



Title	日本留学に対する不安軽減を目的とした動画の評価と有用性 : 留学生と受入側事務職員双方への調査をもとに
Author(s)	藤平, 愛美; ベーケー, リサ; ラッタナセリーウォン, センティアン 他
Citation	大阪大学日本語日本文化教育センター授業研究. 2023, 21, p. 15-29
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/91278
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

日本留学に対する不安軽減を目的とした動画の評価と有用性 —留学生と受入側事務職員双方への調査をもとに—

Assessment and Efficacy of Videos Aimed at Easing Anxiety Towards Studying Abroad in Japan:

Based on a Survey Targeting International Students and Administrative Staff

藤平 愛美・ベーカー リサ・
ラッタナセリーウォン センティアン・
ヴルボウスキー マテイ・加藤 均

【要旨】

本センターは「大学の国際化促進フォーラム」大阪大学採択プロジェクト「多様な文化・言語圏からの留学生リクルート：バーチャル大学ツアーの実施」の学内協力部局として、「日本留学に対する不安軽減」を目的とした動画シリーズの制作を担当することになり、2021年度末にはその第一弾として国民健康保険制度を紹介する動画が完成する。これは2023年度の本格的な公開に向けて学内で試験運用されているが、現在制作中の第二弾の制作に資するために、視聴者へのアンケート調査、並びに在籍留学生及び事務職員に対するインタビュー調査を通して、その評価と有用性についての検証を行った。本稿はその結果を報告するものである。

1. はじめに

2021年9月に「スーパーグローバル大学創成支援事業（SGU）」の一環として「我が国大学の国際化をオールジャパンで促進する大学の主体的な活動の場」としての「大学の国際化促進フォーラム」¹⁾が設立された。ここでは「大学間の横連携・展開により国際通用性・競争力を高める18大学による19プロジェクトが活動の中心」となっており、本学もプロジェクト担当校として「多様な文化・言語圏からの留学生リクルート：バーチャル大学ツアーの実施」を推し進めている。

このプロジェクトは、本学グローバル・イニシアティブ機構が主体となって世界各地に向けて行ってきたオンライン留学説明会を、本学の外国語学部（25言語）や日本語・日本文化関連部局の教育研究リソース、海外拠点等の現地ネットワークを軸にさらに展開させ、SGU採択校等との協働を図ることで、ニューノーマルに向けてオールジャパンでの留学生リクルートを実現しようとするものである。その中で、本センターは学内協力部局として、「日本留学に対する不安軽減」を目的とした動画シリーズの制作を担当することになり、その第一弾として我が国の国民健康保険制度を紹介する『WHY JAPAN? National Health Insurance』（図1）の制作に着手した。

この動画は2021年度末に完成し、2023年度からの「大学の国際化促進フォーラム」に参画するSGU採択校等での活用に向けて、学内で試験的に運用中であるが、現在制作中の第二弾『WHY JAPAN? Consultation Service for Foreign



図1. 動画のタイトル画面

Residents』(外国人相談窓口)の制作に資するために、この機に、視聴者アンケート調査、並びに本センターの留学生及び事務職員に対するインタビュー調査を実施し、その評価と有用性について検証していくこととした。

2. 動画の概要

2.1. 動画の筋立て

この動画は、渡日した留学生たちに向かって話すナレーターの説明を聞き、健康や保険に関する不安を解消していくという筋立てとなっており、以下のように展開する。

1) 国民健康保険制度の説明

保険の加入義務、市役所で加入手続きを行うこと、国民健康保険の自己負担割合、歯科治療が保険適用対象となること、処方薬が保険適用対象となること、地域や病院の種類・規模に関係なく保険が適用されること

2) 留学生のインタビュー①「保険料の金額と支払い方法について」

3) 国民健康保険制度の成り立ち

4) データから見る日本の医療技術の高さ・医療体制の充実度

5) 留学生のインタビュー②「病院に行った際の体験談について」

ここでは「保険料はいくらなのか」、「どうやって加入し、どうやって支払うのか」、「保険はどこで適用されるのか」などの国民健康保険制度に関する実用的な情報の提供だけでなく、「感情レベルの安心」(横田・白土(2004))を生み出すために、留学生の生の声も取り入れられており、また、保険制度への「理解」が「納得」にまで進み得るように、その成り立ちにもあえて触れている。後者の部分については、視聴した学生の反応を5章で取り上げたい。

2.2. 動画のデザイン

各大学で制作されてきた大学紹介動画等では実写撮影が中心となるが、この動画は、日本全国のどこの大学でも使用できることが前提となっているため、インフォグラフィックやアニメーションを最大限に活用した構成となっており、インタビュー以外には実写撮影は行わず、アニメーションキャラクターを主な登場人物として使用している。また、そのキャラクターについては国・地域や人種・性別が特定されないシンプルなデザインを採用した(図2)。なお、日本留学に関心をもつ様々な専門の人々に広く見られることを想定しているため、動画でのナレーションは英語とし、その理解を助けるために英語字幕を付加している。

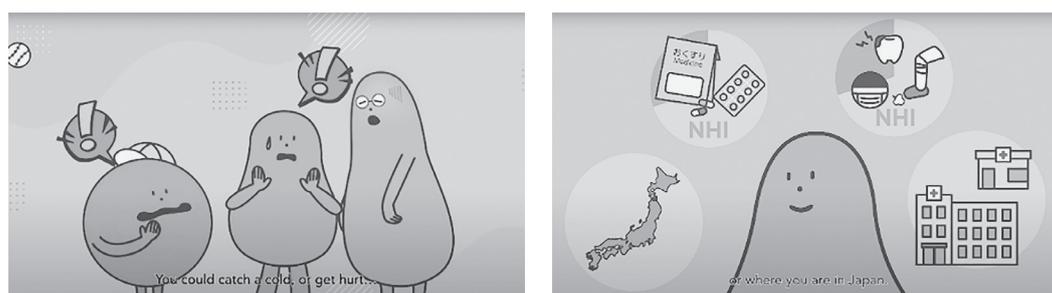


図2. キャラクターデザイン

3. 調査の概要と分析方法

動画シリーズの第一弾はYouTube上で限定公開し、2022年7月25日から学内での試験運用として、オンライン留学説明会等で適宜必要に応じて使用できるように、本学国際部を通じて、各部局にそのURLを通知した。また、本センターにおいても、2022年9月末までに新規渡日する留学生約130人に対して、来日後のオリエンテーションに資するよう事前の視聴を求めることになったため、当該学生が視聴する2022年7月25日から9月30日までの約2か月間を調査対象期とした。なお、この間の視聴回数は305回であった。

3.1. 視聴者アンケート

視聴者がこの動画をどのように捉えたのかを把握するため、アンケートへの協力も呼びかけ、YouTubeの概要欄にアンケートのリンクを掲載している。アンケートはMicrosoft Teamsにて実施し、調査対象期間に93人から回答を得た。表1は、視聴者の属性別の人数と割合を示したものである。

表1. 視聴者アンケート回答者の属性とその割合

	日本留学予定者	国内大学の 教職員・研究者	国内在住留学生	日本人学生	合計
人数	81人	7人	3人	2人	93人
割合	87.10%	7.53%	3.23%	2.15%	100.00%

視聴者には留学予定の学生だけではなく、受け入れ機関の教職員や日本人学生なども含まれているが、その一方で留学を検討している人からの回答はなかったため、本稿では、渡日前にこの動画を見た留学予定者が実際に日本に来たときに有用に感じたかどうか、そこに焦点を当てて論じ、さらにその留学生の受け入れを支えた事務職員の視点からこの動画の効果を明らかにする。

3.2. 留学生及び事務職員インタビュー

動画を視聴してから渡日してきた留学生がこの動画をどのように評価したのかを明らかにするため、2022年10月から本センターに在籍している留学生6名に半構造化インタビューを実施した。学生のインタビューは、英語もしくは日本語どちらか、学生の答えやすい言語で回答を可としたため、日英両語が混在している場合もある。

表2. 留学生インタビュー協力者

	性別	身分 ²⁾	出身国
IS1	男性	交換留学生	イギリス
IS2	女性	交換留学生	ロシア
IS3	男性	交換留学生	スウェーデン
IS4	男性	日研究生	ハンガリー
IS5	男性	日研究生	イラン
IS6	女性	日研究生	タイ

また、留学生支援を行う立場である事務職員の視点からこの動画の効果を検証するため、本センターの事務職員5人にも半構造化インタビューを実施した。同じ業務内容を担当する人が2人いた場合は、互いの記憶を補い合い、またそれぞれの経験を比較するため、グループインタビュー形式で行った。

表3. 事務職員インタビュー協力者

		性別	本センター勤務歴
①	AO1	女性	1年8ヶ月
	AO2	女性	1年0ヶ月
②	AO3	女性	4年7ヶ月
	AO4	女性	1年1ヶ月
③	AO5	女性	2年7ヶ月

インタビュー①のAO1とAO2は、渡日前に学生からメールで来た質問に対応しており、さらに兩人とも渡日後に市役所での手続きに付き添った経験もあった³⁾。インタビュー②のAO3とAO4は、渡日後に窓口での質問対応や、渡日後オリエンテーションの補助を担当している。インタビュー③のAO5は、渡日後オリエンテーションで主に説明・指示を担当している事務職員である。

これらの留学生・事務職員インタビューを録音し、文字化した上で、KJ法を用いて分析した。KJ法は、名刺程度の大きさのカードに転記したデータをグループ分けし、グループごとの関係を図解化した上で、それを文章化し、解釈を行う分析方法である。なお、KJ法には複数のバージョンがあるため、田中（2010）を参考に、①ラベルづくり→②グループ編成→③図解化→④叙述化の4ステップで行った。

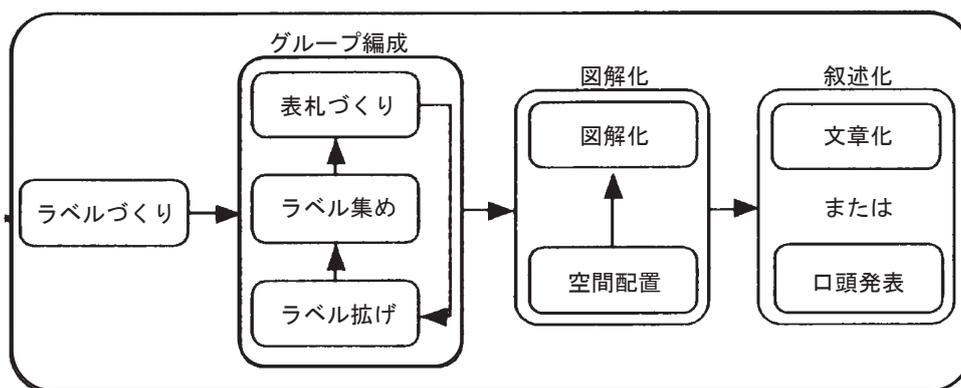


図3. KJ法の手順（田中，2010）

また、分析の際は、オンライン上で付箋を自由に配置・編集できるホワイトボードツール「Miro」を使用した。

4. 視聴者アンケートの結果

視聴者にこの動画が役に立ったかどうかを5段階で評価してもらったところ、日本留学予定者のうちの約85%から、また日本の大学の教職員・研究者のすべてから、肯定的評価（5点及び4点）の回答があった。

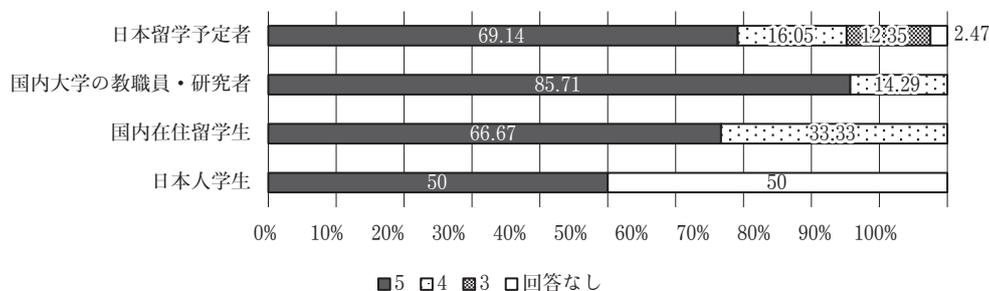


図4. 動画視聴者の動画に対する評価（%）

次に、日本留学予定者にとって具体的にどの情報が役に立ったかという問いに対して複数選択式で回答してもらったところ、以下の結果を得た。

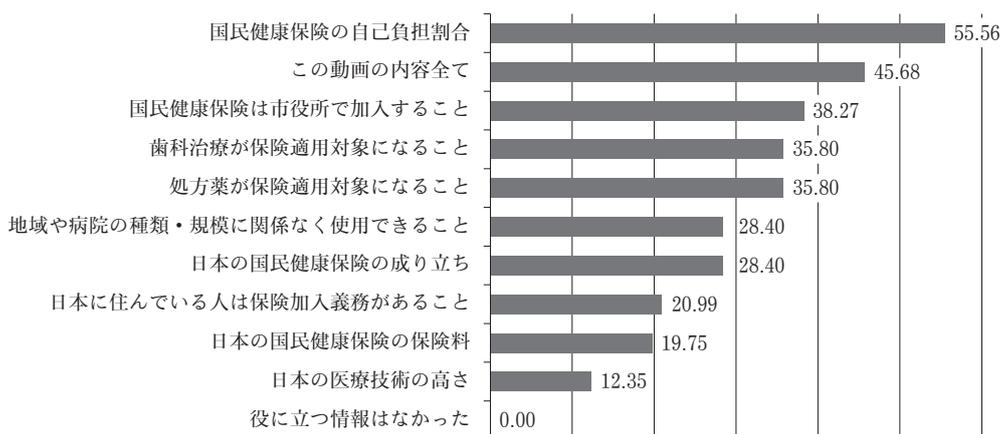


図5. 日本留学予定者にとって役に立った情報（%）

この動画で最も役に立ったとされた情報は、「国民健康保険の自己負担割合」であった。久野（2011）の調査においても、学年に関係なく留学生が抱える不安の第一位は「経済問題」であるという結果が出ており、金銭面に関する心配は納得できる結果である。しかし、同様に金銭面に関する情報である「国民健康保険の保険料」については約20%の人たちしか「役に立った」と回答していない。保険料に関しては、インタビューの中で留学生個人の例として語られただけであったので、情報として十分に認識されていなかったのかもしれない。

続いて、この動画に対する印象を尋ねたところ、約84%の留学予定者が「参考になった」「理解しやすい」と回答しており、情報としての有用性が示されている。また、35%～50%の留学予定者が「可愛い」「不安が軽減した」「おもしろい」という選択肢を選んでおり、感情面での訴えかけにも一定程度成功していることを窺い知ることができる。

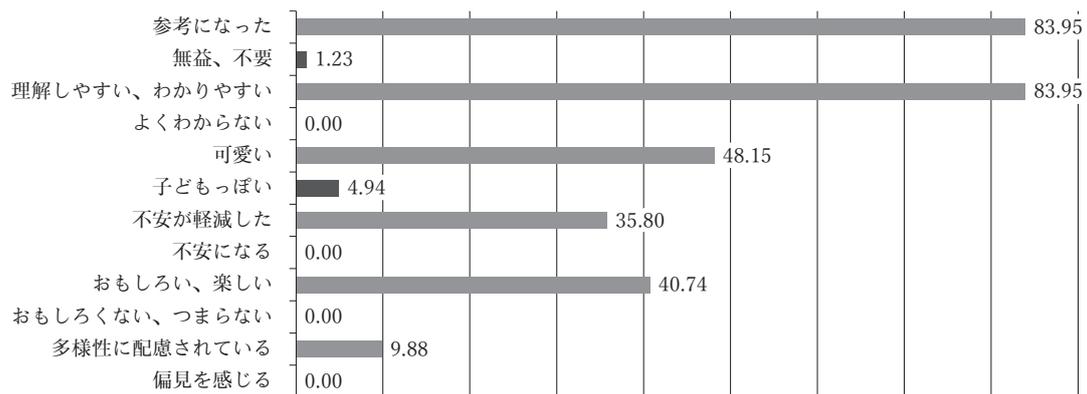


図6. 日本留学予定者の動画に対する印象 (%)

5. 留学生インタビューの結果・考察

本センター在籍留学生6名に対するインタビュー結果をKJ法にしたがい、図解化してみると図7のようになる。分析によって浮かび上がってきたラベルは【】で示す。また、インタビューデータを引用する際には、筆者による注釈を〔〕で示し、末尾に発言者を記載する。

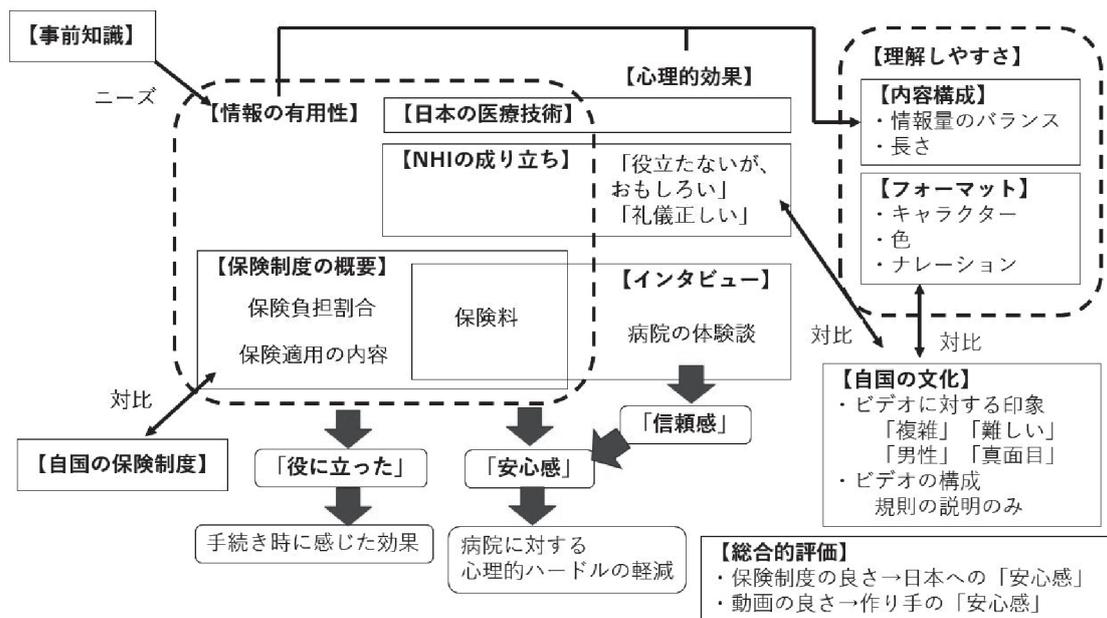


図7. 留学生インタビュー結果の図解化

ここで、この動画の効果に関連して、【情報の有用性】と【心理的効果】の2つの要素が浮かび上がってくる。【情報の有用性】の中でも【保険制度の概要】については役に立ったと語った学生が多かったが、その背景には【自国の保険制度】との対比による、その違いについての気づきがある。

その一方で、動画の【心理的効果】には多くのものが関係しているようだが、【情報の有用性】が「安心感」に繋がる。つまり、保険制度について知識を得ることで、安心を感じるようになってきているのである。また、動画に出てくる留学生インタビューに「親近感」を覚えた結果、

情報への信頼度が増し、それがまた「安心感」に結びついている。そしてこれが病院での受診に対する心理的ハードルを下げることになるのである。

さらに、動画の【理解しやすさ】は、その【内容構成】と【フォーマット】が関係しているようである。【内容構成】では情報量のバランスを重視する意見が多く聞かれ、学生はすぐ役に立つ情報だけを求めているわけではないため、情報の詰め込みにならないよう注意が必要である。また、動画の【フォーマット】に関しては、キャラクターやナレーションを「日本っぽい」と感じた学生が多かったが、これは自国での動画の作り方や制度説明と対比する中で出てきた意見のようであった。

5.1. 情報の有用性

インタビューではまず、動画を視聴する前に日本の国民健康保険制度について【事前知識】があったかを尋ねたところ、IS6以外の5人は何も知らなかった。また、IS6にしても、自国の大学の日本語教員との雑談の中で得た知識であり、こういった基本情報の伝達が海外ではうまく行われていない現状を窺い知ることができた。

動画については【保険制度の概要】が最も有用であったとのことで、①保険の自己負担割合（病院での支払い）、②保険適用範囲、③加入義務に関して以下のように語っている。

① 保険の自己負担割合（病院での支払い）

It [the Japanese National Health Insurance] 's very different to the health system I have at home. [...] In [my home country], [...] whenever you go to the hospital, there's never a payment to be made immediately. [...] You pay your tax on your income, and if you go to the hospital for a broken arm or whatever, it's free.

（私の国の保険制度とは、とても違っています。（中略）私の国では、病院に行ったときにその場で支払いがあるわけではありません。収入から税金を払っているので、例えば骨折などで病院に行ったときは無料になります。）（IS1）

② 保険適用範囲

例えば、プライベート [私立] の病院に行くときに、なんか、治療の値段の全部は払わなければいけませんが、国の病院に行くとき、ただです。（IS4）

③ 加入義務

It was the very first time for me to get insurance. We have it, but it's not obligatory so I wasn't really acknowledged with that.

（保険に入るのは全く初めてでした。私の国でも保険はありますが、義務ではなかったため、それについてあまり知りませんでした。）（IS2）

保険証は自宅に送られてくるもので、病院で提示しなければいけないことも伝えていたが、IS5は動画で初めて保険証というカードの存在を知ったようであった。

保険証をもらう必要があるとわかりませんでした。(中略) ビデオでは、保険証は何のためか、どこに行くともらえるのか [がわかりました]。ビデオを見るとちょっと安心しました。(IS5)

IS5の国では医療記録を書いた手帳を病院に持っていくことになっているため、保険証というカードが何のために必要なのか分からなかったと語っていた。実際に、事務職員へのインタビューでも、保険加入手続き後の保険証の受け取りが難航する学生の存在が語られていた。

このように留学生たちは、彼らなりに【自国の保険制度】と対比することで、日本の保険制度への理解を深めており、その知識は実際にオリエンテーションや市役所での保険加入の手続きのときにも役立っているのである。

It [the video] made me really calm, I believe. I was a bit worried about how I'm gonna to see the doctor, and to make all this *tetsuzuki* [procedures] without having good knowledge of language, [and] good knowledge of hospital system in Japan.

(ビデオを見てとても落ち着きました。日本語の知識や日本の病院のシステムの知識があまりない状態で、医者に行ったり、保険の手続きを行ったりすることは少し心配でした。)
(IS2)

The information I received in the video certainly helped me with my orientation. It meant that I didn't have to ask too many questions and I presume everybody else watched the video as well.

(ビデオで得た情報は間違いなくオリエンテーションで役に立ちました。そのおかげで、多くの質問を尋ねる必要がなかったし、ほかの学生もみんなビデオを見ていたようでした。)
(IS1)

また、日本の保険制度がどのように機能しているかを知ったことから得た「安心感」により、病院へ行くことに対する心理的ハードルが下がったとも語っていた。

The most reassuring information about the video is about 70% , about the amount of price that I will have to pay. [...] So, I can understand how I'm going to communicate with the doctor about the price itself.

(ビデオでもっとも安心した情報は、[自己負担割合の] 70%、自分が払わなければならない治療費の割合です。(中略) 治療費についてどのように医者と話したらいいのかがわかりました。)(IS2)

I feel more reassured about going to the doctor after watching the video. [...] I didn't know before, but I know that you can go to any hospital basically in Japan and present your national insurance card.

(ビデオを見た後、医者に行くことに対してより安心しました。(中略) 以前は知らなかつ

たが、日本では基本的にどの病院に行ってもよく、そこで保険証を見せればいいということがわかりました。) (IS1)

5.2. 心理的効果

上記のように【情報の有用性】については確認できたが、動画内の全ての情報が「役立った」わけではなかった。しかし、だからといって、「役に立たない情報」がすなわち「不要な内容」として捉えられているわけではない。

【国民健康保険の成り立ち】については、「すぐに役立つ情報ではないが、興味深かった」という意見が多かったが、役に立たないのなら、この部分は不要であったかと尋ねると、そうではないという。【情報の有用性】は低いかもしれないが、情報量のバランスを取るという役目を果たしているのである。

これは面白いでしたが、あまり役に立ちません。でも、あった方がいいと思います。面白いです。全部、ずっと保険について話すと、つまらないと思います。(IS5)

[このパートの] 1番の大切な理由は、その動画はもっと楽しいビデオになりました。それは大切だと思います。Otherwise, I'd might not focus on the video. (そうではないと、ビデオに集中できないかもしれません。)(IS3)

学生にとって必要な情報だけで詰め込まれた動画は「つまらない」「集中できない」ものであり、すぐに必要となる情報と、興味深いが必要ではない情報の両者が入ることで、見やすい動画を成立させる要素となっているようである。

また、「国民健康保険の成り立ち」の説明について、2名の学生が「日本人らしい」と表現した。そのように感じた理由は、自国の文化との対比にあったようである。IS1、IS4とIS5の国では「制度として決まっているので払うことになっている」という事実を直接的に説明するのみであるという。

[私の国では]「これはルールです。決まっていますので、払わなくちゃいけないです」[と言います]。あまり直接的ではなくて、間接的に説明するのはとても日本人らしいです。(IS4)

礼儀正しいですから、いい気持ちになります。例えば、「そういう理由で払わなければならない」と説明することは、ちょっといい気持ちになります。(IS5)

この動画における背景的説明は、非常に「丁寧」で「礼儀正しい」と受けとめられている。実際の保険料の継続的支払いに直結するものではないかもしれないが、IS5が「いい気持ちになる」と表現しているように、ポジティブに捉えられるのであれば一定の役割を果たしていることになるだろう。

そのほか、動画の留学生インタビューの部分に関しては、【情報の有用性】だけでなく、【心理的効果】として「信頼感」を覚えたようであった。

例えば、市役所へ行ってクレジットカードで払える、そういう情報は役に立ちます。(IS5)

[インタビューは] あったら、ちょっと安心する気持ちがあります。このシステムは本当にいいかなと思いましたが、安心しました。同じ留学生同士ですから、信頼できるという気持ちがあります。(IS6)

自分と同じ立場の留学生が語った情報については、「信頼感」が増したことで、より「安心感」を覚えたという結果になっている。

5.3. 理解しやすさ

視聴者アンケートでこの動画は「理解しやすい」という回答があったが、「理解しやすい」と感じられた要因を探る。【理解しやすさ】の要因は、【内容構成】と【フォーマット】に分類できる。【内容構成】としては、情報量のバランスと長さが重要なポイントであった。

I think there was a good balance of explaining the main points, but also explaining other stuff, like for example, the history of Japan.

(重要な点の説明と、日本 [の保険制度] の歴史など、ほかのことに関する説明のバランスがいいと思う。)(IS3)

このように、すぐに役立つ情報と、すぐに役に立たないが面白い情報のバランスが重要なのだという。その一方で、動画の長さも重要だと語られていた。この動画自体は5分程度であるのだが、「5分くらいなら集中して視聴できるが、10分以上は飽きてしまう」という感想が多かった。しかし、短ければ短いほどいいというわけではなく、5.2章でも述べたように、【情報の有用性】が低くても【心理的効果】をもたらす内容は、動画に必要なのである。

歴史の情報をなくして3分ぐらいになりますが、それを置いておくの方がいいと思います。(IS4)

動画の構成に関しては、情報量のバランスを取りつつ、5分程度の長さに収めるのが肝要なようである。

次に、動画の【フォーマット】について、キャラクターやナレーションについて言及があった。この動画では人間の形に近いキャラクターではなく、シンプルなデザインのものを採用したが、このことが見やすさに関係したようで、内容理解を邪魔せず、飽きずに動画を見るモチベーションとなっていた。

シンプルで、見やすいです。見やすくてかわいい。(IS6)

That [the fact that the character design is simple] is the good thing because it focuses on the main points.

(キャラクターがとてもシンプルなのは、要点に集中できるので良いと思います。)(IS3)

[自国の] ビデオは真面目なビデオです。例えば、キャラクターとかアニメーションはありません。ですから、[自国の] ビデオはつまらないです。(IS5)

また、キャラクターデザインのシンプルさによって、視聴者は好きなものをキャラクターに反映させて見る事ができたようであった。そのため、留学生はこれらのキャラクターを「ペンギン」「鳥」「犬」「ドラえもん」など、様々なものに喩えていた。

また、キャラクターの使用だけでなく、ナレーションの声が女性であったことや説明で使われる言葉が難解ではなかったことに、自国での説明動画制作の慣習と対比して注目した学生もいた。

[自国では] 普通、説明動画は男が説明します。とても複雑な言葉が出てきますが、これはもっとやさしい[言葉]で伝えてくれます。(中略)普通にこれはもっと理解できます。[自国]で説明動画のときにあんまりやさしい説明ではなくて、とても複雑な言葉を使って説明することが多いです。ですが、これはとても簡単でした。(IS4)

このように、キャラクターを使用し、かつ難しい言葉を使わずに説明したことが【理解しやすさ】を支えていたと思われる。

5.4. 動画の総合評価

これまで見てきたように、留学生は自分の国の制度の在り方や動画に対する考え方と対比しつつ、この動画の内容を理解し、評価していたことがわかった。それだけでなく、学生たちは自分の既存の知識と比較してだけでなく、統合的に類推しながら見ていたことがわかるコメントがあったので、ここで引用する。

I now remember that when watching that video that I was a little bit びっくりした, like “it [National Health Insurance] is a really good system in Japan”, and I felt less worried about going to Japan in general, because if this system works well, I guess other systems work well.

(私がビデオを見たときに少しびっくりしたことを思い出しました。日本の国民健康保険は本当に良いシステムがだと思い、日本に行くこと全体についても心配が減りました。この制度がうまく機能しているのであれば、ほかの制度もうまく機能しているのだろうと思いました。)(IS3)

IS3は、動画から日本の保険制度の良さを感じただけではなく、ほかの制度もうまく機能しているのだろうと類推し、日本留学への不安が軽減したと言うのである。

さらに、IS3は次のようにも語っている。

プロダクション・クオリティーはうまいと思います。(中略) The video was made by Handai and because of the high quality of the video I also got reassured about Handai's system. (このビデオが阪大によって制作され、またこのビデオのクオリティが良かったことで、阪大の制度に関して安心しました。)(IS3)

動画のクオリティの高さから、作り手である本学に対しても良い印象を持ち、「安心感」を覚えたようであった。これは、この学生の資質によるところも大きいかもしれないが、この動画から健康保険に関する情報や心理的効果を楽しむだけでなく、動画外のことにまで類推を働かせ、情報を能動的に受け取ろうとしている様子が窺えた。

6. 事務職員のインタビュー結果・考察

本センターの事務職員5人に対して行ったインタビューの結果をKJ法で分析し、図解化したものを示すと図8のようになる。

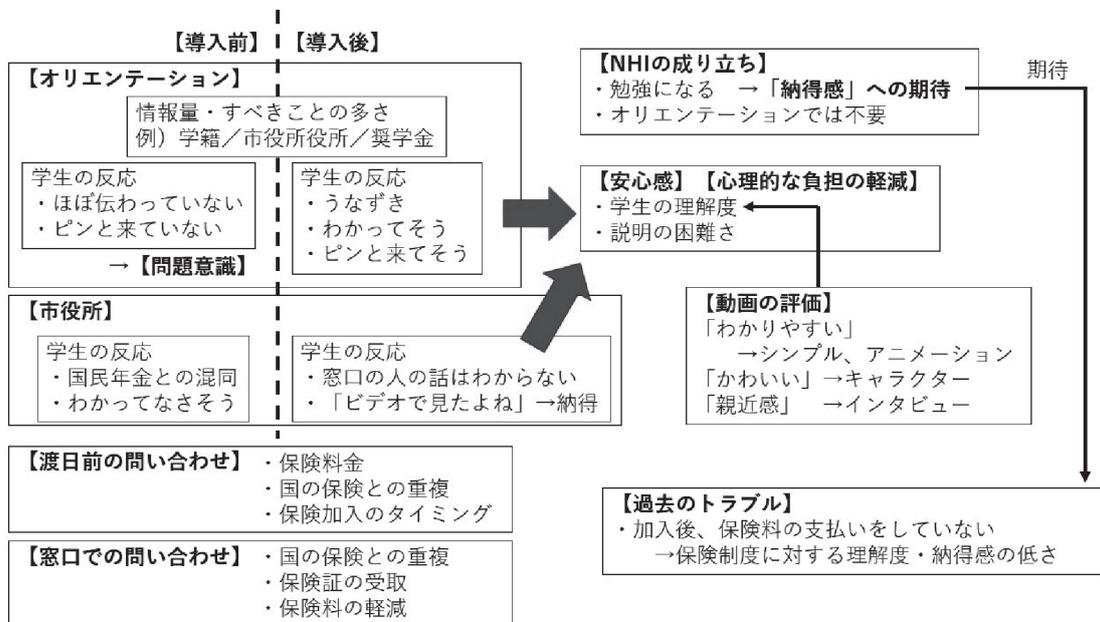


図8. 事務職員インタビュー結果の図解化

動画を導入した効果については、導入前の記録が残っていないため定量的に測ることはできないが、事務職員は【オリエンテーション】と【市役所】の窓口での学生の反応から、一定の効果があったと感じているようであった。さらに、学生が理解している様子から覚えた【安心感】は、オリエンテーションという限られた時間の中で留学生たちにわかるように説明しなければならないという【心理的負担の軽減】にもつながっていた。

6.1. 動画導入前の課題

本センターにおいても、渡日直後はオリエンテーションや様々な手続きを行う中で、多くの情報を伝えなければならないが、一度に多くの情報を提供したところで、それらが十分彼らに

伝わっているように思えないという問題意識を共有していた。そのことについて、オリエンテーションの担当者であるAO5はこのように振り返っている。

[市役所では] 必ず国民健康保険の加入の手続きがあるので、加入する前に「何？」ってならないように [オリエンテーションでも] 簡単に説明は今までもしてたんですけど、まあ「ほほほほ伝わってないな」っていう印象ではあった。(AO5)

また、オリエンテーションではほかに優先すべき伝達事項があり、保険制度そのものについても日本語力が十分ではない学生にやさしい日本語で伝えることの難しさを感じていた。

伝わるように言うっていうのが難しくて、どうしてもそのときにやらないといけない作業の方 [が優先] になるので、簡単に説明したつもりでもみんなわかってないな [と感じる]。(AO5)

6.2. 効果の実感

事務職員から見て、この動画の効果を明確に感じることは難しく、オリエンテーションを担当していたAO5やその補助作業を行っていたAO3は、学生が例年よりもうなずいており、分かっていたような気がする、という漠然とした印象を持っていただけであった。

一方で、AO2は市役所の窓口につき添った際の学生の反応から、動画の効果を実感したと語っていた。

市役所の窓口で、(中略) 外国人向けじゃない説明なので、その間みんな「ぼかーん」と、何をしているかわからない [様子だった]。終わった後に、「今のは何だったんですか」みたいになって、「これがあの国民健康保険だよ、あのビデオで30%で済むって話したよね」って言ったら、「あー [納得した様子の音調]」みたいになってた。窓口の人の話はもう全くだぶんわからないけど、それで納得していた。(AO2)

それに対して、動画を導入する前の学期に引率したAO1は学生の反応の違いに驚いたようで、その効果を感じていた。

ビデオができる前に市役所への引率に行ったことがあるんですけど、そのときはビデオとかなかったので「国民健康保険のビデオ、見たでしょ」みたいことが言えず、「よくわからないまま、とにかくなにか届くらしい」で帰りました。(中略) 保険と聞いても、学生からわかっているような反応はなかった。(AO1)

6.3. 事務職員にもたらされた心理的効果

この動画はもともと留学希望者を主対象に制作されたものであったが、事務職員自身がこの存在に安心感を覚えていたことは予想外であった。

あれ〔動画〕を見てくれてるんだったらある程度納得はしてくれるだろうっていう精神的な負担の軽減はあります。(AO5)

「あ、きっとわかってくれてるよね、見たよね」っていうこっち〔職員側〕の安心感がある。(AO3)

このように感じたのは、「〔保険の〕仕組みがちょっと難しい (AO5)」、「伝わるように言うっていうのが難しく (AO5)」と語っているように、留学生に馴染みのない制度について理解・納得させるように説明することに対して心理的負担を感じていたからである。

また、AO2の語りから、今後の長期的な問題解決への期待を持っていることが読み取れる。

動画で国民健康保険の成り立ちみたいなのを説明してあったのも、「〔保険制度に対して〕なんで?」って思う人の抑制にもなってるのかもと思う。(AO2)

加入後、保険料を支払わなくなる学生がいることをAO5が語ったが、病院に行きたいという学生に対応した際に保険に加入していない（もしくは、加入しているが保険料を支払っていない）学生に出会うことがあるという。支払いをやめてしまう理由としては、「国にはそんなシステムはないから」「病院にかからないと思ってたから払わなくていいと思っていた」と言うそうである。当然、自国の留学保険などに加入している場合は問題にならないが、そうでない場合は留学生にとって高額な治療費を払わなければならない事態になりえるのである。保険制度の成り立ちを知って、理解を深めることで、そのようなトラブルが減るのではないか、という予防的効果を期待していると言えるであろう。

7. まとめと今後の展開

視聴者アンケートと、留学生及び事務職員のインタビューから、この動画の評価と有用性について論じてきた。留学生インタビューからは、このような制度説明の動画は「複雑で難しいものだ」と思っていた固定観念が垣間見えた。わかりやすく、最後まで飽きずに見られる動画にするために、情報の有用性だけでなく、情報量の調整と動画の見せ方の重要性が示された。

また、この動画は、事務職員にとっても有用であり、オリエンテーションで説明する手間が省けるだけでなく、留学生に伝わるように説明しなければならないという心理的負担を軽減させるものでもあった。

このように第一弾で取り扱った国民健康保険制度は、留学生や留学希望者に係る共通の話題であったため副次的な効果も生み出したが、第二弾では、視聴対象としては家族を帯同する者を想定し、各自治体設置の外国人相談窓口を取り上げた『WHY JAPAN? Consultation Service for Foreign Residents』を制作中である。家族がいた場合は単身での留学とは異なった不安が生じるため、その解決方法の一端を示そうと考えたのである。

動画シリーズの制作においては、見本にできる例がなく、その作り方にしても、題材設定にしても今も試行錯誤の繰り返しであるが、本格的な公開後もフィードバック調査を継続することで、日本留学への不安を軽減し、その魅力を高める動画のあり方が明らかになってくるので

はないかと期待しているところである。

注

- 1) 文部科学省「『大学の国際化促進フォーラム』について」
https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/sekaitenkai/mext_01671.html
- 2) 「日研生」とは、「日本語・日本文化研修留学生」のことを指す。
- 3) 市役所での手続きには本学の学生がアルバイトとして付き添うことが多いが、事務職員が付き添う場合もある。

参考文献

- 久野弓枝 (2011) 「留学生が抱える不安や問題とそのサポートについて：札幌大学の留学生に対する質問紙調査とインタビュー報告」『札幌大学総合論叢』第31号, pp.55-74.
- 田中博晃 (2010) 「KJ法入門：質的データ分析法としてKJ法を行う前に」『外国語教育メディア学会関西支部メソドロジー研究部会2010年度報告論集』pp.17-29.
- 横田雅弘・白土悟 (2004) 『留学生アドバイジング：学習・生活・心理をいかに支援するか』ナカニシヤ出版.

(ふじひら まなみ 本センター講師)

(ベーケー リサ 本センター招聘研究員)

(ラッタナセリーウォン センティアン 本学外国語学部助教)

(ヴルボウスキー マテイ 本センター特任研究員)

(かとう ひとし 本センター教授)