

C. ビジネス日本語向上のための社内整備 (後半)

2021年6月

日本貿易振興機構 (ジェトロ)

本資料について

○ジェトロでは高度外国人材活躍推進プラットフォームの一環として「高度外国人材の育成定着に向けた講習会」を実施しました。

○同講習会は3種の講座によって構成・実施しました。本資料は、一般財団法人日本国際協力センター（JICE）に委託の上で実施された「C. ビジネス日本語向上のための社内整備」（実施日：2020年10月28日および2020年12月2日）に関する講義資料を編集・抜粋の上、公開するものです。

利用について

- ✓ 本講義は高度外国人材を採用した企業において、人事・現場の担当者が
**「高度外国人材の日本語の能力を把握し、
向上させるためにはどうすればよいか」**
を習得・実践することを目的に開講いたしました。
- ✓ 本資料の著作権はジェトロに帰属します。

✓ 免責事項

本レポートで提供している情報は、ご利用される方のご判断・責任においてご使用ください。ジェトロでは、できるだけ正確な情報の提供に心掛けておりますが、本レポートで提供した内容に関連して、ご利用される方が不利益等を被る事態が生じたとしても、ジェトロおよび執筆者は一切の責任を負いかねますので、ご了承下さい。



研修内容 <2日目>

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. 本日のプログラム紹介 | 13:00～13:10 |
| 2. Can-do リストの作成～中間課題まとめ | 13:10～14:20 |
| 3. Can-do リストの作成～グループワーク | 14:30～15:15 |
| 4. Can-do リストの作成～各社ごと | 15:25～16:25 |
| 5. やさしい日本語とは | 16:40～17:50 |
| 6. おわりに | 17:50～18:00 |



担当講師

<講師>

- | | |
|--------------------------|--------|
| (1) ファシリテーター: 国際協力推進部長 | 長山 和夫 |
| (2) 講師・ファシリテーター: 主任日本語講師 | 大石 寧子 |
| (3) 講師: 主任日本語講師: | 五十嵐 洋美 |



知をつなぐ。世界をつなぐ。未来をつなぐ。

JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION CENTER

Can-doリストの作成

一般財団法人 日本国際協力センター(JICE)

主任日本語講師 大石 寧子

1 中間課題について

1) 前回の振り返り

- ① JLPTの特徴と目的
- ② 日本語教育機関(日本語学校)の現状



外国人社員の業務につながらない

その職場独自のCan-doリストの必要性



1.1 機能別にみた各社の課題-中間課題より

1)書類作成関連

- 書類フォーム (A) 稟議書 ~の件につきまして、
~見込まれます
~いたしたく申し上げます
- 封筒の書き方(C) 住所、御中
- 取引先へのメール(C) 敬語的表現

2)説明 ▪企画書(A)

Copyright (C) 2021 JETRO. All rights reserved.

Copyright (C) 2021 JETRO. All rights reserved.

3) 質問

- ・使用道具、やり方、高さ、場所 (C) (C)
- ・配布資料の説明に対しての質問に答える (A-)
- ・設計図について質問する (C)

4) 提案 ・別の案を提案する (A)

5) 意見を言う ・社内打合せ (A) ～と考えています

6) 理解の表明 ・指示内容の理解 (C)



7)確認

- 注文書送付後の電話で確認(A)
- 職人の言ったことを確認し、次の行動を指示(C)

8)電話

- 受ける(A)(C)

名前の聞き返し、取り次ぎ
不在を告げる

- かける(A)(B)

注文書送付後の確認電話
コールセンターでの応接



9) 指示をする

- ・職人に次の行動を指示する(C)
- ・職人に間違いを指摘して、指示をする(C)

10) サポートを仰ぐ

- ・わからないことは、〇〇さんに相談します(C)

11) 報告

- ・完了した(C)
- ・完了していない(C) ~しましたが、(まだ)終わっていません

12) 交流する

- ・食事に誘う/誘われる(C)
- ・世間話(C)

1.2 まとめ

1.2.1 機能について

交渉、仮定等より高度な機能のものが少ない

1.2.2 Can-doに対しての日本語教育での対応

- ・各機能

- ☞場面ごとの談話展開にあわせた
フレーズ(決まり表現)の習得(特に初級の場合)

- ・敬語 例: ~いたたく申し上げます かしこまりました
存じ上げません

- ☞敬語フレーズとして習得する
談話の展開(流れ)の理解を促す



・職場文化・慣行

例: さっさと片付ける(C)

- ☞ 日本での職場文化・慣行などの理解を促す
- ☞ 現場の社員の「日本人教育(オフィス用、現場用)」
- ☞ 外国人社員出身国についての勉強会
- ☞ 交流イベント(外国人社員によるお国紹介など)
ホームステイ、ホームビジット など



- 専門用語 現場での用語: (C)(C) (C)
 - ☞ 各職場で、場面に合わせて作成、先輩外国人社員の活用

- 肯定、否定、2つの意味を持つ
 - (しても)いいよ／(しなくても)いいよ(C)
 - ☞ 全文での発話、ノンバーバルの活用

1.3 Can-doリスト作成について考えること

1) 立場、役割の明確化

- ・やりとりのどの部分を担うのか、どの立場・役割なのか
- ・何ができるようになっていけばいいのか

2) 外国人社員に向いている業務

- ・外国人社員の効果的な活用一ステップを踏む
(現時点で→6か月後→1年後)



適切なCan-doリスト



3) 組織(日本人)ができること／組織(日本人)の役割

- ・社内整備
- ・日本人教育 オフィス用、現場用
- ・専門(業界)用語のリスト化
- ・わかりやすい言い方—語彙の選択、省略しない
- ・ノンバーバルの導入
- ・わかりやすい言い方—語彙の選択、語彙の省略



参考資料

- 1 JF日本語教育スタンダード 国際交流基金 <https://ifstandard.jp>
- 2 「生活者としての外国人」に対する日本語教育の
標準化カリキュラム案 2010.5. 19 文化審議会国語分科会
- 3 外国人留学生の採用や入社後の活躍に向けたハンドブック
ー実践企業に学ぶ12の秘訣
2020.2 文部科学省 厚生労働省 経済産業省
- 4 「はたらくための日本語」 2019.5 一財)日本国際協力センター、(株)ラーンズ
 - ①職場のコミュニケーション L1-L3
 - ②職場の語彙と表現 L1-L3

ワーク1

グループワーク

場面：所属課、現場での打合せ→打合せ内容はグループで決める

打合せ参加者： A-外国人社員 B-日本人社員 C-課長

必要なCan-doは

予想される状況／展開 → やりとり

Can-do遂行のために組織・日本人がすること／役割



グループに分かれて作成 (25分)



各グループ発表 (各3分程度)

- ① A グループ
- ② B グループ
- ③ Cグループ



質疑応答
コメント



ワーク2

各社ごとのCan-doリスト作成

場面：各社による

参加者： A-外国人社員 B-日本人社員、C-上長
必要なCan-doは

予想される状況／展開 → やりとり

Can-do遂行のために組織・日本人がすること／役割



各社ごとに作成（20分）



各社 発表（各3分）



質疑応答
コメント

本日の内容

- 1 「やさしい日本語」とは—その背景と経緯
- 2 日本にいる外国人事情
- 3 やさしい日本語活用事例
- 4 「やさしい日本語」化—書き換えのルール
- 5 「やさしい日本語」書き換えワークショップ
- 6 振り返り・まとめ

1 やさしい日本語とは

1) その背景・経緯

2) ① 受け手の立場に立った「書き換え」「言い換え」

② 情報保障／補償

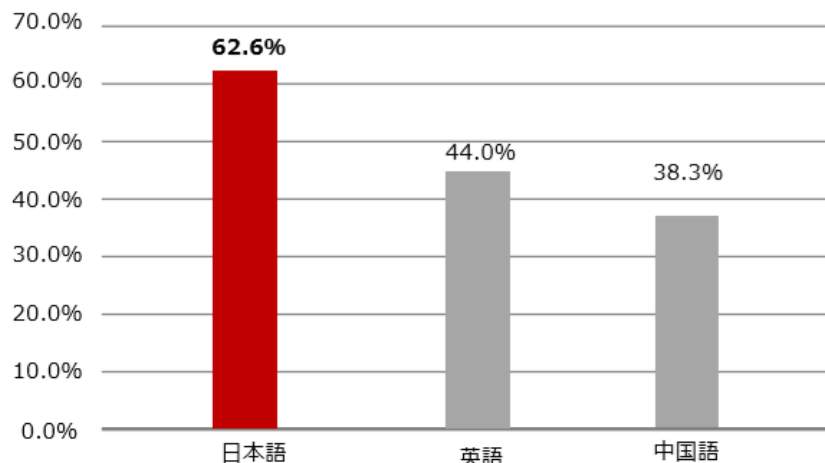
③ 外国人だけでなく日本人にも有効

④ 多文化共生の基盤

2 日本にいる外国人事情

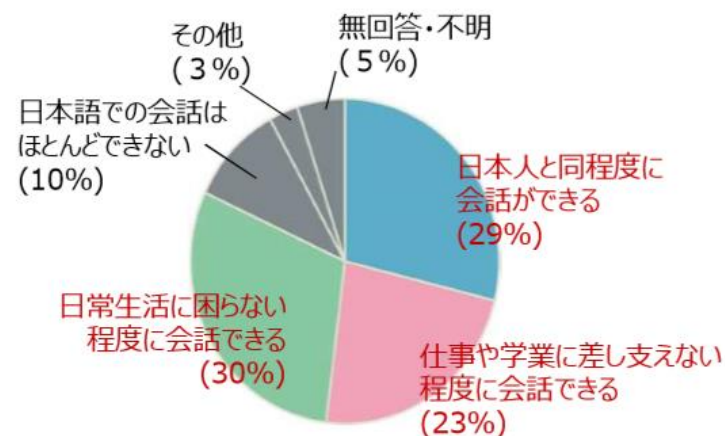
共通語は日本語！

外国人が日常生活に困らない言語



日本語を日常生活に困らない言語とした割合
62.6%

外国人の日本語での会話力



日常生活に困らない程度以上(赤文字)の会話力
82.2%

※出典:「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」2020年度8月(出入国在留管理庁、文化庁)
【左】2008年度～2011年度科学研究費補助金基盤研究B「生活のための日本語」に関する基盤的研究:段階的発達の支援をめざして」
(データは岩田一成(2010)「言語サービスにおける英語志向」『社会言語科学』13(1))
【右】平成28年度法務省委託調査研究事業「外国人住民調査報告書」

3 「やさしい日本語」活用事例



例1: 厚生労働省

－「新型コロナウイルス感染症について 多言語情報」

<https://www.covid19-info.jp>

例2: 法務省 外国人生活支援ポータルサイト

－「新型コロナウイルス感染症関連情報
新しい生活の仕方」

<http://www.moj.go.jp/content/001319945.pdf>

例3: JICE－「コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い」

ポスターのダウンロード

Poster Download

- ↓ やさしいにほんご
Japanese
- ↓ English
英語
- ↓ Português
ポルトガル語
- ↓ 中文 (簡体)
簡体字
- ↓ 中文 (繁体)
繁体字
- ↓ 한국어
韓国語
- ↓ Español
スペイン語
- ↓ Việt
ベトナム語
- ↓ ไทย
タイ語
- ↓ Tagalog
タガログ語
- ↓ Indonesia
インドネシア語
- ↓ Nepali
ネパール語



COVID-19かもしれないと 思ったとき

- 病院や 検査する場所などへ 行く 前に、電話
で相談してください。電話番号など、
詳しいことは ウェブサイトに 書いて
あります。
- 相談した後にすることは、人によって 違います。
- 下に 書いてある人は すぐに相談してください。
- 息をするのが とても 大変、とても 疲れている、高い 熱がある。



「新しい生活様式」の実践例

(1) 一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- 人と人の間隔は、できるだけ2m（最低1m）空ける。
 - 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
 - 外出時や屋内でも会話をするとき、人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する。ただし、夏場は、熱中症に十分注意する。
 - 家に帰ったらまず手や顔を洗う。
 - 人混みの多い場所に行った後は、できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
 - 手洗いは30秒程度かけて水と石けんや消毒液に洗う（手指消毒薬の使用も可）。
- ※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。接触確認アプリの活用も。
- 地域の感染状況に注意する。

(2) 日常生活を営む上での基本的な生活様式

- まめに手洗い・手指消毒 □ 咳エチケットの徹底
- こまめに換気（エアコン併用で室温を28℃以下に） □ 身体的距離の確保
- 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- 一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、禁煙等、適切な生活習慣の理解・実行
- 毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



(3) 日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

観劇、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは、十分に人との間隔をもしくは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- ずれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

食堂

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお箸口の直し飲みは避けて

イベント等への参加

- 接触確認アプリの活用を
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(4) 働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務 □ 時差通勤でゆったりと □ オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン □ 対面での打合せは換気とマスク

※ 業種ごとの感染拡大予防ガイドラインは、関係団体が別途作成

(4) 仕事をするとき

- 自分の家で仕事をする。順番に会社に行く人を決めて、会社に行く人を少なくする。
- 仕事を始める時間と 帰る時間を 別々にする。
- 会議をするときは インターネットを使う。
- 他の人と会って 話をするときは、部屋の空気を入れ替えて マスクをつける。

～ 新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い ～

研修に参加の際は、受講者の皆様に以下のご協力をお願いしております。

1. 検温

研修の日は、自宅で必ず検温を行い、37.5度以上の熱がある場合は、休むようにして下さい。

また、37.5度以下でも、咳など風邪の症状がある場合は休むようにして下さい。

2. 手洗い・うがい

会場に到着したら、両手を石鹸でよく洗い、うがいをしましょう。

手洗いが難しい場合、アルコール消毒（濃度70%以上95%以下のエタノール）も有効です。

3. マスクの着用

ご自身でマスクを準備し、必ず着用してください。

着用中は、熱中症予防の為、こまめな水分補給を心がけましょう。

4. 咳エチケット

咳やくしゃみをする際、マスクやティッシュ、ハンカチ、袖、肘の内側などを使って、口や鼻をおさえましょう。

5. ソーシャルディスタンス

ソーシャルディスタンスを十分保ち、休み時間中の会話も周囲の人に配慮しましょう。

JICE スタッフも上記の対応を行っております。

日本語講師は、マスク着用の代わりにマウスシールドを着用し授業を行います。

詳しくは、厚生労働省ホームページよりご確認ください。

・新型コロナウイルス感染症に関する情報(多言語対応)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/page11_00001.html

・Q & A on Coronavirus Disease(English site)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_00014.html

新型コロナウイルスが広がらないようにするためのお願い

教室へ来るとき、次の1から5までのことをしてください。

1. 熱をはかる

教室へ来る日は、うちで熱をはかってください。

37.5℃以上の熱があるときは、教室へ来ないでください。

咳が出る時も、教室へ来ないでください。

2. 手を洗って、うがいをする

教室へ来たら、せっけんで手を洗って、うがいをしてください。

手を洗うことができないとき、アルコールで手をきれいにしましょう。

3. マスクをする

必ずマスクをしてください。

マスクは自分で準備してください。

マスクをしているときは、水を何回も飲みましょう。

熱中症にも気をつけてください。

4 「やさしい日本語」書き換えルール



ポイント・短く・簡単・受け手に合わせる！

1) ポイントを絞る

- ・対象文書の選択
- ・情報を絞る

2) 短く

- ・文を短く
- ・文末「～です」「～ます」
- ・分かち書き、箇条書き



3) 簡単

- ・平易な表現
- ・品詞の変更 例: 避難→逃げます／逃げる
- ・語彙の補助 例: 市町村に提出→市役所/区役所に提出

4) 受け手に合わせる

- ・日常生活でよく見る漢字を
- ・ふりがな→漢字、キーワードのカタカナ、ローマ字
- ・数字はアラビア数字(1, 2, 3…)
- ・西暦、24時間表記



5 「やさしい日本語」ワークショップ ーグループワークー



1) グループに分かれる

2) 「やさしい日本語」書き換え

書き換え1 (10分)

「できるだけ公共交通機関を使って、御来場ください。」

(出入国在留管理庁・文化庁 やさしい日本語ガイドライン)

→10分後全体に戻る→チャットに書く(グループ名も)→振り返り

**できるだけ公共交通機関を使って、
御来場ください。**

2)-2 書き換え2 (12分)

「10月22日(日)の講座ですが、台風の接近により安全上の理由から10月29日(日)に延期させていただく事になりました。」

(S県庁県民生活局「やさしい日本語の手引き」)

→12分後全体に戻る→チャットに書く(グループ名も)

→振り返り

**10月22日(日)の講座ですが、
台風の接近により安全上の理由から
10月29日(日)に延期させていただく
事になりました。**

6 振り返り・まとめ

- 1) 各グループのいい点
- 2) 分かりにくい点 → 改良案
- 3) 「言い換え」への応用
- 4) まとめ

「言い換え」への応用

「明日、時間厳守ね！！」

「言い換え」への応用

**「前に話してた、来月の会議のことなん
だけど、あれの前にアンケート結果きれ
いにまとめといてくれる？」**

お役立ちウェブサイト



やんしす	伊藤彰則 (弘前大学)	「やさしい日本語」を記述するための補助を行うソフトウェア。 PCにダウンロードして使用する。	http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/	
やさいちチェッカー	「やさしい日本語」科研グループ	該当文章がどのくらいの易しさか判断するシステム	http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi1/nsindan/	
公文書作成支援システム	「やさしい日本語」科研グループ	文書を解析して難しい語をやさしい語にするための提案をするシステム	http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi1/sakusei/	
NEWS WEB EASY	NHK	ニュースをやさしい日本語で伝えているNHKのウェブサイト	https://www3.nhk.or.jp/news/easy/	

読んでみませんか



「『やさしい日本語』は何をめざすか」	庵 功雄／ココ出版
「読み手に伝わる公用文-〈やさしい日本語〉の視点から」	岩田 一成／大修館書店
「にほんごこれだけ！」	庵 功雄監修／ココ出版
外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂） （抄）	2019/12/20 外国人材の受入れ・共生に関する 関係閣僚会議
「やさしい日本語」を用いたわかりやすい情報発信」	庵 功雄 2017年多言語対応・ITC化推進セミナー 「～東京オリンピック・パラリンピックに向けて～」講演資料
在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン	2020/08/28出入国在留管理庁、文化庁 https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihon_gyoiku/92484001.html

