

〔論文〕

長期インターンシップの留学生に対する指導観の形成

——観光産業における教育系の語りの分析——

内 山 喜代成

名古屋学院大学留学生別科

要 旨

本稿は台湾からの長期インターンシップの留学生を受け入れている地方の観光産業で働く台湾人の教育係に焦点を当て、その指導観形成のプロセスについて複線径路等至性モデリングを用いて分析したものである。分析の結果、教育係は目の前の課題に取り組み、日本人従業員と実習生との仲介役的な立場で様々な葛藤を抱えつつも、その葛藤を乗り越えるために改善を試み、最終的には一個人として実習生の成長を望むように指導観を形成していた。また、長期インターンシップにおける課題として、1. 実習生の生活面に対する課題、2. 言語運用能力に関する課題、3. 実習生の言語・業務に対する理解の段階による課題、4. 実習生と日本人従業員、実習生間の人間関係に関する課題の4点が確認された。これらの課題を実習生が経験として乗り越える仕組みをつくることが、実習生の成長につながるインターンシップ受け入れに重要であることが示唆された。

キーワード：地方の観光産業、インターンシップの受け入れ、留学生の長期インターンシップにおける課題、台湾人留学生、複線径路等至性モデリング (TEM)

The formation of a mentoring perspective for long-term internship students

——An analysis of narratives of trainer in the tourism industry——

Kiyonori UCHIYAMA

Institute for Japanese Studies
Nagoya Gakuin University

発行日 2020年10月31日

1. 研究の背景

観光産業においてはインバウンドの増加が影響し、深刻な人材不足が問題となっている（観光庁, 2019）。そして、この人材不足を解消するための手段として、外国人就労者の雇用が重要となってきた。2019年に「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置の一部を改正する法律」が施行され、新たな在留資格「特定技能」が新設された。この中には宿泊分野も含まれており、人材不足解消のために外国人人材の雇用の拡大が見込まれている。

また、この他にも外国人人材の雇用につなげる試みとして留学生のインターンシップがある。インターンシップの意義については様々な議論があるが、学生のキャリア発達や企業・職場を知ってもらい、雇用につなげるというような点は共通していると言える。国内の大学生を対象としたインターンシップは数日から数週間程度の短期のものが多く、これは国内の大学に在籍する留学生も同様である。学生にとって短期インターンシップは業界や企業、職場の理解につながる¹⁾。しかし、短期のインターンシップでは必ずしも学生のキャリア教育やその職種や職場などの本質的な理解には結びつかないこともあるのではないかと筆者は考える。そこで海外に目を向けてみると、台湾などの大学では半年から1年に及ぶ長期インターンシップを国内外で実施しているところもある。観光産業における長期インターンシップでは、学生は1年というサイクルの中で繁忙期やそれ以外の時期でどのような業務や課題があるのか理解できるという利点がある。また、受け入れ側にとっても人材育成や人材不足の緩和につながるという利点がある。しかしながら、現状、海外からの留学生の長期インターンシップ受け入れについての研究は十分に行われているとは言えない。

現在、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、観光産業は特に大きな影響を受けている。出入国制限もあり、留学生の長期インターンシップの受け入れも停止を余儀なくされている。しかし、with コロナ、アフターコロナの観光産業における外国人人材の雇用、留学生の長期インターンシップを考える基礎的資料として、これまでの受け入れについてまとめることの意義は大きい。そこで、本研究では台湾の大学から長期インターンシップを受け入れている観光産業で働く台湾人の教育係²⁾の協力を得て、留学生の長期インターンシップを捉えてみたい。

2. 先行研究と研究目的

台湾の観光学科、応用日本語学科³⁾などでは、カリキュラムに半年から1年程度の長期インター

-
- 1) 国内の大学に在籍する留学生の短期インターンシップについては、留学生が職場で求められる能力や考え方の理解が可能となり、受け入れ側に対しても有効性があることを指摘する研究もある（中里2017、西館2018など）。
 - 2) 「教育係」は研究協力を得た企業における役職名ではないが、受け入れている留学生の業務に対する教育や生活支援、指導などを行っていることから、本稿においては便宜上、「教育係」として論を進める。
 - 3) 日本語日本文学科とは異なり、実務的な日本語能力の育成に比重が置かれた学科である。

ンシップを設けている大学もある。紙矢（2007）によれば、高雄餐旅学院（現国立高雄餐旅大学）が台湾で初めて学内での理論学習、学外での職場における実習（インターンシップ）と理論学習をはさむ形態で行う「サンドイッチ課程（三明治課程）」を実施したという。また、長期インターンシップについて、受け入れる企業側は人件費のコストダウンにつながり、学生は一定の給与をもらいながら、実践力を身につけるというメリットがあり、就職率の向上にもつながることを指摘している⁴⁾。現在ではこのサンドイッチ課程は台湾の多くの職業系の大学で実施されており、大学と契約をしている台湾国内外の企業などで長期インターンシップが実施されている。それでは、観光産業において外国人人材を受け入れる場合、どのような課題が発生するのであろうか。

インターンシップではないが、吉田（2019）は国内のある大手ホテルチェーンの外国人人材の雇用について調査し、最大の課題が言語運用能力に関するものであるという⁵⁾。具体的には従業員間の意思疎通の失敗が業務に影響を及ぼし、顧客に対するサービス品質を低下させることを指摘しており、実践的会話を含む日本語教育が重要になるという。加えて、一部の事例については接客サービスや仕事に対する考え方の差異についても課題として述べられている。現場では即戦力となる人材が求められることから一定の言語運用能力が重要となり、その背景にある考え方の差異などが就業の課題となることは観光産業に限らず、外国人人材を雇用する上で避けることができない。筆者はこのような言語運用能力に関する課題や考え方の差異による課題の解消に長期インターンシップは有効に働くと考える。

横須賀（2020）は国内の大学に在籍する留学生のインターンシップについて調査し、留学生にとってのインターンシップが、「企業現場の状況に埋め込まれたことばや文化と結びつき、過去からつながる自分を新たな社会文脈の中に位置づけながら、未来の人生を歩む自分を探求する場」であったという。加えて、留学生は複眼的な視点からものごとを捉えられるようになり、偶発的に出会った他者や否応なく即座に関係構築を求められるビジネス現場で、自律的にことばの質を高め、量を増やしていったと述べている。また、横須賀（2015）では、真正な職場での新しい知識の付加や新たな自己概念形成の経験は、日本の社会における自己の位置づけを見極める重要な手立てとなるという。さらに将来求められるであろう「未来知」から、就労体験によって修得した「体験知」を差し引いた、大学実践共同体内での「現在知」を測ることができると述べている。

以上の先行研究から、実際の就業の場で課題となる言語運用能力はインターンシップによって、職場のことばと文化との関係の中で育成することができ、それが留学生個人の自己を形成するものになっていくと考えられる。しかしながら、留学生がインターンシップに参加すれば、自然に言語運用能力が身につく、自己形成につながる「体験知」を得て「現在知」を認識できるわけではないだろう。実習に参加する留学生の成長には、留学生個人の体験だけではなく、受け入れ側の支援や教育も強く影響すると考えられる。インターンシップでどのような受け入れや教育が行

4) 台湾では日本のように新卒一括採用という習慣はない。そのため、学生は在学中に就職活動を行うことは少なく、卒業後、個人で行うことが多い。特に男子学生の場合は兵役終了後に行われることが多い。

5) 調査対象のK社の外国人労働者の割合は中国人、韓国人が全体の半数以上を占め、ネパール、フィリピンと続く。全体の約9割がアジアである。

われ、また、その背景にはどのような指導観があるのか明らかにすることは、留学生のみならず、現在受け入れを行っている企業、今後、受け入れを検討している企業にとっても有用である。

そこで本研究では台湾の大学から長期インターンシップを受け入れている観光産業に従事する台湾人の教育係を対象として、どのように指導観を形成したのか、そのプロセスを明らかにすることを目的とする。台湾人の教育係を対象としたのは、受け入れ側とインターンシップに参加する留学生の仲介役的な立場から、受け入れ側、留学生側双方に目を向けることができると考えたためである。併せて教育係の指導観形成のプロセスを明らかにすることで、長期インターンシップ中に発生する課題やその対処法などを時間軸の中で包括的に捉えることができると考える。

3. 研究方法と研究対象

研究目的を達成するために本研究で用いる研究方法と研究対象及び研究資料について述べる。

3.1. 複線径路等至性モデリング (TEM)

本研究の目的を達成するために、研究方法として複線径路等至性モデリング (Trajectory Equifinality Modeling : TEM)を用いる(安田, 2019)。TEMは複線径路等至性アプローチ (Trajectory Equifinality Approach : TEA) を構成する分析のモデルの一つである。TEAは時間経過とともにある人間の文化化の過程を記述する文化心理学の手法である。TEMは複数の異なる径路を通ったとしても同じ到達点に達する等至性 (Equifinality) という概念が根幹となっている。この到達点が「等至点 (Equifinality Point : EFP)」である。この他にも「非可逆的時間」「必須通過点 (Obligatory Passage Point : OPP)」、「分岐点 (Bifurcation Point : BFP)」、「社会的助勢 (Social Guidance : SG)」、「社会的方向づけ (Social Direction : SD)」などの概念を用いて等至点に至る径路を描く。「非可逆的時間」とは、人の行動や選択が決して後戻りすることがない時間の持続の中で実現していることを示す概念である。「必須通過点 (OPP)」とは、制度的・習慣的・結果的にはほとんどの人が通る点であり、「分岐点 (BFP)」とは、径路の分岐を示す概念である。また、「社会的助勢 (SG)」は等至点への行動や選択を促進する力であり、「社会的方向づけ (SD)」は等至点への行動や選択を阻害、抑制する力を表す。本研究では、教育係の指導観形成プロセスをTEMで描き、そのプロセスにどのような要因が関係しているのかを「社会的助勢 (SG)」、「社会的方向づけ (SD)」から探りたい。

3.2. 研究対象と研究資料

本研究の対象は地方のA県の観光産業で働く30代前半の台湾人女性コウさん(仮名)である。コウさんは、大学卒業後、台湾の日本語学校に事務職として勤務し、その時から日本語学習を開始した。その後、日本の日本語学校へ短期留学し、帰国後は旅行会社に勤務した。旅行会社に勤務している間にも何度か日本へ旅行をし、A県を訪れた際に知り合ったホテル経営者が台湾好きであったことをきっかけに、その経営者と懇意になる。コウさんは旅行会社に数年勤務した後、ワーキングホリデーで日本へ行くことを決める。その際にホテル経営者から誘われて、ホテ

ルの系列の観光レストランで働くことになった。また、同時期に台湾の大学から長期のインターンシップを受け入れることが決まっていた。そのためコウさんは勤務開始後、自然とインターンシップに参加する留学生（以下、実習生）の教育係となった。実習生からは「お姉さん」と呼ばれ、自身の仕事に加え、実習生の教育や指導も担当している。インターンシップは台湾のある大学の学長がA県に旅行した際に、このホテルに宿泊し、経営者と知り合ったことをきっかけに依頼を受け、決まったという。その後、徐々に他の大学からも受け入れるようになっていき、現在まで5年にわたり、受け入れを実施している⁶⁾。実習生は事前に派遣元の大学と受け入れ側で選考が行われる。大学ごとに定められた時間数で単位認定が行われ、インターンシップに対しては給与が支払われる。また、本研究で対象とした観光業者は日本語能力に関して受け入れる基準などは設けていないが、実習生はインターンシップが決まってから来日するまでの数カ月はそれぞれ日本語学習を行っているという。インターンシップの形式はアルバイトやパートと同様の業務を担う周辺業務型である⁷⁾。

筆者とコウさんはもともと台湾の日本語学校の同僚であり、現在まで交流が続いている。コウさんは日本人と結婚し、現在もレストランに勤務している。日本語はワーキングホリデーに行く以前からやりとりで困ることはないレベルである。コウさんからインターンシップの指導の一部を担当しているということを経年前から聞いていたため、本研究の協力を依頼し、研究内容について十分な説明を行った上で、研究協力同意書に署名をもらった。インタビューは2020年3月から7月にかけて3回実施し（計約5時間半）、インタビューを文字化したものを資料としてTEM図を作成した⁸⁾。作成したTEM図はコウさんに確認してもらいながら修正を行った。また、本稿自体もコウさんに確認してもらい、掲載の許可を得た。加えて、コウさんが勤務する企業の経営者にも本稿を確認してもらい掲載の承諾を得ている。

TEMの概念と本研究における意味は以下の表1のとおりである。

表1 TEMの概念と本研究における意味

TEMの概念	本研究における意味
等至点（Equifinality Point：EFP）	一個人として実習生の成長を望む
分岐点（Bifurcation Point：BFP）	指導観形成の分岐点となる点
必須通過点（Obligatory Passage Point：OPP）	教育係となる
社会的助成（Social Guidance：SG）	指導観形成を促進する要因
社会的方向づけ（Social Direction：SD）	指導観形成を阻害する要因

6) 初回の受け入れは2名であったが、徐々に拡大し、直近の受け入れは10名程度となっている。

7) 横須賀（2020）では、インターンシップのプログラムの類型を、①社員と同様の基幹的な業務を遂行する「中核業務型」、②アルバイトやパート同様の補助的な業務に携わる「周辺業務型」、③実習生同士のチームで課題に取り組む「プロジェクト型（課題達成型）」、④企業現場を観る「見学型」、⑤企業や業界に関するセミナー形式の講義を受ける「講義型」の五つに分けている。

8) インタビューは無料通話アプリを用いて日本語で実施し、内容についての細かな修正についてはテキストやメールなどでも行った。

筆者がコウさんの語りを聞く中で、教育係として実習生が業務を円滑に進めることのみを目標とはせず、コウさんとして実習生の成長を望んでいることから、等至点を「一個人として実習生の成長を望む」と設定した。

4. 結果

コウさんの語りをもとに等至点至る径路の図1のようにTEM図を作成した。径路は指導観の形成プロセスの観点から3期に分類することができた。以下、図1の期ごとに述べていく。また、TEMの概念については、OPP1のように本文内で図1に対応するかたちで示していく。

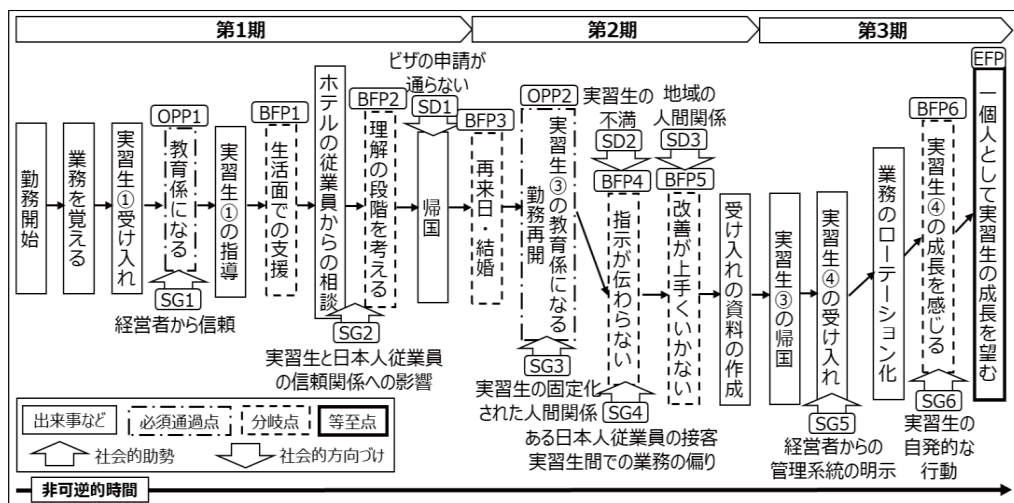


図1 コウさんの指導観形成のプロセス（「実習生」の後ろの番号は受け入れの時期を示す）

4.1. 第1期 教育係として、目の前の課題に取り組む

コウさんは来日後、レストランに勤務することになった。勤務開始は2015年夏である。勤務初日に台湾からの団体客があり、先輩の日本人従業員の説明を受けながら、案内や接客などを覚えていった。日本人従業員はそれぞれの持ち場があったが、コウさんの場合は、外国人のお客さんが来た際に、そのお客さんの移動に合わせて、対応することが求められた。レストランには売店が併設されており、売店で勤務していても、レストランで呼ばれれば料理や注文方法の説明などを行った。このようにレジ打ちやお土産物の説明なども含めレストラン全体の業務を理解し、接客に関する業務を身につけていった。後に来る実習生についても持ち場を固定することはなく、外国人観光客の動きに合わせての対応となった。そのため、外国人観光客の案内など一部の業務については日本人従業員よりもコウさんや実習生のほうが担当することが多い場合もあった。

勤務開始より2カ月後、初めての実習生2名が台湾から来る。日本語については、1人はN1を持っていたが話すことは不得意であり、もう1人は初級が終了した程度であった。明示的に教育係を依頼されたわけではなかったが、経営者からの信頼もあり（SG1）、台湾人の先輩として教

育係的な立場となっていた（OPP1）。コウさんは初めの1カ月ほどレストランであいさつなどを含め基本的な接客マナーなどを教えた。自身の経験から、冷たい水を飲む習慣がない台湾人観光客から、レストランで水を求められた際には、氷水、常温、お湯のいずれなのかを確認するなど日本人観光客と対応が異なる点も併せて指導をした。その後、実習生はホテルでインターンシップを開始することになる。コウさんはホテルの業務に直接関わることがなかったため、ホテルでの具体的な業務内容はわからなかった。ただし、コウさんは実習生と同じ寮に住み、仕事の上でも先輩であったことから、相談役であり、日本人従業員と実習生との仲介役を担うようになっていった。加えて、受け入れ開始時から重要となったのが生活面の支援である（BFP1）。初めての海外がこのインターンシップである実習生もあり、郵便局での口座開設や地域での買い物やポイントカードの作り方、体調面での心配事など外国で生活を開始する上で必要な知識や課題などに対するアドバイスなども行った。さらに、地方であるため、場合によっては買い物へ行くのに電車やバスを利用しなければならず、実習生にとっては交通費なども大きな負担となるため、車で買い物に連れて行ってあげるなどの支援も行った。このような支援は現在まで続いている。

ホテルでのインターンシップが進む中で、ある時、ホテルの日本人従業員から実習生が返事をしたにも関わらず、指示通りに業務を行っていないことについて、コウさんに相談があった。そこでコウさんが実習生に確認したところ、指示の理解が曖昧なまま、日本人従業員に返事をしたことが原因であることがわかった。状況が完全には把握できていないため、詳細はわからなかったが、この時、コウさんは、日本語が理解できなかったのか、或いは日本語は理解できていても指示自体が理解できていないのか、また、理解はできていてもそれに対して日本語でうまく表現できないのか、などの理解の段階を日本人従業員に伝えられないことが課題であると感じた（BFP2）。ここで生まれた誤解が双方の信頼関係にも影響を及ぼしていたため（SG2）、誤解を生まないような対応が必要となった。そこで、これ以降、実習生に日本人従業員からの指示を受けた際には必ず確認し、わからない時はもう一度説明をしてもらい、指示を理解した上で、返事をするように徹底していった。また、コウさんは日本人従業員からの指示を実習生の理解に合わせて言い換えて伝え、実習生からの意見も日本人従業員がわかるように言い換えて伝えていくようになっていった。双方の話をそのまま伝えると軋轢を生む可能性もあったため、配慮して伝えるようにしているという。

約1年が経過し、コウさんの帰国時期が近くなった頃、経営者より正社員として働くことを提案される。コウさんも快諾し、ビザを申請するも、その当時は外国からの観光客もさほどは多くなかったせいか申請は通らなかった（SD1）。ただ、同じタイミングで、日本人との結婚が決まった。結婚の準備などもあり1年間帰国することにする。

4.2. 第2期 課題に対処するも、課題が解消できず葛藤を感じる

帰国後も何度か台湾と日本を行き来し、1年後に来日し、結婚する（BFP3）。コウさんは結婚後、2017年夏より再びレストランに勤務することになる。1回目の実習生の受け入れは8月から1年間であった。しかし、台湾の大学では6月に卒業式が行われるため、1回目の実習生は6月

に帰国し、卒業式後に来日して再びインターンシップに参加し、1カ月後に帰国する日程となっていた。そのため、2回目の受け入れからは時期を早め、6月末に受け入れを開始し、卒業式前の5月末に、帰国する流れになっていた。コウさんが仕事に復帰した時には3回目の実習生のインターンシップが開始されてから2カ月程度経過した時であった。人数も10名程度に増えていた。実習生の専攻も日本語学科だけではなく、観光学科や英語学科など多岐に及び、日本語能力も様々であった。また、日本語に興味を持っていた、すべての実習生が日本で働くことを望んでいるわけではなかったため、指導が難しく感じた。

復帰に際してコウさんは経営者から、実習生の指導を依頼される（OPP2）。1回目の受け入れの際は、人数も少なかったこともあり、コウさんが初めからあいさつや接客マナーなどを指導し、目の届く範囲で指導に従って実習生は業務を行っていた。しかし、コウさんが復帰した頃には、3回目の実習生はインターンシップ開始より2カ月経過していた。実習生はおおよそその業務はできるようになっていたが、コウさんが良いと思えるような接客ではなかった。また、実習生と日本人従業員との人間関係が固定化されてしまっていた部分があり（SG3）、あの人の指示には従うが、この人の指示には従わないなどといった状況が生じていた（BFP4）。日本人従業員からの指示が妥当性を欠くものであれば、コウさんも納得ができたが、特定の日本人従業員や業務に対しての好き嫌いというような基準での行動であり、問題を感じた。加えて、日本人従業員によって指導が異なることも実習生の接客に影響していた。また、この頃には台湾や香港からの団体客も増え、それに伴って団体客の案内などの業務も増加していた。1日に数回訪れる団体客の案内についても、1日に何回も案内を行う実習生がいる一方で全く行わない実習生がいるなど、業務についても不均等な部分が生じていた。頻繁に案内を行う実習生も売店やレストランにいたくないからなどの理由が見受けられたという。売店でお客さんが買ったお土産を、向きをそろえ両手で渡すといった一つの行動でも、ある日本人従業員がやっているわけではないのに、なぜやらなければならないのかなどと実習生から不満を漏らされることもあった（SG4・SD2）。日本人従業員の接客がすべて正しいわけではなかったが、コウさんの立場上、数十年働いている日本人従業員に対して指摘することは困難であった。また、地方だからということではないが、職場の人間関係がそのまま、その地域の人間関係に影響することもあり、日本人従業員とのやりとりも難しく、うまく改善が進まなかった（BFP5・SD3）。

実習生自身で、どのような接客が美しいもので、気持ちがいいものであるのか判断してはしかったが、日本人が正しいという実習生の考え方を変えるには至らなかった。また、人数が増えたことでコウさんと実習生の関わりが1回目の受け入れ時よりも薄くなっていたことも影響を与えていた。この時、インターンシップ開始時に自分がおらず、初めの指導ができなかったことが強く影響していると感じた。インターンシップの途中からコウさんはこのような状況を変えようと試みるも、なかなかうまくいかず、3回目の受け入れは多くの課題を残しつつも終了することとなる。

4.3. 第3期 課題が緩和、解消され、一個人として実習生の成長を望む

3回目の受け入れの課題を改善するために、コウさんは4回目の受け入れについては、受け入

れ開始前から準備を進める。すべての大学ではないが、インターンシップ受け入れの説明会が行われる。その際にインターンシップにおける注意点を受け入れ担当の日本人従業員が留学生に提示できる資料を作成した。資料には、インターンシップの業務に対する諸注意と心構えを記した。心構えの部分では、日本人が正しい、日本のほうが上ということではなく、仕事として正しいことを行うようにという文言を入れた。また、日本語のみの勉強ではなく、日本での生活や文化、他者との付き合い方についても学んでほしいとも記した。この資料を事前に提示し、また、インターンシップ開始時にも提示することで、実習生の学びと仕事における責任について意識してもらおうと考えた。加えて、受け入れ時の歓迎会で経営者から実習生の教育係がコウさんであり、不明な点はまずコウさんに聞くようにと、より明示的に教育係であるという紹介が行われ、業務管理の系統が明確になった（SG5）。指導がコウさんに一元化されたことで、実習生の接客も統一されることになった。4回目の受け入れも10名程度であったが、大学によって半年、夏休みだけなど、受け入れの期間が多様になっていた。

コウさんは実際のインターンシップの運用において、レストランでの人間関係が固定的にならないように、10日ごとに実習生の持ち場が交代するようにした。このことによって実習生は否応なくすべての日本人従業員と接することとなった。加えて、団体客の案内についても50音順で実習生が毎回交代するようにした。程なく実習生はこの習慣がつき、自らの案内の順番を予約表に書き込むようになっていった（BFP6・SG6）。結果として、3回目の受け入れ時に発生した人間関係の固定化や業務の不均等感は解消された。また、3回目の受け入れまでは実習生が1ヵ月ごとにホテルとレストランを交代していたため、教育する側も誰に何をどこまで教えたのかが不明瞭になったり、実習生側も習ったことを忘れてしまったりすることもあった。ホテル、レストランで混乱が見られたことから、経営者の判断で4回目の受け入れからは半年ごとにホテルとレストランを交代することとし、混乱も解消された。

3回目の受け入れに比べ、4回目の受け入れは順調に進んだ。しかし、実習生の中には、なかなか日本人従業員の指示がわからずにコウさんの説明を通して理解できても、日本語では口に出せない実習生もいた。コウさん自身も教育係として伝え方などを工夫しながら指導を行った。インターンシップ開始時にある実習生が自身の感情などを表現できずに泣いてしまうということがあった。このような言語的に不安がある実習生については、以前から必ず誰かがついて業務で困ることがないようにしていた。この実習生はインターンシップ終了時には周囲の日本人従業員と問題なくやりとりができるようになっていった。言語的な教育や指導は基本的なことのみに行い、聞かれれば答えるようにしていたが、実習生はインターンシップを通して、業務や他者とのやりとりに必要なことばを身につけていった。このような実習生の成長はコウさんを含め、周囲の人にとっても喜ばしいことであったという。

また、コウさんのみでは対応できないことが起こった場合には、台湾の大学との窓口にもなっている日本人従業員などに相談するようにしているという。相談については、実習生から監視されているなどと思われないように細心の注意を払っているが、どのような問題から上役に相談するかなどの線引きは未だに難しいと感じている。特に実習生間の人間関係の問題など、教育係で

お姉さんの存在であるコウさんだからこそ相談してくれた内容については、上役に相談するわけにもいかず、問題解決や緩和が難しいこともあるという。実習生はインターンシップ参加によって、突然、社会人として扱われ、同時に外国である日本での生活にも慣れなければいけないことに対して精神面で不安を覚えることもある。そのような実習生の話を聞き、相談に乗ることで、少しでも不安を解消することができればとコウさんは考えている。

以上のような経験を経て、コウさんは実習生にインターンシップを通して、自分の行動に責任を持ち、あいさつなど礼儀正しく基本的なことができる人物になってほしいと考えるようになった。実習生が日本語学科の学生だけではなく、大学卒業後に必ずしも、日本で働いたり、日本語を使う職に就いたりするわけではないことから、日本語の上達については意識していないという。ただ、実習生に社会人として働く際に、周囲に気を配り、周囲からも信頼される人物になってほしいと考えながら指導を続けている（EFP）。

5. 指導観形成の要因と長期インターンシップ受け入れの課題

ここまでコウさんが教育係としてどのような経験を経て、指導観を形成してきたのかを分析してきた。コウさんは、教育係として目の前の課題に取り組み、日本人従業員と実習生との仲介役的な立場で葛藤を抱えつつも、その葛藤を乗り越えるために業務の改善試み、最終的には一個人として実習生の成長を望むというように指導観を形成していった。そこで、この指導観形成の要因と長期インターンシップ受け入れの課題について考えてみたい。

5.1. 指導観形成の要因

指導観形成の要因は社会的助勢（SG）と社会的方向づけ（SD）から捉えることができる。社会的助勢（SG）と社会的方向づけ（SD）について表2としてまとめる。以下、それぞれの要因がどのように指導観形成に影響したのか述べていく。

表2 コウさんの指導観形成の要因

社会的助勢（SG）			社会的方向づけ（SD）		
第1期	SG1	経営者からの信頼	第1期	SD1	ビザの申請が通らない
	SG2	実習生と日本人従業員の信頼関係への影響	第2期	SD2	実習生の不満
第2期	SG3	実習生の固定化された人間関係		SD3	地域の人間関係
	SG4	ある日本人従業員の接客 実習生間での業務の偏り			
第3期	SG5	経営者からの管理系統の明示			
	SG6	実習生の自発的な行動			

SG1は教育系の前提となるもので、経営者から信頼され、コウさんの立場が保証されていたからこそ指導観が形成されていった。また、順番は前後するが、SD1でビザの申請が通らなかったことは教育係としての立場をなくすものである。結果としてコウさんは日本人との結婚によって、この地に残ることになった。

次にSG2であるが、言語運用能力に起因するものであり、日本人従業員が依頼した業務を実習生が行わなかったことで、双方の信頼関係が揺らいだ。吉田（2019）はホテルにおける外国人人材雇用の課題として、言語運用能力が従業員間の意思疎通に影響することを挙げており、本研究の事例とも一致する。ただ、ここで重要なのは、日本語に対する理解や業務に対する理解など実習生には理解の段階があるということである。本研究の事例においては日本人従業員から一概に日本語能力の問題と捉えられてしまった。コウさんは、実習生が自身の理解について日本人従業員に聞き返し確認することで、自身の理解の段階を明確にし、コミュニケーション上の誤解が起きにくいようにした。これはコウさんのように日本語と中国語ができれば、理解の段階が把握できるが、日本人従業員に同様の判断を求めることは困難であると考えたためである。

そして、SG3、4であるが、コウさんが結婚のために3回目の受け入れ開始時にいなかったことで、日本人従業員と実習生の人間関係が固定化してしまったことによるものである。小さな組織の場合、業務がすべてマニュアル化されているわけではなく、先輩従業員から教わり、その教わったことが行動の指針となる。特に、実習生にとっては、海外の職場で初めの指導が正しいと認識し、行動の指針となることは当然のことである。横須賀（2020）が、インターンシップが実習生にとって、「企業現場の状況に埋め込まれたことばや文化と結びつき、過去からつながる自分を新たな社会文脈の中に位置づけながら、未来の人生を歩む自分を探求する場」と指摘しており、実習生は職場に埋め込まれたことばと文化の中で、自身を探索し位置づけていく。そのため、職場に埋め込まれたことばと文化がどのようなものであっても、その中で自身を位置づけていくことになる。SG4のある日本人従業員の接客は、実習生の中に日本人が規範であるという考えを生み、それを改めようとしたコウさんに対してはSD2のように不満が表出された。また、コウさん自身も将来にわたってこの地で生きていくことから、SD3の地域の人間関係が課題となり、先輩である日本人従業員が教えた接客方法と自身の指導が異なっても強く自身の考えを推し進めることは困難であった。そこでコウさんは4回目の受け入れの時期に職場の文化を変えようとした。SG5は4回目の受け入れの際に、経営者から実習生に明示的に管理系統が明示されたことによって、コウさんは自身の指導観に基づいた指導を行い、指導を一元化することで実習生の混乱をなくし、業務についても改善することができた。また、その指導の結果として、SG6の実習生の自発的な行動として表れていった。

このように見てくるとコウさんの指導観形成は、SG2、3、4のように職場で発生した課題に対して改善するという思いが強い促進要因となっていることがわかる。また、その根底にはSG1、5のように経営者からの信頼、コウさんの経営者への信頼が関係していた。コウさんの指導が担保され、さらにSG6の実習生の自発的な行動があったことで、コウさんの自己効力感が高まり、現在の指導観の形成につながっていった。仮に経営者との信頼関係や実習生の行動に変化がなけ

れば、現在のコウさんの指導観は形成されなかったかもしれない。ここにはコウさん自身の意識の変容や経験の積み重ねも影響していたと考えられる。「一個人として実習生の成長を望む」という指導観に至るプロセスはコウさん自身の教育係としての成長のプロセスでもある。日本人従業員と実習生との仲介役としてどのような関係を構築していきたいのかという意志の表象であるとも言える。コウさんは一個人として実習生の成長を望むという指導観を形成すると同時に、教育係として実習生が成長できる長期インターンシップの環境を整えていったのである。

5.2. 長期インターンシップ受け入れの課題

指導観形成プロセス及びその形成要因から、長期インターンシップの受け入れの課題として、1. 実習生の生活面に対する課題、2. 言語運用能力に関する課題、3. 実習生の言語・業務に対する理解の段階による課題、4. 実習生と日本人従業員、実習生間の人間関係に関する課題、の4点が確認できた。

まず、1点目の実習生の生活面に対する課題であるが、海外における長期インターンシップでは、実習生は慣れない環境への適応と業務への習熟を同時に求められることになる。そのため、様々な不安を感じる実習生も少なくない。この不安を軽減させる環境を整えることは長期インターンシップ受け入れの前提となる。短期インターンシップと異なり、1年の生活の基盤を保証し、生活面での支援を行うことはインターンシップを円滑に進める上でも必要不可欠であろう。

次に、2点目から4点目は業務上の課題である。本研究の事例では、教育係であるコウさんがこれらの課題を実習生が経験として乗り越える仕組みをつくることでそれぞれの課題を解消していった。課題の解消は業務の円滑な遂行にもつながる。また、この仕組みは、インターンシップを通して実習生の成長を望むという企業の文化をつくることでもある。特に3点目の実習生の言語・業務に対する理解の段階による課題については、日本人従業員が一概に日本語能力の課題と捉えず、確認することでも緩和・解消につながるものである。上記のような課題は、どのような状況下においてもある程度発生すると考えられる。しかし、長期インターンシップを受け入れている企業のすべてに、同国出身の教育係や先輩がいるわけでない。そのため、個々の企業の状況に合わせて、課題の解消を実習生の成長につなげ、どのように企業として業務を円滑に進めていくかという視点が受け入れ側には必要になる。半年から1年に及ぶ長期インターンシップは短期とは異なり、時間をかけて課題に取り組むことができる。時間をかけて課題を乗り越えるからこそ、実習生の成長や変化も大きい。課題を経験として乗り越える仕組みや環境をつくることは、実習生のインターンシップにおける経験に対する意味づけを促進し、人間的な成長にも貢献するものである。また、それは企業にとっても人材育成の仕組みや環境を整えることにもなるのではないだろうか。

本研究の事例から、長期インターンシップを受け入れには、インターンシップで発生する課題を将来につながる実習生の現在の経験としてどのようにデザインするのかという視点が重要となることが示唆された。

6. 本研究の意義と今後の展望

本研究は、観光産業で働く台湾人の教育係の一事例を扱ったものであるが、教育係という観点や発生する課題については、他の産業や技能実習制度などにも共通するところは多いのではないだろうか。特に数名程度で外国人従業員を雇用したり、インターンシップを受け入れたりする場合、発生する課題を従業員や実習生の経験としていかに乗り越えてもらうかという視点が重要であり、その経験が将来につながる現在をつくるのである。本研究が留学生の長期インターンシップ研究の資料として、研究分野に寄与するところは大きいと考える。加えて、教育係という実習生と日本人従業員の仲介役の経験を通して、長期インターンシップにおける課題やその対処法を示した点も本研究の意義である。

本研究の協力を得た観光業者において直近でインターンシップに参加していた実習生は、コロナウイルス感染拡大の影響で、実習途中の2020年2月に帰国することになってしまった。また、4回目の受け入れに参加したある実習生は、2020年4月より、研究対象としたホテルでの就職が決まっていたが、入国制限などの影響により、来日が困難になってしまったという。依然として厳しい状況は続いているが、このような状況下だからこそ、本研究のような事例を蓄積し、留学生のインターンシップ受け入れ再開に向けて研究を発展させていかなければならない。

今後、実習生と受け入れ側の経営者及び日本人従業員に対しても、同様の研究方法を用いて、長期インターンシップにおける課題やその対処法や乗り越え方について明らかにしていきたい。実習生、受け入れ側双方の視点から長期インターンシップを捉えることにより、詳細な受け入れモデルを示すことができると考える。このモデルは留学生のインターンシップの派遣元である大学や受け入れ側の企業にとっても人材育成や受け入れにおける基礎資料となるはずである。

謝辞

本研究の調査を快諾してくださったコウさんにこの場を借りて心よりお礼申し上げます。また、本稿の掲載許可をいただきました企業の経営者の方にも深く感謝いたします。

参考文献

- 紙矢健治 (2007)「台湾の職業系大学におけるインターンシップ教育の現状—観光系教育機関サンドイッチ教学」『産業教育学研究』37, (1), pp. 63-70
- 観光庁 (2019)「観光や宿泊業を取り巻く現状及び課題等について」
<https://www.mlit.go.jp/common/001271444.pdf> (2020年7月17日閲覧)
- 中里弘穂 (2017)「地域企業でのインターンシップの現状と課題：留学生の意識との比較も含めて」『経済教育』36, pp. 83-88
- 西舘崇 (2018)「留学生による伊勢崎地域インターンシップ事業の意義」『共愛学園前橋国際大学論集』18, pp. 333-346

- 蜂須賀柳子（2015）「外国人留学生のインターンシップ研修による学び—研修参加の目的, 評価, 課題の分析」『接触場面における相互行為の蓄積と評価 千葉大学大学院人文社会科学研究科研究プロジェクト報告書 接触場面の言語管理研究』12, pp. 55-69
- 蜂須賀柳子（2020）「外国人留学生のキャリア形成—インターンシップ参加の実態調査と事例から」『日本語教育』175, pp. 50-64
- 安田裕子（2019）「TEA（複線径路等至性アプローチ）」サトウタツヤ, 春日秀朗, 神崎真美（編）『質的研究法マッピング』（pp. 16-22）新曜社
- 吉田雅也（2019）「ホテル産業における外国人材の活用状況と課題：国内ホテルチェーンの事例研究」『日本国際観光学会論文集』26, pp. 193-198