

AJET ♦ CLAIR ♦ MEXT ♦ MOFA ♦ MIC

Opinion Exchange Meeting

3–4 December, 2012

JET Programme Participants' Relationships with Their Contracting Organisations

JETプログラム参加者の任用団体との関係



JET Programme Participants' Relationships with Their Contracting Organisations

JETプログラム参加者の任用団体との関係

Sabbi Topal

Block 3 Representative

Sally Wals

Translation and Interpreting Coordinator

Alan Inkster

Block 2 Representative

James Kemp

Online Publications Editor

Raygan Solotki

Block 5 Representative

James Thomas

Website Coordinator



ABSTRACT

Contracting organisations, as employers in the Japanese Exchange and Teaching (JET) Programme, play a defining role in JET participants' personal and professional experiences in Japan. The purpose of this report is to define a successful relationship between a JET participant and their contracting organisation by looking at JET participants' perceptions of, and suggestions for, that relationship. The areas of the examined relationships covered in this report are:

- JET participants' expectations of their contracting organisations;
- support provided by and sought from contracting organisations;
- standard communication practices with contracting organisations;
- contracting organisation employees who have the most influence on JET participant relationships; and
- common problems and successes in existing contracting organisation relationships.

This report concludes that:

- JET participants' expectations for their contracting organisations are unique according to individual JET participant needs;
- the majority of JET participants feel they need support from their contracting organisation in their personal as well as professional lives;
- the majority of standard communications from contracting organisations are issued in Japanese,
- the most important person to the JET participant/contracting organisation relationship is the JET participant's supervisor; and
- contracting organisations that are easy to contact, efficient problem solvers are highly valued by JET participants.

INTRODUCTION

JET Programme participants are recruited in their home countries and assigned a placement in Japan with the cooperation of the Ministry of Foreign Affairs (MOFA) and the Council of Local Authorities for International Relations (CLAIR). A participant's placement refers to a prefectural or designated city location and a JET participant's contracting organisation (hereafter referred to as a CO). JET participants' COs, as their direct employers, play a defining role in their experiences in Japan while on the JET Programme. The Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) and the Ministry of Education, Culture, Sports, Science, and Technology (MEXT) also support the JET Programme and may influence JET participants' experiences through interaction with participants' COs.

According to Association for Japan Exchange and Teaching (AJET) records, AJET has reported on topics associated with JET participants' relationships with their COs five times since January, 2000. These reports were 'Evaluating Contracting Organisations' (November 2002), 'JET Contracts and the CLAIR Model Contract' (May 2003), 'Contracting Organisations Evaluation Report' (May 2004), 'JET Programme Participant Expectations' (December 2005), and 'Job Expectations and Assessment' (December 2006). This report provides updated information about the topics addressed in 2004 and 2006, with a specific focus on identifying and proposing solutions for trends between participants' expectations and evaluations of their COs.

The main intent of this report is to examine current JET participants' views on their relationships with their COs and how these relationships influence their professional and personal lives on the JET Programme. This report also aspires to define a common ideal for the JET-contracting organisation relationship through considering JET participants' perceptions of their current relationships and their own suggestions for improvement. AJET hopes that this report will be useful for JET participants and contracting organisations when assessing their current and future JET Programme relationships.

In the context of this report, 'contracting organisation relationships' also refers to relationships with JET participants' workplace colleagues whose actions reflect the will or assignments of their contracting organisation (as opposed to those of their place of work).

In order to provide an in-depth evaluation of JET participant/CO relationships, current JET participants were asked to assess the following:

- JET participants' expectations for their contracting organisations;
- support both provided by and sought from contracting organisations;
- JET participants' primary contacts and key figures at their contracting organisations;
- contracting organisations' communication frequency and clarity; and
- significant contracting organisation-related troubles and successes which JET participants have experienced during their current JET Programme participation.

METHOD

The data in this report is based on an online questionnaire targeted at current JET Programme participants. The questionnaire requested information about their perceived relationships with their contracting organisations and their understanding of expectations and responsibilities from both parties. Of the 326 respondents, 157 (48 percent) were Municipal Assistant Language Teachers (ALTs), 131 (40 percent) were Prefectural ALTs, 15 (5 percent) were Municipal Coordinators for International Relations (CIRs), 14 (4 percent) were Prefectural CIRs, and one was a Private High School ALT. Another 8 respondents (2 percent) refrained from answering the demographic question regarding job type.

Of JET participants who participated in the survey, 111 (34 percent) were first year JET Programme participants, another 105 (32 percent) were in their second year on the JET Programme, 65 (20 percent) were in their third year, 29 (9 percent) in their fourth year, and 12 (4 percent) in their fifth year. Second time JET participants accounted for 2 percent (5) of the responses.

Types of questions included multiple choice, multiple answer, and open-ended comments. The survey was distributed via email, the social networking sites Facebook and Twitter, AJET's website, prefectural JET websites, the CLAIR JET Programme forums, and word of mouth.

JET PARTICIPANTS' EXPECTATIONS FOR THEIR JET PARTICIPANT/CO RELATIONSHIPS

JET participants were asked to rank the influence that various resources provided by CLAIR and their contracting organisation had on their CO-expectations. Respondents chose their terms and conditions of employment, predecessors, and other JET participants appointed to the same CO as having the most importance. These resources were ranked as very influential by 43 percent of respondents, 38 percent of respondents, and 33 percent of respondents respectively. CLAIR publications (e.g., the General Information Handbook, the JET Programme Website, etc.) and JET conferences (e.g., ALT Skills Development Conferences, CIR Conferences, and Orientations) were ranked as having little or no influence on participants' expectations by 57 and 41 percent of respondents respectively.

Despite respondents choosing individual or CO-specific resources when ranking their expectation influences, their open-ended comments suggest that the broader framework of the JET Programme define how they look at their CO interactions. With this mind-set, one respondent noted that they actively compared their CO's actions with that of the CO in a neighbouring city. Also, the majority of expectations reported dealt with matters of support which do not feature in a typical JET participant's terms and conditions of employment, ranging from translation assistance to workplace resources. This highlights the importance of CLAIR's efforts to emphasise that incoming participants are employed by their CO and *not* the JET Programme and suggests that even more emphasis may be needed to make this issue clearer to current JET participants. Survey results indicate that if this distinction can be made clearer, it may help shape participants' expectations to fit their individual COs and not the Programme as a whole.

Trends in JET Participant Expectations

JET Programme participants were also asked to define their general expectations for their COs when concerning their home and work lives. These open-ended answers saw a few trends in expectations held by large numbers of JET participants, but no single element was present in all expectations listed. Expectations mainly focused on CO-JET participant communication and CO-provided support. Approximately 55 percent of respondents expected their COs to actively help with housing, language, or cultural needs, while 24 percent of respondents said they expected their COs to limit their influence to workplace activities. The remaining 21 percent of respondents did not clearly limit their CO expectations to a workplace or home life context.

Of those respondents who desired non-workplace involvement from their CO, the most commonly mentioned expectations included relocation assistance, continued language support, and timely communication. Another 10 percent mentioned a desire for COs to help them in emergency situations, and 20 percent stated they expect their COs to be sensitive to cultural differences when addressing problems or requests. For example, one respondent wrote:

I expect [my CO] to abide by the rules of my contract and understand that occasionally I may have situations arise unique to my situation as a [foreigner] living in Japan.

Although it is equally important for JET participants to exercise cultural sensitivity with their CO interactions, respondents generally did not comment on their own efforts to be culturally understanding when discussing their expectations for COs.

Roughly 10 percent of responses featured concerns about COs respecting a JET participant's independence, suggesting that there may be a small trend of misunderstandings about CO involvement in private lives. Nearly 90 percent of these comments came from respondents who expected no after work hours involvement from their COs, suggesting that adjusted JET participant-CO expectations could clear up these concerns.

A further 10 percent of all respondents said they expected their COs to organise or be aware of their work schedules and activities. COs are often seen as contractual enforcers and mediators for JET participants and their assigned schools, with requests to resolve workplace issues mentioned frequently. Examples of workplace issues most often included feeling under- or over-utilised as per work assignments stipulated in JET participants' terms and conditions of employment. In one case, a CO met a respondent's expectations for school assistance by intervening when municipal ALTs' schedules were overfilled by their visit schools.

It is also interesting to note that a majority of JET participants acknowledged that they have no formal training or experience for their jobs in Japan, and 3 percent of respondents expected their COs to provide job training or professional development. On this topic, one respondent said,

Essentially, as [the CO] hire[s] people who may not have experience, I expect that the CO will be willing to teach me how to do the job.

Approximately 8 percent of respondents mentioned expectations for work or cultural evaluations. A further 3 percent of responses featured frustration with perceived invasion of privacy or confusion about standards expected by COs after receiving work or cultural evaluation. One respondent wrote, on his or her gradual perception of the CO's expectations,

I [expected] my CO to be very constricting concerning my work and home life. The rules are strict and often not explicitly stated.

On the opposite end of the spectrum, a few responses also indicated that COs and JET participants are communicating well to establish the specific sources and reasons behind CO requests and actions. Five responses similar to, 'I [expect to] be included in some of [the CO's] decision making when it comes to ALT and CO matters,' indicate that COs are treating JET participants similarly to Japanese employees and are making efforts to integrate them in the workplace. One respondent also noted that he or she expects to be held to the same non-work standards and rules as those of other Japanese public servants.

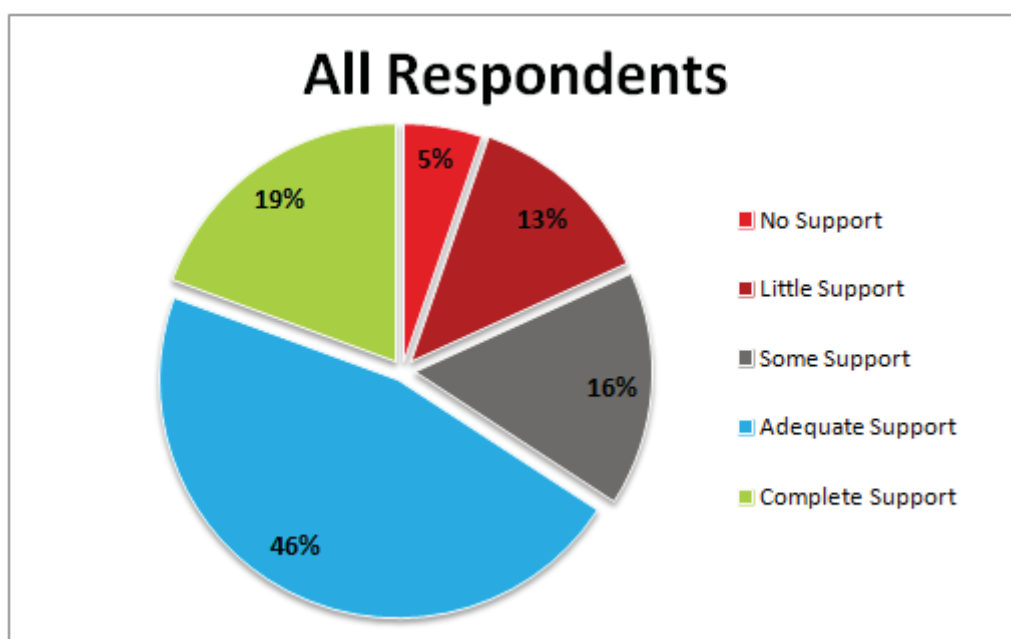
Based on expectations reported by respondents, JET participants typically identify support from their CO as the main pillar of their CO relationship, although the JET Programme does not require supervisors to assist with support outside of work-related matters. Communication and cultural exchange play a secondary, complimentary role to support received. One respondent specifically identified support from a supervisor as a hallmark of his or her JET experience:

At my previous CO I was lucky to have a great supervisor who ... communicated with [me] often and also was kind enough to help me with anything in my personal life ... I felt this was what a CO/supervisor should be like—this is one of the features of the JET Programme.

SUPPORT SOUGHT AND RECEIVED FROM CONTRACTING ORGANISATIONS

JET Programme participants reported bringing a variety of issues, both personal and work related, to their COs. These included, but were not limited to: scheduling conflicts, issues with school policies, and late lesson plans or schedules. Respondents also addressed visa renewals, tax issues, residence cards, and other administrative issues with COs. Some JET participants experienced trouble when requesting assistance, and at least 24 percent of respondents reported their COs did not resolve an issue in a timely matter, while 9 percent of respondents reported that some of their issues were never resolved at all. However, most JET participants do feel adequately supported by their COs, as shown in Figure 2.1.

Figure 2.1. Reported overall life and environment needs support provided by COs



According to survey responses, COs' willingness or ability to respond to personal issues was mixed. Despite the fact COs are not expected to assist JET participants with non-work concerns, some COs were very willing to help JET participants with personal needs, with examples ranging from assisting buying train tickets to recommending good local restaurants. A minority of COs declined to provide support beyond that listed in JET participants' terms and conditions. One respondent reported a contractually-based understanding of the limits of their COs' support capabilities:

Our BOE [is] not willing to assist with any outside [of] work issues. They follow the prescribed requirements, so, for example, they assisted with getting a mobile phone because that is a requirement, but would not assist with getting a car in any way, as [my] position is not flagged as needing a car.

The most common personal issues brought to COs concerned housing matters. These requests ranged from utilities questions to household appliances, implying that a majority of COs do provide housing and larger furnishing support to their JET participants. Subsidised rent was reported to be a very common support method and was always referenced positively. Survey participants also found that having clean living quarters

with essential furniture provided upon arrival was very important. Any and all help with relocating to Japan was welcome and appreciated, as the following respondent noted:

They organised a new fridge and a new TV for me when both of mine weren't working when I arrived.

Another respondent stated his or her appreciation for the extra effort his or her CO and supervisor put into helping him or her move to Japan:

My supervisor worked extremely hard to clean my apartment ... The CO allowed her to spend many hours with me cleaning, buying new furniture, and explaining the details of a Japanese apartment. Very helpful, and far beyond what I would have expected.

JET participants also commonly went beyond their terms and conditions to request Japanese language support from their COs. This was usually reported as requests for translation or interpretation of mail or bills with difficult Japanese. However, some respondents did not feel comfortable bringing any personal issues, including those that would affect their work performance, to their COs due to privacy reasons. Sometimes, when COs provided extra help, the line between work relationships and personal relationships became blurred, as one respondent reported:

My CO allowed my supervisor to change her class schedule so that she could accompany me to the hospital after my car accident to do translations. I appreciated that. [However, my CO] failed to protect my privacy in the office, letting details of the accident, my health thereafter and the nature of my pre-existing health condition become public knowledge.

CO-Provided Work and Professional Development Support

Approximately 55 percent of respondents indicated that their CO supported some or all of their requests for access to work-related conferences, skill training, or language-learning opportunities. At least 7 percent of respondents reported having their requests declined, and 36 percent of respondents reported having made no requests. The amount of support received varied significantly amongst JET participants, with the respondent below reporting maximum support:

... I asked about taking a TEFL exam. [My CO] provided all of the information for me and the application for the CLAIR grant, which I received. They were very supportive of me taking the course. They also [sent] my school information about TEFL seminars in the area and ask the school to allow me to go without using [paid leave] if I wish to attend.

The common reason for denying requests seemed to be the costs involved for time off, travel, or course fees. Another respondent reported:

We are given information about some of the courses available (e.g. TEFL) [but] [are] often discouraged from attending some if we have to miss school.

Finally, in an AJET report presented in May of this year entitled 'The Acquisition of Japanese Language and Culture by JET participants', one of the recommendations suggested providing study leave for JET participants interested in devoting non-class time to learning the Japanese language. As a follow-up to this recommendation, this report found that many people approached their COs for study leave and received mixed reactions. One respondent reported a specific lack of study leave in comparison with other compensated leave, saying:

I'm generally allowed to take 'business trips' for things like presenting at conferences in my prefecture, going to Tokyo Orientation, doing English camp etc. One thing I wasn't allowed to do that I really wanted was to take study leave during the summer vacation.

JET participants' perceptions of study leave do not seem to match their COs' requirements at this time. More information on the appropriate or common methods for the request and use of study leave at a Japanese workplace may further assist with work and professional development support for JET participants.

Special Leave and Emergency Support

Respondents reported that their requests for special leave (sick leave, supplementary leave, emergency leave, etc.) were usually met to their satisfaction. At least 36 percent of respondents indicated their requests had been responded to excellently or well. Approximately 9 percent said their response had been satisfactory, 4 percent described responses as fair, and 5 percent said they had received poor responses. Also, 46 percent of respondents said they had yet to make special leave requests.

When asked to consider support provided in emergency situations, nearly 15 percent of survey participants reported an excellent response, and 16 percent reported their CO had responded well. Approximately 5 percent of respondents reported that COs responded both 'satisfactorily' and 'fairly', and 4 percent said their COs had responded 'poorly' in the past. In the case of natural disasters, some participants noted a slow response time:

Living in Southern Nara during typhoon Talas, I was only contacted after the storm passed by my CO via the municipal PA. This was after my embassy had already made contact with me.

Another respondent wrote:

When the Tohoku earthquake struck and the Fukushima nuclear situation was ongoing, the communication from the CO was slow and ineffective.

Outside of natural disasters, some JET participants noted that, in the context of personal emergencies, their COs were lacking in perceived empathy. This occasionally manifested in refusals to grant use of prescribed special leave and refusals to compensate work-related medical expenses. These instances mainly seemed to stem from miscommunication or misunderstanding of special leave requirements, as one respondent reported:

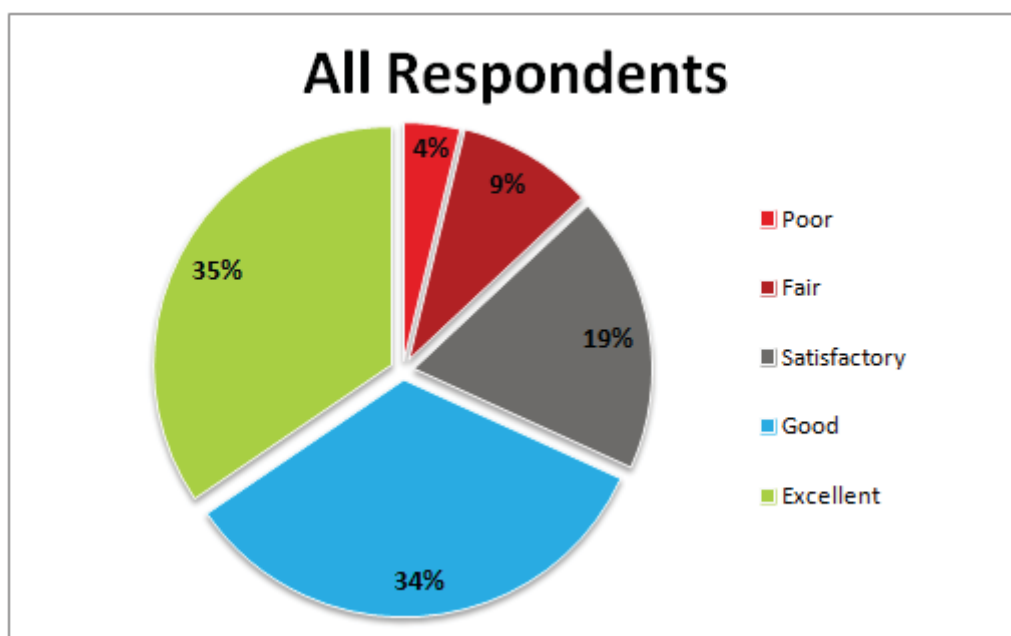
I had to go home unexpectedly two years ago because my grandfather was very sick. He ended up passing away while I was in flight. When I returned ... my supervisor [tried] to refuse me the bereavement leave promised in my contract ... [and] asked me what date exactly my grandfather died.

Many respondents seemed unaware that special and emergency leave in Japan must often be requested in a different manner than that in JET participants' home countries. Confrontations over leave requests can bring added stress to already stressful situations, whereas a better understanding of the typical Japanese leave system could easily prevent misunderstandings like that of the respondent above. JET participants and COs should be further encouraged to review even the most 'common sense' aspects of participants' terms and conditions of employment, and JET participants should be more aware of potential cultural misunderstandings.

Other survey respondents had strong praise for the assistance provided by their COs in personal emergencies. Positive reports of CO responses to personal emergencies were often cited as major affirmative influences to the overall JET participant-CO relationship, as one respondent detailed:

*The **best** support my CO provided was ... when I was diagnosed with retinal detachment. ... My CO arranged for me to be hospitalized in the city, and everyone from the BOE came to visit me.*

Figure 2.2. Reported overall ratings of support provided to JET participants by COs



Overall, respondents regarded the level of support provided by their COs highly, as shown in Figure 2.2. Additionally, 85 percent of JET participants who rated their CO's overall support as 'excellent' or 'good' also rated their overall CO relationship at a higher than satisfactory level. Clear communication between JET participants and COs can help determine what assistance a JET participant needs to have comfortable home and productive work experiences while in Japan.

COMMUNICATING WITH CONTRACTING ORGANISATIONS

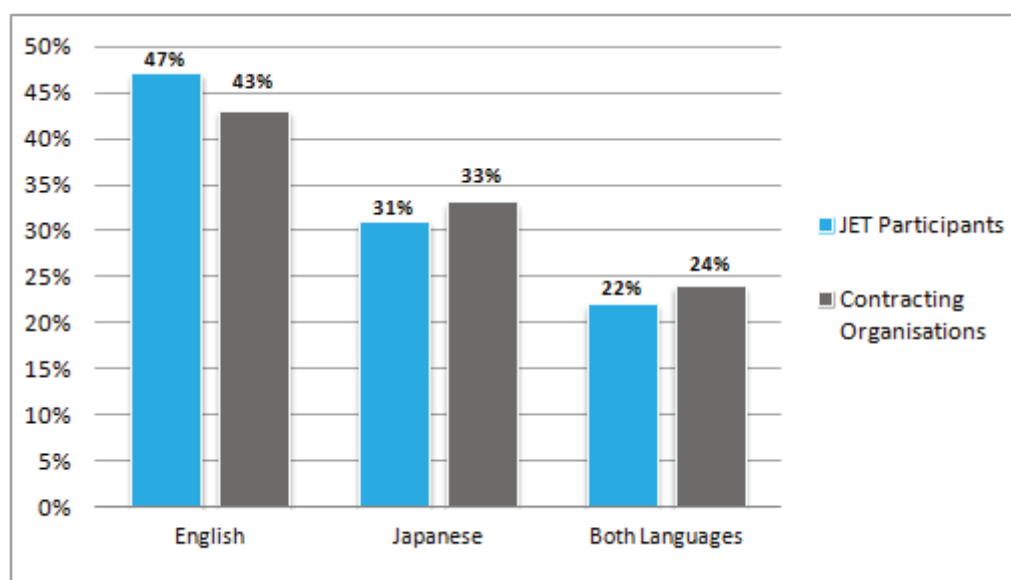
When asked about communicating with their COs, 91 percent of respondents stated that they interact with their CO face to face at least once a year, with 87 percent of these interactions being on a monthly or more frequent basis. According to respondents, email was the second most utilised method of communication between JET participants and COs, with 65 percent of respondents being contacted via email by their COs on a monthly, weekly, or daily basis. A further 63 percent of respondents reported attending a CO-related orientation or seminar at least once a year. Approximately 45 percent of respondents also said they received any kind of print mail or fax publications from their COs each year.

Regarding other opportunities for communication, approximately 54 percent of respondents reported interacting or communicating with their CO outside of work-related situations at least once per year. Nearly 50 percent also stated that they attended after-hours CO-related work events, such as camps and cultural events.

Languages Utilised by JET Participants and COs

While almost all (99 percent) of the survey respondents reported feeling comfortable communicating in English, only 48 percent reported the same about communicating in Japanese. An additional 21 percent reported feeling comfortable communicating in other languages, though only one respondent noted actually using another language (German) with his or her CO. More survey participants reported using English than Japanese to communicate with their COs, as shown in Figure 3.1 below.

Figure 3.1. Languages utilised by JET participants and COs for JET participant/CO communication



Among respondents who reported receiving communications only in Japanese from their CO, one in five reported being uncomfortable communicating in Japanese. If this ratio is applied to the entire current body of JET Programme participants in Japan, then it may be assumed that nearly 300 JET participants are in situations where they cannot communicate clearly with their COs. More and more JET participants are studying Japanese,¹ but a fluent command of Japanese is not advertised as a requirement for incoming ALT

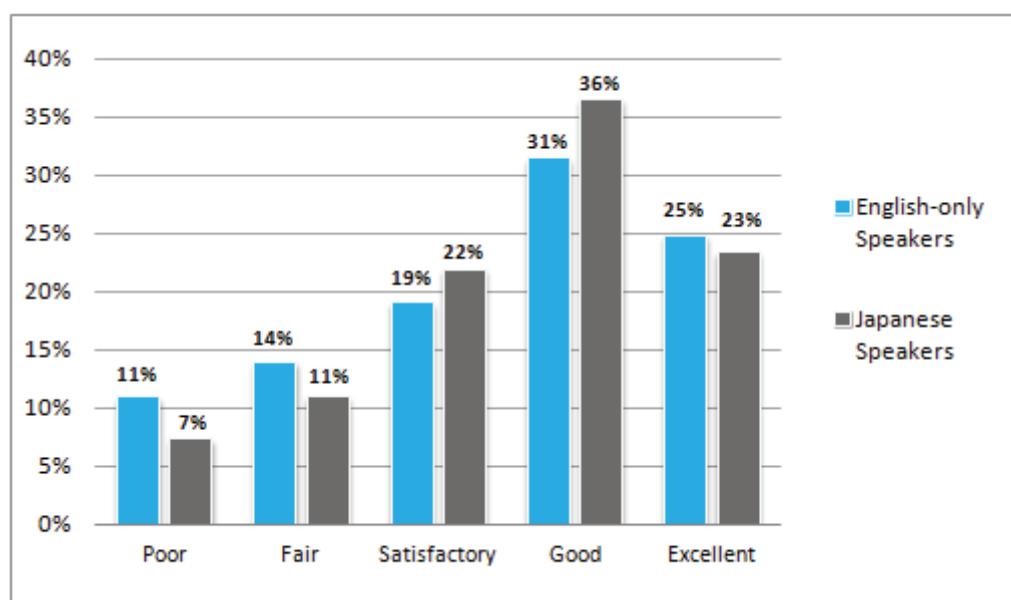
¹ Hagan, A., Cross, L.M., Rollason, M., & Blenkhorn, S.J. (2012). "The Acquisition of Japanese Language and Culture by JET Participants." *Published by the Association for Japan Exchange and Teaching.*

JET participants.² While the current eligibility criteria for the JET Programme does require applicants to “make effort to study or continue studying the Japanese language prior to and after arriving in Japan” and states that “additional evaluation is given to applicants who have a high level of Japanese ability”, some JET Programme ALTs may face strenuous situations due to language barriers after arriving in Japan.

When asked to assess the ease of communicating with their CO, approximately 63 percent of respondents reported that they felt they were clear and understood usually or always. The remaining respondents were divided between 20 percent who reported ‘frequent’ understanding and 17 percent who reported occasional or infrequent understanding. Out of survey respondents who reported being comfortable with only English communication, those who reported usually or always understanding their CO dropped to 57 percent, frequent understanding of their CO stayed at 20 percent, and occasional or infrequent understanding of their CO rose to 23 percent.

Overall, 58 percent of respondents said they rated their communication with their COs as good or excellent, 20 percent rated it as satisfactory, and 22 percent thought there was room for improvement. The opinion of COs’ communication was lower among English-only speakers than among those respondents who reported they were comfortable communicating in Japanese.

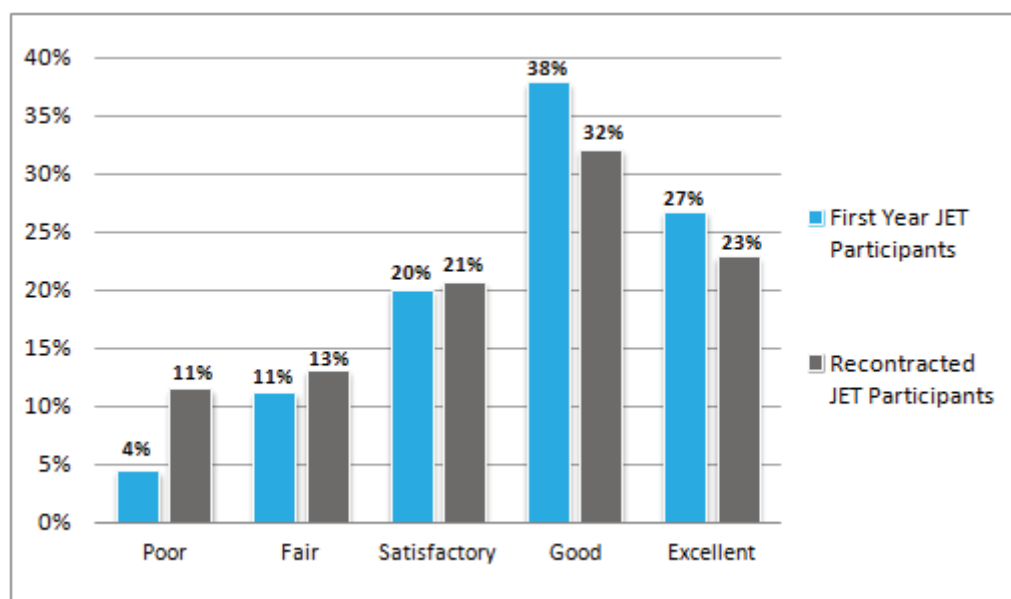
Figure 3.2. Reported overall ratings of JET participant/CO communication among English- and Japanese-speaking participants



Instead of overall communication ratings improving over time, based on survey results, JET Programme participants who began their Programme participation in 2012 were more likely to have a higher opinion of their CO’s communication than second, third, fourth, and fifth year JET participants, as shown in Figure 3.3. This could be because JET participants’ communication contacts, such as their supervisors, workplace coordinators, and Prefectural Advisors (PAs), at their COs are more likely to change the longer they stay in Japan.

² The Council of Local Authorities for International Relations. (2010). *The JET Programme: Eligibility Criteria*. Retrieved from <http://www.jetprogramme.org/e/aspiring/eligibility.html>

Figure 3.3. Reported overall ratings of JET participant/CO communication among first year and recontracted JET Programme participants



In terms of initiating communication, a majority of 85 percent of respondents said they knew who to contact at their CO about specific concerns. The remaining 15 percent reported hesitation to contact their CO. Despite the fact JET participants are advised many times to personally confirm necessary contact details for their supervisors and COs, a few respondents still reported confusion about how to contact their CO. Among this minority, one respondent wrote:

*I would have liked to know who my contact at my CO was and how to reach them ...
When I was in a car accident I called a fellow JET ALT, not my supervisor, caretaker,
or anyone who was related to my CO.*

CO CONTACTS AND PERSONAL RELATIONSHIPS

In order to explore which personal relationships influence the overall JET-CO relationship, survey respondents were asked to rank the importance of their CO's individual employees or 'CO contacts' that work with them directly. Within CO contacts, supervisors were chosen by over 90 percent of respondents as overwhelmingly important to the relationship. The JET Programme General Information Handbook (GIH) defines a JET participant's supervisor as "the head of the organisation in which the JET participant is posted" and further explains that:

There is another person who is also often referred to as your 'supervisor' who is called tantosha in Japanese. When you arrive, you will probably be introduced to your tantosha, a person at your school or office who will look after your work affairs and assist you with other needs if you ask.³

Supervisors were defined in the corresponding report survey as 'a CO's direct personnel manager of JET participants' and were usually perceived as the face of the CO by respondents. Despite the survey definition, some respondents may have defined the term 'supervisor' in a different way, due multiple colloquial uses of the term within the JET participant community.

Survey results show that training for supervisors does indeed have a direct influence on JET participants' experiences, as one respondent reported below:

I got a new supervisor in April, who had never supervised a JET before. He was rather standoffish at first, but once he went to the supervisors' conference, he really opened up to me and preemptively asked me about signing up for courses and how my driver's license conversion was going, etc.

Another respondent even reported on supervisors other than his or her own as having an influence:

... Other supervisors I have met are incredibly interested in cross cultural exchanges and keen to get to know and assist new arrivals. I'm not sure if possible but it would be good for BOEs to receive training on profiling of what kind of attributes make a good supervisor.

JET participants' workplace coordinators vary in their importance based on a JET participants' distinction of their CO's realm of influence. Most prefectural respondents reported that their workplace coordinators are their first point of support or communication with their CO, while others said they consider support from their workplace coordinators (or other coworkers) to be workplace-based instead of CO-related. With this dichotomy in mind, 35 percent of JET participants rated workplace coordinators as a large influence and 48 percent rated workplace coordinators as a negligible influence to their CO relationship.

PAs who are also JET participants were reported to be either very important or not applicable to the JET-CO relationship. As an 'other' rating answer, many respondents also mentioned local CIRs as influential, with positive and negative effects. One respondent reported:

Our [local] CIR is present during our recontracting interviews and talks to those that recontract us very often. This makes me very uncomfortable.

If such concerns are found in future surveys or conversations, then CIR roles may need to be clarified within CO communities if JET participants feel that the CIR and PA roles are being applied similarly when managing their workplace assignments and support systems.

³ The Council of Local Authorities for International Relations. (2012). *The Japan Exchange and Teaching Programme 2012 General Information Handbook*, p.49. Retrieved from http://www.jetprogramme.org/documents/pubs/GIH2012_eng.pdf

Changes in CO Contacts

Disregarding respondents who joined the JET Programme in this year, 37 percent of respondents said that their CO contacts have remained the same or similar during the duration of their Programme participation. At least 12 percent of respondents said that their contacts had frequently changed. In these cases, difficulties arose in the workplace and in the JET participant/CO relationship, as one respondent explained, *'There is almost no one left in the office that was here when I came. It makes it hard to build a lasting rapport.'*

While 5 percent of respondents reported having some influence or input over the choice of new CO contacts, nearly 29 percent of respondents reported CO contact changes that affected their work or relationship in a significant manner. One respondent elaborated with the following example:

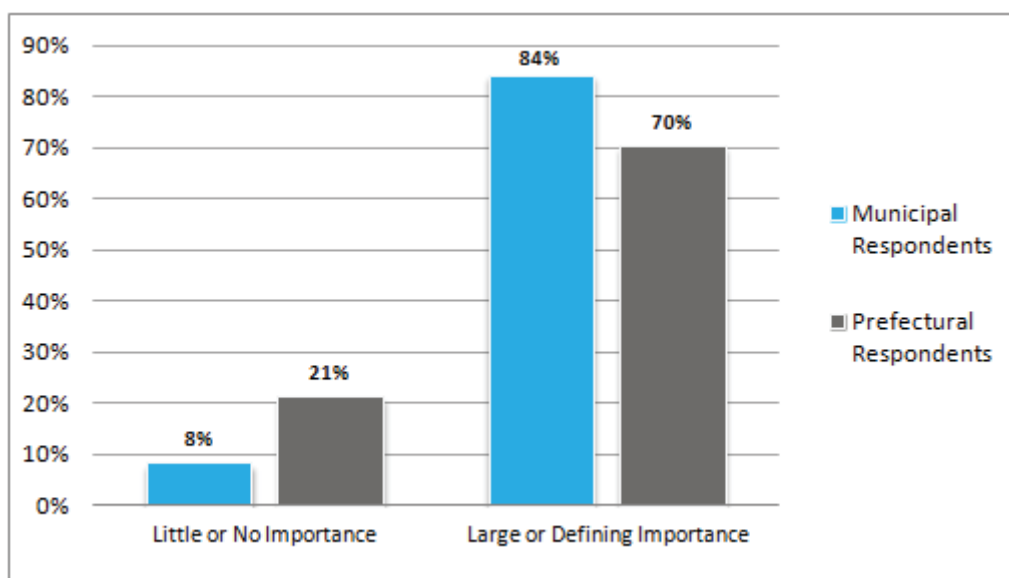
[My] supervisor has changed 3 times in the last year. The first supervisor was excellent and really cared about us and gave us plenty of information. The [second] supervisor was terrible ... [and the] third supervisor tries to minimise [our] contact with her. The new ALTs that came in August have met her maybe three times (despite being in the same office for a month).

Additional respondents mentioned work or relationships standards inconsistencies with new CO contacts. Within these respondents, several said that previous decisions were rescinded or reversed, and others said their new CO contact was left to trust the JET participant's word on past situations due to lack of documentation. A careful record of decisions kept by supervisors or workplace coordinators would be beneficial for JET participants, with the understanding that situations may change and lead to different CO decisions in the future.

OVERALL JET PARTICIPANT/CO RELATIONSHIP EVALUATIONS

At the conclusion of the survey, respondents were asked to rank the importance of defining CO actions, contacts, and resources on their actual current relationships. JET participant's supervisors were found to have the greatest effect out of all considered variables on JET-CO relationships. Within this, supervisors were found to have more of an effect on JET participants who frequently interact with their CO in person. Overall, 78 percent of all respondents ranked their supervisor as a 'large' or 'defining' influence. This number shifted among municipal and prefectural JET participants, as shown in Figure 4.1.

Figure 4.1. Reported influence of supervisors among municipal and prefectural JET participants



Over 72 percent of respondents said that their CO's overall communication was a defining or large factor in their relationship. Approximately 56 percent of respondents rated their received workplace support as influential to their relationship, and an additional 47 percent of respondents reported life style or social support as important as well. Mutual understanding of JET participants' terms and conditions, workplace coordinators, and JET participant PAs were also reported as supplementary influences to CO relationships by 47, 35, and 17 percent of respondents respectively.

Regarding overall relationships with COs, 88 percent of all respondents reported a satisfactory, good, or excellent current relationship, as shown in Figure 4.2. The survey found only a slight shift in satisfaction ratings between prefectural and municipal JET participants, as 89 percent of prefectural respondents reported a satisfactory relationship compared with 87 percent of municipal respondents. However, a greater gap in satisfaction ratings existed between CIRs and ALTs, as shown in Figure 4.3. In this case, 87 percent of CIRs reported a good or excellent relationship, while 74 percent of ALTs reported the same. No CIR respondents reported a 'poor' relationship rating, perhaps because 93 percent of CIR respondents reported daily in-person interaction with their COs.

Figure 4.2. Reported overall ratings of JET participant/CO relationships

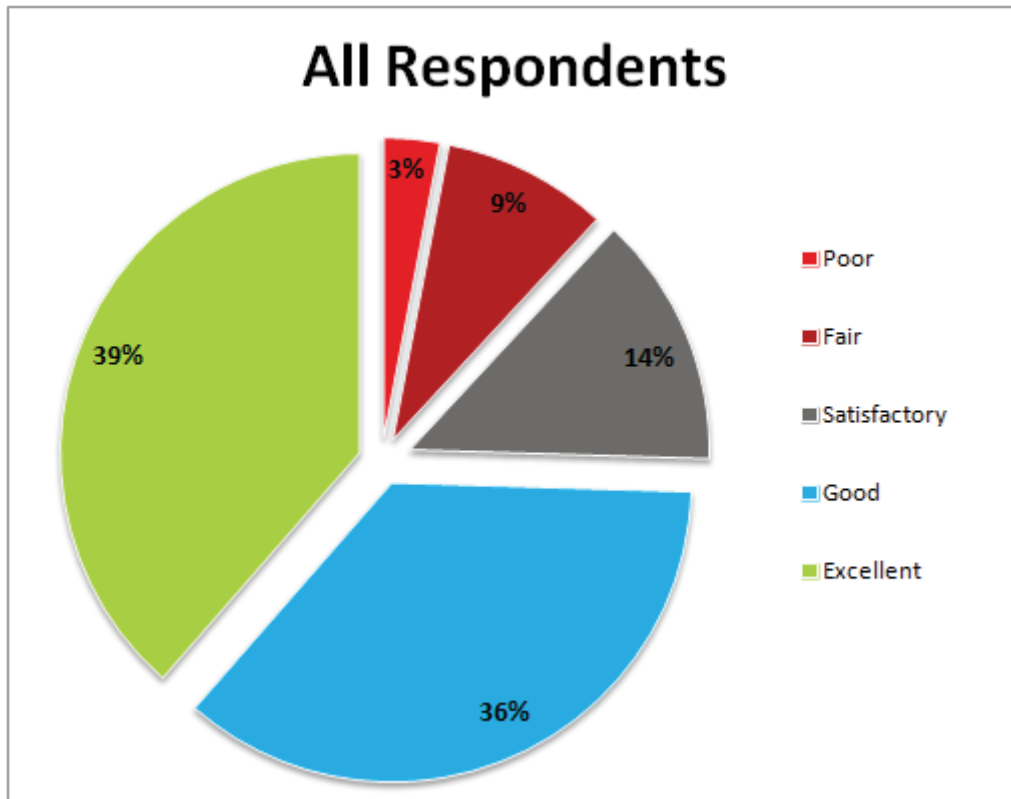
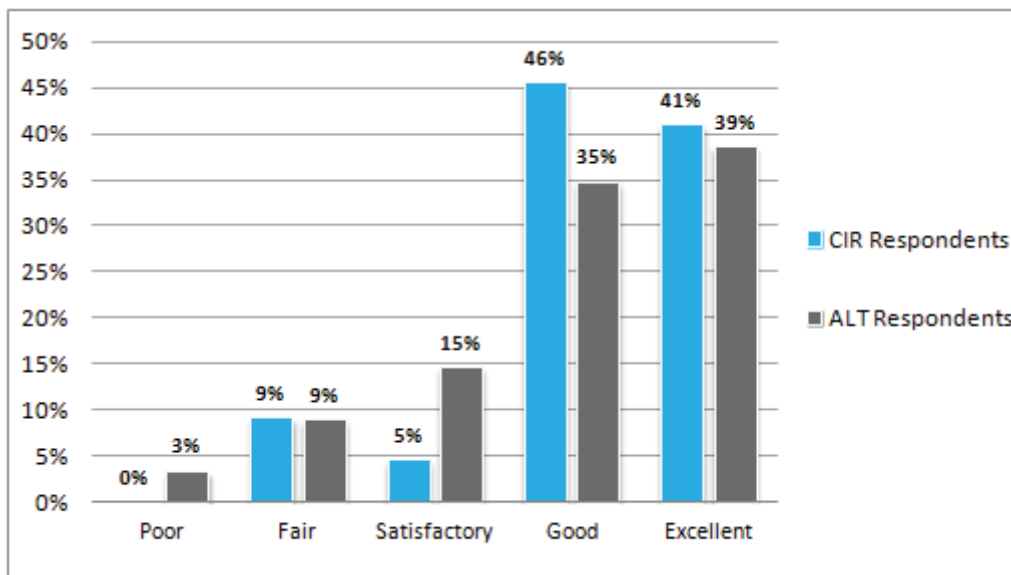


Figure 4.3. Comparison of CIR and ALT overall ratings of JET participant/CO relationships



Respondents were also asked about their COs' overall problem-solving capabilities and the effect of these capabilities on their relationships. From this perspective, 76 percent of respondents reported no problems reaching resolutions with their CO. Almost 92 percent of these respondents also rated their overall CO relationship as 'satisfactory' or higher.

CONCLUSION

Based on survey results, the ideal JET participant/CO relationship features: clear, frequent communication between JET participants and their COs; work and lifestyle support that match individual JET participants' needs; and an active, culturally aware supervisor. Contracting organisations which can respond to JET participants' concerns or problems in a timely manner are also seen as ideal employers.

JET participants should remember that they are not employees of the JET Programme, but of their individual COs. Further emphasising this distinction during orientations and in JET Programme materials could help to ensure CO expectations are based on realistic and accurate grounds, not broad Programme-wide assumptions or general guidelines. In order to foster realistic expectations which may be easily met by COs, JET participants should be encouraged to review their needs and expectations with a CO contact upon arrival in Japan. It could also be helpful for pre-departure orientations to promote individual JET-CO communications and to emphasise that each JET participants' work requirements will be dependent on their CO. If there is no specific information available on an incoming JET participant's placement at the time of orientations, it could be beneficial to present the participant with several hypothetical situations to keep their expectations broad.

More cultural information on the role of public employees in Japan could also be presented to JET participants to ensure that their expectations are culturally accurate. Many JET participants expressed dismay at CO involvement in their private lives where it is culturally normal for a workplace in Japan to assume responsibility for their employees. There have also been problems which have arisen from differing cultural interpretations of clauses in JET participants' terms and conditions of employment, such as a varied understanding of the term 'sick leave'. As definitions are seen as 'common sense' to both parties, no discussion of key terms happens before disagreements occur.

While the 'JET Related Issues and Concerns' section of the General Information Handbook (GIH) details many situations relevant to JET participant work and life, a supplementary list of key definitions or terms and conditions awareness points could prevent cultural misunderstandings. A collective yearly review of the GIH by all JET participants and supervisors could also help clarify JET participant and CO expectations.

As individual JET participants desire differing amounts of support, clear communication of individual JET needs should be presented upfront to COs when JET participants first arrive at their assignments. To this extent, AJET would like to suggest the creation of a short document with the most frequently sought support from COs so JET participants can consider their future needs while in Japan. This document could provide space for detailing CO-specific emergency, leave, and home support procedures, as available.

COs should also be aware of the Japanese-English language barrier which some ALTs face and be prepared to offer additional English language support as needed while protecting JET participants' privacy. Also, COs who wish to communicate only in Japanese with their JET participants should consider designating a need for a Japanese-speaking ALT during the JET placement process if possible. JET participants who find themselves in difficult language situations should do their best to improve their own language and communication skills while seeking help from support services. JET participants should also be prepared to utilise their Japanese communication abilities where available and be clear when they desire no assistance from their CO in this area.

As of now, COs are advised to evaluate their JET participant employees on a semi-yearly basis. For the next survey on JET-CO relations, this report suggests that AJET ask JET participants about their access to these evaluations. Also, the possible creation of a yearly evaluation process to be completed by JET participants for COs could make JET participants more aware of issues they can work to improve personally, at the very least.

This report recommends that AJET survey JET participants on their CO relationships every three to five years, in order to keep information on these relationships pertinent and to track relationship trends over time. Additionally, this report recommends that future surveys on this matter include questions on: JET participant/CO communication of support needs, JET participants' physical presence within their CO offices, and the affect of JET participant/CO relationships on re-contracting decisions.

Finally, in the future, it would also be beneficial for AJET to distribute surveys about key issues such as communication abilities, support provided, and overall ratings to COs themselves, in order to create a more balanced view on JET-CO relationships for the benefit of both parties.

QUESTIONS

- 1 What resources, other than the JET Supervisor Handbook, exist to establish the expectations of COs for their JET participants?
- 2 What kinds of support do MOFA, MIC, MEXT and CLAIR expect COs to provide JET participants? Likewise, how are JET participants expected to find support for lifestyle (and other such) matters when their CO chooses not to support them? When should JET participants typically utilise the JET Programme support system, such as the JETLine and AJET's Peer Support Group, and other services for foreign citizens in Japan, instead of asking their COs for support?
- 3 How much does MIC expect a CO to spend on supporting an average JET participant over the course of their JET Programme participation?
- 4 Some respondents mentioned the GIH as being their go-to source for JET/CO relationships and expected their CO to honor the GIH in its entirety. While AJET recognises that each individual CO and JET participant have their own needs, how much of the GIH should JET participants expect COs to honor?
- 5 Does MOFA have any specific guidelines for preparing JET participants for their individual placements at pre-departure orientations? Is there a standardised way to prepare JET participants for their individual placements when they are not contacted by a predecessor or given details about their CO prior to pre-departure orientations?
- 6 AJET recognises that JET participants work for their COs, not for the JET Programme, but many of our survey respondents indicated confusion on this matter. In addition to the current seminars offered at Tokyo Orientation, could AJET help with emphasising JET participants' responsibility to their individual COs and clarifying their understandings of their individual terms and conditions?
- 7 What processes are currently in place to match participants with COs when language bears a possible obstacle? For example, do CLAIR or MOFA have any policies in place to provide COs with language support if they are assigned a JET participant who does not have communicative or basic Japanese ability?
- 8 A number of survey respondents suggested that COs follow guidelines or JET participant suggestions when choosing new JET supervisors. Currently, are there any guidelines given to COs on how to choose a new supervisor during a changeover and, if not, would CLAIR consider creating some with AJET's assistance?
- 9 There are numerous professional development opportunities open to JET participants, with some conferences (such as mid-year Skills Development Conferences) considered compulsory for JET participants. It is also AJET's understanding that supervisors are invited to similar conferences for supervisor training once a year. Besides this, what other ongoing training opportunities exist (or could be created) specifically related to a supervisor's role?
- 10 As AJET is interested in surveying COs for their views on JET participant/CO relationships, would it be possible for AJET to assist with the creation of current CO surveys or by providing further findings from AJET's JET participant surveys regarding CO relations?
- 11 Are there any specific topics within this report which CLAIR or the Ministries would like to see explored further in the next AJET report on this topic?

報告書の要約

任用団体は、「語学指導等を行う外国青年招致事業」(JETプログラム)に参加している雇用者として、JET参加者に公私にわたって日本での経験に重大な役割を果たす。本報告書の目的は、JET参加者には任用団体との関係に対する理解、そしてその関係についての提案を振り返る事で、良好な関係を定義する事である。下記の話題は報告書の中で取り上げられた:

- JET参加者の任用団体に対する期待
- 任用団体が提供する・任用団体に求めている支援
- 任用団体との典型的なコミュニケーションのあり方
- JET参加者に最も影響を及ぼす任用団体の職員
- 現在の任用団体との関係に当たるよくある問題と成功例

結論

- それぞれのJET参加者の個人的なニーズによって、JET参加者の任用団体に対する期待は異なる。
- 公私にわたって、大部分のJET参加者は任用団体からの支援は必要と感じている。
- 任用団体からの基本的なコミュニケーションの大部分は日本語で発行されている。
- JET参加者と任用団体の関係の中で一番大切な人はJET参加者の担当者である。
- 連絡が取りやすい、効率的に問題を解決する任用団体はJET参加者に高く評価されている。

はじめに

JET参加者は自国で応募されて、外務省と財団法人自治体国際化協会(CLAIR)の協力で日本においての配置が決められる。参加者の配置とは、政令指定都市若しくは都道府県の場所と、JET参加者の任用団体という2つの意味がある。JET参加者の任用団体は、直接雇っている団体として、JETプログラムで日本にいる時期に重大な役割を果たす。総務省も文部科学省もJETプログラムを支えて、任用団体との交流を通じてJET参加者の経験に影響を与えるかもしれない。

JETプログラム参加者の会(AJET)の記録によると、2000年1月以降AJETは5回JET参加者の任用団体との関係について報告した。その報告書は‘Evaluating Contracting Organisations’(任用団体の評価、2002年11月)、『JET Contracts and the CLAIR Model Contract’(JET任用規則とCLAIRの標準任用規則、2003年5月)、『Contracting Organisations Evaluation Report’(任用団体評価の報告書、2004年5月)『JET Programme Participant Expectations’(JETプログラム参加者の期待、2005年12月)、『Job Expectations and Assessment’(仕事の期待と評価、2006年12月)である。この報告書は2004年と2006年に取り上げられた情報を最新にして、参加者の任用団体に対する期待と評価を明確にし、解決方法を提供する事に注目をする。

本報告書の主な目的としては、現在のJET参加者の任用団体との関係についての意見と、公私にわたって、その関係の日本での生活に与える影響を見る事である。JET参加者の関係に対する理解と自らの改善提案を考察する事によって、この報告書は、共通しているJET参加者・任用団体の理想的な関係を定義する事も目指す。AJETは、現在と将来のJETプログラムの関係を評価する際、本報告書がJET参加者と任用団体に役立つと望んでいる。

本報告書の対象範囲は、任用団体の意思や任務を代わりに行うJET参加者の職場の職員も、任用団体と同じ扱いである。

JET参加者と任用団体の関係を明らかにする為に、現役JET参加者は以下の事を評価するように尋ねられた:

- JET参加者の任用団体に対する期待
- 任用団体が提供する・任用団体に求めている支援
- JET参加者の、任用団体での主な接触者やキーパーソン
- 任用団体のコミュニケーションの頻度と明確さ
- JETプログラムに参加している間に経験した重要な任用団体に関する問題と成功例

方法

本報告書にあるデータは現役JET参加者を対象に行われた調査の結果に基づいている。

調査では、任用団体との関係と、JET参加者自身の双方に対する期待と責任の理解に関する情報を求めた。回答者の構成は、326人の内、157人(48%)が市町村の外国語指導助手(ALT)、131人(40%)が県庁・政令指定市所属のALT、15人(5%)が市町村の国際交流員(CIR)、14人(4%)が県庁のCIR、そして1人が私立の高等学校で勤めている。更に8人(2%)がこの統計的な質問に答えなかった。

この調査に回答したJET参加者の内、111人(34%)が1年目JETプログラム参加者、更に105人(32%)が2年目JETプログラム参加者、65人(20%)が3年目、29人(9%)が4年目、12人(4%)が5年目であった。2回目JETプログラムに参加している回答者が5人(2%)であった。

質問の形式は、多岐選択式・重複回答・自由回答形式からなっている。調査は電子メール、ソーシャルネットワークワーキングサイトであるフェイスブックとツイッター、AJETのウェブサイト、各都道府県のウェブサイト、CLAIRのJETプログラムのフォーラム、そして口コミといった手段で配布された。

JET参加者と任用団体間の関係に関する JET参加者の期待

“任用団体に関する期待”に関して、JET参加者は、参加者が所属する任用団体とCLAIRから提供される様々な情報源が及ぼす影響をランク付けするよう回答を求められた。回答者は、任用規則、前任者、そして同じ任用団体に所属しているJET参加者を最も重要な情報源として挙げた。これらの各情報源に関して、回答者の43%が任用規則、38%が前任者、33%が他のJET参加者と、ランク付けした。CLAIRの出版物（例えば任用団体用マニュアル、JETプログラムのウェブサイト）とJETの研修会（例えばALT指導力等向上研修、CIRの研修会とオリエンテーション）に関しては、57%の回答者がほとんど影響ない、47%が全く影響ないと回答した。

参加者がその影響をランク付けする際、個人の状況に、または参加者が所属している任用団体の状況に当てはまる情報源と回答する一方、自由回答の中では、JETプログラム自体の幅広いフレームワークは参加者達が任用団体との関係をどう見るかに影響があるというコメントがあった。ある回答者はこの見方を持って、積極的に隣の都市の任用団体の活動と自分の活動を比較していると言及した。更に報告された“期待”の多くは、翻訳の支援や職場での情報源等と、幅広くJET参加者の任用規則にはない支援に関するものだった。赴任先はJETプログラムではなく任用団体である事実を新規JET参加者に教えるCLAIRの努力の大切さを明確にし、現役JET参加者へ更に明確にする必要があるかもしれないということも示す。調査の結果によると、この違いを更に明確にすれば、参加者の期待はJETプログラムではなく、各任用団体の状況に合わせる効果が生まれると考えられる。

JET参加者の期待の傾向

JET参加者は仕事と生活に関する期待を明確にするように問われた。このような自由回答形式の質問にはいくつかの傾向が見られるけれど、全ての回答に出た共通する要素はなかった。期待はほぼ任用団体・JET参加者間のコミュニケーションと任用団体が提供する支援に注目された。55%の回答者は任用団体に期待するのは、住宅・言語・文化に関するニーズに積極的に対応することだとする一方、24%の回答者は任用団体からの支援は職場に限るものとした。残りの21%の回答者は任用団体に対する期待を仕事に限るべきかどうか回答を明確にしなかった。

職場以外の場面で支援を期待していた回答者の中で、一番よく出た期待は再配置の際の支援、語学勉強の継続的な支援、そして時間的に適切なコミュニケーションであった。更に、10%は緊急事態の際に支援を希望して、20%は問題又は要求に応じる際、文化的な相違に配慮を払うべきだと述べた。例えば、1人の回答者はこう書いた：

私が任用団体に期待しているのは、任用規則の項目を順守し、そして日本に住んでいる外国人の状況によって、時折ユニークなシチュエーションが発生するかもしれないという事を理解してもらいたいという事だ。

任用団体との交流の中、JET参加者側に文化的な感受性を持つことは同様に重要であるが、任用団体の期待についてのコメントの中、回答者が文化的な理解をする努力をしているというコメントはあまり出なかった。

任用団体がJET参加者の主体性を重んじる事に関し、10%ぐらいの回答はプライバシー保護に関して多少勘違いが発生する傾向があるかもしれないというものだった。この回答の内、業務時間以外に任用団体との関与があるべきではないと答えた回答者は90%であった。任用団体に対する期待が調整出来ればこのような心配を取り除けるかもしれない。

更に10%の回答者によると、任用団体が仕事のスケジュールと活動を管理・配慮するという事を期待していた。任用団体はJET参加者と配属された学校の中の仲介役と任用規則上の執行者として見られ、しばしば職場での問題を解決するよう求められた。職場の問題の例には、任用規則に規定された任務に当たり活用しすぎる、又は逆にしっかりと活用されていないと感じているという答えも含まれていた。市町村に配属しているALTのスケジュールが重なってしまった際、“支援の要求に応じて仲介に入ってくれた”という、回答者の期待が満たされた1つの例もある。

興味深いことに、JET参加者の過半数は日本での仕事の正式な訓練と経験が不足している事を認めて、回答者の3%は任用団体に職業訓練、又は職能開発の提供という期待を述べた。これについて、ある回答者はこう述べた：

未経験の人物を任用するなら、任用団体は仕事のやり方を教えるべきだと思う。

更に8%の回答者は仕事と文化の評価の期待も述べた。更に3%の回答者によると、仕事や文化の評価を与えられた際、不満を感じたようである。その不満は、プライバシーの侵害、若しくは任用団体から期待される水準についての勘違いであった。任用団体への期待をどう見るかについて1人の回答者はこう書いた：

私は任用団体に仕事と家庭での生活についていろいろ制限されると思っていた。
期待は大きいのははっきりと述べられていない。

それとは正反対で、任用団体の要求と行動の背景にある理由と原因を明確にするように任用団体もJET参加者もよくコミュニケーションを取っているという意味の回答も出た。“ALTと任用団体の関係について、任用団体の意思決定の過程で意見を取り入れてくれるはず”のような5つの回答を見ると、任用団体がJET参加者を日本人の職員と同じように扱い、職場において平等に扱うように努力している事を示す。1人の回答者は仕事以外の時に他の日本人の公務員と同じ基準を保つ事も期待されていると述べた。

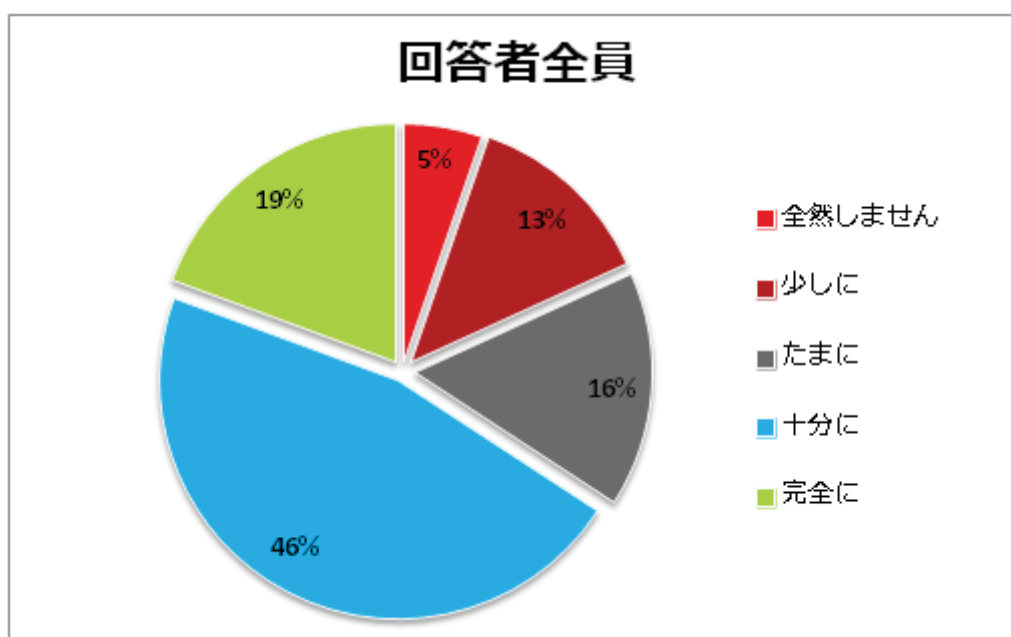
回答者が報告した期待を見ると、仕事以外の支援の提供はJETプログラムに必要とされていないが、JET参加者は「支援」を任用団体との関係の一番重要なこととしている。支援に対して、コミュニケーションと文化交流は二次的で補助的な役割を果たすとみている。1人の回答者は、担当者からの支援ということをJETプログラムに当たる経験の成功を左右する事として認識したと書いた：

前の任用団体では、幸運にも担当者はよく私とコミュニケーションを取ってくれて、個人的な問題が発生した時にも快く助けてくれた。これはJETプログラムの特徴の1つになっていて、担当者・任用団体はこうであるべきと感じた。

任用団体に求めている・もらっている支援

JET参加者は個人や仕事に関する様々な問題を任用団体に相談すると伝えた。スケジュールの問題、学校の方針への苦情、遅れている授業計画とスケジュールの発行も含まれたが、他の問題も述べられた。ピザの更新、税金の問題、在留カード、そして他の行政的な問題についても任用団体に相談した。あるJET参加者は支援を求めた際問題にぶつかった事があり、少なくとも24%の回答者は任用団体が時間的に適切に問題を解決してくれなかった事を述べ、9%の回答者によると、問題が解決されなかった。しかし、大部分のJET参加者は十分任用団体に支えられている事を感じている(図2.1を参照)。

図2.1 調査された任用団体に提供された全般的な生活と環境のニーズの支援



調査の回答によると、個人的な問題に対応する意思・能力は任用団体によって異なっていた。仕事以外の問題に対応することは必要ではないが、ある任用団体はJET参加者のニーズに快く対応し、電車切符の購入の手伝いや、美味しい地元のレストランを薦めてくれる等の例もある。JET参加者の任用規則に書いてある事以外、支援を提供しない任用団体も多少ある。1人の回答者は、任用団体の支援には限界があるという任用規則上の理解を述べた：

職場以外の問題に関して、教育委員会が支援を提供してくれない。必要とされている項目に従うだけ。例えば携帯電話の購入を手伝ってくれる事は必要なので手伝ってくれたけれど、私の配置先では車が必要な物としてチェックが付いていないので、手伝ってくれなかった。

最もよく任用団体に提供された問題は住宅に関するものだ。光熱費についての質問や家庭電化製品等、様々な事について要求されていて、大部分の任用団体は住宅環境のサポートを提供している事を意味する。補助された家賃はよくある支援方法の一つとして報告され、よく評価された。来日直後に清潔な住む場所と必要な家具の提供はとても重要だという事が分かった。下記の回答者が言った通り、日本への移転に関する手伝いは全体的に歓迎・感謝されている。

私が着任した時、冷蔵庫とテレビが壊れていた事が分かり、新品の手配をしてくれた。

もう1人は、日本への引っ越しの際の期待以上の努力に大きな感謝の気持ちを表した：

担当者は一生懸命アパートの掃除に協力してくれた。掃除、新しい家具の購入、アパートの詳細の説明の為に、任用団体は私の担当者に時間を費やすよう許可してくれた。とても助かり、私が期待していた以上であった。

上記以外に、任用規則に書いていないけれど、言語のサポートはよく任用団体に要求される事である。よく挙げられたのは、難しい日本語を使っている手紙と請求書の翻訳・通訳の要求である。しかし、プライバシーに関する理由によって、特に仕事能力には影響があると見られた場合、個人的な事を任用団体へ持ち込みたくなかった回答者もいたようである。下記に述べた通り、ある回答者は任用団体が期待以上の支援を提供する際、公私の区別がつかなくなることもあったと報告した：

私が車の事故に遭った時、翻訳の為に、担当者に病院までついて来てもらう為に任用団体は授業のスケジュールを変更させた。それには感謝している。ただし、職場で私のプライバシーが保護されず、事故の詳細と、前からの健康の問題が世間に知れる事になった。

任用団体が提供する仕事と職能開発の支援

仕事関連の研修会、能力訓練、語学能力向上の機会へのアクセスの「全て」か「いくつか」の要求を任用団体がサポートしてくれた事を55%ぐらいの回答者は述べた。7%の回答者はその要求は受け入れたと述べ、36%の回答者はそもそも要求しなかったと述べた。JET参加者の中で与えられたサポートのレベルは随分異なっている。次の回答者は最大限のサポートを伝えた：

「外国語として英語教授法」(TEFL)の試験について聞いた。私の任用団体はすべての情報を提供してくれて、そしてCLAIRの補助金の情報も教えてくれて、それがもたらえた。講座の参加に関して、とても支えられた。その上、学校の近くで行われるTEFLの研修会の情報を送ってくれ、希望であれば年休を使わないで私が行けるように学校にお願いしてくれた。

要求を受け入れない理由は、休暇、移動、受講に当たる費用のようだ。もう1人の回答者はこう書いた：

ある研修会(例えばTEFL)についての情報は提供してくれる。ただし、開催日が学校での業務とぶつかったら、行く事を勧めない。

最後に、「JET参加者の日本語と日本文化習得」と呼ばれる今年度の5月に発表された報告書に、1つ提案されたのは授業以外の時間に日本語を勉強したいJET参加者への研修休暇の提供であった。この提案のフォローアップとして、本報告書は研究休暇について情報を求めた。結果は、研究休暇を要求した人は様々な反応ももらった。ある回答者は、研修休暇が他の休暇に比べては特に足りなかったことを報告した：

県内の研修会での発表、東京オリエンテーション、英語キャンプ等の時、大体出張で行かせる。しかし、夏休みの間にどうしても研修休暇をもらいたかった時、それを認めてくれなかった。

現在、研究休暇について、JET参加者の理解と任用団体の要求は一致していないようだ。研究休暇を申し込む際、適切若しくは一般的な方法について情報があれば、仕事と職能開発の機会の助けになるかもしれない。

特別休暇と緊急事態支援

回答者は特別休暇の取得(病欠休暇、追加休暇、緊急休暇等)が納得できたと報告した。36%の回答者は要求が「とてもよい」、もしくは「満足」に応じられたと答えた。9%ぐらいは対応が良いと答えて、4%はまあまあ良い、5%は悪い対応をもらったと述べた。46%の回答者はまだ特別休暇を要求していないと答えた。

緊急事態の際の対応を考えるように問われた時、ほぼ15%の回答者はとても良い対応だと述べ、16%は任用団体の対応に満足していた。5%の回答者は任用団体が「良い」か「まあ良い」の対応があったと述べて、4%は任用団体に悪い対応が過去にあったと述べた。自然災害の場合、ある回答者は対応の遅れを指摘した：

台風タラス(12号)の間南方の奈良に住んでいて、台風が過ぎてから地方カウンセリング担当者から連絡を受けた。大使館からの連絡はすでにもらっていた。

もう1人の回答者によると：

大震災が発生して、福島原子力緊急事態がまだ起こっていた間、任用団体からの連絡が遅れていて、効果的ではなかった。

自然災害の他、あるJET参加者が指摘したのは、個人的な緊急の対応に関して、任用団体は認識された共感に欠けていたと書いた。結果としては、定められた特別休暇の利用や、仕事関与の医療費の補償は受け入れられないこともあった。特別休暇の条件について伝達不十分・誤解はこのような事例の主な原因になっているようである。1人の回答者はこう述べた：

2年前祖父が重病だったので急遽帰国する事になった。飛行中に亡くなった。日本へ戻ってきたら、私の任用規則に書いてある忌引休暇の申請を断ろうとして、祖父が亡くなった日を聞いた

特別休暇の申し込み方法がJET参加者の各国とは違うという事を、何人かの回答者はあまり意識していなかった。既にストレスのある状況を悪化させる効果があるかもしれない。上記の回答者の誤解はより良い休暇制度についての理解で避けられたかもしれない。もっとも当たり前の任用規則でも、JET参加者と任用団体は任用規則を検討するように奨励すべきで、JET参加者が文化的・潜在的な誤解をもっと理解すべきである。

他の回答者は、個人的な緊急事態に任用団体の対応をととてもよく評価した。個人的な緊急事態へのいい対応は全体的なJET参加者・任用団体間の関係への大きな影響として述べられ、一人の回答者は詳しく説明した：

網膜剥離と診断された時が、任用団体からの一番良い支援の例である。市での入院を手配してくれて、教育委員会が全員見舞いに来てくれた。

図2.2任用団体がJET参加者に提供する支援の全体的な評価

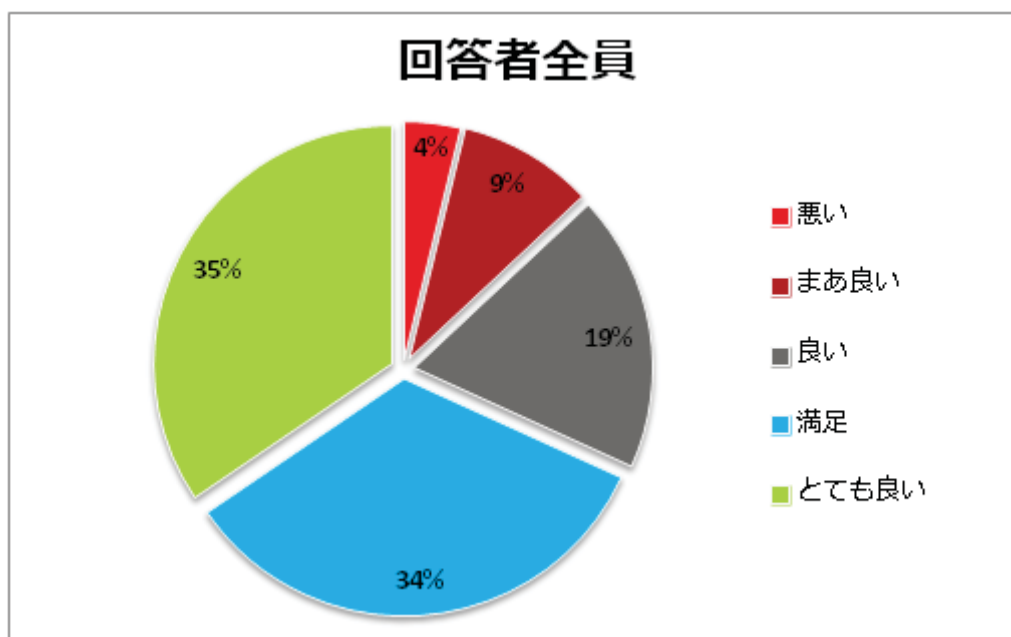


図2.2に表示されている通り、全体的にJET参加者の任用団体からの支援はよく評価されている。その上、任用団体からの支援を「とても良い」若しくは「満足」として評価した回答者の85%は、任用団体との全体的な関係を良いより高いレベルでランクを付けた。JET参加者と任用団体の間にはっきりしたコミュニケーションがあれば、快適な生活と有効的な仕事の経験が出来るにはどのような支援が必要かを判断する時に役立つ。

任用団体とコミュニケーションを取る事

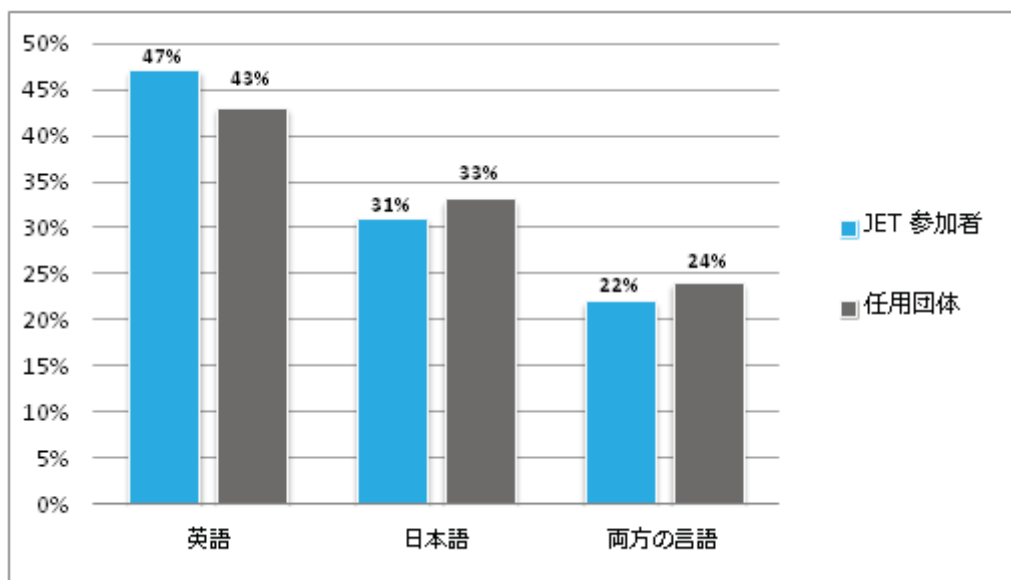
回答者は任用団体とコミュニケーションを取る事について問われた。91%の回答者は最低1年に1回は直接会うと答え、その中でも87%の人達は1ヶ月に1回かそれ以上交流をもっていた。回答者によると連絡手段として2番目によく使われるJET参加者と任用団体間のコミュニケーション手段は電子メールであり、65%の回答者は毎月、毎週、又は毎日連絡をもらっている。更に63%の回答者は年に1回任用団体関連のオリエンテーション又は研修会へ出席する事と述べた。印刷物・ファックスももらったと報告した回答者は45%ぐらいであった。

他のコミュニケーションを取る機会に関して、仕事以外の場面で最低1年に1回は任用団体と交流したり、コミュニケーションを取ったりすると報告した回答者は54%であった。50%に近い回答者は業務時間帯以外の任用団体関連のイベントへ出席すると報告した。例えばキャンプや文化的なイベント等。

JET参加者と任用団体で使用されている言語

ほぼ全て(99%)の調査回答者は英語でコミュニケーションを取る事について、快適であると答えたが、日本語について同じように快適だと感じた人は48%だけであった。更に21%の回答者はそれ以外の言語でコミュニケーションを取る事が快適だと感じると答えたが、その内1人だけが、その言語で任用団体とコミュニケーションを取ると答えた(ドイツ語)。任用団体とコミュニケーションを取る際、日本語より英語の方が多く使われたと報告されている。詳細は下記の図3.1に表示されている通り:

図3.1 JET参加者・任用団体がコミュニケーションを取る際JET参加者に使用されている言語



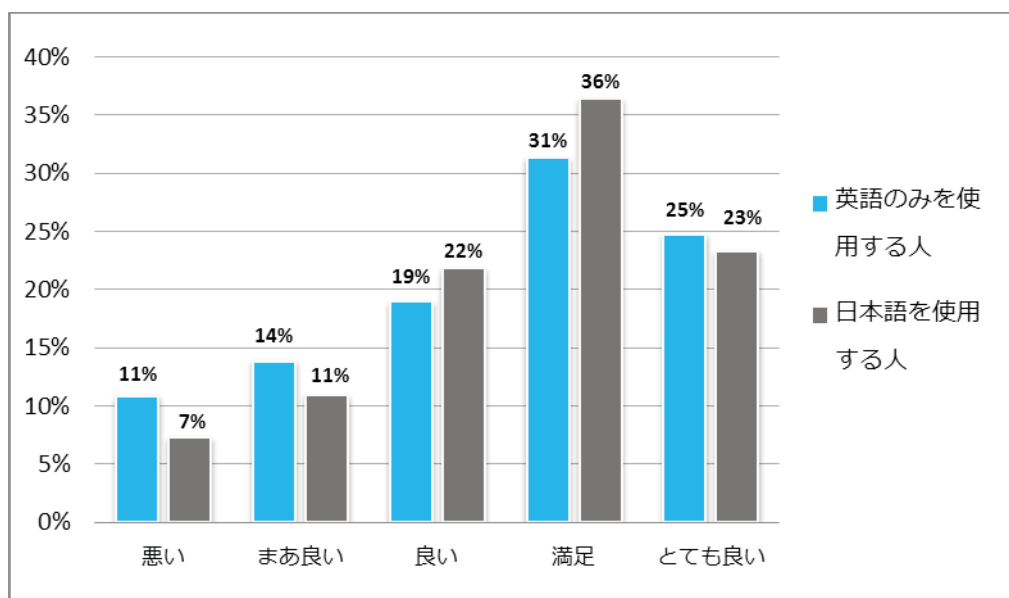
任用団体から連絡を日本語のみでもらっていると報告した回答者の内、5人に1人は日本語でのコミュニケーションが不便だと伝えた。この割合を全国にいるJET参加者の人数に適合すれば、300人ぐらいのJET参加者は上手く任用団体とコミュニケーションが取れない状況の中にならされると推測出来る。日本語を勉強しているJET参加者は増えている(JETプログラム参加者の会「JET参加者の日本語と日本文化の習得」(2012年))が、応募項目として流暢な日本語能力は必要として書かれていない(財団法人自治体国際化

協会「JETプログラム資格要件」(2012年))。JETプログラムの資格要件は「応募者は日本語を学ぶ努力をすること又は学び続けること」を必要として、「高い日本語能力を有すること」も書いてあるが、来日してから言語の壁の為、難しい状況に直面するJET参加者もいるであろう。

任用団体とコミュニケーションを取る際の容易さについて問われたところ、63%の回答者はよく理解されたと感じており、「大抵」か「いつも」と報告した。残りの回答者の答えは分かれており、しばしば理解されたと感じた人は20%、そして17%は「たまに」理解される、又は「あまり」理解されていないと述べた。英語のみのコミュニケーションに快適さを感じると報告した回答者の中で、大抵若しくはいつも任用団体に理解されると報告した人は57%に減って、しばしば理解されると感じる人は20%にとどまって、そして「たまに」理解される、又は「あまり」理解されないと答えた割合は23%に上がった。

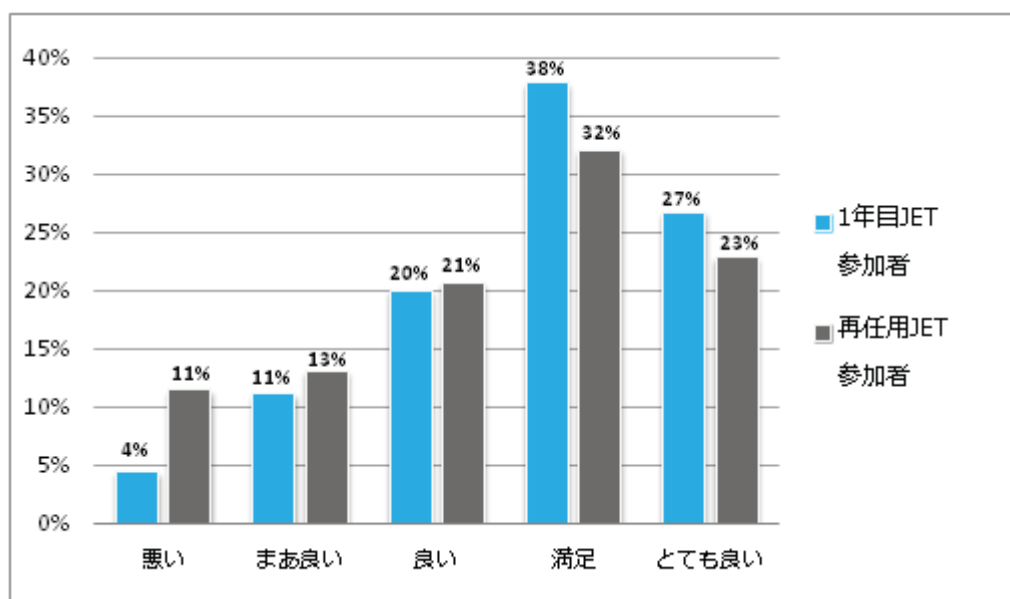
全体的に58%の回答者は任用団体とのコミュニケーションを「満足」または「とても良い」とランクを付けて、20%は「良い」と答え、22%の回答者に改善の余地があると答えた。日本語でも上手くコミュニケーションを取れると思っていた回答者より、英語でしかコミュニケーションが取れない回答者の方が任用団体のコミュニケーション能力を低いと感じた。

図3.2 「英語のみ話す参加者」と「日本語も話せる参加者」の間においてJET参加者と任用団体間のコミュニケーションに関する全体的な評価



時間が経つにつれ、コミュニケーションに関する評価が改善されるのではなく、調査の結果によると、図3.3に表示されているように、2年目、3年目、4年目、5年目のJET参加者より、2012年にJETプログラムを始めたJET参加者の方が高く評価する傾向があった。日本に長い期間いる場合、例えば、担当者、職場でのコーディネーター、カウンセリング担当者が変わる可能性が、期間に応じて高くなる事が1つの原因になるかもしれない。

図3.3 1年目及び再任用されたJET参加者別、JET参加者・任用団体間の全体的なコミュニケーションの評価



コミュニケーションを開始する事について、特定の問題について誰に連絡すればいいか知っている、と大多数である85%の回答者は述べた。残りの15%は任用団体に連絡する際にためらうと報告した。担当者と任用団体の連絡先を直接確認するように二十分言われるが、ある回答者は任用団体にどう連絡すればいいかについて混乱していた。少人数の中の1人はこう書いた：

任用団体での代表者は誰で、その人とどうやって連絡を取るか知っていれば良かったのに。私が車の事故に遭った時、担当者でも、職場でのコーディネーターでも、任用団体との関係者の誰でもなく、JETプログラムの同僚のALTに連絡した。

任用団体の関係者と人間関係

どの人間関係がJET参加者・任用団体の全体的な関係に影響するかを調べる為に、JET参加者と一緒に働く任用団体の各職員、つまり任用団体の関係者の重要性にランクを付けるように回答を求めた。任用団体の関係者の内、回答者の90%以上はJET参加者・任用団体の関係において担当者が圧倒的に重要と選択した。JET参加者用ハンドブック(GIH)の中JET参加者の担当者を「国際交流員又は外国語指導助手が所属する組織の長」と定義されて、更にこう説明された：

その人とは別に、あなたの担当者がいます。職場に到着するとおそらく担当者に紹介されるでしょう。この担当者は、勤務先の学校または役所で、仕事について相談をする人です。頼めば仕事以外の面でも助けてくれることがあるかもしれません。

本報告書に該当している調査によると担当者は「任用団体ではJET参加者の人事を直接管理する者」と定義し、殆どの回答者は担当者が任用団体の代表と考えている。JET参加者間の複数の俗な使い方のため、調査に定義があったのに担当者の意味を理解しなかった回答者もいたかもしれない。

調査の結果によると、担当者のトレーニングはJET参加者に直接影響を及ぼすという事だった。1人の回答者によると：

4月に新しい未経験の担当者がやってきた。最初は結構よそよそしかったが、担当者協議会に行ってきたから彼は好意的になった。講座に登録する事、運転免許はどうなっているか等の事を担当者の方から話すようになった。

自分の担当者以外からも影響を受けた話があった：

他のJET参加者の担当者は文化交流に興味深く、新規JET参加者を熱心に助けて、仲良くしようとした。実現できるかどうかは分からないけれど、教育委員会にはどんな担当者が適任か判断出来るように研修があると良いと思う。

JET参加者の立場から任用団体にどれぐらいの影響力があると信じているかによって、職場でのコーディネーターの重要性が変わる。大多数の県庁・政令指定都市配属の回答者によると任用団体でのコミュニケーションや支援の第1の柱は職場でのコーディネーターである。その一方、他の回答者によると職場でのコーディネーターの支援は任用団体に関係なく、職場のみの関係と考える。35%のJET参加者は職場でのコーディネーターは任用団体の関係に大きな影響があり、48%は職場でのコーディネーターは僅かな影響しかないと評価した。

同じように、JET参加者・任用団体間の関係において、JET参加者のカウンセリング担当者はとても重要、若しくは重要でないという2つの回答が多かった。「その他」のスペースで多数の回答者が地域のCIRの影響はあると書いて、肯定的と否定的な影響を述べた。回答例を1つ紹介する：

地域のCIRは再任用の面接に出席して、私達を再任用させる人々とよく相談している。これは私を非常に不安にさせる。

このような不安が今後の調査や相談の中でも出て来るようなら、CIRとカウンセリング担当者達は職場任務とサポート・システムを管理する際、同様に扱われていると思っているJET参加者がいる可能性があるので、カウンセリング担当者とCIRの役割を各任用団体の中で解明する必要があるかもしれない。

任用団体の関係者の変化

今年JETプログラムに入った人を除く、たった37%の回答者がプログラムに参加している間に任用団体の職員が変わらなかった若しくはほぼ変わらなかったと答えた。少なくとも12%は職員がよく変わったと答えた。その回答者の中には、職場やJET参加者・任用団体の付き合いで困難が出て来てしまった場合もある。その1人はこのように説明した。来日した時にいたスタッフのほとんどが変わった。これでは親密な関係を作る事は非常に難しい。

約5%の回答者は新しい任用団体の職員を選択するプロセスに多少の影響があったと言う一方、29%は任用団体の職員の変化は職場に、そしてJET参加者・任用団体の関係に大きな影響を与えると答えた。1人はこの例を挙げた：

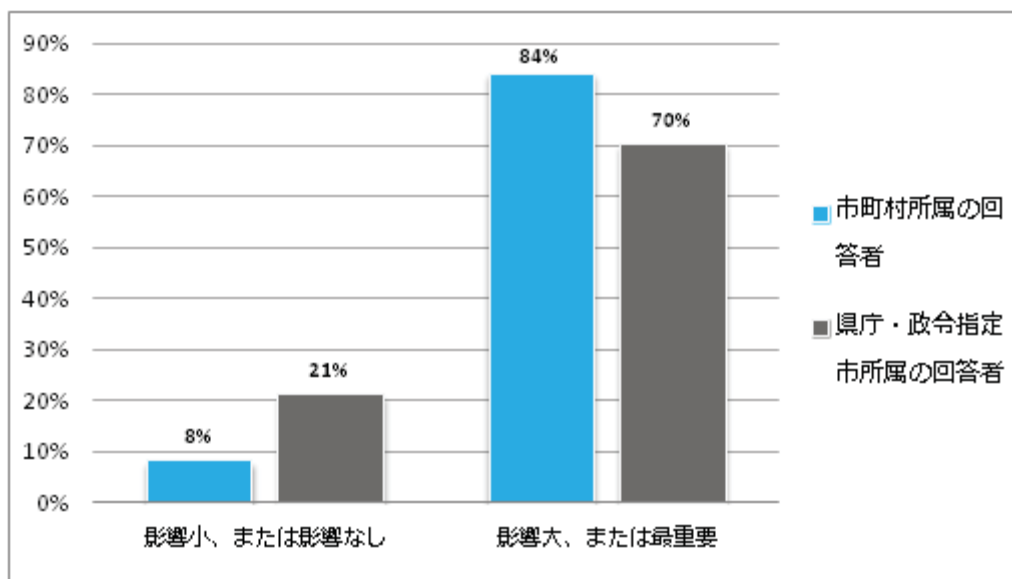
この1年間私の担当者は3回変わった。最初の担当者はいい人だった。彼は本当に私達の世話をして、色々な情報を提供してくれた。次の担当者は本当に駄目だった。現在の3人目の担当者はできるだけ私達との関係を最小限にしようとしている。1ヶ月同じ事務所で働いているのに、8月に来日した新しいALT達はまだ3回しか会った事がない。

他の回答者によると元担当者と新担当者の基準が一定しない。この回答者の中で多数は新担当者が前の決定を取り消したか、覆したか、または証明する書類が不足のせいで過去の状態についてJET参加者が言う事を信用するしかないと述べた。状況が変わったら、将来的に任用団体は違う決定をするかもしれないと考え、担当者の決定をこまめに記録して保管する事はJET参加者にとって非常に有益になる。

JET参加者・任用団体との関係の総合評価

調査の終わりに、回答者は任用団体の特徴的・決定的な行動、関係者、研修資料に関する現在の関係の重要度を評価するよう問われた。JET参加者の担当者はJET参加者と任用団体の関係の中で考えられるさまざまな事柄の中で一番影響力を与えている事が分かった。担当者の中で、直接、頻繁にJET参加者に会った担当者はより影響がある事も分かった。総合的に、回答者の78%が担当者を重要、もしくは最重要と評価した。下記の図4.1に表示されている通り、市町村所属と、県庁・政令指定都市所属別に見ると数字は以下のように変動する。

図4.1 報告された市町村所属と県庁・政令指定都市所属別 JET参加者が報告した担当者の影響



72%以上の回答者によると任用団体とのコミュニケーション全般は関係に大きな、又は決定的な影響を及ぼしていると答えた。56%の回答者が職場でのサポートは関係に影響があると答えた。そして47%の回答者は生活支援若しくは社会的支援も大切に思った。任用団体との関係に補助的な影響として回答されたのは、任用規則の相互理解が47%、職場でのコーディネーターが35%、そしてJET参加者のカウンセリング担当者が17%となった。

任用団体との全般的な関係に関して、図4.2に表示されている通り、88%の回答者に良い、満足、若しくはとても良いと報告された。89%の市町村所属の回答者は満足の行く関係を報告しており、87%の県庁・政令指定都市所属の回答者に比べるとその差は僅かである。その一方、CIRとALTの間の差はより大きく、図4.3に表示されている。87%のCIRは満足若しくはとても良い関係を報告し、けれど報告したALTは74%であった。悪い関係を報告したCIRは一人もいなかった。93%のCIRは日常的に任用団体と直接会っている事が理由なのかもしれない。

図4.2 JET参加者・任用団体間の全般的な関係

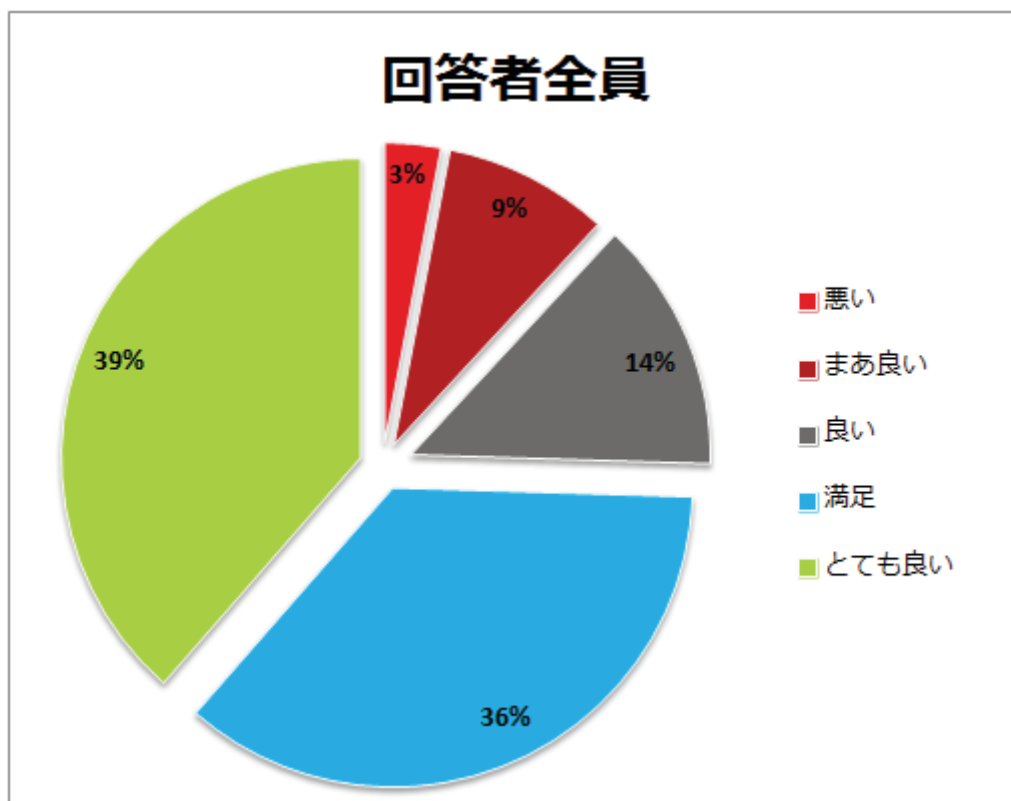
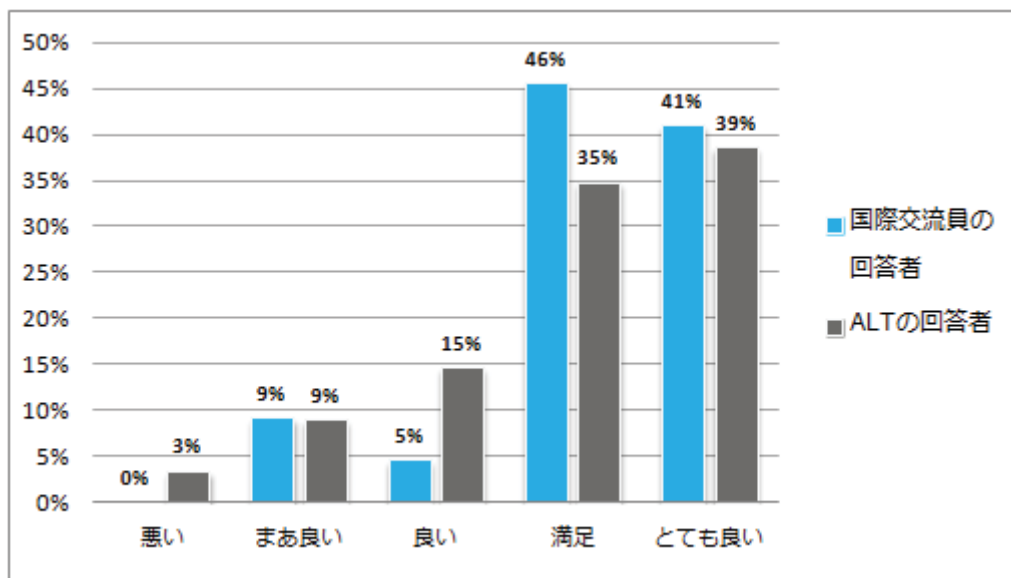


図4.3 CIR・ALT別 JET参加者・任用団体との関係の比較



回答者は任用団体の全般的な問題解決能力と、その能力の影響性について問われた。この見解から、回答者の76%は任用団体と協力して問題を解決するにあたり、問題はない事を報告した。この回答者の内、92%弱は全体的な任用団体との関係を「満足」もしくはそれ以上と評価した。

まとめ

調査の結果に基づいた理想的なJET参加者・任用団体の関係の特徴は次の通り：JET参加者と任用団体間の明確で頻繁なコミュニケーション、各JET参加者のニーズに基づいている仕事と生活の支援、積極的に異文化を認識する担当者であること。時間的に適切にJET参加者の問題・不安に対応出来る任用団体も理想的な雇用先として考えられている。

JET参加者の考慮すべき点は赴任先がJETプログラムではなく、むしろ各JET参加者の任用団体であること。オリエンテーション時と研修資料の中でその違いを更に明確にすれば、幅広いJETプログラムに関する前提や一般的なガイドラインでなく、現実的で正確な根拠に基づいた各任用団体に対する期待を持たせるのに役立つだろう。任用団体が容易に満たせる現実的な期待を促すには、来日に当たり任用団体の関係者と、ニーズと期待を検討するように奨励すべきである。来日直前オリエンテーションにてそれぞれのJET参加者と配属先の任用団体間のコミュニケーションを促す事は、それぞれのJET参加者の業務の負担が任用団体によって変わる事を強調する上でまた役立つであろう。オリエンテーション時、JET参加者の配置先について特定の情報が無い場合、参加者に先入観を持たせない為いくつかの仮定される状況を提供するのも有用であろう。

期待が文化的に適切なものにしたいなら、日本の公務員の役割についての情報をもっと提供すべきかもしれない。職員への支援責任を当然のものとして捉える日本の職場において、多くのJET参加者は任用団体が私生活へ関与する事に戸惑いを表した事がある。任用規則に書かれた項目の違った文化的な解釈のせいで問題が出た事もある。例えば、「病気休暇」という用語の様々な解釈である。双方には定義が「一般知識」として見られている為、問題が発生する前に用語の相談はない。

JET参加者の仕事と生活関連のシチュエーションがGIHの「JET関連問題や関心事」項目の中でいくつか具体的に紹介されているが、主要定義若しくは任用規則の配慮すべき点を挙げた追加項目があれば文化的な勘違いを避けられるだろう。JET参加者と担当者がGIHの検討を毎年共同で行えば、JET参加者と任用団体の期待を明確に出来るだろう。

各JET参加者の希望する支援は異なる為、配置先へ初めて到着する時に前もって任用団体へ各JET参加者のニーズについて明確なコミュニケーションの提供をすべきである。この程度まで、日本でのこれからのニーズを考えられるようにする為に、AJETが提案するのは、任用団体によく求められている支援についての資料を作成する事である。提供出来るのであれば、緊急事態、休暇、そして生活の支援の手続きの為に各任用団体が記入出来るスペースもあると良い。

日英の言葉の壁に直面しているALTもいる事を配慮して、JET参加者のプライバシーを保護しながら追加の言語サポートを提供すべきである。更に、日本語でコミュニケーションを図りたい任用団体は、JET参加者の配置先を決める過程で、可能であれば日本語が話せるALTの要求を考えるべきである。言語のせいで難しい状況に中に置かれているJET参加者は支援サービスから手伝いを求めながらなるべく言語とコミュニケーション能力を改善すべき。JET参加者はこの事について任用団体からの支援を求めている場合はそれを明確にし、可能な限り日本語能力を利用するように心掛けるべきである。

現在、毎年1回JET参加者を評価するよう任用団体は薦められている。次のJET参加者・任用団体の関係の調査に当たり、本人にその評価へのアクセスがあるかJET参加者に尋ねる事を薦める。そして、可能性としてはJET参加者が記入する任用団体の毎年の評価表を作成すれば、少なくともJET参加者自身が改善できるよう意識を高められるかもしれない。

JET参加者・任用団体の関係についての情報を最新にする為に、そして時間と共にその関係の傾向を追跡する為に、3～5年の間に1回程度、任用団体との関係を尋ねるJET参加者の調査を薦める。更に、将来のこの話題についての調査は下記の事について質問を含めると良い：支援ニーズについてのJET参加者・任用団体間のコミュニケーション；任用団体の事務所での存在感や交流の様子；任用団体・JET参加者の関係の再任用の決定への影響は何であるかという事。

最後に、今後、重要なポイントについて、例えばコミュニケーション能力、与えられている支援、そして全般的な評価について、任用団体を対象に調査を行うと有益であろう。双方の利益の為にバランスが取れた見方を促せるかもしれない。

質問

- 1 JET担当者ハンドブック以外に、JET参加者の為に任用団体への要望を寄せる情報源は何かありますか？
- 2 総務省・外務省・文部科学省・CLAIRはJET参加者へのどのような支援を任用団体に求めていますか？また、任用団体からの支援がない場合、JET参加者は生活面などにおいて、どのように支援サービスを見つけられますか？任用団体に支援を求める代わりに、JET参加者はどのような時に、任用団体以外の他のサービスを利用した方がいいですか？(例えば、JETプログラムの支援制度や、JETプログラムの英語ホットライン(JETLINE)、AJETピアサポートグループ、その他外国人が利用出来るサービス)。
- 3 総務省は、参加者1人当たりの支援に任用団体が必要とする費用がどれぐらいと計算していますか？
- 4 JET参加者用ハンドブックは、JET参加者・任用団体の関係に関する、最も手ごろな参考書であり、任用団体はJET参加者用ハンドブックに従うべきという意見がありました。それぞれのJET参加者また、任用団体のニーズが異なる事は承知ですが、JET参加者はJET参加者用ハンドブックと任用団体の方針との一貫性をどの程度求める事ができますか？
- 5 総務省は、来日前のオリエンテーションにて、個々の配属先の準備をするためのガイドラインを用意していますか？前任者からの連絡や、任用団体についての詳細が来日前のオリエンテーション時まででない場合、JET参加者にどうやって配属先の準備をさせるかは規定されていますか？
- 6 JET参加者の雇用先はJETプログラムではなく、任用団体である事を承知していますが、多くの回答者が、この点について混乱していたようです。任用団体への責任と、個人の任用規則についての理解をより明確にする為に、来日直後オリエンテーションに加え、AJETにできる事はありますか？
- 7 言語が支障になりそうな場合、JET参加者が適切な配属先へ派遣される為にどのような処置がありますか？例えば、JET参加者の日本語の能力が基本的なコミュニケーションに不十分な場合、CLAIRや外務省は任用団体への言語支援などの政策がありますか？
- 8 新しいJETの担当者を選ぶ際、任用団体はガイドラインやJET参加者の提案に従った方がいいとの回答がありました。現在、任用団体は担当者変更時におけるガイドラインを提供されていますか？ない場合、CLAIRはAJETの支援をふまえたガイドラインなどの作成を検討しますか？
- 9 JET参加者が利用可能な職能開発の場合は、参加が義務付けられている中間技能開発研修会などを含み、いくつかあります。また、担当者には年に一回、トレーニング用の同種の研修に招待されている事も承知しています。この他に、現在、担当者の役割に関する研修にはどのような物がありますか？また、今後新規に開設される予定のものはありますか？
- 10 AJETは任用団体がJET参加者との関係において、どのような調査があるのかに関心があります。任用団体の調査資料作成において、AJETが支援する事は可能ですか？また、二者の関連についての調査の結果に基づいて情報を提供する事はできますか？
- 11 今後同じ話題についての報告書を作成する際、本報告書の中に、CLAIRと3省が更に詳しく調査したいテーマがありますか？