

留学生別科における就職支援体制についての一考察 — ベトナム人元留学生，留学生別科教員，進路支援課職員 へのインタビューに基づいて —

藤森 陽子[†]

A study on employment support system at a school of Japanese studies
for foreign students: based on findings from multiple interviews

Yoko Fujimori

1. 研究の背景と目的

周知の通り，近年日本は多くの留学生や技能実習生を受け入れているが，その多くは来日後日本語学校や大学の留学生別科（日本の大学院や大学等に入学を希望する留学生のために，日本語や日本事情・日本文化等を教育する大学における教育機関：以下「別科」と称する。）に所属する。筆者は日本語教師としてX大学の留学生別科に勤務しているが，筆者の勤務先でも近年ベトナム人別科生（留学生別科で学ぶ留学生のこと。なお，本論文では，2019年度X大学留学生別科における就職支援での出来事や別科生ならではのことについては「別科生」と記述しているが，別科生に限らず留学生全般に言えることは「留学生」と記述している。）が増えており，進学ではなく就職を希望する者も入学している。2019年度は，留学生別科が2名のベトナム人別科生の就職支援を行い，さらにX大学の進路支援課の協力も得て，2名とも就職が決まったものの，就職面接で給料や勤務地について交渉をして，企業側を困惑させたり，支援側に報告のないまま勝手に別の企業との就職活動を進め，支援側との人間関係に支障をきたしたりするなど，うまくいかない部分があった。

筆者は当初，就職活動がうまくいかなかった原因は元別科生側あったと考え，何が原因であり，それに対してどのような指導が必要であるかを探っていた。しかし，その指導の場となる就職支援体制を振り返ったとき，大学から紹介した企業の就職活動を進めているのに元別科生が独自で進めている就職活動の報告がなくて困った，と別科教員が不満を述べていたことを思い出した。なぜ，元別科生は報告をしなかったのか，しないことに疑問や罪悪感はなかったのか。さらに，なぜ別科教員や進路支援課職員は，報告のないことに大きな不満を感じたのか。両者のギャップを

埋めることで，よりよい支援体制が構築できるのではないかと考えた。本研究では，別科生のような短期間の留学で就職を目指す留学生に対して，どのような支援体制が必要であるかを考察し，就職支援の現場に役立つ知見を得ることを目的とした。

2. 先行研究

2.1 日本企業の人間関係

2.1.1 タテ社会の人間関係

中根（1967）は，日本社会は個人の保有する「資格」よりも，属する「場」にウェイトがおかれる「タテ社会」である，と喝破した。タテ社会では，人々は感情でつながっており，相手に与える感情的影響を考慮に入れて発言しなければならぬ。それができず，うまく組み合うことができなければ，自分勝手な人，自分さえよければいい人と思われてしまう。よって，タテ社会でのいいリーダーとは，目的を達成できる人ではなく，その場の人間関係をうまく保つことができる人を指す。また，「場」においては，ここに来た順番が重要となり，能力よりもその序列が優先される。そして，日本では，「場」にいることに価値がおかれるため，すぐに転職することは，「場」を転々とすることとなり，よしとしない傾向にある。

2.1.2 日本の雇用制度

欧米が，特定の職に対してその職で必要とされるスキルを持つ者を採用するジョブ型雇用であることに対し，日本は企業のメンバーとしてふさわしい者を採用するメンバーシップ型雇用である（根橋，2019）。そのため，求職者が面接で個人を全面に出したり，企業の都合より自分の都合を優先したりした場合，「自分勝手な人」，「自分さえよ

[†]2021年度修了（人文学プログラム）

ればいい人」と企業側にみなされ、就職活動がうまくいかない傾向にある。

2.1.3 日本企業のコミュニケーションの特徴

日本企業の多くはメンバーシップ制によるつながりを持っており、①意思決定、②リーダーシップ、③インフォーマルコミュニケーション、④チームワークなどの特徴がある（根橋，2019）。面接では、このコミュニケーションができていないか否かもみられている。入社後に仕事を学ぶには、特にチームワークが欠かすことができず、チーム協働に必要な「ハウ（報告）・レン（連絡）・ソウ（相談）」は、日本企業で働く際には、必要不可欠なものである。

2.1.4 先行研究からみえてくる大学に紹介してもらった就職活動において留学生の取るべき態度

大学からの紹介で就職が決まるということは、企業が学生個人の能力だけでなく、「大学」という「場」を評価し、その大学に在籍しているということで採用を決めた面もある。単に企業と留学生個人の問題ではなく、学生の評価がその学生の「場」である「大学」の評価にも関わってくるため、学生は「場」を下げるような言動を取らなければならず、企業とのトラブルは回避し、企業に対して失礼がないようにしなければならない。また、その学生のフォローをしたり、企業と実際にやりとりをしたりするのは支援側であることも忘れてはならない。その上で、大学紹介での就職活動においては、以下のようにする必要がありと考えられる。

①その企業が一番だという態度で臨まねばならず、断ることは失礼である。万一断る可能性がある場合や、並行して他でも就職活動をしている場合は、支援側の負担をいかに軽減できるかに配慮しなければならない。そのため、就職活動状況の報告・連絡・相談は必須である。

②「場」を作っている企業側の方が、「場」の新参者となる求職者よりも序列・立場は上となり、自分の都合より企業の都合を優先しなければならない。

③「場」にある既存のルールに従わなければならない。待遇や給与等の交渉はするべきではない。

2.2 報告・連絡・相談

2.2.1 不確実性の回避

ホフステード指数とは、オランダの社会学者ホフステードが開発した、米IBMの世界の社員11万人の行動様式と価値観に関するアンケート調査からわかった各国の国民性を数値で表したものである（ホフステード，1995）。

「上下関係」「個人主義」「男らしさ」「不確実性の回避」「長期傾向」「快楽主義vs禁欲主義」の6つの指標の中の不確実性の回避とは、「ある文化の成員が不確実な状況や未知の状況に対して脅威を感じる程度」（ホフステード，1995，p.119）と定義され、「曖昧なことやよくわからないことに対する不安の度合」（花光，2019，p.127）ともいえる。

不確実性を回避したいという傾向の強い国では、予測可能性を高めれば不確実性を回避できると考えるため、多くの成文化された規則、制度があり、日々の生活の中にも様々な規則がある。なぜなら、人々が不安やストレスを感じやすく、それをできるだけ避けるためにルール、仕組み、約束事を感情的に必要としている（ホフステード，1995）からだ。

日本はこの不確実性の回避の指数は92（65か国中10位）であり、不確実性を回避したいという傾向の強い国であるのに対し、ベトナムは30（60か国中60位）と、その傾向が弱い。この不確実性の回避は、日本社会で「報告・連絡・相談」が重要視されることに深く関わっている。

2.2.2 報告・連絡・相談のメリット

三上（2020）によると、報告・連絡・相談をすることで、「報告・連絡・相談を受けた側が正しい判断を下せる」「ミスやトラブルが事前に防げるため、時間、資源などのコスト削減につながり、効率的な組織の運営ができる」など、仕事を無駄なく円滑に進められるだけでなく、報告・連絡・相談をすることで、①不安にさせたくない、②心配させたくない、③変なことで驚かせたくない、④立場を守ってあげたい、⑤うまく調整できるように余裕を持ってもらいたい、という思いやりも伝えることができる。

これらは、2.2.1で述べた不確実性の回避にもあたる。報告・連絡・相談を行うことで、日本人が嫌う「不確実で不安な気持ち」を取り除くだけでなく、上記①～⑤のような「あなたは大事な人だから、配慮したい」という思いも伝わり、業務が円滑に進むのである。そして、相手の立場に立つことで、いつ、どんな内容を報告・連絡・相談すべきなのかも見えてくる。これらは、タテ社会の感情的考慮であり、良い人間関係を築くために必要なことである。さらに、日本では、報告・連絡・相談をすることが常識のようになっており、報告・連絡・相談をしない人は単に仕事をうまく進められない人、というだけでなく、前述①～⑤の思いやりのない人、すなわち、「相手のことを考えない自分勝手な人」「自分さえよければいい人」と思われてしまい、チームでの協働がうまくいなくなる要因となり得る。

2.2.3 先行研究からみえてくる日本人が報告・連絡・相談を重要視する理由

先に述べた通り、日本は不確実性を回避したい傾向が強く、その不安やストレスを避けるために、報告・連絡・相談をしてほしいと考える日本人は多い。また、報告・連絡・相談は単に業務上の情報の伝達だけでなく、相手の不確実で不安な気持ちを取り除くとともに、その「不確実で不安な気持ちを取り除いてあげよう」という「相手への気遣い」「思いやり」「配慮」の側面を持つ。だからこそ「場」の良好な人間関係の構築にとって、報告・連絡・相談は欠かすことができないのである。

以上のような先行研究を踏まえて、今回の就職支援のケ

ースの問題やその背景を検証する。日本独特の社会の仕組みと企業風土を知っており、その風土の中の組織である大学の就職支援側と、それを知らない元別科生の間にギャップが生じた可能性があり、それを明らかにしていく。

3. 調査・分析方法

3.1 調査方法

半構造化インタビューによる、対面、もしくはリモートでの面接調査を実施した。対象者はX大学留学生別科教員のAさん、別科・進路支援課兼務職員Bさん（中国人）、進路支援課職員Cさん、ベトナム人元留学生Dさん、Eさんの5名である。Bさん、Cさんは一緒に、それ以外の人は個別にインタビューを行い、その後のフォローアップインタビューは全員個別に行った。さらに、足りない部分は、メールでも確認した。

3.2 分析方法

インタビューで得た音声を書き起こし、作成したトランスクリプトを分析対象のデータとし、そのデータをグラウンデッド・セオリーに基づいて分析を進めた。まず、発話に見出しをつけ、それを元にコードにし、そのコードに対してA～Eさんがそれぞれどうであるかを並べ、言動や意識の差、理由などの分析を行った。

3.3 分析対象事案

Dさん、Eさんともに、大学から4社を紹介され、うち3社は同じ会社である。Dさんが就職活動を行ったのは、大学紹介の4社だけなのにに対し、Eさんは大学紹介の4社だけでなく、自分で探した10～11社でも就職活動をしていた。本論文では、Dさんについては、大学紹介の2社、Eさんについては、大学紹介の3社及び自分で探した4社に対する就職活動を分析の対象として述べる。

4. D・Eさんの就職活動の経緯とインタビューから見てきたこと

4.1 活動初期におけるズレ

4.1.1 経過

留学生の就職先として、協同組合という技能実習生の管理事業を行う非営利団体があり、「組合」と省略して呼ばれることが多い。ベトナム人技能実習生の増加に伴い、ベトナム人留学生の就職先の一つとなっている。実際、組合からの求人はいくつかあったが、大学側は、待遇面や将来性を考え、一般企業への就職を優先・目標として就職活動を開始し、一般企業のア社を最初に二人に紹介した。

しかし、DEさんには組合と一般企業が違うという認識がなかった。大学側が重視していた給与や待遇も普通であればよく、むしろ仕事内容を重視していた。二人の希望は、通訳や翻訳などのデスクワークであり、工場勤務が伴

うア社に魅力を感じていなかった。また、DEさんは、組合と一般企業のメリット・デメリットや、メンバーシップ型雇用における人材登用制度等を理解しないままに就職先の目標を設定していた。

4.1.2 インタビューから見てきたこと

結果的には、大学側と留学生側で何を優先するかが全く異なっていたわけだが、就職活動・支援というチーム協働をする上で非常に重要な「目標・重要視するものの共有」がなされなかったことは、相互の理解が不足しているうちに目標を設定している可能性があるという点で大きな問題である。

さらに、DEさんがABCさんに対してア社の不満を言えなかったため、目標の共有がされていないことに気づくチャンスが失われてしまった。紹介する大学側としては、入社する意思がないのであれば、早い段階で教えてほしい。だが、DEさんは「色々してもらっているのに、不満を言うのは申し訳ない」というABCさんへの配慮から報告・連絡・相談ができなかった。DEさんには、自分やABCさんがX大学という「場」に属している、という感覚は一切なく、一生懸命に自分のために支援をしてくれるABCさん「個人」に感謝しているがゆえに、不満を言えなかった。多くの留学生は、このDEさんのように、なぜ報告・連絡・相談が重要であるのかを根本的にわかっていないがために、報告・連絡・相談ができないのであろう。加えて、報告・連絡・相談を受ける日本人側も、留学生がその重要性を理解していないから報告・連絡・相談をしない、配慮をしていないからではない、ということを知らないので、トラブルになることが多い。それがまさに今回のケースである。

留学生が自らこのことに気づくことは難しいため、就職支援の場においては、日本社会や就職活動における報告・連絡・報告の重要性を、理由とともに説明することが必須である。さらに、それが無い場合に生じる問題や、評価等を、具体例を交えて指導し、実践を促すことが大切である。

4.2 Eさんのハウレンソウの問題①

4.2.1 経過

ア社の就職活動中に、Eさんは自分で見つけた仲介業者を通じて、イ社への就職活動を始めるが、ABCさんに報告・連絡・相談はなく、イ社の内定がでてから、大学側は知ることとなった。しかし、大学が紹介したア社からもDさんとEさん両者に内定がでそうだったため、Eさんはイ社の内定を断るよう言われ、内定を辞退したが、ア社にはDさんのみが採用された。

Aさんは、「大学紹介以外で就職活動をしていたら、報告・連絡・相談があるだろう」と当然のことだと思っており、敢えて聞くことも、指導することもしておらず、この時初めてEさんの行動を知った。そして、困惑しつつも、

「一般企業であるア社へ行けばいい」「ア社から内定が出た後にイ社に行くと言われたら困る」という思いから、イ社の内定を断るよう促した。

イ社の仕事内容は、Eさんの希望するものであった。仕事内容を重視するEさんは、当初ア社を断るつもりで、イ社の内定を報告したのだが、そのときのAさんとやりとりで、既にア社からDEさんの二人ともに内定が出たと勘違いをし、イ社で一人で働くより、Dさんと二人で同じ会社で働ける、ということ優先してイ社を断ることにした。

4.2.2 インタビューから見えてきたこと

結局Eさんは、大学紹介の企業を優先し、イ社の内定を断る、という「Eさんが大学紹介で取るべき態度」を取っているが、同じ態度をとっていても、その理由が日本人と留学生では異なることがこのインタビューから見えてきている。しかし、Aさんの指導に対して、Eさんがその指導に従った態度を取っているため、Eさんが大学紹介で取るべき態度を理解していないのではないかと気づくことは難しい。

とはいえ、Eさんが大学紹介以外の就職活動の報告・連絡・相談を怠っていたことは確かなので、そこに問題意識を持ち、指導につなげるべきだっただろう。

4.3 会社と求職者との立場の違いの理解

4.3.1 経緯

8月にア社からDEさんに面接日の連絡があったが、Eさんは県外で長期アルバイト中であったため、9月中旬に変更してもらった。CさんがEさんにア社に言われた日時に面接に行くように説得するも、Eさんは応じなかった。Dさんは面接に行くことができたが、Eさんに合わせて面接日を変更してもらっている。その後、採用人数が二人から一人になり、Dさんだけに内定がでた。

4.3.2 インタビューから見えてきたこと

ベトナムでは、面接日に関して求職者が企業に自分の都合を言うことは、まったく失礼には当たらないという。そのため、アルバイトを理由に面接日を変更してもらったEさんは、「企業に対して失礼な態度を取っている」、「自分の評価が下がる」とは微塵にも思っていない。DEさんは、メンバーシップ型雇用の企業では、個人より企業の都合を優先させなければならないことをわかっていなかった。しかし、Eさんが日本の社会の仕組みや雇用形態がベトナムのものとは異なるとは思っていなかったように、企業も大学側も、留学生が従っている社会の仕組みや雇用制度が日本のそれらと異なるとは思っていないため、日本の社会の仕組みや雇用制度にふさわしい態度を取れないEさんを、日本の評価基準で判断し、「自分勝手な人」「求職者という立場をわかっていない人」と評価している。

この一件で、Eさんには「企業と求職者の立場の違い」についての指導が行われた。この指導自体はとても意義あ

るものだったのだろうが、就職活動開始前の指導も必要であろう。また、様々な場面で、立場が違うがゆえに、大学紹介であるがゆえに、どのような態度を取るべきであるかは、口頭による指導だけではなく、実際に面接や電話での企業のやりとり等の練習をすることも重要である。

4.4 Dさんが内定取り消しになった理由

4.4.1 経緯

DEさんは9月にア社の面接を受け、10月に二人でインターンに行った後、Dさんの採用が決まったが、Eさんは不採用となった。内定後、契約に関する書類がDさんに届いたが、納得できないことがあり、Dさんがア社の人事に電話で問い合わせた。主に居住地と、同居者不可について、居住地がア社指定の市以外であれば住宅補助が出ないと言われ、それであれば給与をあげてほしいと伝えると、ア社から「確認する」と言われ、その2日後に内定取り消しとなった。

4.4.2 インタビューから見えてきたこと

居住地については、面接時に確認されており、Dさんは了承していたにも関わらず、内定後に覆し、給与や待遇について交渉を行っていた。ア社にとっては、「指定市に住めない」ということよりも、「入社後にまたこのような交渉が行われるのではないかと」という懸念から、Dさんはア社のルールに従えない人、ア社のメンバーとしてふさわしくない人とみなされ、内定取り消しになったと思われる。

このDさんの態度も、日本社会の仕組みや、雇用制度を知らなかったことが大きな原因であろう。Dさんの場合、メンバーシップ型雇用の企業での面接で取るべき態度である、「『場』である企業にある既存のルールに従わなければならない、待遇や給与等の交渉はすべきではない」ということを理解していないため、その点についての指導が必要であった。

また、大学の就職支援という場では、ABCさんたちのように間に入る人がいる。特に給与や待遇面に質問や不満、要求があるときは、まず相談するように指導をし、間に入ってもらうのも一つの方法であり、留学生には有効な手段ではないだろうか。

この後、Dさんは自信をなくすとともに、内定取り消し理由がわからず、日本社会が嫌になり、就職活動を中断してしまった。

4.5 Eさんの面接の失敗、不採用の理由

4.5.1 経緯

ア社が不採用になったEさんは、一般企業であるエ社に大学で紹介され、見学、第一次面接、最終社長面接と進んだが、不採用となった。

4.5.2 インタビューから見えてきたこと

Eさんは面接で、待遇や仕事内容を質問したり、社長に

「アパート探しを手伝ってほしい」というお願いをしたりしており、それらが交渉とみなされた可能性がある。また、過剰に自己PRもしていたが、日本は、自分や身内のいいところは言葉に出さないセルフエフェイスマント文化の国であり、謙遜の美德があるため、自分のよい点ばかりをペラペラ述べられると、違和感を覚えてしまう（花光，2019）。そのため、これらが不採用の理由になったとABCさんは考えた。

DさんがA社内で内定取り消しになった原因が、日本の求職者の態度を理解していないDさんとA社とのやりとりであったことを踏まえ、Eさんの面接前に、日本の面接とはどういうものかを指導し、E社の面接に臨んだが、Eさんは給与や待遇についての質問をした。大学側は、「聞くべきではないこと、言うべきではないことをどうして言うのか。」「指導をしたのになぜ、..」と落胆する。

しかし、Eさんは「ベトナムでは面接では、はっきりと待遇や給与ボーナス、仕事内容について説明してくれるが、E社では全然してくれなかったもので、聞いてみたら、不採用になってしまった」と述べており、「わからなかったから聞いただけ」であり、まさかそれが悪いことだとも、不採用に繋がるようなことだとは思ってもみなかった。そもそも採用面接という場面を考えたときに、その待遇、給与、仕事内容が明確に提示されていないのであれば、質問してしかるべきであろうが、日本ではそのような質問はすべきでないとされている。今回のケースでは、ベトナムとはあまりに異なる日本の社会の仕組み・雇用形態を留学生側が理解していなかったことで、指導を受けても、どのような態度を取ればいいのかわからず、単純にわからないことを質問し、日本語力の問題から、婉曲ではなく直接的な質問をしたことで、交渉していると捉えられ、失礼な人だと思われてしまったのであろう。

「ベトナムでは、面接では仕事の実務能力はわからないので、面接は重要ではない。だから、まずははたらいってみて、ダメだったらクビ、よかったら給料や条件をどうするか決める」とEさんが述べているように、多くのジョブ型雇用の多い国では、面接の重要度は低い。しかし、メンバーシップ型雇用の多い日本では、企業のメンバーとなる人を選ぶための面接は非常に大切なものだ。この認識も留学生と日本人では異なることもわかった。

また、日本語学習者は直接的な日本語になりがちで、失礼で非常識な印象を持たれる傾向にある。聞きにくい質問をするときは、言いさし・婉曲表現やクッション言葉等で、間接的に柔らかい言い方をしたり、相手の高コンテクストな返答を理解したりする力も必要である。だが、日本語の授業では、文法的な正しさや、スムーズさに重点を置き、婉曲表現や高コンテクストなやりとりまで踏み込めていないことが多い。この教室と実際のコミュニケーションとのギャップをいかに埋めるかも、今後の日本語教育の課題であらう。

4.6 Eさんのハウレンソウの問題②

4.6.1 経緯

12月X大学はEさんにオ社を紹介した。ABCさんはオ社の見学に同伴し、Eさんとオ社側との面接日程を調整していた。しかし、その見学の翌日、AさんはEさんから「カ社から内定をもらいました!」という報告を受けた。カ社は、Eさんが自分で探した仲介業者から紹介してもらった会社で、ABCさんはそのことを知らず、オ社は面接前に大学側から断る形となった。ABCさんは激怒し、BCさんはそれ以降、Eさんの就職支援から手を引いた。

4.6.2 インタビューから見てきたこと

Eさんは、報告・連絡・相談の重要性や役割を理解しないまま就職活動を続けており、4.2で述べたイ社のときは問題とはならなかったが、このオ社でのケースでは大きな問題として表面化した。Eさんが報告・連絡・相談をしなかった理由は、報告・連絡・相談が大学紹介での就職活動で取るべき態度の一つであり、重要であることをわかっておらず、いつ、何を報告・連絡・相談するべきかがわからなかったことが最大の理由であろう。しかし、ABCさんはその点に気づいておらず、Eさんの人間性や日本語力、ベトナム語ができる職員がいないことに問題があると見ていた。

報告・連絡・相談には、業務的な役割とともに、「思いやりを伝える」「配慮を伝える」という役割があることをEさんは全くわかっていない。むしろ、「大学紹介以外で就職活動をしていることを知らせると、ABCさんはがっかりするのではないか。」というEさんなりのABCさんに配慮する気持ちから、「報告・連絡・相談をしない」という判断をしている。だが、ABCさんは、Eさんから報告・連絡・相談がないことで、それまで一生懸命支援をしてきた「自分たちに対する思いやりや配慮がない」と感じ、そして、「自分たちがオ社との間のやりとりが大変になってもいい」、「自分たちが属しているX大学の評価が下がってもいい」と思われたように感じ、怒り、Eさんの評価を下げ、そして落胆している。報告・連絡・相談の重要性や、なかったときに起こりうる問題、しなかった人が受ける評価などを指導し、報告・連絡・相談を義務付けなければならなかった。イ社の就職活動についての報告がなかったときに、ABCさんでそのことを共有し、指導ができなかったことが悔やまれる。

4.7 DEさんのその後の就職支援・就職活動

4.7.1 Dさん

A社での内定取り消し後、自信をなくし、日本社会が嫌になり、就職活動もやめ、帰国も考えるようになった。しかし、ABCさんに申し訳なさを感じるとともに、もう一度頑張ろうと思い直し、12月末から就職活動を再開した。

翌年4月入社採用はほぼ終わっている時期ではあったが、ハローワーク等の公的機関も利用し、ACさんが窓口

となってハローワークとやり取りを行い、組合のウ社への採用が決まった。

4.7.2 Eさん

46でBCさんから叱責された後、Eさんは活動をAさんに逐一報告・連絡・相談するようになったが、就職支援課も別科もEさんに企業を紹介することはなくなり、Eさんは自分で就職活動を続けた。

Eさんはカ社の内定をもらい、オ社の就職活動を停止した後、キ社からも内定をもらった。カ社を断ろうと思ったEさんは、Aさんに相談し、断りの電話をしたが、ひどく罵倒されたとのことであった。

その後、2020年2月に入ってから、キ社からの内定は取り消しとなり（新型コロナの影響と思われる）、Eさんは再び就職活動をするようになるが、3月に友だちの紹介でク社から内定をもらい、就職活動を終えることとなった。

4.8 就職支援にあるとよかったもの、指導してほしいこと

4.8.1 ABCさん

BCさんともに、「ベトナム語ができる人」を挙げ、DEさんの本心が知れたかったと述べており、ベトナム語を理解できる職員がいない中で、ベトナム人留学生を受け入れ、就職活動を行った別科の体制を問題視している。Aさんはベトナム語というよりは、「ベトナムの文化やベトナム人の就職、生活のことがわかっている人」を挙げ、ベトナムの文化や就職観をわかっている人であれば、ベトナムと日本の社会の仕組みや雇用形態との違いがわかり、その指導を行うことで、今回のような問題は防げたのではないかと考えているようであった。

4.8.2 DEさん

別科でもっと勉強したかったこととして、Dさんは、日本人母語話者の婉曲で曖昧な表現から、残念・感謝・怒りといった感情や意図を察することを挙げた。そして、「言葉の意味はわかるが、その裏にある意図がわからない。」「別科の日本語教師は、学生の使った表現が時に相手を不愉快にさせるものであっても、意味として正しいものは訂正しない。」ということを指摘している。さらに、Dさんは、日本語教師が必要以上に留学生の日本語を理解してしまうため、別科の教師はわかってくれたが、実社会では通じない、ということに不満を持っていた。留学生の拙い日本語でも理解できるというのは日本語教師の長所であるが、誤りや足りない部分の指導をせず、実社会では理解されにくい日本語を放置してしまうことは問題だろう。

また、就職活動経験者の話を聞いたかったと強く述べていた。筆者が、機会があれば後輩留学生に就職活動の体験を話してほしいと依頼すると、快諾してくれた。

Eさんは、就職面接で取るべき態度を、面接を受ける前に知りたかった、練習したかったと述べている。ベトナム

では失礼に当たらず、むしろ積極的だと好意的に思われる態度が、日本では失礼にあたり、それを注意されたり、それによって不採用になったりしたことに驚き、困惑したのであろう。そのことは、留学生に説明するべきだ、とも提言している。

4.8.3 インタビューから見えてきたこと

BCさんは、日本とベトナムに何か違いがあり、それによってDEさんに理解不足が生じていることに気づいているが、それを埋めるためにはベトナム語が必須であると考えている。Aさんは、ベトナム語は必須ではないが、文化や就職観の違いはベトナム人やベトナムのことを知っている人だからわかる、と思っているようである。それは、X大学にはBさんのような中国人で、中国語にも日本語にも精通する職員がおり、中国人留学生の就職・進学支援においてうまく機能しているからであろう。しかし、ABCさんいずれも、日本の社会の仕組みや雇用形態の特異性についてあまり意識していなように感じられた。留学生の出身国の就職活動がどうであるかももちろん重要ではあるが、日本の社会の仕組みや雇用形態の特異性を意識した指導を行うことで、留学生の方で、自国との違いに気づくことも可能である。ベトナム語や文化のわかる職員がいるに越したことはないが、これから様々な国の留学生が来る度に、その国の言葉や文化のわかる職員を採用するというのも現実的に難しい。広く対応していくためには、支援側が、日本の社会の仕組みや雇用形態の特異性を理解し、意識することにくわえ、留学生がそれらを理解し、ふさわしい態度を取ることは、簡単なことではないことを理解することが重要ではないだろうか。

また、Dさんが指摘するように、授業と実社会の日本語に乖離があることや、日本語教師が学習者のレベルによって間違いを訂正しないこと、実社会では通じない日本語を放置してしまうこと等は常々問題になっており、日本語教育の課題でもある。企業は留学生に対して非常に高い日本語能力とともに、コミュニケーション力も求めており（Disco, 2019）、就職支援課職員が留学生の日本語力に感じた印象を大切に、面接に適した日本語の指導をする必要があるだろう。

5. 結論・提案・課題

5.1 結論

ABCさんからは、「DEさんにとっていい企業に就職させてあげたい」という強い思いで支援活動を行い、DEさんの態度に憤りを感じつつも、「本心をわかってあげられなかった。」という後悔・反省が見受けられた。DEさんも、ABCさんへの感謝の言葉を繰り返していたことから、お互い思いやりを持っているにも関わらず、トラブルになっていたことがわかる。2019年度のX大学留学生別科における就職支援は、アジア諸国からの就職希望別科生の受け入

れ初年度ということもあり、支援体制が確立されておらず、別科と就職支援課のどちらが主体的に活動をしていくかが曖昧で、手探り状態であったため、別科側にも支援側にも戸惑いや不安があったことが見受けられた。しかし、そんな中でもABCさんはお互いに気を配りながら、DEさんにとってよりよい支援を模索している。

4.6のように、報告・連絡・相談を怠ったEさんは、ABCさんに自分勝手な人だと思われ、人間関係に支障をきたしてしまいましたが、Eさんは、単に報告・連絡・相談の重要性を知らず、報告・連絡・相談をしなければならないと思いつらなかつただけである。その理由として、ベトナムと日本では社会の仕組みが異なることが挙げられる。日本人は「場」を重視するタテ社会であるが、DEさんはそのことを知らないために、そのタテ社会、及びタテ社会に由来するメンバーシップ型雇用におけるふさわしい態度を取ることができず、ふさわしい態度の一つである報告・連絡・相談ができなかつた。支援側・留学生を受け入れる側は、留学生は報告・連絡・相談をしなければならないということを知らない、ということ認識しておかなければならない。報告・連絡・相談がないのは、留学生が自分勝手だからでもなければ、報告・連絡・相談を受ける側の態度が悪かつたからでもない。支援側が日本の社会の仕組みや雇用形態の特異性を理解し、できれば留学生の国はどうであるかを踏まえて指導し、理解させることが大切である。そのうえで、報告・連絡・相談のような、日本社会でふさわしい態度を指導すると、よりよいものになるだろう。そして、就職面接については、口頭の指導だけではなく、面接練習でふさわしい態度が取れているかを確認し、繰り返し練習をすることが必要である。

留学生が大学紹介での就職活動においてふさわしくない態度を取ったり、指導をしても態度が改まらなかつたりすると、支援側は「留学生は日本語が理解できなかったのではないか」と思う傾向にある。留学生の日本語力に問題がある場合もちろんあるのだが、N2程度の日本語力のあるDEさんにおいては、日本語力の問題というよりは、社会の仕組みの理解不足が原因であった。しかし、多くの日本人は日本社会の仕組みや雇用形態が他国と異なること、特異性があること気づいていない。その違いが態度に影響しているとは思いつらせず、日本語力の問題なり、留学生の性質の問題なりにされてしまう。今回のケースでも、BCさんはDEさんとの日本語でのやりとりの不安や、ベトナム語がわかる人材の必要性を何度も述べていた。時に「自己主張が強い」「自己中心的である」と憤りながらも、人間性や国民性を否定したくないというBCさんの気持ちの表れでもあろう。留学生は、当然のことながら日本語の母語話者でないため、その日本語力が様々な問題の原因とみなされることが多いが、何かトラブルが生じたときに、それが日本語力の問題であるのか、社会の仕組みの問題であるかを見極めなければならない。

また、日本語教師が教室で教え、使用するコントロール

された日本語と、実社会での日本語との乖離という問題も改めて浮き彫りとなった。4年生大学の留学生であれば、就職活動まで3年弱の時間があるが、来日後すぐに就職活動をしなければならない別科生にとっては、大きな問題であろう。

そして、チーム協働では欠かすことができない「目標の共有」ができなかつたことも、この就職支援の問題の一つである。それはコミュニケーション不足や、社会の仕組み・文化的背景の違い等によって往々にして起きることである。目標の思い違いだけでなく、支援側が「留学生はこのように思ったから、この態度を取ったのであろう。」と推測したことであっても、態度や気持ちの理由が、日本人と留学生では異なることがインタビューから見えてきており、思いこみには気をつけなければならない。

さらに、企業が外国人留学生を採用する目的の上位三つは「優秀な人材を確保するため（文系69.6%、理系77.4%）」「日本人社員への影響も含めた社内活性化のため（文系37.6%、理系36.6%）」「外国人としての感性・国際感覚等の強みを発揮してもらうため（文系36.1%、理系31.7%）」（Disco, 2019）であるように、留学生が外国人であることを長所として採用しようとしているにも関わらず、企業は留学生にも日本人同様の、日本の社会の仕組みに即した態度も求めている。DEさんはそれができなかつたために、不採用となっている。まだまだ日本にはメンバーシップ型雇用の企業が多く、留学生にとって働きやすい環境とは言えないことをABCさんは指摘し、不安視している。企業側も、留学生を採用するのであれば、留学生がすぐには日本の社会の仕組みを理解できないこと・態度を取れないことを配慮し、留学生に日本人と同じ態度を求めることが必要であるかどうかを考える必要がある。

日本が「場」を重視するタテ社会であることを理解し、ふさわしい態度を取るとは、日本人と協働し、人間関係を築くうえで非常に重要であるため、就職希望の留学生はもちろんのこと、進学を目指す留学生も知っておくべきことだ。日本社会でのコミュニケーションは、日本語を話すことができる、理解することができるだけではなく、「場」を重視した言動・態度が取れることも含んでおり、就職活動・就労の現場はもちろんのこと、様々な場でそれが求められている。留学生別科や日本語学校では、クラスメイトは全員留学生となるため、日本人と接する機会は多くない。であるから、彼ら彼女らが実社会に出る前に、日本語力だけでなく、日本社会の仕組みや、それにふさわしい態度を指導することも大切であろう。

5.2 これからの就職支援への提案

以上のことから、これからの就職支援、特に別科生のような短期留学生への就職支援に必要なことを以下に提案する。

1) 就職支援活動のリーダーや、役割分担を明確にする。別科教員、就職支援課職員の支援側間はもちろん、別科生を含めた3者間でも情報共有をこまめに行う。

2) 就職支援側は、日本社会の仕組みや雇用形態の特異性を意識し、別科生がそれにふさわしい態度を取るのには簡単ではないことを理解する。「報告・連絡・相談」や、「自分の都合より企業の都合を優先」等のふさわしい態度を取れない留学生の評価を下げたり、日本語力がないと思ったりしがちだが、単純に日本の社会の仕組みや雇用形態の中でふさわしい態度を知らないだけである可能性が大きいことを意識しておく。

3) 2)に関連して、支援側は日本の雇用形態や、そこで取るべき態度だけを指導しがちであるが、その前提として、日本が「場」を重視するタテ社会であることも指導をする。態度については、口頭指導だけでなく、面接練習等で必ず実際に練習を行う。

4) 指導や面接練習を行っても、別科生はすぐにはふさわしい態度を取れず、直接的な日本語によって交渉している等誤解されてしまうことがあるため、別科生が企業に質問がある際は、先に支援側に質問をし、支援側が企業と別科生の間に入る。

5) 最初に、必ず就職活動の目標や重要視するものを支援側と別科生とで共有する。特に、支援側が当然そうであろうと思っていることと同じように別科生が思っているとは限らないため、確認が必要である。また、支援側がよしとする態度を別科生が取ったとしても、その態度の理由が支援側と別科生とで異なる場合もあり、気をつけなければならない。

6) 別科生は、企業の雇用形態・仕事内容や特徴等、十分に企業研究を行う。メンバーシップ型雇用においては、仕事内容は不明瞭であること、「総合職」での仕事の可能性、企業が居住地のような従業員の私生活にも介入し、社則というものがあること等を支援側は指導したうえで、企業研究をし、面接の対策を立てる必要がある。

7) 来日後すぐに就職活動をはじめなければならない別科生は、異文化適応の初期段階にいるため、そのどの段階であるのか、その段階ではそのような心理状況になるのか等にも支援側は配慮し、フォローをする。

8) 別科生には「X大学」という場はもちろんであるが、「留学生別科」という場にも属していることを意識させ、責任感を持たせる。

9) 支援側は、留学生別科で日ごろ日本語を教えている日本語教師とも連携する。日本が「場」を重視するタテ社会であることは、進学希望の別科生であっても知っておくべきことであり、日本語教師が全別科生に指導を行ったか、報告・連絡・相談等は日頃から訓練し、身につけさせたりするようにする。また、日本語教師が面接指導に加わり、教室内のコントロールされた日本語ではなく、実社会で通用する日本語の指導も行うようにする。

10) 別科生が就職活動に入る前に、DEさんのような元留学生の体験談を聞いたり、質疑応答したりする機会を設ける。

11) 就職活動・就職支援の中のトラブルや気づきはデー

タとして蓄積し、今後の指導に活かす。

5.3 課題

本研究では、就職支援側3名と支援を受けたベトナム人元別科生2名から貴重な話しを聞くことができた。しかし、実際の就職支援がインタビューの1年以上前のことであるため、細かい指導内容等は曖昧であり、詳細を聞くことはできなかった。くわえて、筆者がインタビューに慣れておらず、深掘りすべきところでうまくできなかったことが悔やまれる。また、就職活動・就職支援活動にはその相手である企業があるのだが、その企業側のインタビューをすることができず、企業側が別科生の態度に対しどのような印象を抱いたのか、どのような人材を求めているのか等は想像の域を脱せていない。

本論文では、独特の日本社会の仕組みや雇用形態に対する留学生の理解や取るべき態度等を中心に述べているが、筆者は別科生が日本社会の仕組みに即して生活し、ふさわしい態度を取らなければならないと思っているわけではない。別科生がそれらを理解し、自分がどのような評価をされるかを理解したうえで、自分の取るべき態度を考えて行けばいいと考える。異文化適応がうまくいかず、メンバーシップ型雇用ではない企業を探したり、メンバーシップ型雇用にふさわしい態度を取らないことを留学生の長所として就職活動をしたりしてもかまわない。

だが、日本ではいまだにメンバーシップ型雇用の企業が多く、別科生は「場」を重視し、メンバーシップ型雇用に即した態度を求められる。また、別科生は「X大学」や「留学生別科」に属しているため、それらの場を重視した態度を取らなければ、いい人間関係を築くことができず、大学から就職支援を受けることは難しくなる。別科生は来日当初から就職活動に遅れを取っており、就職支援は欠かすことができないため、やはり、「場」を重視した、日本式で就職活動をしなないと、就職がなかなか決まらない。となると、就職を目指す別科生は自分がどうしたいかに関わらず、日本社会の仕組みに即した態度を取らざるをえない。就労してからも、日本独自のコミュニケーションが求められることも多く、留学生・外国人にとって就職活動・就労しやすい環境とは言い難いだろう。

これから外国人労働者の必要性が増していくことが予測され、日本を就労先として選び、働いてもらわなければならない時が遅くないうちに来るだろう。今後は日本社会全体が日本社会の仕組みやコミュニケーションの特異性を自覚するとともに、それにふさわしい態度を取ることを外国人に求めすぎず、ふさわしい態度が取れなかったとしても、それを認めたり、できない理由を理解したうえで指導をしたりすることが必要ではないだろうか。

謝辞

指導教員の大橋理枝先生には、様々な視点から多くのご

助言・ご指導をしていただきました。いつも何かしら得るものがあり，研究の面白さ・重要性・奥深さを知ることができ，とても楽しく有意義な時間でした。心より感謝申し上げます。

本研究にあたり，快くインタビューを受けてくださった方々にもお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

文献

- Disco (2019) 「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査 (2019)」 <https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/01/2019kigyuu-global-report.pdf> (参照日2021年7月27日)
- ホフステード (1995) 『多文化世界—違いを学び共存への道を探る—』 (岩井紀子・岩井八郎訳) 有斐閣
- 中根千枝 (1967) 『タテ社会の人間関係—単一社会の理論—』 講談社現代新書
- 根橋玲子 (2019) 「日本の経営・雇用」 大橋理枝・根橋玲子 『コミュニケーション学入門』 第11章 (pp. 183-196) 放送大学教育振興会
- 花光里香 (2019) 「異文化と価値観」 大橋理枝・根橋玲子 『コミュニケーション学入門』 第7章 (pp. 115-133) 放送大学教育振興会
- 三上ナナエ (2020) 『仕事の成果って，報連相できまるんです』 大和出版