

企業内日本語研修のシラバス策定手順

—職務の分析と目標タスクによるシラバスデザイン—

品田 潤子 (BPC 研修サービス)

要旨

外国人就労者に対する企業内日本語研修は、知識伝授型ではなく参加促進・支援型が有用である。研修の狙いは日本語学習者が現場の活動を通して日本語力をつけていくことで、教師の役割はその促進・支援である。参加促進・支援型の研修シラバス策定では、教師が事前に業種・職種に関する専門知識を持つ必要はない。インターネット等で得られる情報をもとに、企業や学習者と協働で、シラバスを策定し研修を実施していく。本稿では、コンビニエンスストアの店員の研修を例として、厚生労働省のウェブサイトである [jobtag](#) から得られる情報をもとに、目標タスクを構成要素とした参加促進・支援型の研修シラバスの策定手順 (1.職務の分析, 2.研修トピックの抽出, 3.タスクデザイン) を示す。タスクデザインでは、教師がタスクの複雑さを調整せず、学習者が取り組み方を調整することで、職務遂行に密着した日本語力の向上を目指す。シラバス策定プロセスの事例を示し、議論を深めるきっかけとしたい。

【キーワード】 外国人就労者, 企業内日本語研修, 参加促進・支援型, シラバス, タスク

1. はじめに

本稿では、外国人就労者に対する企業内日本語研修のシラバス (以下、日本語研修シラバス) 策定の手順について述べる。企業内日本語研修は、日本語学習者が担当する業務・職務 (以下職務) に必要な日本語力をつけるための研修である。しかし、そのシラバス策定に苦手意識をもつ日本語教師が少なくない。彼らはその理由として、当該職務の経験・知識がないことを挙げる。これは、おそらく、彼らが抱く企業内日本語研修のイメージが、その職務を熟知した教師が知識を伝授し、スキルを磨くトレーニングを課し、日本語で仕事がこなせるようにすることだからではないだろうか。

職務に必要な日本語力は仕事の現場で培われる。教師の役割は、日本語学習者を現場に参加させ、就労しながら日本語能力を高めていくためのサポートであると考えた方がよい。筆者は、このような考え方に基づいた日本語研修を「参加促進・支援型」と呼んでいる (品田 2020)。参加促進・支援型の日本語研修では、職務上の専門知識は、教師も学習者と共に課題に取り組みながら理解していけばよい。学習者が既に知識をもっている場合

は学習者から学ばばよい。教師の仕事は、日本語の学習を効率よく進めていくための道筋をつけることであり、必要に応じて日本語の学習の足場がけをすることであろう。その道筋がシラバスデザインであると考ええる。

教師は、職務に習熟している必要はないが、その分野の実態を理解するための前提となる情報を得ておくことは必要である。ジャーナリストが取材のための予備知識として得ておくような情報である。筆者は、1980年代から企業内日本語研修に携わってきた。インターネットのない時代、企業活動の情報収集は容易ではなかった。個別企業の情報はあまり公開されず、経済紙や手に入りにくい業界紙から情報を得るほかはなかった。しかし、最近では、厚生労働省をはじめとした公的機関や業界団体、企業のウェブサイトや個人のSNSから多様な情報が手に入る。生成AIも利用できる。シラバスデザインの入り口の作業はあつけないほど簡単になった。本稿では、厚生労働省の **jobtag** というウェブサイトから必要な情報を入手し、タスクにより構成されるシラバス策定の手順について述べる。

まず、第2章で、日本語研修シラバスの構成要素とする「タスク」について述べる。第3章では、コンビニエンスストアの店員を例として **jobtag** から得られる情報について解説する。第4章では、**jobtag** の情報をもとに、コンビニエンスストアの店員の職務を把握し、職務遂行のために必要な行動の記述を試みる。第5章では、第4章での記述をもとに日本語研修で扱うトピックを抽出する。第6章では、トピックを研修用のタスクとしてどのようにデザインすべきかについて述べ、タスクシラバスとしての全体像を示す。第7章では、このシラバスにおける評価のあり方について述べる。

これまで企業内日本語研修のシラバスの策定方法についてはあまり議論されてこなかった。手順という形で例を示すことで、今後方法論について具体的な議論が展開されることを期待したい。

2. シラバスの構成要素としての「タスク」と「行動」について

参加促進・支援型の日本語研修では、日本語学習者が現場で遂行するタスクによってシラバスを編成する。学習者が日本語研修の目的を明確に理解することができ、主体的に研修に取り組むことができるからである。

「タスク」は、一般に仕事や課題遂行を意味し、企業活動でも頻繁に使われる。言語教育においては、TBLT(タスクベースの教授法)が1990年代から提唱されている。学習者が課題遂行を通して目標言語を総合的に学ぶ方法である。企業活動で使われる「タスク」とTBLTにおける「タスク」は、何らかの課題を遂行するという意味では同じだが、後者は言語学習の手段であるという点で異なっている。第二言語習得理論研究の流れの中で、言語学習の手段としてのタスクのあり方にはさまざまな見解がある。日本語教育では構造シラバスによる文型積み上げ型の教育が広く行われてきた。そのため、「タスク」は特定の文法事項や語彙の運用練習に用いられることが多い。一方、ロング(2015)は、TBLTのタスクは学習者が現実場面で行う必要のある課題であるべきだとし、そのようなタスクを「目標タスク」と呼んでいる。企業活動の現場のタスクは学習者の目標タスクである。しかし、それがそのまま日本語研修で取り組むタスクになり得るかという点については、教師の間で見解が分かれるところであろう。

松村 (2017) は、目標タスクを用いることについて「現実の課題はしばしば複雑であるため、シラバスは目標のうち特定の側面に焦点を当てた「教育用タスク」(pedagogic tasks)を単純なものから複雑なものへと段階的に達成しながらそれに接近していく形のものになる」と述べている。しかし、松村は、タスクを学習者が対処可能にすることが重要であるとしつつも、積み上げ的な発達のイメージに捉われすぎないことの重要性も指摘している。そして、タスクの役割について「学習者の課題達成に向けた努力の中に言語の発達と学習のための豊かな機会を生み出すことにある」と述べている。松村は、英語の学校教育について述べているが、目標タスクが有効な例として職業分野を挙げている。

参加促進・支援型の日本語研修では、目標タスクがシラバスを構成するが、その達成を目指して、教育用タスクを設定し単純なものから積み上げていくことはしない。日本語学習者が現場で取り組むタスクはそのようには調整されていないからである。現実の複雑なタスクをそのまま扱う。日本語学習者が現場での活動に参加し、その活動を通して日本語力を高めていくことを目指すなら、学習者自身がタスクの複雑さに対処する力をつける必要がある。日本語学習者が、その時の自分の日本語力や職務遂行力から、自分の判断でタスクへの取り組み方を調整する。調整とは、「できません」とはっきり表明することから始まり、助けを求めたり、準備時間を確保したりすることによって、参加方法、遂行方法を変えることである。どのような日本語をどのように使ってタスクを遂行するかを考えるのは、教師ではなく学習者である。松村のいう「課題達成に向けた努力」とは、その調整力を含めて、自律的に学習に取り組み、それを継続する力を指すのではないだろうか。

日本語学習者のこのような取り組みをサポートするには、教師は、タスク遂行のプロセスで学習者がどのような「行動」をする必要があるのかということに目を向ける必要がある。この「行動」には、タスク遂行が順調に進むことを想定した場合の下位行動だけでなく、タスク遂行に障害が生じた場合の対処等も含まれる。教師は、タスクを単純化して達成しやすくするのではなく、複雑なタスクに取り組むためのさまざまな手段を提供できるように備えておく。

参加支援・促進型の日本語研修では、「この行動はこの日本語を用いて実行する」と提示して練習させることはしない。学習者が「この行動では、何をどう伝えようか？そのためどの日本語を使えばいいのか？今使える日本語で何ができるだろうか？」と模索しながら学ぶことを目指す。最近の言語教育では、Can-do statements (目標言語を使ってできる行動)を指標とした目標設定や評価が提唱されている。参加促進・支援型の日本語研修では、これも教師が設定して示すのではなく、学習者自身が選び、自己の学習の指標とすることを目指す。学習者が自分でやり方を判断し、達成度を見極め、次の学びへとつなげていける学び方である。

以上のような考え方にもとづいて、企業内日本語研修では、目標タスクにより研修シラバスを策定する。しかし、期間の限られた日本語研修ですべてのタスクを扱うことはできない。種々の目標タスクの特徴を把握した上で、取り上げるタスクを絞り込む必要がある。それらのタスクに取り組みながら、職務遂行に必要な行動群が何であるのかを学習者が認識し、習熟していくことで、既に取り組んだタスク、新たに取り組むタスクの達成度を高めていくことができる。図1はこの流れを図示したものである。

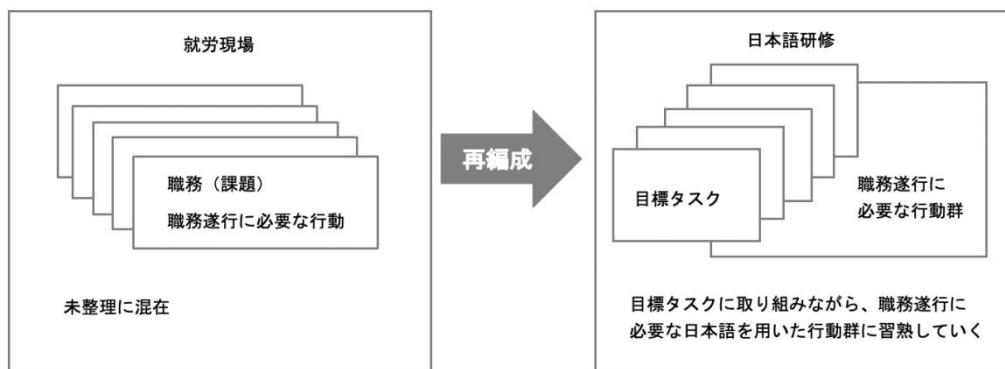


図1 日本語研修シラバスの編成

3. シラバス策定の資料「jobtag」

3-1 職業能力評価基準

厚生労働省は、2002年からウェブサイトで「職業能力評価基準」（職務をこなすために必要な「知識」と「技術・技能」に加えて、「成果につながる職務行動例（職務遂行能力）」を、業種別、職種・職務別に整理したもの）（以下「評価基準」）を公開している。「評価基準」は、企業が「人材育成」、「採用」、「人事評価」等に活用することを目的として作られたものである。同省は、企業に対して、「評価基準」を自社版としてカスタマイズ活用することを推奨している。つまり、「評価基準」は、特定の企業の活動ではなく、その業種における企業活動の平均的な全体像の可視化を試みたものである。筆者は、特定の職務に特化した日本語研修のシラバスを策定するために、「評価基準」を活用してきた。それぞれの職務に求められる能力の全体像が示されているため、その「概要」を知るために有用な資料であった。

コンビニエンスストアの店員を例とすると、能力は、「能力ユニット」として「接客対応」、「レジ操作」などが記述されている。そして、職務遂行のための基準として「できる行動」が記述されている（例：「お客様からの商品・サービスに関する質問に、的確な返答・説明をしている」「定められた手順に従い、バーコードを読み取り、客層の入力など適切にレジスターを操作している」など）。これらの記述の目的は「職務遂行のための基準」であるので、既に達成されている状態を表す「している」で記述されている。日本語研修のシラバス策定においては、行動の形（「する」）で記述する（例：「定められた手順に従い（中略）適切にレジスターを操作する」）必要があるが、求められる行動の全体像を見渡すことができる。

3-2 jobtag

「評価基準」は、その職務に求められる全項目が網羅的に示されているため、記述項目が膨大である。そこから日本語研修のシラバスを策定する作業は容易ではなかった。ところが、2020年に開設された「職業情報提供サイト（日本語版 O-NET）、通称 jobtag」は、就労希望者に職業情報をわかりやすく提供することを目的としているため、シラバス策定

作業においても格段に利用しやすくなった。例えば「コンビニエンスストア店員」のページでは、「どんな仕事？」「就業するには？」「労働条件の特徴」「しごと能力プロフィール」等の項目で、この職業を紹介している。この中で「どんな仕事？」（図2）では、その職業の概要が約400字にまとめられている。その文章をナレーションに用いた短い動画もついている。ナレーションで説明を聞きながら、映像で実際の様子を見ることが出来る。

どんな仕事？

24時間営業店などコンビニエンスストアで、商品を販売したり、各種のサービスを提供したりする。

売上情報を自動的に記録できるPOSレジを利用し、商品のバーコードをスキャナで読み取って商品を販売し、袋詰めを行う。公共料金等の支払受付や、宅配便の受付、各種チケットの販売を行うこともある。商品の発注は、店舗内のコンピュータの情報や、地域行事、天気予報を考慮しながら行う。発注情報は回線を通じて本部に送信され、所定の時間に協力業者から商品が配送・納品されることになる。その後、納品された商品を検品し、商品棚などに品出しを行う。これらの業務以外に、売上金の管理や店舗内外の清掃業務も重要な仕事である。また、お客に対する挨拶や気配り、緊急時やトラブル時の対応なども重要である。

店舗独自の販売促進活動をする場合もあり、新商品の発売や新しいサービスの開始時期等にあわせて、販売計画やPOP広告の作成等を行うことがある。

◇ よく使う道具、機材、情報技術等
POSレジ、スキャナ、コンピュータ

出典「コンビニエンスストア店員」職業情報提供サイト（日本語版 O-NET）jobtag 厚生労働省

<https://shigoto.mhlw.go.jp/User>

図2 「どんな仕事？」

さらに「タスク」（職業に含まれる細かな仕事）というリストがあり、実施率（就労した場合に担当する可能性）が高いものから順に15項目の「タスク」が挙げられている（図3）。この「タスク」は、目標タスクであり、日本語研修シラバスを構成する「タスク」にかなり近いものである。「タスク」のほかに「仕事の内容」というリストも示されている。こちらは「情報を取得する」「数値の算出・推計を行う」「法律や規定、基準を適用する」のように職業間での比較が可能な表現を用いて41の項目を挙げ、当該職務で求められる度合いを5段階で示している（厚生労働省「コンビニエンスストア店員」参照）。

筆者は、jobtagの記述が、どの程度その職業の特徴を言い得ているのかを確認するために、「日本語教師」という職業について調べてみた。すると、留学生を対象とした日本国内の日本語学校における教師の職務が説明されていた。その内容には、例えば、就労者を対象とした授業を行う教師の職業の説明としては当てはまらない記述も見受けられ、日本語教育の最新の状況を踏まえた記述であるとは言えないと思われた。しかしながら、jobtagの情報が信用できないと判断するのは間違いであろう。企業活動は、常に変化している。職業に求められる能力もその範囲を広げたり、縮めたりしながら変わっていく。そ

れをある時点で説明すれば、内容に違いが出てくるのは当然である。企業の特徴や日本語学習者が置かれた個別の状況に注目すれば、その違いはさらに大きくなるだろう。古い情報や偏った情報でも、それについて確認することで正しい情報を得ることができる。なぜ現在と違っているのか、なぜ記述されていない重要情報があるのかといった疑問を投げかけることで、その業種や職種が置かれた状況や課題が見えてくることもある。実態を把握するための事前情報としては十分に有用である。

jobtag で得た情報を手がかりに、担当する日本語学習者の置かれた実態に合う日本語教育の内容を、企業の研修担当者や学習者と協働で検討しながら、最終的に最も相応しい内容に仕上げていけば良いのである。次章から、そのプロセスについて順に述べていく。



図3 タスク（職業に含まれるこまかな仕事）

4. シラバス策定の手順1「コンビニエンスストア 店員」の行動

シラバス策定の最初の手順として、まず、職務の分析を行う。職務の概要を理解し、職務遂行に必要な行動を記述する。jobtag の「どんな仕事？」は概要を理解するのに有用である。「コンビニエンスストア」の店員の場合、リストに挙げられた多くの仕事は、教師が客として経験、見聞が容易なものばかりである。一方、「品切れが発生しないように、発注端末により発注や在庫の確認をする」「雑誌などの返品作業をする」「管理表、分担表を作成する」「日報を作成する」のように、具体的な作業を想定しにくいものもある。しかし、ネット上にはこれらについての情報も溢れている。例えば、流通系のサイトには新型会計システムの紹介があり、SNS やブログにはアルバイトでの経験がレポートされて

いる。こういった情報は個々の行動を理解するために有用である。

概要を理解したら、研修で担当する日本語学習者が実際の就労現場で求められる行動についての情報を集める。企業の担当者や学習者本人から聞き取りを行う。収集した情報を念頭に置き、学習者の企業における立場（社員、実習生、研修生等）の職務の実態を確認する。実態を確認することで、学習者が関わる職務や社員研修の範囲が見えてくる。次に、学習者の行動を抽出していくわけだが、この時、「どこで」（場所）、「いつ」（時間）、「何について」（場面、話題）、「何を」（行動）を念頭に抽出すると、具体性のある行動を抽出することができる。また、日々必ず行う「ルーティン業務」と必要が生じた時に行う業務、臨機応変に対応する「アドホックな業務」、「主たる職務」とそれ「以外の職務」、企業の一員としての行動（出退勤管理、休暇の届、キャリアに関する面談など）といった観点から確認すると、全体を把握できる。

表1は、架空のコンビニエンスストアの新入社員Pを想定し、主な行動を記述したものである。情報源はjobtag、そのほかのwebsite、コンビニエンスストアで就労経験のある知人からの情報である。本稿で扱うシラバスは想定であるため、特定の企業、学習者からの情報は含まれていない。対象を特定して情報収集をする場合であっても、学習者の行動を全て記述することは非現実的である。日本語研修で取り上げる必要性に留意しながら、重なりがなく、全体が見えるように記述していく。

表1 コンビニエンスストアの新入社員Pの行動

学習者P：新入社員研修として、1年間店舗で実習を受ける。不定期に数日、本社で座学研修を受ける。

学習者Pの主な行動：

場所	時間	人物	場面・話題	行動
店舗	入店時	店長 同僚	入店	店長や同僚に挨拶をする
				タイムカードを挿入する
				制服を着て持ち場につく
	店頭業務中	店長 同僚 客	店舗実習 (ルーティン)	わからないことを質問する
				申し送りを聞いて理解する
				客に挨拶、声かけをする
				レジを操作する
				レジで接客をする
				商品サービスに関する質問に答える
				店内調理をする
				電話に対応する
				清掃をする
				納品の対応をする
				商品を陳列する
				期限切れの商品を処分する
				発注をする
日報を作成する				
店舗実習 (アドホック)	クレーム対応する			
	販促準備をする			
	イベント準備をする			
本社	研修時間	講師 同期社員	座学研修	講義を聞く
				質問に答える
				意見を述べる
				レポートを書く
	その他	人事担当者 上司	面談	個人面談をする

5. 手順2「トピックの抽出」

手順1で抽出した行動から、日本語研修のためのトピックを抽出する。タスクではなく、まずトピックとして抽出する理由は、課題遂行以外の観点にも目を向ける必要があるからである。トピックは、3種類の観点から抽出する。以下にそれぞれの特徴と日本語研修での狙いについて述べる。表2はトピックの一覧である。トピックの種類は「就労者を対象とした日本語学習教材の配信・支援システム(SJ-NET)の構築」(品田, 近藤, 加藤 2023)におけるシラバス策定を参考に、企業内日本語研修に合わせて設定したものである。

5-1 「直近のニーズ」に関わるトピック

就労現場には、毎日取り組む手順の決まったルーティン業務とそうでないものがある。図3で示したタスクのうち、実質稼働率の高い項目がルーティンニーズに該当する。ルーティン業務は、たとえ内容が複雑でも、日本語研修では優先して扱う。これらを「直近のニーズに対応するためのトピック」(以下、「直近のニーズ」と呼ぶ。)
「直近のニーズ」は学習者が日々繰り返し対応する業務であるから、そこで日本語を使うことがそのまま練習になり、上達していく可能性が十分にある。だからこそ、当初は十分に対応できるだけの日本語力がなくても、職務として参加できるようにしておく必要がある。

コンビニエンスストアの店員の場合、「直近のニーズ」は、日々の接客業務、商品管理など、現場の仕事そのものである。また、コンビニエンスストアは店内にいるスタッフの数が少ないので、例えば「電話を受けて客から込み入った内容のクレームを受ける」「複雑なサービスの説明を求められる」といった母語話者であっても新入社員には難しい課題にも対応する必要が生じる。これらのトピックについては5-3で述べるが、どのような課題に対しても、適切な初期対応(例:ほかの担当者につなぐなど)ができることは「直近のニーズ」に含まれる。

5-2 「語彙学習」に関わるトピック

学習者が扱える日本語力とタスクで求められる日本語力の差が大きい場合は、足場がけが必要である。ここで留意すべきは語彙である。例えば、「直近のニーズ」のタスクを遂行する日本語力が不十分でも、ある程度語彙力があれば、文法や表現方法の問題点は、対応を重ねながら改善していける可能性がある。一方、語彙力が不足していると、その活動に参加すらできないことがある。これを防ぐために設定するトピックが「語彙力強化のためのトピック」(以下、語彙力強化)である。これらは、収集した行動には現れないので、職務の分析とは別の観点から準備する必要がある。

語彙学習の対象は、その業種の専門語彙(この例では、流通や小売業で一般的に使われる語彙、企業内の固有名詞や慣用表現など)である。これらの語彙は、日本語学習者が初期に担当できる言語依存性の低い業務ではあまり使わない。しかし、スキルアップ、キャリアアップを目指し、店舗運営や企業経営に関する話題を扱うために重要な語彙である。

Pの事例では、「語彙力強化のためのトピック」として、「企業理念と事業展開」「店舗の立地と店内見取り図」「仕事の流れとローテーション」を挙げた。「企業理念と事業展開」では、事業の拠点や組織についての用語、固有名詞を学ぶことができる。「店舗の立地と

店内見取り図」では、顧客、サービス、商品とその陳列について話すために必要な用語を学ぶことができる。「棚」「レジ」のような一般語彙から「 Gondola」「エンド」のような専門用語まで店舗内の描写に必要な語彙を扱う。「仕事の流れとローテーション」では、担当業務や業務スケジュールについて話すための用語を学ぶことができる。「入店」「退店」「時間帯」「深夜」「早朝」など時間軸での描写に必要な語彙を扱う。

新たに学ぶ語彙は量が多いとすぐには覚えられない。語彙不足が行動を制限しないように、見やすいところに掲示したり、学習者が自由にメモや辞書アプリを活用できる環境を提供したりすることが大切である。

5-3 応用的な課題となるトピック

実務で取り組むタスクの中には、遭遇頻度の低いものがある。いつ発生するかわからないクレーム対応や災害対応などのタスク、販促活動のように頻度が低いタスクである。これらは「直近のニーズ」ではないので後回しにできるが、日本語研修で扱う時には「直近のニーズ」で培った力を応用して取り組める高度なタスクとして扱う。

Pの事例では「クレーム対応」「販促活動」「アルバイトの募集と教育」を挙げた。たとえば、「クレーム対応」では、「一般的なクレーム対応方法について学び、意見交換をし、実際の事例について検討し、対応方法を考え、実際にロールプレイ演習をする」といった連続性のあるタスク（第6章参照）ができる。さらに、その報告書を書いたり、口頭で報告したりすることもできる。「販促活動」は、特定の商品のキャンペーンや、クリスマスや正月のような季節の商品の販促である。一つの独立したプロジェクトとして企画、実施する日本語力を身につけられる。「アルバイトの募集と教育」は、自分が身につけた職務を担当する人材を募集し教育する仕事である。いうまでもなく高い実務能力とコミュニケーション力が求められる。このようなトピックでは、同じ分野の連続性のあるタスクをデザインすることができ、同じ内容について観点を変えて何度も意思疎通を繰り返す機会が豊かに生じる。

表2 3種類のトピック

語彙力強化に有効なトピック	<ul style="list-style-type: none"> ・企業理念と事業展開 ・店舗の立地と店内見取り図 ・仕事の流れとローテーション
直近のニーズ対応のためのトピック	<ul style="list-style-type: none"> ・レジの操作と接客 ・商品、サービスに関する問い合わせ ・商品の納品、検品、陳列、処分 ・食品の賞味期限、消費期限管理 ・店内調理 ・清掃 ・発注 ・売上日報の作成 ・書籍の返品処理 ・分担表、報告書等の書類作成 ・エアマネージャー、本社との情報共有
応用力を求められる職務に対応するトピック *高度なスキルへの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応 ・販促活動 ・アルバイトの募集と教育

6. 手順3 タスクデザイン

6-1 学習者に合わせた対応

トピックを日本語研修で取り組む活動としてデザインしたものがタスクである。第2章で述べた通り、企業向け日本語研修で学習者が取り組むタスクは、その学習者の日本語力と関わりなく設定し、タスクの複雑さには留意しない。学習者が自分で取り組み方を工夫する。これは特別な方法ではない。新たな分野に取り組む時は、母語話者であっても、その分野の活動に取り組みながら、未知のことばや概念を、理解できることば、使えることばに変えていく。非母語話者の場合は、当然ながら母語話者よりも時間がかかる、日本語研修では、そこに留意する。母語話者が学んでいく方法と同様の道筋を丁寧にたどり、語彙の意味や使い方を学んでいけるように配慮する。例えば、学習者が次のように行動できる環境作りをする。

- ・単純な文のできる行動から始める。
- ・準備をする時間や支援を得る手段（辞書を使う、母語話者に尋ねるなど）を活用する。
- ・タスクの遂行が滞ったとき、とるべき行動の練習をする（得た情報の内容を確認する、やりとりをやり直すなど）。

一方、学習者の中には、タスクに取り組むための日本語力を既に備えている者もいる。その場合は、次のような行動に取り組みせ、さらに日本語力を高めていけるようにする。

- ・複雑な文が必要な行動をする
- ・準備せずに、あるいは短時間で行動する
- ・チームの活動をリードする
- ・活動の成果を取りまとめる

教師は、このように学習者が自分にとって適切なレベルの行動によってタスクを遂行できるようにサポートする。適切な行動がとれない学習者には、とるべき行動を提案したり、共に取り組んだりする。「タスクによる日本語研修では語彙や文法を教えない」という誤解があるが、学習者の求めに応じて適切な日本語を提供することもサポートの一つである。教師が留意すべきことは、教師の側から提案するのは「使う日本語」ではなく「学習者にとって有用な行動」であるという点である。学習者が行動と結びつけて日本語を求めた場合は、適切な語彙、表現、文法事項を提供、指導する。

6-2 タスクの種類

WILLIS & WILLIS (2007) は、言語学習に効果的なタスクを作る方法（タスクジェネレーション）として、7つの活動（リストを作る、分類する、順番をつける、合わせる、比べる、課題を解決する、企画する、経験を分かち合う）を挙げている。これらは、企業活動における課題遂行のプロセスでとる行動と似ている。例えば、企業活動においても、何か課題があれば、問題点や解決案をリストアップし（リストを作る）、分析し（分類す

る、順番をつける、合わせる、比べる)、分析結果について意見交換をし(合わせる、比べる、課題を解決する、企画する、経験を分かち合う)、解決方法を策定する(課題を解決する、企画する)。ゆえに、現実の職務遂行をタスクにするなら、そのプロセスを教師が作り込む必要はない。課題遂行のありのままのプロセスが言語学習に効果的なのである。ただし、職務の中には、言語依存性の高い職務とそうでない職務がある。言語依存性の高い職務には、上記のような活動が多く生じるが、そうでない職務の場合は、言語を用いる活動を意図的に加える必要がある。

表3は、表2で示したトピックに基づくタスクデザインの例である。コンビニエンスストアの店員に対する研修では、タスクの種類として「説明するタスク」(以下、説明タスク)、「課題を分析して解決案を提案するタスク」(以下、分析・提案タスク)、「接客の方法を検討し、接客のスキルアップを図るタスク」(以下、接客スキルアップタスク)が有用であると考えた。以下にそれぞれのタスクの特徴とねらいについて述べる。

6-2-1 説明タスク

「説明タスク」は、情報を集めて説明または報告をするという、企業活動で頻繁に遭遇するタスクと同じである。客観的な情報に基づくものもあれば、それに主観的な判断を加える場合もある。まず、客観的な情報と主観的な意見の収集、整理に取り組み、整理した項目を使って説明、または報告の形に仕上げていく。タスクの多くの部分が学習者が一人で行う作業であるため、必要な時間をかけることができる。時間をかけられるので、語彙が不足している場合に取り組みやすい。さらに、説明と報告の相手、方法、状況によって、それにふさわしい話し方、書き方、やりとり(質疑応答など)に取り組むこともできる。

6-2-2 分析・提案タスク

「分析、提案タスク」は、他者との意見交換と意見の集約を経て、その成果を発表するタスクである。一つのテーマで、準備段階から最終発表まで複数のタスクが連続して大きなタスクを構成する。これは企業活動でプロジェクトのメンバーとして行動する場合と同じである。このタスクでは、そのプロセスで必要な行動をとるために、自分で選んだ語彙や表現、文法事項を何度も繰り返し使用し、フィードバックを得ながら、発表ややりとりを重ねていく。行動と結びついた日本語力が修練されていくことが期待できる。

表3の語彙力強化のタスクとして「競合相手を1社選びSWOT分析をする」というタスクがある。SWOT分析はマーケティング戦略を考えるための手法の一つであるが、日本語研修のタスクとして有効である(近藤他2008)。企業内日本語研修でこのタスクを実施した際、企業の担当者から「マーケティングや商品企画が職務ではない学習者がなぜSWOT分析に取り組む必要があるのか」と問われたことがある。SWOT分析をすることがその学習者の担当職務の目標タスクではなくても、その企業が扱う商品やサービスのSWOT分析に取り組むことにより、企業活動で生じるさまざまな事柄を語るための用語や語彙について深く学ぶことができる。そして、分析後、戦略立案やそのプレゼンテーションをすることで、日本語を用いた多様な行動の経験を積むことができる。その経験は、さまざまなタスク遂行のプロセスに必要な行動の質を高めていくことにつながる。

6-2-3 接客スキルアップ

「接客スキルアップ」は、接客のプロとしてのトレーニングに該当するタスクである。これは、日本人社員も受けるトレーニングと同様に実施するが、文化面や日本語面での足場がけ（文化的な問題についての議論、発音練習など）を組み込む。

語彙力の低い学習者の場合は、「説明タスク」を丁寧に行い、語彙力が高い学習者の場合は、直接「分析、提案タスク」を行うと、それぞれ足場がけ、効率化につながる。表3で「現場で対応」としたものは、研修で既に取り組んだタスクで得た能力で対応可能と判断したものである。例えば、「店内調理」「清掃」は、「店内の備品や動線の説明タスク」「商品やサービスの説明タスク」の組みあわせにより対応が可能であろう。

表3 タスクデザインの例

	トピック	タスクの例	タスクの種類
語彙力強化	・企業理念と事業展開	・企業理念・スローガンについて、同業他社と比較して特徴を説明する	説明
		・競合相手を1社選びSWOT分析をする	分析、提案
		・企業の組織、従業員の構成について説明する	説明
	・店舗の立地と店内見取り図	・店舗の見取り図を使って、備品や動線について説明する	説明
		・店舗の立地条件と客層の関係について調べ、実習店舗のメリット、デメリットについて説明する	分析、提案
		・店舗のレイアウトを分析し、問題点を述べ、解決策を提案する	
・仕事の流れとローテーション	・ローテーションのシステムとシフト1回分の仕事の種類と流れを説明する	説明	
	・職務で自分が得意な仕事と不得意な仕事について、その理由、改善方法を含めて説明する	分析、提案	
直近のニーズ	・接客	・店舗で生じ得る接客の仕事をリストアップし、自分にとって難しいものから順位をつけ、スキルアップ方法を考え、実行する	接客スキルアップ
	・レジ操作	・レジの機能をリストアップし、会計の手順に沿って作業を説明する	説明
	・商品、サービスの案内	・コピー機、チケット発券機等の使い方、ポイントカードなどのサービスについて説明する	説明
	・商品の納品、検品、陳列、処分	・商品管理の方法と留意点について説明する	説明
	・食品の賞味期限、消費期限管理	・賞味期限、消費期限管理と食品ロスの問題について、議論し、提案をする	分析、提案
	・店内調理	現場で対応	
	・清掃		
	・発注		
	・売上日報の作成		
	・書籍の返品処理		
・分担表、報告書等の書類作成			
・エリアマネージャーとの情報共有			
応用力強化	・クレーム対応	・どんなクレームが多いか調査し、一般的な対応方法について調べた上で、対応方法を検討する	分析、提案
		・具体的なクレームを一つ選んで、解決案を作る	説明
	・販促活動	・クレーム対応ロールプレイ演習を行う	
		・特定の商品の販促方法（イベントなど）を提案する	分析、提案
・実際に販促用品を作成して販促を行う	接客スキルアップ		
・パートの募集と教育	現場で対応		

7. シラバスとタスクの達成度の評価について

次に、このようなシラバスにおける評価の考え方について述べる。研修成果の評価表は、企業と協働で作成し、実務をこなす能力として、日本語そのものの能力とは別建てで評価することが望ましい。学習者が自分の強みや弱みが、職務上の問題なのか、日本語の問題なのか理解する上で有用である。

目標タスクの達成度の評価は、原則として企業側が行う。学習者も企業側の人間である。タスクの達成度は、学習者同士の話し合いを含む相互評価を行う。企業から現場の担当者の参加が得られればなおよいだろう。企業の担当者の参加が難しい場合は、まず学習者間で話し合い、自分たちで判断できない場合に企業側に助言を求めるといったやり方で進めていく。企業向け研修における日本語学習者、すなわち企業の研修生は、実務研修や実習と並行して日本語研修を受けている場合が多い。もしくは、既に就労しながら日本語のフォローアップをしているという場合もあるだろう。日本語研修は、それらの活動から独立させずに実施することが重要である。学習者自身が、企業の一員として自分に求められる達成度を意識しながら日本語研修を受けることができる。研修での課題達成はあくまでプロセスである。その時の達成度から、次の目標とそのためすべきことを自分で考える習慣をつけていくことが大切である。これは、実務の査定に関して上司と面談する機会などに、自分の現状と今後の目標等を明確に話すためにも有用である。評価の方法やタイミングは上記に留意して作成する。

さて、日本語教師が行う評価は、タスク遂行のために用いられた日本語についての評価である。Can-do Statements に基づいた能力指標が用いられるようになってからは、それに合わせた評価方法の研究、実践も多くなされている（長沼 2009 他）。実務で遂行するタスクの難易度は調整しないが、学習者がタスク遂行のプロセスで、日本語で何ができるようになっていくかを自分で意識できる評価が望ましい。本稿ではその詳細について述べる紙幅はないが、タスクシラバスと相性の良い評価方法の例としては以下が考えられる。

まず、専門分野の語彙量に関しては客観的な評価が可能であろう。業務に必要な専門語彙のリストは企業側や業界団体が準備している場合も多い。評価に際しては、正確な読み方や意味の定着を求めるだけでなく、実務に使えるかどうかを評価できる方法を工夫する。また、聞いたり読んだりした内容の再現度、処理スピードの評価も実務に必要な日本語力の有無を評価できるのではないかと思う。どちらも辞書アプリや学習者が作成したメモやノートの使用、閲覧を許可することで、より実践的な日本語力を評価することが可能ではないかと考える。

8. 終わりに

本稿は、企業向け日本語研修のシラバス策定の手順と考え方について、コンビニエンスストアの店員の職務を例に述べたものである。この業種、職種の専門家の目から見れば、認識の不足や違いがあるかもしれない。しかし、それは決して日本語研修の不利益にはならない。日本語教師がはじめに策定するシラバスは、現場の真の内容を確認していくためのきっかけに過ぎないからである。例えば、タスクで扱おうとするレジ操作が現場の実情に合わないものであれば、それを学習者と共に修正していけばよい（最近ではレジの無人化

が進んでいる)。そこに生まれる「やりとりの真実性」(Ellis 2003)は、言語学習に十分に有用であり、学習者が自身で実務の知識を得ていくという心構えにもつながる。学習者が自らかかわって修正した内容は、単に習い覚えた知識ではない。そこに付随する日本語と共に職務遂行のための使える有効な手段となるはずである。人と人との協働により進められる企業活動に必要な日本語力は、正確な日本語をよどみなく話す力ではない。お互いの考えを推しはかりながら、正確な意思疎通を目指して、やりとりを重ねていく力である。刻々と発達する情報ネットワークを活用し、そのような日本語力を培うことができる日本語研修シラバスの策定は、現在の日本語教師に課せられた重要な仕事である。

筆者はこれまで、このようなシラバスによる日本語研修の効果について実証的な研究をしたことはない。実施した研修では、研修生、企業双方から一定の評価を受けた。しかし、それらが外国人就労者の定着やキャリアアップにつながったかどうかは、残念ながら未知数である。企業と協働で進めていく日本語研修には、企業サイドのより強いコミットメントが求められる。今後、そのような体制を整え、7で述べたような評価方法を明確にすることにより実証的な研究を行っていくことが、この分野の発展に貢献することだと考える。本稿をきっかけとして議論が深まることを期待する。

参考文献

- (1) 近藤彩・品田潤子・金孝卿・内海美也子 (2012) 『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション』 アプリコット出版
- (2) 厚生労働省 『職業能力評価基準の策定業種一覧』
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_04653.html (2023年10月2日閲覧)
- (3) 厚生労働省 「コンビニエンスストア店員」 『職業情報提供サイト (日本語版 O-NET jobtag)』 <https://shigoto.mhlw.go.jp/User/Occupation/Detail/78> (2023年10月3日閲覧)
- (4) 品田潤子 (2020) 「日本語教育の現場で求められる対応力 ―就労者の現場を中心に―」 『日本語教育』 181, 55-57
- (5) 品田潤子・近藤彩・加藤淳 (2023) 「就労者を対象とした日本語学習教材の配信・支援システム (SJ-NET) の構築 ―就労現場における継続的な学習環境の確立を目指して―」 『フエ国際セミナー2023 予稿集』
- (6) 長沼君主 (2009) 「Can-Do 評価―学習タスクに基づくモジュール型シラバス構築の試み」 『東京外国語大学論集』 第79号
- (7) 松村昌紀編 (2017) 『タスク・ベースの英語指導 ―TBLTの理論と実践』 大修館書店, 19
- (8) Ellis, R. (2003) *Task-Based Language Learning and Teaching* Oxford University Press
- (9) Long, M.J. (2016) *In Defense of Tasks and TBLT: Nonissues and Real Issues* Annual Review of Applied Linguistics, 36, 5-33
- (10) Willis, D. & Willis, J. (2007). *Doing task-based Language Teaching* Oxford University Press.