

日本への海外インターンシップの現状についての インタビュー調査

戸川 美恵子
(育達科技大學)

0. はじめに

戸川・内山 (2019) では、台湾から日本への海外インターンシップの現状を報告するとともに、日本国外での日本語教育という視点から、主に派遣側の立場で、その課題について指摘した。

台湾では、日本の宿泊施設を受け入れ先とする海外インターンシップの募集が2018年頃から急増している。これは、台湾で日本語を学ぶ学生の自己教育の機会拡大に貢献するものだが、一方で急激に生じた変化に伴う歪みも見られた。日本語教育の視点では教育効果がそれほど高いとは言えず、実習生を労働力としか見ない施設もあるなど参加学生が過度のストレスを感じる事例も見られた。しかし、戸川・内山 (2019) は、日本語教育の視点での考察であったため、実習生への聞きとりで十分でない点があったと思われる。

本稿では、事例報告として2019年度内の実習生を対象に行なった詳細なインタビュー調査の結果について述べるとともに、そこでの事例を検討することで海外インターンシップに関する知見を得ることを目的とする。

1. インタビュー調査の概要

1.1. 調査目的

台湾から日本への海外インターンシップを評価するためには、まずもってその実態を知る必要がある。台湾から日本への海外インターンシップの実情を知るべく、参加者に対するインタビュー調査を行なった。

1.2. 調査対象

2019年度内に日本での海外インターンシップを実施して台湾に帰国した育達科技大學の学生19名を対象に調査を行なった。

1.3. 調査方法

まず、対象となる学生19名に対して、基本事項を調査紙（選択肢＋短文回答）によって質問した。

その後、事前に質問項目を準備し、個別に対面でのインタビュー調査（1人あたり20～40分程度）を行なった。なお、インタビュー調査では調査紙での回答についての追加の聞きとり（詳細の確認など）も合わせて行なった。

1.4. アンケート調査

1.4.1. 調査対象者の基本情報

アンケート調査による調査対象者の基本情報を表1～3に示す。

表1 高校時代の所属科

応用日本語科	6人
調理科	4人
普通科	3人
情報処理科（プログラミング科を含む）	3人
観光科	1人
会計科	1人
農場経営科	1人

高校時代の所属科はさまざまに高校での日本語学習経験のある者もいれば（ほとんど）ない者もいる。

表2 実習期間

半年	8ヶ月	1年*
10	7	2

*2名とも新型コロナウイルス感染症の拡大を理由に家族の希望で途中帰国（実習期間は8ヶ月）

実習開始時期は、2018年9月から2019年9月、実習終了時期は2019年2月から2020年3月までの期間である。

表3 実習地点

北海道	長野県	山梨県
9	6	4

北海道は5地点、長野県は1地点、山梨県は2地点で実施した。なお、実習先の業種は19人すべてで（観光・リゾート）ホテルであった。

1.4.2. 調査対象者の日本語能力

アンケート調査による日本語能力に関する情報を表4～6に示す。

表4 日本語能力試験（JLPT）

	実習前	実習後
N1	0	0
N2	2	3
N3	4	4
N4	1	1
N5	3	3
なし*	9	8

*「なし」には、未受験・不明を含む

表5 実習で日本語能力が向上したと思うか

大いに向上した	向上した	少し向上した	向上しなかった	わからない
1	13	3	1	1

表6 向上したと思う日本語能力（複数回答可）

話す	聴く	読む	書く	訳す
16	14	8	3	4

日本語能力の向上を実感している学生が多いが、実習前後で受験した日本語能力試験の合格実績でみれば大きな差は認められない。学生が実感している日本語能力の向上では話す力が最も多いが、日本語能力試験に会話の試験がないこともあるのかもしれない。しかし、それ以上に口頭での運用において自信がついた面があるのではないかと思う。実際に、「日本人と話すことが怖くなくなった」「話す時に以前ほど緊張しなくなった」と心理的な変化を特記する回答が見られた。

1.4.3. 調査対象者の健康状態

調査対象者に日本滞在中に体調を崩したことがあったかと尋ねた結果が表7である。

表7 日本滞在中の体調の変化

体調を崩したことがあった	特に問題はなかった	その他
4	14	1

「その他」は、「気分が落ち込むことはあったが、健康については特に問題なかった。」という回答である。「体調を崩したことがあった」と回答した4人は、いずれも気候の違いによると思われる風邪（普通感冒）での発熱や鼻炎であり、市販薬の服用などにより軽い症状で済んだようである。

1.4.4. 実習施設での実習指導

仕事内容や仕事でのマナー・注意すべき点などについて実習施設で指導を受けたかどうか尋ねた結果を表8に示す。

表8 実習指導の有無（複数回答可）

あった	現場で直接指導された	特別な指導はなかった
8	17	3

追加の聞きとりによれば、事前指導のうちの6回答は書類の記入要領などの極めて簡素なものだったようである。実態としては、事前指導ではなく現場での直接指導が中心であるといえるだろう。また、具体的な指導がなくもっぱら「見て覚える」式も少数ながらあったようだ。

1.4.5. 日本語教育や文化研修

インターンシップ先で日本語教育を受けたり、実習施設で日本文化等の研修を受けたかどうか尋ねた結果を表9・10に示す。

表9 日本語教育の有無

あった	なかった
5	14

日本語教育が提供されていたのは3施設であった。同系列の別ホテルで週に1回4時間の授業（文法・語彙・読解）を行なった施設、支配人が定期的に日本語の指導を行なった施設、社員が日本語の先生となって会話の練習をするほか日本語で日記を書いて支配人が定期的にチェックするという施設があった。追加の聞きとりによれば、いずれも指導に当たった日本人がとても熱心で大変役に立つものだったと感謝の意を示した。

表10 日本文化研修の有無

あった	なかった
2	17

文化研修が提供されていたのは1施設であつ

た。実習の最初の3日間、いけばな・茶道の体験、着物の着方や着物での歩き方、畳の上での正座の仕方などの日本の伝統的なマナー、食事の作法などについての研修があったという。参加者はとても貴重な体験と捉えており、満足度の高い活動であったことが窺える。

2. インタビュー調査の結果と考察

インタビュー調査により、以下のような結果が得られた。

2.1. 海外インターンシップへの参加希望

日本への海外インターンシップをもとから希望していたのか尋ねた結果、実習を希望していた学生が56%（そのうち、積極的に希望していた者は31%）、希望していなかった学生が44%であった。

希望していた者の理由は、〈（実際に日本語を使って）日本語の会話力を上げたかった〉〈自分を進歩させたかった〉〈違った生活がしてみたかった〉〈（日本に行ったことがなかったので）日本へ行きたいと思った〉というものである。一方、実習に行きたいと思わなかった理由は〈日本語能力に不安があった〉〈勇気が持てなかった〉〈異文化に適應できるか心配だった〉〈家族が寂しがると思った〉というものであった。

ここでは前向きな理由と後ろ向きな理由とがおおよそ表裏一体であることがわかる。日本語能力が十分ではないという現状認識は共通しているも、一方ではそれを上げるために実習に参加したいと思ひ、一方ではそれでは不安だと感じて実習に参加したくないと思っているわけである。このことは「背中を押す」ことができれば、実習に後ろ向きだった学生も実習に参加するようになることを示している。では、実際に彼らの背中を押したものは何であったろうか。聞きとりによれば、先生の助言と友人（先輩や同級生）の勧めとがほぼ半々であった。あるいは、先生の助言を受け、友人と相談して一緒に参加したという例もあった。大学の日本語学科で学ぶ学生は潜在的には日本で生活がしたいという希望を持っている者が少なくないので、適切な助言を与えることができれば、もともとは実習に積極的ではない者でも実習

への参加を決断するようになることがわかる。

2.2. 海外インターンシップ参加者の満足度

海外インターンシップに参加して「よかった」と答えた者が76.5%、「まあまあよかった」「微妙だ（行ってよかったという思いもあれば行かなければよかったという思いもある）」と答えた者が11.8%ずつであった。「よかった」とする理由は、特別な経験や貴重な思い出ができたと感じることや日本語能力の向上が実感できたことである。ただし、「よかった」と答えた者の中でも、「もう一度行けと言われれば行きたくない」「絶対に行かなければいけないということもない」「後輩には勧めない」「自分が実習したホテルは勧めない」「もう一度行くなれば別のホテルがいい」「別の実習先がよかった」などの意見もあり、経験から様々なことを学んだという達成感はあるものの、嫌な思いをすることがあったり、実習自体が辛い経験であったり、他の実習先の話（待遇や実習内容等）を聞いて羨んだりと複雑な心情も透ける。海外インターンシップに対する否定的な評価の理由は、「卑猥なお客がいた」「（大きなホテルに比べて）実習代がとても安かったり」という不快な経験、「いろいろ心配をかけた」という家族との関係、「仕事の内容によっては周りの日本人がみんな冷たいと感じることがあった」「外国人には日本での仕事は向いていないと感じた」という疎外感、「台湾に戻ってから、たくさんの単位を取らなければいけなくなった」という制度面の問題があった。

2.2.1. 望ましいインターンシップの実習期間

海外インターンシップの満足度を確かめるために、望ましい実習期間はどのくらいだと思いか尋ねたところ、実際の実習期間よりも長い期間を答えた者が76.5%、実際の実習期間と同じ期間を答えた者が23.5%で、実際の実習期間よりも短い期間を答えた者はなかった。実際の実習期間よりも長い期間を答えた者に共通していたのは、長い方がさらに多くのことが学べるという意見であった。このことから、海外インターンシップでの専門的で実践的な『学び』については、参加のほとんどが高い満足度を得ていると言ってよいのではないかと思う。

2.2.2. インターンシップを後輩に勧めたいか

日本への海外インターンシップを後輩に勧めたいか尋ねたところ、「勧めたい」が64.3%、「勧めてもいい」と「別のホテルなら勧めたい」がそれぞれ14.3%、「勧めない」が7.1%だった。勧めたい理由としては、多くのことが学べることや台湾ではできない経験ができることのほか、お金を稼ぐことの大変さがわかるというものがあつた。一方、否定的な意見は、海外インターンシップ自体よりも自分の実習先は勧めたくないというものであつた。具体的には、単純作業が多く日本語を使う機会があまりないこと、規模の小さなホテルではさまざまな業務が体験できないこと、日本語や業務の指導が不十分だと感じたことなどがあつた。同じ時期に自分とは異なる実習先で実習した者の話を聞いた結果であることが多かつた。このことから、「後輩に勧めない」という意見も、その多くは、実習でより多くのことを学びたいという意識の裏返しであると解してよいと思う。

2.2.3. 台湾に帰りたと思ったこと

インタビューでは8人が実習中に台湾に帰りたと思ったことがあると答えた。帰りたと思った理由は、体調を崩した際に助けてくれる人がいなかったことが4人、食べ物が合わなかつたことが2人、仕事に慣れず心身の疲れが溜まつたことと上司との人間関係がうまく行かなかつたことがそれぞれ1人であつた。

食べ物については、台湾に帰りたといまでは思わなくとも、台湾の食べ物が恋しくなつたと答えた者が上記以外にも複数あつた。食べ物が合わない点としては、味付けがしょっぱい、生野菜ばかりが多い（台湾では野菜には火を通して食べるのが一般的である）というものである。

既に述べたように、新型コロナウイルス感染症の影響で途中帰国した2人を除き、全員が実習期間を満了して台湾に帰国した。台湾に帰りたと思った時には、最後までやり遂げようと思ひ直したり、同じ実習先のクラスメートに励まされたり、富士山を眺めて気分転換をしたりしたという。

2.2.4. 実習先での人間関係

前項で台湾に帰りたと思った理由に上司との人間関係があつたことを述べた。日本での海外インターンシップでの人間関係はどのようなものであつただろうか。

実習先での人間関係については、「問題がなかつた」と答えた者が53.0%、「特定の人を除き問題はなかつた」と答えた者が17.6%、「問題があつた」と答えた者が29.4%であつた。

人間関係に「問題があつた」と答えた者の間では、スタッフと年齢差が大きいために関係の構築が難しいという意見が多かつた。一方で、人間関係に問題はなかつたと答えた者では、年齢差のあるスタッフが子供や孫のように可愛がってくれたという意見も複数あつた。実際には、年齢差の問題というより（日本語の運用能力の差を含め）積極的にコミュニケーションをとろうとしたかどうかにかつた問題があつたのではないかと推察する。

特定の人との人間関係に問題があつたとする答えでは、具体的には「18歳の準社員があいさつをしても返してくれず、自分が何かをするたびに『ダメ、ダメ』と否定された」「レストランのリーダーの機嫌が悪いときに『日本語もできないのに何しに日本へ来たの!』と言われた」「常に文句を言いながら仕事をしている人たちがいて付き合いづらかつた」「何も教えてくれないので仕事中に質問したら『邪魔』と言われた」「怖い女性がいて、何をやっても『ダメ、ダメ』と言われた。何をすればいいか尋ねると『そうだね。とりあえず、そこにいて。』と言われた」「20代の社員は何かあるとすぐに顔色が変わり、やりにくかつた」「女将さんの息子の部長が意地悪で、よく人をいじめてはみんなに嫌われていた」「『どうせ実習が終わつたら帰るんだから』と、専門的なことを教えてくれない人がいた」などというものである²⁾。このようなケースでは、特定の人を除けば「みんな親切で良くしてくれた」ことや「日本人は私の話したいことをちゃんと理解してくれて、日本語でおしゃべりしてくれた」ことなどで、特定の人（たち）との人間関係が実習の大きな障害にはならなかつたといえるようだ。

また、「実習の初めの頃、20代の正社員に『邪魔』と言われたが、仕事が終わった後に『ごめんね』と謝ってもらった」と仕事とそれ以外の場とで態度の違いを感じたという意見もあった。実際に人間関係に問題を感じた者の多くが「普段は優しいが、仕事のときは厳しい」という感想を持っていた。筆者の台湾での生活経験で言えば、場面によって態度を変えるよりも、人によって態度を変える人が多く、むしろその方が当然という風がある。そのため、仕事の場では厳しくするという方法が受け入れられにくかったことが想像される。しかし、日本人のスタッフが普段は優しいことに気づき、次第に打ち解けていったようである。一方で、「社員であれ、客であれ、みな排他的なところがあった。日本人に対する態度と外国人に対する態度には差があった」と、人による態度の違いを強く感じとった者もいた。

日本語能力が比較的高い実習生では、実習先の人間関係に巻き込まれてしまったケースもあったようだ。その実習先では40年間アルバイト勤務しているような人がいる一方で、入社1年未満という社員も多く、正社員とアルバイトとが互いに『あいつらはちゃんと仕事をしない』と言い合っており、会話をする際に相手に合わせなければならない（発言のタイミングを探ったり、話題に乗って合わせるようにしないと気まずくなる）のが大変だったという。

2.2.5. 実習先での客との関係

前項で見た通り、実習先での職場としての人間関係では、特定の人たちを除いては大きな問題がなかったケースが多かった。では、実習先での客との関係はどうだったであろうか。

客との関係では、日本人の中老年男性客と中国人観光客とに対する意見が多かった。日本人の中老年男性客は、勝手な要求や無理な要求をしたり（断ると怒られた）、（自分たちがしたことではないことでも）頭ごなしに怒ったり、手などを触ってきたり、外国人だとわかると「日本人じゃないの?」と言ったりする人もいたようだ。また、そのような客は、ほぼ例外なく使用後の客室がとても汚かったという。これらを含め、日本人

客についての否定的なイメージは、総じて「日本人に対する態度と外国人に対する態度には差があり、年齢が高い人は特にお酒を飲むと態度が悪くなって少し卑猥になる」というものである。一方、外国人観光客では中国人観光客に対する否定的な意見が目立った。マナーや態度に問題のある人が多く、接客時に台湾の国旗のバッジをつけているといい態度を示さなくなることがあったという。これは両者の政治的な関係性はもちろん、相手同士の話している言葉（中国語）がわかるということもあるのだろう。なお、国旗のバッジについては、台湾だとわかる日本人客はほとんどおらず、「何人?」と言われたり東南アジアの国と思われたりしたことにショックを感じた者も複数いた。一方で、台湾人だとわかると「日本語上手いな」「台湾好きなんだ。頑張ってる」などと励ましてくれた日本人客もいたそうである。また、欧米人の観光客の中には英語で言っても指示を守らないなど、アジア人に対する差別意識を感じたと述べる者もいた。

もちろん、実習生の側に問題があったケースもある。日本語があまり話せない実習生が「は?お前、何言ってるんだよ!」と客に怒られてしまい、日本語の比較的にできる実習生が（日本人スタッフの要請で）通訳に入ってとりなしたことがあったという。また、これは台湾の日本語教育関係者では以前から広く知られていることであるが、台湾では聞き返すときに「あー?」と大きな声で言う習慣があり、特に日本人には非常に失礼に聞こえる（授業で必ず注意することである）。実習の中で日本人の中年男性客に「あー?」と聞き返し、「『あー?』じゃないよ!おまえ何言ってるんだよ!もう来なくていいよ!」とひどく怒らせてしまったという実習生もいた。当事者の実習生も知識としては知っていたが、思わずそう聞き返してしまったということらしく、強く反省していた。

2.2.6. 実習での住環境について

実習期間中は、社員寮や従業員部屋として使われているホテルの部屋に宿泊していた。1人部屋（30.8%）と実習生同士2~3人での相部屋（69.2%）とがあった。相部屋ではルームメイ

ト（同じ学校のクラスメートや他の国からの実習生）とトラブル（生活習慣や衛生観念の違いなど）になったケースもあったが、「停電でお湯が出ない時などに、寮に住んでいる正社員の人がいろいろと助けてくれた」と社員寮ならではの良さもあったようだ。

今回の調査では、住環境について特別な不満は聞かれなかった。多くの実習生が、日本での海外インターンシップ経験者から生活面のアドバイスを受けていたようである。戸川・内山（2019：15）では、コンビニとWi-Fiが利用しづらいことが実習生の負担になっていると指摘している。しかし、例えば、Wi-Fiについては、Wi-Fiがなかったり、あっても電波強度が弱かったりすることが多いという情報を得ており、自分でモバイルルータなどを申し込んだ（台湾で事前手続きをしたり、日本到着時に空港で手続きをしたりした）ケースが多かった。また、実習先がすべて観光地やリゾート地のホテルであることもあり、市街地まではバス（ホテルバス・路線バス）や社員専用車で1～2時間かかるというところも多かった。ただ、今回の実習先では、付近にコンビニや（小型）スーパーや飲食店などがある場合が多く、交通自体は不便でも、生活の面で特別不便に感じることはなかったようだ。

仕事の休日には、周辺の商業施設（イオンモール、ドン・キホーテ、ユニクロなど）でショッピングをしたという者や、「何度か友達と特急列車に乗って東京に行った」「社員さんが私たちを車で遊びに連れて行ってくれた」「冬シーズン前のメンテナンスのため休館期間に、東京・大阪・徳島などにクラスメートと旅行した」など、遠出をした者もいた。一方、近くに風光明媚な観光スポットなどがあって綺麗な景色を眺めて過ごしたり、僻地で娯楽がないためむしろゆっくり休息することができたという者もいた。

2.3. 海外インターンシップで学んだこと

実習生が日本での海外インターンシップで学んだと答えたものは以下のようなことであった（カッコ内はのべ数）。なお、「おしぼりの折り方」「お酒の作り方」などの細かなスキルについての回答は除いている。

- ・失礼にならない接客の態度(3)
- ・自分自身をコントロールして、ストレスを溜め込まないようにすべきこと(3)
- ・遅刻してはいけないこと（10分前行動）(3)
- ・日本の「お酒文化」(2)
- ・お客様に対する態度と礼儀(2)
- ・あいさつの重要性(2)
- ・仕事に向き合う態度(2)
- ・わかったふりをせず、わからないことはすぐに聞かなければならないこと(2)
- ・嫌な気分になっても反抗的な態度をとってはいけないこと(2)
- ・いろいろな人にどうやって合わせればいいのかということ
- ・直接的な言い方をしないこと
- ・仕事中はスマホをいじってはいけないこと
- ・お客に怒られても深刻に考え過ぎず、またやり直せばいいということ
- ・お年寄りには丁寧に接した方がいいこと
- ・人と助け合うことで問題が解決できること
- ・欧米人の客もいるのでやはり英語が大事だということ

社会人として、あるいは、ビジネスにおいては当然のことも少なくないが、文化の違いに起因すると思われるものもあり、実習生たちが体験的に理解したこととしては納得できる内容と思う。

2.4. 大学に対して言いたいこと

日本への海外インターンシップについて大学に要求したいことについて尋ねたところ、大学と仲介業者（日本・台湾）と実習先との連携不足を指摘する意見が多く聞かれた。特に、事前の準備に関する情報（実習や寮で必要になる物品の情報）や実習内容（担当業務）に関する情報が不足しており、実習先に行って初めて聞いた話が多かったことに不満が強かった。必要なものを持って行かなかったり、逆に不要なものを持って行ってしまったりしたというケースも少なくなく、レストランでの接客だけならばわざわざ日本へ行く意味がないと思うという意見もあった。また、日本側の仲介業者と実習先のホテルの連携が悪く、実習先への交通手段が確保されておらず、スーツケー

スを持って40分近く歩いたというものもあった（同じ実習先でも他の業者が仲介した大学では専用車の用意があったという）。

実習生の要求は、大学側が事前に実習先と直接十分な連絡・確認を行なっておくということである。この言い分はもつともであるが、複数のブローカーが介在する現行のシステムでは、改善が難しい部分でもある。日本側の業者による実習先の決定（割り振り）が実習開始の1ヶ月ほど前になるため、大学側は諸手続きに追われてしまう。そのため、事前の説明会は出発直前になることが多く、説明会も台湾側の業者が出席して実施する形になり、具体的な質問には答えられない場合が少なくない。さらに、台湾出発後には台湾側の業者からの連絡がなくなること（日本側の業者や大学からは実習の進行状況や問題点についての問い合わせがあるが、出発までを担当する台湾側の業者からは通例としてない）も実習生に不信感を与えることになっているようである。

3. まとめ

今回のインタビュー調査では、台湾から日本への海外インターンシップの現状と問題点を把握することができた。実習生たちは、海外インターンシップを通じてできるだけ多くのことを学ぼうとしており、実際に様々なことを体験的に学んだということができようであろう。日本語能力の向上については、実感している者が多い反面、日本語能力試験などの客観的な指標には反映されていない。自信を持って日本語を使う（話す）ことができるようになったものと思われるが、過剰な自信から台湾帰国後に読解・文法・作文などの学習が疎かにならないようにしたい。

ただ、実習先によって、施設側の対応にはなお大きな差があるようである。これは実習生の満足度だけでなく、日本語を使って働くことや日本・日本語への関心にも影響を与えかねず、事前情報の可能な限り十分な提供とあわせ、派遣側として特に検討を要する事項である。海外インターンシップについては、約8割の参加者が肯定的な評価をしているが、実習期間中の単位取得に関する

意見があったように、制度面で整備すべきことも残されていると感じる。

3.1. 新型コロナウイルス感染症について

今回の調査対象者の中でも、日本における新型コロナウイルス感染症の拡大によって、3月上旬で予定を打ち切って台湾に帰国した者が複数いた。新型コロナウイルスの封じ込めに成功した台湾がもとの生活に戻りつつある一方、日本において新型コロナウイルス感染症はいまだ収束していない。特に、台湾から日本への海外インターンシップの受け入れ先は宿泊・観光業であり、新型コロナウイルス感染症の拡大で最も影響を受けている業種の一つでもある。今後、台湾から日本への海外インターンシップの実施はまったく未知数だと言わざるをえない。そのため、本稿で得られた知見もどのように活用されるべきかは見通しが立たない部分もある。しかしながら、海外インターンシップを、経験を通じて学ぶ専門性の高い実践的な教育活動と見るならば、形こそ違え日本国外の日本語教育の様々な現場にフィードバックできるものもあるのではないかと考えている。

謝辞

本稿の作成では、別府大学文学部の内山和也先生に協力・助言をいただいた。ここに記して感謝したい。

注

- 1) 実習先・実習内容・実習時期によって差はあるが、ほとんどが月8～10万円、忙しい時期では残業代を含めて10～15万円程度であったようだ（そこから、寮費や高熱に食費等が引かれる場合もある）。ただし、残業などがなく月6～7万円に止まるケースもあり、他方で盆や正月等の忙しい時期には18万円から24万円を得たという者もいた。
- 2) 「上司が体に触ってきたこともあり、また、気持ちの悪いことを言われたこともあった」という声もあり、一部ではセクハラまがいの行為もあったようだ。

参考文献

戸川美恵子・内山和也（2019）「日本への海外
インターンシップの現状と課題：日本語教育の

視点から」, 『別府大学日本語教育研究』 9,
pp.13-19, 別府大学日本語教育研究センター.
(2020年3月22日受付、2020年6月30日再受付)