

# 在館研修員の生活状況調査

昭和51年12月

国際協力事業団  
東京インターナショナルセンター

## は し が き

研修員受入事業は、研修員の日本での研修による開発途上諸国の発展に寄与することと併せて、日本への理解を通じて彼等の友好親善に役立てることを目的としている。

当センターは宿泊施設とともに若干の研修のための施設を有しているとはいえ、後者については、単なる施設の提供に止まり、生活センターとしての運営がその基本である。

従って、当センターとしては開設以来12年余を経過した老朽かつ不備な施設・環境の中で、如何に研修員に出来るだけ満足のいく生活を過ごさせるかということが最大の問題であり、これが上述の親善効果に及ぼすところ極めて大きいばかりでなく、生活を安定させるという意味から、研修上に与える影響も少くない。

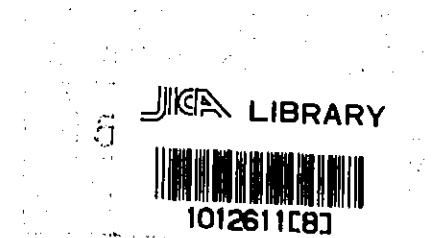
しかしながら、当センターに対する在館研修員の声を日常の接触の中で可能な限りとり上げて運営は反映させるべく努力しているが、直接研修に携わらぬ当センターでは、他センターと比べて研修員との接触の機会が少く、このため断片的な研修員の声は聞こえても、将来の改善の根拠たらしめうるような全体的かつ系統的な蓄積としては残されていないうらみがある。

この反省の上に立って、先づは研修員の生活の実態を把握して将来のセンター構想への一助とするとともに当センターの運営についていくらかなりとも組織的な改善のアプローチを可能ならしめることを目的として、以下に報告するアンケート調査を行なうこととした。

なお、これは最初の試みであり、設問自体不備な点も少くないが、これは今回の結果を検討した上で、改めて行きたい。また、この種の調査は今回限りとせず、然るべき間隔をもって、定期的に行なうとともに、当センターに滞在する全研修員に対して整理したアンケート調査も行なって行きたいと考えている。

国際協力事業団	
受入 月日 '84. 5. 25	000
登録No. 07773	36
	TIC

(1)



# 調 査 要 領 等 に つ い て

1. 調 査 期 間

昭和51年8月3日から8月9日まで

2. 調 査 対 象 者

上記期間中の在館研修員全員

3. 回 答 率

51.1%

対象研修員 237名  
{  
回答者 121名 }

アジア地域					中近東地域					アフリカ地域				中南米地域					
男		女		計	男		女		計	男		女		計	男		女		計
新	旧	新	旧		新	旧	新	旧		新	旧	新	旧		新	旧			
22	45	2	11	80	5	6		1	12	2	11	0	0	13	2	14	0	0	16

4. 質 問 の 形 式

O X方式

5. 資 料 整 理 上 の 分 類

イ. 滞在期間(新,旧の区分)

当センターにおける生活経験が2週間未満の者を「新」、それ以上の者を「旧」とした。

ロ. 地 域 区 分

一般的な地域上の区分とした、すなわち、アジア、中近東、アフリカ、中南米の4地域。

ハ. 百分率の根拠

回答者総数121名を100とした。設問の内容にあり、回答が複数になる場合もあり、回答合計が121を越えることがある。

目

次

は し が き .....	(1)
調査費領等について .....	(2)

設問並びに回答

1. T I C 事務所について .....	1
2. 騒音について .....	7
3. 物品の紛失事故について .....	1 3
4. 余暇の利用について .....	1 5
5. 健康について .....	2 3
6. フロントデスク サービスについて .....	2 6
7. 食堂について .....	2 9
8. 日本語講習について .....	3 9
9. 各施設に対する要望と提案 .....	4 1
ま と め .....	4 8

添 付 資 料

1. 配布質問書 .....	5 1
----------------	-----

# 1. T I C 事務所について

## イ 設 問 の 主 旨

当センターでは、滞在研修員に対し入館の際に“TIC GUIDE”なる当センターの説明書を配布するとともに研修開始前のオリエンテーションの中で特に当センターに関する説明の時間を設けて、その組織機能等の周知を計っている。しかしながら、かかる方法によっても当センターの設置目的、性格、役割等について十分な理解を得さしめることは必ずしも容易ではなく、研修員の一部に「TICは単なるホテルである」との声が聞かれないでもない。研修員の当センターについての理解は様々である。かかる状況の下に、研修員の当センター事務所に対する(1)認識の程度、(2)利用度、(3)利用内容、(4)利用した場合の満足度、(5)事務所の応対振りに対する研修員の反応、(6)期待等の実態を探るため以下の質問を設定した。

## ロ 設 問

設問(1) “TIC GUIDE”を読んだか。

	回 答	
	人 数	%
a 読んだ	116	95.9
b 読んでない	5	4.1
計	121	100

設問(2) TICの機能について充分理解している

	回 答	
	人 数	%
a 理解している	110	90.9
b 理解していない	11	9.1
計	121	100.0

設問(3) 事務所にはよく来るか

	回 答	
	人 数	%
a 頻繁に行く	3	2.5
b 時々行く	72	59.5
c 殆んど行かない	42	34.7
d 全く行かない	3	2.5
無 回 答	1	0.8
計	121	100.0

設問(4) 事務所を来訪する目的と頻度はどうか

目 的	来 訪 頻 度			%
	A	B	計	
a 滞在費等のため	1	52	53	44
b 貨重品の出入れ	2	20	22	18
c 問合せまたは案内				
i) 研修スケジュール		21	21	17
ii) 観光, 買物	2	19	21	17
iii) 交 通	1	15	16	13
iv) そ の 他		34	34	28
小 計	3	89	92	

d	レクリエーション行事				
	i) 申込み		29	29	24
	ii) 問合せ	1	16	17	14
	iii) 要望		3	3	2
	iv) その他		8	8	7
	小計	1	56	57	
e	医療関係		13	13	11
f	居室関係		13	13	11
g	事務所に対する苦情		5	5	4

※ 1. 来訪頻度 A = 頻繁に行く  
B = 時々行く

(来訪者のみを計上したので、「全く行かない」者は、この表には記載されていない)

※ 2 A, Bの合計を回答者総数121で除した数である。

設問(1)については、研修員が「TIC GUIDE」を読んだか否かを質しており、約96%の読了率は、理解の程度は、別として、ほぼ全員が「TIC GUIDE」に眼を通していていると言える。しかし、設問(2)の回答に見られるように、理解度は読了率をわずかではあるが下まわる。オリエンテーションの時間で、口頭およびスライド映写による説明があるにも拘らず、9%、つまり約10人に1人が当センターについて十分な認識がないと言う事実は、特に注意する必要がある。設問(3)では、研修員の事務所を来訪するという行為を通しての接触状況を質したものである。62%(75名)がかなりの接触度を表わす言葉「時々行く」および「頻繁に行く」で回答している。しかし、原則として研修員は、入館直後一度は全員事務所へ来る仕組みになっていることからしてこの数字は実際よりかなり下廻っていると思えるが、回答「cほとんど行かない」および「d全く行かない」を選んだ者が合計45名、約37%であるのは研修員の事務所に対する反応として注目すべきことである。研修員の中に二つの相異なる事務所に対する見解があるのが日常の業務を通じて感じられる。それは事務所に絶えず密着し、利用する者またはグループがある一方、生活の中で全く事務所の存在を意に介さない無関心型があることである。前者にとっては、当センターは学生寮(研修員の一部はGovernment Hostelと呼んでいる)の如きものであり、後者は、ホ

テル（設備・居住性の良否は別として）として、把えているとも云えるかもしれない。ホテルであるからには、食と住の問題にさしたる不満がなければ、当然の結果とも云えよう。しかしながら、この37%という数字は事務所にとって如何に対処すべきか、オリエンテーションのやり方は云うに及ばず、日常における研修員への積極的な接触を通じて、「研修員のためにある事務所」の活用を高めさせるべく改めて検討する必要がある。設問(4)は、事務所を訪れる者、すなわち、設問(3)で回答「a.頻繁に行く」および「b.時々行く」を選んだ75名 62%の者の来訪目的と頻度を表わしている。この回答の中で、1) 研修スケジュールについての問い合わせを選んだ者は21名、17%である。この問合せは、通常、来日直後の研修員が、当面の研修スケジュールを承知していないことに原因があり、これら研修員に対する適切な方法とタイミングによる指示をなす本部との連絡システムの確立が必要である。

尚、設問(4)では、事務所の来訪目的と頻度の他に来訪目的が達せられたか否かの問いに対しては全員達せられたと回答している。

設問(5) 事務所の雰囲気は良いと思うか

	回 答	
	人 数	%
a 良 い	106	87.6
b ふ つ う	15	12.4
c 良くない	0	0
計	121	100.0

設問(6) 執務時間は適当か

	回 答	
	人 数	%
a 適 当	103	85.1
b 適当でない	18	14.9
計	121	100.0



適当な時間帯はいつか。

時 間 帯		人数
始 業	午前 9 時から	7
	午前 8 時半から	4
	午前 8 時から	3
終 業	午後 6 時迄またはそれ以後	12

現行の時間帯（午前 9 時 40 分から午後 5 時 20 分）には、121 名中 18 名、約 15% が満足していない。この 15% については職員就業時間の問題はあがるが、さりとて全く無視すべきでなく何らかの方法で研修員の期待に応える必要がある。

設問(7) 職員は適切に対応しているか

	回 答	
	人 数	%
a 適 切	113	94
b まあまあ	7	6
c 適切でない	0	0
無 回 答	1	
計	121	100

設問(8) 職員との接触で言葉の問題はあるか

	回 答	
	人 数	%
a 問題なし	110	91
b 問題あり	6	5
無 回 答	5	4
計	121	100

設問(9) 事務所の機能に対する要望または苦情はなにか。

回答者は 12 名と低調であるが要望・苦情等は下記の通りである。

- (1) 用具, 用品整備 |) フォト・コピー, セロックスの用紙類を含めた自由使用 (後述)
- (2) 運 営 |) 職員の英語理解力の向上

ii) 執務時間の変更（外部で研修する者への配慮をこめて）

iii) エア・コンの24時間運転

冬の暖房，夏の冷房の24時間稼働を要望する声は極めて強い

iv) 給湯の24時間

現行の22時まで給湯（シャワー）というのは，大人用宿泊施設としてはいかにも低いレベルである

v) センターはもつと権威を持つて，研修員に館則を遵守させよ

### (3) 研修員の待遇

i) 深夜到着する研修員への軽食用意

食堂は午後8時から午前7時まででは営業していないので，この時間帯で空腹を感じる者も多いのであろう。飲物の自動販売機以外に“おやつ”的スナック類の自動販売機の設置を希望している。

ii) 滞在費支給額への疑問

真意は把握し難いが，滞在費等の明細を十分に承知していない向きがある。

## 2. 騒音について

### イ 設 問 の 主 旨

快適な生活環境を維持する上で、騒音は極めて大きな阻害要因である。個々の研修員から寄せられる苦情の中 騒音にまつわるものが特に多い。もとより騒音の程度は科学的に測定することはできても、個々人の感じ方は、これまでの生活環境、習慣や、その時の感情状態等によっても異なるが、当センターの研修員のマジョリティーが、当センターの騒音について、騒音の集中する時間帯はいつ頃であり、主たる発生源、発生の場所は何であり、何処であるか、またどの程度悩まされているか、また適切な騒音の防止対策については研修員にも一緒に考えてもらう意図から、彼等の提案を求めて以下の質問を設定した。これら研修員に対する適切な方法とタイミングによる指示をなす本部との連携システムの確立が必要である。

尚、設問(4)では、事務所の来訪目的と頻度の他に来訪目的が違えられたか否かの問いに対しては、全員違えられたと回答している。

### ロ 設 問

設問(1) 騒音に悩まされているか

	回 答									
	ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米		計	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
a. 常に悩まされている	9	11.2	3	25.0	2	15.4	0	0	14	11.6
b. 時々悩まされる	34	42.5	7	58.3	8	61.5	4	25.0	53	43.8
c. あまり悩まされていない	25	31.3	2	16.7	3	23.1	8	50.0	38	31.4
d. 悩まされていない	12	15.0	0	0	0	0	4	25.0	16	13.2
計	80	100.0	12	100.0	13	100.0	16	100.0	121	100.0

全体で見ると、「常に悩まされている」が11.6%で、これに「時々悩まされている」を合せると過半を占めることとなり、前述のごとき研修員からの個別の苦情の多さをも併せて考えると、これはTICとしては、大きな問題である。研修員の宿泊期間の長短、性別による回答の分析はあまり意味がないので、これについてのデータの提示は省略するが、地域別に見れば、アジア地域からの研修員が全体の平均に略々合致し、中近東、アフリカはとくに神経質、逆に中南米は騒音をあまり気にしていない。しかし、このことは研修員の健康状態、研修の進捗状況、その他も絡んでその時々的心情によることも少なくないが、特に注意をひくことは、民族性と共に研修員の年齢層である、中南米の人々の気質は一般に陽性と云われており、当センターにおいてもその特徴を遺憾なく発揮している。つまり騒音メーカーの主役として他地域の研修員から苦情を受けること再々であるが、これは民族性ととも、若さ溢れるエネルギーがその原因となっている。更に研修員の研修目的に対する認識の程度、受講能力、地域別のグループ化により起される問題等々が絡み合っており、騒音の発生原因は単純でない。

従って、特に過剰なものを除けば、騒音の発生を全くとめることは不可能と云うべく、むしろ問題は各個室に外部の音がつま抜け残っていると云った防音上の構造的な欠陥にあると云えよう。

設問(2) 特に悩まされる騒音の発生源は何か

	回 答	
	人(回答数)	%
a. 話 声	50	41
b. ラジオ, テレビ	8	7
c. 歌声, 楽器	23	19
d. 拡声器	36	30
e. その他	8*	7
無 回 答	25	21
計	150	**

\* (1)エアコンの音 2名  
 (2)清掃作業 2  
 (3)電 話 中 1  
 (4)火災報知器 1  
 (5)ロ ビ ー 1  
 (6)上下の階 計 8人  
 \*\* 回答者総数121で除した数である。

特に騒音に悩まされる時間帯はいつか

時 間 帯	回 答				
	a 話声	b ラジオ テレビ	c 歌声 楽器	d 拡声器	計
早 朝	2		1	9	12
午 後	1		3	3	4
夕 方				2	2
夜 間	9時頃から	16	3	7	26
	11時頃から	27	5	12	
	時の指定なし	43	8	19	
				7	77
深 夜					
全 日	1			3	4
週末・休日	1		2	7	10
時 々			2	1	3
計	48	8	24	32	112

騒音発生源のピック3は在館研修員の話声と拡声器(研修員の呼出しのための全館内放送等)および歌声・楽器でこれらを合すると回答総数150件中109件に及んでいる。研修員の多数はトランジスター等の電気製品を購入している。館内巡視の際もラジオ等のボリュームをあげて鳴らし

ている場面を間々認めることがあるが、回答結果からすれば、たえず見廻り注意していることも併せて研修員がそれ相当に自し、他の在館者に迷惑をかけないよう気を配っている傾向がうかがえる。

特に騒音に悩まされる時間帯は「夜間」が圧倒的である。これは個別の苦情申入れ内容と略一致している。早朝の騒音の発生源は拡声器による呼出し放送（7時30分より開始している）で、これにより安眠を妨げられるという「いらだち」の方が大きな問題であろう。他の時間帯については、1日単位では「夕方～夜間」、週単位では週末・休日が目立っているが、発生源別では拡声器に殆んど絞られている。拡声器については、ほとんど全時間帯に及んでおり、何らかの対策を必要としながらも、機能上停止することもできず当センターの大きな悩みの1つである。

設問(3) 主な騒音の発生場所は何処か

発生場所	回 答	
	人(回答数)	%
a ロビー	14	11.6
b 隣近所	35	28.9
c テレビ/ステレオ室	5	4.1
d 拡声器	36	29.8
e 廊下	42	34.7
f その他	11	9.1
無回答	12	9.9
計	155	*

\* 回答者総数121  
で除した数

時 間 帯	回 答					計
	a. ロビー	b. 居室の隣近所	c. テレビステレオ室	d. 拡声器	e. 廊下	
早 朝	1	4		8	4	17
午 後				3		3
夕 方						
夜 間	9時頃から	4	1 1			6 4
	11時頃から	4 } 8	1 4 } 2 5		2 0	
	10時以前			4	7	
全 日				2	1	3
週 末・休 日	2	1			1	4
計	1 1	3 0	4	2 0	2 6	9 1

その他のコメント：

- (1)特に1階が騒い 1
- (2)特に授業中が騒い 2
- (3)ドアの開閉が騒い 1
- (4)行事の後に騒い 1

計 5 回答

騒音の発生場所としては、廊下、居室の隣近所と拡声器（発生源）で155件中113件、73%を上回る高率を占めている。ロビーやテレビ・ステレオ等の公共用施設設備による騒音の場所的分析では12%前後にすぎない、時間帯で見れば、前設問の結果と同様に「夜間」に騒音が集中している。

前設問と併せて要約すれば、発生源別では話声、拡声器、歌声の3つがずば抜けており、場所的には居室の隣近所、廊下、即ち居住区域であり、時間帯では拡声器の1日中という点を除けば夜間が圧倒的である。

設問(4) 騒音対策として何れがよいか

騒 音 対 策	回 答	
	人	%
a. 現状のまゝでよい	23人	19.0
b. 各研修員の自覚にまつ	22	18.1
c. 研修員がお互に注意する	15	12.4
d. T I Oが対策を強化する	32	26.5
無 回 答	29	24.0
計	121	100.0

対策が思いつかないのか、関心が薄いのか、この辺の処は明らかでないが、無回答者の多いのが目につく。ただ施設を抜本的改造をしなければならぬことは彼等もある程度知っており、そういった理解からかかる回答が多くでてきたと想像される。本設問の a, b, c を現状是認型とするならば、3者合計が約半数を占め、更に無回答者を含めれば73.5%にも及ぶ。当センターが騒音対策を強化すべしと回答した者の中、提案、或はコメントなりを付して回答した者は17名で、そのあらまは下表の通りである。

提案・コメントの要点	回答者数
TICがノートの掲示等により自粛を促す	6名
騒音発生者に警告する。	
施設の改善	7
掃除の時間帯を調整する	1
拡声器による呼出しをやめる	1
その他	
(1) 人間の本能にまつわる問題につき困難	1
(2) 研修を充実させる	1
計	17名

本設問においては、在館研修員に抵抗なく受入れられ、かつ効果的な騒音対策としてどんな対策があるかを打診してみるとともに、関係者の1人として一緒に考えてもらおうと同時に自粛を促すことを狙ったわけである。上記の結果からすれば、特に目立った提案がないにしてもポイントをついた提案なりコメントが寄せられている。すなわち、本設問の(1)~(3)に明らかなように騒音の源のビッグ3は話声、歌声、拡声器であるが、こちらは全て施設上の欠陥の結果によるもので、このことは騒音対策として施設の改善を指摘している者が多いことに反映している。隣室との壁や居室のドアが防音に無防備であること居室が狭いこと、シャワー/トイレが各室にないため居室への出入回数が増さざるを得ないこと、また拡声器(館内呼出し)にしても居室に電話がないため研修員へのサービス上の観点から必要の都度呼出しを余儀なくされている等々多くの問題点が内在している。



### 3. 物品の紛失事故

#### イ 設問の主旨

いわゆる盗難事故は極めて稀であるが、物品（特に洗濯物）の紛失等がよく報告されている。ロビー、廊下等公共のスペースでの紛失（置き忘れ）の場合は、清掃、守衛、研修員からの届けで、発見される場合が多い。唯、紛失場所が乾燥室（洗濯場）の場合は、殆ど発見が不可能であった。かかる背景から研修員の紛失にまつわる経験を聞き今後の事故防止の対策に資するため以下の設問を設定した。

設問

設問(1) 紛失事故に遭った事があるか

	回 答	
	人	%
a. なし	111	91.7
b. あり	10	8.3
計	121	100

事故発生場所：乾燥室 3人  
ロビー 1人  
居室 1人

設問(2) TIC内で、紛失、盗難の不安を抱いているか

	回 答	
	人	%
a. 抱いていない	99	81.8
b. 抱いている	18	14.9
無回答	4	3.3
計	121	100.0

不安を抱く場所：  
シャワー室（盗難のおそれあり）  
乾燥室（盗難のおそれあり）  
居室（居室の鍵がはずれている事があった。）

設問(1)の場合、紛失事故経験者は、回答者121名中10名で、場所について指摘出来た者はその半数の5名であることおよび、実際の事故届出状況から見て、紛失事故（lost or Cheft）の実体は、主として、盗難による場合よりも、置き忘れによる場合が殆んどである。従って、設問(2)の回答“不安感あり”とする場合も、主として、置き忘れた際に再び発見出来ない恐れ、可能性を按じていると理解してもよいであろう。しかし、不安感を抱く場所として、居室をあげているのは、研修員本人が外出の際施錠を忘れていないことを前提とした場合、当センターの施設管理体制に対する不信

感の表明であり、由々しき問題である。整備体制、居室の錠の保守及び取扱い（特に清掃、フロント関係者による）に関しては、受託業者に対し、監督を強化し、業務を忠実に且つ慎重に遂行するよう指導すると共に、研修員に対しても室外に在る時は、常に居室に施錠するよう注意を促す必要がある。更に対応策として、施設の改善、シリンダー錠の採用、完全自動洗濯機（洗濯から乾燥まで一貫作業）等の導入等が考えられるが、施設改善に関しては、設問(9)施設の項にて詳述する。

#### 4. 余暇の利用

##### イ 設問の主旨

研修員が滞日中、研修という公的な時間を過ぎた後の私的な時間において、何に対し興味を持ち、何を求めているか、すなわち私的な時間での生活と意見を知り、それはいかに対応するかは、単に研修員の福利厚生のみならず、広く日本を理解せしめる必要からも、センター業務の一つとして、重要な問題である。かかる観点から以下の質問を設定した。

##### ロ 設問

設問(1) 研修終了後の時間をどう過すか。

	回 答					
	計	%	アジア	中近東	アフリカ	中南米
a. 勉強	83	68.6	54	8	9	12
b. 日本語講習に出席	34	28.1	28	0	3	3
c. 雑談	40	33.1	24	5	4	7
d. スポーツ	35	28.9	21	6	3	5
e. TV・ラジオ・音楽	65	53.7	42	6	10	7
f. 外出(買物, 友人訪問)	66	54.5	42	11	6	7
g. 特になし	6	5.0	3	0	1	2
h. その他	2	1.7	0	2	0	0
無回答	1	0.8	0	0	0	1
計*	332	*	214	38	36	44

\* 回答者総数121で除した数である。

設問(2) 日曜・休日をどう過すか

過 し 方	回 答					
	計	%	アジア	中近東	アフリカ	中南米
外 出	109	90.1	75	16	9	9
勉 強	17	14.0	9	5	1	2
T V, ラジオ, 音楽	12	9.9	8	3	1	0
洗 濯	7	5.8	6	0	1	0
スポーツをする	5	4.1	3	1	0	1
特になし	5	4.1	2	2	0	1
雑 談	4	3.3	0	4	0	0
通常どおり	4	3.3	0	0	2	2
計※	163	※	103	31	14	15

※ 回答総数121で除した数である。

上記(1), (2)の設問に対する回答は、主として過ごす時間の内容であり、研修員の行動目的は単一ではないため、複数回答である。勉強もすれば、雑談もするわけであるが、この組み合わせでの「勉強」の割合が68.6%、日本語の学習28.1%を含めて相当数にのぼっており、やゝ模範回答の感なきにしもあらずである。しかし、平日に「勉強」が第一位を占めるのは、研修員として当然である。続いて「外出」が第二位。休日では、この順位が逆転する。平日、休日を通じて、第三位は「TV, ラジオ, 音楽」の視聴である。休日、日曜日を除けば、相当数の研修員がセンター内で過している。反対に休日、日曜日には、殆んどのが外出する。勉強する者は、わずか14%にすぎない。これも、気分転換で自然な形であろう。しかしながら平日はセンター内で過す者が圧倒的に多いことからしてもセンターが「勉強」の、また「いこい」の場として快適な環境、設備を備えることがいかに重要であるかということが知りえよう。この点今後きめ細かに検討する必要がある。とくに余暇の大部分を勉強に費す事を望んでいる研修員のために、この向学心を側面から助成するのは、センターの重要な役割である。

第三位に「TV, ラジオ, 音楽」の視聴が、平日・休日を通じて来ている。これは「ゆとり」として、彼等の生活の重要な一部である。現在、フロントの脇、他二ヶ所にTVが設置されているが、生活の「ゆとり」、「いこい」が味合える場としての整備充実が必要である。センター内の娯楽施設として、スポーツ関係では、卓球室、中庭(約400㎡)で、バレー・ボール、バスケット・ボールの真以事が出来る程度で十分なスペースはない。

充分なスペース、施設があれば、スポーツの項はもっと上位になったのではないか。センターに対する要望事項の中に、スポーツ施設の拡充を望む声が多い。

なお、本件については施設との関係が深いところから設問(9)で述べることにする。

設問(3) 下記は、TICが主催するレクリエーション行事である。興味のある順に番号を付けよ。

行 事	回答者延人数(上段) 総合点数(下段)*	順 位																													
		計					ア ジ ア					中 近 東					ア フ リ カ					中 南 米					女 性				
		1位	2	3	4	5	1位	2	3	4	5	1位	2	3	4	5	1位	2	3	4	5	1位	2	3	4	5	1位	2	3	4	5
バ ス 旅 行	89	46	20	7	7	9	27	8	4	3	4	6	2	0	2	0	4	2	1	1	2	5	4	1	1	3	4	4	1	0	0
	354	230	80	21	14	9																									
映 画 会	83	23	17	18	17	8	13	10	9	12	5	1	2	3	0	0	3	1	3	1	1	3	2	2	1	0	3	2	1	3	2
	277	115	68	54	32	8																									
ディスコ・パーティ	61	17	16	14	8	6	7	9	5	6	3	3	1	1	1	1	3	2	3	0	0	3	4	4	1	1	1	0	1	0	1
	213	85	64	42	16	6																									
観 劇	55	11	22	13	4	5	7	8	5	2	5	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	2	5	3	1	0	2	5	3	0	0
	195	55	88	39	8	5																									
パーティ(ダンスなし)	55	6	5	16	14	14	3	3	11	8	4	0	0	2	0	1	0	2	1	4	2	2	0	1	2	4	1	0	1	0	3
	140	30	20	48	28	14																									
卓 球 大 会	40	10	7	4	13	6	4	5	3	7	4	1	0	1	5	0	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0	3	0	0	1	0
	122	50	28	12	26	6																									
ホーム・ビジット	40	11	8	8	9	4	7	6	5	2	3	0	2	0	3	0	1	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	0	0	1	1
	133	55	32	24	18	4																									
相 換 鑑 賞	37	5	9	9	6	9	3	3	5	3	5	0	0	2	0	1	0	2	1	0	3	2	3	0	1	0	0	1	1	1	0
	109	25	36	27	12	9																									
生 花 講 習	24	3	9	5	3	4	2	4	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0		1	5	3	1	
	76	15	36	15	6	4																									
フットボール試合	24	7	4	7	2	4	2	1	3	1	4	0	1	2	0	0	1	1	1	0	0	4	1	1	1	0	0	2	0	0	0
	80	35	16	21	4	4																									

\* 1位5点、2位4点、3位3点、4位2点、5位1点で換算したものである。

上記設問に対する回答率は50%であった。得点は上位5位の総合得点とした。

レクリエーション行事で得点の第1位は、バス旅行、第2位は映画会である。外国人にとって、バス旅行、映画会が極めて強い関心を持っている。日本及び日本人についての総合的且つ英語による情報が必ずしも多くないため月一回催される映画会（英語版の劇映画、邦画）は彼等の娯楽の中に、特に知的興味を充足させる数すくない手段の一つである事は確実であろう。映画会は一人当りの単価も比較的安価であるので、無料提供フィルムルート拡大を含めて、今後開催回数を増していきたい。ディスコ・パーティは、本年度より開始した行事形式であるが、第3位と支持率が高い。パーティは研修員同志のみならず日本人関係者との交流を深め、和気合々の雰囲気醸成に効果的である。ディスコ・パーティとダンスなしパーティを合わせれば116点で、第1位を3割上回り断然トップとなる。

本年度は、9回パーティを計画している中で、ディスコ・パーティは6回で、残りはダンスのないパーティ、すなわち演芸鑑賞会（研修員によるもの、日本人出演者によるもの）等である。いづれにしろ、多くの研修員は“見る人”よりも“する人”を望んでいる。祭りは彼等の性に合っているであろう。

歌舞伎、能、狂言等の古典を希望する者もいるが、これは小教意見である。小人数で充分な説明をつけて実施しなければ消化しにくい分野ではあるが、日本文化の紹介の一部として、なんとか鑑賞し、理解し得るよう検討中である。ホーム・ビジットは、日本人との交流を深める希望が多いのに比し、意外に低位である。現在は、正月一日から四日の間実施しており、その他は希望者があれば、国際観光振興会による、Tourist Information Centreの窓口を紹介するにとどめている。

センター開設以来、各種の形式で、ホーム・ビジットが断続的に実施されて来た。業務の中では、かなりの手間と、慎重な手続を要する仕事ではあるが国際親善の面から極めて重要な行事であるので、出来るだけ合理化した処理方法を案出し、実行するよう検討したい。卓球大会は手軽に出来、かつ他人との交流を容易にさせる行事ではある。しかし、設備台数がすくないため、時間がかかりすぎ（午前10時～午後3時半頃）、参加の意欲と興味を半減させているのが現実で、参加者約50名（選手及び見物人）は多い数字とは云えない。

相撲鑑賞は目下相撲協会の好意に甘えて、無料招待を受けて行なっている（七日目の土俵）。日本を理解させる一つの窓口として有効である。生花講習は、一つの文化紹介と、当センターの美化に加えて、情緒的潤いを館内にもたらすため低位ランキングとは云え捨て難い。

設問(4) レクリエーション行事への提案の有無

a) スポーツ関係			
i) 施設・用具の整備			
テニス	ノック・ボード		1人
水泳	プール		4 "
ビリヤード	用具一式		2 "
ピンポン	シェイク・ハンド式ラケット設置		1 "
ii) 競技会の実施			
バドミントン	1人	ピクニック・キャンプ	1人
野球	2 "	バチンコ	1 "
ピンポン	4 "	サッカー	4 "
釣	1 "	バスケット	2 "
水泳	14 "	ビリヤード	4 "
b) その他の娯楽			
i) 施設・用具の整備			
テレビを各室に	1人		
調理室	1 "		
レコード	1 "		
ii) 大会、集会の開催			
チェス大会	2人		
ブリッジ	1 "		

- ダンス講習会 1人
- 絵画教室 1 "
- 園芸講習 1 "
- 映画会 4 " { 上映回数を増やす, 記録映画, 文化映画を上映 ( 各国大使館より借用 ) }
- パーティ 1) 日本人を含めた get together party 2人
- 2) 新入館者の親睦のための get together party 1 "
- 3) 演芸会…お国自慢大会のようなもの 1 "
- 4) ディスコ・パーティ 2 "

III) バス・ツアー

- バス・ツアー 4人 ( TIC主催, 全額負担のバス旅行希望者 1人 )
- { TIC専用バス旅行希望者 ( 研修員以外の者との乗合を好まない ) }
- 産業 ( 工場 ) 見学ツアー 2人 ( うち一人は, 特に家内工業を希望 )

- IV) ホーム・ビジット又は懇談会 ( 日本人との ) 2人
- V) 日本人の友人を紹介 ( リストの提示 ) 1 "
- VI) 現状のまゝでよい 1 "

設問(5) 日本人の友人がいるか。

	答									
	合計		アジア		中近東		アフリカ		中 南 米	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
a. いる	40	32.5	22	27	6	50	7	54	5	31
b. あまりいない	41	33.3	28	34	2	17	4	31	7	44
c. 今はいないが求めている	37	30.1	27	33	4	33	2	15	4	25
d. 興味なし	5	4.1	5	6	0	0	0	0	0	0
計	123	100	82	100	12	100	13	100	16	100



設問(6) 日本人との交流範囲はどれか

	回 答									
	合 計		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
a. 研修関係者	52	42.9	38	47.5	6	5.0	3	2.4	5	3.1
b. 上記以外の人	20	16.5	11	13.7	1	0.8	5	3.8	3	1.9
c. aとbの両者	47	38.8	29	36.3	5	4.2	5	3.8	8	5.0
無 回 答	2	1.8	2	2.5	0	0	0	0	0	0
計	121	100	80	100	12	100	13	100	16	100

外国に在って、その国の人に興味を持つのは当然である。設問(5)では、a, b, cの回答を合計すれば、約96%の人が、日本人との交流に興味を持っており、約66%の者が日本人と何らかの交流を持っている。交流の範囲も約半数が研修関係者で、研修関係者が彼等の生活の公私に深く関っているのがわかる。今後レクリエーション行事の実施の過程で、HOME VISIT, PARTY其の他を通じて出来るだけ日本人(職員をも含めて)との交流を持つ機会の創出を検討したい。

設問(7) 研修以外で、日本について興味ある分野を3つ記せ

	回 答					
	計		ア ジ ア	中 近 東	ア フ リ カ	中 南 米
	人(回答件数)	%	人(回答件数)	人(回答件数)	人(回答件数)	人(回答件数)
風 俗 習 慣	92	76.0	55	18	9	10
産 業	69	57.0	42	9	7	11
経 済	44	36.4	24	9	3	8
歴 史	37	30.6	17	9	7	4
美 術	29	24.0	15	6	4	4
政 治	24	19.8	13	3	3	5
宗 教	13	10.7	9	1	3	0
其 の 他	9	7.4	5	0	2	2
無 回 答	4	3.3	0	3	0	1
* 計	321	*	180	58	38	45

\*対象者総数  
に占める割合

設問(8) 上記に関しT I Cに対してどんな手段を望むか

	回 答									
	合 計		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米	
	人(回答件数)	%	人(回答件数)	%	人(回答件数)	%	人(回答件数)	%	人(回答件数)	%
a. 講 演	31	25.6	21	26.3	0	0	7	53.8	3	18.6
b. 図書整備	36	29.8	21	26.3	4	33.3	3	23.1	8	50.0
c. 見 学	54	44.6	41	51.3	1	8.3	7	53.8	5	31.3
d. 其 の 他	21	17.4	11	13.8	10	83.3	0	0	0	0
無 回 答	2	1.7	0	0	1	8.3	0	0	1	6.3
※ 計	144	*	94	*	16	*	17	*	17	*

- その他の例として：
- 映画（特に記録映画）上映
  - Get together party（気楽な小人数の懇談会）の開催
- ※ 対象者総数に占る割合

研修以外で、興味のある分野として、第一位に“風俗・習慣”を選んでいる。風俗習慣とは、日本人の生活そのものであり、意識、物の考え方である。来日直後に、一般オリエンテーション・コースの中で日本の風俗、習慣、経済、歴史等について、概略を説明し、一応の知識を与えているものの、勿論十分なものではない。滞在するにつれて、疑問が生じ、知的関心が更に高まって来るのは、外国人として当然である。設問(8)で設問(7)に関し、知的関心を充足させる手段を問うているが、その手段として、回答c“見学”を第一位に選んでいる所を見れば、より体験的に日本および日本人を知る事を願っている。この点からも、HOME VISIT、バス旅行（観光にかぎらず）等センターのレクリエーション行事活動の中で、日本人との接触の機会を増やして行きたいと思う。また、直ちに可能な活動として、文化映画の上映、緊密な交流を持つための小規模のget together party等、研修員の希望に応じて、実施したい。

研修員にとって、新しい技術、新しい理論の習得だけでなく、日本に於いて、それ等の展開を可能ならしめた社会的要因に強い関心を持っているのである。この知的関心を専門課程の履習の過程で同時に充足させ得る様に、広い視野に立った総合研修計画（フィールド トリップ等）を樹てる事を検討する必要がある。

## 5. 研修員の健康

### イ 設問の主旨

研修員は健康が優良なることを条件として来日しているが、気候、風土、食生活習慣等が異なれば、その地になれるまでは身体の不調もあり勝ちなことである。研修をおさめて行く上で、健康状態を最良に保持することは、極めて重要なことであることは云うまでもない。本設問においては、研修員が現在如何なる健康状態にあるか、医者への診断、治療を受けた経緯の程度、その際の問題点、健康保持に対する不安の有無、健康管理上TIC側に希望する施策等々を探るべく、以下の設問を設定した。

### ロ 設問

設問(1) 現在の健康状態は如何

	回 答	
	人 数	%
a . 非常によい	38人	31.1
b . よい	69	57.4
c . よくない	14	11.5
計	121	100

設問(2) TICの嘱託医にかかったことがあるか

	回 答	
	人 数	%
a あり	90	74.4
b なし	30	24.8
無回答	1	0.2
計	121	100

設問(3) T I C外の医者にかかったことがあるか

	回 答	
	人 数	%
a あ る	87	71.9
b な い	34	28.1
計	121	100.0

健康状態が「非常によい」と「よい」との区別はどちらかといえば、多分に気分的に左右されるので明確な区別はしにくいかもしれない。設問(1)の回答の中、「非常によい」と「よい」とを一括すれば88.5%が健康状態は「良」と云うことになり、おしなべて問題なしと云えようが、果してこれが肯づける数字であるかどうかは読み取り難い。問題は「よくない」と回答した者の数とその中味、程度である。11.5%と云う数は、決して少いとは云えず、1割強の研修員が何らかの形で、健康がおもわしくないわけで、大いに注意しなければならない点であろう。

健康状態がよくない場合は、具体的に内容説明を求めているが、回答は風邪気味程度で、シリアスなものは皆無である。T I Cとしては、健康管理には、特に気を配っているところであり、シリアスなものがあれば当然承知出来る。

現在までに健康上研修継続が困難で、途中帰国せしめた例は非常に少い、これはこれで幸なことであった。しかし、設問(1)において、健康状態が「よい」と回答した88.5%が、設問(2)と(3)で見られるように、医者にかかった者の数が70%を越えており、設問(1)のほとんどの結果になっていることは、特に注目する必要がある。

設問(4)、(5)および(6)において、健康上不安を抱いているか、健康管理上T I Cに要望するものありとすれば何か、診断・治療を受ける際の問題の有無について具体的に記述するよう求めたが、回答のあらましを列挙すれば、下記の通りである。

問 題 点	具体的事項
1. 健康上不安を抱いている	
2. 健康管理上T I Cに要望する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>㊶ 食堂の改善</li> <li>㊷ エアコンの常時運転</li> <li>㊸ 運動施設の拡充</li> <li>㊹ 医者の常駐</li> </ul>
3. 診断・治療の際の問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>㊺ 言葉等</li> </ul>

健康上不安ありと回答した者の数こそ少いが、設問(2)の回答に見られるように70%を越えて、医者にかかっている事実、健康管理上の要望事項の回答者の回答の種類と数は少ないが、常日頃において食堂の改善やエアコンのサービス改善についての強硬なアプローチがなされている事実また、診断・治療の際徹に入細に亘っての医者とのコミュニケーションを持つことの困難なこと等に鑑み、診療室の設置、冷暖房サービスの改善、食堂の改善、運動施設の拡充等今後共積極的に取組む必要がある。

## 6. Front Desk Service について

### イ 設問の主旨

フロントデスクは、研修員との接触が最も多い場であり、云ってみれば当センターの顔でもある、スタッフには仕事の正確、迅速な処理と共に節度ある接客態度が望まれる。この設問では、研修員のフロント利用状況を調査し、更にフロントデスクに対する要望も探るべく以下の質問を設定した。

### ロ 設 問

設問(1) スタッフの接客態度は適当か

	回 答	
	人 数	%
a) 適 当	112	92.6
b) まあまあ	6	5.0
c) 適当でない	0	0
無 回 答	3	2.4
計	121	100

設問(2) 言葉上で問題はあるか

	回 答	
	人 数	%
a) な い	83	68.6
b) 時々ある	35	28.9
c) あ る	1	0.8
無 回 答	2	1.7
計	121	100

設問(3) 要求したことは適切に処理されているか

	回 答	
	人 数	%
a) 適 切	96	79.3
b) まあまあ	18	14.9
c) 適切でない	1	0.8
無 回 答	6	5.0
計	121	100

設問(4) フロントを訪れる用件

1	2	3	4	5	6	7	計
手紙の受け渡し	電 話	レクレーション 用具の貸出し	ショッピング・ 観光案内	医療サービス	タクシーの呼び 出し	そ の 他	
30%	28%	15%	12%	7%	5%	3%	100%

研修員に対するスタッフの対応には97.6%の人達が、適当と回答している、これは一般のホテルのフロント業務の遂行も然る事ながら、当センターの性質上、研修員とフロントスタッフとの長期にわたる人間的交流、すなわちそこから生れるファミリアな点を指していると思われる、しか

し、設問(4)の表に示されているように、その業務は手紙の受け渡しとか、電話の取りつき等のように、比較的単純なものでありながら、3人に1人はいくらかなりとも言葉の上で不便があったと答えている。これは研修員の側においても、一部英語が得意でない者もあり、問題なしとはしないが、スタッフの語学力の強化と共に、フロント業務本来の性質からして、研修員側の言葉が多少不自由である場合であっても用件が足せるだけのスタッフの事務能力と積極性が望まれる。

設問(5) フロントデスクサービスに対して満足しているか

	回 答	
	人 数	%
a) 非常に満足している	55	45.5
b) 満足している	56	46.3
c) まあまあである	9	7.4
d) 不満足	0	
無回答	1	0.8
計	121	100

フロントデスクサービスに対しては「非常に満足している」と「満足している」を合せれば、約91%の人達が満足していると回答している、「不満足」と回答した者は零で全体としてかなり評判は良いと云えよう。しかし言葉の問題もさることながら人と人との接触において、双方その時の気分に左右されやすく事実回答者の一部にフロントスタッフの態度が「IMPOLITE」とコメントしている者もあり、言葉、態度、処理の仕方、スマートさ等々あらゆる面から眺めたフロントのあり方について絶えず研讃を積んで行く必要がある。

設問(6) フロントデスクに望むこと

回答率は24.6%で、必つしも高い数字ではないが要望の切実さは数字の多寡だけで単純に片付けるのには問題があろう。列挙するなら下記の通りである。

① 郵便業務

① 切手、ハガキ等の常時販売を希望する。特に土曜、日曜を家族や友人への便りを書く時間にあてる研修員も多々ある。書けば一刻も早く出したいのが人情であるが、切手類の販売取扱いは売店が当っており、土曜日午後2時まで、日曜・祭日は「なし」である。このことから来る

特に心理的な抵抗は容易に想像しうる。改善の第1案としては、切手売捌人のライセンスの問題や自家用を便宜上譲渡する方法にしても、フロント業務の委託契約上の問題点はあるが、フロントが取扱うことも考えられる。第2には自動販売機による方法もある。研修員が前以って用意をするなり、あるいは投函をずらせれば事は簡単ではあるが、可能な限り研修員の利益を求める方向で検討する必要がある。

㊦ 海外郵送小包みの受け付けを希望する。

特に平日は、研修日程の都合もあって研修員は不便を感じているようである。当センターが、この要望に応じることは困難であるが、要望を不満に転化せしめないよう、困難なることの事情の説明と、発送費額を周知徹底せしめる必要がある。

㊧ 国際電報の受け付けを希望する。

電話による発信か、KDDへ行って発信する2つの方法がある。当センターの最寄りのKDDは新宿である。研修員の発信要請は来日直後が最も多い、来日直後は東京の地理は全く不案内で、新宿と云えども研修員にとってみれば簡単ではない。当センターの電話による電報発信は経理的な問題や電報料取立て等、金銭にまつわる問題があるが、必ずしも実施不可能なことではないので前向きに考える必要がある。

㊨ 電話業務 国際電話の使用頻度も高い。呼び出しを受けてからフロントまで走らされること、また、周囲の騒音で聞きとりにくいこと等もあって、国際電話専用ボックスの設置等改善が必要である。

拡声器による呼び出しが、騒音の一大要素に指摘されており、将来の課題として各居室への電話設置も検討する必要がある。

② 事務用品の貸出しおよび無料提供を考慮して欲しい

㊰ 文房具類 文房具はじめ器具（ホッチキス等）その他事務用品の貸出しや無料提供の要望は日常多く寄せられている。機械、器具等個人負担が余りにも大きいものは別として、貸出し可能なものはこれに応ずるにしても、原則的にはあくまでも個人負担とし、個人の用意が可能になるよう、売店での販売の種類を充実と共に、その販売時間の延長等再検討する必要がある。

㊱ ゼロックス 研修に伴う資料作成等にゼロックスの使用要請は極めて多い。使用単価が高いため無制限に応ずるわけには行かないが、有料開放のやり方についても検討する必要がある。



## 7. 食 堂

### イ 設 問 の 主 旨

食生活上の問題、特に異国におけるそれは大きい。研修員に対して現地への適応と理解が必然的に要求されるものの、研修員の食習慣や宗教上の制約も加わって、個人の対応振りは著しく異なる。逆のことも云い得ようが、「食」、「住」、特に「食」に満足の程度が大きければ、それだけ本命の「研修」に身が入る。

当センターにおいては、国の数で数十ヶ国、宗教も異なり、食習慣も違う研修員を常時300名近く テイク ケアーしている。それに個々人の「好み」も当然入って来るわけで、将に千差万別の個々人の集団を取扱っているわけである。

献立を始めとして、味、量や宗教上の制約に絡む要望、苦情等々絶えず強い申出がなされている。かゝる申出の有無に拘らず、食堂の改善には、関係者が鋭意努力しているところであるが、食堂について研修員が各々どのように受取めているか、また具体的に実施可能なものとしていかなる改善を望んでいるかを明らかにすべく以下の設問に対し回答を求めた。

### ロ 設 問

設問(1) 現在の食堂の営業時間は適当か

	回 答	
	人 数	%
a) 適 当	89	73.6
b) 変更を望む	29	24.0
c) 無 回 答	3	2.4
計	121	100.0

営業開始および終業時間変更希望は下記の通りである。

	変 更 希 望		
	朝 食	昼 食	夕 食
営業開始時間の繰上げ	5 : 3 0 ( 1.5 時間早める ) 1 名	1 1 : 0 0 ( 3 0 分早める ) 2 名	1 7 : 0 0 ( 3 0 分早める ) 3 名
	6 : 0 0 ( 1.0 〳 ) 1		
	6 : 3 0 ( 3 0 分 〳 ) 2		
	(4)	(2)	(3)
終業時間の延長	1 0 : 0 0 ( 3 0 分延長 ) 3	1 4 : 3 0 ( 3 0 分延長 ) 2	2 0 : 3 0 ( 3 0 分延長 ) 3
	1 1 : 0 0 ( 1.5 時間〳 ) 2	1 5 : 0 0 ( 1 時間 〳 ) 2	2 1 : 0 0 ( 1 時間 〳 ) 1 2
		1 5 : 3 0 ( 1.5 〳 ) 1	2 1 : 3 0 ( 1.5 〳 ) 3
		1 6 : 0 0 ( 2 〳 ) 1	2 2 : 0 0 ( 2 〳 ) 5
			2 2 : 3 0 ( 2.5 〳 ) 1
			2 3 : 0 0 ( 3 〳 ) 1
	(5)	(6)	( 2 5 )

現行の営業時間は、朝食 7 : 0 0 ~ 9 : 3 0、昼食 1 1 : 3 0 ~ 1 4 : 0 0、夕食 1 7 : 3 0 ~ 2 0 : 0 0 (土曜日朝食 7 : 0 0 ~ 1 0 : 0 0、日曜日朝食 7 : 3 0 ~ 1 0 : 0 0) となっているが、75%以上の研修員が、現在の営業時間を適当としているので、特に取立てる問題はなさそうである。しかし、研修員各々の自国における習慣は別にして、本来の使命である研修を中心に考えなければならないという絶対条件に照らすならば、研修の都合で、現在の営業時間の変更を希望する限り、たとえ少数意見(希望)であるとしてもこれを採入れる必要がある。この場合、朝食において、特にそうである。一方、食堂業務の受託者の側の問題もあって、簡単に希望に応じられない事情もあるが、その中でも最大の努力をする必要があることはいうまでもない。現在、朝食については、前夜の要請に基づいて、ランチボックス形式の朝食を用意して供給し、一応の手当は行なっているが、研修期間中のみならず、研修を終えて離日する場合でも同じ要請があるわけで、この辺一考を要しよう。昼食について見れば、研修プログラムは通常の時間のとり方をしているので、若干の時間変更希望者がいるにしても、さしたる問題はない。しかしながら、昼食時の食堂の混雑振りは、特に研修コースが多くある場合は、限られた時間帯に利用者が殺到し、時には食券を求めのに 80 名にも及

ぶ長蛇の列がつけられる実態は、待たされる「いらいら」もさることながら、研修にも支障を来たすことになり、これは大問題と云わざるを得ない。このことについては、食堂の総合的なサービスの一環として改善を考えて行かなければならないが、もう一つの問題は物理的な条件である。当センターの食堂は、当初建設されたいわゆる旧館の収容能力約200名を対象として設計されたもので、そのまゝの能力で増設分100名を追加して対応しているところにも問題がある。当センターの宿泊者のみならず、研修関係者等の利用もあつて、食堂のスペースそのものが、相対的に狭少に過ぎるわけであるが、これについての抜本的な解決策は見当らず、問題を抱えたまゝとなっている。与えられた条件の中での改善は、オーダーの取り方、配膳の仕方、料理の作り方、施設、マネジメント体制の強化等について更に検討を加え、これを実行に移して行くことである。

夕食の終業時間の延長希望は他に比べて、圧倒的に多い。現在は最終オーダーの受付けを20:00時とし、実際の終業時間は21:00時近い。その分だけ巾を持たせているが、研修員多数の自国の習慣からして、また一日の研修を終えたあとの「くつろぎ」としても、ある程度延長することを考慮する必要がある。一年を通じて延長することが無理であるならば、せめて夏季だけでも、前向きに取り組む必要がある。

設問(2) 各食事の献立, 味, 量はどうか

1. 朝食

		回 答					
		アジア	中近東	アフリカ	中南米	計	
						人 数	%
献 立	a. よい	36名	5名	8名	2名	51	42.1
	b. 普通	34	6	5	7	52	43.0
	c. よくない	7	1	0	4	12	9.9
	d. 非常に悪い	1	0	0	3	4	3.3
	e. 無回答	2	0	0	0	2	1.7
	計	80	12	13	16	121	100.0
味	a. よい	27	7	8	2	44	36.4
	b. 普通	47	4	5	7	63	52.1
	c. よくない	4	1	0	4	9	7.4
	d. 非常に悪い	1	0	0	3	4	3.3
	e. 無回答	1	0	0	0	1	0.8
	計	80	12	13	16	121	100.0
量	a. 多い	20	1	1	0	22	18.2
	b. 普通	53	10	12	9	84	69.4
	c. 少ない	1	0	0	4	5	4.1
	d. 少な過ぎる	0	0	0	3	3	2.5
	e. 無回答	6	1	0	0	7	5.8
	計	80	12	13	16	121	100.0

2. 昼食, 夕食

		回 答					
		アジア	中近東	アフリカ	中南米	計	
						人 数	%
献 立	a. よい	24名	1名	4名	2名	31名	25.6
	b. 普通	48	5	5	8	66	54.5
	c. よくない	4	5	4	1	14	11.6
	d. 非常に悪い	0	1	0	5	6	5.0
	e. 無回答	4	0	0	0	4	3.3
	計	80	12	13	16	121	100.0
味	a. よい	24	2	3	2	31	25.6
	b. 普通	48	6	7	8*	69	57.0
	c. よくない	4	1	3	1	9	7.4
	d. 非常に悪い	0	3	0	5	8	6.6
	e. 無回答	4	0	0	0	4	3.4
	計	80	12	13	16	121	100.0
量	a. 多い	12	0	1	0	13	10.7
	b. 普通	49	8	9	7	73	60.3
	c. 少ない	15	3	3	4	25	20.7
	d. 少な過ぎる	0	1	0	5	6	5.0
	e. 無回答	4	0	0	0	4	3.3
	計	80	12	13	16	121	100.0

3. 朝・昼・夕食の累計

		回 答		
		朝 食 (A)	昼・夕食(B)	(A)+(B)× $\frac{1}{2}$
献立	よい, 普通	87%	83%	85.0%
	よくない・非常に悪い	13	17	15.0
味	よい, 普通	90	85	87.5
	よくない, 非常に悪い	10	15	22.5
量	よい, 普通	93	74	83.5
	よくない, 非常に悪い	7	26	16.5

前述のように、食習慣や個人の好みの相違等々複雑な絡みの中で、回答結果を見るならば、昼夕食の「量」を除き、3食の献立、味、量の各々について80%以上の研修員が、「よい」ないし「普通」と受けとっていることは、相当の水準を保っているといえよう。しかし、求めた回答の「So so」は、各々ニュアンスを違えて理解していることも十分あり得る。消極的、場合によっては「あきらめムード」的なものが入っているかもしれない。この辺のところは、質問の設定にも問題があるが、特に献立について多くの苦情申出が当センターに対してなされている事実に見ても、上記の結果は割引いて受止めなければならない。上述の分析に従うならば、「よくない」は割増しして考える必要がある。

地域別に見れば、各々の人数が違うので、単純比較には多少の無理があるが、満足度において、アフリカが最も高く、アジア、中近東がこれに続き、中南米が一番低い。

献立、味、量の3点とも、「よい」、「よくない」の比率が略々同じである。3点全部が同様のレベルの上にあるわけで、全般についての同様のレベル・アップが要求される。

設問(3) 値段はどうか

		回 答									
		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
a. 適 当	52	65.0	9	75.0	6	46.1	9	56.3	76	62.8	
b. 安 い	7	8.7	0	0	5	38.4	2	12.5	14	11.6	
c. 高 い	14	17.6	3	25.0	2	15.5	5	31.2	24	19.8	
d. 無 回 答	7	8.7	0	0	0	0	0	0	7	5.8	
計	80	100.0	12	100.0	13	100.0	16	100.0	121	100.0	

値段の高い、安い判定基準は、支給される滞在費の額、自国或は当センター外の食堂のそれ、何れに対比しているのか必ずしも明確でないで、回答は印象的なものと受取らざるを得ない。それにしても、「適当な額」と「安い」を含めれば、74%を越えており、全体としてさしたる抵抗なく受入れられていると云えよう。しかし「高い」が20%を下回っていると云っても、パーセンテージとしては決して低くない。同じ「高い」の中でも、その程度はまちまちであろうが、滞在費の制約の中で、しかも食堂経営が採算ベースである限り値もよく質もよくと云う行き方は難しい。

設問(4) 衛生状態はよいと思うか。

	回 答	
	人 数	%
a. よいと思う	109	90.1
b. よいと思わない	5	4.1
c. 無 回 答	7	5.8
計	121	100.0

90%強が衛生状態は「よい」と回答している。衛生については、保健所の監督もあって、常に優良な状態に保たれていると云ってよいであろう。「よいと思わない」と回答した者は皿やコップ等食器類が汚いと指摘している。このことは、利用者と従業員数のバランスの問題や、仕事の「やり方」の問題もあり、食器類のみならず、什器備品、それに食堂全体の清潔さと清潔感を深める問題として細かく検討し改善して行く必要がある。

設問(5) 食堂従業員のマナーはどうか。

	回 答					
	注文受け, 会計係		配 膳 係		調 理 人	
	人 数	%	人 数	%	人 数	%
よ い	93	76.9	95	78.5	79	65.3
普 通	21	17.4	19	15.7	27	22.3
悪 い	1	0.8	0	0	6	5.0
無 回 答	6	4.9	7	5.8	9	7.4
計	121	100.0	121	100.0	112	100.0

食堂従業員のマナーについての評価は、「よい」と見ている者が調理係を除き80%に近く、「普通」を含めれば、3係り共ほ90%を越え、合格点に達していると云えよう。

従業員は必つしも、語学知識があるとは云い難く、またアルバイト等従業員の出入りの回転が早い。それ相応の訓練を十分に受けた者のみが従事しているとは限らない現実の中で、上記の回答が寄せられていることは、ある程度割引いて考える必要があろう。

設問(6) T I Oで週平均何回夕食をとるか

	回 答															
	ア ジ ア			中 近 東			ア フ リ カ			中 南 米			計			
	新	旧	計	新	旧	計	新	旧	計	新	旧	計	新	旧	計	
0	0人	3人	3人	0人	1人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	4人	4人	3.3%
なるべくとらない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	3	3	2.3
1	1	4	5	1	1	2	0	1	1	0	0	0	2	6	8	6.6
2	2	6	8	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	8	10	8.3
3	1	8	9	1	1	2	0	0	0	0	3	3	2	12	14	11.5
4	1	7	8	0	2	2	0	1	1	0	2	2	1	12	13	10.6
5	7	7	14	1	1	2	0	2	2	2	2	4	10	12	22	18.1
6	4	8	12	2	1	3	1	2	3	0	1	1	7	12	19	15.6
7	6	6	12	0	0	0	1	2	3	0	1	1	7	9	16	13.2
その他	5	4	9	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	5	10	8.2
無回答	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	2.3
計	27	53	80	5	7	12	2	11	13	2	14	16	36	86	121	100.0

本設問に対する回答は、あくまで見当で、凡その傾向を示すものである。週3回以上の者は、入館して2週間以内の者(新)で約75%、それ以前の入館者(旧)で約69%、週5回以上、つまり殆んど毎日と回答した者は、前者で約66%、後者の場合は約40%とかなり浴ちる。全体で見れば、週3回以上が約71%、週5回以上は約48%となっている。滞在期間の長期化につれて、当センターでの食事に対する「飽き」も出

てこようし、研修員の活動範囲も広くなり、当センター外で食事をとる機会も多くなる。この観点から云えば、入館間もない者と、長期に滞在している者との間に利用率の開きがあるのは当然であろう。しかし、「0」回答や、「なるべくとらない」と云う特別なコメント付きの回答が見立ち、「2回」以下の者の合計が、長期滞在者に占める割合は25%以上にもなり、このことは、設問(2)の満足度を示す回答とかなり矛盾も見受けられ、「魅力ある食堂づくり」に照らし、大きな問題である。

設問(7) T I C以外で夕食をとる主な理由は何か

	回 答					
	アジア	中近東	アフリカ	中南米	計	
	件数	件数	件数	件数	件数	%
a. 研修の都合	21	0	2	1	24	19.8
b. T I Cの食堂に魅力がない	4	2	0	5	11	9.1
c. 気分を変えるため	34	7	4	4	49	40.5
d. その他	13	3	3	8	27	22.3
e. 無回答	8	0	4	0	12	9.9
計	80	12	13	18	123	*

\* 回答者総数121で除した数である。

中南米地域の研修員の食堂に対する不満が大きいのが見立っている。「気分を変える」ことは、極めて自然なことではある、しかし44%が果して妥当な数字であるかどうかはわからないが、何れにしても「魅力がない」と言い切っている者の数が1割にも達していることは、前設問の回答と併せて、大いに改善を図って行く必要がある。

設問(8) 現在の配膳方式(サービス)をどう思うか

	回 答	
	人数	%
a. 現在の方式でよい	83	68.6
b. 不満である	16	13.2
c. 興味がない	10	8.3
d. 無回答	12	9.9
計	121	100.0



現在の方式は、「半セルフ サービス」である。料理はテーブルまで サービスされるが、料理とテーブル上のオーダー番号との確認に手間取り、つまり、数が多いため、配膳係りのまどつきがおこり勝ちである。従って時間がかかるわけである。食堂が混雑し、午後の研修の開始時間が気になる時、研修員がいら立を感じる場所に問題がある。スマートなることも要求されるが、それ以前に上述の「いら立ち」を先づ解消する必要がある。前に述べたように、長蛇の列をどうさばくか、スマートに処理して行くにはどうすべきか、そして魅力ある食堂にするにはどう改善して行くべきか、その他全体の問題の中で、配膳方式をとりあげて検討する必要がある。

設問(9) 改善を希望する点は何か

希 望 事 項	人数
献立に変化をつけて欲しい	20
配膳係の適切な行動を望む	4
油脂をもっと使って欲しい	3
料理の甘味が強い	2
緑茶の無料提供を望む	2
菜食主義者への配慮を望む	1
売切れが早い	1
閉店時間が厳しい	1
朝食等の飲物の自由化を望む	1
特別注文に応じて欲しい	1
多種類のアルコールの提供を望む	1
閉店後の食物提供(自動販売機)をして欲しい	1
食後の欲談の雰囲気作りを配慮して欲しい	1
飴菓製品をもっと提供して欲しい	1
(色々問題がある)	1

圧倒的に多いのは、献立の多様化の希望である。人数こそ少ないが、緑茶の無料提供や、朝食についている飲物の自由化は、制約の中での「息抜き」或は「出口」を求める声と聞くことが出来ようし、食堂閉店後の食物提供は自分で用意しない限り夜間の空腹を満す手段がないことに対する何らかの配慮を希望する切実な声とも受取れる。菜食主義者の要望も、その意味と習慣を識らなければ、切実なものとして、受け取ることは期

待出来ないかもしれない。

多種多様の要望には、到底応じることが経営上困難ではあるが、現在与えられている条件の下でも改善の余地は十分にあることは間違いない。例えば、献立について言えば、当センターが認める低廉な献立グループと受託業者の自由裁量による献立グループの組合わせで、多様化を図ることも一つの方法であろう。

「食」の問題は、極めて重要な問題であることは云うまでもない。「食の不満」は研修にも著しく影響を与えよう。当センターには、食堂経営の受託業者との合同による食堂委員会が設置されている。厳しい反省をなしつつ、委員会の機能を十分ならしめ、実施の面でこれを確実に反映して行く必要があることは今更云うまでもない。

## 8. 日 本 語 講 習

### イ 設 問 の 主 旨

研修員の日本での生活の充実のために日本語の知識が果たす役割は、かなり大きいと思われる。事実、日本語を理解している者（又しようとしている者）ほど日本での生活に研修も含めて、より円滑に融けこんでいる。また、最近の研修員の中には、英語能力の低い者も多く、日常生活でのコミュニケーションに事欠くケースもあって、日本語習得の必要性は高まっている。よって、日本への適応の度合、意欲等を探る意図を含めて、日本語に対する認識又は関心を知るため下記の設問を設定した。ただし、こゝでは大雑把な質問にとどめ、別の機会に詳細なアンケート調査を行ないたいと考えている。

### ロ 設 問

設問(1) 日本語に関心があるか

	回 答									
	合 計		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
a. あ り	84	69.4	61	76	7	58	7	54	9	56
b. 少しある	33	27.2	18	23	3	25	6	46	6	38
c. 全くない	4	3.4	1	1	2	17	0	0	1	6
計	121	100	80	100	12	100	13	100	16	100

設問(2) T I C の夜間日本語講習に

出席した事があるか

	回 答									
	合 計		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
a. あ り	34	28	23	29	2	17	4	31	5	32
b. な し	70	58	44	55	9	75	8	62	9	56
c. しようと思う	12	10	10	12	0	0	1	7	1	6
d. 途中でやめた	5	4	3	4	1	8	0	0	1	6
計	121	100	80	100	12	100	13	100	16	100

設問(3) 何故日本語を学ぶか

	回 答									
	合 計		ア ジ ア		中 近 東		ア フ リ カ		中 南 米	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
a. 研修に便利	28	23.1	24	30.0	0	0	3	27.1	1	6.3
b. 日本に滞在しているから	17	14.0	12	15.0	0	0	2	15.4	3	18.8
c. 日本人との交流を求めて	70	57.9	49	61.3	9	7.5	5	38.5	7	43.8
d. 日本滞在に便利	23	19.0	15	18.8	1	8	3	27.1	4	25.0
e. 其 の 他	6	5.0	3	3.8	0	0	2	15.4	1	6.3
f. 無 回 答	0	0	0	0	2	1.7	1	7.7	4	25.0
* 計	151	*	103	*	12	10.0	16	*	20	*

\* 回答者総数121で除した数である。

ほとんどの研修員が、日本語に興味を持っている。学習の目的として、過半数が日本人との交流の便宜をあげているが、これは、習得した日本語を使用して、日本人と接触を容易にする為ばかりではなく、日本の文物、風俗、習慣についての情報を得る事の有用性と楽しさの為である。日本語習得は、日常生活ばかりでなく、研修にも役立っている。実際、国籍を問わず、英語能力に劣る研修員が、かなり多勢おり、彼等にとって、日本語学習は、日常生活のみならず、研修にもかかわる問題であり、学習の動機として「研修に便利」が23%で、第2位を占めている。

しかし、興味を持つ者が大多数を占めるにもかかわらず、日本語講座に参加しているもの(又はしたもの)は28%にすぎない。夜間週4回(月、水、木、金曜日、午後6時半～8時)の学習を32回(一講座8週間32回)継続するには、かなり荷が重いようである。溜日生活をより豊かなものにするためにも、カリキュラム、テキスト、授業単位等を専門研修及び日常生活にあまり負担にならない方向での実施を再検討する必要がある。

なお、現状を見れば51年度の受講者について言えば、中途脱落率は50年度より少数であつた。研修員との接触を通じて言える事は、日本語学習を志す者は、本来の研修の受講態度も良く、日常生活の面でも安定、且つ円満な研修員が多い。日本語学習者の増加は、当センターにとって極めて歓迎すべき事であり、日本語講習は将来更に拡充して行く必要がある。

## 9. 各施設に対する要望と提案

### イ 設 問 の 主 旨

当センター開設以来、旧館は13年、新館は9年を経過しており、当時において快適と思われた施設も老朽化により、かつ一般宿泊施設のレベル向上による相対的レベルダウンにより、利用者である研修員から種々のクレームが持込まれており、今後はそれが益々増加してくる。

各施設の利用状況、使用具合、研修員の反応を探るべく回答を求めたが、結論から言えば、改善可能と思われるのは一部分で、与えられている物理的な条件から改善は不可能に近いものか圧倒的に多く、一部を除いては当面手の打ちようもない。しかし将来はいかなる方法でも取上げ解決を図っていかねばならない問題である。

### ロ 回答に対するコメント

当センターは研修員の生活の根拠地であり、その期間も長期に及ぶ。研修員は家族から離れて異国にあり、生活の味気なさはどのようにしても拭い切れない。居室の狭少（八王子センターの半）なることからくる圧迫感と、トイレ、シャワー等がないこと、すなわち施設不備による不満の表明が多く寄せられている。洋服ダンス、イス等の追加希望も強いが、それをおくスペースがない。トイレ、シャワーの設備も2部屋を1部屋にする大工事（＝収容能力半減）でもしなければ望むべくもない。また前述した騒音にも関係するが、防音上も構造的に問題あり、例えば居室と居室の壁がうすく、かつ片面が合板仕切りであることなどから隣の物音がすべて聞こえて勉学の妨げとなっており、研修員の宿泊施設としては適格とはいいがたぐ、しかも現状の中では抜本的な改善がなし得ないだけに、上述の欠点を補って行くことは極めて難しいが、重大な課題であり、諸種の機能の向上とともに福利厚生、生活指導等多面的に検討していく必要がある。

### 2. ト イ レ

トイレの絶対数が少ないことが指摘されている。特に研修のための外出前、朝の時間帯の混雑が極端で、このことに対する不満が大きい。因みに当センターの1人当たりトイレ（大便）は0.15で八王子センターの0.97に対し $\frac{1}{6}$ 以下である。

また、前述の数量の問題とともに、プライバシーが保てないという不満については、構造的な問題でもあり、抜本的な解決は望み得ない。

### 3. シャワー室

トイレと同様に絶対数の不足が指摘されている。因みに他センターと比較してみると、当センターは0.13/人、八王子0.97/人、名古屋が0.15/人となっている。共同シャワーであるためプライバシーが保てないと云う不満については構造的な問題でもあり、抜本的な解決は望み得ない。

### 4. 図書室

本年度においては、カーペットを敷く等、図書室が勉強の場所として快適に利用出来るよう努力しているか、スペースとの関係から、図書数も十分と言うには程遠いので研修員の要望を適宜勘案しつつ、可能な範囲で充実して行きたい。ただし、このアンケートの回答にはなかったが、研修員から専門書の備え付け要望が多々寄せられているので、当センターの図書室の性格付け、規模等について生活、研修の関連から見直す必要がある。

図書室は常時開放し、使用に供しているが、図書貸出しそのものは原則として事務所執務時間内に行っている。このことに起因する不自由さは否めない事実であるわけで、研修員の利益という立場に立って改善を検討する必要がある。

### 5. TV室、ステレオ室

要望としては増設の希望が多い。前述した余暇の利用の設問では、TV、ステレオ利用の時間が多いので、スペースを検討のうえ設備の改善、拡充を行う必要がある。特にTVについては、現在、地階ロビーに1台、TV室に1台設置されており、かなりの人が利用している。しかし、日本語である為に理解出来ないことも多々あるので、今後の方向としては、研修員が日本の文化習得等の理解を深めるためにも既に一部の一般ホテルが採用している英語版テレビの設置が望まれる。

### 6. 洗濯場、乾燥室

現在、洗濯場には洗濯機が4台、アイロンが3台設置されている。しかし、300名近い在館者、しかも利用者の利用時間帯が集中している実態に照らして、極端に少ないと言える。そこで限りある洗濯場のスペースを有効的に利用するには、機械設備の改善を行う外はなく、洗濯機、高速脱水機、ドライヤーの充実が必要であり、一方法としてはアメリカンスタイルのランドリー方式にすることも併せて検討をしなければ、現状の改善は不可能である。

また、乾燥室については、紛失物との関係から今後の方向としては、高速脱水機、ドライヤー機等設備の充実を計り、むしろ共同の乾燥室を廃止

するより検討する必要がある。

## 7. スポーツ室，中庭（運動場）

T I Cのスポーツ室は，現在3台の卓球台があるのみであり，また中庭においてもバスケット用設備が設けられてはいるものの，広さが十分でない。その他，テニスコート，水泳プールの設置希望も寄せられており，理想的には，体育館又はグラウンドがあることが望ましいが，敷地との関係で不可能である。よって，現状をふまえた改善策としては屋内スポーツ施設の充実を検討しなければならない。

また，予算上許されればアスレチッククラブに法人会員として加入し，研修員に利用させるのも一つの解決案である。

## 8. 理髪室，売店

理髪室に対する要望は，金額が高いということであった。しかし，一般料金は現在900円であり，市価の約半額である。これは，高いというコメントは母国との比較からの要望と思われる。売店については，販売品目の増加要請があったので，内容を調査して希望に応えたい。また，日曜日  
の開店については，業者と検討を行うとともに，自動販売機の設置も検討する必要がある。

## 9. ロビー

ロビーは，T I Cの顔ともいえるので，アンケートでの指摘はなかったが，当センターとしては他センターとの比較からも今後も美観，機能を中心に改善を実施したい。

## 10. 共同炊事場

地階にある従業員食堂を3：00PM～9：00PM迄申請により利用許可を与えている。したがって，特に問題はない。しかし無制限に解放することは，食堂との関連，特定研修員の使用の常習化とそれに付随して起る諸問題，火災，衛生，その他の絡みで検討する必要があり，専用の施設をつくれないう現状においては，研修員の特定行事的な使用に限定せざるを得ないであろう。

## 11. 飲料用温水サービス

現在，飲料用温水は食堂の一角において24時間供給している。しかし，給湯設備の性能から70℃前後が精一杯で温度が低いという苦情があり，現在二次加熱等の方法を検討中である。

また，各部屋まで給湯してほしいという要請も含めて，居室から遠すぎるため，非常に不便であるとの苦情が多い。各居室への給湯は無理である

のでせめて各階毎に給湯設備をもちたいと思っており、現在スペース、その他の面を考え併せ、各階のおどり場の利用を検討中であるが、予算上は勿論、消防上の問題点もあり、見直しはたっていない。

## 12. エアコンディショナー（冷房）

冷房については、14名が24時間運転を希望している。現在運転時間は、8:00～23:00迄としているが、30度を超える日についてはこれを延長して運転を行っている。その他の日の24時間運転については巨額の費用がかかるため、現在の予算枠内では到底実施出来ない。

しかし、アンケート以外での苦情と要請も多いことから、とりあえず送風を夜間行い少しでも不快をやわらげるようにしている。日本は湿度が高く不快感が大きいこと、研修員の側においても冷房が普及しつつある等にも鑑み、また研修員の健康管理の面からも、理想的には一般のホテルと同様24時間運転を行うことであり、将来はぜひこれが実現出来るよう図りたい。

これは施設上の欠陥であるが、旧館のエアコンディショナーは新館と違い、自分で温度調整が出来ないし、音もうるさいとの苦情もある。

施設の各項目についてのコメントを纏めれば、下表の通りである。

施 設	現状に対するコメント	要 望 と 改 善 案
居 室		
a) 寝 台	良くない	マットレスを替えてほしい
b) 寝 具	良くない	枕を2つ備えてほしい シーツは週2回替えてほしい
c) 机 イ ス	小さい 良くない	イスをもう一脚ほしい
d) 洋 服 ダ ン ス	小さい こわれている 良くない	スチール製は音がするので木製に替えてほしい
e) 居 室 全 体	狭 い 帽子掛けがこわれている	各室にシャワー・トイレを設置してほしい 各室に電話を設置してほしい 洗面所の横に台を設置してほしい



ト イ レ	<p>良 い          清潔である          とても良くない          部屋から遠い          プライバシーがない          ドアがこわれている          臭いがある</p>	<p>数を増加してほしい          各室に設置してほしい          清掃は10:00AM以後にしてほしい</p>
シャワー室	<p>清潔である          良 い          きたない          古い, 狭い          部屋から遠い          プライバシーがない          臭いがある</p>	<p>数を増加してほしい          各室に設置してほしい          清掃は午後にしてほしい          使用時間を変更してほしい(1日中の希望を含む)          カーテンを新しいものに替えてほしい</p>
図書室	<p>良 い          本が少ない          TV Roomが近いのでうるさい</p>	<p>本をふやしてほしい(スペイン語の本)          週刊紙を置いてほしい          夜間も開けてほしい</p>
タイプ室	<p>良 い          こわれているタイプがある          どこにあるか知らない          良くない</p>	<p>新しい型のタイプをそろえてほしい          タイプ用紙をそろえておいてほしい</p>
TV室	<p>良 い          常に混んでいる          台数が少ない</p>	<p>各室にTVを設置してほしい          各階にTV室を設置してほしい          TVを増設してほしい          食堂にTVを設置してほしい          TVに防音装置を付けてほしい</p>

ステレオ室	良 い ステレオが良くない どこにあるのか知らない	各階にステレオ室を設置してほしい もう一つステレオ室を設置してほしい ステレオに防音装置を付けてほしい
洗濯場	良 い 洗濯機が故障しやすい 狭くて混雑している 機能的でない	洗濯機を新しくしてほしい 台数を増してほしい 各階に洗濯室を設置してほしい エアコンを取りつけてほしい 乾燥機を設置してほしい アイロンの数を増してほしい アイロン台を増してほしい ミシンを設置してほしい ハンガーを用意してほしい
乾燥室	良くない 狭 い 機能的でない 衣服がよく紛失する	スペースを広くしてほしい 屋上の利用を考えてほしい 乾燥機を設置してほしい カゴをそなえつけてほしい
スポーツ室	良 い エアコンがよくない 良くない	ラケットを替えてほしい ビリヤードテーブルを設置してほしい
中庭(運動場)	良 い 良くない	照明設備を備えてほしい プールを作ってほしい
理髪室	良 い 高 い 良くない	日曜日も開けてほしい

売 店	良 い 高 い	品数を多くそろえてほしい 日曜日も開けてほしい 9:00PMまで開けてほしい
ロ ビー 一 階 地 階	良 い  混んでいる においがある	新聞雑誌を備えてほしい イスを替えてほしい
共 同 飲 事 場	良 い どこにあるのか知らない	常時使えるようにしてほしい
飲料温水サービス	良 い 温度が低い 速すぎる	各部屋まで給湯してほしい
エ ア コ ン	良 い 良くない 乾燥しすぎる 音がうるさい 旧館は充分に冷房がきかない	自分で操作できるようにしてほしい 24時間サービスにしてほしい

ま と め

当センターは、“居心地”がよいかどうか、研修員は日頃感じている筈である。“居心地”をストレートに質問しても、答える方では、何を基準にしてよいか、戸迷いはあろう。そこで、このアンケートの各々の設問の記憶が持続している段階で、全体として当センターは“居心地”がよいかどうかの判定を求めてみた。

	回 答																
	計		ア		ジ		ア		中 近 東			ア フ リ カ			中 南 米		
	計		新	旧	新	旧	計	新	旧	計	新	旧	計	新	旧	計	
	人	%	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
a. 非常によい	16	13.2	9	7	8	5	13	0	1	1	0	0	0	1	1	2	
b. よい	72	59.5	23	49	17	31	48	3	3	6	2	9	11	1	6	7	
c. あまりよくない	10	8.3	0	10	0	1	1	0	3	3	0	2	2	0	4	4	
d. 非常によくない	3	2.5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
回答なし	20	16.5	(20)		(18)		18	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
計	121	100.0	32	69	25	37	80	5	7	12	2	11	13	2	14	16	
			(20)		(13)												

施設上の問題を始め諸々の問題点の指摘は、回答の随所に見られた。もう一度纏めてみれば、次頁の通りである。

### 1. 施設上の問題点

施設	問題点
1 居室	① 狭い ② バス・トイレがなく不便である ③ 電話がなく不便である ④ 防音構造でないため、外部の騒音がつゞ抜けてある ⑤ ロッカー、本棚が小さい ⑥ 椅子の数が少ない
2 トイレ	① 絶対数の不足（特に朝出館前の混雑がひどい） ② 居室外にあるため不自由
3 シャワー室	① 絶対数の不足 ② 居室から遠い ③ 共同のためプライバシーがない
4 洗濯室及び乾燥室	① 狭く混雑がひどい（このため衣類の紛失・間違ひがある） ② 機器の絶対数不足 ③ 機能的でない
5 食堂	① 狭い（特に昼食事においては食事のオーダーに80人位の列が出来る場合もある） ② 食卓・椅子の不足
6 飲料用給湯施設	① 温度が低い ② 居室から遠い（食堂のコーナー1ヶ所のみ）
7 娯楽設備	① 娯楽設備が少ない ② 場所が狭い ③ テレビ、ステレオの数不足
8 タイプ室	① タイプライターが古く、かつ台数が少ない

### 2. 管理運営上の問題点

事項	問題点
1 食堂	① メニュー（含、味・量）の改善 ② サービス体制方法の改善 ③ 夜間の飲食物供給（スナック等） ④ 開閉店時間の検討
2 騒音	① 館内放送のあり方 ② 防音方法 ③ 夜間における研修員の騒しさのチェック体制の確立 ④ 総合騒音対策の検討
3 冷暖房	① 24時間運転の実施（冷房） ② 24時間給湯の実施（シャワー）
4 清掃	① 清掃体制の再検討（トイレ・シャワー清掃時間を含む）
5 売店	① 営業時間の再検討 ② 販売品目の再検討

以上のように問題点は多い。多過ぎると云つてもよいかもしれない。こういう条件の下にいるにも拘らず、「非常に居心地がよい」と回答した者が13.2%、「居心地がよい」と答えた者が59.5%、両者合わせて72.7%が、個々部分的には不満があるにしても、当センターを「居心地よいセンター」と受取つている。回答なしの者16.5%は、積極的な意見を持つていないと判断出来るが、パーセンテージから云つて数が大きく、注意を惹く。

「あまりよくない」の8.3%も目立つが、「非常によくない」の2.5%、人数にして3名ではあつても、そう云わしめる理由が何処にあるのか追求する必要がある。

滞在期間別では、滞在期間が15日未満の者は全員が「居心地がよい」と回答しており、滞在期間が長くなるにつれて、「居心地がよくない」方へ若干ではあるが傾斜する傾向が見られる。これは、自然な傾向として受取れよう。地域別に見ると  $c+d/a+b$  では、アジア1.6%、中近東30%、アフリカ15.3%、中南米77.8%となり、不満足度は中南米地域の研修員が一番大きい。

今回のアンケート調査による研修員の当センターの総合評価は、上記のように色々な問題点や隘路がありながらも、非常に高かつたと云えよう。しかし評価が高かつたと云つても、例えば「居室にトイレ・バスを」と要求して、直ぐにこれが叫えられるものではないことを研修員は承知しているわけで、こういった条件の中での現状是認型評価であることを特に付記しておく必要がある。

# 添付資料

QUESTIONNAIRE ON TIC LIVING CONDITION

This is one of our simple but very important attempts to hear the voices of the residents staying at TIC.

Basically the voices of the residents should be reflected as much as possible on the total management of TIC. Limitations are always there, budgetary restriction for an instance, however, grasping precise and immediate requirement of the residents, we further wish to continue exerting our efforts to offer better services to the residents.

For the reason mentioned above, we prepared the following questionnaire. rying to eliminate the labour of writing, we adopted the easier way of answering.

Unless otherwise specified, please give "○" mark to the items appropriate, or some comments requested.

We request each and every resident to fill in and submit the papers without fail.

We expect that you will give us your papers, as soon as possible, preferably, tomorrow.

Thanking you in advance,

TOKYO INTERNATIONAL CENTER

July 31, 1976



QUESTIONNAIRE ON TIC LIVING CONDITION

NAME: RM NO: COUNTRY: AGE:  
COURSE OF TRAINING/SEMINAR:  
DATE OF ARRIVAL: MALE/FEMALE:  
DURATION OF STAY:

1. Regarding TIC OFFICE

1) Did you read through "TIC GUIDE"?

- a. Yes
- b. No

2) Is the function of TIC OFFICE well known to you?

- a. Yes
- b. No

3) Did you often come to the office for any purpose?

- a. Very often
- b. Sometimes
- c. Seldom
- d. Not at all

4) For what purposes and how often did you come to the office?

Were they settled?

Purposes	How often? *See the criteria shown below.	Were they settled?	
		Yes.	No.
a. For allowances.			
b. For deposit and withdrawal of the valuables.			
c. For inquiry and information on			
i) Training programme			
ii) Sightseeing and shopping			
iii) Transportation			
iv) Others			
d. For recreational activities			
i) Application			
ii) Inquiry .			
iii) Suggestion			
iv) Others			
e. For medical problems			
f. For rooming problems			
g. To complain			
Itemize it/them.			

\*Criteria A-Many times

B-A few times

C-Nil

5) Do you find good atmosphere in the office?

- a. Yes
- b. So so
- c. No (If so, point out the reason.)

6) Is the office hours of TIC suitable to you?

- a. Yes
- b. No

State suitable hours to you: From \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

7) Are the office staff helpful to you?

- a. Yes
- b. So so
- c. No

State examples:

8) Do you feel any language problems with the staff?

- a. No
- b. Yes

State examples:

9) Do you have any requests/complaints to the function of the office?

Request:

Complaint:

2. Regarding Noise

1) Do you feel annoyed with noise?

- a. Always
- b. Sometimes
- c. Not much
- d. No

2) Around what time and what kind of noise that makes you annoyed most?

- a. Talking voice (When ? )
- b. Radio/T.V. (When ? )
- c. Singing voice/Playing musical instruments.  
(When ? )
- d. Public announcement over loud speaker.  
(When ? )
- e. Others (When ? )

3) Where does the noise come from?

Rank them in order of loudness in the space below.

- a. Lobby (Around what time? )
- b. Neighbouring rooms (Around what time? )
- c. TV Room/Stereo Room (Around what time? )
- d. Public announcement over loud speaker  
(Around what time? )
- e. Corridor (Around what time? )
- f. Other places (Around what time? )

1	2	3	4	5	6

4) Noise Control

- a. Leave it as it is.
- b. Leave it to the individual control of the residents.
- c. Check each other among the residents.
- d. Enforce the measures to control in responsibility of TIC.

Measures suggested:

3. Regarding the loss of personal belongings

1) Have you ever lost any belongings in the TIC?

- a. No
- b. Yes (If so, state place(s) and kind of belonging(s).)

2) Are you afraid of loss or theft in any part of TIC?

- a. No
- b. Yes (If so, any case anticipated?)

4. Regarding Your Leisure Hours

1) Usually, how do you spend the time after the daily training/seminar?

Rank them according to the time spent most in the space below.

- a. Study
- b. Attending Japanese Language Course
- c. Chatting
- d. Playing sports
- e. Enjoying TV, radio and music
- f. Going out for meeting friends/shopping
- g. Nothing particular
- h. Others

1	2	3	4	5	6	7	8

2) How about on Holidays?

3) The followings are recreational events held by TIC.  
Give the numbers (1, 2, 3, ....) in order according to your interest.

Recreational Events	Order of Interest	Any Comments for Improvement
Bus Tours		
Theatre-going		
Disco Party		
Party without dance		
Movie Show		
Foot Ball Match		
Ping-pong Tournament		
Flower Arrangement		
Observation of Sumo, Japanese Wrestling		
Home Visit		

4) Suggest any idea about a new type of recreational activities?

- 5) Do you have close association with Japanese people?
- a. Yes
  - b. Not much
  - c. No, at present, but want to have.
  - d. Not interested
- 6) Whom do you associate most?
- a. People connected with training/seminar.
  - b. People other than (a).
  - c. (a) and (b) both.
- 7) Beside your specialized field of study what do you wish to know more about Japan?
- Underline the 3 (three) big interests.
- History, Economics, Fine Arts, Religion, Customs and Habits,  
Industry, Politics, Others (Specify, if any.)
- 8) Regarding the above what do you want TIC to Provide:
- a. Lectures
  - b. More books in the library
  - c. Observation
  - d. Others (Specify, if any.)

5. Regarding Health

1) Are you in a good health now?

a. Very good

b. Good

c. Not good (If so, how?)

2) Did you consult TIC doctor?

a. No

b. Yes ( times)

Were there any difficulty in consultation? (Yes. No.)

3) Did you consult a doctor in any hospital (or clinic) other than TIC doctor?

a. No

b. Yes ( times)

Were there any difficulty in consultation? (Yes. No.)

4) Do you have any anxiety about maintaining a good health while in Japan?

5) Any request to TIC regarding health care?

6) Are there any particular problems, when you require medical consultation or treatment?



6. Regarding FRONT DESK SERVICE

1) Do you think that the staff receive you properly?

- a. Yes
- b. So so
- c. No (If so, state examples.)

2) Do you think that there is language difficulty?

- a. No
- b. No, but sometimes
- c. Yes

3) Do they manage the matters such as your request of any services efficiently and properly?

- a. Yes
- b. So so
- c. No (If so, state such cases.)

4) Apart from room key, for what purposes do you concern them?

Rank them according to your concern in the space below.

Item	Any Problems?
a. Mail	
b. Telephone	
c. Medical service	
d. Calling taxi	
e. Inquiry on shopping/saghtseeing	
f. Recreational goods	
g. Others (State examples)	

1	2	3	4	5	6	7

5) Are you satisfied with the services of the Front Desk?

- a. Very much.
- b. Much
- c. So so
- d. No

6) What do you suggest for the improvement of Front Desk?

7. Regarding Dining Hall

1) Is service hours suitable to you?

a. Yes

b. Want to change into: Breakfast from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_  
 Lunch from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_  
 Dinner from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

2)

	How do you like menu?	How do you like taste?	How do you like volume?	Any comment?
Breakfast	a. Good b. So so c. Bad d. Very bad	a. Good b. So so c. Bad d. Very bad	a. Plenty b. Enough c. Small d. Too small	
Lunch & Dinner	a. Good b. So so c. Bad d. Very bad	a. Good b. So so c. Bad d. Very bad	a. Plenty b. Enough c. Small d. Too small	

3) What do you think of the price?

- a. Proper
- b. Cheap
- c. Expensive

- 4) Do you think that hygienic condition is maintained good?
- a. Yes
  - b. No (If so, state examples.)

5) What about the manner of the staff? Fill the space with "O" mark.

	Cashier	Waiters & Waiteresses	Cooks
a. Good			
b. So so			
c. Bad			

6) How often do you take dinner at TIC?

About \_\_\_\_\_ times a week.

7) What is the major reason that you take dinner other than TIC?

- a. Convenience of training/seminar
- b. TIC Dining Hall is not attractive.
- c. For a change of air.
- d. Others

8) What do you think of the present way of serving the dishes?

- a. Satisfied
- b. Not satisfied
- c. Not interested

9) Please state any point that should be improved.

8. Regarding Japanese Language

1) Are you interested in Japanese language?

- a. Yes
- b. A little
- c. Not interested at all.

2) Have you ever attended the Japanese Language Course of TIC at night?

- a. Yes
- b. No
- c. Going to attend
- d. Stopped halfway

3) Why do you learn Japanese?

- a. Convenience of training.
- b. Staying in Japan
- c. Wish to communicate with the Japanese people
- d. Convenience of living
- e. Others

9. What is your observation about the facilities with respects to convenience, cleanliness etc.?

Facilities	How often do you use?	Any comments	Suggestion for Improvement
Living Room	<del>                    </del>		
a. COF	<del>                    </del>		
b. Beddings	<del>                    </del>		
c. Desk/chair	<del>                    </del>		
d. Wardrobe	<del>                    </del>		
e. Others	<del>                    </del>		
Toilet	<del>                    </del>		
Shower Room			
Library			
Typing Room			
TV Room			
Stereo Room			
Laundry Room			
Drying Room			
Sports Room			
Sports Yard			
Barber's			
Shops			
Lobby			
1st Floor			
Ground Floor			
Common Kitchen			
Drinking Hot Water Supply			
Air Conditioning	<del>                    </del>		
a. Cooling	<del>                    </del>		
b. Heating	<del>                    </del>		

Please write any comments or suggestion including or other than the above QUESTIONNAIRE.

10. Thank you for your cooperation and patience in answering.

As a conclusion of your observation about TIC, services and facilities, which one is your evaluation?

- a. Very comfortable
- b. Comfortable
- c. Not so comfortable
- d. Far from comfortability

Please submit the questionnaire to the office in person or through the front desk.

