

# 「생활을 위한 일본어:전국조사」 결과 보고

## <속보판>

독립행정법인 국립 국어 연구소  
일본어 교육 기반 정보 센터  
학습 항목 그룹·평가 기준 그룹

2009년 5월 20일 간행

국립 국어 연구소의 일본어 교육 기반 정보 센터에서는, 2006년부터 일본어를 모국어로 하지 않는 외국인, 일본 사회의 일원으로서 지역 사회에 정착하고, 직장 및 학교 등에서 활약하는데 필요한 일본어 능력(생활을 위한 일본어)과 그 육성 방법에 관해 연구해 왔습니다.

「생활을 위한 일본어」를 밝히기 위해서, 일본에 거주하는 외국인이 어떠한 장면에서 일본어를 접하는가, 그리고, 일본어 학습에 있어서 어떤 면에서 필요성을 느끼고 있는가에 대해서 넓게 정보를 수집하고, 실태를 파악할 필요가 있습니다. 그 일환으로, 본 연구 그룹은, 2008년 10월부터 12월에 걸쳐, 외국인과 일본인을 대상으로 전국 규모의 설문 조사를 실시하였습니다.

### <조사 개요>

#### (1) 외국인 대상

- 전국 20 지역
- 20세 이상을 대상
- 국제교류협회, 일본어 교육 기관 관계자를 통한 배포.
- 개별 우송에 의한 회수와, 조사 협조자에 의한 회수.
- 회수 부수 1,662 (각 지역에 50부 이상 회수)
- 설문지의 내용
  - 1) 14 장면 (및 테마) 105 항목의 언어 행동에 대하여 : 접촉 빈도(어떤 언어인가는 불문), 일본어를 사용한 행동의 가부, 학습의 필요성에 관한 유무.
  - 2) 일본어 사용 및 학습에 있어서의 문제점
  - 3) 속성
- 설문지의 언어 : 일본어, 중국어, 포르투갈어, 영어, 스페인어 등 13 언어

#### (2) 일본인 대상

- 전국 200 군데
- 만 20세에서 79세 대상
- 층화 이단계 임의 추출법
- 우송
- 회수 1,176 (배포수 : 5,000)
- 질문 용지의 내용
  - 1) 9 장면 (및 테마) 34 항목의 언어 행동에 대해 : 접촉 빈도(어떤 언어인가는 불문), 일본어 사용의 유무, 일본어를 사용했을 때의 곤란한 정도
  - 2) 외국인과, 일본어로 커뮤니케이션을 할 때 궁리하는 점
  - 3) 속성
- 설문지의 언어 : 일본어

본 책자는, 조사 결과 개요를 빠르고 널리 알리기 위한 것입니다. 자세한 집계 분석 결과는, 2009년도 내에 간행될 예정입니다. 또한, 본 책자는 아래에 적인 본 연구소 사이트에 게재합니다.

[http://www.kokken.go.jp/katsudo/seika/nihongo\\_syllabus/research/](http://www.kokken.go.jp/katsudo/seika/nihongo_syllabus/research/)

\* 본 조사는 과학 연구비 (20320074) 조성을 받았습니다.

### <문의처>

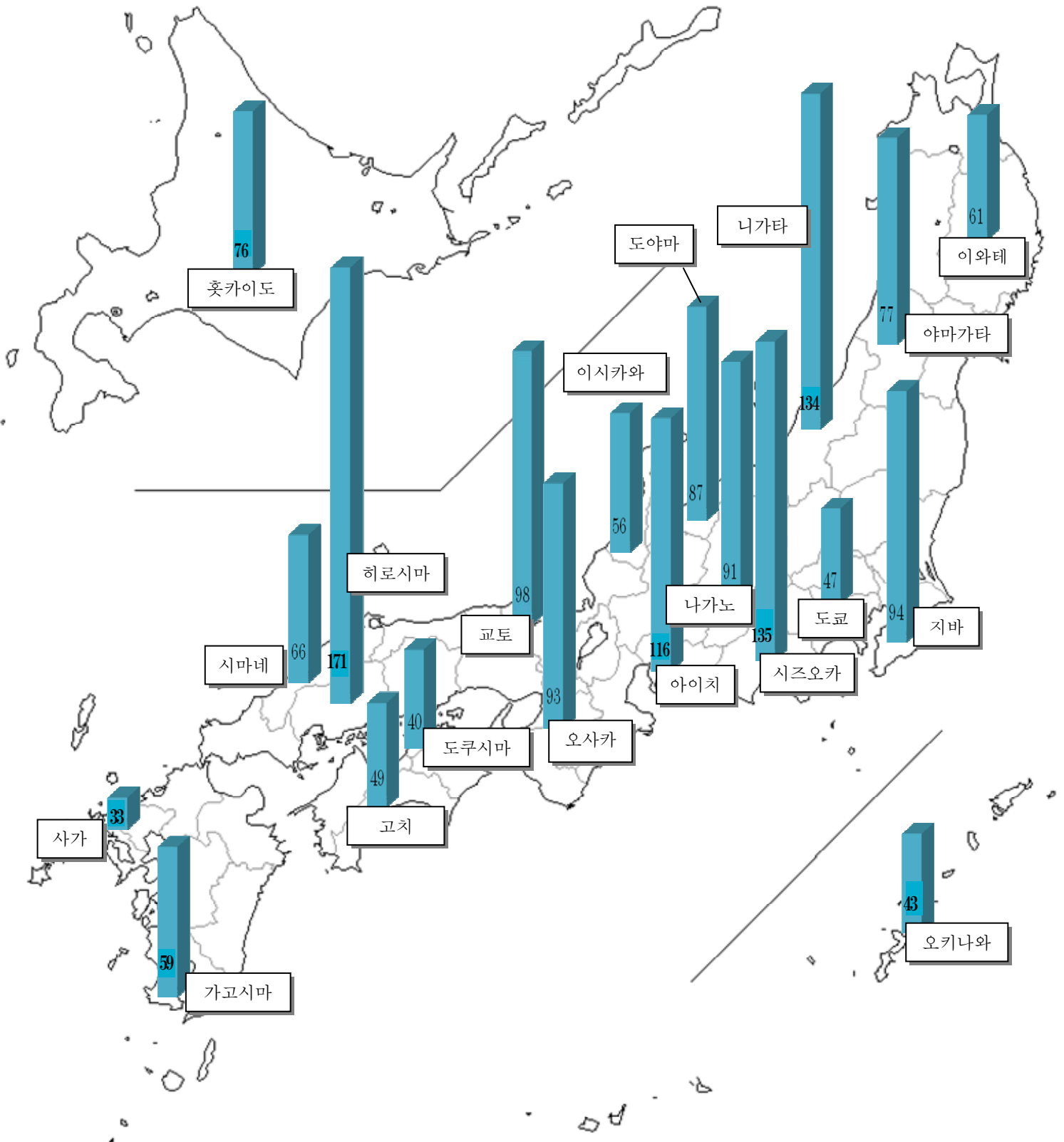
〒190-8561 東京都立川市緑町(도쿄도 다치가와시 미도리마치)10-2  
독립행정법인 국립 국어 연구소 일본어 교육 기반 정보 센터  
학습 항목 그룹·평가 기준 그룹  
전화:042-540-4300(대표) 팩스:042-540-4333(대표)



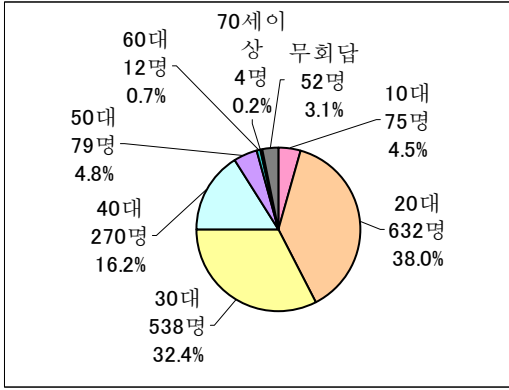
## 외국인 조사 : 결과 개요

### 1. 회답자에 관하여

1.1. 회답자의 거주지 (질문지의 배포 지역) \*숫자는, 각 지역의 질문지 회수 수.



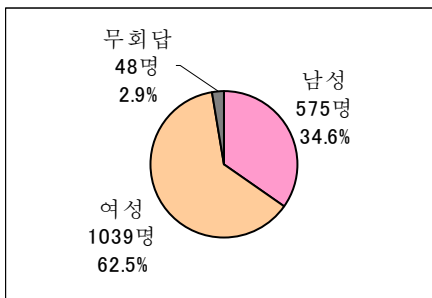
## 1.2. 연령



20대와 30대가 전체의 70%를 차지하여, 비교적 젊은 연령층에 편중되어 있다. 본 조사는 조사 대상을 20세 이상으로 하고 있으나, 설문지를 배포할 때 연령을 확인하고 의뢰하기에는 어려움이 있기 때문에, 응답자 중에는 10대도 있다. 50대 이상의 중년·노인층이 적은 것은, 일본에 있는 외국인 중에는 위의 세대가 적은 것을 반영하고 있다.

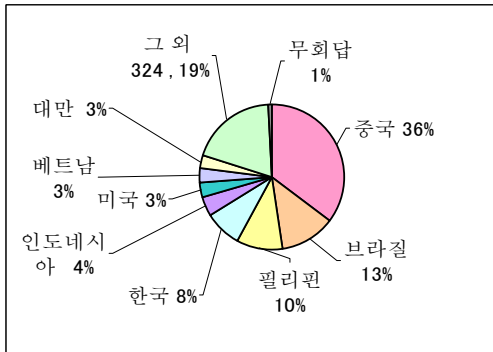
동시에, 지역의 일본어 교실이나 국제 교류 협회를 통하여 설문지를 배포하였기 때문에 그러한 장소에, 50대 이상의 중년·노인층이 그다지 오지 않을 가능성이 있다.

## 1.3. 성별



여성이 62.5%로 큰 편중을 보였다. 2007년말 외국인 등록자 수는, 남성 1,002,037명, 여성 1,150,936명으로 여성이 차지한 비율은 약 53.5%이다. 여성의 비율이 높다는 점은 같으나, 이 조사에서는 실제 이상으로 여성의 비율이 높다고 말할 수 있다. 이것은 조사시에 의도한 것이 아니다. 원인에 관해 아직 조사하지 않았으나, 교실 등에 참가자의 남녀 비율이 편중되어 있을 가능성이 있다.

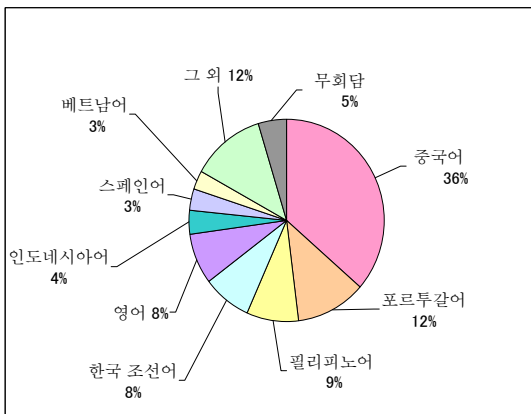
## 1.4. 국적



중국이 36%로 가장 높은 비율을 차지했다. 그리고, 브라질, 필리핀, 한국, 인도네시아가 뒤를 이었다.

2007년말 현재, 외국인 등록자수도, 중국이 가장 높은 28%, 이어서, 한국 27.6%, 브라질 14.7%, 필리핀 9.4%, 페루 2.8%이다. 외국인 등록자수에서도, 중국·한국·브라질·필리핀의 비율이 크며, 순위는 바뀌나, 이번 조사에서도 같은 경향이 나타났다.

## 1.5. 모국어(가장 잘 하는 언어)



「모국어」에 대해서 여러가지 정의가 있으나, 이번 조사에는 「가장 잘 할 수 있는 언어」로서 본인이 판단하여 기입하는 형식을 취하였다.

중국어가 36%, 포르투갈어가 12%, 필리피노어가 9%, 한국·조선어가 8%로, 국적과 같은 비율을 나타내고 있고, 한국·조선어에 이어 영어의 비율이 높은 것을 알 수 있다.

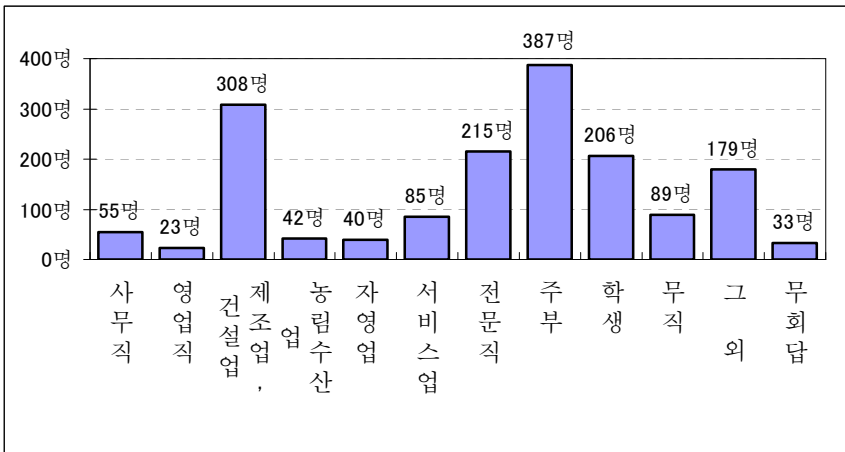
아울러, 질문의 의미가 이해하기 어려웠거나 혹은 자기 신고 형식으로 답하였기 때문인지, 무회답의 비율이 높았다.

1.6. 일상 생활을 하는데 불편하지 않은 언어, \*주요한 것(복수 회답 가능)

	언어	사람 수(%)
1	일본어	1026(61.7%)
2	영어	601(36.2%)
3	스페인어	47(2.8%)
4	포르투갈어	42(2.5%)
5	중국어	28(1.7%)

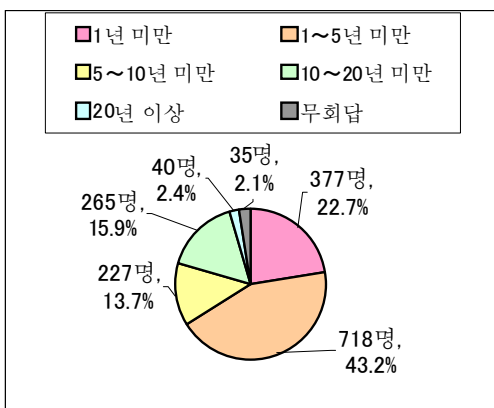
일상 생활을 하는데 불편을 느끼지 않는 언어에 관해서도 자기 신고, 그리고, 복수 회답 가능한 형태로 질문했다. 일본어의 비율이 61.7%로 높은 편이나, 이에 관해서는 유의해야 할 것이 두가지가 있다. 첫째로, 일상생활에 불편을 느끼지 않는 언어로 일본어를 들지 않은 사람이 38.3%나 있다는 것. 두번째로는 이 조사의 회답자 중의 많은 사람이 일본어 교실이나 국제 교류 협회에 오는 사람으로, 일본어를 배우고자 하거나, 다른 사람과의 교류를 희망하는 의지가 강한 편이라고 상정하였을 때, 그러한 곳에 오지 않는 사람들과 경향이 다를 가능성이 있다는 점이다.

1.7. 직업



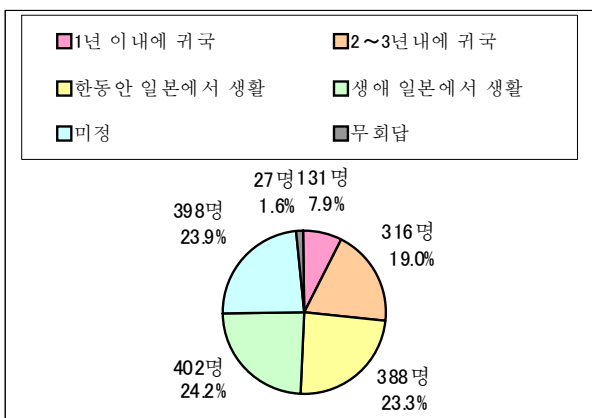
주부의 비율이 높고, 이어서 제조업·건축업이다. 이번 조사의 배포 방법은, 지역의 일본어 교실에 다니는 사람들을 대상으로 하였기 때문에, 현실의 생활자로서의 외국인을 고려해 볼 때, 위의 직업에 편중되어 있다는 점에 유의해야 한다.

1.8. 조사시의 일본 체재 기간



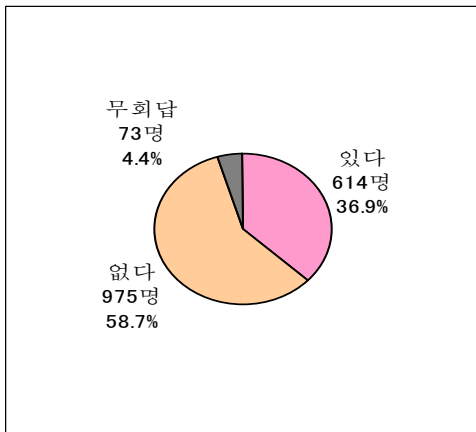
일본 체재 기간에 관하여, 1~5년 미만이 43.2%로 가장 많았고, 이어서, 1년 미만이 22.7%였다. 한편으로, 장기 체재자일수록 비율이 적었다. 다시 한번 지적하나, 일본어 교실에 다닐 필요가 없는 장기 체재자에 관해서는 충분히 데이터 수집이 이루어 지지 않았다는 점에 유의할 필요가 있다. 아울러, 일본 체류기간 10~20년 미만의 사람이 256명, 20년 이상의 사람이 40명이나 있기 때문에, 이러한 장기 체재자가 필요로 하는 것 등을 특화하여 분석하는 등, 이를 금후의 과제로 삼고자 한다.

1.9. 금후의 일본 체류 예정 기간



일본 체류 예정 기간에 관하여, 「1년 이내에 귀국」이 외에는 각 항목의 회답 수가 거의 균등히 나뉘어 졌다. 또한, 「1년 이내에 귀국」과 「2~3년 이내에 귀국」을 합한 비율이 26.9%에 불과하다. 이를 보면, 장기 체재를 희망하는 사람이 많은 것을 알 수 있다. 일본에서의 체류가 일시적인 것이 아니고, 장기적인 것이라고 상정할 경우, 일본 사회에서 생활을 하는데 필요한 일본어와 그 외의 사회적인 지원이 필요하다.

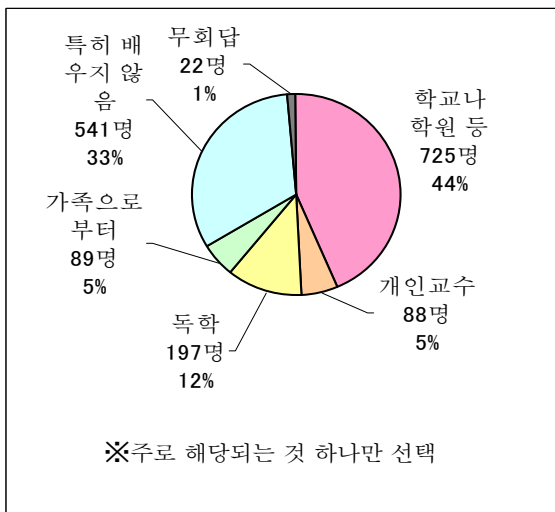
## 1.10. 자녀의 유무



15 세 이하의 자녀가 있는 사람은 36.9%로 전체의 3분의 1 이 넘는다. 「1.9 금후의 체재 예정 기간」에서 알 수 있듯이 장기 체재를 희망하는 사람이 많은 것으로 보아, 앞으로, 연소자를 위한 일본어 교육이나, 계승 언어 교육 등이 점차 중요해질 것이라고 사려된다.

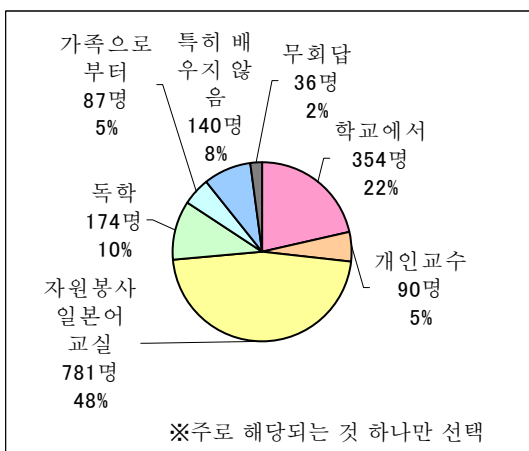
## 2. 회답자의 일본어 학습 방법

### 2.1. 모국에서



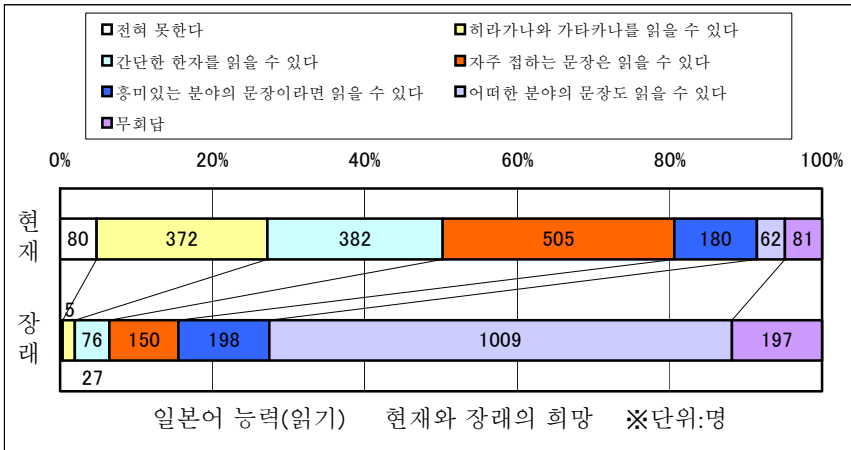
모국에서의 학습 경험 및 학습 방법에 대해 질문했다. 「학교나 학원 등의 기관에서 배웠다」가 44%로 가장 많았다. 전체의 7 할에 가까운 사람이 어떠한 방법을 통해서든 배웠었다는 것을 알 수 있었다. 이번 회답자 중에는, 취업을 목적으로 하는 사람이 적었다. 이제까지는 그들이 일본에 오기 전에 어느 정도 일본어를 배우고 있었는가에 대한 정보가 그다지 없었으나, 이번 조사로, 어떠한 방법이든 학습을 하고 있었을 가능성이 있다는 것과 학교나 학원 등에서 조직적이고 체계적인 학습을 하고 있는 사람이 적지 않다는 것이 밝혀졌다. 반면에, 「특별히 배우고 있지 않았다」가 33%나 되는 점에는 유의할 필요가 있다.

### 2.2. 일본에서



「자원봉사자의 일본어 교실에서 배운다」라는 사람이 48%로 가장 많았다. 그러나, 배포 방식의 영향을 고려할 필요가 있다. 「2.1 모국에서」와는 달리, 「특별히 배우고 있지 않다」가 8%로, 비율이 적다. 그러나, 이것도 배포 방식의 영향을 무시할 수는 없고, 이번 설문 조사의 배포의 대상이 되지 않은 사람들, 일본인과 일본 사회에 접점이 적은 사람들의 상황에 대해서는 명확하지 않다.

### 3. 일본어 능력 : 현재의 일본어 능력(자기 평가)와 장래의 목표



현재의 일본어 능력을, 자기 평가와 앞으로의 장래의 목표에 대하여 질문하였다.

「현재의 일본어 능력」에 대해서, 「전혀 못한다」의 비율은 「읽기」, 「쓰기」와 「듣기」, 「말하기」에 차이가 있다. 「읽기」 「쓰기」에 대해서는 학습·습득의 기회를 갖지 못한 채 지내고 있는 사람이 적지 않다고 생각된다. 또한, 「자주 접하는 문장」, 혹은 「자주 접하는 화제」의 경우, 듣거나 말할 수 있는 능력을 가진 사람이, 반수 이상을 차지하고 있으나, 「읽기」「쓰기」에서는, 그 능력에 미치지 않는 사람이 많다.

한편으로, 「장래의 목표」에서는, 「읽기」「쓰기」「듣기」「말하기」의 모든 항목이, 「현재의 일본어 능력」의 2할 정도에 그쳤다. 5 단계(흥미가 있는 분야의 경우)와 6 단계(어떠한 분야라도)의 비율이 압도적으로 증가하고 있다.

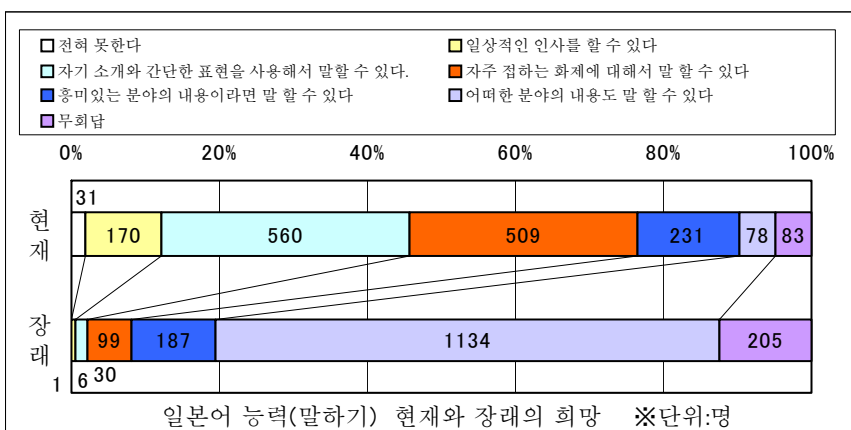
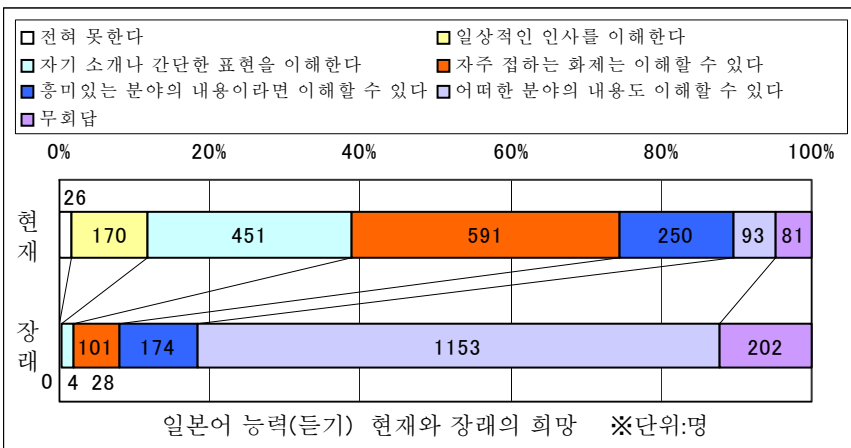
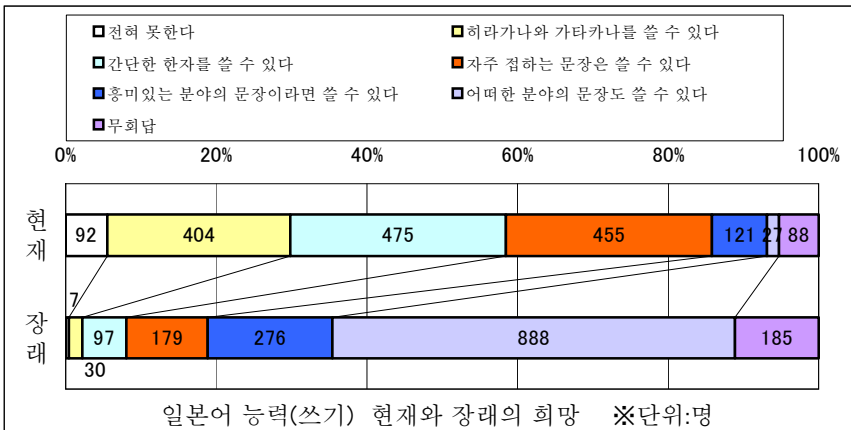
「1.9 체재 예정 기간」에서, 장기 체재를 희망하는 사람들이 많다고 지적하였으나, 장기 체재를 예정하여, 높은 레벨의 일본어 능력을 익히고자 하는 것을 알 수 있다.

이러한 결과를 살펴볼 때, 곧 바로 생활에 도움이 되는 항목만을 다루는 일본어 교육만으로 충분한가 하는 문제점이 있음을 알 수가 있다.

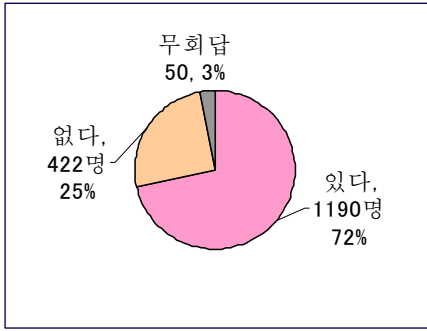
언젠가는 고도의 일본어 능력 습득하고 싶어한다는 것을 고려하여 외국인의 재류 기간과 장래 설계에 맞는 대응이 요구되고 있다.

아울러, 이 「장래의 목표」에서는 무회답의 비율이 2 배 이상이나 된다.

이것은 「현재」의 항목에서 답했을 경우, 「장래」 항목에서는 답하지 않아도 된다는 등의 회답 방법에 오해가 있었을 가능성이 높다.



#### 4. 일본어 사용 및 일본어 학습에 관한 걱정, 불만



일본어 사용, 일본어 학습에 관한 걱정이나 불만에 대해서는, 72%의 사람이 「있다」라고 답했다. 반대로 25%의 사람은 걱정이 「없다」라고 답하고 있다. 「1.6 일상 생활에서 불편하지 않을 정도의 언어」가 일본어라고 말한 사람이 61.7%나 되었으나, 일상 생활에 곤란하지 않을 정도로 일본어를 할 수 있어도 걱정이 있는 사람이 많다는 것을 알 수 있었다. 또한, 걱정의 유무나 그 내용에 대해서는, 현재의 일본어 능력 혹은 체재 년수 등과의 관계를 살펴 볼 필요가 있다.

##### 4.1. 일본어 사용에 관한 걱정, 불만 (복수 회답 가능)

	일본어 능력이 낮기 때문에 불리한 경우가 있다	도와줄 사람이 없다	일본어로 말할 상대가 없다	상대방이 일본어를 사용해 주지 않는다
회답수 (%)	841 (70.7%)	351 (29.5%)	257 (21.6%)	152 (12.8%)

일본어 사용이나 일본어 학습에 걱정이 있다라고 답한 사람을 대상으로, 「일본어 사용」에 대한 걱정이나 불만의 내용이 무엇인가에 대해 복수 회답식으로 질문을 하였다. 가장 높은 비율을 차지한 것은 「일본어 능력이 낮기 때문에 불리한 경우가 있다」로 70.7%이다. 일본어 능력과 자신의 일본 생활의 불이익 등을 관련지어 생각하는 사람이 적지 않은 것을 알 수 있다.

##### 4.2. 일본어 학습에 관한 걱정, 불만 (복수 회답 가능)

	모국어로 배울 수 있는 학교·교실이 없다	편리한 장소나 시간에 일본어 학교·교실이 없다	공부할 시간이 없다	만족 할 만한 수업 내용을 제공해 주는 일본어 학교·교실이 없다	수업료·교재가 비싸다	연령적으로 외국어 학습이 부담이 된다	정보를 얻을 방법을 모른다
회답수 (%)	325 (27.3%)	311 (26.1%)	309 (26.0%)	244 (20.5%)	213 (17.9%)	190 (16.0%)	180 (15.1%)

일본어 사용이나 일본어 학습에 대하여 걱정이 있다라고 답한 사람을 대상으로, 「일본어 학습」에 대한 걱정, 불만에 대해 복수 회답식으로 질문하였다. 가장 높은 비율을 차지한 것은 「모국어로 배울 수 있는 학교·교실이 없다」로 27.3%에 불과했다. 수업료·교재가 비싸다는 이유보다도, 「모국어로 배울 수 있는 학교·교실이 없다」, 「편리한 장소나 시간에 일본어 학교·교실이 없다」 「만족 할 만한 수업 내용을 제공해 주는 일본어 학교·교실이 없다」 등, 학교·교실의 커리큘럼이나 지리적·시간적 조건에 불만을 갖고 있는 사람이 많다.

또한, 「공부할 시간이 없다」가 26.0%를 차지하고 있다. 제조업·건설업 등에 취업하고 있는 사람들에게 있어서는, 시간의 문제는 심각한 문제라고 말할 수 있다. 「공부할 시간이 없다」라고 답한 사람들의 직업과의 관련을 조사할 필요가 있다.

## 5. 일본어 사용 실태와 일본어 학습의 필요성

105개의 언어항목(14 장면)에 대하여, 언어와 관계없이 접촉 빈도가 높은 것, 일본어로 표현하지 못하는 사람이 많은 것, 일본어로 표현 할 수 있게 되고 싶다고 생각하는 사람이 많은 것에 대하여 상위 10 위까지 나열하였다. 아울러, 장면에 따라 표의 색을 다르게 표시하였다.

### 5.1. 회답자 전체에 대하여

#### 5.1.1. 언어에 관계없이, 빈도가 높은 행동

	언어 행동	접촉빈도	장소
1	60 가족이나 친구와 대화	3.75	9자택
2	65 텔레비전이나 라디오로 뉴스를 보거나 듣는다	3.37	9자택
3	61 집으로 걸려온 전화에 대응한다	3.22	9자택
4	64 가족이나 친구에게 컴퓨터로 전자 메일을 쓴다	3.13	9자택
5	8 장소를 찾기위해 집포 내의 표시를 보거나, 점원에게 묻는다	3.08	2쇼핑
6	63 가족이나 친구와 휴대 전화로 메일을 주고 받는다	3.06	9자택
7	19 역의 발매기로 승차권을 산다	2.99	3교통수단
8	4 메뉴를 읽고 주문한다	2.96	1음식점
9	11 포인트 카드나 할인권을 이용	2.90	2쇼핑
10	67 방문자를 대응	2.84	9자택

#### 5.1.2. 일본어로 표현하지 못하는 사람이 많은 행동

	언어 행동	일본어로 할 수 없는 사람(%)	장면
1	55 개호 인정의 신청을 하고, 필요한 수속을 한다	64.1	7의료·복지
2	54 관공서의 복지과에 테이 서비스(낮 시간의 개호 서비스)등, 개호에 관한 상담을 한다	63.9	7의료·복지
3	53 연금신청 혹은 문의를 한다	63.0	7의료·복지
4	101 프리젠테이션을 한다	62.1	14직장
5	57 긴급시, 보험 회사에 연락하여 상담한다	61.0	8긴급 사태
6	72 자치회 등의 집회에서 의견 교환을 한다	60.8	10지역 교류
7	32 은행이나 우체국 창구에서 정기 예금이나 각종 대출을 신청한다	60.7	4금융기관 등
8	66 신문을 읽는다	60.1	9자택
9	103 거래처 혹은 고객과 업무상의 의사 소통을 한다	59.6	14직장
10	89 공공 직업 안정소 등에 컴퓨터로 적당한 직업이 있는가 검색한다	59.1	13구직

#### 5.1.3. 일본어로 표현 할 수 있게 되고 싶다고 생각하는 사람이 많은 행동

	언어 행동	표현할 수 있도록 되고 싶은 사람(%)	장면
1	56 화재·긴급(119)이나 경찰(110)에 전화한다	94.3	8긴급 사태
2	22 역 구내나 버스 차내의 안내 방송을 듣고 이해한다	92.3	3교통 수단
3	58 재해·사고시에 다른 사람에게 도움을 청한다	92.2	8긴급 사태
4	50 조제받은 약에 관한 설명(종류, 효능, 복용 방법 등)을 듣는다	91.9	7의료·복지
5	59 텔레비전이나 라디오로 재해 정보를 얻는다	91.5	8긴급 사태
6	49 진찰시에, 의사나 간호사와 대화한다	91.5	7의료·복지
7	65 텔레비전이나 라디오로 뉴스를 보거나 듣는다	91.5	9자택
8	27 목적지까지의 행로를 다른 사람에게 설명한다	91.2	3교통 수단
9	47 증상에 따라, 적절한 병원·의원을 찾는다	90.8	7의료·복지
10	9 상품 기능이나 가격을 알기 위해, 가격 표시를 보거나, 점원에게 질문한다	90.4	2쇼핑

회답자 전체의 경향을 살펴보면, 「언어에 관계없이, 빈도가 높은 행동」은, 「자택」장면의 것이 많다. 또한, 「쇼핑」이나 「교통 수단」 「음식점」 등, 일상 생활에 관련된 자주 접하는 항목이 상위에 올랐다. 「일본어로 표현할 수 없는 사람이 많은 행동」은, 「의료, 복지」나 「직장」, 「긴급 사태」등, 일상 생활과는 조금 거리가 있는 것, 사람에 따라서는 경험할 기회가 많지 않은 것이 상위에 올랐다.

「일본어로 할 수 있게 되고 싶다는 사람이 많은 행동」으로는, 「긴급 사태」이나 「의료·복지」 등, 빈도는 낮으나 중요도가 높은 항목이 상위이다. 동시에 22 나 27 과 같이, 「교통 수단」의 장면이고, 매일 매일의 생활에 밀착되어 있으나, 아직 충분히 표현 할 수 없기 때문에 필요성을 느끼는 행동이기도 하다. 또한, 「긴급 사태」는 물론, 「의료·복지」 각 장면 등, 생활하는데 절실한 항목이 상위를 차지하고 있다.



## 5.2. 「읽기 능력」에 따른 차이

일본어 능력(자기 평가)에 따라, 일본어 사용 실태와 일본어 학습 필요성에 다른점이 있는 지를 살펴보자. 「읽기」「쓰기」「듣기」「말하기」 중에서, 「읽기 능력」의 예를 보도록 하자. 그리고, 일본어 능력은 「전혀 읽을 수 없다」에서 「어떠한 분야의 문장도 읽을 수 있다」까지 6 단계로 나누어 조사하였다. 여기에서는 회답자가 많은 「히라가나와 가타카나를 읽을 수 있다」「쉬운 한자를 읽을 수 있다」「자주 접하는 것은 읽을 수 있다」를 살펴보기로 하자. (표에는 언어 행동의 표현을 간략화하였음)

### 5.2.1. 언어와 관계없이 빈도가 높은 행동

「히라가나와 가타카나를 읽을 수 있다」레벨		「쉬운 한자를 읽을 수 있다」레벨		「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」레벨	
1	60 가족·친구와 대화	1	60 가족·친구와 대화	1	60 가족·친구와 대화
2	65 텔레비전·라디오로 뉴스를 보거나 들음	2	65 텔레비전·라디오로 뉴스를 보거나 들음	2	65 텔레비전·라디오로 뉴스를 보거나 들음
3	64 가족·친구에게 컴퓨터로 메일	3	61 집으로 걸려온 전화에 대응	3	8 표시를 보거나, 점원에게 질문(찾고 있는 물건)
4	61 집으로 걸려온 전화에 대응	4	8 표시를 보거나, 점원에게 질문(찾고 있는 물건)	4	61 집으로 걸려온 전화에 대응
5	63 가족·친구와 휴대 전화로 메일	5	64 가족·친구에게 컴퓨터로 메일	5	63 가족·친구와 휴대 전화로 메일
6	8 표시를 보거나, 점원에게 질문(찾고 있는 물건)	6	63 가족·친구와 휴대 전화로 메일	6	64 가족·친구에게 컴퓨터로 메일
7	67 방문자를 대응	7	19 발매기로 승차권을 구입	7	4 메뉴를 보고 주문
8	19 발매기로 승차권을 구입	8	21 노선도·운행 시간표를 보고 이해	8	11 포인트 카드·할인권을 이용
9	11 포인트 카드·할인권을 이용	9	4 메뉴를 보고 주문	9	19 발매기로 승차권을 구입
10	4 메뉴를 보고 주문	10	11 포인트 카드·할인권을 이용	10	21 노선도·운행 시간표를 보고 이해

### 5.2.2. 일본어로 표현할 수 없는 사람이 많은 행동

「히라가나와 가타카나를 읽을 수 있다」레벨		「쉬운 한자를 읽을 수 있다」레벨		「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」레벨	
1	66 신문을 읽는다	1	55 개호 인정 신청·수속	1	55 개호 인정 신청·수속
2	35 인터넷으로 방 찾기	2	53 연금 신청·문의	2	54 관공서에서 개호에 관한 상담
3	89 컴퓨터로 직업 검색	3	54 관공서에서 개호에 관한 상담	3	53 연금 신청·문의
4	17 통신판매로 구입한 물건을 반품·교환	4	66 신문을 읽는다	4	101 프리젠테이션을 한다
5	38 계약서에 기입	4	101 프리젠테이션을 한다	5	103 거래처와 커뮤니케이션
	57 긴급시, 보험회사에 연락		6	57 긴급시, 보험회사에 연락	6
7	39 이사 수속(전기·인터넷·주소변경)	7	32 정기 예금·대출 신청	7	57 긴급시, 보험회사에 연락
	54 관공서에서 개호에 관한 상담	8	89 컴퓨터로 직업 검색	8	32 정기 예금·대출 신청
	72 자치회 등에서 의견 교환	9	103 거래처와 커뮤니케이션	9	81 다른 학부형에게 전화 연락
	88 노동계약서를 읽고 확인	10	38 계약서에 기입	10	80 학부형 회의에서의 의견 교환

### 5.2.3. 일본어로 표현할 수 있게 되고 싶다는 사람이 많은 행동

「히라가나와 가타카나를 읽을 수 있다」레벨		「쉬운 한자를 읽을 수 있다」레벨		「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」레벨	
1	56 화재·구급·경찰에 전화	1	22 역 등의 안내 방송을 이해	1	56 화재·구급·경찰에 전화
2	22 역 등의 안내 방송을 이해		56 화재·구급·경찰에 전화	2	28 현금자동인출기로 인출, 불입, 지불
3	59 텔레비전 등에서 재해 정보 입수	3	47 적절한 병원·의원을 찾는다	3	49 의사·간호사와 대화한다
4	7 전단지 광고의 가격 비교	4	27 행로를 다른 사람에게 설명		50 약에 관한 설명을 듣는다
5	21 노선도·운행 시간표를 읽는다	5	49 의사·간호사와 대화한다	5	9 표시를 보거나, 점원에게 질문(상품이해)
6	27 행로를 다른 사람에게 설명	6	59 텔레비전 등에서 재해 정보 입수	6	47 적절한 병원·의원을 찾는다
7	58 재해·사고시에 구조를 청한다	7	4 메뉴를 보고 주문	7	10 상품 표시를 읽는다
8	24 전화로 택시를 부른다	8	9 표시를 보거나, 점원에게 질문(상품이해)	8	58 재해·사고시에 구조를 청한다
9	25 택시 운전사와 의사 소통		51 복용방법 등을 읽고 이해한다	9	30 창구에서 인출, 불입, 지불
10	65 텔레비전·라디오에서 뉴스를 보거나 듣는다	10	61 자택으로 걸려온 전화에 대응	10	65 텔레비전·라디오에서 뉴스를 보거나 듣는다

「읽기 능력」의 차이를 살펴보면, 「신문을 읽는다」를 일본어로 할 수 없다고 답한 사람이, 일본어 능력의 레벨에 따라, 1 위→4 위→순위 밖으로 벗어났다. 또한 「쉬운 한자를 읽을 수 있다」의 레벨과 「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」레벨에서, 상위 10위에 올랐으나, 겹치는 부분이 많고, 「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」의 정도라 할지라도, 개호에 관련된 것, 프리젠테이션, 자치회나 학부형 회의에 관련된 것 등, 복합적 혹은 복잡한 능력이 요구되는 경우에는 일본어로 표현할 수 없는 경우가 많다는 것을 알 수 있다. 「일본어로 표현할 수 있도록 되고 싶다」에서는, 「화재·구급·경찰에 전화」가 전부 상위에 올라 있다. 「자주 접하는 문장을 읽을 수 있다」의 레벨에서도, 이러한 긴급사태의 대응 방법을 모르고 있다고 추측된다.

## <참고> 언어 행동 (105 항목) 집계 결과 : 필요성의 순서

※ 빈도는 「지금은 하지 않음=0,빈도 1=1,빈도 2=2, 빈도 3=3,빈도 4=4,빈도 5=5」로 계산하고, 무회답은 계산하지 않음

※ 장면별로 색을 나눔.

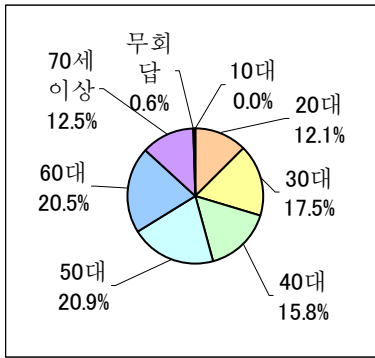
빈도 순	수 없 는 순 할	필 요 성 의 순 위	항 목 번 호	언어 행동(105 항목)	빈도 (평균 치)	일본어 로 할 수 없 는 사 람(%)	일본어로 표현할 수 있 도 특 수 있 다 고 생 각 하 는 사 람	장 면
88	63	1	Q56	화재·구급(119), 경찰(110)에 전화를 한다	1.26	43.4	94.3	8긴급 사태
20	60	2	Q22	역 구내 혹은 버스 내의 안내 방송을 듣고 이해한다	2.58	43.8	92.3	3교통 수단
79	67	3	Q58	재해나 사고가 났을 때, 다른 사람에게 도움을 청한다	1.48	42.2	92.2	8긴급 사태
28	64	4	Q50	조제받은 약의 설명(종류나 효능, 먹는 방법) 등을 듣는다	2.43	43.1	91.9	7의료· 복지
40	73	5	Q59	텔레비전이나 라디오로 재해 정보를 얻는다	2.18	40.5	91.5	8긴급 사태
30	57	6	Q49	진찰을 받을 때 의사 혹은 간호사와 대화를 한다	2.36	44.7	91.5	7의료· 복지
2	75	7	Q65	텔레비전이나 라디오로 뉴스를 보고 듣는다	3.37	39.4	91.5	9자택
44	47	8	Q27	목적지까지의 행로를 다른 사람에게 설명한다	2.11	47.9	91.2	3교통 수단
39	58	9	Q47	증상에 맞게, 적절한 병원, 의원을 찾는다	2.19	44.2	90.8	7의료· 복지
15	77	10	Q9	상품 기능, 가격을 알기 위해, 점포내의 표시를 보거나 점원에게 질문한다	2.77	37.7	90.4	2쇼핑
27	86	11	Q30	은행이나 우체국 창구에서 현금 인출, 불입, 공공요금 지불 등을 한다	2.43	35.4	90.3	4금융 기관 등
16	87	12	Q28	현금 자동 인출기(ATM)로 현금을 찾거나, 불입, 공공요금 지불 등을 한다	2.76	33.5	90.3	4금융 기관 등
18	89	13	Q51	약의 설명서의 복용 방법(하루 3회 식후 등), 사용방법을 읽고 이해한다	2.67	31.9	90.2	7의료· 복지
8	94	14	Q4	메뉴를 읽고 주문한다	2.96	29.9	90.1	1음식점
10	83	15	Q67	방문자에 대응한다	2.84	35.9	89.8	9자택
43	50	16	Q48	첫 진료를 접수하고, 문진표에 기입한다	2.12	46.9	89.6	7의료· 복지
41	8	17	Q66	신문을 읽는다	2.17	60.1	89.6	9자택
13	65	18	Q10	상품의 표시(의복 소재, 식품 재료 등)를 읽는다	2.80	42.5	89.5	2쇼핑
21	97	19	Q23	전철이나 버스의 승무원, 다른 승객에게 정차역이나 갈아 타는 곳을 물어 확인한다	2.57	29.2	89.3	3교통 수단
25	72	20	Q26	집의 문패, 근처의 지명, 번지, 교차로 이름, 거리의 안내 지도를 읽는다	2.49	41.2	89.2	3교통 수단
34	85	21	Q25	택시 운전사와 목적지나 행로에 대해 말을 주고 받는다	2.23	35.4	89.0	3교통 수단
14	93	22	Q7	전단이나 광고지를 보고 가격을 비교한다	2.78	30.0	88.8	2쇼핑
11	99	23	Q21	역이나 버스정류장에서 노선도나 운행 시간표를 읽는다	2.84	28.3	88.7	3교통 수단
59	30	24	Q46	공공방법, 방재 등에 관한 방송을 듣는다	1.79	54.5	88.6	6관공서· 공공 기관
56	69	25	Q24	전화로 택시를 부른다	1.86	41.7	88.6	3교통 수단
32	82	26	Q33	기입 용지에 필요한 사항을 쓰고, 속달, 소포, 택배 등을 보낸다	2.32	36.5	88.5	4금융 기관 등
35	101	27	Q68	이사를 하거나 이사를 왔을 때, 이웃에 인사를 한다	2.21	27.6	88.4	10지역 교류
98	5	28	Q57	긴급시에 보험 회사에 연락하여 상담한다	1.08	61.0	88.4	8긴급 사태
50	36	29	Q99	서류를 읽는다	2.04	52.3	88.0	14직장
17	104	30	Q18	역의 창구에서 승차권을 산다	2.74	21.0	88.0	3교통 수단
51	66	31	Q31	은행이나 우체국 창구에서 해외 송금을 한다	1.97	42.3	87.9	4금융 기관 등
24	44	32	Q13	점포 내, 안내 방송을 듣고 이해한다	2.50	50.1	87.9	2쇼핑
33	55	33	Q70	회람판·게시판을 읽는다	2.23	45.4	87.8	10지역 교류
63	51	34	Q1	전화나 인터넷으로 예약을 한다	1.72	46.7	87.8	1음식점
23	96	35	Q69	이웃 사람과 집 주변에서 인사를 하거나 잡담을 한다	2.52	29.5	87.8	10지역 교류
26	80	36	Q96	지시를 이해하고 적절한 행동을 한다	2.47	36.8	87.7	14직장
3	91	37	Q61	집으로 걸려 온 전화에 대응한다	3.22	30.7	87.7	9자택
7	105	38	Q19	역의 발매기로 승차권을 산다	2.99	20.9	87.6	3교통 수단
36	53	39	Q5	점원에게 요리의 재료에 대해 질문을 하거나, 희망 사항을 전한다	2.20	46.4	87.6	1음식점
5	102	40	Q8	상품이 있는 장소를 찾기 위해, 점포 내의 표시를 보거나 점원에게 묻는다	3.08	24.0	87.2	2쇼핑
42	68	41	Q98	전화에 대응한다	2.14	42.1	87.1	14직장
19	88	42	Q74	일본어 교실이나 국제 교류 이벤트에 참가한다	2.65	32.3	86.8	10지역 교류
49	78	43	Q12	물품을 반환하거나 교환한다	2.07	37.7	86.7	2쇼핑
45	71	44	Q29	창구에서 새로운 구좌를 개설한다	2.10	41.4	86.6	4금융 기관 등
46	79	45	Q93	급여 명세서를 보고 불명확한 점에 대해 질문한다	2.10	37.3	86.6	14직장
22	81	46	Q97	직장 사람과 일에 대해서 의사 소통을 한다	2.55	36.6	86.5	14직장
60	45	47	Q6	배달용 메뉴를 보고 전화로 주문한다	1.77	49.5	86.4	1음식점
52	48	48	Q91	취업 규칙을 읽고, 이해가 안되는 것을 질문한다	1.95	47.8	86.3	14직장
54	43	49	Q34	부재 배달통지를 보고, 음성안내의 지시대로 재배달 의뢰 전화를 한다	1.94	50.2	86.2	4금융 기관 등
53	46	50	Q104	직장의 게시물이나 주의 등을 읽는다	1.95	48.7	85.9	14직장
29	70	51	Q62	자동 응답기의 메시지를 듣거나 메시지를 남긴다	2.42	41.6	85.8	9자택
78	23	52	Q40	국민 건강 보험에 가입 수속을 한다	1.52	56.1	85.7	6관공서· 공공 기관
70	31	53	Q15	필요한 물건을 전화로 주문한다	1.60	54.4	85.6	2쇼핑

55	62	54	Q71	지역 청소, 방재 훈련, 축제 등에 참가한다	1.90	43.4	85.5	10지역 교류
12	103	55	Q2	가게에서, 인원수, 금연 흡연, 점포내 식사 혹은 가지고 갈 것인지 등을 말한다	2.81	22.6	85.4	1음식점
1	92	56	Q60	가족, 친구와 대화를 한다	3.75	30.6	85.2	9주택
9	95	57	Q11	포인트 카드, 할인권을 이용한다	2.90	29.5	85.1	2쇼핑
65	29	58	Q105	작업의 방법 등에 대해, 개선점 등을 제안 혹은 상담을 한다	1.71	55.4	85.0	14직장
72	28	59	Q45	시나 구의 정보지를 보고, 예방 접종, 건강 진단 등의 정보를 읽는다	1.55	55.4	84.9	6관공서·공공 기관
69	21	60	Q16	사고 싶은 것을 팩스나 인터넷으로 주문한다	1.61	56.3	84.8	2쇼핑
66	17	61	Q100	일지 혹은 보고서를 쓴다	1.66	57.8	84.8	14직장
84	13	62	Q39	이사 수속을 한다(전기, 가스, 인터넷, 전화, 각종 주소 변경)	1.30	58.3	84.7	5주거
68	22	63	Q102	회의에 출석하여 의견 교환을 한다	1.62	56.3	84.6	14직장
81	4	64	Q101	프리젠테이션을 한다	1.40	62.1	84.3	14직장
47	90	65	Q94	구두로 휴가를 신청 하거나, 휴가 신청서를 제출한다	2.08	31.1	84.3	14직장
67	19	66	Q88	노동 계약서를 읽고, 확인한다	1.64	56.7	84.2	13구직
71	38	67	Q76	문화 강좌나 직업 훈련 학교 등, 학습을 위한 기회나 장소를 찾는다	1.56	51.9	84.1	11학습·여가
4	59	68	Q64	가족이나 친구에게 컴퓨터로 전자 메일을 쓴다	3.13	44.0	84.0	9주택
48	74	69	Q75	지역 시설(도서관, 아동관, 스포츠시설 등)의 서비스를 이용한다	2.07	40.2	83.7	11학습·여가
61	49	70	Q43	관공서나 국제 교류 협회에, 일본어 교실이나 교류 행사 등에 대해 문의를 한다	1.73	47.5	83.7	6관공서·공공 기관
37	84	71	Q95	직장의 행사(환송, 환영회, 운동회 등)에 참가하여 친목을 도모한다	2.20	35.5	83.6	14직장
38	98	72	Q92	결근, 지각, 조퇴의 연락을 한다	2.20	28.9	83.1	14직장
86	15	73	Q38	계약서에 기입한다	1.28	57.9	83.0	5주거
31	100	74	Q3	식권을 산다	2.33	27.8	82.9	1음식점
76	35	75	Q52	유아 건강 검진, 무료 암 검진의 통지서를 읽는다(일시, 가지고 가야 할 것 등 필요사항을 파악)	1.53	52.6	82.8	7의료·복지
87	14	76	Q17	통신 판매로 구매한 물건을 반품하거나 교환한다	1.26	58.0	82.8	2쇼핑
6	76	77	Q63	가족이나 친구와 휴대전화로 메일을 주고 받는다	3.06	37.9	82.5	9주택
74	61	78	Q44	외국인 상담 창구를 이용한다	1.54	43.6	82.1	6관공서·공공 기관
82	9	79	Q103	거래처 혹은 고객과 업무상의 의사 소통을 한다	1.37	59.6	81.8	14직장
64	56	80	Q20	역의 발매기로 현금을 전자 머니로 바꾼다	1.71	44.7	81.8	3교통 수단
57	42	81	Q84	구인 광고를 읽고, 조건을 검토한다	1.86	50.2	81.7	13구직
77	33	82	Q86	인사 담당자에게 전화로 문의한다	1.52	54.1	81.7	13구직
96	7	83	Q32	은행이나 우체국 창구에서 정기예금이나 각종 대출을 신청한다	1.12	60.7	81.1	4금융 기관 등
75	41	84	Q14	드라이브 스루에서 물건을 산다	1.54	51.1	80.9	2쇼핑
93	34	85	Q73	이웃 사람에게 항의하거나 혹은 항의에 대처한다	1.15	53.6	80.8	10지역 교류
58	39	86	Q85	이력서를 쓴다	1.83	51.2	80.5	13구직
85	18	87	Q90	구직신청서나 인재 등록 용지에 필요 사항을 기입, 구직 상담을 한다	1.29	57.3	80.3	13구직
62	52	88	Q87	취직 면접을 받는다	1.72	46.5	80.1	13구직
73	54	89	Q37	방의 배치 그림을 본다	1.54	46.4	80.0	5주거
97	6	90	Q72	자치회 등의 집회에서 의견 교환을 한다	1.11	60.8	79.6	10지역 교류
94	20	91	Q36	복덕방에 상담을 한다	1.14	56.7	79.4	5주거
99	12	92	Q35	인터넷으로 집을 찾는다	1.06	58.4	79.0	5주거
89	10	93	Q89	공공 직업 안내소 등에서 컴퓨터를 사용해서, 적당한 직업이 있는가 검색한다	1.20	59.1	78.8	13구직
101	3	94	Q53	연금을 신청하거나 문의한다	0.98	63.0	78.1	7의료·복지
102	11	95	Q41	관공서에서 자녀의 초 중학교의 편입학을 상담하거나, 신청한다	0.97	58.7	76.8	6관공서·공공 기관
80	37	96	Q77	학교나 학원에서 나눠 준 인쇄물이나 연락 노트를 읽고, 필요에 따라 소지품을 준비	1.44	52.2	76.4	12보육원·유치원·초등학교
105	1	97	Q55	개호 인정의 신청을 하고, 필요한 수속을 한다	0.76	64.1	76.0	7의료·복지
104	2	98	Q54	관공서 복지과에서 데이 서비스(낮 시간 동안의 개호 서비스)등, 개호에 관한 상담	0.77	63.9	75.1	7의료·복지
103	16	99	Q42	관공서에서 보육원, 방과 후 보육의 신청 수속을 한다	0.95	57.9	75.0	6관공서·공공 기관
90	25	100	Q78	교사로부터의 연락 노트에 회신을 하거나 아이의 상태를 적는다	1.19	56.0	74.8	12보육원·유치원·초등학교
92	32	101	Q82	자녀의 숙제를 돕는다	1.18	54.2	74.5	12보육원·유치원·초등학교
91	27	102	Q83	자녀의 진로를 정하기 위하여 정보를 모은다	1.18	55.9	74.2	12보육원·유치원·초등학교
83	40	103	Q79	교사와 자녀 문제에 대해 구두로 상담한다	1.30	51.2	73.6	12보육원·유치원·초등학교
95	24	104	Q80	학부형 회의에 참가하여, 교사의 말을 듣거나, 다른 학부형과 의견 교환을 한다	1.13	56.1	73.5	12보육원·유치원·초등학교
100	26	105	Q81	연락망 순으로 다른 학부형에게 전화연락을 한다	1.00	56.0	73.4	12보육원·유치원·초등학교

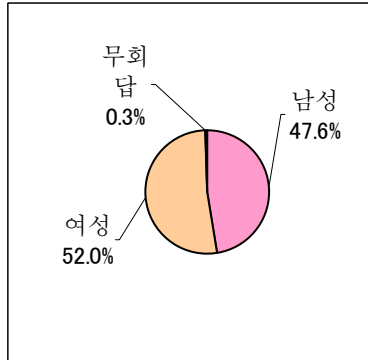
# 일본인 조사 : 결과 개요

## 1. 응답자에 대하여

### 1.1. 연령



### 1.2. 성별



일본인 조사에 관해서는, 층화 이단계 임의 추출법에 의해, 배포하였기 때문에 연령과 성별은 균형있는 자료를 얻을 수 있었다. 2005년 국세 조사에 의하면, 인구의 약 51.2%가 여성이다. 그에 비하면, 약간 여성의 수가 많으나 거의 비율대로라고 말할 수 있다.

### 1.3. 일본어를 제외하고, 일상생활을 하는데 불편하지 않는 언어(상위 5 언어)(복수 회답 가능)

순위	언어	인원수(%)
1	영어	302(25.7%)
2	한국·조선어	24(2.0%)
3	중국어	20(1.7%)
4	프랑스어	18(1.5%)
5	스페인어	8(0.7%)

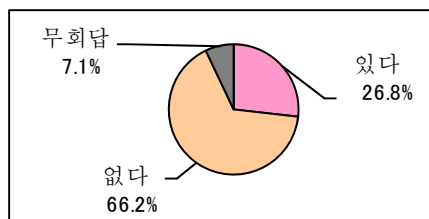
일본어를 제외하고 일상 생활을 하는데 불편하지 않는 언어에 대하여, 자기 신고, 그리고, 복수 회답이 가능한 것으로 질문하였다. 영어가 25.7%로 예상 이상의 높은 비율이다. 일본인을 대상으로 한 조사는, 5000 통을 우송하여, 그 중에 1176 통을 회수하였다. 회답을 보낸 사람은, 언어에 관한 의식이 높은 사람일 가능성이 있음에 유의 할 필요가 있다. 아울러, 무회답은 866 명이다.

### 1.4. 가정에서 사용하고 있는 주요 언어 (상위 5 언어) (복수 회답 가능)

순위	언어	인원수(%)
1	일본어	1037(88.2%)
2	영어	193(16.4%)
3	중국어	28(2.4%)
4	한국·조선어	26(2.2%)
5	프랑스어	13(1.1%)

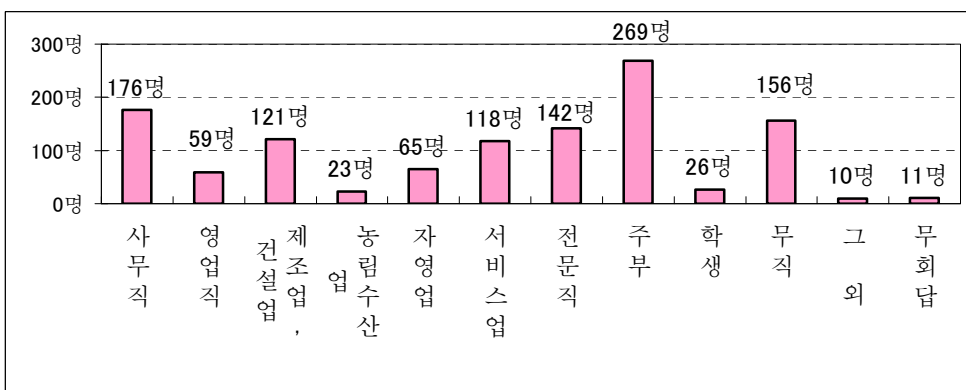
가정 내에서 사용하고 있는 주요 언어에 대해, 자기 신고, 그리고 복수 회답이 가능한 것으로 질문하였다. 일본어가 88.2%였다. 무작위로 송부함에도 불구하고, 예상보다 낮은 비율이다. 질문 방식에 문제가 있었을 가능성도 있다. 그러나, 영어가 16.4%로, 중국어와 한국 조선어 등 다른 언어도 나타나고 있는 점으로 보아, 일본어가 가정 내의 언어가 아닌 사람이 현대의 일본 사회에 적지 않다고 생각할 수도 있다.

### 1.5. 자녀의 유무



15 세 이하의 자녀가 있다고 답한 사람은 26.8%로, 외국인 조사의 경우인 36.9%보다 낮은 결과가 나왔다. 일본은 소자녀화 경향으로, 2005년 국세 조사에 의하면, 15 세 이하의 인구는, 전체 인구의 15.8%에 불과하기 때문에, 위의 결과는 이를 반영한 숫자라고 생각할 수 있다.

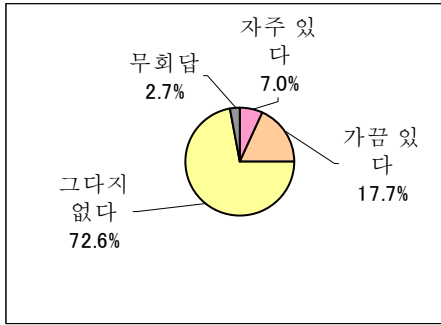
### 1.6. 직업



주부가 가장 많고, 사무직, 무직, 전문직이 그 뒤를 잇고 있다. 층화 이단계 임의 추출법으로 배포하였기 때문에 기본적으로 균형있는 자료를 얻었다.

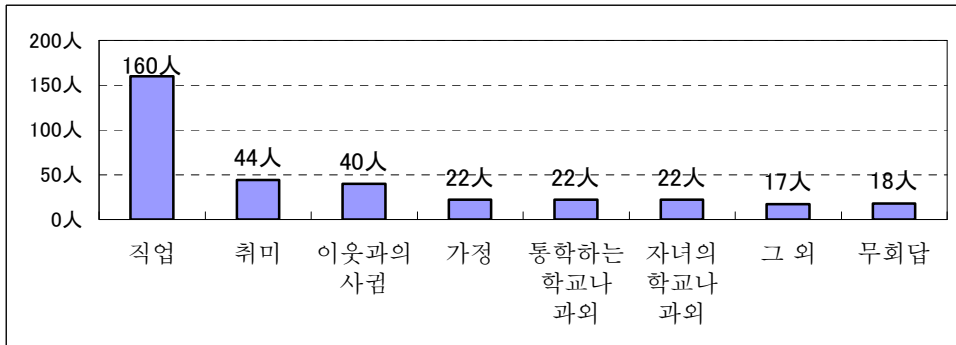
## 2. 외국인과의 접촉에 대하여

### 2.1. 빈도



일상 생활에 있어서, 외국인과의 접촉이 있는지의 여부를 물었다. 「자주 있다」와 「가끔 있다」가 전체의 약 4분의 1을 차지했다. 질문지의 배포는 전국을 대상으로 무작위 추출을 하여, 얻어진 결과임에도 불구하고, 4분의 1의 일본인이 외국인과의 접촉이 있다고 답하고 있다. 이는 현대의 일본에서는 외국인과의 접촉이, 더 이상 특별한 것이 아님을 나타내고 있다. 다문화 공생 사회로의 대응은 긴급하고 중요한 과제일 것이다. 물론, 이번 조사의 테마에 관심이 높은 사람이 회답을 했을 가능성을 부정할 수는 없다.

### 2.2. 장면 (복수 회답 가능)



외국인과 접촉하는 장면에 관해, 복수 회답이 가능한 형태로 질문했다. 「직장」이 가장 많고, 「취미」나 「이웃과 사귀」 등, 거의 같은 수의 결과이다. 「직장」에 대해서는 비즈니스 장면 뿐 아니라, 공장의 현장에서의 접촉 등도 포함되어 있다고 사려된다.

## 3. 외국인과의 일본어 사용 실태

34개의 언어항목(9 장면)에 대하여, 언어에 관계없이 접촉빈도가 높은 것, 일본어로 하는 것, 일본어로 사용할 때 곤란한 것에 대하여, 상위 5위까지이다. 표는 장면별로 색을 나누어 표시하였다.

### 3.1. 빈도(상위 5위)

#### <전체>

순위	언어 행동	접촉빈도	장면
1	31외국인 손님, 환자, 학생 등과 의사소통을 한다	0.87	9직장
2	28자녀에 대해, 외국인 교사와 말을 나눈다	0.56	8자녀의 학교
3	13 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 대화를 한다	0.54	5자택
4	32외국인 동료나 부하와 말을 주고 받는다	0.52	9직장
5	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명을 한다	0.45	3교통

#### <직업별>

직업이 있는 사람

순위	언어 행동	접촉 빈도	장면
1	31외국인 손님, 환자, 학생 등과 의사 소통을 한다	0.86	9직장
2	13 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 대화를 한다	0.63	5자택
3	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명을 한다	0.52	3교통
4	32외국인 동료나 부하와 말을 주고 받는다	0.52	9직장
5	28자녀에 대해, 외국인 교사와 말을 나눈다	0.51	8자녀의 학교

주부

순위	언어 행동	접촉 빈도	장면
1	28자녀에 대해, 외국인 교사와 말을 나눈다	0.64	8자녀의 학교
2	19근처에 사는 외국인과 집 주변에서 인사를 하거나 잡담을 한다	0.44	6지역 교류
3	13 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 대화를 한다	0.42	5자택
4	06전철이나 버스에서, 외국인 승객에게, 정차역이나 갈아 타는 방법을 설명한다	0.29	3교통
5	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명을 한다	0.28	3교통

외국인과의 일본어의 사용 실태에 있어서, 전체 결과와 직업별 결과의 각각 상위 5위까지이다. 직업별로 보면, 「직업이 있는 사람」과 「주부」, 「학생」에 초점을 맞추었다.

「빈도」에 대해서는, 전체나 직업에 관계없이 「가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 대화한다」나, 「길에서, 목적지까지 가는 길을 외국인에게 설명한다」 등이 상위에 올랐다.

직업별로 살펴 보았을 때도 기본적으로 같은 경향을 보이고 있으나, 주부에 있어서는 「자녀에 관하여 외국인 교사와 의사 소통을 한다」가 특히 높았다. 이는 학교의 ALT(Assistant Language Teacher)나 영어 학원의 교사와의 의사 소통 등으로 추정 된다.

학생

	언어 행동	접촉 빈도	장면
1	13 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 대화를 한다	1.00	5자택
2	08길에서, 목적지까지 가는 길을 외국인에게 설명한다	0.85	3교통
3	06전철이나 버스에서, 외국인 승객에게, 정차역이나 갈아 타는 방법을 설명한다	0.77	3교통
4	23자신이 다니는 학교나 문화 강좌 교실에서 외국인 교사 등과 의사 소통을 한다	0.73	7교육·여가
5	03필요한 물건의 장소나 상품에 대해, 외국인 종업원에게 묻는다	0.69	2쇼핑

학생에 있어서는 전체와 비교해 보면, 전 항목에 걸쳐 접촉의 빈도가 높고, 특히, 「자신이 다니는 학교나 문화 강좌 교실에서 외국인 교사 등과 의사 소통을 한다」가 상위에 오른 것이 특징적이다.

3.2. 일본어만으로 행하는가 어떠한가(상위 5 위)

<전체>

	언어 행동	일본어만으로 행하는사람(%)	장면
1	01음식점 등에 전화하여, 배달이나 예약을 하기 위해, 외국인 종업원과 의사 소통을 한다	80.8	1음식점
2	10병원에서, 외국인 의사나 외국인 간호사와 의사 소통을 한다	76.9	4의료·트러블
3	02음식점에서 주문을 할 때, 외국인 종업원과 요리 재료 등에 관해 말을 주고 받는다	76.5	1음식점
4	29학부형 회의에 참가하여, 외국인 교사의 말을 듣거나 외국인 보호자와 의견 교환을 한다	75.0	8자녀의 학교
5	30연락망으로 외국인 학부형에게 전화 연락을 한다	71.4	8자녀의 학교

<직업별>

직업이 있는 사람

	언어 행동	일본어만으로 행하는 사람(%)	장면
1	02음식점에서 주문을 할 때, 외국인 종업원과 요리 재료 등에 관해 말을 주고 받는다	82.4	1음식점
2	01음식점 등에 전화하여, 배달이나 예약을 하기 위해, 외국인 종업원과 의사 소통을 한다	82.4	1음식점
3	04드라이브 스루에서, 외국인 종업원에게 주문을 한다	82.1	2쇼핑
4	03필요한 물건의 장소나 상품에 대해, 외국인 종업원에게 묻는다	72.2	2쇼핑
5	05전화로 외국인 종업원에게 주문, 문의를 한다(고객 상담 센터를 포함)	72.1	2쇼핑

주부

	언어 행동	일본어만으로 행하는사람(%)	장면
1	04드라이브 스루에서 외국인 종업원에게 주문한다	100	2쇼핑
2	24자신이 통학하는 학교나 문화 강좌 교실에서, 외국인 동급생 등과 말을 주고 받는다	100	7교육·여가
3	01음식점 등에 전화하여, 배달이나 예약을 하기 위해, 외국인 종업원과 의사 소통을 한다	86.7	1음식점
4	10병원에서, 외국인 의사나 외국인 간호사와 의사 소통을 한다	85.7	4의료·트러블
5	29학부형 회의에 참가하여, 외국인 교사의 말을 듣거나, 외국인 보호자와 의견을 교환한다	83.3	8자녀의 학교

일본어만으로 행하는 것이 가능한가 어떠한가에 대하여, 「음식점」이나 「쇼핑」의 항목이 상위에 올라 있다. 일본인이 고객일 경우, 일본어만으로 서비스를 받는 것이 일반적인 상황임을 시사하고 있다.

「자녀의 학교」 장면에서, 「외국인 교사」와의 의사 소통은 하위에 위치하나, 반대로 「외국인 보호자」가 포함된 것은 상위이다. 외국인 보호자의 경우는, 보호자끼리는 일본어로 의사 소통하는 경우가 많은 듯하다. 이는 외국인 보호자가 외국인 교사보다, 일본에서의 생활에 정착하고 있고, 일본어 능력이 높은 편일 가능성 등의 요인이 작용했을 것이라고 추측된다.

학생

	언어 행동	일본어 만으로 행하는 사람(%)	장면
1	22이웃에 사는 외국인에게 불평을 말하거나, 불만에 대처한다	83.3	6지역 교류
2	16가까운 외국인(가족, 애인, 친구)과 휴대 전화로 메일을 주고 받는다	75.0	5자택
3	01음식점에 전화하여, 배달이나 예약에 관해, 외국인 종업원과 말을 주고 받는다	71.4	1음식점
4	05전화로, 외국인 종업원에게 상품을 주문하거나 문의한다(고객 문의 센터 포함)	66.7	2쇼핑
5	24통학하고 있는 학교나 문화 강좌 교실에서, 외국인 동급생 등과 의사 소통을 한다	57.1	7교육·여가

학생의 경우, 전체적인 경향과는 전혀 달리, 「근처에 사는 외국인에게 불평을 말하거나, 불만에 대처한다」가 1 위로, 트러블 대응시에는 일본어를 사용하고 있는 듯하다.

3.3. 일본어로 표현할 때 어려운 점 (상위 5 위)

<전체>

	언어 행동	일본어로 표현할 때의 곤란한 정도	장면
1	09길에서, 외국인으로 부터, 목적지까지의 행로를 가르쳐 받는다	2.04	3교통
2	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명한다	2.01	3교통
3	06전철이나 버스 안에서, 외국인 승객에게 정차역이나 갈아타는 방법을 설명한다	1.98	3교통
4	12도움을 청하는 외국인을 돕는다	1.97	4의료·트러블
5	31외국인 손님, 환자, 학생 등과 의사 소통을 한다	1.89	9직장

<직업별>

직업이 있는 사람

	언어 행동	일본어로 표현 할 때 곤란한 정도	장면
1	06전철이나 버스 안에서, 외국인 승객에게 정차역이나 갈아타는 방법을 설명한다	2.01	3교통
2	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명한다	2.01	3교통
3	12도움을 청하는 외국인을 돕는다	2.04	4의료·트러블
4	07전철이나 버스 안에서, 외국인 승객으로 부터 정차역이나 갈아타는 방법을 가르쳐 받는다	1.88	3교통
5	31외국인 손님, 환자, 학생 등과 의사소통을 한다	1.90	9직업

주부

	언어 행동	일본어로 표현 할 때 곤란한 정도	장면
1	09길에서, 외국인으로 부터, 목적지까지의 행로를 가르쳐 받는다	3.00	3교통
2	08길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명한다	2.10	3교통
3	07전철이나 버스 안에서, 외국인 승객으로 부터 정차역이나 갈아타는 방법을 가르쳐 받는다	2.00	3교통
3	25홈 스테이 등을 통하여 외국인 유학생과 교류를 한다	2.00	7교육·여가
3	11곤란에 처했거나 도움이 필요할 때, 주위의 외국인에게 도움을 청한다	2.00	4의료·트러블
5	05전화로, 외국인 종업원에게 상품 주문, 문의를 한다(고객 문의 센터를 포함)	2.00	2쇼핑

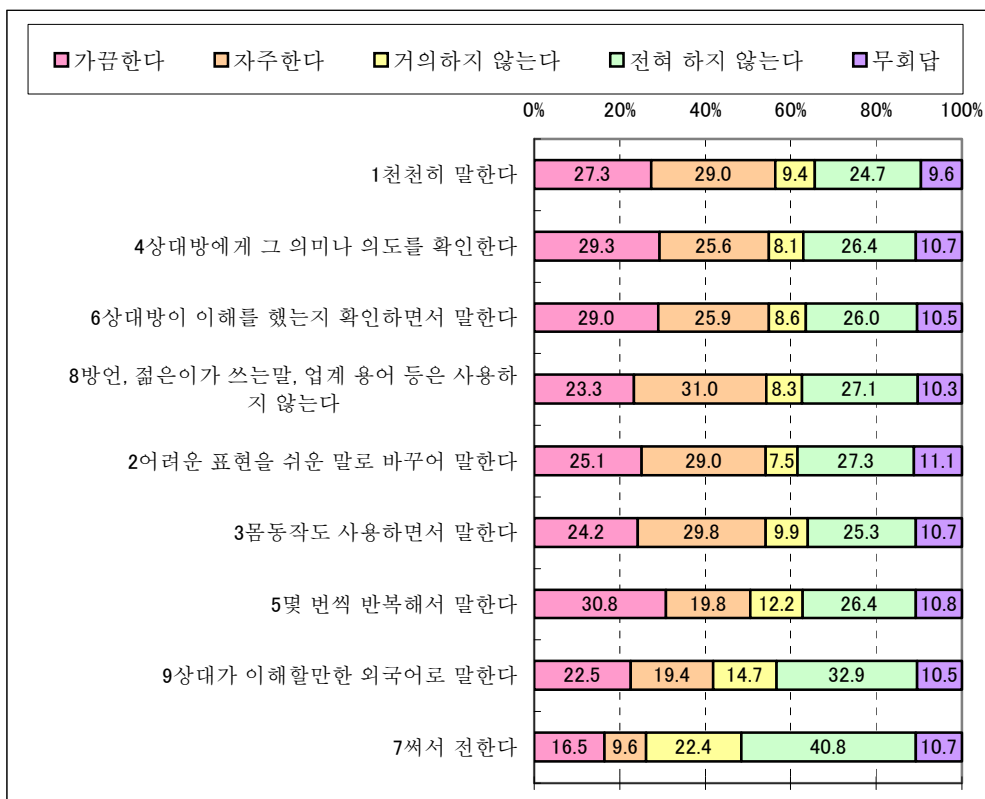
학생

	언어 행동	일본어로 표현 할 때 곤란한 정도	장면
1	25홈 스테이 등을 통하여, 외국인 유학생과 교류를 한다	2.00	7교육·여가
1	11곤란에 처했을 때나 도움이 필요할 때, 주위의 외국인에게 도움을 청한다	2.00	4의료·트러블
1	06전철이나 버스 안에서, 외국인 승객에게 정차역이나 갈아타는 방법을 설명한다	2.00	3교통
4	08길에서 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명한다	1.83	3교통
5	05전화로, 외국인 종업원에게 상품 주문, 문의를 한다(고객 문의 센터를 포함)	1.67	2쇼핑

일본어로 의사 소통을 할 때 느끼는 곤란함의 정도는, 전체의 결과에서 볼 수 있듯이, 직업별 결과도 「교통」의 장면이 압도적으로 많았다. 이것은 (2)의 「일본어만으로 행하는가 어떠한가」에 있는 「음식점」이나 「쇼핑」의 장면에서 처럼, 대화의 흐름에서 추측이 가능하다는 점 그리고, 서비스를 제공하는 입장에 있는 외국인의 일본어 능력이 높다고 생각할 수 있다. 반면에, 「교통」의 경우, 말을 주고 받으면서 상대의 지식이나 일본어 능력을 파악하고, 그에 맞게 행동해야 할 필요가 있기 때문이라고 사려된다. 「의료·트러블」의 「도움을 청하는 외국인을 돕는다」 「곤란에 처하거나 도움이 필요할 때, 주위의 외국인에게 도움을 청한다」와, 「주부」의 「교육·여가」 장면 중에서「홈스테이 등을 통하여, 외국인 유학생과 교류한다」가 올라 있는 것도 위와 같은 이유라고 사려된다.

#### 4. 외국인과의 커뮤니케이션을 할 때의 궁리

##### <언어에 관한 궁리>



9개 중에서, 외국인과의 커뮤니케이션을 할 때 궁리를 한다고 답한 사람(「자주한다」와 「가끔 한다」)이 가장 많이 궁리하는 방법은 「천천히 말한다」이다. 이에 반하여, 눈에 띄게 적은 것은 「글을 써서 전달한다」이다. 「상대가 아는 언어로 말한다」와 「글을 써서 전달한다」를 제외하면, 50%를 넘는 사람이 「궁리를 한다」고 답했다. 반대로, 이러한 궁리를 「하지 않는다」(「거의 하지 않는다」와 「하지않는다」)라고 답한 사람이 각 항목마다 3할 이상 있었다.

「상대가 아는 언어로 말한다」는 능력면에 어려운 경우도 많으나, 「글을 써서 전달한다」는 누구든지 할 수 있는 수단이다. 그럼에도 불구하고, 그다지 선택되고 있지 않다.



<참고>언어 행동(34 항목) 집계 결과

언어 행동	빈도 평균치	일본어로 행하는가 (%)			근란한 정도에 관한 평균치	장면
		일본어 로만 행동	일본어 혹은 외국어	외국어 로만 행동		
01 음식점에 전화하여, 배달이나 예약에 관해, 외국인 종업원과 말을 주고 받는다	0.21	80.8	16.7	0.8	1.58	1음식점
02 음식점에서 주문을 할 때, 외국인 종업원과 요리의 재료 등에 대해 말을 나눈다	0.41	76.5	17.3	1.30	1.45	1음식점
03 필요한 물건의 장소나 상품에 대해, 외국인 종업원한테 묻는다	0.29	66.3	29.4	2.70	1.49	2쇼핑
04 드라이브 스트루에서, 외국인 종업원에게, 주문을 한다	0.07	60.0	24.4	4.40	1.35	2쇼핑
05 전화로, 외국인 종업원에게 상품을 주문, 문의를 한다(고객 상담 센터를 포함)	0.09	63.9	23.0	6.60	1.57	2쇼핑
06 전철이나 버스 안에서, 외국인 승객에게 정차역이나 갈아 타는 방법을 설명한다	0.38	20.5	59.2	16.4	1.98	3교통
07 전철이나 버스 안에서, 외국인 승객으로부터 정차역, 갈아타는 방법을 가르쳐 받는다	0.04	34.3	51.4	11.4	1.80	3교통
08 길에서, 목적지까지 가는 방법을 외국인에게 설명한다	0.45	19.7	60.8	14.7	2.01	3교통
09 길에서, 외국인으로부터 목적지 까지 가는 방법을 가르쳐 받는다	0.04	29.6	55.6	7.40	2.04	3교통
10 병원에서, 외국인 의사나 외국인 간호사와 의사 소통을 한다	0.04	76.9	19.2	0.00	1.33	4의료·트러블
11 곤란에 처했을 때나 도움이 필요할 때, 주위의 외국인에게 도움을 청한다	0.05	44.4	44.4	7.40	1.86	4의료·트러블
12 도움을 청하는 외국인을 돕는다	0.15	19.8	62.8	14.9	1.97	4의료·트러블
13 가까운 외국인(가족, 애인, 친구)과 대화를 한다	0.54	43.4	40.3	9.00	1.44	5자택
14 외국인으로부터 걸려 온 전화에 대응 한다	0.28	27.9	40.4	25.7	1.63	5자택
15 외국인으로부터 걸려온 전화 메시지를 듣거나, 외국인에게 전화로 메시지를 남긴다	0.12	15.8	49.1	31.6	1.57	5자택
16 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)과 휴대 전화로 연락을 한다	0.17	30.9	38.2	19.1	1.30	5자택
17 가까운 외국인(가족, 애인, 친구 등)에게 컴퓨터로 메일을 쓴다	0.19	13.1	38.1	36.9	1.42	5자택
18 외국인 방문자에 대응한다	0.24	35.6	45.6	12.1	1.72	5자택
19 근처에 사는 외국인과 집 주변에서 인사를 나누거나 잡담을 한다	0.38	62.4	26.5	2.20	1.28	6지역교류
20 지역의 청소, 방재 훈련, 마츠리(축제) 등에서 외국인과 이야기를 나눈다	0.17	55.6	35.0	1.70	1.36	6지역교류
21 자치회 등의 집회에서, 외국인과 의견 교환을 한다	0.06	62.9	22.9	0.00	1.39	6지역교류
22 근처에 사는 외국인에게 불평을 말하거나, 불만에 대응한다	0.04	65.4	26.9	0.00	1.55	6지역교류
23 통학하고 있는 학교나 문화 강좌 교실에서, 외국인 교사 등과 의사소통을 한다	0.15	22.0	49.2	16.9	1.49	7교육·여가
24 통학하고 있는 학교나 문화 강좌 교실에서, 외국인 동급생 등과 의사소통을한다	0.05	50.0	45.5	0.00	1.30	7교육·여가
25 홈 스테이등을 통해, 외국인 유학생과 교류를 한다	0.04	14.3	48.6	20.0	1.86	7교육·여가
26 이벤트에 관한 문의를 국제 교류 협회 등에 하여, 외국인과 말을 주고 받는다	0.05	25.0	50.0	8.3	1.60	7교육·여가
27 이벤트에서 외국인과 말을 주고 받는다	0.13	25.8	52.7	12.9	1.63	7교육·여가
28 자녀에 관해, 외국인 교사와 말을 주고 받는다	0.56	22.8	50.9	21.1	1.37	8자녀의 학교
29 학부모회에 참가하여, 외국인 교사의 이야기를 듣거나, 외국인 학부모와 의견 교환을 한다	0.16	75.0	20.8	4.20	1.32	8자녀의 학교
30 연락망 순서대로, 외국인 보호자에게 전화 연락을 한다	0.09	71.4	21.4	0.00	1.46	8자녀의 학교
31 외국인 손님, 환자, 학생등과 의사 소통을 한다	0.87	38.8	44.9	9.80	1.89	9직장
32 외국인 동료나 부하와 의사소통을 한다	0.52	44.4	38.3	12.3	1.48	9직장
33 외국인 상사와 의사 소통을 한다	0.08	28.6	50.0	21.4	1.70	9직장
34 거래처의 외국인과 연락을 주고 받는다	0.27	25.4	47.9	25.4	1.82	9직장