

令和 3 年度 【 学園研究費助成金 < A > 】 研究成果報告書

学部名 現代マネジメント学部

フリガナ オオグシ・ヨウコ
氏名 大串 葉子

研究期間 令和 3 年度

研究課題名 外国人材の生活・技術習得支援に効果的な IT インパクトの抽出

研究組織

	氏名	学部	職位
研究代表者	大串葉子	現代マネジメント学部	教授
研究分担者			
研究分担者			

1. 本研究開始の背景や目的等 (200 字～300 字程度で記述)

近年、急増している外国人材への生活支援や技術習得支援について、効果的な手法の開発が喫緊の課題であるにもかかわらず、IT インパクト (IT 利用による効率性や満足度を高める要因) やデザインの観点からの研究成果はほとんどみられない。

本研究プロジェクトの目的は、IT デザインの視点から、IT の使用が外国人材の仕事および生活面での有益な情報取得にどのように役立つのかを調査・分析することで、外国人材の日本における生活満足度を高め、技術を習得するための IT インパクトを抽出することである。

2. 研究の推進方策 (300 字程度で記述)

本研究では、建設業界と介護業界で働く技能実習生に対して、アンケートの調査を実施することによって量的なデータを入手して統計的な手法を用いた分析を行う予定であった。しかしながら、コロナ禍で多くの外国人材が来日できないことや、業界で外国人材への不適切な扱いへの報道を理由に、協力承諾があった複数の企業で調査実施が困難になってしまった。そこで、外国人材を多く抱える企業関係者へ継続してインタビューを行うとともに、WEB 教材を作成している企業に対して、どのような内容の教材作成の発注が多いのか、視聴者の国別特性があるのかについてインタビューを行った。さらに、最近活用が進むロボットを活用した支援が可能かどうかを調査するために、ロボットによるサービスを受けたカフェの顧客に満足度調査を実施した。

3. 研究成果の概要 (600字～800字程度で記述)

技能実習生を雇用している A 会社にインタビューし、教育訓練内容、そして来日してからの生活支援や技術習得のための IT 活用等について継続して伺った。インタビューの結果、建設業界では多くの外国人材、特に技能実習生を抱えているにも関わらず、共通の技術習得アプリなどは存在しないこと、コロナ禍の 2020 年春になって初めて自社で必要な技術の部分的な解説ビデオを制作し始め、2021 年も安全対策についてのビデオを制作して技術習得教育を行っていることが分かった。日本語を含めた生活支援については寮生活のなかで学習してもらい、さらに仕事に必要なコミュニケーションには LINE などの SNS が使われていた。さらに、技能実習生を多数抱えておられる管理団体である B 社にインタビュー調査を実施した。ここでは生活支援教材を YouTube で配信したり、生活関連の相談などをフェイスブックのメッセージャーで受け付けたりと IT を活用した様々な取り組みを行っておられた。

WEB 教材を開発している C 社はもともと翻訳が本業であったが、技能実習生を抱える小規模企業からの要望で、生活支援のための一般的な情報を網羅したビデオ教材（英語とベトナム語）を作成して販売している。特に介護業界から介護技術の習得のための部分的な教材の発注が多いということが分かった。複数の介護事業所を持つ D 社は、自ら多言語の介護技術習得のためのビデオ教材を開発している。自社で利用する教材の一般販売も行っている。介護業界は、コロナ禍では「やって見せて」「説明して」「やってもらって」習得するという段階を複数回実践するのが難しいのでビデオなどオンライン教材を効果的に利用しているということであった。

コロナ禍で、就労の現場ではロボットが活躍し始めているので、デザインやサービスの満足度の調査も行った。その結果はおおむね良好で、言葉の壁を超えやすいことから外国人材の生活支援や技術習得支援にも活用できそうなことが分かった。

4. キーワード (本研究のキーワードを 1 項目以上 8 項目以内で記載)

①IT インパクト	②外国人材	③生活支援	④技術習得支援
⑤デジタル	⑥ロボット	⑦	⑧

5. 研究成果及び今後の展望 (公開した研究成果、今後の研究成果公開予定・方法等について記載すること。既に公開したものについては次の通り記載すること。著書は、著者名、書名、頁数、発行年月日、出版社名を記載。論文は、著書名、題名、掲載誌名、発行年、巻・号・頁を記載。学会発表は発表者名、発表標題、学会名、発表年月日を記載。著者名、発表者名が多い場合には主な者を記載し、他〇名等で省略可。発表数が多い場合には代表的なもののみ数件を記載。)

本研究の成果の一部を PACIS2022 (Pacific Asia conference on Information System アジア太平洋地区情報学会：台北とシドニーで開催) で学会発表を行うべく、一橋大学の宋講師、京都芸工繊維大学の PARK 准教授、北京工業大学の CHAN 教授と論文を投稿中である。