



Title	大学理系研究機関で教育・研究活動を支える教室系技術職員の異文化間コミュニケーション問題の質的研究
Author(s)	松岡, 里奈; 植原, 邦佳
Citation	日本語・日本文化. 2024, 51, p. 129-154
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/95217
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

〈研究論文〉

大学理系研究機関で教育・研究活動を支える教室系技術職員の異文化間コミュニケーション問題の質的研究

松岡 里奈・植原 邦佳

1. 研究の背景

本稿は大学理系研究機関に務める教室系技術職員の異文化間コミュニケーションの問題を質的に明らかにするものである。そのために本節では本研究の背景について、1.1. では昨今の留学生数の増加、1.2. では教室系技術職員に寄せられる国からの期待について述べ、1.3. では教室系技術職員の地位の変遷を歴史的に振り返る。なお、注目箇所には太字下線を引いて示す。

1.1. 留学生数の増加

日本はこれまで、「留学生 30 万人計画」に基づき、外国人留学生の受け入れを推進してきた。その結果、その受入数は 2019 年には約 31 万人を記録したが、コロナ禍の影響により 2022 年には約 23 万人に減少した。しかし、内閣官房の教育未来創造会議（2023）は、外国人留学生の受け入れには「人材獲得による我が国の教育研究及び経済社会の活性化や、親日派・知日派の育成による諸外国との外交、友好親善の推進の強化等」（p.13）の意義があるとし、「2033 年までに受入数 40 万人を目指す」（p.16）と提言した。具体的には、高等教育段階においては全学生数に占める留学生の割合を、学士で 3%から 5%への上昇、修士で 19%から 20%への上昇、博士で 21%から 33%への上昇を狙っていることから（cf. p.16）、特に大学院留学生の増加が見込まれている。

1.2. 教室系技術職員に寄せられる国からの期待

次に本項では増え続ける留学生を受け入れる側の大学に焦点を移す。大学に

は、研究・教育を行う教員、総務・財務・人事・施設等の管理業務や機関の事務に従事する事務系職員のほかに、技術系の職員がいる。技術系職員には、教育・研究活動を大学の施設や設備及び環境面から支え事務部に所属する「施設系技術職員」と、教育・研究活動を円滑に進めるために、専門的な技術に基づいて実験の準備や技術指導を行ったり、機械工作、機器開発や設計製作、機器分析、分析評価や計測制御、情報処理業務などを行う (cf. 大阪大学職員採用サイト)、特に理系の教育・研究支援のために存在する専門的な知識と技術を持った「教室系技術職員」がいる。以降、本研究では教室系技術職員に焦点を当てて論を進める。その際には略して「技術職員」と称し、特任技術職員や非常勤の技術補佐員を合わせる場合には「技術系職員」と称す。

いま、この技術職員に注目が集まっている。内閣府 (2021) が示した『第 6 期科学技術・イノベーション基本計画』に基づき、文部科学省 (2022) は『研究設備・機器の共用化のためのガイドライン』を発出した。そこには、「諸外国に比べ研究力が相対的に低下している我が国の研究力を総合的・抜本的に強化するためには、「人材」「資金」「環境」の三位一体改革が重要」(p.1) であるとされ、その内の「環境」における重要な施策として、「研究インフラの整備、なかでも大学や研究機関等における研究設備・機器の共用体制の確立」(p.1) が掲げられ、「研究設備・機器の持続的な整備と、これらの運営の要としての専門性を有する人材 (技術職員等) の持続的な確保・資質向上を図ることが不可欠」(p.2) だという。これはつまり、国は研究力強化を見据えた研究設備の共用化の環境創り・運営の要として、技術職員の存在を改めて認め、技術職員の資質向上の必要性を謳っているのである。

1.3. 教室系技術職員の地位の変遷

本項では、国立大学図書館協議会 (1999)、東京大学技術本部設立準備室 (2012)、森本他 (2020) を参考に、技術職員の歴史的な背景を確認する。

技術職員は、その業務は裏方的なものが多く存在が見えにくいこと、またその業務は教員組織内で行われるが、人事は事務組織内で行われるという業務評価と人事評価が連動し難い組織体制にあった (cf. 森本他, 2020, p.48)。そこで 1977

年（昭和 52 年）に国立大学協会（以下、国大協）は、a) 研究技術補助職員（現在の技術職員にあたる）の処遇が不明確、b) 給与上いわゆる「頭打ち」が生じていること、c) 高度の技術者の確保（採用並びに転出の防止）が困難となりつつあること、d) 在職者の意欲の向上・活性化を図る必要があることから、「研究技術専門官制度問題小委員会」を設置し、「研究技術専門官俸給表」の試案により、関係職員全員の処遇改善を提起し、文部省（当時）と人事院との折衝が開始された。そして、1987 年（昭和 62 年）に国大協第 4 常置委員会は文部省に「技術職員問題について」を提案し、国大協総会にて「専門行政職を導入することを目指しつつ、それに向けての中間的段階として、まず、現行の行政職俸給表体系の中で職務内容等諸条件の整理を行い、官職および組織を整えて処遇面の改善を図る」と共に「可及的速やかに専門行政職へ移行出来る体制の構築を急ぐ」という方針が出され、同年の「再び技術職員問題について」の提案で具体的に組織化が進んでいった。その後、1997 年（平成 9 年）には文部省は訓令第 33 号として、技術専門官及び技術専門職員を導入し技術職員の処遇改善を図り、2004 年（平成 16 年）の国立大学法人化により、国立大学法人等の職員の身分が従来の国家公務員から非公務員型の法人職員へと移行した。2006 年（平成 18 年）には平成 18 年法律第 47 号「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」が制定され、国立大学法人等の人件費の総額の削減を図ることを求められ、大学職員の定員減に伴い、技術職員の絶対数も削減の方向に向かいながら、組織化が加速した。

この組織化というのは、当初は様々な案が出されていたが、現時点では学部・研究科・研究所ごとに、または、大学で一元化し、「技術部」として職員が集約されていていっている。例えば、大阪大学理学研究科は 2005 年、大阪大学工学研究科は 2015 年に技術部を創設した。また、東京工業大学は 2007 年、静岡大学は 2012 年に技術部組織を大学で一元化した。以上のように技術職員の組織化と技術職員数の削減の流れを受け、技術職員の業務は各研究室内の研究支援業務から、不特定多数の研究室が使用する共通設備の管理や所属機関全体を支える共通業務へと変化していった。

2. 先行研究・報告

本節では、2.1. で技術系職員に起きている問題に注目し、本研究の必要性を明らかにし、2.2. では技術系職員の状況との比較検討対象として同じ大学職員である事務系職員の異文化間コミュニケーション問題を取り上げる。ここでも注目箇所には太字下線を引いて示す。

2.1. 技術系職員の留学生との異文化間コミュニケーション問題

1.2. で述べたように国が技術職員の資質向上を謳う場合、その資質の向上というのは、その技術力を対象としていることは言うまでもない。それは参画大学等の研究設備の共同利用を推進している大学連携研究設備ネットワークが開く技術系職員を対象にした講習会やセミナーに、種々の装置を使用するための講習会や分析方法などの専門の資質を高めるものを多く用意していることからわかる（cf. 大学連携研究設備ネットワーク HP）。しかし、資質向上を目指すその裏で、技術系職員の現場では 1.1. で確認した留学生が増加の一途を辿っている影響があることがわかる。

松岡（2023）は、大学理系研究機関に務める 1 名の技術職員が「技術部内の全員が円滑に留学生対応することの難しさ」（p.99）に課題意識を持っていることに注目した。そこで質的研究を通して、大学内の一機関における技術部が、留学生に対する研究支援上のコミュニケーションに困難を感じ、結果として 2 種類の分断（英語コミュニケーション能力の高低による職員間の分断と、英語能力の習得度には関わらない技術系職員と留学生の関わりの分断）が起きていることを明らかにした。これは留学生増加の影響を技術部が受けた結果だと言えるだろう。しかし松岡（2023）は「技術部」の異文化間コミュニケーション問題を取り上げたのであり、一人一人の「技術系職員」の異文化間コミュニケーション問題を明らかにしたわけではない。果たして技術系職員個人には、異文化間コミュニケーションの問題が起きていないのだろうか。

それについては技術職員による報告書等の文面から読み取ることができる。たとえば、技術職員有志の会（2019）には、平成 28 年度から開催している技術英語研修では参加目的に「大学の国際化が進み、留学生が増え、彼らへの機器利用

方法を説明しなければならないため」(p.6)等が挙げられており、技術職員が留学生への機器利用方法の説明に困難を感じ英語を必要としたことがわかる。また、アメリカへの技術研修報告の彼岸(2020)には、これまで留学生を受け入れる側だったのが、その逆の立場を経験できたことに意味を感じ、「会話が理解できなかった時の疎外感などをわが身で味わった。しかしめげていては更に行き遅れるので、自信が無くても質問を発して意思疎通を図らねばならない。その過程で挫折してしまう留学生を何度か目にしたことがある。」(p.8)とあり、以前の技術支援の際に、コミュニケーションがうまくいかなかった留学生が依頼を諦めてしまった経験があったことが分かる。また、技術職員の年間業務・成果報告書である伊藤(2012)には事務系職員向けの英語学習コースに参加してきた成果の報告があり、その英語学習コースに参加した動機に「留学生に対する対応」(p.65)への課題意識が記述されている。「カタコトの英単語を並べて、相手が状況を斟酌してやっと伝わった、というのは実際の現場では役に立たない。(略)日本人側がぶっきらぼうな言葉でルールのみを伝えて、あとは会話を避けて見えない壁を作り、陰で「留学生は信用ならない」などと言うようになってはいけない。」(p.65)と記述され、2012年にはすでに、留学生に対して素っ気ない対応をしたり、会話機会をあえて避けたり、留学生がいないところで愚痴をこぼしたりするような技術職員の態度への警鐘が鳴らされていたことがわかる。

以上から、技術系職員の留学生との異文化間コミュニケーション問題は、複数の現場で起こっていることが推測されるが、それを研究として明らかにしたものはまだない。

また、技術部の異文化間コミュニケーション問題に対しては、留学生や外国人教員との「やさしい日本語」によるコミュニケーションを可能にすると同時に、業務における対話を通じて彼らの日本語習得の支援が行えるよう必要な知識や技能を涵養する「日本語学習支援者養成プログラム」¹⁾(松岡, 2023)が解決の一手になることを明らかになっているのだが、果たしてこのプログラムは技術系職員自身の異文化間コミュニケーション問題の解決にも貢献できるのだろうか。また、解決のためにプログラム改良の必要はないだろうか。

これらを考えていくためにも、まずはまだ明らかになっていない技術系職員の

異文化間コミュニケーション問題の全貌を研究で明らかにすることが先決である。そこで、技術系職員の異文化間コミュニケーション問題の実態を明らかにする量的研究を目指し、本稿にてまず3名の技術職員を対象に、質的に異文化間コミュニケーション問題の実態を明らかにする。

2.2. 事務系職員の留学生との異文化間コミュニケーション問題

本項では技術系職員の異文化間コミュニケーション問題を明らかにするための比較検討対象として、同じ大学職員である事務系職員にはどのような異文化間コミュニケーション問題があるのか、石野(2005)、勝平他(2013)、金城(2001)を通して確認していく。

まず、事務組織の留学生相談を事例として紹介した石野(2005)は、留学生相談室で留学生からなされる相談事項を日本人学生と比較して述べ、留学生の場合には日本人学生が相談する事項に加えて、生活費や帰国旅費、アルバイト、問題行動への対応、手術・入院などの際の身元保証、日本での生活全般に関する相談を受けるという。これより、留学生が事務室に相談しに来る問題事象の範囲は広いものの一定のテーマに限られていることが分かる。

また、大学の国際化に関わる事務職員の職務に関して述べた勝平他(2013)は、留学生支援を行う事務職員は通常の慣行や大学側のルールを厳密に守るのか、留学生側の事情を考慮するのか、難しい判断が迫られることが多いという(cf.pp.91-92)。それだけでなく、留学生に手続き上の不備や問題が生じた際、留学生は事情説明を十分聞いてもらえないまま頭ごなしに注意や叱責を受けたと感じ職員の対応に不満を抱えるという事例もあるといい、事務職員としてはそれが「受け容れることのできない言い訳である可能性もあるが…(略)」(p.92)と事務職員には「言い訳」に聞こえることもあることから、事務系職員が留学生対応に苦慮している様子も窺える。

また、留学生を担当する事務職員への異文化理解教育の必要性を説いた金城(2001)では、まず事務職員に対して意識調査インタビューをし、その質問項目には留学生対応の際に困った経験や問題点が含まれ、その回答が注目に値する。回答で最も多かったのは「言葉に関する問題」(p.125)で、半数が「細かい部分

での意思疎通に不安を感じる」(p. 同)と「細かい部分」の詳細は不明だが、コミュニケーション不安があることがわかった。次に多かったのは「大学の規則や期限を守らない」(p. 同)と留学生側の理解不足や認識不足を指摘し、中には「いくら説明しても自己主張してくる」(p. 同)等の事例もあり頭を悩ませることになるという。また、奨学金の募集や選考に関するトラブルとして「成績によって決定されたといくら説明しても納得しない」(p. 同)事例等が挙げられている。留学生に理解してほしいこととして、最も多かった意見は「日本や大学の規則、システムをわかってほしい」(p.127) ことだという。「できることとできないことを理解・判断して、規則を無視した自己主張は控えてほしい」(p. 同)という声が多く、事務系職員が「時間をかけて説明し理解してもらおうと試みても、留学生のほうにも差し迫った事情やその人なりの言い分があつてなかなか納得してもらうことが難しいというケースが多かった」(p. 同) ようだ。

以上から、事務系職員特有の留学生との異文化間コミュニケーション問題を確認することができた。本稿の考察で技術系職員の異文化間コミュニケーション問題の特異性を浮かび上がらせるための比較対象にしていきたい。

3. 本稿の目的

ここまでの踏まえ改めて本稿の目的を確認する。本稿は、技術系職員の異文化間コミュニケーション問題の実態を明らかにする量的研究を視野に入れて、松岡(2023)で対象とした機関とは別の機関に所属する3名の技術職員を対象に、質的に異文化間コミュニケーション問題の実態を明らかにし、その問題の一端に迫るものである。本研究全体を通して技術系職員の異文化間コミュニケーションの実態が把握できた後には、第一著者が講師を務める技術系職員対象の異文化間コミュニケーション研修(この前身は2.1. で述べた日本語学習支援者養成プログラム)が、技術系職員の異文化間コミュニケーション問題の解決に資することができるのかの検証や、研修の改善に役立たせていく。なお、本稿の執筆は第一著者によって行い、技術職員である第二著者が第一著者に偏った見解がないか確認をする立場をとることで信頼性の確保に努めている。

また、技術職員を統括する組織には「技術部」の他に、設立背景が異なる「技

術室」が存在するが、技術職員としての職務内容が変わるわけではないため、これ以降「技術部」に名称を統一して進めていく。

4. 調査方法

まず、調査対象としたのは本学の理系部局²⁾に務める技術職員である。その内、第一著者が講師を務める本学教室系技術職員対象の全5回にわたる「外国人研究者等との日本語を活用した異文化間コミュニケーション基礎編」（この前身は2.1.で述べた日本語学習支援者養成プログラム）という研修に、2023年度執筆時点で複数回参加経験のある技術職員を対象にした。これは、筆者と面識のある技術職員に協力を依頼することで、調査において得られるデータの信頼性の確保につながると考えたからである。これにより、A研究所の3名と、Bセンターの1名、Cセンターの1名の計5名に調査を依頼し、2023年11月にそれぞれの所属先を訪問し、一人ずつ約1時間の対面インタビューを行った。半構造化インタビューを手法とし、業務内容、留学生等（外国人数員を含む）との関わりの頻度、その関わりで問題に感じていること等の質問項目を設け、その他は自由に語ってもらった。この調査には、技術職員である共同研究者の第二著者も同席することにより、調査時にも第一著者の技術職員の世界の知識不足が原因となる偏った／誤った認識を防げるようにした。そして、研究に関する説明と参加の同意確認をし、同意書に署名を得てから、録音を始めた。

5. 分析方法

分析にあたり、分析対象者の所属先を揃えることで、技術職員の異同が見えやすいと考えたため、本学のA研究所における技術部に所属する3名（X、Y、Z）から得られたデータを分析対象とすることにした。なお、この3名には、メールで分析中に浮かびあがった疑問に関するフォローアップ調査も行い、特にYからフォローアップ調査で得られたデータは、分析の対象に含んでいる。

A研究所の技術部の特色も踏まえ、技術職員を「研究所内の研究および教育等の支援のため、機械加工・装置開発・機器分析・情報・広報等の技術に関する専門的業務を行う」職員だと定義して進める。A研究所の技術職員は、毎朝技術部

ミーティングで互いに顔を合わせるが、その後は各自の専門に分かれ共通分析機器施設や機械加工室等に在中して研究支援を行うという業務形態をとっている。表 1 に 3 名の属性をまとめた。

表 1 分析対象の属性

人物（匿名）	技術職員歴	専門
X さん	約6 年	A 研究所の共通分析機器施設で、ある専門の分析装置を利用した分析・測定を担当している。
Y さん	約40 年	A 研究所の機械加工室で、主に金属加工を担当している。
Z さん	約18 年	A 研究所全体の広報を担当し、研究所全体のシステム構築等の業務も行っている。

本項は 2.1. で確認した通り先行研究が限られるため、分析の方法には、先行研究が少ない分野で探索的に研究を行う場合などに有効であるとされている質的データ分析法のオープンコーディング（日高, 2019）を援用する。分析手順は次の通りである。まず、第一著者により①全てのデータを切片化、②異文化間コミュニケーションの問題に関わるセグメントを抽出、③第一段階のコードを付し、④より抽象化した第二段階のコードを付す。次に⑤類似していると考えられる第二段階のコードを分類し中カテゴリ名を付し、⑥さらに類似している中カテゴリを分類し大カテゴリ名を付した。そして第二著者と共同で、⑦全体を通してコード・カテゴリの調整を行った。

6. 分析結果

本節では、分析結果を 1 人ずつ示していく。その際に、第二段階のコードは < >、中カテゴリは《 》、大カテゴリは【 】で示す。発話は必要な限り示すが、データ番号を 1X113 と示した場合、これは 1 回目のインタビューにおける X の発話で、発話番号が 113 だという意味である。第一著者による発話は

「＊」、第二著者による発話は「U」を用いて示し、注目する箇所には太字下線を引いた。また、A 研究所における日本語非母語話者として X、Y、Z から語られたのは、主に大学院留学生との関わりであったため、ここからは外国人教員を省き「留学生」と称して進める。

6.1. 分析・測定系の X の異文化間コミュニケーションの問題

A 研究所に務める分析・測定系の業務に就く技術職員 X から得られたデータの分析結果を示す。インタビューの冒頭で担当の業務について説明をしてもらい、第一著者の理解ができたところで、異文化間コミュニケーションの問題について尋ねると X は次のように回答した。

1 * 113 : あの一、留学生対応で、困ったこととかありますか。

1X114 : 割と、その一、言語の壁というか、そのあたりは、うん、困ることは、ありますね。

このように X は「言語の壁」、つまり日本語が通じないときの留学生対応の苦難について述べ、ここから X は留学生との英語を媒介語にした異文化間コミュニケーションの困難を集中して語ったため、そこで得られた異文化間コミュニケーションの問題点の分析を行った。

分析の結果、困難点に関わるデータからコードは 13 得られ、中カテゴリは 5、大カテゴリは 2 得られた。X は学生や教員からサンプルの分析・測定の依頼を受けて、専門装置を使用して分析・測定を行い、その結果を返すという専門の業務を行っており、その中で発生する留学生との関わり合いの各局面において問題を感じていることがわかった。その分析結果は表 2 の通りである。

表2 分析・測定系のXの異文化間コミュニケーションの問題

大カテゴリ	中カテゴリ	第二段階コード
依頼内容の理解の困難	測定目的理解の困難	詳細な測定目的理解の必要性
		良好な測定結果を得るために必要な事前知識獲得の至難
		速度の速い英語による依頼背景の理解困難
		共通知識のない測定依頼の英語解釈の困難さ
	突発的な留学生対応	予定もなく表れた留学生英語対応への難儀
依頼内容に対する指摘の困難	依頼を受け取れない際の説明の苦難	測定不可能な際の説明の苦難
		食い下がらない留学生対応の苦慮
		サンプルの品質に対する指摘の難儀
		専門用語の英語への翻訳の難儀
	抱いた疑問解消の試みと結果	疑問解消に向けた発話機会を作る努力
		解決に至らない疑問
	留学生の反応への難儀	理解度が怪しい留学生対応の難儀
		留学生の黙秘への対応お手上げ状態

まず、大カテゴリ【依頼内容の理解の困難】から見ていこう。

IT119-121: 相手は留学生だと、自分の研究の背景とかを、これこれこうだから、なんかこうしたいみたいになっていうことは言ってくれるんですけど、結構、あの、英語で、こう、パパパって喋られる学生さん多いんで。多分、想像ですけど、研究室内では、担当してる教員の先生はもちろん英語でコミュニケーションとってるので、それと同じような感覚で、こう、技術職員側にも、パパパって、結構英語を話されることが多くてですね。で、それで、測定するものの組成とか、目的とか、うまくこう、知ることはできないとか。

Xの専門とする測定や分析では、依頼の背景や目的を理解した上で分析を行う必要があるが、それについて留学生が相手も分かっている前提のスピードで英語を使用することから＜速度の速い英語による依頼背景の理解困難＞が得られた。ま

たXは、その理由として留学生は研究内容の共通理解のある研究室内コミュニケーションを、研究室メンバーではない技術職員に対しても用いていることから、＜共通理解のある研究室内コミュニケーションの技術職員への適用＞が得られた。そして結局、Xが分析・測定をするために必要なサンプルの組成や目的の理解ができず、＜良好な測定結果を得るために必要な事前知識獲得の至難＞につながり、《測定目的理解の困難》が得られた。これに《突発的な留学生対応》と合わせて、【依頼内容の理解の困難】が得られたのである。これは、2.1. で述べた先行事例では無かった事例であり、分析・測定系の技術職員が抱く困難の特殊な点である可能性がある。

次に、【依頼内容に対する指摘の困難】を見ていこう。

IX122: あとは、こちらからも、これだと測定はできないっていうことが起こった時に、それをうまく説明するのがちょっと難しかったりして。

依頼を受託できない際には技術職員の方からその理由を説明する必要があるが、その説明の理解を得ることに難しさがあるといいく測定不可能な際の説明の苦難＞が得られた。これは技術職員有志の会(2019)が言う「機器利用方法の説明」の困難に近いが、機器利用方法の説明を単純に捉えたと、それはマニュアルの説明だと言えるのに対して、測定ができない事情の説明はマニュアル化されることのない個々の事情に合わせた説明となり、より難しさが増すだろう。

IX123: (留学生は) “なんでできないの”みたいな感じに。そこをきちっと理解してもらってというのが難しいなって思う時は、多々ありますね。

留学生側もその理解ができない場合にはすぐには退かない場合もあり＜食い下らない留学生対応の苦慮＞が得られた。伊藤(2012)が挙げる技術職員の態度のように「ぶっきらぼうな言葉で」拒絶して終わらせることもできるが、Xは自分の業務に対して非常に熱心で、誠実に対応しようという想いを持っているからこそ、このような苦慮を感じるのだと言える。

またXによると、良質な測定材料の持ち込みがあれば、良質な結果が返せることから次のように語られた。

1X157-158: 最終的には、今できるできないとかっていう話が、学生さんと
か研究者が作るもの(測定に使用するサンプル)の質がいいか
悪いかってところなんで。よければ分析ができて結果も返
せるんですけど、悪かった時に、これはなんで悪いかみたいな
説明したいんですけど、それがなかなかうまく伝わらないこと
があつて。

Xは留学生によって持ち込まれたサンプルの質が悪かった際の説明が困難であることを述べ、＜サンプルの品質に対する指摘の難儀＞が得られた。これも技術職員有志の会(2019)がいう「機器利用方法の説明」の困難と近しいが、測定結果が悪かった際の説明は依頼者の持ち込んだサンプルの不備が原因であることから、その際の説明はマニュアル化されることのない個々の事情に合わせた説明となるため、より難しいと言えよう。これらより、《依頼を受け取れない際の説明の苦難》が得られたのである。

また、留学生の言動への困難もあるという。

1X284: あ、1つ思い出したんですけど。あの一、言語の問題が背景にある
のかもしれないんですけど、人によっては、そもそも、何も主張し
てくれないとかっていうこともあったりする。

1 * 285: 何も主張してくれない?

1X286: あー、何も、はい。

1 * 287: お願いしたい実験はあるわけですね?

1X288: あ、そうですね。質問しても、なんか黙ってるみたいな。そうい
う時も、あ、そういう方も何名か、留学生の方で、いらっしゃって。
そういう場合は、もう本当にどうしたらいいのかなみたいな。

依頼内容に対してXが質問をしたとしても、留学生から何の反応も返ってこないこともあると述べたことから、＜留学生の黙秘への対応お手上げ状態＞が得られた。これは彼岸(2020)がいう「挫折してしまう留学生」に対する対応の困難さと類似しているだろう。以上より《留学生の反応への難儀》が得られ、その他の《抱いた疑問解消の試みと結果》と合わせて、【依頼内容に対する指摘の困難】が得られた。

だが留学生と一口に言っても、全留学生に感じているわけではない。

1X179: (某国) の方って、割と日本語で、話してくれるイメージがあつて。

(略) 障害に感じたことはないんですけど。

X は日本語が媒介語の場合には研究支援に問題がないという。これより、X が述べる困難というのは日本語が不得手な留学生との接触の困難だと言える。

以上から、分析・測定系の技術職員 X からは、日本語が不得手な留学生との分析・測定分野での異文化間コミュニケーションの問題が明らかになった。

6.2. 金属加工系の Y の異文化間コミュニケーションの問題

次に A 研究所に務める金属加工の業務に就く技術職員 Y から得られたデータの分析結果に移る。インタビューの冒頭では担当の業務や、A 研究所の技術部の歴史について説明をしてもらい、第一著者の理解ができたところで留学生との異文化間コミュニケーションについて尋ねると Y は次のように回答した。

1 * 99: そこに、どのくらいの頻度で留学生とかやってきますか?

1Y100: ああねー、割とやっぱり作るもんが結構大事やから、そんなに頻度はないんですよ、実は。

1 * 101: そうなんですね。

1Y102-103: ああ、(留学生が) 来たとしてもやっぱり意思の疎通というか、間違っって作っちゃったら大変やから。やっぱり図面で、ここはこうしてほしいとか。ここは圧力かかるからちょっと肉圧を増やしてほしいとかっていう、やっぱりその辺のコンセンサスとらんといかんで、やっぱり指導教官も一緒に来られるので、だから留学生と来られてもついつい指導教官と日本語でしゃべってしまうことが多い。

金属加工の現場はまさに「ものづくり」の現場であり、研究者にとって研究の礎となる素材や材料を生み出す現場である。そのため、留学生の研究で必要になる材料の依頼であっても、指導教官が同行することが多いと言い、留学生との直接的な 1 対 1 での関わり合いの頻度は少ないようだ。これはある意味で技術職員にとって理想の形であると言えるだろう。技術系職員が研究者の研究支援という専

門業務を遂行するためには、相手が留学生ならば技術系職員に過度の負担をかけないよう、その留学生の研究指導を行っている教員（または同じ研究室の通訳ができる院生）が間に入る必要があるのだ。ただ、教員の業務負担を考えると、これができていることは非常に稀なケースだと言え、そのように教員が対応するのは現実的には困難を極めるだろう。

さて、Y には留学生との異文化間コミュニケーションに問題はなかったのかというそうではない。Y から得られたコードは 3 と少数ではあるが、そこから中カテゴリ 1、大カテゴリ 1 が得られた。その分析結果は次の表 3 である。

表 3 金属加工系の Y の異文化間コミュニケーションの問題

大カテゴリ	中カテゴリ	第二段階コード
留学生の要求への対応の困難	留学生の要求内容の確認の困難	留学生の要求の細かな確認の難儀
		留学生との英語使用場面の焦燥感
		要求の無い無言の留学生への疑問

Y から得られた大カテゴリ【留学生の要求への対応の困難】の説明をする。Y は留学生が単独で来た際には困難に感じるという。

1Y113: ちょっとね、ネジが欲しいとかね、そんなのは留学生だけが来たりするんですけど。その時にちょっと困るかなっていう。

1 * 114: やっぱり困るのはあるんですね。

1Y115: で、どこに使うんや。長さはなんぼかとか。で、インチかジスとか。(略) またテーパーネジでもアメリカ管用ネジ… (略)

留学生が単独で必要物資の調達に来る際には、留学生側は簡単な要求だと思っていても、Y としてはネジであっても確認事項が山のようにあることを述べ、＜留学生の要求の細かな確認の難儀＞が得られた。またこのように留学生とのやりとりが発生した場合には、Y はこのように感じていたという。

2Y2-8: (留学生とのコミュニケーションの) 苦手意識はありました。間違っ
た受け答えをしたらダメだという意識が強すぎて、普段は何気なく
出てくる(英語の)単語すら頭が白くなって出てこなくなりどもっ

てしまって、その結果余計に話が伝わらないという悪循環でした。

(略)

Yは、単独でやってきた留学生とのコミュニケーションの際には緊張が走り本来持っている英語能力の発揮も難しく、聞き返すことにも責任を感じていたことから、＜留学生との英語使用場面の焦燥感＞が得られた。これらから《留学生の要求内容の確認の困難》が得られ、【留学生の要求への対応の困難】が得られたのである。これも伊藤（2012）が言う「ぶっきらぼうな言葉で」、相手の要求に対して一言回答をして終わらせ、結局その留学生が失敗に気づいたらまた戻ってくればよいと考えることもできるだろう。しかし、Yも自分の業務に対して非常に熱心で、誠実に対応しようという想いを持っているからこそ、英語使用を求められると留学生の期待に応えられないと焦りが出てしまい、苦心してしまうのだと考える。

以上のようにXと比べると頻度は低いものの、金属加工を専門とするYからは、留学生からの要求への対応に苦慮するという異文化間コミュニケーションの問題が明らかになった。

6.3. 広報・情報を専門とするZの異文化間コミュニケーションの問題

最後に、A研究所に務める広報・情報系の業務に就く技術職員Zから得られたデータの分析結果に移る。インタビューの冒頭で担当の業務について説明をしてもらい、第一著者の理解ができたところで、異文化間コミュニケーションの問題について尋ねるとZは次のように回答した。

1*21：普段、他者とのコミュニケーション、留学生とか外国人教員との関わりもあるのかをちょっと聞きたいんですが。

1Z22：そこがね、私あまりちょっと今回のあれにお役に立てないかもしれないんですけども私自身、そんなに今学生とか研究生とお話する機会ってあまりないんですね。

Zは教室系技術職員とは言っても、専門とする業務はA研究所全体の広報及び情報管理であり、教員や学生の研究支援を直接的にしているわけではない。そのため、そもそも留学生を含める学生と直接交流する機会がないのだという。ま

た、英語が得意だとは明確には言わないが、英語話者の友人との日常的な英語コミュニケーションができるという。

1 * 44 : 英語は結構お得意なんですか? (略)

1Z47 : いやいやいや、なんとかなるかなと思っているくらいなんで。
(略)

1 * 100 : A 研では、そこまで苦しんでなかったってことですよね。

1Z101-103 : そうですね。(略) プライベートで(英語話者の)友達とかはいるので、その時は日本語か英語かでやり取りしてます。(略)

このように Z は英語話者の友人との付き合いを通して、英語力が養われてきているようだ。そのため、研究所で開催された国際シンポジウムの受付など突発的な業務で英語を用いた異文化間コミュニケーションの場面に遭遇することはあるが、その際にもなんとか対処してきているという。

しかし、Z が異文化間コミュニケーション問題を挙げなかったわけではない。表 4 の通りコードは 5、中カテゴリは 3、大カテゴリは 2 の異文化間コミュニケーション問題が得られた。

表 4 広報・情報系の Z の異文化間コミュニケーションの問題

大カテゴリ	中カテゴリ	第二段階コード
日本語母語話者との異文化間コミュニケーションの困難	日本人教員とのコミュニケーションは異文化の実感	日本人教員の発話内容の把握不可能状態
		発話意図の質問躊躇による自己解決という手段の選択
		日本人教員は異文化の存在であるという実感
留学生のパソコン問題対処に伴う言語困難	同僚間のチャットコミュニケーションへの配慮問題	同僚からの配慮が欠けたチャット
	留学生のパソコンウイルス問題対処の困難	無配慮コミュニケーションの当然の破綻という気づき 初期の英語能力の低さによる対処の困難

まずインタビューにおいてZが最も多く語ったのは、【日本語母語話者との異文化間コミュニケーションの困難】であった。

1*50: 異文化間コミュニケーションは隣の家の日本人とでもありますが、例えば日本人学生とのコミュニケーションで問題になったりとか、技術部内での意思疎通とかそういうあたりで何かありますか？

1Z51: それはしょっちゅうですね。最近よくこれは外国の方とかと関係ないなと思って。

(略: 配偶者の話題)

1Z58-60: あとはねやっぱり、情報系同士で打ち合わせとかする時でも、先生もそうなんですけど、先生とかも賢すぎていろんなことを省略されてると思うんですよね。喋る時に、で、たまについていけないっていうかな、ここを飛ばしてここの話をされたりすることがあるので、言葉も短いですよね。いろんなことがよくわからないまま話が進んで、でも上の人やから聞き直しづらいなと思って、後で自分で調べたり、他の人に一緒に聞いてた人3人で話してて、「さっきの上の人の話わかった？」って聞いたらこの人も「よくわからへん」みたいな。だから、もう外国人だけとは違うなと思いますね。

Zは教員も入った情報系の打合せの際に日本人教員の発話を理解することができないことを述べ、＜日本人教員の発話内容の把握不可能状態＞が得られた。それに対してその教員に対しては遠慮からか質問ができず、終わった後で自分のできる範囲で解決を試みるようにしていることから、＜発話意図の質問躊躇による自己解決という手段の選択＞が得られた。また、同席していた同僚に理解の確認をするとその人も理解不能だということがわかったと言い、＜日本人教員は異文化の存在であるという実感＞が得られた。これらから、《日本人教員とのコミュニケーションは異文化の実感》が得られたのである。次には技術部内のコミュニケーションも話題に上がった。

1*73: (略) 例えば、技術部の中でそういうことが何か起きたことってありますか？

(略)

1Z76-79: ありますね。(略) 文章の書き方によってこっちが悪いの?とか私の仕事だったっけ?っていうことが、本人はそういうつもりで書いたつもりじゃなかったけど、こっち側からしたらちょっと「え?」ってなるように質問が来たから、こっちもそれでそれをカーッと言うわけにはいかないんで、うまいこと文章を考えて。向こうにも気悪くならしてもらいたいのもあれなんでね。(略) 一緒に働くから気持ちよく働きたいのに、多分書き方のせいでお互いぎくしゃくになることとかもあると思うので、それはちょっと気をつけようかなと思います。

Zは同僚から送られてきたチャットから配慮の無さを感じた経験を述べ、ここから同僚からの配慮が欠けたチャット>が得られた。Z自身はする場合でも怒りで返すのではなく、冷静な対応を心がけているという。そして、その対応がなぜできるのか尋ねると次のように答えた。

1*80: そのように気をつけようと思われたのは、以前はそうではなかったんですか?何かきっかけがあったからですか?

1Z81-83: そうですね。以前も多分若い頃って自分自身もきつい時、あったと思うんですよ。今もそうなんですけど。それでやっぱり上の上司なり、先生なりとかすごいきつい方とかも多かったですし、そういうのも見てきて、自分もきつい時もあったけれど、向こうもきついとこ見てきて、うまくいかないわけですよね。(略)

Zは日常の他者の振舞いの結果コミュニケーションが破綻している様子を見てく無配慮コミュニケーションの当然の破綻という気づき>を得ていたようだ。これらから、《同僚間のチャットコミュニケーションへの配慮問題》が得られ、上記の《日本人教員とのコミュニケーションは異文化の実感》と合わせて、【日本語母語話者との異文化間コミュニケーションの困難】が得られたのである。先行研究・事例では技術系職員・事務系職員共に、日本語母語話者同士の異文化間コミュニケーションの問題は挙げられていなかったため、本稿で初めて得られた知見だと言えよう。

また、Z から唯一留学生との異文化間コミュニケーション問題について触れられたのは、インタビュー後半で話された入職当時の【留学生のパソコンウイルス対処】であった。

1U165：トラブルの時に留学生が“すいません”みたいな時ありますか？

1Z166-168：昔はそう留学生のパソコンとかウイルス感染することとか、その対処して。それがね、来た当初くらいで。最初、もう留学生が英語でパーって言うの何言ってるかももう分からなかったんですけどね。でもやっぱりその時は片言の英語で説明したかな。その当時はやさしい日本語なんて全然なかったから。

このように、Z は約 18 年前の入職した当時に、留学生のパソコントラブルの対応をすることになり、当時は英語の聴解能力もまだ発達途上で、Z 自身は「やさしい日本語」をまだ知らなかったために、必死に英語で対応をしたといい、ここからく初期の英語能力の低さによる対処の困難>が得られ、これから【留学生のパソコン問題対処に伴う言語困難】が得られた。

以上から、Z については留学生との異文化間コミュニケーションに問題を感じる頻度は業務や英語能力の恩恵で限りなく少ないが、その代わりに【日本語母語話者との異文化間コミュニケーションの困難】に困難を感じ、それに日々対応してきているということがわかった。

7. 考察

6. を通して各専門で異なる異文化間コミュニケーション問題が明らかになった。本節では、まず 7.1. で特に最も困難を感じていた 6.1. の分析・測定系の技術系職員の異文化間コミュニケーションに注目し、その背景を考察するため、2.2. で扱った事務系職員の場合と比較する。次に 7.2. で研究室内コミュニケーションとの比較により技術系職員に求められる異文化間コミュニケーションの困難さについて考察を深める。

7.1. 事務系職員と比較して見える技術系職員の留学生対応問題の複雑さ

2.2. からわかる事務系職員の留学生対応の構造と、6.1. の分析・測定系の技術

職員の留学生対応の構造を図 1 にまとめた。

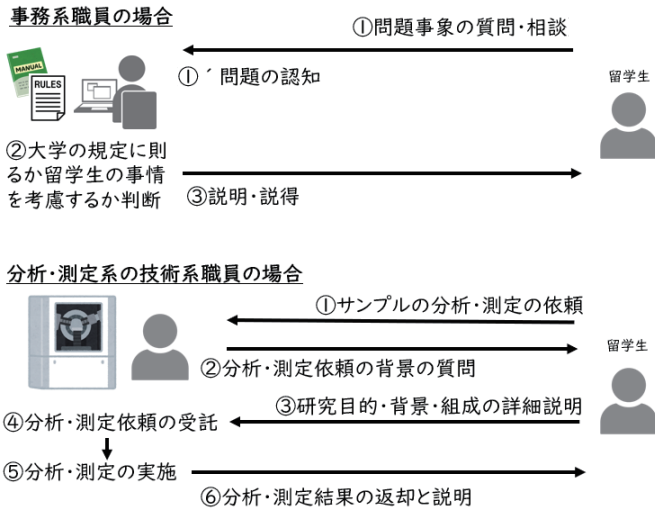


図 1 事務系職員と分析・測定系技術職員の留学生対応構造の比較

まず、2.2. から事務系職員の場合、留学生対応の構造というのは、留学生が問題事象の質問や相談をしに来る、もしくは事務系職員の側で締め切りが守られていないこと等を認知することから始まる。石野（2005）からはその問題事象は多く、各事象に困難を感じていることは分かるが、問題事象が列举できることから、その範囲はある程度限られたものだとも言える。次に、勝平他（2013）と金城（2001）から、事務系職員は留学生の問題事象への対応を、大学の規則や規定、書類提出の締め切り等に基づいた対応をするのか、留学生の事情を考慮するのかどうかの判断を迫られることになり、その判断の上で説明・説得をするのである。もし、規定に則る場合には、留学生が弁解をしたり、その説明を拒絶したりすることもあり、そこに留学生とのコミュニケーション困難を感じることになる。

一方で技術系職員の場合は、6.1. から分かるように、技術系職員が留学生の分析・測定依頼を全うするためには、各研究者の分析・測定の目的、背景などの詳細な理解ができるまで質問を続ける必要がある。これには技術部として集約され

たことにより、日常的に研究者の研究状況を感知することが難しくなっている状況が影響していると言えるだろう。そして留学生は技術系職員に対し研究目的や背景、サンプルの組成などの詳細説明をする。その後職員は理解できれば依頼を受託し、分析・測定を実施し、その結果を返却するのである。このような留学生対応の構造の中で、研究者の分析・測定目的の理解を試みる段階では【依頼内容の理解の困難】があり、万が一分析・測定依頼を受け取れない際にはその理由の説明が求められ【依頼内容に対する指摘の困難】を感じるのである。

つまり、技術系職員と事務系職員の留学生対応構造を比較して考えると、技術系職員の場合は日常的に各留学生の研究状況を理解できない状況があり、尚且つ留学生は個別の研究テーマを持ち個別の実験を行っているため、事務職員のように問題事象は限られたテーマにはならない。また技術系職員の場合は留学生個人の研究課題の達成のために分析・測定方法を柔軟に適応させていくことが求められる。それ故、装置使用マニュアルはあったとしても、各研究者にそれぞれ適応した分析・測定をする必要があるため、大学の規定に則る事務系職員に比べてより複雑なコミュニケーションが求められていることが分かる。

7.2. 研究室コミュニケーションと異なる技術系職員の留学生対応の困難さ

6.1. から留学生と教員との研究室コミュニケーションは問題にはならない様子も見えてきた。これは英語能力も関係していると言えるが、それよりも研究室内では全員で共有されている共通の研究背景が、留学生との異文化間コミュニケーションを支えているのだと言えるのではないだろうか。

技術系職員の場合、1.3. で確認した研究室業務から共通業務への変遷を受けて、技術系職員は各研究者の研究内容や背景を熟知しているわけではない。2.1. で述べた先行事例も、共通業務への変遷を受けた近年の事例となっている。つまり、技術系職員のコミュニケーションを難しくしているのは、直接的に研究室とのつながりが希薄になった環境が原因となって、現在の技術職員の異文化間コミュニケーションの困難を引き起こしたのではないかということである。今後、量的調査で彼らにその困難について問うていく際には、英語能力の問題ではなく、留学生の研究背景等を熟知できない環境が問題なのではないかという視点を持って調

査を行う必要があるだろう。

8. 結論

本稿ではA研究所に務める、専門の異なる3名の教室系技術職員を対象に異文化間コミュニケーションの問題を質的に明らかにしてきた。その結果、特に分析・測定系の技術職員が留学生との異文化間コミュニケーションに問題を感じていることが明らかになり、それは事務系職員と比較すると技術系職員の留学生対応構造はより複雑であるから難しいのだということ、または研究室業務から共通業務への変遷が影響していたことも見えてきた。また、本稿の調査を通しては、教員が依頼に同行することによって異文化間コミュニケーション問題の頻度は抑えられる可能性があること、日本語母語話者同士の異文化間コミュニケーションが問題となる可能性があることがわかった。

最後に、本稿から得られた今後の量的研究への示唆について述べる。まず一つ目には、一口に「教室系技術職員」と言っても専門領域ごとに異文化間コミュニケーションで困難を感じる局面が異なる可能性があるということである。そのためまずは各系統の業務実態の質的調査を続け、どの局面で異文化間コミュニケーションが行われているのかを明確にした上で、量的調査でその困難点があぶりだされるような設問を考える必要がある。二つ目には、支援依頼の際に教員（同じ研究室の学生でもいいだろう）が同行し支援に入ることによって異文化間コミュニケーション問題は回避できる可能性があるならば、なぜ困難に感じている技術系職員の現場には、留学生の言語支援をする人員が同行しない／できないのか、これについてもその傾向を明らかにする調査が必要である。しかし、技術系職員は教員（や同じ研究室の学生）が間に入る体制への移行を願っているのだろうか、それとも日本人学生への支援と同様に留学生にも1対1の支援体制で、同様の質の支援ができるべきだと考えているのだろうか、技術系職員が描く理想像も調査していく必要もあるだろう。三つ目には、広報・情報系の技術系職員には異文化間コミュニケーション問題が起きにくいことがわかってきたが、これは今回のZに限られたことなのか、それとも一般的にそうなのか明らかにしていく必要がある。最後に四つ目には、日本人同士の接触が異文化間コミュニケーション

問題にもなり得るということがわかってきたことから、量的調査をする際にもこの姿勢で調査項目を立てていくことにより、その調査の回答を通して留学生との異文化間コミュニケーションだけに焦点が当たり、留学生への抵抗感を醸成してしまうことを避けていく必要がある。

技術系職員の異文化間コミュニケーションの問題は、留学生の増加と研究設備・機器の共用化促進の流れを受け、今後も増え続けていくことが予想され、それに伴い留学生との異文化間コミュニケーションに悩む技術職員は増え続けていく可能性がある。金城（2001）も言うように、「受け入れ側の意識改革、異文化理解やコミュニケーション能力の向上は、留学生支援体制を充実させるためにも、また「大学の国際化」といった見地からも受け入れ大学にとっての大きな課題である」（p.135）。本研究で得られる知見を筆者が講師を務める研修の改善に役立てていくことで研究と実践の往還を続け、大学の国際化を支える職員の資質や能力の涵養の必要性を訴えていきたい。

注

- 1) この「日本語学習支援者養成プログラム」は本校接合科学研究所の教職員を対象にしたプログラムとして開発されたもの（cf. 松岡, 2022）だが、2023年度からはそれを教室系技術職員向けに内容を刷新し、「外国人研究者等との日本語を活用した異文化間コミュニケーション基礎編」として行っている。
- 2) 本学には、「大学院医学系研究科・医学部」のように学部が附属する研究科と、「接合科学研究所」のように大学院生の研究者養成も行う研究所／センターが存在するため、本稿では本学の呼称に準じ、各組織のことを「部局」と称す。

参考文献

- 石野隆志（2005）「大学の事務組織による留学生相談」『留学交流』10、pp.18-21. 日本学生支援機構
- 伊藤暢晃（2012）「京都・先端ナノテク支援ネットワークによる依頼測定と、自己研鑽したこと」『国立大学法人北陸先端科学技術大学院大学技術サービス部業務報告集：平成23年度』pp.63-66. 北陸先端科学技術大学院大学技術サービス部

- 大阪大学職員採用サイト (2015)「職員の声：教室系技術職員」最終閲覧 202 年 12 月 31 日
https://www.osaka-u.ac.jp/sp/recruit2015/koi_love/ida/index.html
- 勝平宏・野田昭彦・出口秀典 (2013)「大学職員の職務遂行能力開発—大学の国際化に係る課題—」『名古屋高等教育研究』13, pp.87-99. 名古屋大学高等教育研究センター
- 技術職員有志の会 (2019)「資料 4 技術職員の活躍促進について (第 6 期科学技術基本計画に向けて)」文部科学省第 9 期基礎基盤研究部会研究基盤整備・高度化委員会 (第 6 回) 配付資料
- 金城かおり (2001)「留学生担当者のための異文化理解教育の意義と必要性」『言語文化研究紀要』10, pp.121-142. 琉球大学法文学部国際言語文化学科欧米系
- 国立大学協会第4常置委員会 (1987a)「技術職員問題について」
- 国立大学協会第4常置委員会 (1987b)「再び技術職員問題について」
- 国立大学図書館協議会 (1999)「第 3 部技術専門職制度に関する調査報告 (参考)」『図書館組織・機構特別委員会最終報告』、最終閲覧 2023 年 12 月 30 日 <https://www.janul.jp/j/publications/reports/70/3.html>
- 大学連携研究設備ネットワーク HP「人材育成情報 大学技術職員・技術スタッフ向け 講習会・セミナー情報」、最終閲覧 2024 年 1 月 2 日 <https://www.eqnet-portal.jp/eq-study>
- 内閣官房 (教育未来創造会議) (2023)『未来を創造する若者の留学促進イニシアティブ (第二次提言)』(令和 5 年 4 月 27 日発出)
- 内閣府 (2021)『第 6 期 科学技術・イノベーション基本計画 (令和 3 年 3 月閣議決定)』
- 東京大学技術本部設立準備室 (2012)「東京大学総合技術本部設立に際して」
- 彼岸彩子 (2020)「＜技術報告＞ジョン万プログラム実施報告」京都大学技術職員等海外研修プログラム
- 日高友郎 (2019)「オープン・コーディング」サトウタツヤ・春日秀朗・神崎真実 (編)『質的研究法マッピング』, pp.72-79. 新曜社
- 文部科学省 (大学等における研究設備・機器の共用化のためのガイドライン等策定に関する検討会) (2022)『研究設備・機器の共用推進に向けたガイドライン—すべての研究者がいつでもアクセスできる共用システムの構築を目指して— (令和 4 年 3 月)』
- 松岡里奈 (2022)「理系研究所における「日本語学習支援者養成プログラム」のカリキュラムとその運営方法—持続可能な実施形態の模索—」『大阪大学日本語日本文化教育センター授業研究』20, pp.33-50.
- 松岡里奈 (2023)「大学理系研究機関の教職員対象に行った日本語学習支援者養成プログラムがもたらす効果—プログラムは技術部が抱えていた問題の解決にどのように貢献したのか—」『日本語・日本文化』50, pp.99-128. 大阪大学日本語日本文化教育センター
- 森本稔・松浦祥悟・甲斐政親・丹松美由紀・坂本広太・林史夫・江端新吾 (2020)「国立大学法人における技術職員のキャリアパスと人材育成」『研究 技術 計画』35(1), pp.47-53. 研究・イノベーション学会

A Qualitative Study of Intercultural Communication Issues among Technical Staff Supporting Research Activities in a University's Engineering and Science Research Institution.

MATSUOKA Rina, UEHARA Kunika

In this paper, we qualitatively examined the issues of intercultural communication among three technical staff members with different specialties employed at Institute A. As a result, it became evident that technical staff members, particularly those in analysis and measurement, experience challenges in intercultural communication with international students. This difficulty was attributed to the complexity of the structure for handling international students by technical staff compared to administrative staff. Additionally, the transition from laboratory duties to shared administrative tasks was identified as an influencing factor. Through this investigation, it was observed that the frequency of intercultural communication issues could potentially be reduced if faculty members accompany requests, and there is a possibility of intercultural communication challenges arising even among native Japanese speakers. The issues of intercultural communication among technical staff are expected to continue increasing, driven by the growing number of international students and the trend towards shared research facilities and equipment. Consequently, technical staff members grappling with intercultural communication with international students may continue to rise. The insights gained from this paper will be utilized in future quantitative surveys targeting technical staff, aiming to comprehensively understand the situation. Furthermore, this study will contribute to improving intercultural communication training for technical staff, an initiative led by the author as an instructor. By maintaining a cycle of research and practical application, we hope to emphasize the necessity of cultivating the qualifications and capabilities of university staff to support the internationalization of universities.