

## ビジネス現場で日本語教育プログラムの受注時に求められる 日本語教師の資質

ボイクマン総子（東京大学）・札幌寛子（国際高等専門学校）  
徳永あかね（神田外語大学）・大河原尚（大東文化大学）  
鈴木秀明（目白大学）・松下達彦（東京大学）

### 1. 研究の背景と目的

外国人労働者獲得とその教育・研修のため、企業が日本語教育機関に日本語教育プログラムの開設を委託し、その実施を依頼（発注）することがある。しかしながら、企業側は常に日本語教育に関する知識や質の高い日本語教育プログラムに関する具体的なイメージを持っているわけではない。受注側の日本語教育機関も同様に、様々な業種の現場で必要となる日本語能力について十分な情報を集積しているわけではない。そのため、日本語教育プログラムの内容について、発注側の企業と受注側の日本語教育機関側、双方が持っている“イメージ”が必ずしも一致しないことがある。

現状では、企業側は発注の際に、「日本語能力試験（以下、JLPT）N3 程度」などといった大規模テストを指標に使うことが多い（森島, 2018）が、「JLPT N3 程度」が一体どの程度なのか、企業側が明確にわかっているわけではない。それどころか、自社の社員にどのような日本語能力をつけてほしいのか、具体的にイメージすることすらできない場合も多いという。その結果、JLPT が唯一の基準になってしまい、目標としていた「(JLPT) N3 取得にもかかわらずコミュニケーション能力の低い社員が散見される状態」を生むことになる（森島, 2018）。

このような状況を避けるためには、日本語教育プログラム提供の依頼を受けた際、発注側の企業が社員にどのような日本語能力をつけることを望んでいるのか、その具体化を日本語教育機関側が担う必要がある。たとえば、企業が求める日本語能力が「JLPT N3 に合格させること」であった場合、「JLPT N3 合格のためのシラバスやカリキュラム作成」に即座に取りかかるのではなく、企業が望んでいる「JLPT N3 合格の日本語能力」が一体何を意味するのかを具体化し、確認することが求められる。企業が、自社の外国人社員に期待する日本語能力に関し、イメージ通りの日本語教育プログラムを発注でき、それに応じた最適な日本語教育プログラムを日本語教育機関側が提供・実施するには、両者の持つ日本語教育プログラムの内容に関する齟齬をできるだけなくし、一致させることが必要であろう。そして、この擦り合わせは、プログラムを開始する前の段階、すなわち、発注段階から行うことが肝要である。つまり、発注段階でそうした齟齬を解消しておくことが、その後の授業実施時、プログラム終了時、さらには次の依頼獲得において、企業側との信頼関係を築く上で必要になってくると考えられる。

筆者らは、企業からの受注時に、日本語を効果的に教える能力以外に、日本語教師にどのような能力が必要なのかを明らかにすることを目的として、ビジネス現場で日本語教育

プログラムを提供し、同じ企業から繰り返し依頼を受けている2つの日本語教育機関に、インタビュー調査を行った。インタビューでは、最初の依頼があったとき、すなわち、プログラムの立ち上げの段階でどのような過程を経た（擦り合わせを行った）のか主として尋ねた。

本発表では、インタビューの結果から明らかになった、ビジネス現場で日本語教育プログラムの受注時に求められる日本語教師、特に、日本語教育の現場を統括するコーディネーターと呼ばれる役割の日本語教師の資質について提示する。そして、これらは、いわゆる「日本語を効果的に教えるスキル」とは次元の異なる日本語教師の資質であるのではないかと考える。

## 2. 先行研究—ビジネスの現場の受注時における課題—

企業が「JLPT」のレベルを日本語能力の指標とする一方で、国の機関でも就労場面での日本語能力の指標となるツールを開発している。厚生労働省は、就労場面における日本語コミュニケーション能力を定義し評価できるようにするため、『就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール』を開発した。この「就労 Can do リスト」は、外国人従業員の日本語能力の目標設定を行うのに役立つことができるだけでなく、企業側が外国人社員に期待する日本語能力を具体的にイメージすることができることから、有用なツールである。

同様に、ビジネスの現場において企業担当者と連携するため、いくつかの評価基準が Can-do の形で作成されている(品田他, 2008; 堀井・向山, 2013; 葦原他, 2014; 葦原他, 2017)。Can-do による目標設定は、日本語能力をイメージするのに具体的でわかりやすい。しかし、これだけでは、新規プログラムの開設は不十分である。なぜなら、目標が設定されたとしても、学習者の現在の日本語能力や学習歴などのレディネス調査が行われなければ実際にレベル数やクラス数の設定ができず、また、目標言語使用領域が具体化されなければどのような教材を使いどのように活動をするのかといった授業のデザインができないからである。それ以外にも、運営に必要な予算、教師、場所、施設の確保など是可以するのかといった、「ヒト・カネ・モノ」の要素も勘案しなければ、日本語教育プログラムを成立させることは難しい。つまり、Can-do による目標設定だけでは、どのような日本語教育を実施するのかといった具体的構想である「仕様書」を書くことはできない。そして、仕様書の内容が曖昧であればあるほど、発注側の企業と受注側の日本語教育機関との日本語教育プログラムのイメージに齟齬が生じてしまい、その齟齬は両者に不満足な結果を引き起こしてしまう可能性がある。

しかしながら、現実にはこうした課題を解決し、企業から継続的に受注を受けている日本語教育機関も存在する。こうした機関は、プログラムの開始時において生じる上記の課題にどう取り組んでいるのであろうか。そこで、本研究では、そういった日本語教育機関がプログラムの受注から新規プログラムの契約の成立までの過程でどのような取り組みを行なっているかを明らかにする。

## 3. 研究方法

本発表では、企業からの受注時に、日本語教師にどのような能力が必要なのかを明らか

にすることを目的として、日本語教育プログラムを受注する側のビジネス日本語関係者2名にインタビューを行った。

具体的には、企業向けの日本語教育事業を継続的に展開している、日本語教育機関Aの日本語教師1名（教師A）と、もう一つの機関Bで日本語教育プログラムの企画や教師の手配を行う職員1名（職員B）に、それぞれ約2時間の半構造化インタビューを行った。この2つの異なる立場から、日本語教育プログラムを立ち上げる際に求められる要素を比較し、日本語教育を専門とする日本語教師が、その専門知識や経験を生かしてどのように日本語教育プログラムの立ち上げに貢献できるかを検討した。

インタビューでは、日本語教育プログラムの受注時から実施、終了時までを時間軸にそって質問を行った。インタビューの質問をその内容ごとにまとめると、以下の通りとなる。

**【依頼から具体的な内容の発注まで】**

- Q1. どのような依頼が企業からあったか。
- Q2. 現在の状況に至るまでに、どのような問題状況があったか。
- Q3. 問題状況を改善するために、何を実行したか。

**【実行可能性（制約条件）の把握など】**

- Q4. 日本語教育プログラムの設計、運営を依頼できる人／組織があるか。それは誰か。
- Q5. 予算／資金は誰が提示し、どのように合意に至ったか。
- Q6. 実施のための資源（資金／予算以外のヒト、モノ）はどの程度調達が見込めるか。
- Q7. 類似事例における成果と課題にはどのようなものがあるか。
- Q8. 受講対象者確保の見込みはどうか。
- Q9. レベル数はどうやって決めたか。受講対象者のプレースメントはどうしたか。
- Q10. 継続してプログラムを実施できる見込みはどの程度あったか。
- Q11. 依頼から授業開始までに、プログラム設置に関してどのような打ち合わせを企業と行ったか。
- Q12. 目標言語調査とニーズ調査は行ったか。

**【全体の概要：どのような基本方針でプログラムを実施するか】**

- Q13. 受講対象者（対象者の特定、確保、学習条件（リソース）など）はどのような人か。
- Q14. 学習活動（目標設定、主要教材選定、教室活動、活動の頻度・期間・場所、プログラムの評価の頻度と方法）に関するものはどのようなものか。
- Q15. 教師や運営スタッフに関すること（教師の確保、役割分担と運営体制、情報共有）はどのように行ったか。
- Q16. 他機関との連携などは必要だったか。

**【具体的な準備活動：プログラム開始までに考えること】**

- Q17. どのような枠組みか：期間、対象者数、クラス数、1クラスの人数、スタッフ・教師数

- Q18. 到達目標は？：到達目標は何か，開始時と修了時に想定されるレベルは誰が決めるのか
- Q19. どのような学習活動をどのように組み合わせているか。
- Q20. 学習内容（シラバス）はどのようなもので，誰が，どうやって決めたか。
- Q21. 活動方法（カリキュラム）はどのようなもので，誰が，どうやって決めたか。
- Q22. 評価はどのようなもので，何をもとに，誰に，どのように行うか。

【プログラムの開始：プログラムの実施に当たって行うこと】

- Q23. 受講対象者の募集や選考はどうするか。
- Q24. 教師の各クラスの配置はどのように行うか。
- Q25. プログラム運営全体に関わる内容（ミッション，目標，活動内容，活動方法）の確認はどのように行うか。
- Q26. プログラム運営及び教師の体制（役割，情報共有，連絡手段）の確認はどのように行うか。

#### 4. 結果—質問に対する共通する回答—

以下が，上述の質問に対しての2機関からの回答である。ここでは，教師 A と職員 B の2名に共通する回答をあげる。

【依頼から具体的な内容の発注まで】

- A2. 企業側にどんな研修をしてほしいののかの具体像がない。N2 合格や業務が問題なくできるといった漠然とした希望があるのみ。
- A3. 企業側に，日本語教師が作成した，レベルごとの4技能 can-do を示し，何を目標とするのか具体的にヒアリングした／企業の要望を引き出して，研修内容（＝発注内容）を深掘りした。企業が求めていることを，相手にわかることばに翻訳し，「コンサルテーション」できる日本語教師が必要。

【実行可能性（制約条件）の把握など】

- A4. 企業からの具体的な発注はないので，その内容について，企業と折衝できる日本語教師のコーディネーターが必要。日本語教師の理想を押し付けるのではなく，リソース（社内の多言語文化，多言語インフラなどの把握）と企業側のニーズをきちんと聞いて，具体的に落とし込める人（コーディネーター）が必要。
- A5. 予算／資金，学習時間，学習期間は，日本語教育機関側が提示した通りとなる場合が多い。日本語教師コーディネーターではなく事務局が企業と折衝する。
- A6. 実施のための資源（ヒトと時間数）の見込みが言えるだけではダメで，提供する日本語プログラムの正当な価値を日本語教育機関側がわかっているなければならない。
- A8. 受講対象者を日本語教育機関側が確保する必要はない。企業からの要望。
- A10. 継続してプログラムを実施できている。
- A11. 依頼から授業開始までに複数回の打ち合わせを，内容に応じて「企業と事務局」「企業・日本語教師コーディネーター」「企業・事務局・日本語教師コーディネーター」

といった組み合わせで行う。概要が決まったら、日本語教師コーディネーター・授業担当者の打ち合わせを行い、授業スケジュールを確定する。そして、授業を実施する、といった流れ。

A12.実際に現場で行われる日本語がどのようなものか目標言語調査を行う。受講者に対してではなく、企業に対してニーズ調査を行う。

【全体の概要：どのような基本方針でプログラムを実施するか】

A13. 受講対象者は企業から提示されたとおりで、リソースは企業に聞く。

A14. 大まかな学習活動は、日本語教育機関側（コーディネーター）が決め、詳細はグループのリーダー、もしくは、各授業担当教師が決める。各授業の授業内容は担当教師が決める。

A15. 登録している教師から適任者を日本語教育機関側（コーディネーター）が決める。

【具体的な準備活動：プログラム開始までに考えること】

A17~21.日本語教育機関側（コーディネーター）が決める。市販教科書を使用するのではなく、独自の can-do にしたがって活動内容を決定する。

A22. 各授業担当教師の評価をコーディネーターがまとめて、中間と修了時に企業に報告。テストとポートフォリオなど。

【プログラムの開始：プログラムの実施に当たって行うこと】

A23. 受講対象者の募集や選考はしない。

A25. プログラム運営全体に関わる内容の確認は、企業・事務方・コーディネーターの3者で行う。

A26. プログラム運営及び教員の体制の確認はどのように行うか。

## 5. 考察—コーディネーターに求められること—

プログラム開始に関わるインタビュー調査に対する回答結果から、日本語教師の中でも特に「コーディネーター」と呼ばれる役割の教師が非常に重要であることがわかった。この日本語教育を専門とするコーディネーターに求められる知識や業務スキルとしては、以下の要素が抽出できる。

- 1) 企業に要望を聞いて要件定義をする際、日本語教育の専門知識を相手にわかる言葉に翻訳し伝えることができる
- 2) 目標言語調査とニーズ分析、レディネス調査がデザイン・実施できる
- 3) 2) の結果に基づいて柔軟に対応した学習内容がデザインできる
- 4) 予算（クラス数、教員数など）や施設などのヒトやカネに関わる条件について企業側と折衝できる
- 5) デザインした学習内容を具体の教室活動に落とし込んで、授業を計画できる
- 6) 計画した授業の目標や内容を授業担当教員に的確に伝えることができる

- 7) 学習者一人一人に対する評価も含めたプログラムの評価を企業側にレポートできる
- 8) 上述の一連の流れをトータルに把握でき、その上で、デザインすることができる

これらの要素は、いずれも、いわゆる「授業担当教員」が「授業内容」を考える範囲を超えている。しかしながら、ビジネスの現場で相手企業の要望に応えるには、日々の授業をこなすだけでは足りず、上述のことができる日本語教師が必要である。また、企業とうまく連携するには、日本語教育の専門用語を用いることが企業側との意思疎通を妨げることもあるため、相手にわかることばに「翻訳」することも重要である。その際には、単に平易なことばを使うだけでなく、相手にわかる Can-do を用いるなど、日本語教育で用いられる用語を適切に利用しつつ、相手に伝わるような表現にする工夫が必要となる。

## 6. まとめと今後の課題

企業向け日本語教育プログラムを企画する際には、日本語や教え方といった日本語教育の専門的な知識の有無よりも、企業のニーズを把握しプログラムを企画する力のほうが求められることが明らかになった。つまり、ビジネス現場において日本語教師に求められる力は、日本語教育プログラムの全体像を念頭に置きつつ、(日本語教育の)現場の実践を俯瞰的に把握し、具体的にデザインする能力である。本調査で得られた知見は、個別の企業のニーズに応じた新規プログラムを開発できる日本語教師の資質として、役立てられると考えられる。

## 付記

本研究は、JSPS 基盤研究(C) 研究代表者：札幌寛子、課題番号：19K00721)「日本語教育プログラム論構築に向けたプログラム構築過程標準モデルの生成」の助成を受けている。

## 参考文献

- (1) 厚生労働省「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」
- (2) 品田潤子・吉田依子・内海美也子(2008)「ビジネス日本語の評価基準の作成試案—企業担当者との連携のために—」『日本語教育学会春季大会予稿集』197-199. 日本語教育学会
- (3) 堀井恵子・向山陽子(2013)「学習目標達成のためのビジネス日本語 Can-do statements の開発」『日本語教育学会春季大会予稿集』313-314  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_18220.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html))
- (4) 森島 聡 (2018) 「企業の技術職場に適した実践的日本語教育とは—コミュニケーション言語能力評価基準の導入—」『BI ジャーナル』創刊号, 46-57
- (5) 葦原恭子・奥山貴之・塩谷由美子・島田めぐみ (2017) 「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワークの構築：直観的手法を中心に」『琉球大学国際教育センター紀要』1, 1-14
- (6) 葦原恭子・小野塚若菜 (2014) 「高度外国人材のビジネス日本語能力を評価するシステムとしてのビジネス日本語 Can-do statements の開発—BJT ビジネス日本語能力テストの測定対象能力に基づいて—」『日本語教育』第 157, 1-16