

## 外国人居住者のリテラシー問題と言語管理 —外国人相談所の相談事例の分析—

金子信子

キーワード：外国人相談所 ネットワーク リテラシー問題 言語管理 制度的手続き

### 要旨

日本に在住する外国人のリテラシー問題は表記や文章の理解のみではなく社会的実質行動への参加の面から考える必要がある。書き言葉使用を社会的・状況的に捉えた場合、ネットワーク上の人物も重要な要素となる。本研究では、外国人相談所の相談員を対象に、書類手続きなど書き言葉使用が関わる相談について聞き取り調査を行った。外国人居住者のリテラシー問題は生活相談の中に埋め込まれ、相談員による支援は、制度的手続き方法の選定のように、テキスト使用場面に参加する以前の段階から行われていた。手続き等の実質行動に参加するための各段階で、相談員は外国人相談者の様々な問題を認識し、管理を行っていた。

### 1. はじめに

外国人居住者<sup>1)</sup>にとって日本語の書き言葉は理解が困難なものの一つであり、識字問題としても指摘されている(田中1991、野元1999)。ただし、識字やリテラシーという言葉は、外国人居住者に関しては生活のための総合的な日本語能力という意味で用いられることも多い(小野1991、阿久澤1993、石井1998、識字・日本語連絡会2004)。そのような捉え方の意義は大きいですが、書き言葉使用の観点からの具体的な考察も進められるべきである。本論では、書き言葉使用に重点を置いたものとしてリテラシーを扱うが、リテラシー問題を実態として把握するには、表記や文章の理解のみではなく、言語(文法)行動と社会言語行動を含む実質行動(ネウストプニー1995)から捉える必要がある。また、言語問題には、個人や組織など多様なレベルの主体による管理(management)が行われており(同1997)、外国人居住者の書き言葉使用に関しても様々な管理が行われていると想定される。本稿では、その一つとして、外国人施策や市民活動の一環として設置されている外国人相談所

を取り上げた。外国人は周囲の人々から何らかの支援を受けて生活しているが、相談所もそのネットワーク<sup>2)</sup>を補完する存在であり、筆者の聞き取り調査では、文書が重要な役割を持つ制度的手続きへの支援が報告された。本稿では、外国人居住者のリテラシー問題について、相談員が外国人への支援を実施するにあたって何を問題と認識したかという観点から分析した。

## 2. 先行研究と理論的枠組み

リテラシー研究では、書き言葉使用を状況的、実践的に捉えようとする流れが80年代より起きている(Street 1993; 菊池 1995)。その中では、テキストが使用される場における会話や社会的ネットワーク、読み書きができない人を助けるリテラシーの仲介者の重要性が説かれ(Heath 1983; Fingeret 1983; Wagner et. al 1986)、リテラシーを社会的実践として捉える New Literacy Studies と呼ばれる一連の研究において、主要な要素として扱われている(Street 1993, 2000; Barton 1994; Baynham 1995; 他)。

日本の外国人居住者のリテラシー研究については冒頭で述べた通りである。外国人の生活における読み書きの習得や文字接触を扱った研究には、衣川(1998)や金子(2001)があるが、まだ例は少ない。

言語問題を、言語の内部構造のみではなく実質行動から捉え、様々なレベルの主体による管理(management)を提唱したものに、言語管理理論(Neustupný 1994; ネウストプニー1997)がある。管理は、マイクロレベルでは相互行為の参加者によって行われ、コミュニケーション規範からの逸脱—留意—留意された逸脱の評価—調整計画—調整実施 という一連のプロセスで示される。このプロセスにおける評価には、肯定的評価や否定的評価、あるいは評価しないなど複数の可能性があり、否定的に評価された逸脱が言語問題となり、調整の対象となる(以上、同書)。石井(1998)は外国人との共生を構築するための調整行動を類型化し、日本人による支援志向の調整行動の一部として、生活領域への同行や生活情報の提供を挙げている。

本稿では外国人相談所の事例を扱うが、外国人からの依頼と相談員の対応を、双方による複合的な管理として捉え、次のように解釈する。外国人は、ある実質行動に参加できないことに対する調整として相談所を利用する<sup>3)</sup>。相談員は依頼を通して留意した外国人相談者の逸脱を否定的に評価し、支援という調整を実施する。こ

の否定的評価は烙印的な意味ではなく、相談者自身にとってマイナスであり、支援を要すると判断する評価である。外国人居住者のリテラシー問題を相談員の報告を通して見た場合、相談員が何に対して否定的評価をしたかという観点から捉えることができ、実施した調整（本稿では支援的調整と呼ぶ）を、必要とされる支援とみることができる。

### 3. 調査概要

調査地域は、関東のある県内の2つの市である。都市部に位置し、外国人登録者の人口比率はそれぞれ1.9%と2.4%で、全国平均の1.57%を上回る<sup>4)</sup>。日系人など特定の地域の出身者が集住しているという特徴はない。本論で対象とする外国人相談所は、各市で発行されている多言語版生活ガイドブック、NGOが編集し市販されている2ヶ国語による生活マニュアルブックから、外国人のために設置された、その市内で利用できる相談機関として抽出した。各相談所については以下の通りである<sup>5)</sup>。

公的機関の相談所：相談所A～E

A～Dは県や市の国際交流協会による外国人相談所で、「日常生活や行政・施設についての情報提供など各種の相談」を掲げている。Eは公共職業安定所内に設置された職業生活相談室で、生活と労働の相談を受けている。相談員は嘱託で、各言語の指定曜日に配属されている。相談形態は電話または来所である。対応言語：英語（相談所ABCDE）、スペイン語（ABCDE）、ポルトガル語（DE）、韓国語（AD）、中国語（CD）、ドイツ語（A）、日本語を使用する相談者へは日本語でも対応する（ABCDE）。

民間の外国人支援団体：相談所F、G

市の生活ガイドブックには、「在留資格、賃金、離婚など法律に関わることから生活全般の相談」、または「human rights and related issues」への支援団体として掲載されている。このような相談所は全国的に各県に1～2ヶ所であり、設置されていない県もある。ボランティア組織であり、相談員はその一員である。相談形態は電話または来所で、必要に応じて相談員が手続機関に同行する。対応言語：日本語（相談所FG）、英語（FG）、スペイン語（FG）、タガログ語（FG）、タイ語（F）、その他必要に応じて通訳を手配する（FG）。

インタビューは、相談所から各1名の相談員に経験に基づいた報告を依頼したが、BとDは相談所の意向により相談活動を管轄する職員が対応記録に基づいて報告した。相談員は全て日本語を母語とし、以下の言語または平易な日本語で対応していた。インタビュー回答者は以下の通りである。本稿中の例では各回答者をA～Gで示した。

A：相談員。スペイン語対応。相談経験10年以上。女性。

B：職員。相談業務も兼ねることがある（英語対応）。男性。

C：相談員。英語・スペイン語対応。相談経験4年。男性。

D：職員。女性。

E：相談員。スペイン語対応。相談経験10年以上。男性。

F：相談員。平易な日本語で対応し、必要に応じ通訳を手配する。相談経験10年以上。女性。

G：相談員。英語を交えた日本語で対応し、必要に応じ通訳を手配する。経験10年以上。女性。

回答者に対し、次の内容について半構造化インタビューを行った。

外国人からの相談内容にはどのようなものがあるか。書類手続きなど、書き言葉使用との関連が深い相談としてはどのようなものを依頼されたか（特に非漢字圏出身者からの相談について）。それらの相談に対し、どのように対処したか。

インタビュー内容の記録は、承諾された方法が、録音が3ヶ所、ノートへの書き取りが4ヶ所であった。文字化資料を作成した後、内容に基づき、回答者が相談事例を語る上で示した否定的評価をリテラシー問題、それへの対応を支援的調整として抽出し、分析した。本稿中に挙げた例は、事例を簡潔に示すために要約して記した。

以下、インタビュー回答者を回答者、相談をした外国人（非漢字圏出身者の事例を扱う）を相談者、相談に対応した人を相談員と呼ぶ。

#### 4. 報告事例にみられたリテラシー問題と支援的調整の分析

各回答者から共通して得られた相談者の日本語能力は、会話がほとんどできないか、平易な会話ができても複雑な事情の説明ができないこと、仮名は読めても漢字仮名交じり表記の文書は理解できないことであった。

相談は、市民税の納付書が読めずに持参したというように、文書が直接の対象となるケースもあるが、多くは生活上必要な制度や問題的状况への対処法を求めて起こり、それに続く手続きの過程で文書が関わっていることが報告された。そのため、本論では、相談所による支援が行われた段階を、実質行動を選定する段階（テキスト使用場面が明示されない段階）と、実質行動を遂行する段階（テキスト使用場面が明示された段階）として設定し、以下4.1と4.2で扱った。この実質行動は、本稿では手続きなど書き言葉を伴う社会文化的行動を意味する。また、生活上生じたトラブルの相談では、その経緯を把握する上で、相談員が過去に使用された文書を確認する必要性が生じたものも報告された。本稿ではそれを4.3で扱った。

#### 4.1 実質行動を選定する段階

この段階における支援的調整は、相談の内容により、4.1.1と4.1.2に分類された。

##### 4.1.1 ある社会的活動への参加や行政サービスの利用方法を説明する

社会的活動への参加や行政サービスの利用方法についての相談は、主に公的機関の相談所が担っており、例1や例2などの例が報告された。これらにみられるように、相談員が示した問題は、相談者が制度や手続き方法を知らない、あるいは制度的情報が漠然としているため適用条件や具体的方法が分からないことであった。それらに対し相談員は、適用される制度を選定し、具体的な適用条件や手続き方法を伝えるという支援的調整を実施していた。

**例1** 子どもが生まれたらどうしたらよいか、保育所を利用するにはどうしたらよいか、仕事を探すにはどうしたらよいかなど、生活に関わる制度や公共機関の利用法が分からないことによる問い合わせがある。(A、B、C、D、E)

**例2** 出産後にお金がもらえることを人から聞いたという問い合わせがあったが、その相談者は、出産一時金は国民健康保険加入者が対象であるという条件を知らなかった。(C)

##### 4.1.2 生活上の問題的状况への制度的対処法を選定する

例3～6は、生活上困難に遭遇したことによる相談の例である。このように、相

談員から報告された問題は、相談者が適用可能な制度を知らない、制度的情報が漠然としている、自己の状況と制度を的確に結び付けられない、複数の件が複合し解決策を見出しにくいことであった。そして、制度的情報を本人のケースとして明確化し、具体的方法に振り分けるという支援的調整が行われ、時には専門家にも協力を要請していた。特に複雑なケースは民間の外国人支援団体に寄せられており、必要性から4.2の実質行動の段階の支援が連続して行われていた。

**例3** 勤務中に負ったけがの治療費や療養についての相談で、相談者は労災制度についてよく理解していなかったため、制度と申請方法を説明した。(A、E、F、G)

**例4** 家庭問題で相談し、事情からやむを得ず離婚を選択した相談者が制度上の離婚方法を知らない場合、協議離婚と調停離婚があることと、その具体的方法を説明する。(F、G)

**例5** ある女性は、未婚の子どもには胎児認知届をして日本国籍を申請するという情報を同国出身者から聞き、自分で届出を試みたが、受理に至らず困惑した。その人は、特別な事情があるため別の証明手続きが必要であることを理解していなかった。(F)

**例6** 離婚関連の相談には、親権や養育費、生活費、在留資格の問題も付随する。(F、G)

先行研究におけるリテラシーの仲介者は、制度的手続きにおいては官僚制度の仲介者 (bureaucracy mediators) (Jones 2000) ともなることが提示されている。ただし、基本的にはテキストが使用されるコミュニケーション・イベント (リテラシー・イベント) での相互行為が分析の対象となっている。本稿で扱う外国人相談所は、生活相談として依頼を受けているが、手続きというテキスト使用場面に導くという点で、この段階でリテラシーの仲介者としての役割を開始していると言える。しかし、テキストは明示されていない段階であるため、ここでの役割は、個人的事情を聞いて適用される制度を選定するという制度的仲介であると捉えられる。

## 4.2 実質行動を遂行する段階

この段階の支援的調整は、以下の4.2.1~4.2.3に分類された。

### 4.2.1 実質行動を推進する会話を支援する

4.1の制度的説明の後、相談者が手続機関を利用する際、窓口と会話ができないために滞るケースがあることが問題として報告された(A, B, C, E, F, G)。窓口との相互行為の点火には会話が用いられ、会話を通して個人的事情が制度的実践に移行していくと考えられるが、それができないことも支援的調整の対象となっていた。しかし、相談所と手続機関の地理的距離(相談所が市役所内にある所は相談員が窓口に出向く)や、相談所の支援体制(同行が可能か)によって、支援的調整の方法(同行する、手続機関に電話で用件を伝えておく)に違いがみられた。特に外国人支援団体は、生活保護や在留特別許可のように事情の審査が厳しい申請には同行の必要性を示し、同行可能な支援体制がとられていた。

#### 4.2.2 実質行動の進行を支援する

手続きの中には、複数の証明書類の提出が求められるものや、郵送によるやり取りがあるもの、手順を踏んだ継続的な手続きを要するものがある。特に外国人支援団体が扱う件は継続的な手続きを要するが、相談者は手続きや進行をよく理解していないため、相談員がそれらを把握し、行動を方向付ける必要性が報告された。

#### 4.2.3 テクストを説明する

文書が使用される際にそれが読めないという問題は、対応事例を通して全ての回答者から示され、例7~11などの例が報告された。文書は、本人が直接受け取ったものと自宅に送付されたものがあった。その問題のレベルは、テキストが使用される社会的意味を理解していない、テキストが何であるか判別ができない、テキストの記述内容が理解できない(漢字の他に、レジスターや制度的・社会文化的スキーマの不理解が挙げられた)ことに細分化された。例えば例7の相談者は、受信した文書の判別や過去の文書の社会的意味が理解できていなかったが、例8では、相談者は社会的文脈を理解した上で内容の説明を求めており、異なるレベルで相談員の支援的調整を引き出していた。

**例7** ある女性は、前年に続いて生活保護と児童手当を申請し、その結果通知が自宅に届いたが、読めないため持参した。その人は2種類の文書が識別できていなかった。その説明をする過程で、昨年度の同手当について受け取った認識が曖昧であることも提示された。その人は支払い通知書が送付されていたことを知らず、相談員はその説明もした。(C)

**例8** 相談所を利用して申請手続き等の支援を受けた相談者は、市役所や家庭裁判所

からの文書が自宅に届いた場合、読めないため説明を求めてくる。その際、経緯から「これは何々からだと思う」と推測して持参する。(F、G)

**例 9** 役所や裁判所からの文書は語彙や表現が難しく、そのまま音読しても意味が通じないため、平易な日本語や相手言語で言い換える必要がある。例えば「親権者変更調停・審判申立書」には、「申立人」「相手方」「申立の趣旨」「申立の実情」「親権者指定の態様」「未成年者の養育」などの項目がある。また、元夫への養育費請求の手続き書類を日本語で説明した際に、相談者は「資産」と「収入」の意味が分からず聞き返した。(F)

**例 10** 市民税や国民健康保健の納入通知書が読めずに持参する相談者がいるが、支払い方法なども知らないため、その制度的説明も合わせて行う。(B、C、D、E)

**例 11** 離婚問題で関わったシングルマザーが、保育所や小学校入学当初に文書の説明を求めることがある。制度や準備する物が分からないので、社会文化的背景も説明する。(F、G)

リテラシーの仲介は、書かれた言葉と受け手の間に、社会的・言語的・知識的隔たりが認識されることによって行われるものである (Baynham and Masing 2000)。リテラシーの仲介者は相手のために、モード・スイッチング (書き言葉を話し言葉に替える)、レジスター・スイッチング (専門用語と日常用語を変換する)、コード・スイッチング (言語を変換する) を行う (Baynham 1995)。特に、相談所から報告された法的、制度的領域では、その知識的隔たりを縮めるためのレジスター・スイッチングが重要であり、さらに理解を促進するには意味交渉や相手言語への変換も必要となる。

#### 4.3 過去に使用されたテキストの確認

生活問題の相談 (上記 4.1.2) では、事実や経緯を確認する際、例 12~16 のように、過去に交わされた文書を相談者が理解していなかったことが発覚したという例が報告された。

**例 12** ある男性は、会社の解雇に伴い会社名義で借りていたアパートの退去を迫られたが、当初聞いた契約期限ではないため、納得できずに相談した。不動産屋は賃貸契約書の解約条件に基づいて正当性を主張したが、相談者は読めないために理解していなかった。(A)



例13 勤務中のけがに会社が対応しなかったことで相談した男性は、そのことをきっかけに、給与明細書から毎月引かれている1,100円の項目が何であるかにも疑問を持った。

(A)

例14 ある男性は、勤務中のけがに会社が対応しなかったため、労災申請を行った。しかし、その後何の支払いもないため相談所を訪れた。相談員が確認したところ、労災が不認定であり、不服がある場合には60日以内に申立てるようという通知が本人宅に届いており、それが読めずに放置していたことが分かった。相談の時点では既に60日の期限を過ぎており、労働基準監督署に問い合わせると、決定済みという返答を受けた。(F)

例15 夫(日本人)からサインを求められた文書が離婚届であることを知らず、後で離婚の成立を知ったというケースがあった。(F、G)

例16 離婚届にサインして提出したが、親権記入欄の説明を夫(日本人)がせず、子の親権が夫になっていたことが後で分かったというケースがあった。(F、G)

これらの背景には、外国人と日本人双方がテキスト使用時に調整を実施しなかったという、当事者の言語管理の問題がある。外国人当事者は適切な時期に人に聞くなどの調整を行わず、日本人当事者(雇用者や夫など)も説明という調整を行わなかったことが推測される。日本人当事者が調整を実施しない要因には、外国人との非対称的な関係があると考えられる。外国人労働者問題では、厚生労働省が1993年より「外国人労働者の雇用・労働条件に関する指針」を作成して雇用者に呼びかけているものの、雇用条件の明示や労災の申請に協力的ではない雇用者がいることが指摘されている(厚生労働省2002、日本弁護士連合会2004)。また、外国人女性が日本人配偶者との力関係の差によって厳しい状況に置かれるケースがあることは法律相談の関係者が指摘しており、日本弁護士連合会(1997)は上記のような離婚届の例も挙げている。

例14～16では、外国人当事者が理解していない文書が効力を発揮し、本人の意識とは異なる事実を作っていた。法や官僚の権力構造において文書は「証拠としてのリテラシー(Literacy as Evidence)」としての役割を持つ(Hamilton 2000)。これらのうち、労災の件は労働問題の専門機関の協力を得て言葉のハンディという理由で再審査請求をし、離婚問題は家庭裁判所に調停を申立てるという手段が講じられたが、いずれも専門性の高い制度的手段が必要とされていた。また、離婚届に

については、外国人支援団体は経験から問題を予測し、協議離婚をすることになった相談者に対して、親権欄を含めて必ず第三者からの説明を受けてからサインするという、テキストの管理への忠告を事前に行っていることが報告された。

## 5. おわりに

外国人居住者のリテラシー問題を考えるには、書き言葉使用にも焦点を当てた議論が求められるが、テキストのみを単独で扱うのではなく、社会的使用の観点から捉える必要がある。制度的手続きの相談事例をみると、外国人にとっての問題は、制度の選定から具体的な手続きへのアクセス、手続き行為の開始と進行、テキストの理解に至る各過程で生じていた。また、テキストの不理解にもその社会的意味や判別のレベルが含まれており、本人がテキスト使用の社会的文脈や意味を把握していない場合、不理解のまま放置される可能性が生じていた。そして、その文書が効力を持つものであった場合、本人に不利な状況をもたらしていた例が報告された。

これらを見ると、各段階で個人的事情を制度的な手続きに橋渡しし、テキストの使用を実質行動に位置づける仲介者の役割は大きく、その利用を公共のものとする相談所の必要性は高いと言える。しかし、報告された支援的調整の方法は、各相談所の支援体制に影響されていた。特に外国人支援団体は、問題の認識に基づいて各段階を一貫したきめ細かい対応をとっていたが、限られた資金や人材で運営しているものであり、どのような機関がどのような支援を行うべきかは今後検討される必要がある。

## 注

- 1) 本稿ではニューカマーのリテラシー問題を扱うが、外国人施策（江橋 1993、他）や言語サービス（河原編著 2004、他）等の研究、および本稿で取り上げた参考文献で用いられている外国人という言葉を使用する。
- 2) ネットワークの定義は、ボワセベン（岩上・池岡訳 1986）に従い、「個人が組み込まれている社会関係」とする。
- 3) 調整には様々な方法があり、相談所の利用はその一つである。相談員からは、外国人が相談所を利用する理由として、その人の身近なネットワークには、英語以外で対応できる人、制度的情報や複雑な問題に対処できる人がいないこと

が挙げられた。

- 4) 法務省(2006)の在留外国人統計と、県の同年の人口統計資料に基づく。
- 5) この調査は研究目的ということで協力を得たが、情報の公開については、相談者はもとより地域や相談所、相談員の特定の可否について相談所によって見解が異なったため、ここでは承諾を得られた範囲で記述した。以下に、主な相談内容を年間の集計資料から抜粋した。資料は、相談所によって集計項目の設定や公開の可否に違いがみられたため、項目が詳細で許可を得たものを使用した。ある公的機関の相談所の主な相談内容(2006年作成資料より抜粋、数字は相談件数)

労働(仕事探し:5、ハローワーク紹介:5、他)、教育・保育(保育園:23、幼稚園:10、就学援助:4、入学・編入:4、他)、保健・医療(病院紹介:15、予防接種:3、乳幼児医療手当:2、他)、税金・保険(国民健康保健:35、市民税:7、出産一時金:3、扶養・特別控除:3、法人税:2、所得申告:2、自動車税:2、年金:2、他)、福祉(児童手当:12、障害児への援助:7、療養手帳:2、他)、婚姻関係(婚姻に必要な手続:5、婚姻届:2、婚姻とビザ:2、他)、外国人登録(外国人登録:10、ビザ申請:7、ビザ更新:6、帰化申請:6、入管案内:3、出生届:2、ビザ変更:2、家族呼び寄せ:2、転出時の手続き:2、在留資格:2、他)、住居(公営住宅:10、家探し:5、他)、その他(運転免許、他)

ある民間の外国人支援団体の主な相談内容(2006年作成資料より抜粋、数字は相談件数)

労働関係(労災:3、賃金未払い:3)、子ども(国籍:8、他:15)、医療:17、福祉(生活費:14)、婚姻関係(離婚:23、暴力:16、親権:5、認知:4、結婚:3、養育費:2)、出入国関係(在留資格:21、更新・資格変更:9、帰国:2)、その他(民事裁判・調停:9、他:30)

#### 参考文献

- 阿久澤麻理子(1993)「在日外国人の暮らしと自立を支援する」月刊社会教育編集部編『日本で暮らす外国人の学習権』36-48 国土社
- 石井一成(1998)「地域の日本語支援の場におけるリテラシー行動の類型化の試みーリテラシー理論と言語管理理論からー」『日本語教育』98号 109-120 日本語教育学会

- 江橋崇 (1993) 『外国人は住民です 自治体の外国人施策ガイド』学陽書房
- 小野豪大 (1991) 「難民など定住外国人の識字運動と非識字者の実態」国際識字年  
推進中央実行委員会編『識字と人権－国際識字年と日本の課題』185-212 開  
放出版社
- 金子信子 (2001) 「日本語非母語話者の文字との接触－地域に住む非漢字圏出身者  
の言語生活－」『2001年度日本語教育学会春季大会予稿集』169-175 日本語教  
育学会
- 河原俊昭編著 (2004) 『自治体の言語サービス－多言語社会への扉をひらく』春風  
社
- 菊池久一 (1995) 『識字の構造－思考を抑圧する文字文化』勁草書房
- 衣川隆生 (1998) 「就労外国人における読み能力と書字能力の習得」土岐哲研究代  
表『就労を目的として滞在する外国人の日本語習得過程と習得にかかわる要因  
の多角的研究』平成6年度～平成8年度科学研究費補助金研究成果報告書  
68-79
- 厚生労働省職業安定局外国人雇用対策課 (2002) 『2002年版 外国人雇用 Q&A 法  
律・実務・展望』財団法人労務行政研究所
- 識字・日本語連絡会 (2004) 「よみ・かき・ことばがひろがる」『部落開放 2004年  
5月増刊号「国連識字の10年」と識字運動』51-60 開放出版社
- 田中克彦 (1991) 「差別としての文字」『日本語学』Vol.10 3月号 1-10 明治書  
院
- 日本弁護士連合会 (1997) 『定住化時代の外国人の人権』明石書店
- 日本弁護士連合会 (2004) 『多民族・多文化の共生する社会をめざして－外国人の  
人権基本法を制定しよう－』第47回人権擁護大会シンポジウム第1分科会基  
調報告書
- ネウストプニー、J.V. (1995) 『新しい日本語教育のために』大修館書店
- ネウストプニー、J.V. (1997) 「言語管理とコミュニティ言語の諸問題」国立国語  
研究所『多言語・多文化コミュニティのための言語管理－差異を生きる個人と  
コミュニティ－』21-37
- 野元弘幸 (1999) 「多文化社会における教養の再構築－外国人住民の非識字問題を  
中心に－」『教育学研究』第66巻第4号 58-64 日本教育学会

法務省入国管理局 (2006) 『在留外国人統計 平成18年版』法務省

Barton, D. (1994) *Literacy: An Introduction to the Ecology of Written Language*. Blackwell.

Baynham, M. (1995) *Literacy Practices: Investigating Literacy in Social Contexts*. Longman.

Baynham, M. and Masing, H. L. (2000) Mediators and mediation in multilingual literacy events. In Martin-Jones, M., Jones, K. (eds.) *Multilingual Literacies: Reading and Writing Different Worlds*. 189-207. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.

Boissevain, J. (1974) *Friends of Friends: Networks, Manipulators and Coalitions*. Basil Blackwell and Mott. ボワセベン、J. (岩上真珠・池岡義孝訳 1986) 『友達の友達—ネットワーク、操作者、コアリッション』未来社

Fingeret, A. (1983) Social network: A new perspective on independence and illiterate adults. *Adult Education Quarterly*, 33. 133-146.

Hamilton, M. (2000) Expanding the New Literacy Studies: Using photographs to explore literacy as social practice. In Barton, D., Hamilton, M., Ivanič, R. (eds.) *Situated Literacies: Reading and Writing in Context*. 16-34. London, New York: Routledge.

Heath, S. B. (1983) *Ways with Words*. Cambridge: Cambridge University Press.

Jones, K. (2000) Texts, mediation and social relations in a bureaucratized world. In Martin-Jones, M., Jones, K. (eds.) *Multilingual Literacies: Reading and Writing Different Worlds*. 209-228. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.

Neustupný, J. V. (1994) Problems of English Contact Discourse and Language Planning. In T. Kandiah and J. Kwan-Terry (eds.) *English and Language Planning: A Southeast Asian Contribution*. 50-69. Singapore: Times Academic Press.

Street, V. B. (ed.) (1993) *Cross-Cultural Approach to Literacy*. Cambridge.  
— (2000) Literacy events and literacy practices: Theory and practice in the New Literacy Studies. In Martin-Jones, M., Jones, K. (eds.) *Multilingual*

*Literacies: Reading and Writing Different Worlds.* 17-29. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.

Wagner, D. A., Messick, B. M., Spratt, J. (1986) Studying literacy in Morocco. In Schieffelin, B. B. and Gilmore, P. (eds.) *The Acquisition of Literacy: Ethnographic Perspectives.* 233-260. Norwood, New Jersey: Ablex.

(千葉大学大学院社会文化科学研究科)

Literacy Problems and Language Management for Foreign Residents in Japan: The  
Case Studies of Consultation Service Centers for Foreigners

KANEKO Nobuko

It is difficult for foreign residents to understand Japanese written language. Literacy problems must be analyzed not only as reading ability, but also as social use. In aspect of literacy as social and situational use, the factors of networks and supportive others are important. In this study, interview researches are conducted to some counselors in consultation service centers for foreigners about some case of consultations related to written language is used.

Literacy problems for foreign residents are embedded in life consultation and counselors support them in advance of the stage of text used situations: as they make a selection of institutional procedures. In each of the stage concerned to text used situations, the counselors recognized various literacy problems for foreigners, and managed them.

(Chiba University Graduate School of Social Sciences and Humanities)