な対応をしなくても現在の状況に満足していると答える特徴がある。Bに分類される店舗は主にコンビニ・スーパーに見られた。該当した店舗は大学近辺なので外国人客の中でも留学生が多く、日本語が話せる顧客が多い店舗であるため、組織的な対応をしなくても、現在の対応状況に満足していると答える特徴がみられた。Cに分類される店舗は主にファミレスとアパレルに見られた。9店舗が該当するが、

そのうちの5店舗が外国人対応の改善を希望しており、外国人客も困っている特徴がみられた。

表3 組織的な対応

| | |
|-------|------------------------------|
| ファミレス | ・タブレットによる通訳 ・メニューの外国語併用 |
| アパレル店 | ・外国人顧客を意識した接客 ・注意書きに外国語併用 |

仮説検証2.の結果として、外国人客が少ない店舗とコンビニ・スーパーでは組織的な対応はなく、対応の改善を考えていない。ファミレスやアパレルでは外国人顧客への組織的な対応があり、その改善を希望する店もある。

4.3 留学生のアルバイトによる解決は可能か

留学生のアルバイトによる言語問題の解決可能性について、下記の分析を行った。

- 1.店側の留学生雇用に関する意識
- 2.留学生の言語能力
- 3.留学生のアルバイトに関する意識

4.3.1 留学生の日本語能力

まず、留学生の日本語能力を「日本語能力試験」の資格保有状況の観点から考察する。「日本語能力試験」とは日本語能力を測定・認定する試験であり、N1～N5のレベルがある。表4は各レベルの認定の目安であり、日本語能力がある留学生はN1～N3を有している者と想定する。

表4 日本語能力試験のレベルと認定の目安

| レベル | 認定の目安 |
|-----|---|
| N1 | 幅広い場面で使われる日本語がわかる |
| N2 | 日常的な場面で使われる日本語と、より幅広い場面で使われる日本語がある程度分かる |
| N3 | 日常的な場面で使われる日本語がある程度分かる |
| N4 | 基本的な日本語がわかる |
| N5 | 基本的な日本語がある程度わかる |

調査結果から日常的な日本語ができる留学生は33人であった。また、この結果を筑波大学の留学生の出身国をもとに拡大し、約1,386人(小数第1位を四捨五入)となった(拡大結果の図表は省略)。

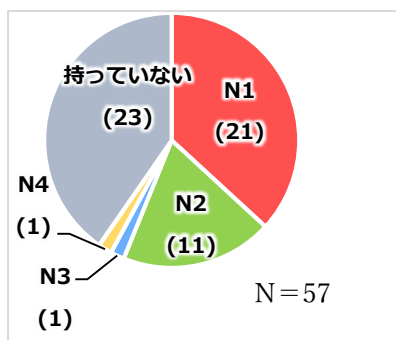


図4 留学生の「日本語能力試験」の資格保有状況

4.3.2 留学生の言語能力

次にN1～N3の資格を持つ留学生(33人)の日本語以外の言語能力を考察する。ここでは、英語と中国語に注目し集計した。図5より29人が英語または中国語を話せ、かつ日本語力がある留学生のうち約88%を占めることが分かった。また、全体の留学生のうち、「日本語+英語(または中国語)」ができる人は、約51%いることが分かった。

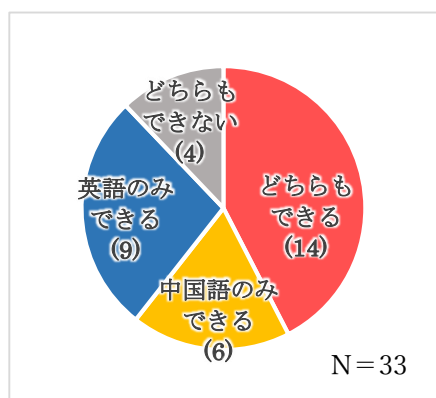


図5 N1～N3の資格を持つ留学生の英語または中国語が話せる割合

4.3.3 留学生のアルバイトに関する意識

まず留学生にアルバイトの経験について尋ねたところ、図6の結果となった。そのうちアルバイト経験がある36人に勤務先を訪ねた結果(複数選択可)が図7である。留学生の8人がコンビニでアルバイト経験があった。

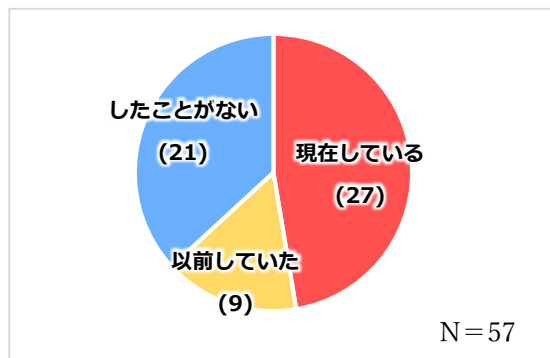


図6 留学生のアルバイト経験

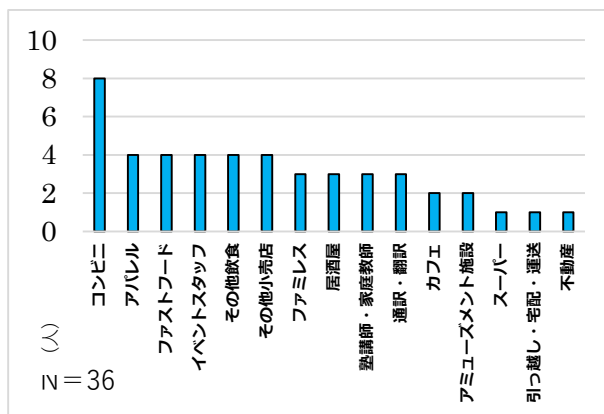


図7 留学生のアルバイト先の分布

また、ヒアリングを実施した店舗のうち、アルバイト店員の総数に占める留学生アルバイトの割合を算出した。その結果、留学生のアルバイト店員が少ない店舗と多い店舗への散らばりが見られた(表5参照)。

表5 各店舗の総アルバイト店員数に占める留学生アルバイトの割合の分布

| | 店舗数 |
|-------------|-----|
| 0%～10%未満 | 11 |
| 10%以上～20%未満 | 3 |
| 20%以上～40%未満 | 0 |
| 40%以上～60%未満 | 2 |
| 60%以上～ | 2 |

次に、ヒアリング店舗間で見られた留学生アルバイトの偏りの原因を考察する。我々は、留学生のアルバイトの情報源と留学生がアルバイトに求める条件の二点に着目した。

図8は、日本人学生と留学生の情報経路を回答者の割合で比較した。その結果、日本人学生と比べ留学生は、知人からの紹介が多くウェブの利用が少ない。また、図9より留学生はアルバイト先に「職場の人間関係が良好」であることを求めている。よって、留学生は知人らによる紹介でアルバイト先の雰囲気を知る傾向にあると考察した。留学生へのアプローチとして、アルバイト先の雰囲気を把握するために、我々は体験型のアルバイトを店舗側に提案する。

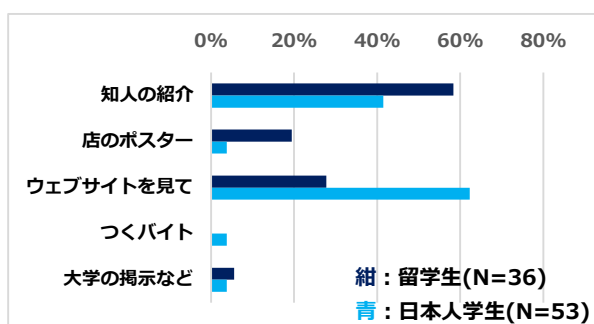


図8 留学生と日本人学生のアルバイト情報源

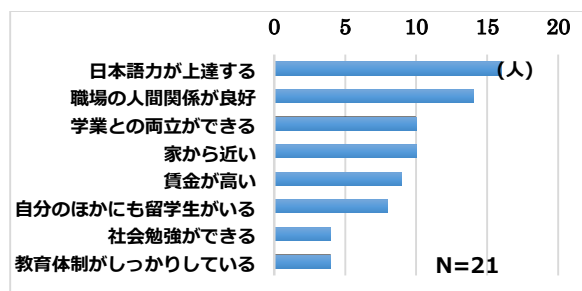


図9 留学生がアルバイト先に求める条件

5.提案

ヒアリングを行った店舗に留学生へのアンケート結果を報告する。内容は、外国人が困っていて、対応の改善を検討している店舗と、検討していない店舗によって異なる。

対応を改善しようと検討している店舗には、留学生がアルバイトをする際に店舗側に求める条件(職場の人間関係や雰囲気など)を示し、それらを留学生に伝える手段として「アルバイト体験システム」を推奨する。対応改善を検討していない店舗には、「アルバイト体験システム」を推奨し、外国人が店舗で困っていることや対応改善を求めている外国人の数など、対応改善の必要性を示す。

6.謝辞

実習を進めるにあたり、アンケートにご協力いただいた皆様、顧問教員の谷口守先生、TAの御手洗陽さん、近未来研究室の皆様、およびヒアリング調査にご協力いただいた以下のお店の方々にご協力いただきました。この場を借りて感謝いたします。

ミニストップつくば栗原店
 スーパーまるも学園店 川原井智明さん
 ローソン天久保三丁目店 鈴木茂さん
 ファミリーマートつくば春日四丁目店 倉持照代さん
 セブンイレブンつくば平塚店 桜田さん
 株式会社カスミ
 ばんどう太郎つくば学園中央店 吉岡和樹さん
 サイゼリヤつくばキュート店 永島信志さん
 デニーズ筑波研究学園都市店 野木さん
 とんかつとんQつくば本店 石塚有輝さん
 すぎのや本陣つくば学園店 高橋浩司さん
 大戸屋ごはん処BiViつくば店 小島さん
 AOKI研究学園店 静井剣さん
 GUつくば研究学園店 岡田さん
 GAPつくばクレオスクエアQ't店 吉田さん
 ムラサキスポーツイーアスつくば店 小島善行さん

参考文献

- 1.e-Stat 政府統計の総合窓口：<https://www.e-stat.go.jp>
(最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 2.日本政府観光局：<https://www.jnto.go.jp/jpn/index.html>
(最終閲覧日：令和元年6月13日)

- 3.文部科学省「外国人留学生在籍状況調査」及び「日本人の海外留学者数」等について：http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/_icsFiles/fieldfile/2019/01/18/1412692_1.pdf (最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 4.総務省統計局統計調査部国勢統計課国勢調査：<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka.html> (最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 5.独立行政法人日本学生支援機構：<https://www.jasso.go.jp/> (最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 6.数字で見る筑波大学：https://jp-ex.tsukuba.ac.jp/education/facts_figures/ (最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 7.茨城地域留学生交流推進協議会「外国人留学生在籍状況等調査」：<http://www.pref.ibaraki.jp/bugai/kokusai/tabunka/jpn/data/documents/ryugakusei-gakko30.pdf> (最終閲覧日：令和元年6月13日)
- 8.つくば市役所掲示板：(最終閲覧日：令和元年6月3日)
- 9.入国管理局：<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyu/shikakugai.html>, <http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyu/shikakugai.html> (最終閲覧日：令和元年6月14日)
- 10.2016(平成28)年9月 つくば市グローバル化基本指針：https://www.city.tsukuba.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/001/937/Tsukuba_City_Basic_Guideline_for_Globalization_JP.pdf (最終閲覧日：令和元年6月18日)
- 11.日本語能力試験 JLPT：<https://www.jlpt.jp/> (最終閲覧日：令和元年6月18日)
- 12.バイトル HP：<https://www.baitoru.com/> (最終閲覧日：令和元年6月18日)
- 13.マクドナルド アルバイト情報：https://www.mcdonalds.co.jp/recruit/crew_recruiting/?_ga=2.136437168.1415631651.1560821069944573995.1560821069 (最終閲覧日：令和元年6月18日)
- 14.マイナビ進学 HP：<https://shingaku.mynavi.jp/kanto/> (最終閲覧日：令和元年6月18日)