
第3章 実践

この章では、ファインテックおよびテイボー株式会社の企業内日本語教室で実践してきた教室事例からいくつかを取り上げ、紹介する。

- 事例①) 消防体験Ⅰ ～地震・火災・防災～
- 事例②) 消防体験Ⅱ ～119番通報体験～
- 事例③) 病院
- 事例④) 緊急アナウンス
- 事例⑤) レストラン
- 事例⑥) ポスター作り



事例① 消防体験Ⅰ ～地震・火災・防災～

開催日：平成 20 年 10 月 28 日（火）、31 日（金）

時 間：17:00～18:30

場 所：ヤマハファインテック株式会社



目的：防災の意識を高める

- 用意したもの
 - ・水消火器（消防署員持参）
 - ・多言語版防災パンフレット（地震・火事）
 - ・防災グッズ（講師持参）
- 連携の流れ



消防車登場

1. I Mで協力していただいたつなかりで浜松市中消防署に協力を要請
2. ファインテックは中消防署の管轄ではないため、南消防署飯田出張所を紹介される
3. ファインテック担当者と浜松国際交流協会、飯田出張所の三者で打ち合わせ、当日の流れを説明する。消火器での消火法と地震対策についての防災講話をしていただくことに決定。
4. 浜松市防災対策課に連絡し防災グッズを借りられるよう手配

当日まで

5. 講師が市役所に寄り防災グッズを借りる。
6. ファインテック担当者が飯田出張所に水消火器を取りに行く。
7. 消防車を配置し明るいうちに消火訓練。コーンを火に見立てて一人一人消火器を使い訓練を行う。
8. 訓練終了後、パワーポイントを使った防災講話（通訳付き）
9. 防災グッズの紹介
10. おしゃべりタイム

当日



消火訓練



消火器の使い方説明

● 実施結果

実際に消防車を用意し訓練を行ったので、とても臨場感があった。「消防隊員の制服がかっこいい」と写真を撮っていた学習者もいた。

一人ひとり水消火器を使う事ができ、充実した訓練となった。

防災講話では、多言語版防災パンフレットを使い、地震の際の対処法を学んだ。



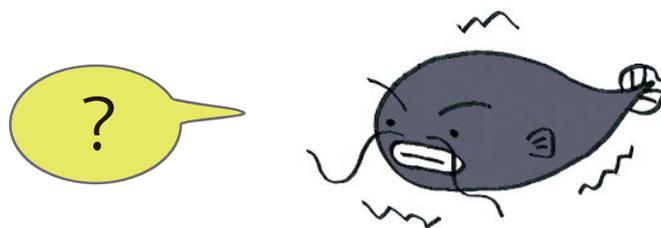
● 地震とナマズ！？

火曜、金曜と2回にわたって消防の方に来ていただいたが、1回目の防災講話の際に学習者がポカンと口を開けて呆然としながら聞いていた。その説明とは、「地震とナマズは深い関係がある」というものであった。そのような日本の言い伝えを知らない学習者は「なんでナマズなんだ」「そもそもナマズって何だ」としきりに言い合っていた。そこで、浜松国際交流協会のスタッフが指摘したところ、金曜の講話では劇的な変化が。



● どんな変化が？

- ① 講話の内容がニーズに合ったものになった
火曜…地震の仕組み、発生原因
↓
金曜…地震の対処法
- ② 消防署の方の話し方がわかりやすくなった
- ③ 火曜には行わなかった避難訓練を金曜に行った
→(例) 机の下に隠れる訓練



● 日本人の意識の変化

上記のような変化から、消防署員の意識の変化が伺える。外国人だけが日本語を理解すればいいのではなく、日本人も歩み寄って「わかりやすい日本語」で話すことの大切さを感じ取ったのではないか。このように、企業内日本語教室は単なる語学教室ではなく、日本人への意識の啓発も促すことができる。





事例② 消防体験Ⅱ ～119番通報体験～

開催日：平成20年10月22日（水）

時 間：10:00～11:30、17:40～19:10

場 所：テイボー株式会社



目的：緊急時の119番通報ができるようになる

● 用意したもの

- ・ 体験用電話機
（消防署の方持参）
- ・ 携帯電話
- ・ 場面設定用絵カード

平成20年3月26日、静岡県湖西市で発生した火災により、ブラジル人の子どもが死亡した。

現場では外国人が慌てた様子であったが、この火事に関する外国人からの通報は一件もなかった。119番通報の掛け方を知らない外国人も多いという。また、掛け方を知っていても日本語がわからない人もいる。結局この火事では、ブラジル人は叫ぶことしかできなかった。

この事件をきっかけに、緊急時の通報についての重要性を再認識し、今回の講座に取り入れることになった。

● 連携の流れ

1. IMカンパニーのつながりで中消防署に協力を要請 **当日まで**
2. 消防、テイボー担当者、浜松国際交流協会の三者で事前打ち合わせ

3. 消防が体験用電話機を持参、設置
4. 講師や社員による導入
5. 119番通報体験
6. 消防署員とのおしゃべりタイム

当日

● 多言語版パンフレット

浜松市には多言語版災害対応マニュアルがあり、希望すれば無料配布してもらえる。

地震・火事から身を守るための知識や応急処置、防災情報マップなど、非常に役立つ情報ばかりだ。



● 実施結果

「こどもがおぼれている」「台所が燃えている」などの場面を設定したカードを学習者に渡し、そのカードを見ながら通報体験をした。

2台の電話が用意されており、「119」を押すとつながるようになっている。



● どんな様子？

いくら体験とはいえども、みんな緊張……。 「119」がうまく押せない人もいた。しかし、言葉につまっても消防の方がわかりやすく聞いてくださったので、しっかり伝えることができた。

● 救急車出動！？

携帯電話を使って実際に119番に電話をさせていただけることになったので、携帯電話のスピーカー機能を活用して学習者が通報実戦練習を行った。すると、「訓練」と言わなかったため、救急車が本当に出動してしまったようで、消防の方は大慌て！電話が終わってから出動するのではなく、電話をしている最中に出勤するという救急対応の迅速さを身をもって体感することができた。



ブラジルには木造住宅が少ないため、住宅火災は多くない。また、消防車の出動も、火災よりもレスキューの方が多い。よって、火災に関する認識は低いといえる。また、ブラジルではどの車にも消火器が搭載されているが日本の車にはほとんどない。文化の違いにより惨事が起きぬよう、外国人にも緊急事態への対応を知ってもらわなければならない。



事例③ 病院体験授業

開催日：平成 20 年 11 月 18 日（火）、21 日（金）

時 間：17:00 ～ 18:30

場 所：ヤマハファインテック株式会社



目的：病院で診察を受けることができる

● 用意したもの

- ・ 保険証
- ・ 聴診器
- ・ 診察セット一式（産業医持参）
- ・ 診察券
- ・ ナース服（レンタル）
- ・ 体温計
- ・ 薬の袋
- ・ 血圧計

● 連携の流れ

1. 産業医に授業への参加を依頼
2. 産業医と看護師が授業を見学
3. 産業医と打ち合わせ

当日まで

※看護師は毎回授業におしゃべりボランティアとして参加していた

5. 講師による導入。各レベルに合った語彙の提示。
6. 全体合同ロールプレイ
看護師、産業医による受付～診察
7. おしゃべりタイム

当日

日本語ができない外国人にとって、病院へ行くことは大変なことである。また、いくら日本語ができる人でも、医療の専門用語は難しい。浜松市には、ポルトガル語通訳がいる病院がいくつかあるが、どこも大病院のため混み合っている。そのため、コミュニティの中の決まった通訳にお金を払って近くのクリニックまで同行してもらう人もいる。その通訳は送迎も行うので足がない人には便利だ。

しかし、もし通訳がない状態で病院に行かなくてはならなくなったら……。最低限、病院の受付の手順や簡単な症状は知っておかなければならないだろう。

今回は、大企業には必ずいる産業医にお願いをし、診察のロールプレイを行った。

●「どうしましたか？」

病院に行って必ず聞かれるのがこの一言。「頭が痛いです」「のどが痛いです」など、自分の言葉で言えるよう練習をした。また、病院に行くために必要なもの（保険証や診察券など）を紹介した。クラスごとの目標は以下のとおりである。

入門…病気であることを伝えられる
初級…症状について言える
中級…症状を具体的に言える



●食堂が病院に変わった瞬間

合同授業が始まり、一人ずつ診察のロールプレイを行った。受付で名前を書き、保険証を出し、待合室で待つ。日本語ができない学習者はとても緊張していた。「〇〇さん」「はい」

医者と対面するとうまく言葉が出てこない。しかし日本語講師の助けを借りながらなんとか伝えることができた。先生も簡単な日本語で話してくださり、入門クラスの学習者でも最低限必要なことは伝えることができた。

●美人(?) ナースの名アシスト

上の写真をご覧いただきたい。よく見ると、ナース服を着た人物は男性・・・？

なんとヤマハファイnteックの男性従業員がナースのコスプレを披露！！

衣装は浜松国際交流協会が用意した。このコスプレのおかげで授業は大いに盛り上がり、より日本人と外国人の距離が縮まった。このように、日本人従業員の積極的な関与が企業内日本語教室の成功の秘訣ではないか。





事例④ 緊急アナウンス

開催日：平成 20 年 10 月 14 日（火）、17 日（金）

時 間：17:00 ～ 18:30

場 所：ヤマハファインテック株式会社



目的：社内緊急アナウンス放送を理解することができる

● 用意したもの

- ・スピーカー
- ・マイク
- ・緊急アナウンス原稿

● 連携の流れ

1. ヤマハファインテック(株)にてコースデザイン会議中に緊急アナウンス放送が流れる
2. アナウンス放送の主、守衛の S さんに授業参加依頼
3. S さんが初回授業に参加

当日まで

1. 講師による導入
2. S さんによるアナウンス
3. 講師による振り返り
4. おしゃべりタイム

当日

このテーマを行うことになった経緯は非常におもしろい。きっかけは偶然だった。ヤマハファインテック(株)にてコースデザイン会議を行っていたときのことだ。その日は台風が接近中で非常に荒れた天気だった。すると、「ピンポンパンポン」と放送の音。「台風接近中により大雨洪水警報が発令しました。」会議に参加していたスタッフや日本語教師は「ラジオか何か流しているんですか？」と聞いた。あまりにもアナウンサーが話しているような発声と話し方であったからである。すると「いえ、あれは守衛の S さんがしゃべっているんですよ。」と、笑顔のヤマハファインテックの担当の I さん。一同「ええ～！」と驚いた。このアナウンスはよく流れるのか聞いたところ、時々流れるとのこと。緊急事態に外国人はこの放送が理解できないのではないか？これはぜひ授業でこのアナウンスをやっていただきたい！とその場で守衛の S さんを呼びゲストに来ていただくことになったのである。

●「火災報知設備が発動しました」

原稿に目を通すと、これがとても難しい。今回は火災の設定である。

「ただ今、○号館で火災報知設備が作動しました。・・・火元責任者の方は現場を確認し、守衛所まで、至急報告をお願いします。」

入門クラスはもちろん、日本語ができる中級クラスでもこのアナウンス原稿は難しく、レベルに応じた導入をした。



●Sさんのアナウンス

まず、いきなりアナウンスを開始しどの程度理解できたかをチェックしたところ、入門・初級クラスは全く理解できなかった。中級も部分的には理解できたものの、すべてを理解できた人は一人もいなかった。講師により内容の確認が行われた後、もう一度アナウンスをしていただいたところ、いくらかは聞き取れるようになり、火災の際にアナウンスのどこをキーワードとして聞き取ればいいのかもわかった。



●日本人の「当たり前」が外国人には「当たり前」ではなかった

アナウンスをして日本人従業員から口々に「これは難しすぎるだろう」との意見が聞こえてきた。これをきっかけに緊急アナウンスの日本語が外国人にやさしくないことに気づいたのではないかと。たとえば、外国人は「火事」は知っていても、「火災」と言われるとわからなくなってしまう。

Sさんも「もっと簡単な日本語で話せばみんなわかるのかな」と言っていた。

Sさんはこの授業以降も毎回おしゃべりボランティアとして参加してくださった。教室は週2回だったにも関わらず、ほとんど毎回Sさんの姿があった。守衛なので入口で必ず従業員と顔を合わせるが、「学習者の外国人に会うと彼らの表情が今までと違う、積極的にあいさつをしてくれる」と非常に喜んでいました。



事例⑤ レストラン

開催日：平成 20 年 12 月 2 日（火）、5 日（金）

時 間：17:00 ～ 18:30

場 所：ヤマハファインテック株式会社



目的：レストランで注文することができる

●用意したもの

- ・メニュー（ハンバーグレ스토랑の「さわやか」に許可をいただき使用）
- ・エプロン
- ・絵カード（食べ物）
- ・クーポン誌など

●連携の流れ

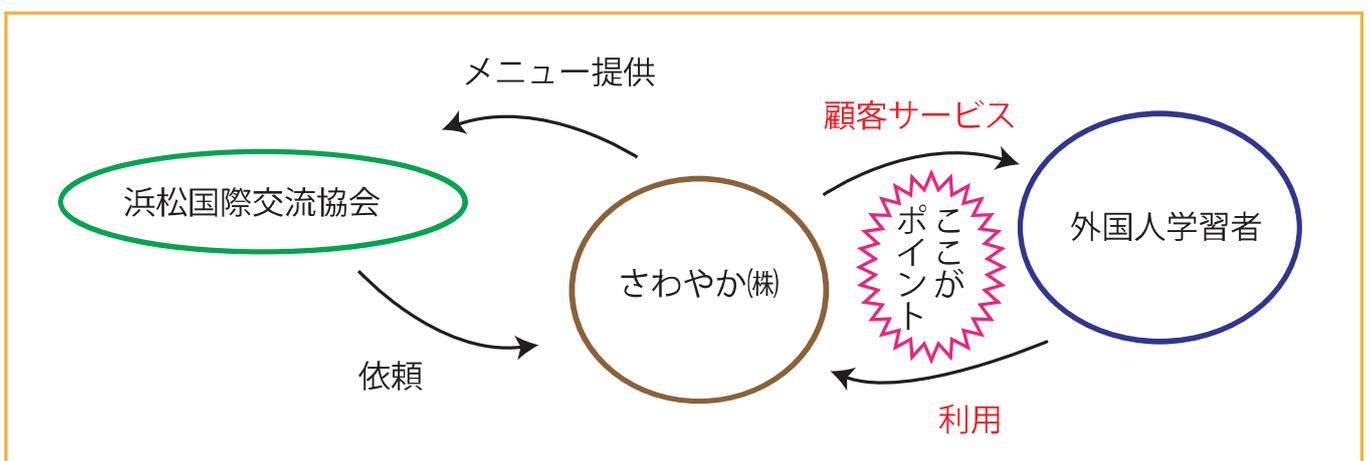
1. 講師による導入
2. ロールプレイ
3. おしゃべりタイム

当日

レストランに行っても、写真付きのメニューを指さして注文するのがやっとである。しかし、日本語で注文し、要望やクレームが言えるようになったらもっとおいしく外食を楽しめるに違いない。

お店が混んでいたら予約待ちの紙に記入する、テーブル席？カウンター席？、禁煙席？喫煙席？・・・何気ない店員のセリフが実は難しい。そこで、今回は静岡県中西部に展開しているハンバーグレ스토랑「さわやか」のメニューを教材として使用し、レストランでの注文の仕方を学んだ。この地域ではハンバーグと言ったら「さわやか」というイメージがあり、外国人もよく利用している。

こういったロールプレイ用の場面を設定するときは、「地元の」レストランを設定することが秘



● レストランにはよく行く

学習者に「どこのレストランによく行くか」と聞いたところ、ファミリーレストランに行く人が多いようであった。やはり食べ物のこととなると、みんな話に夢中になる。入門レベルなのに「素うどん」を知っている人もいた。中級レベルはクーポン誌を使い、予約の仕方を勉強した。お得なクーポン券を知らない人が多く、「これから利用したい」と喜んでた。



● 「いらっしゃいませ〜」

フリフリのレースのエプロンを付け、日本人従業員がレストランの店員役を務める。(左は入門クラスの様子)

禁煙席・喫煙席のプレートを用意し、入口から案内するところまで本物さながらにこだわった。練習の結果、今までのように「コレ」と写真を指差すだけでなく、「〇〇セット、お願いします」と言えるようになった。



● クレームと要望

中級レベルになると、注文だけでなく要望やクレームも取り入れた。

要望は「〜抜きでお願いします」「フォークの替えをお願いします」「コーヒーは食後でお願いします」など。

クレームは「肉が焼けていません」「虫が入っていました」などである。

最後のおしゃべりタイムでは「おすすめのお店」を紹介し合った。





事例⑥ ポスター作り

開催日：平成 20 年 11 月 26 日（水）

平成 20 年 12 月 9 日（火）、12 日（金）

時 間：17:00～18:30

場 所：ヤマハファインテック株式会社、テイボー株式会社



目的：今まで勉強したことをポスターに書ける

●用意したもの

- ・模造紙
- ・写真
- ・折り紙
- ・のり
- ・はさみ
- ・ペン
- ・その他文房具

●連携の流れ

1. ポスター作成
2. ポスター掲示
3. 修了式

当日

いよいよ最終日、集大成として、ポスターを作成した。勉強したことを「書く」という行為は、これまで覚えた日本語が定着しているかの確認にもなるうえに、復習もできるという利点がある。なにより、国籍や職位に関係なく、みんなで力を合わせて一つのものを作り上げることは、コミュニケーションなくしては成し得ない。最後の共同作品はその後ヤマハファインテック(株)の日本語教室の会場であった食堂、テイボー(株)の会談の踊り場に飾られることとなった。



<テイボー(株)のポスター>



<ヤマハファインテック(株)のポスター>

●きれいにレイアウト

折り紙やカラフルなペンを使い、大きな模造紙が彩られていく。折り紙の折り方を教えてもらいながら一生懸命鶴を折ったり、切り絵を作ったり、個性豊かな教室メンバーのこだわりはすごい。



●修了式

最後に社長から修了証が渡された。学習者はとても喜び、お互いに写真を撮り合っていた。日本人従業員にとっても、外国人学習者にとっても、企業内日本語教室に参加したことはかけがえのない貴重な経験になったに違いない。

