

“生活用日语：全国调查”结果报告

<简报版>

2009年5月20日发行

独立行政法人 国立国语研究所
日语教育基础信息中心
学习项目组·评价基准组

国立国语研究所日语教育基础信息中心自2006年以来，针对“生活用日语”及其培养方法开展了一系列的研究。“生活用日语”是指，母语不是日语的外国人作为日本社会的一员扎根各地区，并活跃于单位与学校所必需的日语能力。

为了明确界定“生活用日语”，需要广泛收集信息，例如居住在日本的外国人会在哪些环境中接触到日语、会有哪些学习日语的需求、各地区有什么特点等等。作为其中的一个环节，我们在2008年10月至12月，分别面向外国人和日本人，在全国实施了大规模的问卷调查。

<调查概要>

(1) 回答问卷的外国人

- 全国20个地区
- 年龄在20岁以上
- 通过国际交流协会和日语教育机构工作人员散发
- 邮寄、调查合作者回收
- 回收数 1,662 (在每一地区散发50份以上)
- 问卷的内容
 - 1) 14个场面(或主题)的105个语言行为:接触的频度(何种语言都行),能否用日语完成那个行为,有无学习的需求。
 - 2) 日语使用及学习中的问题
 - 3) 属性
- 问卷使用的语言:日语,汉语,葡萄牙语,英语,西班牙语等13种语言。

(2) 回答问卷的日本人

- 全国200个地点
- 20~79岁
- 分层二段随机抽取
- 邮寄回收
- 回收数 1,176 (散发数:5,000)
- 问卷的内容
 - 1) 9个场面(或主题)的34个语言行为:接触的频度(何种语言都行),是否使用日语,用日语进行的困难度。
 - 2) 和外国人用日语交流时注意哪些事情
 - 3) 属性
- 问卷使用的语言:日语

为了将调查结果的概要广泛迅速地告知社会，特发行本简报。更详细的统计、分析结果将在2009年度之内公布。此外，本简报的内容登载在以下网页。

http://www.kokken.go.jp/katsudo/seika/nihongo_syllabus/research/

* 本调查受到科学研究费(20320074)的资助。

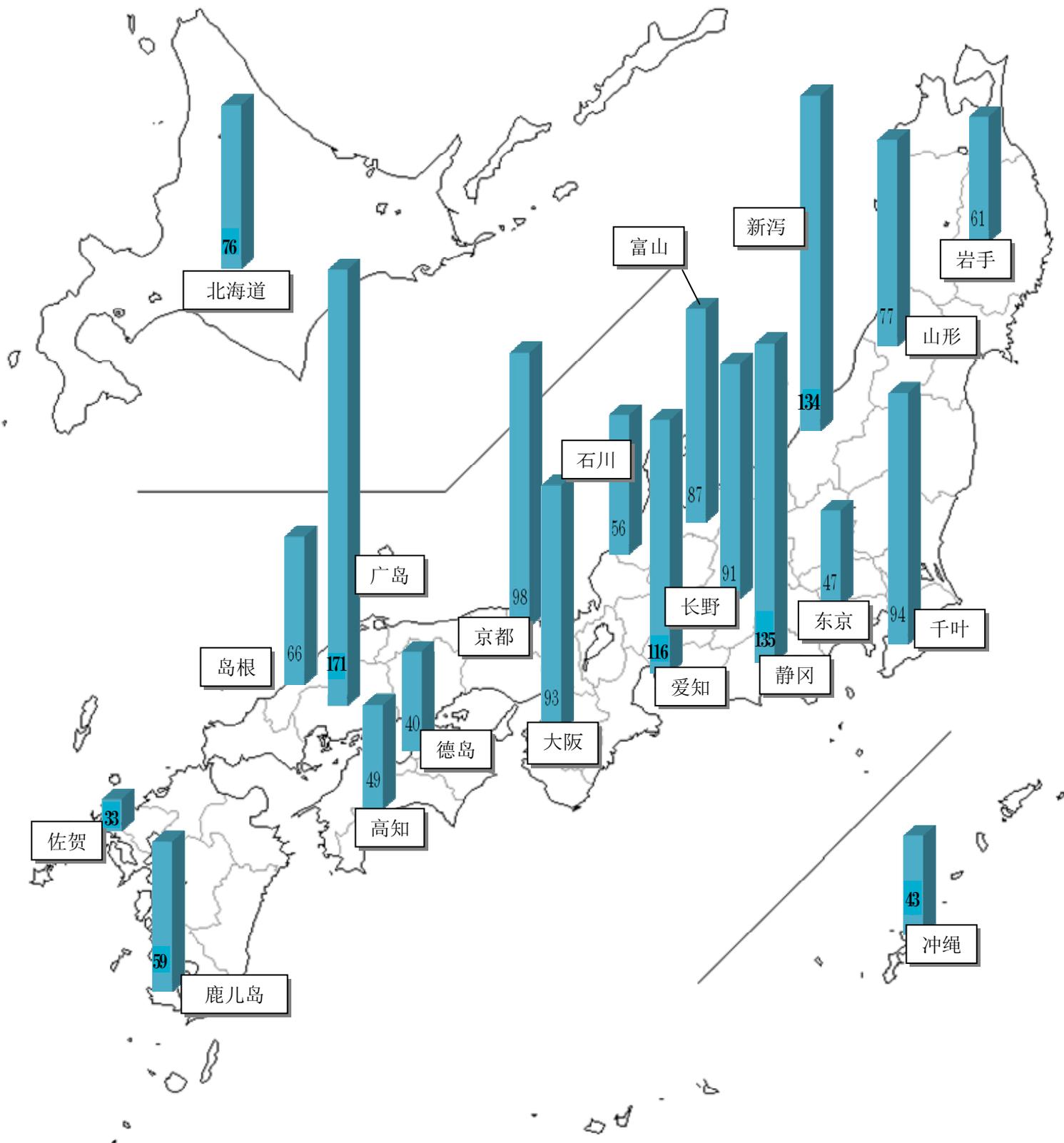
<联系地址> 〒190-8561 東京都立川市緑町10-2
独立行政法人国立国语研究所日语教育基础信息中心
学习项目组、评价基准组
电话:042-540-4300(总机) FAX:042-540-4333(总机)



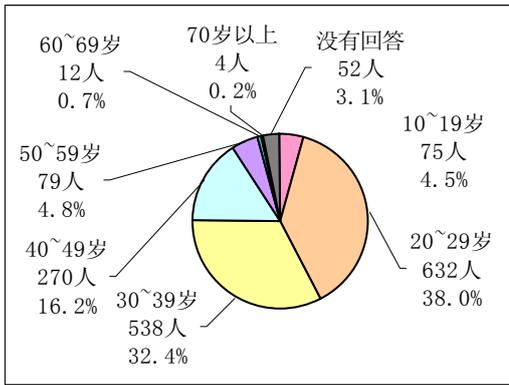
面向外国人的调查：结果概要

1. 关于问卷回答人

1.1. 回答人的居住地（问卷的散发地区） *数字是各地区的问卷回收数。

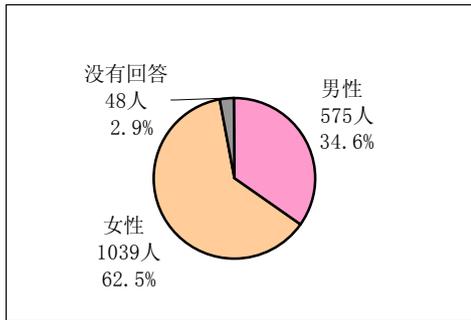


1.2. 年龄



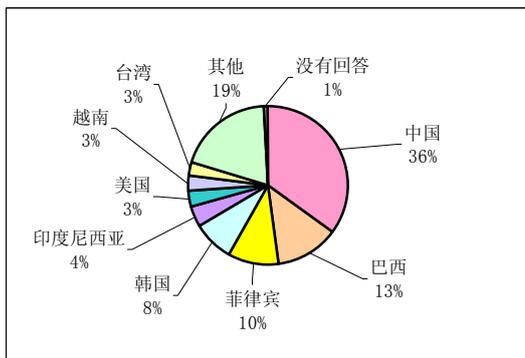
20多岁和30多岁的人占到被调查总数的70%，样本总体较偏向年轻人群。本调查将调查对象定为20岁以上，但是在实际发放问卷过程中，确认年龄之后再发问卷有实际困难，所以对象中有十几岁的人。50岁以上的中老年人少这个结果反映了在日本生活的外国人中老年人较少的现实。同时，问卷是通过各地区的日语教室和国际交流协会发放的，也有一种可能性是50岁以上的人不太来这里。

1.3. 性别



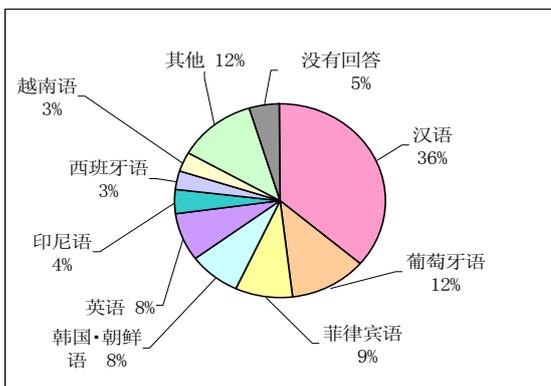
女性占62.5%，比男性多。平成19年末的外国人登录者人数，男性1,002,037人，女性1,150,936人，女性占的比率为53.5%。女性占的比率高和本次调查结果一致，但是本次调查结果中女性的比率比实际要高。这是本次调查没有预想到的，原因也无法推测，可能和日语教室参加者的男女比率有关系。

1.4. 国籍



中国最多占36%。接着是巴西、菲律宾、韩国、印度尼西亚。平成19年末的外国人登录者中，中国最多28.2%，接着是韩国27.6%，巴西14.7%，菲律宾9.4%，秘鲁2.8%。外国人登录者的人数，中国、韩国、巴西、菲律宾位居前列，所占比率较高。本次调查结果的顺序虽然有所不同，但是显示了同样的倾向。

1.5. 母语（说得最好的语言）



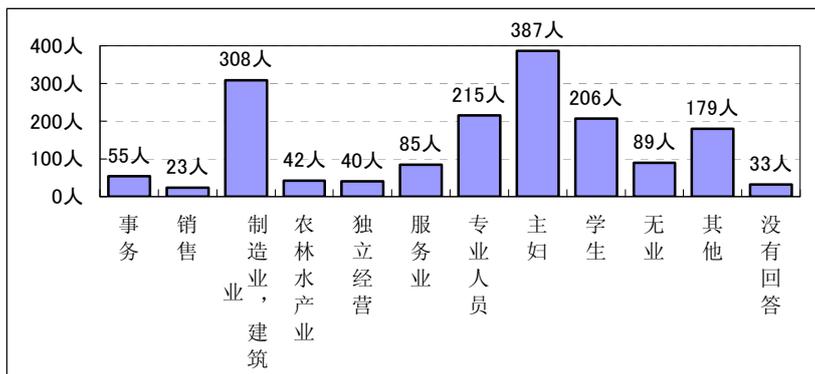
“母语”有多种定义，本次调查让调查对象举出自己“说得最好的语言”。结果是，汉语36%，葡萄牙语12%，菲律宾语9%，韩语·朝鲜语8%，基本上显示了和国籍同样的比率。韩语·朝鲜语下面使用较多的是英语。另外，或者是由于调查对象不太理解问题的意思，或者是由于自愿填写的缘故，没有回答的比率较高。

1.6. 日常生活中能使用的语言 *主要的(可以回答多个)

	语言	人数 (%)
1	日语	1026 (61.7%)
2	英语	601 (36.2%)
3	西班牙语	47 (2.8%)
4	葡萄牙语	42 (2.5%)
5	汉语	28 (1.7%)

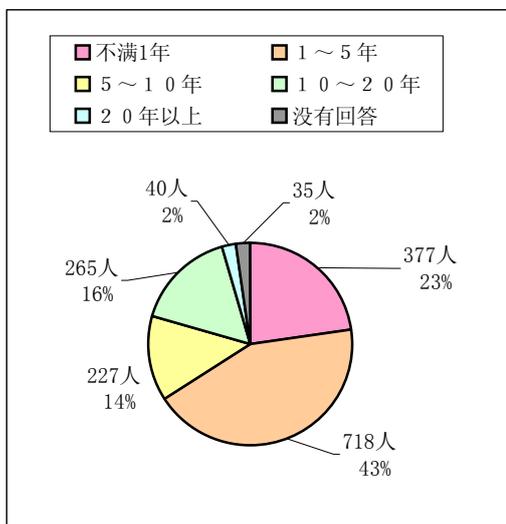
关于日常生活中能使用的语言，是由调查对象自己填写的，并且可以回答多个。日语占到了较高的比率，是61.7%，对这一结果需要注意两点。其一是，日语不是“日常生活中能使用的语言”的人占到了38.3%。其二是，回答问卷的大多数人都是参加日语教室学习和经常来国际交流协会的人，他们想学日语，想和其他人交流的愿望可能比较强烈。有可能和那些不来这些地方的人有所不同。

1.7. 职业



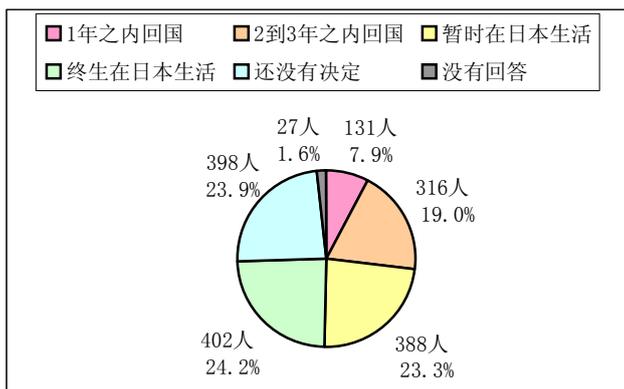
主妇的比率较高，接着是制造业·建筑业。需要注意，本次调查的问卷发放大多面向各地区的日语教室参加者，可能没有完全体现生活在日本的外国人的真实情况。

1.8. 到回答问卷时为止在日本生活的时间



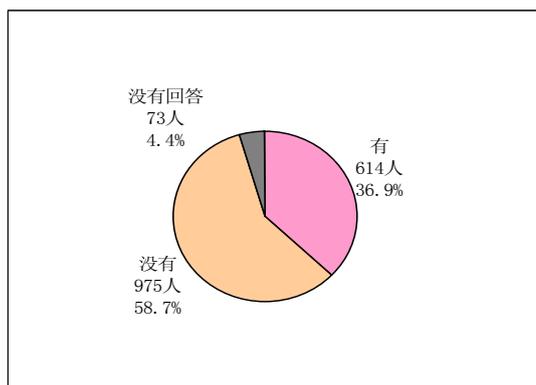
在日本生活的时间，1至5年最多，占到43.2%，接着是不满1年，22.7%。长期生活在日本的人比率不高。长期生活在日本的人，可能已经不需要参加日语教室的学习了，因此这部分人的样本不够充分。在日本生活10至20年的人有265人，20年以上的有40人，对于这部分人，可以作为今后的课题，专门进行调查分析。

1.9. 今后的打算



关于今后的打算，除了“一年之内回国”之外，其他的选项大致比率相同。另外，“一年之内回国”和“2到3年之内回国”加起来也不过26.9%，可见希望今后长期在日本生活的人较多。希望今后在日本长期生活的人们，需要得到日语和其他方面的整个社会的帮助。

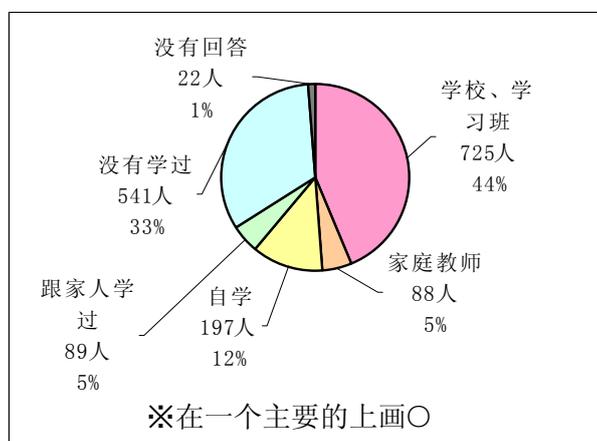
1.10. 是否有孩子



有 15 岁以下孩子的人占到 36.9%，超过全体的三分之一。在上面对“1.9 今后的打算”的调查中，我们看到希望长期在日本生活的人较多。因此，今后对青少年进行日语教育和其固有语言教育的必要性越来越大。

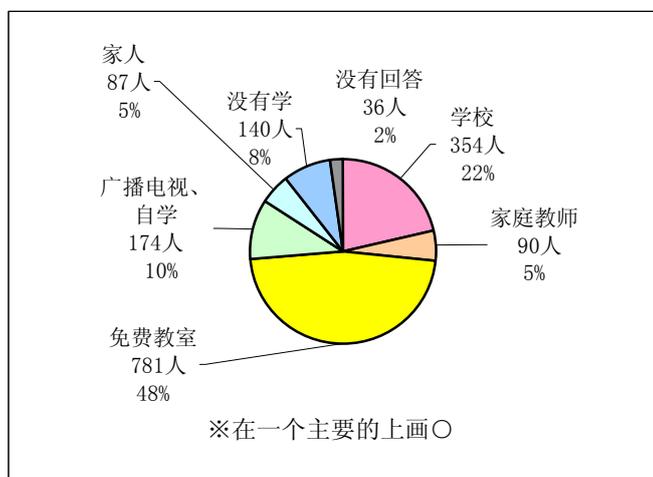
2. 问卷回答人的日语学习方法

2.1. 在自己的国家



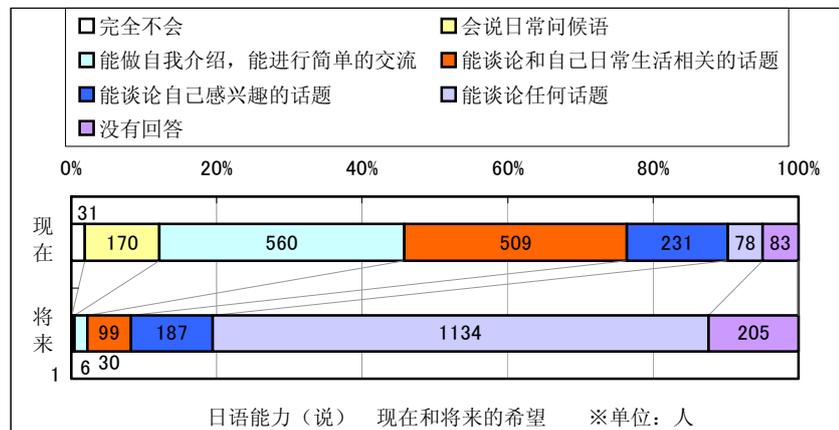
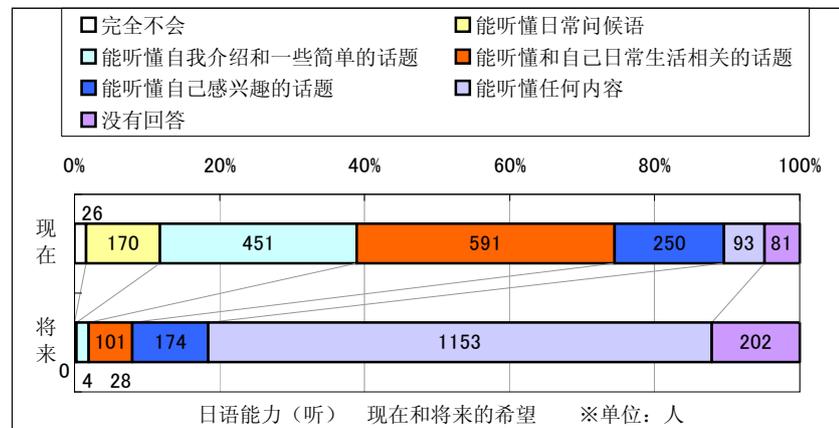
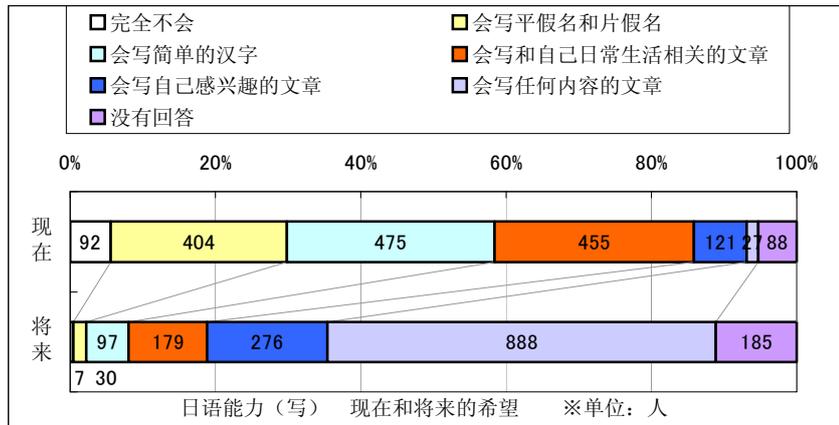
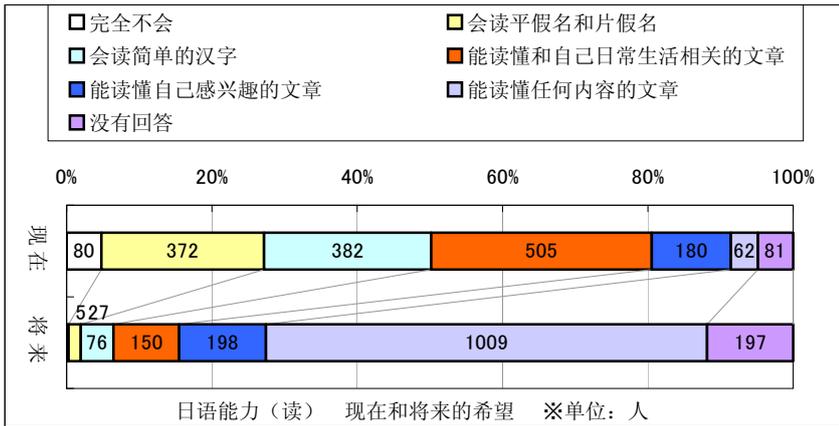
在自己国家时的学习经历和学习方法，“在学校或学习班里学过”的最多，占 44%。总数中近 7 成的人，曾经学过日语。本次调查的回答者，抱着工作（就劳）的目的来日本的人不少，他们来日本前是否学过日语，到目前为止基本上没有这方面的信息。通过这次调查，我们得知大部分人通过某种途径学过日语，在学校或学习班里系统学过的人也不少。另一方面，“没有专门学过”的人也占到了 33%，这也需要留意。

2.2. 在日本



“在免费的（志愿者做教师的）日语教室”里学过的人最多，占 48%。这个结果可能受到了问卷发放方式的影响。和“2.1 在自己的国家”不同，“没有专门学过”的人比率降到了 8%。但是，这同样不能忽视问卷发放渠道的影响，没有回答这次问卷的人、和日本人、日本社会接触少的人的情况从这次调查中无法了解。

3. 日语能力:现在的日语能力(自我评价)和将来的目标



请问卷的回答人对现在的日语能力进行了自我评价,同时回答期望将来达到什么水平。

关于“现在的日语能力”,在“读”“写”“听”“说”四个方面,“完全不会”的比率有所不同。这可能是由于有些人在“读”“写”方面没有学习的机会。会“听”“说”“和自己日常生活相关的文章”或“话题”的人有一半以上,但是能“读”“写”的人达不到一半。

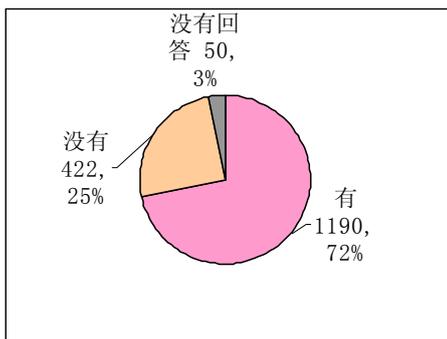
在“读”“写”“听”“说”四个方面,现在的能力达到第五阶段(自己感兴趣的文章或话题)和第六阶段(任何内容的文章或话题)的人最多不过2成,但是把这两个阶段设定为“将来的目标”的人大幅增加。

在“1.9 今后的打算”中,结果显示希望今后在日本长期生活的人较多。可以看出,正因为要长期在日本生活,才对较高的日语能力有很强需求。

这个结果给我们提出了这样一个课题:是不是只要教在日常生活中有实用性的日语项目就能满足问卷回答人的需求?考虑到他们对将来的日语能力期待值很高,我们应该根据他们在日本的生活时间的长短和对将来的设计来考虑日语教育的内容,以满足他们的需求。

另外,有2成的人没有回答“将来的目标”。这可能是对回答方法有一些误解,认为回答了现在的项目,就不需要回答将来的项目了。

4. 有关使用日语和学习日语的苦恼或不满



有关使用日语和学习日语的苦恼或不满，72%的人回答“有”。25%的人回答“没有”。对“1.6 日常生活中能使用的语言”，61.7%的人回答是日语。也就是说，虽然在日常生活中会使用日语，但是在使用和学习方面，还是有各种苦恼。另外，今后要具体分析问卷回答人的日语能力和他们在日本生活年数的长短，和苦恼的有无以及内容是否有关系。

4.1. 有关使用日语的苦恼或不满(可以回答多个)

	日语能力差， 有时很不利	没有人能帮自己	没有说日语的对象	想说日语， 但是别人不跟我说日语
回答数 (%)	841 (70.7%)	351 (29.5%)	257 (21.6%)	152 (12.8%)

让回答使用日语和学习日语有苦恼的人，进一步回答了苦恼或不满的具体内容。在日语使用上的苦恼，占最大比例的是“日语能力差，有时很不利”，达到70.7%。显示出将日语能力和自己在日本生活的不利方面相关联的倾向。

4.2. 有关学习日语的苦恼或不满(可以回答多个)

	能用自己母语学习的日语学校和教室没有	地点、时间都方便合适的日语学校和教室没有	没有时间学习	能提供让自己满意的授课内容的日语学校和教室没有	上课费用高，买教材太贵	年龄大了，感觉学习外语是负担	得不到相关信息
回答数 (%)	325 (27.3%)	311 (26.1%)	309 (26.0%)	244 (20.5%)	213 (17.9%)	190 (16.0%)	180 (15.1%)

让回答使用日语和学习日语有苦恼的人，进一步回答了在日语学习上的苦恼或不满的具体内容。最多的“能用自己母语学习的日语学校和教室没有”，也不过只占到27.3%，各个项目所占的比率较平均。和上课、教材的费用相比，选择“能用自己母语学习的日语学校和教室没有”“地点、时间都方便合适的日语学校和教室没有”“能提供让自己满意的授课内容的日语学校和教室没有”的人较多，反映出对学校、教室的授课内容、地点、时间不满意的人较多。

另外，“没有时间学习”也占到了26.0%，在制造业、建筑业工作的人可能很难有学习时间。今后需要具体分析回答没有时间的人和他们的职业的关系。

5. 日语使用情况和日语学习需求

下面举出 105 个项目（14 个场面）中，“（无论用哪种语言都行）频率高的行为”，“不会日语的人较多的行为”，“今后想学会用日语的人较多的行为”的前 10 位。表中的不同颜色，代表了不同场面。

5.1 回答人的全体情况

5.1.1. （无论用哪种语言都行）频度高的行为

	语言行为	接触频率	场面
1	60 和家人朋友聊天	3.75	9 在自己家里
2	65 收听收看电视、收音机的新闻	3.37	9 在自己家里
3	61 接听打到家里来的电话	3.22	9 在自己家里
4	64 用电脑给家人朋友发邮件	3.13	9 在自己家里
5	8 看店内的指示牌或者询问店员找到要买的商品的柜台	3.08	2 购物
6	63 给家人朋友发手机短信	3.06	9 在自己家里
7	19 在车站用自动售票机买车票	2.99	3 交通
8	4 看菜单点菜	2.96	1 餐馆
9	11 利用积分卡(ポイントカード)或打折券	2.90	2 购物
10	67 接待客人	2.84	9 在自己家里

5.1.2. 不会日语的人较多的行为

	语言行为	不会日语的人(%)	场面
1	55 申请需要护理的认定(介護認定)，办理相关手续	64.1	7 医疗·福利
2	54 到役所的福祉课对老人护理、一日服务等进行咨询	63.9	7 医疗·福利
3	53 年金的申请和咨询	63.0	7 医疗·福利
4	101 在会议上对计划书、预算等进行说明	62.1	14 工作单位
5	57 紧急情况时和保险公司联系、咨询	61.0	8 紧急情况下
6	72 在自治会等集会上发表意见	60.8	10 地域交流
7	32 在银行、邮局的窗口申请定期存款或各种贷款(ローン)	60.7	4 金融机关等
8	66 读报纸	60.1	9 在自己家里
9	103 和客户、顾客关于工作上的事情交谈	59.6	14 工作单位
10	89 利用电脑，通过“ハローワーク”等检索合适的工作	59.1	13 求职

5.1.3. 今后想学会用日语做的人较多的行为

	语言行为	想用日语做的人(%)	场面
1	56 给火灾/急救(119)、警察(110)打电话	94.3	8 紧急情况下
2	22 听懂车站里或公共汽车里的广播	92.3	3 交通
3	58 遇到灾害事故时向他人求救	92.2	8 紧急情况下
4	50 听医生对药进行说明(种类、功效、用法)	91.9	7 医疗·福利
5	59 通过电视、收音机获取灾害的信息	91.5	8 紧急情况下
6	49 诊察时和医生护士交流	91.5	7 医疗·福利
7	65 收听收看电视、收音机的新闻	91.5	9 在自己家里
8	27 给别人指路	91.2	3 交通
9	47 根据症状选择合适的医院	90.8	7 医疗·福利
10	9 读店内各种说明或者询问店员，了解商品的功能、价钱等	90.4	2 购物

从回答者的全体倾向来看，“无论用哪种语言都行的频率高的语言行为”，在自己家里的比较多。另外，“购物”“交通”“餐馆”等，和日常生活关系密切的项目位居前列。“不会用日语做的人较多的行为”是“医疗福利”“工作单位”“紧急情况下”等的项目。这些位居前列的项目和日常生活有距离，是否有经历机会因人而异。

“今后想学会用日语做的人较多的行为”是“紧急情况下”“医疗·福利”等频率低但是比较重要的项目。同时，像 22、27 这样和日常生活紧密相关的“交通”场面，现在还不能用日语完成，所以也就成为了今后想学会用日语做的项目了。另外，“紧急情况下”自不用说，有关“医疗·福利”等生活中必需的项目，也位居前列。

5.2. “读的能力”不同而产生的差异

下面看一下，根据日语能力（自我评价）的不同，在日语使用方面和日语学习需求上有什么不同。我们在“听”“说”“读”“写”中，具体考察一下“读”的能力。能力从“完全不会”到“能读懂任何内容的文章”分为6个阶段，在这里我们只考察“会读平假名片假名”“会读简单的汉字”“能读懂和日常生活相关的文章”这3个回答数较多的阶段。

5.2.1. （无论用哪种语言都行）频度高的行为

“会读平假名片假名”的水平		“会读简单汉字”的水平		“能读懂和日常生活相关的文章”的水平	
1	60 和家人朋友聊天	1	60 和家人朋友聊天	1	60 和家人朋友聊天
2	65 收听收看电视、收音机的新闻	2	65 收听收看电视、收音机的新闻	2	65 收听收看电视、收音机的新闻
3	64 给家人朋友发电脑邮件	3	61 接听打到家里来的电话	3	8 看指示牌，询问店员
4	61 接听打到家里来的电话	4	8 看指示牌，询问店员	4	61 接听打到家里来的电话
5	63 给家人朋友发手机短信	5	64 给家人朋友发电脑邮件	5	63 给家人朋友发手机短信
6	8 看指示牌，询问店员	6	63 给家人朋友发手机短信	6	64 给家人朋友发电脑邮件
7	67 接待客人	7	19 用自动售票机买票	7	4 看菜单点菜
8	19 用自动售票机买票	8	21 看路线图、时刻表	8	11 使用积分卡、打折卡
9	11 使用积分卡，打折卡	9	4 看菜单点菜	9	19 用自动售票机买票
10	4 看菜单点菜	10	11 使用积分卡、打折卡	10	21 看路线图，时刻表

5.2.2. 不会用日语做的人多的行为

“会读平假名片假名”的水平		“会读简单汉字”的水平		“能读懂和日常生活相关的文章”的水平	
1	66 读报纸	1	55 申请护理认定、办理手续	1	55 申请护理认定、办理手续
2	35 在网上找房子	2	53 年金的申请和咨询	2	54 到役所对护理进行咨询
3	89 在网上找工作		54 到役所对护理进行咨询	3	53 年金的申请和咨询
4	17 网购商品的退货、换货	4	66 读报纸	4	101 展示、说明
5	38 签房屋租赁合同		101 展示、说明	5	103 和客户交流
	57 紧急情况下和保险公司联系、咨询	6	57 紧急情况下和保险公司联系、咨询	6	72 在自治会上发表意见
7	39 搬家手续(电、网络、地址变更)	7	32 申请定期存款，办理贷款	7	57 紧急情况下和保险公司联系、咨询
	54 到役所对护理进行咨询	8	89 在网上找工作	8	32 申请定期存款，办理贷款
	72 在自治会上发表意见	9	103 和客户交流	9	81 给其他家长打电话
	88 读劳动合同确认内容	10	38 签房屋租赁合同	10	80 家长会上的活动

5.2.3. 今后想学会用日语做的人多的行为

“会读平假名片假名”的水平		“会读简单汉字”的水平		“能读懂和日常生活相关的文章”的水平	
1	56 给火灾、急救、警察打电话	1	22 听懂车站的广播	1	56 给火灾、急救、警察打电话
2	22 听懂车站的广播		56 给火灾、急救、警察打电话	2	28 在ATM上取钱汇款
3	59 通过电视等获取灾害信息	3	47 选择合适的医院	3	49 和医生、护士交流
4	7 比较广告单上的价钱	4	27 给别人指路		50 听药的说明
5	21 看路线图、时刻表	5	49 和医生、护士交流	5	9 看指示、询问店员（了解商品）
6	27 给别人指路	6	59 通过电视等获取灾害信息	6	47 选择合适的医院
7	58 遇到灾害、事故时向他人求助	7	4 看菜单点菜	7	10 看商品标签
8	24 打电话叫出租车	8	9 看指示、询问店员（了解商品）	8	58 遇到灾害、事故时向他人求助
9	25 和出租车司机交流		51 读药的用法说明	9	30 在银行窗口取钱汇款
10	65 收听收看电视、收音机的新闻	10	61 接家里的电话	10	65 收听收看电视、收音机的新闻

从“读的能力”的差异来看，不会用日语读报纸的人，随着日语能力的提高，从1位，4位，变到10位之外。另外，“能读懂简单的汉字”水平，和“能读懂和日常生活相关的文章”水平的人，列举的前10位项目重复的较多，可见即使到了“能读懂和日常生活相关的文章”的水平，有关老人病人护理，作演示说明，涉及自治会、家长会的活动等，需要综合性的较高能力的事情，还是不能用日语完成。

“今后想学会用日语做的”，对所有水平的人来说，“给火灾、急救、警察打电话”都成为最重要的事情。从这里可以看出，即使是到了“能读懂和日常生活相关的文章”的水平，依然不知道如何应对紧急事态的发生。

<参考资料>语言行为（105个项目）统计结果:需求顺序

※ 频率按照“现在不=0,频率 1=1,频率 2=2,频率 3=3,频率 4=4,频率 5=5”,没有回答的不计算。

※ 不同的场面用不同颜色区分。

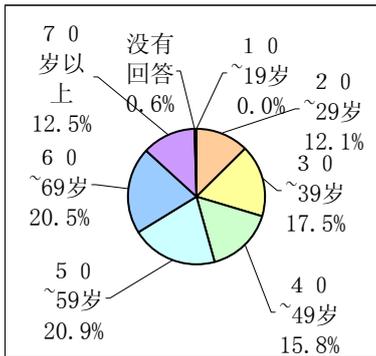
频率的顺序	是否会用日语的顺序	需求的顺序	项目番号	言语行为（105项目）	频率（平均值）	不能用日语作的人（%）	今后想用日语作的人的比率（%）	场面
88	63	1	Q56	给火灾/急救（119）、警察（110）打电话	1.26	43.4	94.3	8紧急情况下
20	60	2	Q22	听懂车站里或公共汽车里的广播	2.58	43.8	92.3	3交通
79	67	3	Q58	遇到灾害事故时向他人求救	1.48	42.2	92.2	8紧急情况下
28	64	4	Q50	听医生对药进行说明（种类、功效、用法）	2.43	43.1	91.9	7医疗·福利
40	73	5	Q59	通过电视、收音机获取灾害的信息	2.18	40.5	91.5	8紧急情况下
30	57	6	Q49	诊察时和医生护士交流	2.36	44.7	91.5	7医疗·福利
2	75	7	Q65	收听收看电视、收音机的新闻	3.37	39.4	91.5	9在自己家里
44	47	8	Q27	给别人指路	2.11	47.9	91.2	3交通
39	58	9	Q47	根据症状选择合适的医院	2.19	44.2	90.8	7医疗·福利
15	77	10	Q9	读店内各种说明或者询问店员，了解商品的功能、价钱等	2.77	37.7	90.4	2购物
27	86	11	Q30	在银行、邮局的窗口取钱、汇款、支付水费、电费公共料金	2.43	35.4	90.3	4金融机关等
16	87	12	Q28	在自动存取款机（ATM）上取钱、汇款、支付水费、电费公共料金	2.76	33.5	90.3	4金融机关等
18	89	13	Q51	读药的用法说明（一日三次、饭后服用等）	2.67	31.9	90.2	7医疗·福利
8	94	14	Q4	看菜单点菜	2.96	29.9	90.1	1餐馆
10	83	15	Q67	接待客人	2.84	35.9	89.8	9在自己家里
43	50	16	Q48	第一次看病时挂号，填写问诊票（問診票）	2.12	46.9	89.6	7医疗·福利
41	8	17	Q66	读报纸	2.17	60.1	89.6	9在自己家里
13	65	18	Q10	看商品的标签（衣服的质地、食品的原材料等）	2.80	42.5	89.5	2购物
21	97	19	Q23	询问电车、公共汽车的乘务员或其他乘客停车站名、如何换乘	2.57	29.2	89.3	3交通
25	72	20	Q26	看住宅的姓名牌、附近的地名、“番地”、十字路口名称、街口的指南地图	2.49	41.2	89.2	3交通
34	85	21	Q25	告诉出租车司机目的地，和司机商量怎么走	2.23	35.4	89.0	3交通
14	93	22	Q7	看夹在报纸里的广告单，比较价钱	2.78	30.0	88.8	2购物
11	99	23	Q21	在车站或公共汽车站看路线图或时刻表	2.84	28.3	88.7	3交通
59	30	24	Q46	听预防犯罪、预防灾害的公共广播	1.79	54.5	88.6	6役所·公共
56	69	25	Q24	打电话叫出租车	1.86	41.7	88.6	3交通
32	82	26	Q33	寄挂号、小包、利用送货上门服务（宅配便）时在单子上填写相关内容	2.32	36.5	88.5	4金融机关等
35	101	27	Q68	搬家后向邻居问候	2.21	27.6	88.4	10地域交流
98	5	28	Q57	紧急情况时和保险公司联系、咨询	1.08	61.0	88.4	8紧急情况下
50	36	29	Q99	读书面材料	2.04	52.3	88.0	14工作单位
17	104	30	Q18	在车站的窗口买车票	2.74	21.0	88.0	3交通
51	66	31	Q31	在银行、邮局的窗口往国外汇款	1.97	42.3	87.9	4金融机关等
24	44	32	Q13	听店内广播并理解	2.50	50.1	87.9	2购物
33	55	33	Q70	看传阅板、读告示板上的通知	2.23	45.4	87.8	10地域交流
63	51	34	Q1	打电话或上网预约餐馆	1.72	46.7	87.8	1餐馆
23	96	35	Q69	在自家附近和邻居打招呼、闲聊	2.52	29.5	87.8	10地域交流
26	80	36	Q96	理解上司的指示，采取合适的行动	2.47	36.8	87.7	14工作单位
3	91	37	Q61	接听打到家里来的电话	3.22	30.7	87.7	9在自己家里
7	105	38	Q19	在车站用自动售票机买车票	2.99	20.9	87.6	3交通
36	53	39	Q5	向店员咨询菜的原料，传达自己的愿望	2.20	46.4	87.6	1餐馆
5	102	40	Q8	看店内的指示牌或者询问店员找到要买的商品的柜台	3.08	24.0	87.2	2购物
42	68	41	Q98	接电话	2.14	42.1	87.1	14工作单位
19	88	42	Q74	参加日语教室或国际交流活动	2.65	32.3	86.8	10地域交流
49	78	43	Q12	购物后退货或换货	2.07	37.7	86.7	2购物
45	71	44	Q29	在银行、邮局的窗口开设账户	2.10	41.4	86.6	4金融机关等
46	79	45	Q93	看工资单（给与明細），对不清楚的地方提问	2.10	37.3	86.6	14工作单位
22	81	46	Q97	和工作单位的人就工作上的事进行交谈	2.55	36.6	86.5	14工作单位
60	45	47	Q6	看外卖（出前）菜单打电话订餐	1.77	49.5	86.4	1餐馆
52	48	48	Q91	读工作规则（就業規則），对不懂的地方提问	1.95	47.8	86.3	14工作单位
54	43	49	Q34	看送货上门的人留下的通知（不在配達通知），给自动信息服务台打电话按照指示操作传达再次上门时间	1.94	50.2	86.2	4金融机关等
53	46	50	Q104	读单位的各种图示和注意事项	1.95	48.7	85.9	14工作单位
29	70	51	Q62	听留言电话的留言、给留言电话里留言	2.42	41.6	85.8	9在自己家里
78	23	52	Q40	办理参加国民健康保险的手续	1.52	56.1	85.7	6役所·公共
70	31	53	Q15	电话购物	1.60	54.4	85.6	2购物

55	62	54	Q71	参加地域的清扫活动、防灾训练、祭祀活动（お祭り）	1.90	43.4	85.5	10地域交流
12	103	55	Q2	告诉服务员几个人就餐、是否吸烟、在店内吃还是带走等	2.81	22.6	85.4	1餐馆
1	92	56	Q60	和家人朋友聊天	3.75	30.6	85.2	9在自己家里
9	95	57	Q11	利用积分卡（ポイントカード）或打折券	2.90	29.5	85.1	2购物
65	29	58	Q105	对如何改善工作方法提建议、商量	1.71	55.4	85.0	14工作单位
72	28	59	Q45	通过市报、区报阅读有关预防接种、健康体检的通知	1.55	55.4	84.9	6役所·公共
69	21	60	Q16	发传真购物、网上购物	1.61	56.3	84.8	2购物
66	17	61	Q100	写日报、报告书	1.66	57.8	84.8	14工作单位
84	13	62	Q39	办理搬家手续（电、天然气、网络、电话、各种地址变更）	1.30	58.3	84.7	5住居
68	22	63	Q102	出席会议，和别人交换意见	1.62	56.3	84.6	14工作单位
81	4	64	Q101	在会议上对计划书、预算等进行说明	1.40	62.1	84.3	14工作单位
47	90	65	Q94	口头提出申请休假或提交休假条	2.08	31.1	84.3	14工作单位
67	19	66	Q88	读劳动合同确认内容	1.64	56.7	84.2	13求职
71	38	67	Q76	找文化学校（カルチャースクール）、职业训练学校等学习的机会和场所	1.56	51.9	84.1	11学习·休闲
4	59	68	Q64	用电脑给家人朋友发邮件	3.13	44.0	84.0	9在自己家里
48	74	69	Q75	利用本地区的服务设施（图书馆、儿童馆、体育设施）	2.07	40.2	83.7	11学习·休闲
61	49	70	Q43	在役所或国际交流协会咨询日语教室和交流活动的信息	1.73	47.5	83.7	6役所·公共
37	84	71	Q95	参加工作单位的活动（迎新会、欢送会、运动会），和同事搞好关系	2.20	35.5	83.6	14工作单位
38	98	72	Q92	休息、迟到、早退时联系	2.20	28.9	83.1	14工作单位
86	15	73	Q38	签房屋租赁合同	1.28	57.9	83.0	5住居
31	100	74	Q3	买餐券	2.33	27.8	82.9	1餐馆
76	35	75	Q52	读婴幼儿健康检查、免费癌症检查的通知（了解时间、需要带的东西、注意事项等）	1.53	52.6	82.8	7医疗·福利
87	14	76	Q17	网购商品的退货或换货	1.26	58.0	82.8	2购物
6	76	77	Q63	给家人朋友发手机短信	3.06	37.9	82.5	9在自己家里
74	61	78	Q44	利用外国人咨询窗口	1.54	43.6	82.1	6役所·公共
82	9	79	Q103	和客户、顾客关于工作上的事情交谈	1.37	59.6	81.8	14工作单位
64	56	80	Q20	在车站的自动售票机给卡里加钱（チャージ）	1.71	44.7	81.8	3交通
57	42	81	Q84	读求职广告，比较条件	1.86	50.2	81.7	13求职
77	33	82	Q86	给负责人事的打电话询问有关事宜	1.52	54.1	81.7	13求职
96	7	83	Q32	在银行、邮局的窗口申请定期存款或各种贷款（ローン）	1.12	60.7	81.1	4金融机关等
75	41	84	Q14	开着车不下车购物（ドライブスルー）	1.54	51.1	80.9	2购物
93	34	85	Q73	向邻居提意见或者应对邻居的意见	1.15	53.6	80.8	10地域交流
58	39	86	Q85	写履历表	1.83	51.2	80.5	13求职
85	18	87	Q90	填写求职申请（求職申込書）、人才登记用纸，向有关人员咨询	1.29	57.3	80.3	13求职
62	52	88	Q87	接受求职面试	1.72	46.5	80.1	13求职
73	54	89	Q37	看房屋布局图	1.54	46.4	80.0	5住居
97	6	90	Q72	在自治会等集会上发表意见	1.11	60.8	79.6	10地域交流
94	20	91	Q36	去房屋中介公司（不動産屋）咨询	1.14	56.7	79.4	5住居
99	12	92	Q35	在网上找房子	1.06	58.4	79.0	5住居
89	10	93	Q89	利用电脑，通过“ハローワーク”等检索合适的工作	1.20	59.1	78.8	13求职
101	3	94	Q53	年金的申请和咨询	0.98	63.0	78.1	7医疗·福利
102	11	95	Q41	在役所咨询、申请孩子的编入学手续	0.97	58.7	76.8	6役所·公共
80	37	96	Q77	读学校或幼儿园发的通知和联系册（連絡ノート），根据需要为孩子准备要带的东西	1.44	52.2	76.4	12保·幼·中小
105	1	97	Q55	申请需要护理的认定（介護認定），办理相关手续	0.76	64.1	76.0	7医疗·福利
104	2	98	Q54	到役所的福祉课对老人护理、一日服务（デイサービス）等进行咨询	0.77	63.9	75.1	7医疗·福利
103	16	99	Q42	在役所办理保育园、学童保育的手续	0.95	57.9	75.0	6役所·公共
90	25	100	Q78	在联系册（連絡ノート）上写孩子的近况，给老师回信等	1.19	56.0	74.8	12保·幼·中小
92	32	101	Q82	给孩子看作业	1.18	54.2	74.5	12保·幼·中小
91	27	102	Q83	为孩子将来的升学等收集信息	1.18	55.9	74.2	12保·幼·中小
83	40	103	Q79	关于孩子的各种事情口头和老师商量	1.30	51.2	73.6	12保·幼·中小
95	24	104	Q80	参加家长会（PTA等），从老师那里了解情况，和其他家长交换意见	1.13	56.1	73.5	12保·幼·中小
100	26	105	Q81	利用联系网（連絡網），给其他家长打电话	1.00	56.0	73.4	12保·幼·中小

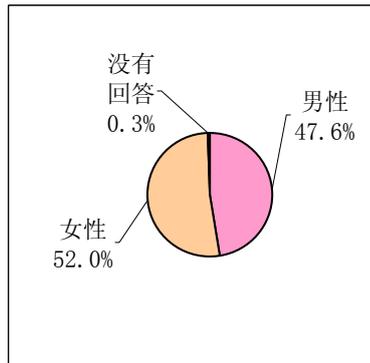
日本人调查：结果概要

1. 有关回答人

1.1. 年龄



1.2 性别



面向日本人的调查，采用了分层随机抽取样本的方法，因此年龄性别的比率比较均衡。平成 17 年的国势调查显示人口中女性的比率占 51.2%，本调查中女性也稍多，可以说基本符合人口比率。

1.3. 除日语以外日常生活中会用的语言(排名前 5 位的语言) (可以回答多个)

语言	人数 (%)
1 英语	302 (25.7%)
2 韩语·朝鲜语	24 (2.0%)
3 汉语	20 (1.7%)
4 法语	18 (1.5%)
5 西班牙语	8 (0.7%)

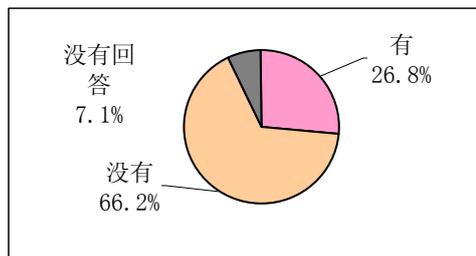
对“除日语以外日常生活中会用的语言”的调查显示，英语 25.7%，比预想的要高。面向日本人的调查，邮寄了 5000 份，回收了 1176 份。回答问卷的人，有可能集中了一些对语言方面意识较强的人。另外，没有回答的人有 866 人。

1.4. 在家庭中使用的主要语言(排名前 5 位的语言) (可以回答多个)

语言	人数 (%)
1 日语	1037 (88.2%)
2 英语	193 (16.4%)
3 汉语	28 (2.4%)
4 韩语·朝鲜语	26 (2.2%)
5 法语	13 (1.1%)

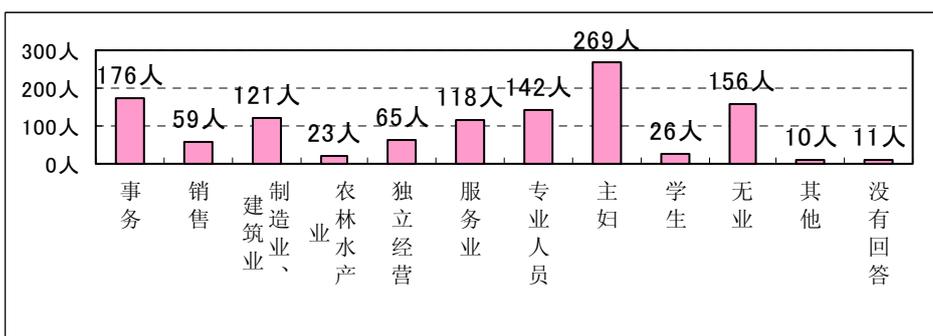
对“在家庭中使用的主要语言”的调查显示，日语占全体的 88.2%，比预想的要低。可能和提问的方法有问题有关。英语占到 16.4%，也有的家庭使用汉语、韩语朝鲜语，可见在当今日本社会，在家里不使用日语的家庭并不少见。

1.5. 是否有孩子



有 15 岁以下孩子的人占 26.8%，比外国人调查的 36.9% 低。日本近年来少子化倾向严重，平成 17 年的国势调查显示 15 岁以下的人口占全体人口的 15.8%，本次调查也反映了这一结果。

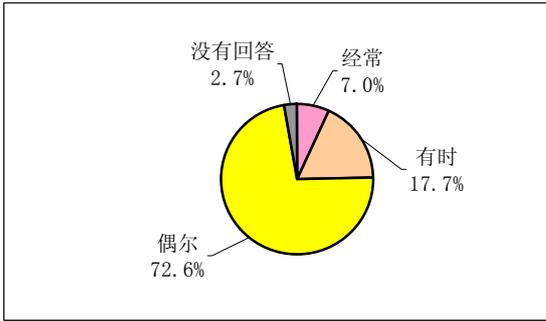
1.6. 职业



主妇最多，事务、无业、专业人员其次，作为随机抽出的样本来讲，基本上较为均衡。

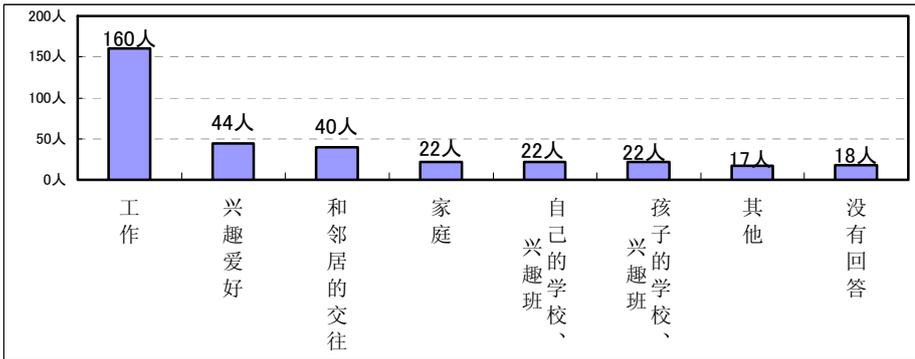
2.和外国人的接触

2.1. 频率



关于和外国人是否有接触这个问题，“经常”和“有时”占全体的4分之1。调查问卷的发放地点是随机抽出的，4分之1的日本人回答说和外国人有接触，可见在当今的日本社会，和外国人接触已经不是什么新鲜的事情了。可以说如何应对多文化社会已经成为紧急的课题。当然，也不能否认这样一种可能性，就是本次问卷的回答者集中了对这个课题感兴趣的人。

2.2. 场面 (可以回答多个)



和外国人接触的场面，可以回答多个。“工作”最多，“兴趣爱好”“和邻居的交往”次之，差不多占同样的比例。“工作”不单是商务贸易的场面，应该还包括在工厂车间的接触。

3. 和外国人使用日语的情况

34个语言项目(9个场面)，对于“无论使用何种语言接触频率高的”，“使用日语的”，“使用日语有困难的”，分别列出了前5位。表中不同的颜色，代表不同的场面。

3.1. 频率(前5位)

<全体>

	语言行为	接触频率	场面
1	31 和外国人客人、患者、学生交流	0.87	9工作
2	28 有关孩子的事情，和外国人老师交流	0.56	8孩子的学校
3	13 和较亲近的外国人(家人、恋人、朋友)交谈	0.54	5自己家里
4	32 和外国人同事、部下交流	0.52	9工作
5	08 在路上给外国人指路	0.45	3交通

<按不同职业>

有工作的人

	语言行为	接触频率	场面
1	31 和外国人客人、患者、学生交流	0.86	9工作
2	13 和较亲近的外国人(家人、恋人、朋友)交谈	0.63	5自己家
3	08 在路上给外国人指路	0.52	3交通
4	32 和外国人同事、部下交流	0.52	9工作
5	28 有关孩子的事情，和外国人老师交流	0.51	8孩子的学校

主妇

	语言行为	接触频率	场面
1	28 有关孩子的事情，和外国人老师交流	0.64	8孩子的学校
2	19 和住在附近的外国人打招呼、闲聊	0.44	6地域交流
3	13 和较亲近的外国人(家人、恋人、朋友)交谈	0.42	5自己家
4	06 在电车或汽车里，向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	0.29	3交通
5	08 在路上给外国人指路	0.28	3交通

对外国人使用日语的情况，分别列出了全体的结果和不同职业人群的结果。在这里列举了“有工作的人”“主妇”和“学生”。

全体结果显示“和较亲近的外国人(家人、恋人、朋友)交谈”和“在路上给外国人指路”位居前列。不同职业的人群分别的结果也基本上显示相同的倾向，主妇里“有关孩子的事情，和外国人老师交流”占据第1位。可以推测是和学校的英语助教或者英语学校的老师的交流。

学生

	语言行为	接触频率	场面
1	13 和较亲近的外国人(家人、恋人、朋友)交谈	1.00	5自己家
2	08 在路上给外国人指路	0.85	3交通
3	06 在电车或汽车里,向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	0.77	3交通
4	23 在自己的学校或文化学校,和外国人老师交流	0.73	7教育·休闲
5	03 向外国人店员询问商品的摆放地点等	0.69	2购物

学生在所有的项目上都比全体频率要高。“在自己的学校或文化学校,和外国人老师交流”这一项目位居前列是学生人群的特点。

3.2. 是否只用日语(前5位)

<全体>

	语言行为	只用日语做的人(%)	场面
1	01 给餐馆打电话,预约或者叫外卖	80.8	1餐馆
2	10 在医院,和外国人医生护士交流	76.9	4医疗·意外
3	02 在餐馆点菜时,向外国人店员询问菜的材料等	76.5	1餐馆
4	29 参加家长会(PTA等),听外国人老师讲话,和外国人家长交换意见	75.0	8孩子的学校
5	30 利用联络网,给外国人家长打电话联系	71.4	8孩子的学校

<按不同工作>

有工作的人

	语言行为	只用日语做的人(%)	场面
1	02 在餐馆点菜时,向外国人店员询问菜的材料等	82.4	1餐馆
2	01 给餐馆打电话,跟外国人店员预约或者叫外卖	82.4	1餐馆
3	04 在不下车就能点餐的“ドライブスルー”向外国人店员点菜	82.1	2购物
4	03 向外国人店员询问商品的摆放地点等	72.2	2购物
5	05 打电话向外国人工订商品,询问各种事情(包括问讯处)	72.1	2购物

主妇

	语言行为	只用日语做的人(%)	场面
1	04 在不下车就能点餐的“ドライブスルー”向外国人店员点菜	100	2购物
2	24 在自己的学校或文化学校和外国人同学交流	100	7教育·休闲
3	01 给餐馆打电话,跟外国人店员预约或者叫外卖	86.7	1餐馆
4	10 在医院,和外国人医生护士交流	85.7	4医疗·意外
5	29 参加家长会(PTA等),听外国人老师讲话,和外国人家长交换意见	83.3	8孩子的学校

只用日语做的行为,“餐馆”“购物”的项目位居前列。这显示了日本人作为顾客接受某种服务时只使用日语的情况。在“孩子的学校”这一场面,和“外国人家长”交流的项目位置提前,和外国人老师进行交流的项目位置下降。这显示和外国人家长交流时,用日语较多。外国人家长比外国人教师在日本生活时间长,有可能日语能力也相对较高。

学生

	语言行为	只用日语做的人 (%)	场面
1	22 向住在附近的外国人提意见, 应对对方提出的意见	83.3	6地域交流
2	16 和亲近的外国人(家人、恋人、朋友等)发手机短信	75.0	5自己家
3	01 给餐馆打电话, 跟外国人店员预约或者叫外卖	71.4	1餐馆
4	05 打电话向外国人工订商品, 询问各种事情(包括问讯处)	66.7	2购物
5	24 在自己的学校或文化学校和外国人同学交流	57.1	7教育·休闲

学生人群和全体倾向不同, “向住在附近的外国人提意见, 应对对方提出的意见”最多。在处理这类问题的时候, 使用日语。

3.3. 使用日语的困难度(前5位)

<全体>

	语言行为	使用日语的困难度	场面
1	09 在路上向外国人问路	2.04	3交通
2	08 在路上给外国人指路	2.01	3交通
3	06 在电车或汽车里, 向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	1.98	3交通
4	12 帮助求助的外国人	1.97	4医疗·意外
5	31 和外国人客人、患者、学生交流	1.89	9工作

<按不同职业>

有工作的人

	语言行为	使用日语的困难度	场面
1	06 在电车或汽车里, 向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	2.01	3交通
2	08 在路上给外国人指路	2.01	3交通
3	12 帮助求助的外国人	2.04	4医疗·意外
4	07 在电车或汽车里, 向外国人乘客询问停车车站和换乘方法	1.88	3交通
5	31 和外国人客人、患者、学生交流	1.90	9工作

主妇

	语言行为	使用日语的困难度	场面
1	09 在路上向外国人问路	3.00	3交通
2	08 在路上给外国人指路	2.10	3交通
3	07 在电车或汽车里, 向外国人乘客询问停车车站和换乘方法	2.00	3交通
3	25 通过接受寄宿学生等方式和外国留学生交流	2.00	7教育·休闲
3	11 处于困境或需要帮助的时候向周围的外国人求救	2.00	4医疗·意外
3	05 打电话向外国人工订商品, 询问各种事情(包括问讯处)	2.00	2购物

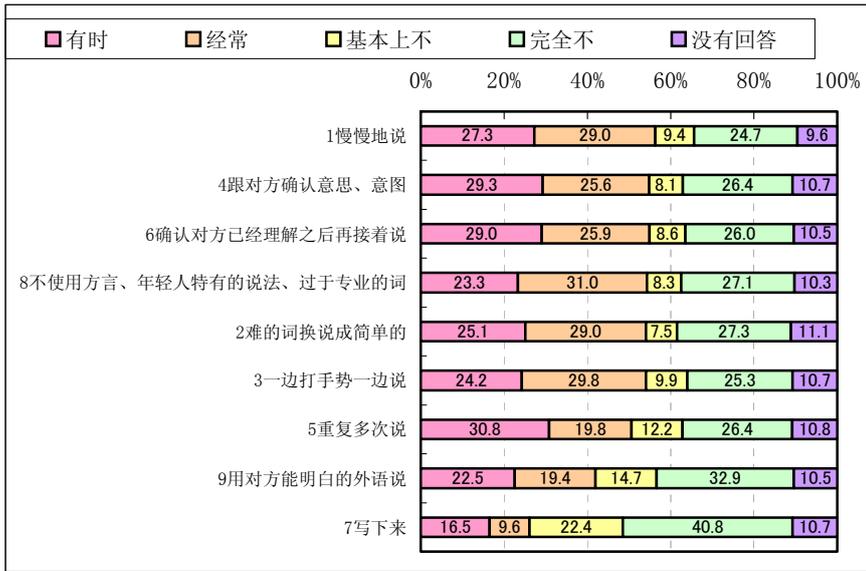
学生

	语言行为	使用日语的困难度	场面
1	25 通过接受寄宿学生等方式和外国留学生交流	2.00	7教育·休闲
1	11 处于困境或需要帮助的时候向周围的外国人求救	2.00	4医疗·意外
1	06 在电车或汽车里, 向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	2.00	3交通
4	08 在路上给外国人指路	1.83	3交通
5	05 打电话向外国人工订商品, 询问各种事情(包括问讯处)	1.67	2购物

使用日语困难的项目, 全体的结果和不同职业分类的结果, 都是“交通”场面最多。(2) “只用日语做”的“餐馆”“购物”的场面下, 能够预测会话的大致内容, 提供服务的外国人日语水平都较高。与此不同, 有关“交通”的项目, 需要一边交谈一边把握对方的知识和日语能力, 根据对方的水平展开谈话, 因此较困难。“医疗·意外”里的“帮助求助的外国人”“处于困境或需要帮助的时候向周围的外国人求救”, 以及“主妇”的“教育·休闲”场面里的“通过接受寄宿学生等方式和外国留学生交流”也出于同样的理由。

4. 和外国人交流时注意的事情

<在语言方面注意的事情>



9 个项目中，回答“经常”“有时”的最多的是“慢慢地说”，相反较少的是“写下来”。除“用对方能明白的外语说”“写下来”这两项之外，其他的项目都超过半数。但是另一方面，回答“偶尔”和“完全不”的加起来超过了3成。

“用对方能明白的外语说”可能存在实际困难，但是“写下来”是任何人都能做到的，却没有被广泛采用。

<参考资料> 言语行为(34 项目)统计结果

言语行为	频率 平均值	是否用日语做 (%)			困难度 平均值	场面
		只用日 语	用日语 或外语	只用外 语		
01 给餐馆打电话，预约或者叫外卖	0.21	80.8	16.7	0.80	1.58	1 餐馆
02 在餐馆点菜时，向外国人店员询问菜的材料等	0.41	76.5	17.3	1.30	1.45	1 餐馆
03 向外国人店员询问商品的摆放地点等	0.29	66.3	29.4	2.70	1.49	2 购物
04 在不下车点餐的“ドライブスルー”向外国人店员点菜	0.07	60.0	24.4	4.40	1.35	2 购物
05 打电话向外国人员工订商品，询问各种事情（包括问讯处）	0.09	63.9	23.0	6.60	1.57	2 购物
06 在电车或汽车里，向外国人乘客说明停车车站和换乘方法	0.38	20.5	59.2	16.4	1.98	3 交通
07 在电车或汽车里，向外国人乘客询问停车车站和换乘方法	0.04	34.3	51.4	11.4	1.80	3 交通
08 在路上给外国人指路	0.45	19.7	60.8	14.7	2.01	3 交通
09 在路上向外国人问路	0.04	29.6	55.6	7.40	2.04	3 交通
10 在医院，和外国人医生护士交流	0.04	76.9	19.2	0.00	1.33	4 医疗·意外
11 处于困境或需要帮助的时候向周围的外国人求救	0.05	44.4	44.4	7.40	1.86	4 医疗·意外
12 帮助求助的外国人	0.15	19.8	62.8	14.9	1.97	4 医疗·意外
13 和较亲近的外国人（家人、恋人、朋友）交谈	0.54	43.4	40.3	9.00	1.44	5 自己家
14 接外国人的电话	0.28	27.9	40.4	25.7	1.63	5 自己家
15 听外国人的留言电话，或者给外国人的留言电话里留言	0.12	15.8	49.1	31.6	1.57	5 自己家
16 和亲近的外国人（家人、恋人、朋友等）发手机短信	0.17	30.9	38.2	19.1	1.30	5 自己家
17 给亲近的外国人（家人、恋人、朋友等）通过电脑发邮件	0.19	13.1	38.1	36.9	1.42	5 自己家
18 应对外国人来访者	0.24	35.6	45.6	12.1	1.72	5 自己家
19 和住在附近的外国人打招呼、闲聊	0.38	62.4	26.5	2.20	1.28	6 地域交流
20 就打扫卫生、防灾训练、祭祀活动等和外国人交流	0.17	55.6	35.0	1.70	1.36	6 地域交流
21 在自治会等的集会上，和外国人交换意见	0.06	62.9	22.9	0.00	1.39	6 地域交流
22 向住在附近的外国人提意见，对对方提出的意见	0.04	65.4	26.9	0.00	1.55	6 地域交流
23 在自己的学校或文化学校，和外国人老师交流	0.15	22.0	49.2	16.9	1.49	7 教育·休闲
24 在自己的学校或文化学校和外国人同学交流	0.05	50.0	45.5	0.00	1.30	7 教育·休闲
25 通过接受寄宿学生等方式和外国留学生交流	0.04	14.3	48.6	20.0	1.86	7 教育·休闲
26 向国际交流协会询问有关各种活动的事项，和外国人交流	0.05	25.0	50.0	8.30	1.60	7 教育·休闲
27 参加活动，和外国人交流	0.13	25.8	52.7	12.9	1.63	7 教育·休闲
28 有关孩子的事情，和外国人老师交流	0.56	22.8	50.9	21.1	1.37	8 孩子的学校
29 参加家长会（PTA等），听外国人老师讲话，和外国人家长交换意见	0.16	75.0	20.8	4.20	1.32	8 孩子的学校
30 利用联络网，给外国人家长打电话联系	0.09	71.4	21.4	0.00	1.46	8 孩子的学校
31 和外国人客人、患者、学生交流	0.87	38.8	44.9	9.80	1.89	9 工作
32 和外国人同事、部下交流	0.52	44.4	38.3	12.3	1.48	9 工作
33 和外国人上司交流	0.08	28.6	50.0	21.4	1.70	9 工作
34 和外国人的客户交流	0.27	25.4	47.9	25.4	1.82	9 工作