

外国人就労・定着支援研修 講師用手引き

令和3年12月

厚生労働省

第1章 目次

第1章	はじめに.....	1
第2章	本研修で指導するにあたって.....	8
第3章	本手引きの使い方.....	11
第4章	(全レベル共通)コミュニケーション・職場習慣 学習指導の方針.....	14
第5章	(全レベル共通)文字語彙学習指導の方針.....	19
第6章	(レベル別)コミュニケーション・職場習慣の学習指導方法.....	23
第1節	レベル1における指導方法.....	23
第2節	レベル2における指導方法.....	28
第3節	レベル3における指導方法.....	34
第7章	(レベル別)文字語彙の学習指導方法.....	41
第1節	レベル1における指導方法.....	41
第2節	レベル2における指導方法.....	45
第3節	レベル3における指導方法.....	48

第1章 はじめに

第1項 本手引きについて

(1) 事業の概要

この手引きは「外国人就労・定着支援研修」(以下、本研修)で使用されることを目的としています。本研修の事業概要は以下の通りです。

① 事業概要

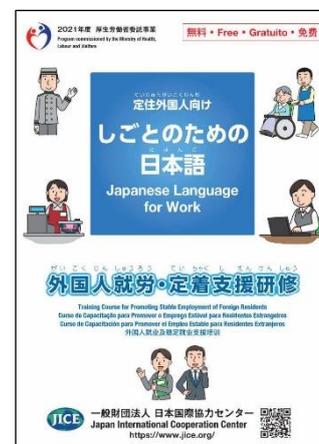
本研修は、身分に基づく在留資格(「永住者」「日本人の配偶者等」「永住者の配偶者等」及び「定住者」)を有する定住外国人等を対象に、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上、職場習慣や雇用慣行、労働関係法令、社会保険制度等に関する知識の習得を通じて、日本における安定的な就労及び職場定着の促進を図ることを目的に実施されています。

② 事業目的

- 日本における安定的な就労の促進
- 日本における職場定着の促進

③ 研修目的

- 日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上
- 日本の職場習慣に関する知識の習得
- キャリアプランニングの方法の習得
- 労働関係法令・社会保険制度等働く上で必要となる知識の習得



④ 研修対象者

本研修が想定している研修対象者は以下の通りです。

- 在留資格: 永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者
- 就労状況: 就労への意欲が高いにも関わらず、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上、日本の職場習慣や雇用慣行等に関する知識が不十分であることから、安定的な雇用に就くことが困難である者もしくは、就労中ではあるが、本研修の受講により安定した就労への移行が見込まれる者。
- 国籍と使用言語: 受講者の国籍は幅広く想定する。共通言語を絞ることが難しいため、研修テキストの補助翻訳以外は、媒介語を使用しないで日本語で研修を実施する。
- 日本語学習歴: 日本語学習歴は問わないが、申込時にレベルチェックテストを行う。
- 年齢: 研修受講者の年齢は、若年～高齢まで幅広く想定する。
- 希望職種: 希望業界・職種を限定しない。

⑤ 研修対象者の日本語レベル想定

レベル毎の研修対象者の日本語レベル想定は次の通りです。

コース	研修対象者の日本語レベル
レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初学者もしくは以下の日本語レベル ・ 聞きなれた物や自分の名前を言えたり、簡単な挨拶ができる ・ 長い途切れ、繰り返し、母語・媒介語の使用、相手の言葉の復唱が頻繁にある ・ ひらがな・カタカナの読み書きが(あまり)できない
レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な話題(日本の住まい、家族、毎日の過ごし方、仕事など)について、一問一答の受け答えが可能 ・ 身近な話題でも、話題を広げると、何を話しているのか分かりづらい ・ ひらがな・カタカナの読み書きはできる
レベル 3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な話題(日本の住まい、家族、毎日の過ごし方、仕事など)について、質問への回答だけでなく、自ら情報を追加して、更に説明できる ・ 文を組み合わせて、やり取りができることもある ・ ひらがな・カタカナ、いくつかの限られた簡単な漢字の読み書きができる

(受講者によっては、「聞く」「話す」「読む」「書く」の技能の間に差があったり、同じレベルの受講者であっても各技能の能力に幅がある場合があります。表は、各レベルで想定される平均的な日本語レベルを目安として示していることに留意してください。)

⑥到達目標

レベル別の到達目標は以下の通りです。

レベル1 到達目標	
聞く・話す	<ul style="list-style-type: none"> ● 当人に向かって、非常にゆっくりと気をつけて発音されれば;あいさつや業務上の簡単な指示を理解できる(A1) ● 職場内で日常的に接する相手と:ゆっくりとした繰り返し、言い換え、言い直しをしながらであれば;簡単なやりとり(あいさつ・連絡・相談など)ができる(A1) ● 職場内で:あいさつや自分の名前や所属などの簡単な情報を言うことができる(A1)
読む	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常業務によくある短い簡単な表記であれば;イラストや写真などの視覚的補助や、場面から推測して理解することができる。馴染みのある固有名詞や基本的な表現を部分的に理解できる(A1) ● ひらがな、カタカナの50音標記の文字が読める ● 漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる
書く	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の名前や所属などの基本的なことがらや、挨拶などの定型表現ならば;ひらがなといくつかのカタカナ、漢字を使って書くことができる(A1) ● ひらがな・カタカナの50音表記の文字を書くことができる ● 履歴書に基本情報(氏名・生年月日・住所・連絡先)の記載ができる

レベル2 到達目標	
聞く・話す	<ul style="list-style-type: none"> ● 非常にゆっくりと話されれば、職場で日常的に使われる簡単な語句や表現を理解することができる(A2.1) ● 職場内で、仕事上の簡単な情報交換で済む日常の話題ならば、コミュニケーションをとることができる(非常に短い社会的なやり取りには対応できるが、自分から率先して会話を進められるほどの力はない)(A2.1) ● 職場環境や日課などの日々の身近なことならば、簡単な語句や文を並べて単純な発表・報告をすることができる(A2.1)
読む	<ul style="list-style-type: none"> ● イラストや写真などの視覚的補助があり、簡潔に書かれていれば、短い案内や掲示を理解することができる(A2.1) ● 日常生活や職場でよく使われる漢字語彙でわからない語句があっても、上司と同僚が助けてくれるならば、機器などを使って調べて読むことができる
書く	<ul style="list-style-type: none"> ● 職場で日常的に使われている決まったフォームであれば、ひらがな・カタカナ、いくつかの漢字を使って、簡単なメモを書くことができる(A2.1) ● 履歴書(氏名・生年月日・住所・学歴・職歴)の記載ができる

レベル3 到達目標	
聞く・話す	<ul style="list-style-type: none"> ● ゆっくりと話されれば、日々の業務で行う決まった手続きや手順の語句や表現を理解することができる(A2.2) ● 職場内で、上司や同僚が助けてくれるならば、説明や相談が必要な場面でも比較的容易に会話をすることができる(A2.2) ● 業務に直接関係のある事柄や物についてであれば、簡単な言葉や短い文を使って順を追って説明することができる(A2.2)
読む	<ul style="list-style-type: none"> ● 視覚的補助がない場合でも、簡潔に書かれていれば、短い一般的な様式の文書を理解することができる(A2.2) ● 業務でよく使われる漢字語彙を部分的に理解できる

	<ul style="list-style-type: none"> ● 短い文章の中にわからない語句があっても、自立的に機器などで調べて読むことができる
書く	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常的な職場での事柄ならば、業務上よく使われる定型的な表現を使って、簡単な短い文を書くことができる(A2.1) ● 履歴書(氏名・生年月日・住所・学歴・職歴・免許資格)の記載ができる

レベル毎の到達目標に「(A2.1)」のように記載されている、()内のアルファベット+数字は、令和2年度に厚生労働省にて策定した「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」との対応を示したものです。(この手引きでは、同ツールを参照しながら、本研修の目的や研修内容に合わせて、より具体的な表現にしています。)(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html)

⑦ 研修時間数

各レベルの研修時間数はそれぞれ 100 時間です。研修内容別の時間数の目安は次の通りです。

研修内容	時間数の目安
日本語研修と職場習慣	78 時間(会話:58 時間 文字・語彙:20 時間)
キャリアプランニング(ハローワーク訪問・職場体験(見学)を含む)	19 時間
働く上で必要となる知識	3 時間
合計	100 時間

⑧ 日程モデル

- 週 5 日、午前 3 時間、34 回、約 2 か月(7 週間)
- 週 5 日、午後 3 時間、34 回、約 2 か月(7 週間)
- 週 5 日、夜間 2 時間、50 回、約 2.5 か月(10 週間)

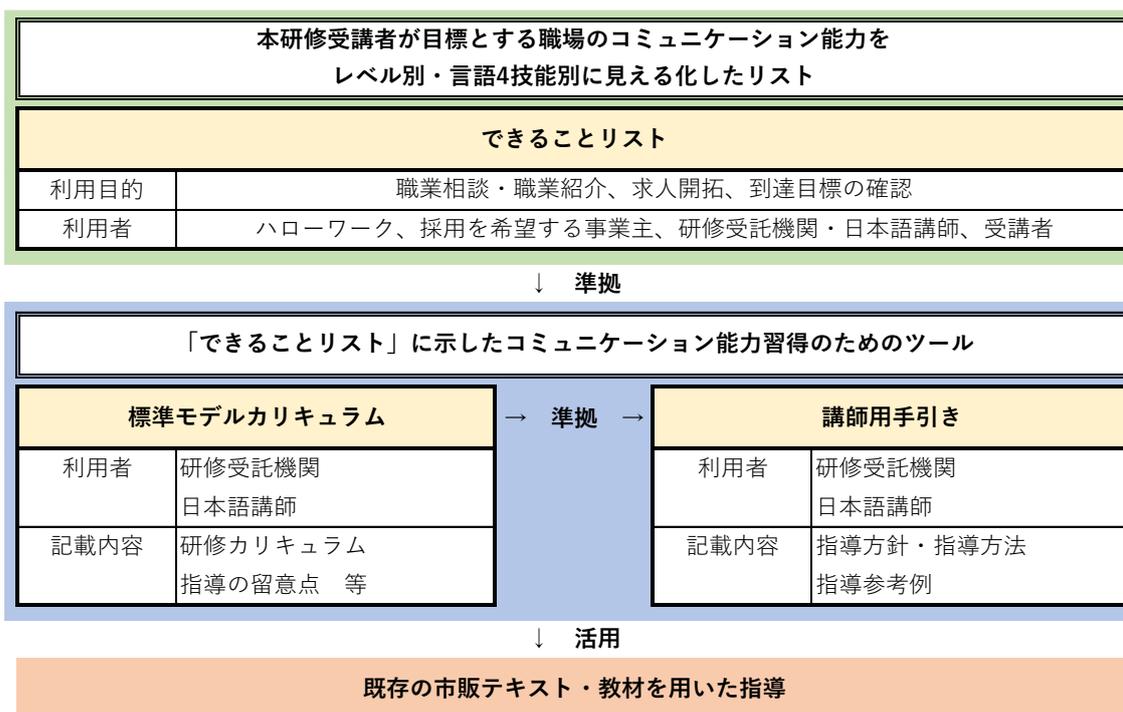
(2) 本手引きについて

この手引きは本研修において、受講者を指導する講師向けに作成されたものです。

この手引きは、本研修における「できることリスト」及び「標準モデルカリキュラム」に準拠しています。

「できることリスト」は、ハローワークが職業相談・職業紹介、あるいは求人開拓を効果的に行い、研修修了者の就労を促進するために、本研修受講者が目標とする職場のコミュニケーション能力をレベル別・技能別に見える化したリストで、本研修の到達目標として位置づけられています。

「標準モデルカリキュラム」は、「できることリスト」に示すコミュニケーション能力を習得するためのカリキュラムとして作成されています。本手引きは、このカリキュラムを基に授業を行う際の指導参考例として作成されています。本手引きとあわせて、「できることリスト」及び「標準モデルカリキュラム」を適宜参照してください。



指導にあたっては既存の市販テキストや受託事業者のオリジナルテキストを使用することになりますが、この手引きでは、『はたらくための日本語』シリーズ（一般財団法人日本国際協力センター・株式会社ランズ発刊）の使用を例として、本研修「標準モデルカリキュラム」に基づいた職場におけるコミュニケーションを学習するにあたって必要となる基本的な指導方法や学習事例について示しています。



(3) 留意点

文法や構文の指導については、この手引きでは取り扱いません。指導にあたっては、必要に応じて市販のテキスト等を併せて活用してください。

第2章 本研修で指導するにあたって

第1項 本研修で行う教育の目的

本研修で行う教育の目的は、事業趣旨から以下の4点があると考えられます。それぞれについての必要性や留意点については以下の通りです。この手引きでは特に職場でのコミュニケーションに関連する(1)、(2)について取り扱っています。

指導する際には、(1)と(2)をあわせて、「コミュニケーション課題の学習」と捉え、職場で期待されるレベルで相手に配慮しながら就労上の課題(目的)達成に必要なやりとりについて学ぶことが期待されます。

(1) 職場において職務を遂行する

担当する仕事の遂行のために必要な行動課題の達成に必要なやり取りについて学びます。想定する場面は、どの業種・業界でも共通する場面を想定します。

(2) 職場習慣を理解する(人間関係を構築する、異文化に適応する)

安定的な就労を促進するうえで、日本の職場習慣について学習し、職場に適さない対応をしてしまうリスクを減らしていく必要があります。

なお、本手引きでは、「職場習慣」とは、どの職場・業種でも共通すると考えられる、時間の遵守や、報告・連絡・相談といった、日本において就労する上で期待される態度、姿勢、行動等を指すものとなります。

(3) 自分のキャリアを考える

本研修の受講者は、仕事の選択や就職時期などの目標設定が明確でない人が多いという特徴もあり、自分自身で今後のキャリアについての方向性を考えるキャリア支援も必要となっています。(具体的な方法については、この手引きでは取り扱いません。「標準モデルカリキュラム」をご覧ください。)

(4) 働く上で必要となる知識

本研修の受講者は、労働関係法令、社会保険制度等に関する知識がない、もしくはそうしたリソースにアクセスする方法を知らない事があります。これについて、労働契約等について基本的な事項を説明したり、多言語で対応している相談窓口やウェブサイトを案内する必要があります。(具体的な方法については、この手引きでは取り扱いません。「標準モデルカリキュラム」をご覧ください。)

第2項 その他の日本語教育との違い

本研修は、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上、職場習慣や雇用慣行、労働関係法令、社会保険制度等に関する知識の習得を通じて、日本における安定的な就労及び職場定着の促進を図ることを目的としています。

このことから、本研修では、高等教育機関への進学や、日本語能力試験の合格を目的にした日本語教育とは異なるアプローチが必要となり、「文型積み上げ型」ではなく、「課題達成型」の考え方に基づいた指導を行います。

また、学習する環境も異なります。例えば、受講者は学生ではなく、家庭や仕事を持つ方であり、自宅ですべての学習時間を確保することが難しいため、日常生活の中で目にしたり、耳にする言葉に関心をもつことで学習を促進するような工夫を取り入れる等、学習環境の違いに留意して指導を進める必要があります。

第3項 受講者の多様な社会的背景

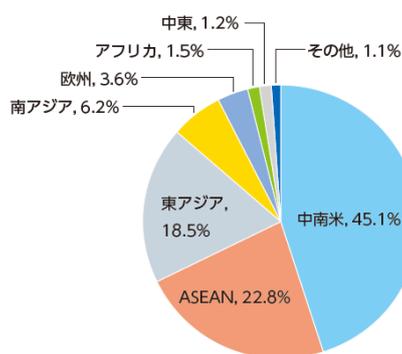
本研修の対象となる定住外国人等は、国籍、年齢、在留資格、過去の就労経験の有無、日本語学習歴等の属性が多様で、特に都市部ではこの傾向が顕著です。また、就労先の業種や職種が確定していない状況にある人が多いことも特徴として挙げられます。

こうした多様性から、例えば同じレベル・同じ地域の受講者であっても、口頭コミュニケーションは出来るが文字語彙が苦手(あるいはその逆)である等、クラス内で備えている能力が揃わないケースが生じます。また、希望職種に必要なコミュニケーションが受講者それぞれで異なることも想定されます。

多様な受講者がいることを前提に、受講者ひとりひとりの日本語習得状況や希望職種について、指導する中で情報収集や観察を行い、それぞれの状況にあった指導を進める必要があります。

▼受講者の主な国籍・地域 (2019年度実績)

中南米	ブラジル、ペルー、ボリビア、メキシコ、コロンビア、パラグアイ、アルゼンチン
北米	アメリカ、カナダ
東アジア	中国、韓国、台湾、モンゴル
ASEAN	フィリピン、ベトナム、タイ、インドネシア、ミャンマー
南アジア	インド、ネパール、スリランカ、バングラデシュ、パキスタン
欧州	ロシア、ウクライナ、スペイン、フランス、イギリス、イタリア、ルーマニア、ドイツ
アフリカ	モロッコ、エジプト、スーダン
中東	イラン、トルコ、シリア
大洋州	オーストラリア
計 87 カ国・地域	



第4項 目標設定の考え方

本研修の受講者の多様性については前述のとおりですが、本研修の実施地域も多様で、地域によって想定される就労先も異なります。そのため、「標準モデルカリキュラム」の到達目標は、特定の業界・職種を限定せず、どの業界・職種でも共通して求められる日本語の機能(例:指示・確認・伝言・連絡・報告・相談・挨拶等)を中心に言語行動目標を設定しています。

しかしながら、修了後の就労を念頭におけば、教室での指導の場面においては、それに限らない指導を行うことが期待されます。教室での指導においては、設定された目標の達成に必要なポイントを指導しつつ、受講者の属性や希望職種、地域の事情を踏まえ、受講者の文脈に即した目標達成を支援することを想定しています。

こうした受講者それぞれの情報を把握した上で指導に臨むことに加えて、受講者が過去の就労経験や生活において既に獲得している経験的知識から別の談話展開例や場面例を引き出したり、語彙に関する背景知識やその語彙の使われ方等の情報を引き出しながら理解を促してください。

第3章 本手引きの使い方

第1項 内容

この手引きでは、職場でのコミュニケーション(課題達成)の指導に役立つよう、コミュニケーション・職場習慣と文字語彙それぞれについて、指導方法のポイントの説明や、課題事例を示しています。

第2項 指導方針

指導方針は、コミュニケーション・職場習慣と文字語彙それぞれについてレベルに関わらず必要となる指導の方針を説明します。コミュニケーション等については、基本的な指導方針、課題達成型の特徴、職場習慣や日本人独特なコミュニケーション、自己評価の方法、指導を発展させるためのポイントをまとめています。文字語彙については、基本的な指導方針、自宅学習に利用できるリソースをまとめています。

第3項 指導方法

指導方法は、レベル毎の到達目標及び指導ポイント、さらに課題(学習)事例毎の指導ポイントを、コミュニケーション・職場習慣と文字語彙にわけて説明しています。

なお、レベル毎の到達目標に「(A2.1)」のように記載されている、()内のアルファベット+数字は、令和2年度に厚生労働省にて策定した「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」との対応を示したものです。(この手引きでは、同ツールを参照しながら、本研修の目的や研修内容に合わせて、より具体的な表現にしています。)(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html)

第4項 課題(学習)事例の各項目について

「標準モデルカリキュラム」のうち各レベルから1課ずつ例にとり、課題(学習)事例を提示しています。この事例をもとに、「標準モデルカリキュラム」にある各課の指導の参考としていただく事を想定しています。

(1) 学習目標

レベル別の学習目標です。

(2) 指導のポイント

この事例における指導のポイントです。コミュニケーション・職場習慣の課題事例では、ことばの習得を促すためのポイントと、職場習慣や職場におけるコミュニケーションスキルに対する理解(意識)を高めるためのポイントについて記載しています。レベル共通の指導ポイントとレベル毎の指導ポイントも併せて確認してください。

(3) 学習項目

この事例における学習項目です。

また、コミュニケーション・職場習慣の課題事例では、以下の項目についても記載しています。

① 意識したい職場習慣や職場のコミュニケーションスキル

この事例の指導にあたって意識したい職場習慣や職場のコミュニケーションスキルです。

② タスク例

教室における指導の場面で、受講者同士もしくは受講者と講師でロールプレイを積極的に取り入れ会話練習の機会を確保するため、どんなタスクを課して授業を進めるか、事例を提示しています。

③ 場面例

色々な場面に置き換えることで、受講者とともに「こういう場面ではどのようにコミュニケーションをとるのが良いか」という点について考えて(学習して)頂くことができます。ここにあげられた場面例を参考に、受講者の属性や希望職種の状況にあわせて、色々な場面・業種に置き換えることが期待されます。

④ 談話展開例

談話展開の例を提示します。基本となる談話構造とともに、談話展開例を示します。また、実際の授業の場面で談話展開を用いた指導をするにあたって、指導の方法や対応例を記載しています。

この例のように談話構造はそのままに、場面例を参考にしたり、受講者の属性・希望職種の状態にあわせて、いろいろな場面・業種に置き換え、語彙・表現を変えて練習をすることが期待されます。

(4) 自己評価項目

目標が達成できたかどうか、ステップごとに受講者が自分でチェックすることによって振り返りを行うための項目を提示しています。各ステップで不十分なところがあれば、復習するように意識づけをします。

第4章 (全レベル共通)コミュニケーション・職場習慣 学習指導の方針

第1項 基本的な指導方針

(1) 「課題達成型」の指導

本研修での指導においては、コミュニケーション課題の達成が目的となることから、レベル別の「課題達成型」の考え方に基づいた指導を行います。

「課題達成型」は、「文型が使えるようになる」ことが目標ではありません。つまり、その場面で必要な表現が使えるようになることが目標であり、語彙や活用などを網羅的に練習するということではない事に留意してください。

教室での指導では、教えるべき文型が何かを考えるのではなく、コミュニケーション課題を達成するための談話展開を意識してください。

(2) スピーチレベル(丁寧さ)の考え方

受講者や外国人を受け入れる企業の中にも、それほど丁寧な言い方は必要としないという意見があるかもしれません。しかし、そうでない場合、やはり日本語が不十分だという評価を受け、就労や継続雇用に支障を来す恐れがあります。

本研修では、そのようなリスクをできるだけ避けるために、少なくとも、指導する側は「外国人だから丁寧な言い方はできなくても仕方ない」と考えることなく、最低限問題ないと考えられるスピーチレベルでの表現を目指す必要があります。

(3) 職場習慣や職場に必要なコミュニケーションスキルについての理解

日本の職場習慣や日本人に独特なコミュニケーションについて、その背景や理由を理解してもらい、母国の文化環境との違いにストレスを感じないようにすること、そして良好な人間関係が構築できるようにすることが目的です。企業の慣習に外国人を従わせることが目的ではありません。

第2項 課題達成型の特徴

(1) 課題達成型の特徴

課題達成型の特徴を理解するために、休暇の許可をもらうという課題を例に説明します。

「お休みを頂いてもよろしいでしょうか」という表現を例にとると、「文型積み上げ型」では、これを文型として扱い、この文型が使えるようになることを目標とします。さらに、文法的な説明をしたり、練習(ドリル)をするための語彙を学習するという指導の流れが考えられます。

一方、「課題達成型」では、「お休みを頂いてもよろしいでしょうか」という表現は、キーフレーズではありませんが目標ではなく、課題を達成するための表現の一例に過ぎません。目標はあくまで、「休暇の許可をもらう」こととなります。

この課題を達成するために大切な事は、「休暇の許可をもらう」までの、「上司に話しかける」、「休暇の許可をもらう」、「会話を終わらせる」という一連の会話の流れ(「談話展開」)です。「課題達成型」では「談話展開」を重要視して、講師は課題に対してどのような談話展開が想定できるかを考え、また「こういう場面ではどのようにコミュニケーションをとるのが良いか」という点について指導するとともに、受講者の経験も引き出しながら一緒に適切なコミュニケーションが何かを考えて(学習して)いくことが求められます。

(2) 授業展開

課題達成型の授業展開は、「課題の提示」、「課題の遂行」、「フィードバック」の順からなります。課題は、各課の学習項目について、モデルカリキュラムに掲載した課題例やテキストを参考にして設定して提示します。課題を提示した後、まず受講者に、与えられた課題について、自分であればどのように対応するかをロールプレイしてもらいます。そこで出た表現や談話展開を、講師は談話例を提示しながらフィードバックし、それをふまえて練習をします。練習とフィードバックを繰り返して、課題達成ができるように指導します。フィードバックをする際には、以下のポイントを意識してみましょう。

- 一文の正確さよりも、談話のステップによって伝わる内容の正確さ
- 職場特有の表現や相手や状況にあわせた対応・スピーチスタイル
- ノンバーバルな表現の調整(表情や視線、身振り等の視覚情報や声のトーン等の聴覚情報)

第3項 職場習慣や職場で必要なコミュニケーションスキルの指導

日本の職場で必要となる基本的な職場習慣や、職場で必要になるコミュニケーションスキルについては、研修期間を通じた指導及び会話練習の中で、以下の点に留意して指導します。ただし、場面や課題が、レベルを追って複雑になっていくので、その都度、各レベルの場面によって対応方法やノンバーバルな表現の指導内容も変化します。

- 時間や規則を遵守することや、報告・連絡・相談の必要性を理解し実践できる
- お辞儀や視線、表情などノンバーバルな表現にも気をつけあいさつが印象よくできる
- 相づちを打ったり、クッション言葉を使ったりして会話を円滑に進めることができる
- 声かけや簡単な感謝の言葉などを言うことができる
- 職場で話す相手によって言葉遣いや丁寧さを変えることができる



第4項 自己評価の方法

各課題ごとに、何ができるようになって、何ができなかったのか、受講者自身が認識するためのものです。できなかった項目については、なぜできなかったかをメモしてもらい、今後解決していく課題として意識づけしてください。

講師は、自己評価で把握した課題について、コース中に面談を行う等により達成状況を聴取し、解決しているかどうかなどコース中行われる面談などで話を聞き、必要に応じてアドバイスをしてください。

受講者には、授業で示した談話展開を暗記して再現することが高い評価になるのではなく、各課題のコミュニケーション課題を達成できる表現や、やりとりが身についたかどうかという点で自己評価することを、普段の授業から意識づけをしてください。

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 指示を聞いて何をするか分かる	
② 指示が聞き取れなかったとき、わからないときに聞き返すことができる	
③ 指示が正しく分かったかどうか確認できる	
④ 指示された仕事が終わったことを報告できる	

第5項 指導を発展させる方法

(1) 受講者の経験を引き出す

本研修の受講者の多様性については説明した通りですが、この多様性を活かして、受講者同士で学びあうような指導を進めることを推奨します。

過去に就労経験のある受講者であれば、各課で設定された談話展開や場面だけでなく、経験的知識から別の談話展開や場面、既に獲得している語彙や表現を示してくれる場合があります。

本研修では、職場における「適切な」コミュニケーションの習得が目的ですが、この「適切さ」の判断基準は、業種・職場・個人・場面によっても様々で流動的であることが考えられます。このことから、受講者の経験を引き出し、多様な経験をクラス内で共有することは重要です。

「こんなときあなたならどうしますか」、「どんなことばを知っていますか」等の問いかけを受講者に行い、過去の経験や関連事例について、経験を振り返り、クラスで共有することを通して、指導をより充実したものにしましょう。

(2) 受講者の多様な社会的背景・地域の特性を把握する

本研修の「標準モデルカリキュラム」では、特定の業界・職種を限定せず、どの業界・職種でも共通する場面設定をしています。しかしながら、修了後の就労を念頭におけば、教室での指導の場面においては、それに限らない指導を行うことが期待されます。

そのためには、受講者の属性や希望職種の状況を予め情報収集することや、実施地域における外国人雇用の状況を調査し、どんな業界・業種に就労する可能性が高いかといった情報を整理しておく必要があります。

例えば談話展開においても、展開の構造は押さえながら、受講者の属性や希望職種、地域の事情を踏まえ、受講者の文脈に即したやりとりになるよう指導してください。

第5章 (全レベル共通)文字語彙学習指導の方針

第1項 基本的な指導方針

(1) レベル毎の学習イメージ

本研修におけるレベル毎の文字語彙学習は、レベル 1 ではひらがな・カタカナや基本的な漢字を学習し、レベル 2,3 では、「標準モデルカリキュラム」の各課から設定される就労場面ごとに、よく使う語彙・表現を学習していきます。

この他、漢字を自分で調べる方法を学習したり、パソコンや携帯電話での日本語入力の方法、自律的な語彙の学習を促すような取り組みも期待されます。

(2) 留意しておくべきこと

本研修は職場におけるコミュニケーションを中心とした研修であるため、口頭コミュニケーションの練習が優先されます。文字語彙学習については、職場で読み書きが求められる場面が必要となる技能を整理し、限られた時間で学習すべき優先度の高い項目を絞って扱います。(例えば、漢字は読み方・意味理解中心、職場で扱われる漢字に対処するための調べ方等)

また、文字について仕事や生活で求められなかったため学習してこなかった方や、非漢字圏出身者と、そうでない方との学習進度の差が出る事も課題として認識しておく必要があります。

(3) 指導のポイント

こうした課題を念頭に、指導にあたって以下のような方法を参考としてください。

①読めて理解できればよい語彙

一般的に書くことが求められることは少ない語彙について(例えば施設名など)は、見て分かる、言われて理解できることに重点を置いて支援してください。

②自分で調べる力をつける

漢字を見て意味や読み方が分からない部分を、個人でまたはグループで調べる活動を行うなどして、とっさに対応しなければならないときに、自分で調べる対応ができるような支援につなげてください。

③受講者の文脈にあわせた学習

日常生活でよく目にする語彙など、職場以外の場面で目にする語彙も多くある可能性があります。受講者が自分の文脈に結びつけて理解できるよう支援の方法を工夫してください。

④就労経験のある受講者から情報を引き出す

就労経験のない受講者の場合、その語彙に関する背景知識がないために理解が進まない場合があります。職場においてその語彙がどう使われるのか、就労経験のある受講者から情報を引き出しながら理解を促すのもひとつの方法です。

⑤口頭コミュニケーションで習得している言葉を活用する

滞日歴が長く、就労経験もある成人受講者の場合、口頭でのコミュニケーションでは既に使い慣れている基本語彙などの既有知識を、文字語彙の習得に活用することも有効です。

⑥文字学習をはじめたばかりの方への対応

日本語は、「ひらがな」、「カタカナ」、「漢字」という3つの文字を組み合わせるため、文字学習を困難と感じる方が多い言語です。仮名の運筆が苦手、文字の形が覚えられないなど、個々の事情に合わせて講師が支援することが必要です。

また、これまで口頭コミュニケーションについては自然習得によって獲得してきたが、文字については仕事や生活で求められなかったため学習してこなかった方の場合、自然習得で獲得してきた口頭コミュニケーションと、体系的な学習を必要とする文字学習で、習得過程が異なるために戸惑いを感じたり、学習方法に慣れるのに時間がかかる場合があります。

こうした場合、例えば、必ずしも体系的に文字学習するだけでなく、生活の中にある漢字を使って表記された言葉や、その受講者の既有知識からも学ぶ方法を取る事が考えられます。既有知識や生活・仕事といった受講者の文脈と繋げることで、これまで分からなかった文字がどんどん「分かる」ようになると、文字を学習することの効用を感じることができ、意欲的に文字学習に取り組む姿勢を引き出すことが期待できます。

このように、様々な工夫で、教室外でもことばに関心を持ち、学習を自律的、継続的に進められるよう支援してください。

第2項 自宅学習に利用できるリソース(参考)

教室での学習時間が限られるため、文字語彙の学習を記憶に留めたり、学習の習慣を身につけたりできるような指導も必要となります。受講者の学習スタイルやペースに合わせて、単語帳を作成する、ノートに書いて練習するといった課題や宿題を必要に応じて実施することも検討できますが、ここでは教室外の時間を積極的に活用し、就労分野に限らず、自分で文字や漢字語彙を学習するためのリソースを参考として紹介します。

(各サイトやアプリの情報は、本手引き作成時点のもので、利用にあたっては、ご自身で各サービス提供先の規約等をご確認の上、ご利用ください。)

(1) ひらがな・カタカナ・漢字の学習ツール

- ひらがな・カタカナ メモリーヒント(独立行政法人国際交流基金関西国際センター)

<https://kansai.jpf.go.jp/ja/resource/e-learning/memoryhint.html>

イラストを見ながら楽しく「ひらがな」「カタカナ」が覚えられるアプリです。解説言語として、英語・インドネシア語・タイ語に対応します。

- にほんご-ひらがな(こどもアプリ)

<http://damemoto.lolipop.jp/damemoto/damemoto.php>

こども向けの学習アプリですが、クイズ等の仕組みを通じて楽しく学ぶことが可能です。

- 常用漢字筆順辞典(株式会社ナウプロダクション)

<https://www.nowpro.co.jp/menu/products/iphone/hitsujyun/pc.html>

筆順と読みを簡単に調べられるアプリです。ひらがな・カタカナ・漢字を、指でなぞって筆順を確認されます。

(2) 全般的な日本語学習ツール

- つながるひろがるにほんごでのくらし(文化庁)

<https://tsunagarujp.bunka.go.jp/>

生活の場面に特化して、基本的な日本語の表現・言葉の学習ができます。レベルに応じて場面を選択したり、関心のある場面を選択して学ぶことができます。合計 10 言語に対応しています。

- JF にほんご e ラーニング みなと(独立行政法人国際交流基金関西国際センター)

<https://minato-jf.jp/>

さまざまな日本語オンラインコースを受講できます。レベルや学習カテゴリ、コースタイプから自分に合うコースを受講できます。また、コミュニティに参加することで世界中の日本語学習者と交流できます。

(3) 受講者同士で知識を共有するツール

- Padlet (Wallwisher, Inc.)

<https://ja.padlet.com/>

ひとつの画面に、写真や文字を書いたり、貼り付ける事ができるツールです。教室で学んだ漢字語彙などを自分の職場や生活場面で写真に撮って記録・共有できるツールとして使用できます。

第6章 (レベル別)コミュニケーション・職場習慣の学習指導方法

第1節 レベル1における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

- 当人に向かって、非常にゆっくりと気をつけて発音されれば;あいさつや業務上の簡単な指示を理解できる(A1)
- 職場内で日常的に接する相手と;ゆっくりとした繰り返し、言い換え、言い直しをしながらであれば;簡単なやりとり(あいさつ・連絡・相談など)ができる(A1)
- 職場内で;あいさつや自分の名前や所属などの簡単な情報を言うことができる(A1))

②指導のポイント

- レベル1を受講するような初学者の場合、日本語だけで反応することは難しいため、反応は「○×」カードを使って挙手で確認したり、絵カード等の視覚情報を用いたりして指導すること。
- ひとつの定型的な表現にこだわることなく、難しかったり言いにくかったりする場合は、失礼がない程度に発話しやすい言葉にしたり、短い文にしたりして受講者に合わせてアレンジすること。
- 教材を作成する場合は、必要箇所を受講者の母語に翻訳した資料を使用することも検討すること。

第2項 課題事例：指示を受ける

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル1-3課「指示を受ける」を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する(『はたらくための日本語 職場のコミュニケーション I』は Lesson4「指示を受けたとき」参照)。

(1) 学習目標

仕事の簡単な指示がわかって、適切に行動ができる

(2) 指導のポイント

①ことばの習得を促すためのポイント

- 指示を音声で聞き、適切なイラストを選ぶなど、きちんと指示が分かっているかを確認しながら進める。
- この事例は、指示を理解して適切に応答した上で対応することが目的で、発話がメインではない。ゼロスタートの受講者が多い場合は、会話を省略し、音声の指示内容を聞かせて、応答をさせる練習などでまとめとすることも考えられる。

②職場習慣や職場のコミュニケーションスキルに対する理解(意識)を高めるためのポイント

- 滞日歴が浅く、就労経験もない受講者の場合、指示が分かっても「わかりました」と答えてトラブルになる場合がよくある。指示を理解できなかった場合に、「わからない」ことを意思表示したり、聞き返したりすることの重要性について理解を促す。
- 指示を受けた後の確認や、完了後の報告の必要性についての理解が不十分であることは一般的にもよく指摘されるミスコミュニケーションの原因であり、その必要性への理解を促す。

(3) 学習項目

- 指示を受ける
- 指示内容を確認する
- 作業を完了したら指示をした人に報告する

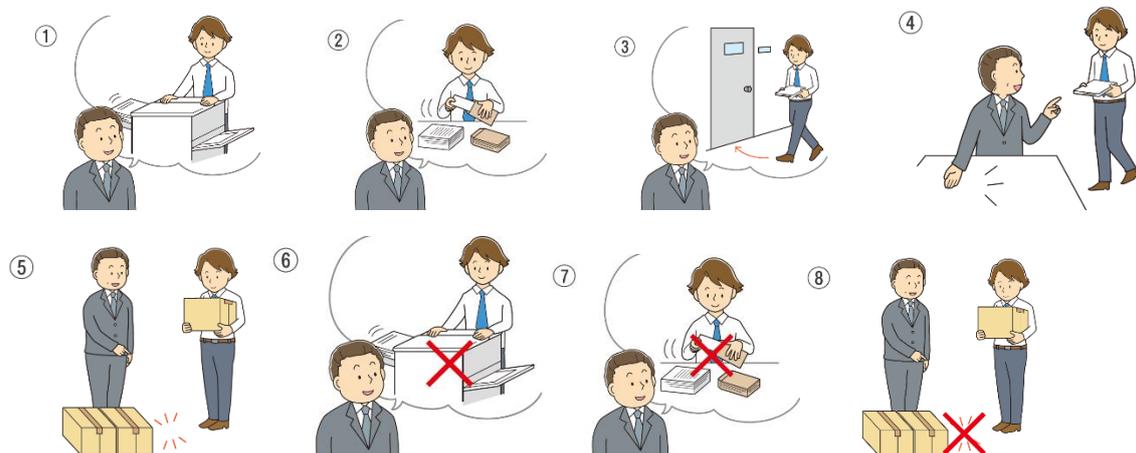
①意識したい職場習慣や職場のコミュニケーションスキル

- 指示内容を確認する
- 指示がわからなかったとき、聞き返す
- 作業が完了したらすぐ報告するようにする

②タスク例

ペアで会話をする。上司役は複数のイラストから指示を選んで、社員に指示をし、社員役は指示を聞いて複数のイラストからどれかを示す。

【イラスト例:「～てください」を表したもの、「～ないてください」を表したもの】

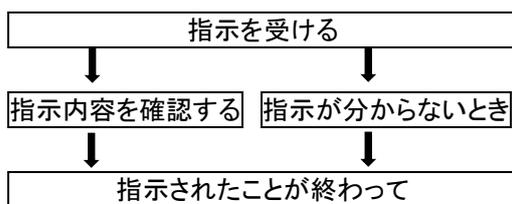


③場面例

- コピーを取る
- 封筒に資料を入れる
- 会議室に資料を持っていく
- 段ボールに品物を入れる
- 工具を倉庫から持ってくる

④談話展開例

ア) 談話展開の基本構造



イ) 談話展開例 会議室に資料を持って行く

指示を受ける

A: ~さん、会議室にこの資料を持って行ってください。

指示内容を確認する

B: 会議室ですね

A: ええ。

B: わかりました。

指示がわからないとき

B: すみません、(よくわかりません)もう一度お願いします。

指示されたことが終わって

B: 終わりました。

A: はい、ありがとう。

ウ) 談話展開を用いた指導の方法

- 場所だけでなく数量の指示なども練習し、確認するようにする。
- 「～ないでください」を使った指示でも練習する。

(例)

A: 「そこに段ボールを置かないでください」、「そこに捨てないでください」等

- 指示された物が何かわからない場合、例えば工具を倉庫から持ってくるという場面で、「スパナを持ってきてください。」と指示されても「スパナ」が何かわからないという場合もあるので、物が何か確認するという練習もするとよい。

(例)

B: 「(物の名前)は、何ですか。」

A: 「これです。」(実物を見せたり、絵をかいて見せたりする)

(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 指示を聞いて何をするか分かる	
② 指示が聞き取れなかったとき、わからないときに聞き返すことができる	
③ 指示が正しく分かったかどうか確認できる	
④ 指示された仕事が終わったことを報告できる	

第2節 レベル 2 における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

- *非常にゆっくりと話されれば*;職場で日常的に使われる簡単な語句や表現を理解することができる(A2.1)
- *職場内で*;仕事上の簡単な情報交換で済む日常の話題ならば;コミュニケーションをとることができる(非常に短い社会的なやり取りには対応できるが、自分から率先して会話を進められるほどの力はない)(A2.1)
- *職場環境や日課などの日々の身近なことならば*;簡単な語句や文を並べて単純な発表・報告をすることができる(A2.1)

②指導のポイント

- レベル 2 では、会話レベルが上がることから、教材で示される場面や談話以外の例が受講者から出されたり、受講者同士でフィードバックしあうような場面が増える。ペアワークやグループワークの機会を増やし、受講者自身の文脈でバリエーションを引き出していくことをより意識する。

第2項 課題事例：長期休暇取得の相談

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル 2 6 課「休暇取得の相談」を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する(『はたらくための日本語 職場のコミュニケーションⅡ』は Lesson10「一時帰国の相談」参照)。

(1) 学習目標

長期休暇をとる許可を求めることができる

(2) 指導のポイント

①ことばの習得を促すためのポイント

- 就労経験のある受講者がいれば、自国での休暇の取り方や、実際に職場で休暇を取得した経験について事例(どのような職場で誰にどのような理由でいつ相談したのか等)を引き出し、普段自分がどのような談話構成でどのような表現を使ってやり取りしているのか意識する時間を取る。その上で、失敗例やうまくいった例などの具体的な経験を共有し、自分の文脈だったかどうか考える機会を作りながら進めるとよい。
- 家族に関わる用事など受講者が「どうしても休暇を取らなければならなかった」状況の実体験に基づくもので練習できるとよい。自国にいる家族に関わる慶事や弔事のために長期で一時帰国しないといけない場合など、日本人社員とは異なる外国人社員ならではの事情がありうる。ペアワークやグループワークを、場面例も参考にしながら色々な場面を想定して実施する。
- 長期休暇を取る際には、より丁寧な慣用表現を扱うことで、周囲への配慮を示すことができることを確認するとよい。(「ご迷惑をおかけしますが、よろしく願いいたします」など)

②職場習慣や職場のコミュニケーションスキルに対する理解(意識)を高めるためのポイント

- 上司や同僚に話しかけるときに、相手の都合を考えずに、いきなり本題(要件)から話してしまうことがある。対応できる時間があるかどうかを確認するために、「ちょっとご相談があるんですが」など前置きをしてから本題に入るコミュニケーションができるようにする。
- 休暇を取得する際は、急に休むと周囲に迷惑をかける恐れがある。前もって言うことで上司や同僚が今後の作業スケジュールの見通しを立てやすくなるなど、前もって許可をとることの必要性について理解を促す。また、どのくらい前に休暇の許可を取ればよいかを考えてみることで理解を深める。
- 一時帰国を伴うような長期休暇と短い休暇の場合での違いについて比較検討し、長期休暇の場合は出来る限り期間に余裕をもって相談する事の必要性について理解を促す。
- 「どうしても休みを取らなければならない」内容として一般的に適切かどうかの検討もクラス内でできるとよい。

- また、同僚が急に休んでしまったら自分の仕事に影響が出ないかなど考えてもらい、留守中の業務についても、休暇だから責任が無いのではなく、不在の間の手配についても自らが配慮する必要があるということについて、理解を促す。
- 休み明けに、上司や同僚にお礼のあいさつをする習慣があることを伝える。

(3) 学習項目

- 上司に話を切り出す
- 事情を説明する
- 休暇の許可をお願いする
- 留守中の対応について話す
- 休み明けにあいさつをする

①意識したい職場習慣

- 前もって休暇の許可を取る
- 留守中の業務について配慮し、手配をする
- 休み明けに、上司や同僚にお礼のあいさつをする

②タスク例

ペアで会話をする。上司に理由を話して、休暇の許可をもらう。(休暇を取る理由を各ペアで考える。)

③場面例

- 長期休暇の許可を上司をお願いする。

(理由例)

家族の入院に付き添うため、しばらく休みたい

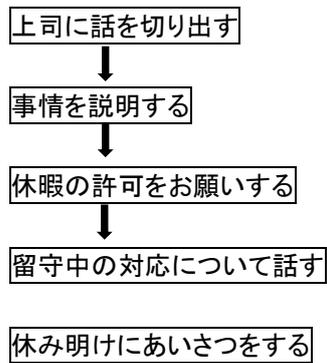
兄弟、姉妹の結婚式があるので、一時帰国したい



親族の葬儀のため、一時帰国したい

④ 談話展開例

ア) 談話展開の基本構造



イ) 談話展開例 妹の結婚式があるので一時帰国したい

上司に話を切り出す

A: ちょっとご相談があるんですが、今よろしいですか。

B: はい、何ですか。

事情を説明する

A: 実は、妹の結婚式があるので、ブラジルに一時帰国したいと思ひまして・・・。

休暇の許可をお願いする

A: 3 か月後の 10 月 10 日から 20 日までお休みをいただいてもよろしいでしょうか。

留守中の対応について話す

B: そうですね。留守中の業務は大丈夫ですか。

A: はい、鈴木さんに対応をお願いしております。

B: そうですね。わかりました。じゃ、引継ぎをお願いしますね。

A: はい、わかりました。ありがとうございます。

ご迷惑をおかけしますが、よろしく願いいたします。

休み明けにあいさつをする

<上司へのあいさつ>

A: お休みをいただきまして、ありがとうございました。

B: あ、お帰りなさい。結婚式はどうでしたか。

A: おかげさまで、いい結婚式でした。



<同僚へのあいさつ>

A: おはようございます。留守中、お世話になりました。

ウ) 談話展開を用いた指導の方法

- 談話の流れをきちんと意識する。談話展開例のフレーズはあくまで例であって、できるだけ受講者から出てきたものを活かす。例えば、「お休みをいただいてもよろしいでしょうか」は、「お休みをいただいてもいいでしょうか」「お休みをいただけませんか」など失礼がなければ、他の表現でもよい。「ちょっと、ご相談があるんですが……」も同様、他の表現でもよい。
- 休暇の理由として、家族の病気など悪い理由を想定したくないという受講者もいる。その場合、無理に講師が設定した理由で練習をさせない。理由は受講者が考え、出てこない場合は選ぶというほうがよい。
- 留守中の業務については、「休みの前に全部終わらせる予定です。何かあったときは、～さんにもお願いしています。」などいくつかのバリエーションが想定される。
- もし上司がすぐに許可をせず、その期間休まれたら仕事上困るとなった場合は、休暇を短くしたりできないかなど再度検討という形の談話展開が考えられる。
- 長期休暇の場合は、短い休暇に比べて、より丁寧な慣用表現を扱うことで周囲への配慮を示すとともに、数か月前に相談する事を想定して、休暇を取得する日の指定を、来週などの近い日付ではなく、数か月後の日付にするとよい。

- 本事例では、短い休暇よりも難しいコミュニケーション課題として長期休暇を取り上げ、よくある事例である一時帰国を伴う長期休暇を談話展開例に示したが、同じ談話展開で短い休暇を取得する場合にも活用ができる。(こどもの学校行事に参加するとき、病院の予約があるときのように、前もって予定が分かっている理由例が想定できる。)



(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 適切な表現をつかって、上司に話を切り出すことができる	
② 理由を説明して、休暇の許可をお願いできる	
③ 留守中の業務や対応について上司に話すことができる	
④ 休み明けのあいさつが上司や同僚にできる	

第3節 レベル3における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

- ゆっくりと話されれば;日々の業務で行う決まった手続きや手順の語句や表現を理解することができる(A2.2)
- 職場内で;上司や同僚が助けてくれるならば;説明や相談が必要な場面でも比較的容易に会話することができる(A2.2)
- 業務に直接関係のある事柄や物についてであれば;簡単な言葉や短い文を使って順を追って説明することができる(A2.2)

②指導のポイント

- レベル3では、場面の状況が複雑になり、それに伴ってコミュニケーション課題も相手と調整をするなど複雑になる。談話展開の想定においても、相手の指示を受けて理解し実行する、といった単純な展開ではなく、意見を聞いたうえで次の展開が複数に分岐して変わることに対応したり、もう一步踏み込んで自分から代案を出すなど、ある程度高度なコミュニケーションができるようなチャレンジを支援しても良い。
- 会話レベルも高くなるので、より多くの受講者からの場面例や経験談、談話事例の引き出しが期待できるようになる。受講者同士で経験や考えを引き出しあえるよう課題を話し合う等のグループワークも取り入れると良い。
- 修了後に対外的なコミュニケーションを必要とする業種に就職する者もいる。そういった希望を持つ受講者や就職事例のある地域においては、社外とのやりとりを場面例として設定しても良い。

第2項 課題事例： 仕事が期限までに間に合わないとき

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル3 4課「報告・相談」を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する(『はたらくための日本語 職場のコミュニケーションⅢ』は Lesson9「急ぎの仕事を頼まれたとき」参照)。

(1) 学習目標

業務が期限までに間に合わないことについて、状況を説明し、対応を相談することができる

(2) 指導のポイント

①ことばの習得を促すためのポイント

- 日常生活の中で期限までに間に合わないという経験をしたことがあるか、または職場で頼まれた仕事が間に合いそうもないという経験をしたことがあるかなど、受講者からの経験を共有し、そうした場面で、日本語でどのようなやりとりをしているかを意識させ、まず受講者自身がどのような場面でどのような表現をよく使うのかを確認するとよい。
- その上で、状況に合ったより適切な表現について確認・提示する。相談のタイミングや相談の仕方が分からず、ぎりぎりまで相談できないということ为了避免のため、どのような談話構成で、どのような表現で相談するとスムーズにやりとりができるのかを、一緒に考えたり、テキストの表現も参考に表現の可能性を確認したりするとよい。ペアワークやグループワークを、場面例を参考にしながら色々な場面を想定して実施するとよい。



② 職場習慣や職場のコミュニケーションスキルに対する理解(意識)を高めるためのポイント

- 業務中の相手に話しかける場合、集中していたり、手が離せない場合もあるので、「すみません、今ちょっといいですか」など話しかけていいか確認をしてから、話を始める。業務中の相手に配慮するということを意識してもらう。
- 期限を守ることは仕事をする上での大切なポイントであるが、様々な事情で期限に間に合わなくなることは珍しくない。その場合、期限が来てから間に合わなかったという事態を招くのではなく、期限が来る前に上司や先輩社員に相談し、対応を検討する必要があることを理解させる。
- 就労経験のある受講者から、仕事上のトラブル経験等を引き出し、予定外のことが起こった場合は、すぐに報告、相談することで事故や更なるトラブルを未然に防ぐことができるということを理解してもらう。
- 報告・相談だけでなく、代案を考えておくと、相談がスムーズに進むことをタスクを通じて実感してもらう。

(3) 学習項目

- 上司に声をかける
- 状況を説明する
- 締め切り/期限を延ばすお願いをする
- 代案を出す
- お礼を言って会話を終わらせる

① 意識したい職場習慣

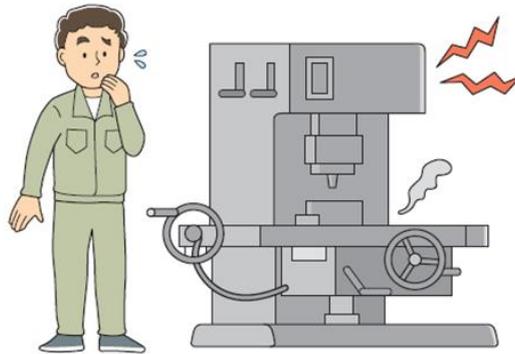
- 業務中の人に声がけをするとき、配慮した表現を使うこと
- 予定外のことが起こった場合、すぐに報告、相談が必要なこと
- 代案を考えておいて、相談をスムーズにすること

②タスク例

ペアで会話をする。上司に作業の締め切り/期限について延ばすことができないか、事情を説明し、相談する。(締切/期限に間に合わない状況、事情は各ペアで考える。)

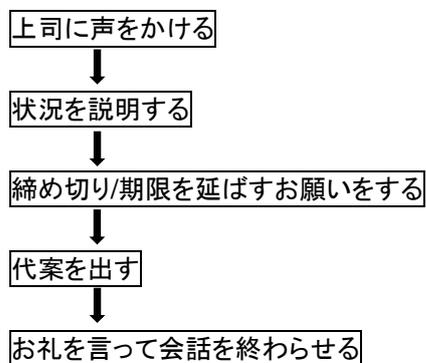
③場面例

- 急ぎの仕事を頼まれ、打ち合わせの資料作成が締め切りに間に合わないとき、上司にその状況を説明し、相談する。
- 機械にトラブルがあり、製造の作業が期限に間に合わないとき、上司にその状況を説明し、相談する。



④話展開例 急ぎの仕事を頼まれ、打ち合わせの資料作成が締め切りに間に合ないとき

ア) 談話展開の基本構造



イ) 談話展開例

上司に声をかける

A: すみません、今、ちょっとよろしいでしょうか。

B: はい、何ですか。

状況を説明する

A: 打ち合わせの資料の件ですが、実は部長に別の急ぎの仕事を頼まれてまして、
今週中にできそうもないんです。

締め切り/期限を延ばすお願いをする

A: 申し訳ありませんが、締め切りを延ばしていただけませんか。

代案を出す

B: じゃ、いつだったらできるの？

A: 来週の火曜日だったら大丈夫だと思います。

B: じゃ、それでよろしく。

お礼を言って会話を終わらせる

A: ありがとうございます。よろしく願いいたします。

ウ) 談話展開を用いた指導の方法

- 談話の流れをきちんと意識する。談話展開例のフレーズはあくまで例であって、できるだけ受講者から出てきたものをいかす。例えば、「今、ちょっとよろしいでしょうか。」は「今、お時間よろしいでしょうか。」など他の表現もある。「～していただけませんか」も同様、失礼がなければ他の表現でもよい。
- どうしても締め切りが延ばせない場合を想定して、他の同僚に頼んでみるなどの談話展開を加えることが考えられる。

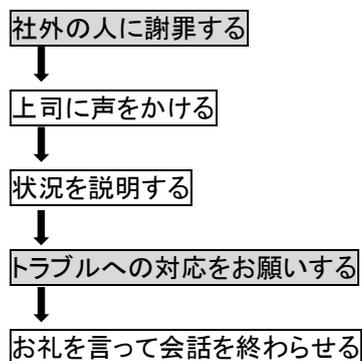
- 社外の人とのやりとりに発展・応用する場合は、事例に取り上げたような「期日に間に合わない」ような大きなトラブルは場面例として想定しない。このレベルでは、軽微なトラブルが発生したとき、初期対応の謝罪を行うことまでで本人と社外の人とのやりとりが完結し、トラブルについての対応や相手との交渉については上司・同僚にお願いをするという場面設定なら可能と考えられる。

<場面例>

- ・ 小売店等で商品棚に商品が無く在庫を聞かれたとき、顧客にまず謝罪し、上司・同僚に報告して対応をお願いする。
- ・ 飲食店等でオーダーした料理が配膳されていない事を指摘されたとき、顧客にまず謝罪し、上司・同僚に報告して対応をお願いする。

こうした場面例の場合、前述の談話展開例の冒頭に、「ご迷惑おかけして申し訳ございません」などの表現を用いた「社外の人に謝罪する」談話を付け加え、軽微なトラブルの発生を上司に報告し状況を説明する、さらに「締め切り/期限を延ばすお願いをする」を、「トラブルへの対応をお願いする」という談話におきかえて、最後に対応してもらった上司・同僚にお礼を言うという談話展開に発展・応用することが考えられる。

【発展(社外の人とのやりとり)】<談話展開例>



また、謝罪は、まず冒頭にすることが望ましいことへの理解や、表現についても声のトーンや視線などノンバーバルな表現も意識するよう促すとよい。

(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 業務中の上司への声かけのし方がわかる	
② 状況説明がうまくできる	
③ 作業の期限を延ばす相談が適切にできる	
④ 代案を出すことができる	

第7章 (レベル別)文字語彙の学習指導方法

第1節 レベル1における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

<読む>

- 日常業務によくある短い簡単な表記であれば、イラストや写真などの視覚的補助や、場面から推測して理解することができる。馴染みのある固有名詞や基本的な表現を部分的に理解できる(A1)
- ひらがな、カタカナの50音標記の文字が読める
- 漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる

<書く>

- 自分の名前や所属などの基本的なことから、挨拶などの定型表現ならば、ひらがなといくつかのカタカナ、漢字を使って書くことができる(A1)
- ひらがな・カタカナの50音表記の文字を書くことができる
- 履歴書に基本情報(氏名・生年月日・住所・連絡先)の記載ができる

②指導のポイント

- 文字学習を支援するにあたっては、五十音の発音、仮名の形の認識、仮名の読み・書き、仮名による単語の読み・書きなどのステップが考えられるが、クラスに参加する受講者のレディネスによって、どのステップに重点を置くかを判断したり、各ステップにおける指導の方法を調整・工夫したりすること。
- 口頭コミュニケーションを自然習得で獲得してきた方の場合、体系的な学習を必要とする文字学習では、習得過程が異なるために戸惑いを感じたり、学習方法に慣れるのに時間がかかる場合がある。このような場合、生活の中にある文字・語彙や、その受講者の既有知識からも学ぶ方法を取るなどの工夫をすること。
- レベル 1 は、ひらがな・カタカナの 50 音表記の文字を書けるところから、漢字の基本的な特徴（表意文字、読み方、書き方、部首など）を知り、徐々に職場で日常的に見る漢字語彙の理解に慣れていく段階である。まず、指導においては、イラストや写真を含む視覚的補助を多用するなど、漢字語彙が見られる職場の場面を明示して、理解を助けたり、漢字の意味を推測できるような工夫をしたりすること。
- レベル 1 は、就職活動で求められる、仮名や一部漢字を使って書くことにも試していく段階でもある。自分の名前や所属、住所などの基本的なことがらや、挨拶などの定型表現については、ひらがなといくつかのカタカナ、漢字を使って書くことにも取り組む。特に、就職活動においては、まずは履歴書の基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先）の部分は、少なくとも記載できるように指導したい。名前や住所など実際に使用場面が多いものは、受講者が学習動機を持ちやすい。実際に履歴書のフォームを使うなど、漢字仮名交じりで住所を書く目的を意識できるよう支援するとよい。

履歴書

2019年 3月 1日 現在

ふりがな 氏名		フジタ マリベル		
1985年 7月 3日生 (満 33歳)		男 <input type="radio"/> 女 <input checked="" type="radio"/>		
ふりがな			電話番号	
さいたまけん さいたまし おおみやく ひがしまち 現住所 〒330-0000			(048)000-0000	
埼玉県さいたま市大宮区東町2丁目X番地 ヒカリハイツ301号室			(090)000-0000	

第2項 学習事例：住所に関する漢字

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル1 e.履歴書 を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する(『はたらくための日本語 職場の語彙と表現 I』はLesson9「住所」参照)。

(1) 学習目標

漢字仮名交じりで書かれた自分の住所を読める

履歴書にある住所の項目に、自分の住所を漢字仮名交じりで表記し、振り仮名を振ることができる。

(2) 指導のポイント

- 住所は個人情報でもあるので、受講者によっては共有を拒まれる場合もある。受講者の意向に沿って、フィードバックの仕方など適宜対応すること。
- 複雑な漢字の混ざった住所がある場合も想定される。すべてを漢字で書くという指導ではなく、あくまでもレベル1の受講者の力を踏まえて、都道府県など基本的な部分から漢字で書けるように指導する。
- 漢字の字形だけにこだわるのではなく、フォームに書き入れたときの位置やバランスなども確認すること。漢字を書くことだけでなく、就職活動のためにフォームを完成させるという目的をもって実施するとよい。履歴書を読む相手のことを考えて、読みやすさを考えて書くきっかけにもするとよい。

(3) 学習項目

- 住所に使われる漢字(都・府・県・市・町・区など)を使って、自分の住所を書く

(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 履歴書の現住所欄に漢字仮名交じりで自分の住所を記入することができる	
② 住所に振り仮名を振ることができる	

第2節 レベル 2 における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

<読む>

- イラストや写真などの視覚的補助があり、簡潔に書かれていれば、短い案内や掲示を理解することができる(A2.1)
- 日常生活や職場でよく使われる漢字語彙でわからない語句があっても上司と同僚が助けてくれるならば、機器などを使って調べて読むことができる

<書く>

- 職場で日常的に使われている決まったフォームであれば、ひらがな・カタカナ、いくつかの漢字を使って、簡単なメモを書くことができる(A2.1)
- 履歴書(氏名・生年月日・住所・学歴・職歴の記載ができる)

②指導のポイント

- レベル 2 の対象となる受講者は、生活や就労場面で漢字の形や意味を認識する習慣を身につけていく初歩の段階にある。就労場面で遭遇しやすい漢字仮名交じりの語句を、イラストや写真を含む視覚的補助を多用して、理解を手助けすることが有効である。
- レベル 2 は、理解語彙を増やしていくための支援を必要とする段階である。就労場面でよく見る漢字仮名交じりの語句や表現の中でも、まずは短い案内や掲示を理解することから始めることで、学習における負荷を調整することができる。また、自分で調べる習慣を身につけていくうえでも、できるだけ簡潔な漢字仮名交じりの語句を入り口として始めることが有効である。
- レベル 2 は、職場である目的をもって漢字仮名交じりの語句を書くという活動を初めて行う段階である。職場で簡単にメモをとったり、決まったフレーズでメールに返信したりするなど、職場における日常的な場面でよく使われる語句から慣れていけるよう指導することが求められる。

第2項 学習事例： 予定表

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル2 d. 予定表 を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する(『はたらくための日本語 職場の語彙と表現Ⅱ』はLesson4「予定表」参照)。

(1) 学習目標

予定表の見方が理解できる

(2) 指導のポイント

- 業種によって、または職場によって、テキストにあるような行動予定表だけでなく、シフト表等のさまざまな予定表が考えられる。実際の予定表の写真などを持ち寄ったりして、視覚的補助と合わせて、予定表の目的・機能、書かれている言葉を理解できるよう支援する。
- 予定表に書き込むという作業は、レベル2においては限定的な活動でよい。このレベルでは、予定が印字されたマグネットを選んで貼るような仕組みをつくるのが、職場側にも求められる。現実的には、書き込めなくても、必要な語彙を選べる力をつけることを中心に行う。

(3) 学習項目

- 会社の予定表について既に知っていること(目的・機能・表現など)を確認する
- 予定表に使われる漢字語彙を読む・理解する(例:出張、休暇、直行など)

行動予定表

4月7日 金曜日

氏名	行先	帰社予定
田中	出張 <small>おおさか</small> 大阪	4/10 13:00
佐藤	会議 <small>かいぎしつ</small> 会議室①	16:00
高橋	休暇	4/10

(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 予定表の語彙を理解できる	
② 予定表を見て、同僚の行動を伝えることができる	
③ 自分の予定を行動予定表に書き込むことができる	

第3節 レベル3における指導方法

第1項 指導方法

①到達目標

<読む>

- 視覚的補助がない場合でも、簡潔に書かれていれば、短い一般的な様式の文書を理解することができる(A2.2)
- 業務でよく使われる漢字語彙を部分的に理解できる
- 短い文章の中にわからない語句があっても、自立的に機器などで調べて読むことができる

<書く>

- 日常的な職場での事柄ならば、業務上よく使われる定型的な表現を使って、簡単な短い文を書くことができる
- 履歴書(氏名・生年月日・住所・学歴・職歴・免許資格)の記載ができる

②指導のポイント

- レベル3の対象となる受講者は、ある程度生活や就労場面で遭遇する漢字仮名交じりの語句を、体験的に学習し、新しい言葉に遭遇しても、推測してみる姿勢ができつつある段階にある。イラストや写真を含む視覚的補助を使う機会を減らし、対話の中で意味を推測する活動を取り入れるなど、自律的な学習を手助けするとよい。
- レベル3は、少しずつ自分で調べて理解語彙を増やしていく習慣ができてくる段階である。職場で遭遇する漢字仮名交じりの表現を含む一般的な様式で書かれた文などを使って、一人ひとり自分なりの方法で習得することを尊重することが大切である。また、受講者間で学習方法を共有するなど、自律的な言語使用者により近づけるような活動も有効である。

- レベル 3 は、職場での業務に関係する漢字仮名交じりの語句を使って書くことを、積極的に行うための準備段階である。職場での業務で使われる定型表現に親しんで、実際に使用していくことに自信をつけていけるような支援が求められる。業務で使われる定型表現の使用について、受講者の職場での体験を共有する機会を作ることも、受講者自身の意識を高めることにつながる。

第2項 学習事例：業務に関することば

第1項に示した指導のポイントを踏まえ、『標準モデルカリキュラム』レベル3 a.会議案内等のメールを送信し、回答を取りまとめる を例として、具体的な指導方法・ポイントについて説明する（『はたらくための日本語 職場の語彙と表現Ⅲ』は Lesson6「業務に関することば」参照）。

(1) 学習目標

メールなどでよく使う、業務に関することばが理解できる

(2) 指導のポイント

- メールのはじめの件名は、メールの内容を簡潔に伝える表現で示しているため、定型表現も多く使われる。文章を理解するとき以上に、定型表現の理解が、状況を推測する力につながる。件名からメールの内容を推測する練習や、受講者同士が、自分が書きたいメールの内容を簡潔に件名に示し、内容を推測し合う練習など、様々な実践で指導することが必要である。
- メールでのやりとりは、口頭でのやりとりとは違うマナーや慣習があるため、業務で使われる定型表現として扱うだけでなく、職場で使われる表現のやりとりの背景にある慣習やマナーとしても学ぶ必要がある。受講者の国や地域での慣習などを共有しながら、職場での異文化理解や人間関係構築について考えるきっかけにすることが有効である。

(3) 学習項目

- 受け取ったメールの件名から、メールの内容を推測する
- 社内連絡などのメールで使われる日常的な語句や定型表現を理解する
- メールを送る際に気をつけるマナーや慣習を理解する

受信トレイ				
受信トレイ				
下書き				
送信済みメール				
削除済みメール				
⋮				
	▼ 今日			
	日時変更の連絡	田中 マテウス	2018/6/26	9:30
	▼ 昨日			
	社内アンケートの依頼	佐藤 明	2018/6/25	16:25
	ジャイスホテル利用の案内	鈴木 和美	2018/6/25	11:40
	A社との会議におけるサンプルについてのご相談	大川 マリア	2018/6/25	9:58
	▼ 先週			
	エレベーター停止のお知らせ	高橋 勝男	2018/6/22	17:32

(4) 自己評価項目

自己評価項目	評価(○/△/×)
① 受信したメールの件名から、メールの内容を推測することができる	
② 業務に関する社内連絡のメールなどで、日常的に使われる語句や定型表現が理解できる	
③ 口頭での会話とメールにおける表現の違いやメールでのやりとりにおける慣習を理解できる	