

# 地方自治体職員の外国人職員との関係 及びコミュニケーションとそれに関わ る調整認知の探索的研究：JETプログ ラム「国際交流員」の職場への参入に 伴って<sup>1)</sup>

山本 志都\*

## 1. はじめに

本稿は、JETプログラム（外国青年招致事業）を通じて招致された「国際交流員（CIR: Coordinator of International Relations）」と一緒に働く地方自治体職員（CIR担当者）のCIRとの関係及びコミュニケーションとその調整の認知に関わる研究において、問題を明確化するために行った探索的調査について報告するものである。JETプログラムとは、正式名称「語学指導などを行う外国青年招致事業」（The Japan Exchange and Teaching Programme）の略称で、総務省、外務省、文部科学省及び財団法人自治体国際化協会（CLAIR: Council of Local Authorities for International Relations, 通称クレア）の協力の下、全国の地方自治体が受け入れの契約団体となり、1987年から実施されている事業である。その目的は地域レベルの国際交流の進展と外国語教育の充実を通して、諸外国との相互理解と地域国際化の推進を図ることである（財団法人自治体国際化協会, 2002）。職種としては、地方自治体に配置され国際交流活動に従事する「国際交流員(CIR)」と中学・高等学校の英語教育現場で語学指導にあたる「外国語指導助手（ALT: Assistant Language Teacher）」がある。1994年からはスポーツを通じた国際交流に従事する「スポーツ国際交流員」（SEA, Sports Exchange Advisor）も招致されている。

JETプログラムは、1986年当時の中曽根首相とレーガン大統領との日米首脳会談を契機に開始された事業であり、日米貿易摩擦の過熱と日本社会の国際化が強く求められていた背景があったため、対外貿易摩擦対策と国際社会へのアピールの一環として行なわれたとも言われている（McConnell, 1996, 2000）。開始当初は英語圏の4ヶ国から848名の参加者であったのが<sup>2)</sup>、2001年度には、JETプログラム参加による外国青年招致人数は6,190人、受け入れ契約団体数は47都道府県、2,172市町村、述べ招致人数は32,155人に至った。総務

1) 本研究は平成14年度文部科学省科学研究費若手研究B（課題番号14710088）による助成を受けた。調査にご協力頂いた地方自治体の国際交流員担当者と国際交流員の方々に深く感謝いたします。

2) アメリカ・イギリス・オーストラリア・ニュージーランドからの参加者で、JETプログラムに統合された2つのプログラムからの継続者を含む。2つのプログラムとは、1977年に文部省により開始された「米国人英語指導助手（MEF: Monbusho English Fellow）制度」と1978年から外務省及び文部省によって「英国人英語指導教員招致事業（BETS: British English Teachers Scheme）」である（JETプログラム基本問題検討会, 2002）。

省は平成13年度地方財政計画においては、JETプログラムに390億円を計上して所要財源の交付税措置を講じている（総務省，2002）。

2002年で創設以来15周年目を迎えるにあたって、JETプログラムの見直しを目的に「JETプログラム基本問題検討会」が設置され、報告書（文部科学省，2002）が提出された。この報告書によると、JETプログラムは開始以来、地方自治体、教育現場等から高い需要を受け、「青年交流プログラムとして世界的にも類をみない発展をとげる」と共に、「国内外での高い評価」を得ている。そしてその間「年間招致人数6,000名という当面の目標を達成し、日本全国の市町村のうち約7割の市町村がJET参加者を受け入れる」までに至った。国際化政策における効果としては、ALTが、日本人教師とのチーム・ティーチングを通して「コミュニケーション手段としての外国語への生徒の興味・理解」を増進し、CIRは地域における国際交流活動を活発化し、姉妹都市交流や国際イベント実施等の成果をあげていることが報告されている。また、帰国してから日本関連の研究で大学院に進学したり、日本関連企業に就職したり、在京大使館に勤務するなどして活躍している者も多く、海外での日本理解の促進にも役立っていることが報告されている。

JETプログラム基本問題検討会の報告書は、JETプログラムの実績を確かなものとして高く評価しているが、課題としては、ALTの活動内容や活動機会の充実が参加者の動機付けを高めるためにも必要であることや、CIRがより効果的に活躍できる交流事業のあり方や、活動体制のあり方が必要であること等を確認している。その一方で、JETプログラム参加者や受け入れ現場の声を聞いてみると、報告書では生きた英語教育として今後への期待が記されているチーム・ティーチングであっても、現場のALTの中には日本人英語教師との共同作業の難しさや不満を訴える者、改善を求める者は少なくない。また、CIRからは「十分にアイデアを汲み取ってもらっていない」や「予算やその仕組みなど理解できないことが多いので説明してほしい」など、思い通りに仕事に貢献できないことへのフラストレーションも示されている。CIR受け入れ地方自治体の担当者からは、CIRの人数が確かに増えたものの、自分たちはCIRを本当に活用できているのであろうかといった疑問も出ている。

日本の国際化政策のために「国家レベル」で事業化したJETプログラムではあるが、「日常レベル」の仕事上のやりとりや共同作業に必要な互いの関係構築は、日本人と外国青年との間の相互交渉の間に成り立っている。従って、異文化間接触や異文化コミュニケーションという視点から、JETプログラム参加者と受け入れ団体職員の関係やコミュニケーションを捉えて、そこにどのような課題や問題があるのか探索し検証するということが緊要であると筆者は考える。今回の調査はその研究の第一歩であり、JETプログラムのフィールドの状況をより明らかにし、また、当事者の視点にできるだけ近づいた研究を実施するための基礎作りを担っている。

## 2. JETプログラムにおけるCIR

CIRを招致するためには、地方自治体は契約団体となってCLAIRに配置を要望しなくて

はならない。ここでJETプログラムにおける各省の役割を整理しておく、総務省が配置活用計画のとりまとめ役として国別の招致計画や所要財源の措置を行い、外務省は国別招致計画に基づいた参加者募集と選考を行い、文部科学省はALTに対して学校教育研修、オリエンテーション、カウンセリングを行う。CLAIRは三省との連絡調整を行い、配置活用計画に基づいて、ALT、CIR、SEA配置を要望する地方自治体に向けて、実際に斡旋・配置を行う窓口として機能する。また、CLAIRはJETプログラムの目的達成を実現するべく、契約団体に対しては助言や指導を、JET参加者に対してはオリエンテーション・研修・カウンセリングを担当している。

CLAIRの発行する2002年度のJETプログラム説明冊子（財団法人自治体国際化協会、2002a）によると、CIRは次のような職務内容で地方自治体の国際交流担当部局等へ配置され、主に「担当者」と呼ばれる職員と共に働くこととなる。契約は1年ごとの更新で、最長3年間の契約が可能である。

- 1) 契約団体の国際交流関係事務の補助（外国語刊行物等の編集・翻訳・監修、国際交流事業の企画・立案及び実施に当たっての協力・助言、外国からの訪問客の接遇、イベント等の際の通訳等）
- 2) 契約団体の職員、地域住民に対する語学指導への協力
- 3) 地域の民間国際交流団体の事業活動に対する助言、参画
- 4) 地域住民の異文化理解のための交流活動への協力
- 5) その他

2002年度のJETプログラム参加者は、CIR564名、ALT5,661名、SEA29名の合計6254名である。CIRの招致国は毎年若干異なるが、2002年度は33ヶ国からの参加があった（財団法人自治体国際化協会、2002b）。CIRの配置先を県別に見ると、2001年度では最も多いのが島根県(34名)、次いで石川県(30名)、大分県（29名）であり、最も少ないのは東京都(2名)である（財団法人自治体国際化協会、2002a）。

CIRとALTに共通の資格要件は幾つかあるが、大きな特徴としては「大学の学士号取得者」と「原則として40歳未満」ということがある。CIRのみの特徴としては、英語圏以外の国からの参加者が多く、「日本語の実用的な能力を有すること」が資格要件として定められていることである<sup>3)</sup>。ALTは日本語運用力が必須条件でなく、実際、実用日本語能力を持たないで採用される者が大多数であるのに対し、CIRは日本語を話すことが前提なのである。

### 3. JETプログラムの先行研究

JETプログラムについての研究はそれほど多くはないが、最も大規模な研究としては文

---

3) ALTは英語圏出身者が全体の98%を占める。非英語圏のALTの場合のみ「英語又は日本語の実用的能力を有すること」という要件がある。

化人類学者のマコーネル (McConnell, 1996, 2000) が10年間に2年の日本滞在と数回の短期滞在をして民族誌的に調査した研究がある。マコーネルはJETプログラムの果たした教育的役割、業績や問題点について指摘し記述している。深層面接を通して関係機関の日本人や6ヶ国の英語圏ALTらの体験が描写されており、CLAIRの出版物には隠れない実際の現場の様子が描かれている。研究の焦点はJETプログラムの制度的役割及び成果とALTであり、CIRについては調査されていない。

JETプログラムの研究はティーム・ティーチング等の英語教育関連の論文が中心である。例えば、アダチら (Adachi, et al., 1996, 1997a, 1997b) はALTに対する評価及び意識の調査を行なっている。ALTの関与する英語クラスについての授業内容やALTの役割などへの評価及び意識について、中高生3,791名を対象に質問紙調査を行い、同時に、日本人英語教師に対してもALTとのティーム・ティーチングや英語教授法についての意識を調査している。また、ゴーセツチュ (Gorsuch, 2002) が中・高等学校においてALTとのティーム・ティーチングに対する日本人英語教師の反応を調べ、特に日本人英語教師が自分自身の英語の話し方能力や英語学習経験についてどのように考えているかを検証した。豊住(1999)の研究では、三重県におけるALT導入経緯と、三重県内の市町村教育委員会のALT担当者を対象にしたアンケート調査結果から、採用事情や制度上の問題、今後のあるべき姿について論じている。このようにALTと英語教育関連の調査は何件かあるものの、異文化間接触や異文化コミュニケーションの観点からの研究はほとんど無い状況において、コミサロフ (Komisarof, 2001) のアメリカ人ALTから見た日本人の集団におけるメンバーシップ獲得と維持に関する規範の研究は、異文化間接触を扱った研究として興味深い。

コミサロフはALTが受け入れ団体の集団に参入する際の異文化接触の問題を、「日本人が集団におけるメンバーシップの獲得と維持に関して持っている規範」から研究している。日本人とアメリカ人では集団メンバーシップを獲得又は維持する際の規範が異なり、そのためにアメリカ人が日本人の行為を意図されたこととは異なった解釈をしている可能性があるのではないかという推論の下に、コミサロフは日本人の集団所属に関する規範を先行研究レビューに基づいてカテゴリー化した。そのカテゴリーを使用してアメリカ人ALTとの調査面接で得られたデータを内容分析している。その結果、日本人の規範の中には、アメリカ人ALTが意識化していないものや、「排他的(exclusive)」と認識される規範もあることがわかった。例えば、日本人が集団の中で対立を避けたり曖昧にするコミュニケーション・スタイルを用いることが、場合によっては「排他的」と認識される傾向が強かったことが報告されている。

JETプログラムの先行研究の特徴としては、第一に「英語教育」または「制度」としての問題が主眼になっており、異文化間接触や異文化コミュニケーションの問題として扱われた研究が少ないということである。第二に、ALTを扱う研究はあっても、CIRに関しては研究がなされていないことが言える<sup>4)</sup>。第三の特徴としては、受け入れ組織側の日本人

---

4) CIR関連の論文は筆者の知る限りにおいては、地方自治体でCIR担当を務めた経験を基に書かれた卒業論文 (谷合陽子「日本の組織における日本人と外国職員の意識：地方自治体を例として」2002年、桜美林大学) があるのみである。谷合は県庁・市庁に招致され勤めているCIRに対する面接調査を行なった結果をまとめている。

がどのように対応しているのかということにあまり注目されていない点が挙げられる。

今後の重要研究課題として何が成されるべきか、JETプログラム関連研究について以上の点からまとめると、その一つ目は、「英語教育」や「制度」としての問題側面からだけでなく、むしろそこに介在する異文化間接触や異文化間コミュニケーションの問題を取り上げるということである。現場で実際にALTやCIRと関わる人々が彼/彼女等と共により効果的に働き、JETプログラムという国家的事業が更に活性化するには、この側面からの研究貢献が不可欠であろう。

二つ目は、ALTだけでなくCIR関連の研究が今後成されなくてはならないということである。三つ目としては、来日するALTやCIRらの異文化適応問題も重要ではあるものの、受け入れ組織側の日本人が自分達の集団に外国人が参入することにどのように対応して一緒に働いているのか、受け入れ側からの視点で異文化間接触及びコミュニケーションの問題を研究する必要性を強調したい。

## 4. 調査方法

### 4.1 調査目的と調査の位置づけ

本調査は、CIR受け入れ地方自治体職員（CIR担当者）のCIRとの関係及びその調整の認知に関わる研究のために予定されている、一連の研究計画の最初の段階として位置づけられる。研究計画は大きく三段階に分けることができる。第一段階となる今回の調査では、CIRとCIR担当者が集まる全国的又は地域ごとの会議や研修会等における聞き取り調査と、CIR担当者を対象とした非構造化面接法<sup>5)</sup>によるデータ収集を行い、問題を明確化して、そこから知見を得ることを目的とした。これに基づき、第二段階の面接調査を半構造化面接法<sup>6)</sup>で行い、そこで得られたデータを項目化し、第三段階として質問紙を用いた全国調査を行う予定である。

半構造化面接及び質問紙調査の前に今回のような調査を行うことの意味を筆者は次のように考える。心理学で伝統的に行われてきた質問紙調査は、既存理論と先行研究によるカテゴリー化や仮説をもとに質問項目が作成される仮説検証研究であった。このアプローチは既存研究を精緻化することには強いが、社会的現実を観察することから新しい仮説を生成することには不向きと言える。また心理学では、行動主義的アプローチが主流の自然科学的方法が従来重視され、量的調査法が多勢を占めてきたが（鈴木, 2002）、近年の現象学的アプローチや認知心理学の登場で「主観性」が注目され（保坂, 2000）、人々によって主

5) 非構造化面接法とは、構造が仮定されていないか、あってもごく弱い場合に、むしろ面接によって構造を探るのにふさわしく、探索的調査、発見的調査、仮説生成のための調査に適する（鈴木, 2002）。

6) 半構造化面接法とは、構造化面接法と非構造化面接法の中間的存在で、構造化面接法のように形式化され順番や言葉使いも定められた質問項目に従い進められるのではなく、おおよその質問項目があっても、インフォーマントの意味を確認したり、面接中に沸いた新たな興味や疑問によって質問を加えたり柔軟な変更ができ、客観的に量的データを求めることも可能ではあるが、質的データを求めることにも適する（鈴木, 2002）。

観的に構成される意味、概念、定義、象徴等を探る質的調査 (Berg, 1989)に対する関心が高まっている。本研究においては、現場で働くCIR担当者の意味世界に近づく工夫をして、質問紙調査を行うにしても、できるだけそれを再構成するカテゴリーを用いて作成した質問項目を用意することが望ましいと考えた。そのための質的データを収集することを目的に、質問紙調査の前に半構造化面接による調査を予定しているが、半構造化面接では調査にあたっておおよその質問項目を作成する。質問項目の作成に際しては、文献や資料を前もって検討し、調査者の知識や理解の不足で判断を誤ったり、先入観にとらわれたりしないよう配慮すべきである (鈴木, 2002) と同時に、質問項目の内容がインフォーマント<sup>7)</sup>にとって意味があり、受け入れられるものとなるよう、インフォーマントの視点から作成されなくてはならない (Lofland & Lofland, 1984)。質問項目を作成するためには、その基となるカテゴリーもしくは仮説が必須であるが、対象者と接する前にこのカテゴリーライゼーションを行うと、調査者のカテゴリーが体现されてしまうため、CIR担当者にとって意味ある質問となるようにするには、面接の焦点化を行うにもCIR担当者自身の視点を入れるべきであると思われた。このような観点から、探索的調査が必要であると判断した。

本調査ではCIR担当者の視点から、CIR担当者とCIRの関係、相互交渉及びコミュニケーションに焦点を当てる。CIR担当者の視点を中心とすることの意義は次のように考えられる。まず、JETプログラムの先行研究の所で述べた通り、異文化間接触問題をJETプログラム受け入れ側の視点から捉えるということである。異文化コミュニケーション研究における問題提起として、日本人が自分たちの所属する既存集団に外国人が参入することにどのように対応して一緒に働いているのかを明らかにすることで、これまで研究上照射されてこなかった重要な側面から示唆を得ることが可能と考える。

これまでの異文化コミュニケーション研究では、日本人が留学生もしくは駐在員として海外に滞在する際の問題や、日本人が少数で多数の外国人とコミュニケーションを行なう場面 (例: 海外への技術移転、合弁会社の経営問題)、日本に滞在する海外からの留学生や移住者、および外資系企業の社員の適応問題やコミュニケーション問題を彼らの視点から捉えたもの等が多かった<sup>8)</sup>。受け入れ側となる日本人が日本で自分達が多数派の集団に外国人を迎えるという文脈でのコミュニケーション研究は日本の「内なる国際化」に伴い、その重要性が今後ますます高くなるであろう。

また、ALT担当者はJETプログラムの受け入れ側ということでは同じ立場にあるが、CIR担当者を対象とした理由は、CIRに関する研究が皆無に近い状況ということの他に次のような理由がある。ALTは英語圏出身者が全体の98%を占め、英語圏ALTには日本語の実用

---

7) フィールドワークや質的研究において面接対象者のことは、実験で通常用いられる「被験者 (subject)」という用語よりは、面接が対象者との共同作業による相互作用という認識から「参加者 (participant)」を用いたり、情報提供者という意味の「インフォーマント (informant, interviewee)」を使用することが多い。英語表現では「被験者」や「インフォーマント」という語には、その背景に調査者の被調査者に対する優越感と権威主義があらわれている (高橋, 1998; Joseph, 1998) と、その態度への反省が促がされている。この点に留意しつつ、ここでは日本の心理学・社会学論文で多く用いられている「インフォーマント」を適用する。

8) 近年は、外国人国籍児童に対する教師や学校の取り組みや、外国人労働者人口の集中地域における住民側の取り組み等、受け入れ側からの異文化間接触及び異文化コミュニケーション研究も増えつつある。

的能力が資格要件として求められていないため、大多数のALTの日本語会話力は非常に限定されたものであり、必然的に担当者とのやりとりは英語で行なわれることが多い。英語のみが言語コミュニケーション手段の外国人と、十分なやりとりをするに満たない英会話力の日本人との間では、日本人は自らの語学力不足をコミュニケーション障害として最も強く感じがちである。そのためこれまで異文化コミュニケーション教育と英語教育を混同する短絡的な見方もあったが、語学力の問題は異文化コミュニケーション問題の一側面に過ぎない。米国内における異文化コミュニケーションに関する研究では、英語を話す、あるいは、ある程度は話すことができても、文化的背景から生じる価値観やコミュニケーション・スタイル、問題・衝突解決法等の違いのために生じる問題を扱うものが多い。ALTでなく、日本語がある程度話せるCIRと担当者とのコミュニケーションを取り上げることで、日本人の英語苦手意識以外の側面における異文化コミュニケーション問題を扱うことが可能になるのである。

## 4.2 調査対象

調査対象は、CIRとCIR担当者が集まる全国的又は地域ごとの会議や研修会等における聞き取り調査では、CIRも含まれるものの、CIR担当者が中心であった。筆者が聞き取りを行ったJETプログラム関連の全国的又は地域別プログラムは次の通りである。

### 1) 全国的プログラム

名称	主催	対象者	実施時期
平成13年度中間研修	CLAIR	全国ALT, CIR, SEA及びその契約団体担当者	2001年11月
第10回全国国際交流員担当・担当者会議	第10回全国国際交流員担当・担当者会議実行委員会	全国CIRとCIR担当者	2002年2月

### 2) 地域別プログラム

名称	主催	対象者	実施時期
平成13年度JETプログラムオリエンテーション	A県	A県ALT, CIR, SEA及びその契約団体担当者	2001年8月
平成13年度国際交流を進める市町村連絡会議	国際協力事業団 A県	A県CIRとCIR担当者	2001年11月

面接調査対象者は2つの県（A県・B県）における県庁・市庁・国際センター・村役場等6カ所の地方自治体CIR担当者8人（A県5人、B県3人）である。面接実施時期はA県が2001年8月、B県が2002年9月である。尚、今回の調査で用いられた聞き取り方法及び非構造化面接法の性質から、鈴木（2002）に従って、インフォーマントのデモグラフィック特性を含む具体的情報は記述しない。

#### 4.3 調査時期と実施方法

本調査では、2001年8月から2002年9月までの間にCIRとCIR担当者が参加する全国的又は地域別のプログラムにおいて、参与観察と聞き取り調査を行った。また、それとは別途に2つの県において8人のCIR担当者に対する非構造化面接を行なった。

筆者はA県における「平成13年度JETプログラムオリエンテーション」に許可を得て1日参加し、また同県のCIRとCIR担当者の研修および情報交換を目的とした「国際交流を進める市町村連絡会議」に講演講師として1泊2日参加した。全国レベルで開催されたプログラムでは、CLAIR主催の「平成13年度中間研修」にある契約団体のスタッフとして1日参加し、「第10回全国国際交流員担当・担当者会議」にはパネルディスカッション・コーディネーターとしての役割を得て、2泊3日参加した。これらの機会に情報収集と観察を行った。情報収集としての聞き取りは、参加者として会議や発表会に出て他の参加者の発言や発表を聞くことや、他の参加者との休憩時間や懇親会での会話や、宿泊の同室者ら（CIR担当者）との会話を通じて行われた。また配布されたパンフレットや資料なども情報源となった。各プログラムにおいて筆者の調査目的は代表者もしくは一部の参加者には伝えられていたが、参加者全員には伝えられていなかった。そのため、ノートを取る作業は会議に出席している間など、メモを取る行為が自然である場合のみ行い、また事後にも作成した。

聞き取りの形式をシャッツマンとストラウス（1999）は「立ち聞き（eavesdropping）」、「状況に即した会話」、「インタビュー」の3つに分けているが、上記プログラム参加による調査時には「立ち聞き」と「状況に即した会話」によって聞き取りが行なわれた。シャッツマンとストラウスによると、立ち聞きとは、調査者によって情報が誘い出されるのではなく、人々によって発せられる「象徴的な音（言語）」を聞き取ることであり、「現在進行しつつある活動という存在論的な場面を見ることと同じ機能を持つ(p.110)」行為である。「状況に即した会話」とは、状況に合わせて、もしくは「とっさに行なう」問いかけや会話であり、立ち聞きよりも統制されている。調査者が見聞きした内容について、礼儀正しく、注意深く、自然なやり方で質問をしていくことは、フィールド調査等、対象者の中に入っていく場面においては重要な方策となる。「立ち聞き」や「状況に即した会話」は、高橋（1998）によると「自然なインタビュー」にあたる。これらは「非構造化面接」にも該当し、フィールドについて学び情報収集することに役立つと考えられている。高橋は「自然なインタビュー」のやりとりについて、データ収集の一形態として行なう限りは、



通常の社交手段的な会話と区別した態度で望まなければならないと注意を促している。例えば、相手が答える前に先回りして答えを提示して同意を促したり、相手が言葉を探している時に助け船を出したりしないで、情報提供者自身に自分の言葉で語ってもらうようにすることに留意しなくてはならない。本調査においても、これらの点に留意した上で聞き取りを行った。

面接による調査はA県とB県において、上記のプログラム参加とは別途に行った。両県のCIR受け入れ地方自治体（県庁、市庁、国際センター、村役場）計6カ所のCIR担当者8人（A県5人、B県3人）から話を聞くことができた。面接は事前にアポイントを取って行われた。面接場所については特に要望せず相手に任せられた結果、全ての面接においてその担当者の所属する課の部屋の中に配置されている応接用のテーブルと椅子のコーナーが用いられた。面接時間は1件あたり1時間～2時間であったが、最も多かったのは約1時間半である。面接の間は基本的にはノートを取り、また直後にICレコーダーにノートに書ききれなかった情報や印象などを録音したものを後で書き起こした。A県での面接のうち3人に関しては面接中ノートを取らない方がより信頼関係が築けると判断し、事後ノートを書いた。サンプリングの方法は、A県では最初に知り合いとなったCIRに、彼の担当者及び県のJETプログラム受け入れ地方自治体取りまとめ役の担当者を紹介してもらい、B県ではある件で知り合った国際交流関係者に紹介を依頼するという「雪だるま式標本法」<sup>9)</sup>で行った。面接は、CIRとCIR担当者の仕事や関係やコミュニケーション等に関する情報について予断を持たず広く収集するという目的であったため、非構造化面接法を使用した。

#### 4.4 分析方法

聞き取り調査時のノート及び面接ノートを基にKJ法（川喜多，1986，1993）を使用してカテゴリー化を行った。KJ法は非構造化面接において「回答の全体的傾向を把握するための手法として有効(p.133)」（渡辺・山内，1998）であるため、本調査で得られたデータの分析に適すると判断した。まずデータから意味としてまとまりのある文節を一区切りとしたカードを作成し、意味が似ているもの同士を集めてグループ化しラベリングを行った。内包的意味として近いグループ同士を側に並べてグループの配置を考え、内容的にまとめられるものは同じグループとしてより大きなグループを作成した。これを繰り返して、グループ間の関係やパターンを見出し、記号や矢印を使って図式化した（図1及び図2）。図2は図1の中の「相互交渉」の部分を拡大したものである。実際の分析過程においては、図2は図1と同じ図上にあったが、紙面のサイズ上一つには見づらくなるため、また図1が主に全体的な関係構造を表しているのに対して、図2の部分は相互交渉やコミュニケー

9) 最初にインフォーマントから得られた情報をもとに、次にインフォーマントとなり得る対象者を選んだり紹介してもらったりする。これを繰り返してインフォーマント数を増やしていく方法。インフォーマントの選定には、構造化面接法では無作為抽出法を前提とするが、非構造化及び半構造化面接法では、有為抽出法や「雪だるま式標本法（機縁法）」を用いたり、最初に全てのインフォーマントを選定せずに随時選択したり加えることも行なう（鈴木，2002）。

ション等マイクロな関係を表していると考えられたため、二つに分けて掲載した。

聞き取り調査時のノートにはCIR担当者だけでなくCIRの言説も含まれたが、分析に使用したデータは担当者のものだけに限定した。しかしながら、図式化したグループの意味やグループ同士の関係の解釈にはCIRのデータから得た見解が内包されている。

## 5. 分析結果

データを分析した結果、図1と図2が得られた。5.1では、分析過程から得た知見に聞き取り調査時のノートを併せて、CIRの職務及びそれに対する担当者の認識と関わり方について記述する。次に5.2では、図1に関して、担当者とCIRの関係及び二者を取り囲む関係の構造について記述する。最後に5.3では、図2に関して、担当者から見た担当者とCIRとの間の相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整について記述する。

図1. 担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造

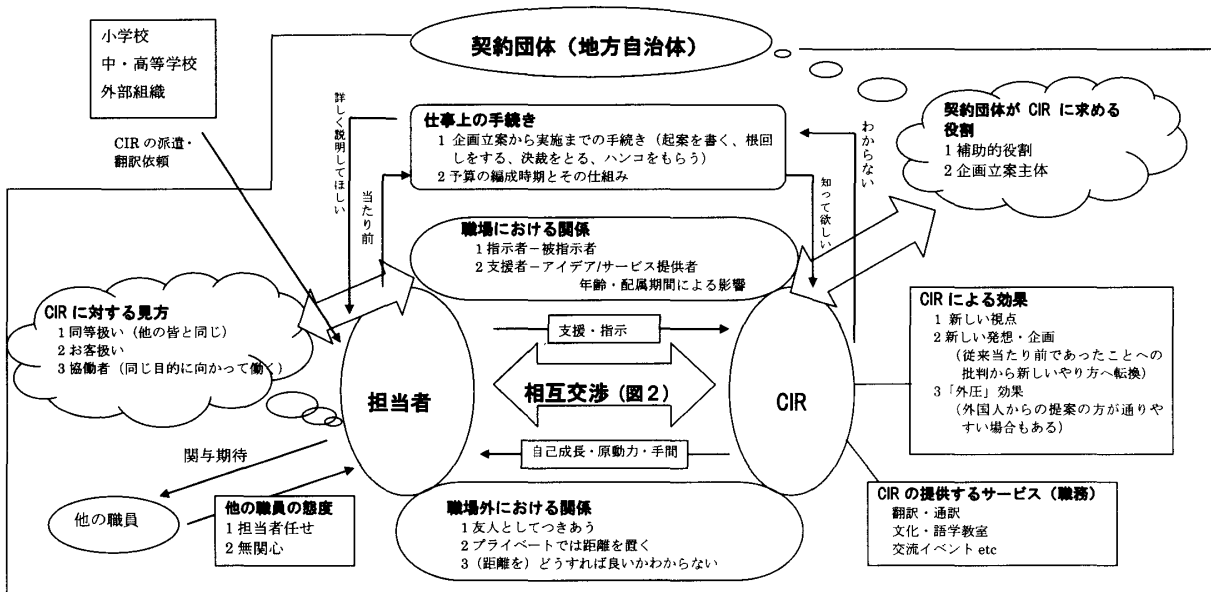
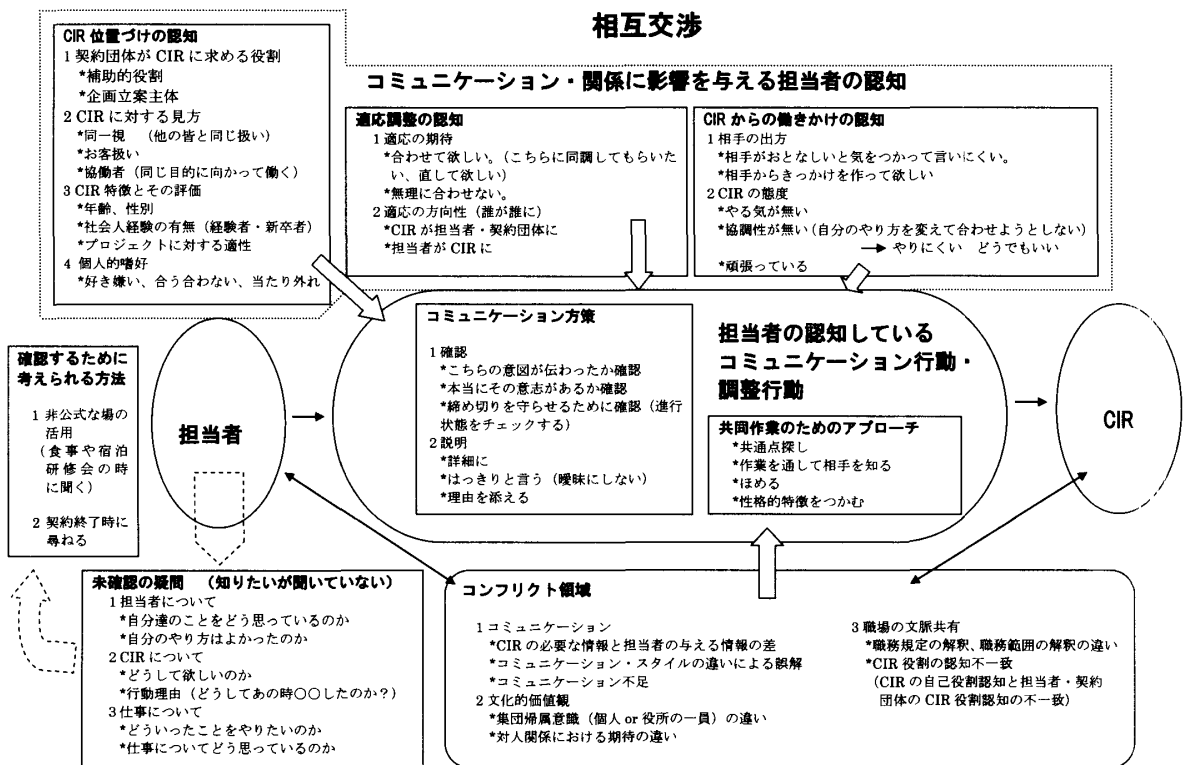


図2. 担当者から見た担当者とCIR間の相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整



## 5.1 CIRの職務及びそれに対する担当者の認識と関わり方

ここでは、聞き取り調査及び分析過程で明らかになった、CIRの実際の職務内容と、担当者がそれに対しどのように関わり、また、認識しているかについて記述する。CIRの職務内容は契約団体によって異なる。大まかには翻訳、通訳、姉妹都市提携、学校訪問（幼稚園・小学校を訪問してふれあいや文化紹介、中・高等学校で文化・言語紹介）、地域住民対象の語学・文化教室、文化交流企画・イベント等であるが、県庁と大規模な市の市庁では翻訳・通訳と既に決められたプロジェクトに従事することが多く、小さい市や町村役場では、翻訳・通訳以外ではCIRが自主的に企画立案をすることが多くなるようであった。ある契約3年目の村役場CIR（韓国）<sup>10)</sup>は「国際交流員の仕事は曖昧」と言っている。また、「仕事があまり無かったので、自分から何かやらせてほしいと課長に直接働きかけた」と別の村役場のCIR（モンゴル）も話している。CIRを招致する目的や意味を明確にしないまま、むしろCIRに内容は「お任せ」の形になる契約団体も中にはあるようであった。決められた仕事を中心の契約団体では、CIRがプロジェクトを企画する余裕や時間が無かったり、また担当者によっては、CIRは「補助的な役割」であるという認識である場合もあった。

10) ( ) 内はCIRの派遣国名。CIRの発言である場合は国名を表記した。ただし担当者がCIRについて語っている場合には「どのCIR」を指すか明らかにしないため、契約団体が特定されることを避けるため（全国で1、2名しか派遣されていない国もある）、国名表記はできる限り避けた。

実際のCIRの職務の中では、県・市及び町村レベル共に翻訳が最も一般的であり、契約団体で発行しているマニュアルやパンフレット、内部資料の翻訳と、外部から依頼される翻訳とがある。外部から依頼を受けるときは、担当者が窓口となる。担当者が外部とCIRの調整役を務めるのであるが、詳細な説明や確認作業を重ねる必要性については、複数名の担当者が強調していた。

CIRの学校訪問や外部組織からCIRの講演依頼などの「貸し出し」依頼がある際も、担当者が調整役となる。ある県の担当者によると、学校側では「外国人と触れ合う」ことや、「英語でやりとりをする」ということで満足しているようであるが、CIRは子供たちと遊ぶだけでは物足りなさを感じ、非英語圏出身のCIRは英語が苦手であるにも関わらず英語を話す仕事を要求されることに抵抗感を示しているそうである。

CIRが広報誌に記事やコラムを書くという仕事も県庁・市庁・町村役場に共通して一般的である。これは比較的CIRが自分の裁量で企画できる仕事とされているが、担当者は問題が多いと認識している領域である。例えば内容や表現を手直しされることをCIRが嫌がり、「この内容でないと駄目だ」と意固地になり困ったというケースが、ある担当者から話された。他の担当者の場合でも、「他の課の人から注意をして」もらったり、「他の人達も自分（担当者）の考えと同じなのだから」と説得を試みたり、上司に頼んだり、CIRを納得させることに苦戦している話は繰り返し出てきた。問題となる場合は、CIRは記事を「自分個人の意見の表現」と認識しているが、担当者としては役所の出す広報誌という所に重点を置くので、「内容的にそぐわない」「表現が強すぎる」と感じる等、互いの認識に差が生じていると思われた。

CIRによる語学・文化教室やイベントの企画は、手続きに関する問題が最も顕著に表れる領域である。手続きや仕事の進め方として、ある担当者はそれを「日本的なやり方」と表現していた。あるCIR（ロシア）は「自分は日本の会社に勤めた経験がある」と断った上で、それとは異なる「公務員の環境やルールや決まりごとがある」と語った。企画立案から実施までの手続きの中で、CIRには理解しづらいものとして「起案を書く、根回しする、決裁をとる、ハンコをもらう」と「予算の編成時期とその仕組み」等が挙げられる。ある担当者の体験では、起案を書かずに「どうして直接言ってはいけないのか」とCIRから言われて困ったそうである。また、あるミーティングで担当者が「CIRは予算編成の時期を知っておくべきである。町では予算にタイミングがあるので、この時期に私はこういうことをしたいとあらかじめ言わないともらえない」と発言したところ、CIR側からは「CIRは予算をいつ決めるか知らないので、担当者にそれをしっかりと説明してほしい」（アメリカ）という意見が出た。「予算の仕組みについて仕事を始めたばかりのCIRに詳しく説明して欲しい」という要望もCIRの話し合いから出されている。

筆者は、書類の様式を教えたり、起案の書き方指導や予算の説明をするなど職務上の手続きについて始めにオリエンテーションが行われるのか、機会を見つけては担当者に尋ねてみたが、何も特別なことはしていないという回答であった。唯一、ある市の担当者が会議の場において、地元大手企業の協力を得て研修を行っていることについて紹介していた。

CIRが夏に来るので「夏休みの間を有効利用して稟議書の問題など役場の中のことをわかってもらう研修」をしており、「A社の協力でA社のしくみも勉強させたりしている」そうである。契約2年目のあるCIR（ニュージーランド）は「1年目の時はよくわからなかったのでプロジェクトはあまりやらなかった」と振り返っている。しかしながら、CIRを活用するためにこのような研修が無くてはならないとの認識は、担当者や契約団体側には浸透していないことが感じられた。

## 5.2 担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造

図1について、担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造を中心に、データから得られたカテゴリーを使用して記述する。CIRの所属は契約団体によって異なるが、大抵は国際課、企画課、教育委員会社会教育課等に配置されている。県庁や市庁では国際交流担当課で担当者や複数名いる職員らと一緒に働くことになるが、町村役場では担当者と二人きりの国際課になることもある。この違いから、配置された地方自治体の規模によってCIRとCIR担当者の関係性には共通点もあれば異なる点もあることに留意したい。

### 5.2.1 「職場における関係」

図1は、担当者とCIRとの関係を全体的に眺めるものである。担当者とCIRの二者間の関係には「職場における関係」と「職場外における関係」がある。職場においては、担当者はCIRに仕事の指示を与える立場であるが、「指示を与える」という「指示者」的な立場から見ている場合と、「バックアップをする」といった支援者的な立場をとっている場合がある。反対に、CIRが担当者に与えていると感じていることが表れた言説としては、「CIRからの提案が原動力となって自分は仕事をしている」や、「これまでは締め切りまでの時間の使い方（締め切りが先でも早めに仕上げたい）が気になっていたが、今は締め切りに間に合えばいいやと寛容になった」といった自己成長に関するものや、「つきっきりになるので手間がかかって大変」といった「手間」の認知が挙げられる。

担当者のCIRとの「職場における関係」の認知には、「契約団体がCIRに求める役割」が関与しているようである。契約団体が求めるCIRの役割が「補助的役割」である場合は指示者的な見方で認知し、反対に、極端な例ではCIRに企画は「お任せ」になる場合などの「企画立案主体」としての役割が期待されている場合は、CIRをアイデア源や「原動力」として認知していることが観察される。同様に担当者の「CIRに対する見方」も「職場における関係」に関与している。CIRを「他の職員と同等扱い」とするか、「お客扱い」するか、「協働者（同じ目的に向かって働いている）」として認知するかの違いがある。また、担当者の「契約団体がCIRに求める役割」の認知が、担当者のCIRに対する見方に影響を与えていると思われる。要するに担当者はCIRとの関係において、職場の上司や組織全体としての態度や意向を汲み取ってそれを自分の視点に反映させているのではないかと考えられるのである。その他の要素では、年齢やどちらの方が先にその課に配属されていたかといっ

た配属期間の長さが「職場における関係」に影響を与えている。

### 5.2.2 「職場外における関係」

「職場外における関係」では、担当者がCIRと仕事外のプライベートでどのような関係を持っているかにつき、「友人としてつきあう」「プライベートでは距離を置く」「プライベートでの距離をどうすれば良いのかわからない」の3つのパターンが顕れた。CIRとのプライベートでのつきあい方は、インフォーマルな聞き取りでも面接調査でも担当者がよく語るテーマであった。「プライベートでは距離を置く」と言った担当者の話では「CIRが寂しいだろうと思って、仕事の後も食事を一緒にしたり、休日誘われるまま行動を共にしていたが、その結果、職場での関係が馴れ合いになり、CIRが自分の言うことを聞かなくなってしまった。その経験を踏まえて、現在担当しているCIRとは距離を置くようにしている」や「前任者がCIRとプライベートで親しくなりすぎて、仕事の場で注意をすることが難しくなってしまったので自分は気をつけている」等、自分や他人の失敗を参照しているものがあつた。また、「どこまでつきあうか難しい」「どうして欲しいのかわからない」「アジア系CIRは一緒に出かけたがるが、英語圏CIRは放っておいて欲しいようで、国によって違うのでどうすればよいかかわからない」等、プライベートでの関係をどう扱えばよいか量りかねている様子が伺える。

### 5.2.3 「他の職員との関係」

担当者とCIRを取り囲む関係としては、契約団体のCIRに対する組織としての態度や意向がある他に、同じ課の他の職員の存在がある。他の職員の態度について語っていた担当者らが認知しているのは、他の職員がCIRのことについて「担当者任せ」であったり「無関心」ということである。CIRが近隣にいないで存在そのものがまだよく知られていない状態であるために「周囲の人が全然CIRとつきあってくれない状況」もあつたという。担当者側としては周囲に関与してもらいたく考えており「国際交流に関することは、担当者とCIRでやってくれという雰囲気があるので、それを変えたい」というコメントもあつた。

### 5.2.4 「仕事上の手続き」を通じた関係

企画立案から実施までの「仕事上の手続き」では「予算をとる、起案を書く、根回しする、決済をとる、ハンコをもらう」などCIRがわかりづらいと訴えていることの連続である。担当者にとってこれらは日常「当たり前」のように行っていることである。ある担当者は「(手続きについて) 知っていると思っていたことを (CIR) が知らなかったことに気づいた」と述べている。日本人の新入職員であれば周囲を見ながら徐々に仕事を覚えていくことが、CIRには適用できないということを「日本人だったら、最初はわからないことがあつても、周囲の職員らの雑談とかが聞こえてきたら段々とわかることであつても、やはりCIRにはそれはわからない」とある職員は表現している。担当者は「仕事上の手続き」を「もっとCIRに知って欲しい」と望んでいるが、CIRからは反対に「もっと詳しく説明

して欲しい」と要望されている。担当者が詳しい説明をする必要性についてどのように認知しているかは今回の調査で明らかにすることはできなかったが、手続きのプロセスは組織全体に関わることであり、担当者がコミュニケーションを活用し、上司や周囲の同僚も巻き込んで、CIRと全体との関係も調整しなくてはならない領域ではないかと思われた。

#### 5.2.5 「CIRによる効果」

CIRの職務とそれに対する担当者の関与については5.1で述べた通りである。図1上では、それに付随して、外国人であり組織外からCIRが参入することによって生じていると担当者から認知されていることを「CIRによる効果」としてまとめた。CIRが「新しい視点」を持ち込んだり、従来当たり前として行なわれてきたことを批判したりすることによって、従来のやり方を改めて検討するきっかけが作られ、その結果新しいものが生れる（「新しい発想・企画」）ことを担当者は認識していた。例えばある担当者は「姉妹都市提携は4つも結んでいるが、交流自体はあまり行なっていない。5周年記念などの見た目だけの事業をやっていたが、ある時CIRから『これは交流ではない』と指摘された。そのCIRからホームステイの提案があり、それ以来行なっている」と語っていた。また、「文句ばかり言うCIRがいて手を焼いていたが、ある時彼女が職場のデスクで煙草を吸うのはおかしいと主張し、その結果オフィスが禁煙になり私も助かった」といった話も聞かれている。「CIRの企画した案の方が通りやすい」であるとか「外国人というだけで意見が通りやすいという地域性がある」など、「『外圧』効果」も認められている。異なる価値観や視点を持ち込まれることで、コンフリクトが生じることもある。しかし、その結果として何かが変わるといふことや、同じ職場で一緒に働く関係であっても「外国人」としてCIRが存在することの効果も認知されている。

### 5.3 担当者から見た担当者との相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整

担当者の認知するCIRとの関係は、全体の中で規定されているということが、図1からは読み取れた。この関係はコミュニケーションや相互交渉を通じて体現化される。図1の担当者との間の「相互交渉」を、図2では、担当者から見た「担当者との相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整」として図式化した。担当者との間の相互交渉については、職場では図1に記した「指示・支援・手続き」のようなやりとりがある。また、プライベートにおいては友人としてのつきあいがある場合と、距離を置いてあまりやりとりしていない場合がある。図2で示しているのは主として職場での相互交渉に関してである。

初めに図2の概略を説明すると、「コミュニケーション・関係に影響を与えている担当者の認知」としては、「CIR位置づけの認知」「適応調整の認知」「CIRからの働きかけの認知」等がある。また、過去の体験から担当者がうまくいかなかったこととして認知してい

る「コンフリクト領域」がある。これらが担当者のCIRへのコミュニケーション行動や調整行動に対して総合的に影響を与えており、担当者はこれらを意識的もしくは無意識的に参照しつつ「コミュニケーション方策」を用いており、「共同作業のためのアプローチ」を試みることで、コミュニケーションや調整を図っていると理解された。その一方でコミュニケーションされていない領域が「未確認の疑問」として残されている。

### 5.3.1 「コミュニケーション・関係に影響を与えている担当者の認知」

#### 5.3.1.1 「CIR位置づけの認知」

「コミュニケーション・関係に影響を与えている担当者の認知」として、まず「CIR位置づけの認知」がある。このことは図1の説明でも述べたが、契約団体がCIRをどのような役割として認識しているか（「契約団体がCIRに求める役割」ということは、担当者の組織におけるCIR位置づけの認知に影響を与え、それと関連して担当者がCIRをどのような扱い方をすべき相手として見ているか（「CIRに対する見方」、担当者との関係にまで影響を及ぼす。他にも担当者は、CIRの年齢、性別、社会人経験者であるか新卒者であるか、プロジェクトに欠かせないとされる技能（交流企画のための現地との交渉力や料理等文化的技能）のある人材か、といった側面における「CIR特徴とその評価」によって、CIRを位置づけているようである。更に、個人的に「合う合わない」「好き嫌い」があるということを認知している場合や、「CIRには当たり外れがある」とCIRの質の善し悪しについて判断している場合もあり、これらも担当者との関係におけるCIRの位置づけを規定すると考えられる。

#### 5.3.1.2 「適応調整の認知」

「適応調整の認知」とは、お互いもしくはどちらかのやり方に「合わせる」ことについての期待とその方向性についての認知である。「こちらに同調して欲しい」や「(自国の文化では受容される行為であっても)ここでは直して欲しい」といった発言や、反対に「お互い無理して合わせるべきでない」といった発言など、合わせることにどのような期待感を抱いているか（「適応の期待」）を示している。また、誰が誰に合わせるのか、「適応の方向性」をどうするかという問題もある。

#### 5.3.1.3 「CIRからの働きかけの認知」

担当者のCIRに対するコミュニケーションや関係には、CIR自身が担当者に対してどのような働きかけをしていると担当者が認知しているか（「CIRからの働きかけの認知」、ということも関与していると思われる。「相手がおとなしいと言にくい」「CIRから言ってきて欲しい」「きっかけを作って欲しい」等の発言からは、担当者のコミュニケーションや関係のあり方が「相手の出方」によって定められる可能性について示唆を得ることができる。また、CIRの仕事に関する働きかけの態度である「CIRの態度」（やる気が無い、協



調性が無い、頑張っている)をどう認知するかによっても、コミュニケーションや関係は規定される。

### 5.3.2 「コンフリクト領域」

担当者の言説においては、CIRとコミュニケーションを介して相互接触した具体的体験談から、コンフリクトが様々な形で表出していた。個々の例は担当者がCIRと一緒に働く中で、「難しさ」や「わかりにくさ」として語った中から出てきている。意味として近いもの同士をグループ化したところ、コンフリクトはそれぞれ「コミュニケーション」「文化的価値観」「職場の文脈共有」に違いがある所で生じていると理解された。

#### 5.3.2.1 「コミュニケーション」

コミュニケーション量の不足や、明確に言語で意思表示をするかしないかというコミュニケーション・スタイルの違いによる誤解、また、CIRが入用とする情報と担当者の与える情報の差による勘違いや失敗等がある。特に外部依頼者とCIRの間で担当者が調整役を務める時に、互いの思感が十分伝わらずコミュニケーションに関する問題が生じやすいようである。

#### 5.3.2.2 「文化的価値観」

「文化的価値観」とは、異なる文化的価値観が基底にあることで起きていると思われるコンフリクトで、例えば、「アメリカは自由が基本なので服装や髪型も自由でいいというところがあり、(CIRが)元々黒い髪を赤く染めて来た。役所は年配の方から若い方までくる所だから不快感を与えないように、質素に普通にすることが大切であると注意したが、『それは個人の自由ではないか』と反論された」という事例があった。また、広報記事の書き方では、CIRが記事を「自分個人の意見の表現」と認識している反面、担当者は記事が役所の出版物であり内容はそれにふさわしく、という認識をしている所に差異がある(「集団帰属意識」)。「対人関係における期待の違い」については、相手との対人関係においてどの程度の親密度が同僚関係として適当か、また親しさをどう表現するかは個人によっても異なるが、文化的価値観の傾向としても表れる。ある担当者は韓国人CIRとの関係で「プライバシーに入って欲しくないかなと思っていたところ『日本人は冷たい』と言われてしまった」と語っていた。

#### 5.3.2.3 「職場の文脈共有」

「職場の文脈共有」の程度に違いがあることと関連していると思われたのが、「職務規定」や「職務範囲」の解釈が異なることで生じるコンフリクトや、契約団体が期待しているCIRの役割と、CIRが自己認知している役割の不一致度が大きい場合のコンフリクトである。CIR労働時間等の契約規定を遵守することはCLAIRにより通達されている。契約団体としては規定を遵守するべく務めていたとしても、尚、その解釈をめぐりコンフリクト

が生じるというのである。「職務規定」については、残業や休日出勤の考え方が国や文化によっても異なるので、文化的価値観の違いによるコンフリクトである側面も持ち合わせるが、例えば休日に役所が主催するイベントにCIRが参加を呼びかけられた場合、それが「イベントへの個人的招待」か「暗黙のサービス出勤命令」か「公式行事参加依頼」かは、その文脈を共有し理解していないと正確な解釈ができない。ある担当者によると、余暇を一緒に楽しむつもりでCIRをイベントに誘ったら、後で代休を請求され驚いたそうである。

契約団体が期待しているCIRの役割と、CIRが自己認知している役割、もしくは期待していた役割との不一致度が大きい場合の一例として、補助的役割が期待されている所に派遣されたCIRが大使館の仕事のようなことを期待していた場合がある。また、町村部の地方自治体では決まった仕事はそれほど多くなく、CIRが自分で仕事を企画して作らなければならない状態の所もあるが、CIRとしては仕事の指示が与えられないことに対して、「何も教えてくれない、何をすれば良いのかわからない」という不満を持つこと等が挙げられる（「CIR役割の認知不一致」）。

#### 5.3.4 「担当者の認知しているコミュニケーション行動・調整行動」

##### 5.3.4.1 「コミュニケーション方策」

様々な認知的要素やコンフリクト要因が背景にあることと連関して、担当者はCIRとのコミュニケーションで幾つかの方策を用いていることが浮き彫りにされた。それはこちらの意図が伝わったかどうか、相手の意志が確かなものであるかの「確認」や、進行状態をチェックする意味での「確認」であり、また「説明」をする時には「詳細に」「はっきりと（曖昧にしないで）」「理由を添えて」伝えるといったことである。例えば、外部からの翻訳依頼を担当者が窓口となってCIRが実行する際に、翻訳を本当に引き受ける意思があるかの確認や進行状況の確認が大事とのことである。依頼を引き受けた後そのまま放置してあったり、明らかに手に負えない仕事であるのに承諾していたり等、担当者にとっては思いもよらない事態が後になってわかることがあるという。同時に、担当者が十分と思う説明や指示の内容と、CIRが入用と感じる内容や情報量にはかなり差があるということも開かれた。「確認」や「説明」をどの領域で何に対して行なうかという点で担当者は幾つかを認知していたが、また、いかにそれを伝えるかという言語表現方法についても幾通りか認知されていることがわかった。

##### 5.3.4.2 「共同作業のためのアプローチ」

これらのコミュニケーション行動を通して、CIRと一緒にやっていくために担当者が相手と共通点を探したり、何か作業を一緒に行なうことを通して相手を知ったり、性格的特徴をつかんでそれに合わせたり、ほめる等のアプローチを試みていた（「共同作業のためのアプローチ」）。

### 5.3.5 「未確認の疑問」

担当者と話している中で、コミュニケーションされないまま担当者の中に「未確認の疑問」として残される事柄について話題が及ぶことがあった。それは例えば仕事上のことで「自分達のやり方は良かったのかな」とか「あの時どうして〇〇したのかな」と相手の行動の原因帰属を自問自答するようなことであった。知りたいと思っではいるが聞いていない事柄の中には「自分達のことをどう思っているか」「やり方は良かったか」（「担当者について」）や、ある行為の原因帰属や「どうして欲しいのか」（「CIRについて」）、また、「何をやりたいのか」「仕事についてどう思っているのか」（「仕事について」）等があった。何故CIRに聞いてみないのか、その理由を尋ねると、食事や飲み会の場でないと聞きにくいということや、「どう思っているのか聞くのに、仕事中に呼び出すと仕事の一環の呼び出しみたいに思われて難しい」といった返答があった。「もしCIRに聞いてみるとしたらどうやって聞きますか」と尋ねたところ、「研修会や泊まりのときにさりげなく会話の中で聞いてみたい」や「(CIRの契約が終了して) 帰る前に聞いてみたい」という答えであった。担当者らの話しに従うと、宿泊研修や非公式な場でCIR と接する機会のある担当者であれば、こういったことを互いに自己開示することもあるかもしれないが、そうでなければ、よく理解されないまま担当者としての任期を終了することになる。

## 6. 考察

本調査においては、JETプログラムのフィールド状況を明らかにし、CIR担当者の、CIRとの関係及びコミュニケーションとその調整の認知に関わる問題を明確化することを目指した。データ分析の結果からは、「担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造」と、「担当者の認知している二者間の相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整」の周辺で概念的カテゴリーが析出された。そして、この結果を考察するにあたって、抽出されたカテゴリーの属性やカテゴリー間の関係が吟味された。以下では、そこから得られた示唆を論じたい。

今回の調査結果の考察から、JETプログラムで派遣されるCIR の受け入れ地方自治体の職員である担当者とCIRの関係を理解するためには、「異なる文化的枠組みを持つ個人間の関係及びコミュニケーションという分析視点」と同時に、「組織という社会システムから関係及びコミュニケーションを分析する視点」を持つ必要があるという示唆を得ることができた。

まず、「異なる文化的枠組みを持つ個人間」のレベルでの分析視点では、担当者がコミュニケーションを介してCIRと関係を構築・調整・維持したり、仕事上のやりとりをする際のやり方をどのような文化的枠組みから行っているのか、ということや、CIRのコミュニケーション行動を文化的違いという観点と連関してどのように捉えているのか、ということに注目すべきであると思われた。相手と自分の間の文化的な差異性を前提とするか、類似性や同質性を前提とするかによって、コミュニケーションのアプローチは大きく異なる。

また、文化的違いを意識化するか、意識化せず見過ごすかによっても異なる。相手の行為を解釈する際にも、自文化的枠組みを適用するか、相手の枠組みにシフトするかによって意味付けはやはり異なる。今回の分析結果では、文化的違いが意識化されているのは仕事上のやりとりをする対面接触場面での「コンフリクト」(5.3.2)において部分的に認知されているのと、「職場外での関係」(5.2.2)においてが中心的であった。また、「誰が誰に対して」、「合わせるのか合わせないのか」、といった「適応調整の認知」(5.3.1.2)においても文化的違いが意識されていた。

反対に、文化的違いということを意識化しない場合は、相手の行為に対する原因帰属を個人的特性に求めることが考えられる。また、文化的違いを意識化していても、それを否定的に評価することもあり得る。今回の調査からは、たとえ本当に個人的に相手と「合う合わない」があったり、CIRの質の低下があったとしても、そのような見方をすることがCIRを「好き嫌い」や「当たり外れ」等の二分法で位置づけることにつながっているのではないかと推測された。

担当者によって意識化されているとは判断できないが、文化的違いが関与していると考えられることには、「CIRからの働きかけの認知」(5.3.1.3)や、担当者からのコミュニケーションがなされずに残っている「未確認の疑問」(5.3.5)が挙げられる。「未確認の疑問」とは、担当者が知りたいと思いつつもCIRに聞かずにいる事柄であるが、その中のほとんどは仕事に関係することと受け止められる。しかし、担当者はそれらを、職場での関係における自己開示では不適切な深度、もしくは話題領域と認識しているようである。適切な自己開示の深度や話題領域とされるものは文化によって異なる。自分自身の文化的枠組みへの意識と、文化的違いに対するアプローチが対処の仕方に関与すると思われる。

次に、「組織という社会システムから関係及びコミュニケーションを分析する視点」を持つ必要があるという示唆について説明する。図1の「担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造」で示されたカテゴリー間の関係からは、担当者の認知する自分自身とCIRとの関係が全体の中で規定されているということが読み取れた。受け入れ地方自治体が組織としてCIRをどのような立場と位置づけているのかについて、担当者は、CIRの求められている役割を公式及び非公式的役割の意味も含めて、意識的もしくは無意識的に自分なりの解釈をしているようであった（「契約団体がCIRに求める役割」5.2.1）。そしてその意味付けが他の要素とも複合的に重なって、担当者のCIRに対するコミュニケーションのあり方（支援的・指示的）や、関係における見方（同等扱い・お客扱い・協働者）に影響を与えている。また、聞き取りや面接調査からは、担当者がCIRとの関係やコミュニケーションを調整するにも、そこには他の職員によって付与される意味が意識され、調整のレベルには、他の職員を巻き込むのか、上司も含むのかといった「境界の問題」や、歓迎会や飲み会や食事の場を設けるのか、CIRが課の会議に同席・参加できるようにするのか、泊りがけの研修に一緒に出かけるのか等の「場の設定」が関与することもわかった。

CIRから詳しい説明が欲しいと要望のあった「仕事上の手続き」(5.2.4)について、書類の様式や企画立案から実行までの手続きや予算編成仕組み等を研修している契約団体は、

今回の調査の範囲内ではほとんど無いようであった。組織内では当たり前とされている既知の情報であっても、新規参入者には共有されていないものは多い。組織で共有されている知識や暗黙のルールは、内部者が意識的・無意識的にそのシステムに従い行動することができても、外部者にとっては未知である。「日本的やり方」、とある担当者が述べたように、手続きに文化的意味合いが込められる場合は、尚更外国人であるCIRにはわかりにくい。また、あるCIR（ロシア）の話しに見られたように、「公務員の環境やルールや決まりごとがある」のかもしれない。

担当者のCIRとの関係が組織における二者を取り囲む関係の構造と関連することを述べてきたが、この関係とは、コミュニケーションや相互交渉を通じて体现化されているものである。CIRとの関係上、自分を指示者的立場と認識するか、支援者的立場と認識するかによって、自ずとCIRへのコミュニケーションのとり方が変化する。同様に、CIRに対する見方でも、「お客扱い」であれば、相手を気遣いながら、仕事の運営レベルでの指示・やりとりをするにとどまり、意思決定やそれに至るまでのプロセスはコミュニケーションされないかもしれない。例えば、一時的に中断された交流プログラムがあった時に、中断された理由やその判断が下されるまでの過程をCIRに伝えなかったため、混乱が生じたとある担当者は話していた。その際に「どうしてもお客と見てしまうので、どこまで内部事情を見せればよいかわからない。どろどろとした所まで見せたくない」と語っていた。組織においてCIRが置かれた立場、それはCIRの役割でありCIRに付与された意味付けと言えよう。それが担当者によってどのように認知され、コミュニケーションによってどのように体现化され関係が構成されるのか、それと同時に、コミュニケーションの量や質は関係のあり方によってどのように規定されるのか、ということ相互規定的関係の中で全体から理解する視点が肝要であると思われる。

担当者とCIRの関係やコミュニケーション、又は、日本人の既存集団に外国人が参入する際の関係やコミュニケーションの問題を考えると、異なる文化的枠組みを持つ個人間のレベルと、組織という社会システムのレベルの双方が欠かせないということが確認できた示唆である。

## 7. まとめ

今回の調査では、JETプログラムのフィールドのうちごく限られたデータからではあったが、分析の結果、担当者とCIR間の関係及び二者を取り囲む関係の構造と、担当者から見た担当者とCIR間の相互交渉及びコミュニケーションとそれに関わる調整の周辺で概念的カテゴリーを抽出することができた。抽出されたカテゴリーの属性とカテゴリー間の関係の考察からは、「異なる文化的枠組みを持つ個人間の関係及びコミュニケーションという分析視点」と同時に、「組織という社会システムから関係及びコミュニケーションを分析する視点」を持つ必要があるという示唆を得ることができた。このことは次の面接調査に向けて、問題を焦点化するという点で意義がある。

本調査の限界としては、聞き取り調査をする機会が研修や会議といった場面に限られたことがある。CIRの派遣された地方自治体で、実際にCIRと担当者の自然なやりとりを観察し、その場に参加しながら聞き取りを行うことができれば、更に有効なデータを得られるであろう。また、面接対象者も二県の担当者に限られたということが挙げられる。分析方法にはKJ法が用いられたが、今回は筆者による単独分析であった。鈴木（2002）は非構造化面接で得られた回答の分析方法を「アフターコーディングを行いカテゴリカル・データを作成する分析」と、「コーディングをしない分析」に分けている。自由回答データをカテゴリカル・データに変換する「アフターコーディング」による分析の場合は、分類基準が客観的で再現性があることが必要なため、コーダー間の一致度を確認することで信頼性を高めることができる。KJ法は「コーディングをしない分析」であるため、この方法による信頼性の確認は適用されない。JETプログラムのフィールドとKJ法に詳しい知識を持つ人物との共同作業で分析を行うことで、信頼性の高いカテゴリーを得ることが更に可能であったかもしれない。

今後は、この調査結果から得られた示唆に理論的考察を加え、面接調査で更なるデータを収集することで研究を発展させたい。データから析出したカテゴリーについては引き続き妥当性を検討し、またサブカテゴリーにはより多くの多様性があると思われるので、継続してデータ収集を行いたい。対象者の意味に近づいた研究をしたいという当初の目的のためにも、カテゴリーや分析概念についてはデータに則した調整を続けて行きたい。面接対象は今回二県の担当者に限られたが、他の地域でも面接調査を行いたい。担当者とCIRの関係やコミュニケーションとそれに関わる調整を明らかにしていくことで、外国人が日本の集団・組織に参入した場合の受け入れ側としての日本人のコミュニケーションや調整のありかたを考察することができると思われる。

(2003年1月20日受付、2003年1月22日受理)

## 引用文献

- Adachi, K., Macarthur, J.D., & Sheen, R. (1996). Perceptions of the JET programme:Part one. 鳥取大学教育学部研究報告, 47(2), 217-262.
- Adachi, K., Macarthur, J.D., & Sheen, R. (1997). Perceptions of the JET programme:Part two. 鳥取大学教育学部研究報告, 48(1), 77-98.
- Adachi, K., Macarthur, J.D., & Sheen, R. (1997). Perceptions of the JET programme:Part three. 鳥取大学教育学部研究報告, 48(2), 303-328.
- Berg, B.L. (1989). *Qualitative research methods for the social sciences* (2nd Ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gorsuch, G. (2002). Assistant foreign language teachers in Japanese high schools: Focus on the hosting of Japanese teachers. *JALT Journal*, 24(1), 5-32.
- 保坂 亨 (2000) 「人間行動の理解と面接法」保坂 亨・中澤 潤・大野木裕明 (編著) 『心理学マニュアル：面接法』北大路書房 pp. 1-8.
- JETプログラム基本問題検討会 (2002) 『JETプログラムのさらなる充実と発展に向けて』文部科学省
- Joseph, H. (1998). Ethics in human science: An overview of basic ethical issues with focus on psychology. 高橋順一・渡辺文夫・大淵憲一 (編著) 『人間科学研究法ハンドブック』ナカニシヤ出版 pp.31-50.
- 川喜多二郎 (1986) 『KJ法：混沌をして語らしめる』中央公論社
- 川喜多二郎 (1993) 『創造と伝統：人間の深奥と民主主義の根元を探る』詳伝社
- Komisarof, A.M. (2001). Different ways of belonging: American Jet Program participants' perceptions of Japanese membership norms. *Human communication*,4(1), 11-30.
- Lofland, J. & Lofland, L.H. (1984). *Analyzing social settings: A guide to qualitative observation and analysis*(2nd Ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- McConnell, D.L. (1996). Education for global integration in Japan: A case study of the JET program. *Human Organization, Society for Applied Anthropology*, 55(4), 446-57.
- McConnell, D.L. (2000). *Importing diversity: Inside Japan's JET program*. Berkeley, CA: University of California Press.
- 総務省 (2002) 『平成14年度実績評価書』大臣官房制作評価広報
- シャッツマン, L. & ストラウス, A. L. (1999) 『フィールドリサーチ:現地調査の方法と調査者の戦略』川合隆男 (監訳) 慶應義塾大学出版会
- 鈴木淳子 (2002) 『調査的面接の技法』ナカニシヤ出版
- 高橋順一 (1998) 「フィールド研究におけるインタビュー」高橋順一・渡辺文夫・大淵憲一 (編著) 『人間科学研究法ハンドブック』ナカニシヤ出版 pp.135-48.
- 渡辺文夫・山内宏太郎 (1998) 「調査的面接法」高橋順一・渡辺文夫・大淵憲一 (編著) 『人間科学研究法ハンドブック』ナカニシヤ出版 pp.123-134.
- 財団法人自治体国際化協会 (2002a) 『The Japan Exchange and Teaching Programme』
- 財団法人自治体国際化協会 (2002b) 『CLAIR』