

技能実習生へのオンラインによる会話授業の問題点

石田三智（Nhat Huy Khang Co., LTD JUS 日米外語学校）、西谷まり（一橋大学）

Challenges of online conversation class for technical intern trainees

Michi ISHIDA, Công Ty TNHH Nhật Huy Khang Trung tâm ngoại ngữ Nhật Mỹ

Mari NISHITANI, Hitotsubashi University

要旨：新型コロナウイルス感染症の対策として、N4 レベル相当の技能実習生を対象に、Web 会議ツールを使用した生活及び職場の日本語会話トレーニングを実施した。その結果、インターネット環境や機械的な障害、教師によるツール使用の応用力の問題の他に、オンライン環境に適さない授業の内容や形態があること、さらに、学習者が集団社会における一員としての意識や、社会性を身につける機会が著しく制限されていることが明らかとなった。本稿では、オンライン授業の内容と学習者による意見・感想を報告し、オンライン授業において、円滑な人間関係を構築するためのコミュニケーション能力の育成にどのようにアプローチできるかを検討する。

キーワード：新型コロナウイルス感染症対策、協働学習、コミュニケーション能力育成、社会性

1. はじめに

著者が所属する日本語学校は、ベトナムホーチミン市にある技能実習生および技術者派遣機関である Nhat Huy Khang Co., LTD が運営し、技能実習制度に定められた入国前の講習を実施している。さらに、ベトナム海外労働者派遣協会（VAMAS）から、最高ランクの 5 つ星評価を 2017 年度から連続で取得しているとともに、日本へは 6,000 名を超える派遣実績を持っている。そのため、新型コロナウイルス感染症が拡大している状況においても、質の高い授業の継続が求められている。そこで、2020 年 3 月に Web 会議ツールを使用し、日本人講師 4 名で N4 レベル相当の技能実習生 80 名を対象に、円滑な人間関係を構築するための日本語会話トレーニングのオンライン授業を実施した。本稿では、このオンライン授業において明らかとなった問題点と課題を報告し、今後、コミュニケーション能力の育成へ適用できる授業の継続を目指す。

2. 先行研究

田神（2020）によると、オンライン授業では、ロール・プレイングやジグソー学習などのアクティブ・ラーニングが可能であり、特に、ディベートは対面授業より効果的に活動ができていることを述べている。一方、学習者がビデオを ON にしないため、教師は学習者の反応が把握できないことと、90 分間連続授業における学習者のパソコン疲れを挙げ

ている。また、ZOOM 機能のブレイクアウトルームの無作為の部屋の割り当ては、学習者へ緊張を生じさせることが示唆されている。今回の授業では、これらの点に留意したルールを学習者に徹底し、オンライン授業のデメリットを最小限に抑えている。

3. オンライン授業

オンライン授業の目的は、コロナ禍により日本への渡航が停止され、待機を余儀なくされた技能実習生（以下、実習生）約 80 名への日本語会話力の維持である。授業内容は、職場場面や生活場面でのトラブル事例をもとに作成した課題解決のための一連の会話トレーニングである。オンライン授業の開始 1 週間前に、1 クラス教師 1 名、実習生 2 名によるオンライン授業を 4 クラス開講し、5 日間のトライアル授業を実施した。ここで生じたトラブルに基づき、学校側のインターネット環境の配備、教師への技術的パソコン指導と Web 会議ツールの操作方法などの勉強会を開催した。なお、クラス編成は、1 クラスあたり日本人教師 1 名、実習生 10 名程度の 8 クラスを開講した。また、授業は 1 日 1 回 60 分を週 5 日とし、4 週間連続で実施した。

授業開始 1 週目に、(Ⅰ) 実習生、(Ⅱ) 担当教師へ意見・感想を聞き、2 週目から授業の行い方などを変更した。さらに、最終週 4 週目にも、再度、(Ⅰ)(Ⅱ) から意見・感想を聞いた。なお、授業への意見・感想は、(Ⅰ) 実習生には社内スタッフとの面談、(Ⅱ) 担当教師には毎回記載している授業日報に基づいている。また、(Ⅲ) 見学者（会社役員）には、最終日に社内ミーティングにて、意見・感想を聞いた（図 1 参照）。

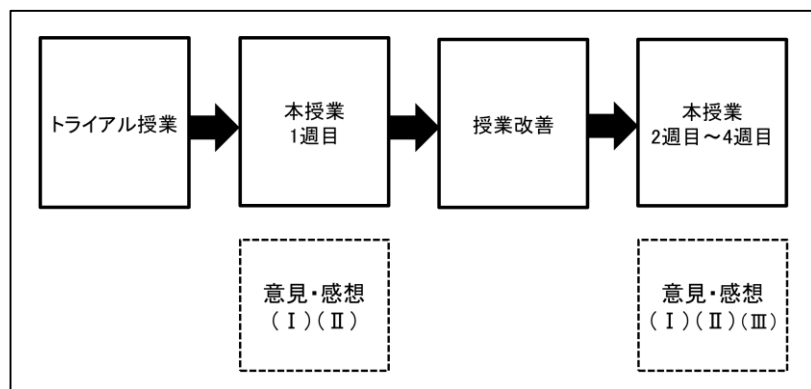


図 1: オンライン授業実施のプロセス

4. オンライン授業への意見・感想

(Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ) より、①から⑪までの問題が挙げられた。

表 1 に示すように、学習者間の交流に関しては、インターネット環境に依存する障害以外に、他の障害の影響も起因していると言える。

表 1: (I) 学習者からの意見・感想 (回答数 20 人)

番号	意見・感想	人数 (人)	
		1 週目	4 週目
①	インターネット環境が悪く、声が途切れたり、接続が中断されたりする。	20	9
②	雑音が入り、発表者の声がよく聞こえないときがある。	6	2
③	他の学生に、授業に関係あることで、少し確認したいことや、聞きたいことを質問することができない。	8	1
④	ペア練習のとき、他のペアの会話練習の様子を見て、自分たちの会話と比較や参考にすることができない。	16	1
⑤	それほど親しくない、または自分と日本語能力に差がある人とブレイクアウトルームにいるとき、居心地の悪さを感じる。	3	4
⑥	対面授業のときと比べ、日本語の上達が実感できない。	14	6

表 2: (II) 担当教師及び (III) 見学者からの意見・感想

番号	意見・感想
⑦	複数の声がかぶると、音が途切れ、画面がフリーズする。(教師)
⑧	学習者全員がマイクをオンにした状態は、雑音が入り、ハウリング音が聞こえる。(教師)
⑨	教師が話した声が学習者に届くまでにタイムラグがあるので、学習者の反応を確認するタイミングがつかみにくい。(教師)
⑩	学習者からの相槌やとっさの一言など、声による反応が聞こえない。(教師)
⑪	学習者が自然に発話する機会が少なく、対面授業より質が劣る。(見学者)

表 2 は、(II) 担当教師と (III) 見学者の意見・感想である。学習者と同様、機械的な問題を挙げている他に、学習者の反応に不安を覚えていることがわかる。しかしながら、ビデオは全員が ON にした状態であり、顔の表情や頷きから反応は把握できている。

5. オンライン授業の改善点

授業開始 1 週目に (I) (II) からの意見・感想を受け、2 週目から授業改善をした点は以下のとおりである。

表 3: 2 週目からの授業改善点

番号	改善点
①	学習者に対し、インターネット環境の良い場所を選び、受講するよう指導を行った。
②⑦ ⑧	教師が話している際は、学習者全員がマイクをミュートの状態にすること、発表する場合のみ、マイクをオンに切り替えるというルール化を行った。
③	学習者同士で確認や質問をしたい場合は、チャットで質問をし、各自で問題を解決するように促した。このため、教師は参加者のチャット機能の許可をする設定を行った。

④	教師がブレイクアウトセッションでの各ペアの会話活動を録画し、いくつかのペアの録画を、メインルームにおいて全員で視聴し、意見交換をすることを取り入れた。
⑤	制限時間を短めに設定し、なるべく多くのクラスメイトと会話活動が行えるよう、ペアの入れ替えを行った。教師は、ブレイクアウトルームでのペア活動を巡回し、録画と、各学習者への評価・アドバイスをを行った。そして、次のブレイクアウトルームに移動する際、録画を終えた学習者のペアを順次メインルームに戻し、他の録画を終えた学習者と一緒に待機できるようにした。
⑥	学習者の発話度や、耳から入る日本語の情報量を増やすよう、メインルームの場面だけでなく、ブレイクアウトルームの際にも教師から学習者一人一人への声かけと短いやり取りを徹底した。
⑨	教師に対し、タイムラグは常にあるものだとして認識させ、慣れるように促した。
⑩	フィードバック機能の「拍手」、「いいね」を取り入れた。一例として、担当教師の説明が理解出来たら、「拍手」または「いいね」を押すように学習者へ促した。また、音が聞こえないなど問題がある場合、随時、挙手などのジェスチャーにより教師へ知らせるルールを徹底した。

2 週目授業開始前に、学習者へ授業の活動方法についての説明を行った。そして、チャット機能やフィードバック機能、ヘルプを求める機能など、画面上にある機能の使い方を全員で実際に試しながら、操作確認を行った。

6. 考察

前節の問題点を、以下の 4 つに分類し、考察を行う。

1 つ目は、インターネット環境の問題であり、①、⑨がこれに該当する。2 つ目は、Web 会議ツール内で起きる機械的な問題であり、②、⑦、⑧がこれに該当する。3 つ目は、教師によるツールの応用力の問題であり、③、④、⑤、⑩がこれに該当する。4 つ目は、授業内容の問題であり、⑥、⑪がこれに該当する。

6.1 インターネット環境の問題

1 つ目の問題点に関しては、教師は 1 名ごとに社内フロア 1 室を使用し、有線 LAN を利用していた。学習者は帰省先の家の中から、大半がノートパソコンを使用し、Wi-Fi で受講していた。一方、自宅よりも接続の良い場所を探す、雑音の少ない場所を選ぶなど、インターネット環境を優先するため、移動可能なスマートフォンを使用する学習者もいた。この利用方法は、今後、第 5 世代移動通信システム(5G)サービスが、ベトナム国内において全国的に展開されれば、大きく解消できる見込みである。

6.2 機械的な問題

2 つ目の問題点の、画面のフリーズや音声の途切れに関しては、ルール化をすることにより解消されたが、学習者からのとっさの一言やつぶやきなどの声を共有することができなくなった。また、雑音という点では、対面授業においても、教室内の扇風機などの機械音や、教室外の自然音は聞こえてくるが、これ程までに雑音が気になるというクレームはなかった。Cherry (1953) によると、人間の脳は、自分が注意を向けている音源の位置、

音源毎に異なる声の基本周波数の差を認識し、必要な情報のみを再構築する選択的聴取が働いているため、騒音のある環境下でも聴くことに支障はないという。オンライン上では、注意を傾ける声も雑音も、音源の位置はスピーカー部分の同じ場所から発生しているため、選択的聴取が上手く働かず、雑音に対し過敏になっているのではないと言える。また、Web 会議ツールにはノイズ抑制機能が標準搭載されているが、イヤホンマイクや、スマートフォン、ノートパソコンの内蔵マイクなど、口元からマイクとの距離が離れている場合は、人の声と背景雑音が判別できずに、音声急に大きくなったり、小さくなったりすることがある。こうした機械の音声処理も原因の一つであると言える。

6.3 教師によるツールの応用力の問題

3つ目の問題点に関しては、Web 会議ツールにおける機能を積極的に活用し、新しい学習ツールを取り入れることで解決を図った。例えば、1回の授業の内に、自分たちの会話活動を録画し、クラスメイトと改めて視聴をし、全員で意見交換をするという試みは、オンライン授業ならではの活動であり、録画視聴はクラスメイト全員が楽しむことができ、予想外の盛り上がりを見せた。今回の授業では、学習者に会話活動における達成感や満足感を実感してもらえるよう、意見交換の場では、次のとおりに行った。まず、会話場面において、どのようなセリフや言い回しがあったかを確認した後、録画出演者の良かったところを、出演者本人を含む全員に発表してもらった。例えば、声が大きく聞きやすかった、笑顔が良かったなど、会話の内容に限らず、褒めることの重要性を認識させた。教師からは、良かったところと共に、同じ場面で使用可能な表現、応用できる場面を紹介した。最後に、参考資料をファイルで配布し、新しく学んだフレーズや語彙はホワイトボード機能で板書、学習者はこれをメモするという作業を行った。

注意点としては、教師が機械の操作に慣れておく必要がある。例えば、先の活動では、教師が各ブレイクアウトルームを巡回し、録画を撮ると自動的にデータ保存がされるが、教師はどれを後に視聴するのか、採用する録画をその場で決定しなければならない。また、ペア活動の終了後、スムーズに視聴が行えるよう、採用する全データを再生できる状態までしておく作業が必要となる。この再生準備の作業は、ブレイクアウトルームの巡回中に、録画及び評価・アドバイスと同時進行で行う必要がある。教師は1つのパソコン画面上で、複数の作業を同時にとり行わなければならないため、機械操作だけではなく、手際の良さが求められる。

学習者も、ヘルプ機能やチャット機能、フィードバック機能など、事前に使い方を習い、実際に使用できる準備をしておく必要がある。

また、自分の様子が後にクラスメイト全員に見られるかもしれないという緊張感が、ペア活動の動機づけに役立つ一方で、録画した自分の様子をクラスメイトに評価されることは、恥ずかしさや居心地の悪さも与えるものであり、教師はこの点に配慮しなければならない。

6.4 授業内容の問題

4つ目の問題点に関しては、対面授業と同一の授業内容をオンライン授業で行ったために生じている。これは、対面授業とオンライン授業の環境の相違に起因する問題であり、特に「雑音の障害」を、教師が発言の場をコントロールしたことで、学習者から気軽な質問や自由に発言ができる雰囲気ではなくなったことが、学習者の満足度に影響する一つの要因ではないかと著者は考えている。

7. 結論

オンラインによる本日本語会話授業の実施では、学習者自身が行った行動を画面上で再確認できたことが、新しい振り返りの利点となった。一方、オンライン授業におけるルールが必要であることなど、対面授業と同様の行い方では支障が生じる面がある。

著者の所属校では、協働学習と社会性を身につけることに力を入れており、例えば、授業で与えられたタスクの解決が困難である場合、周囲の人間へ援助を求めること、逆に、援助が必要であろう人間へ率先し声かけを行い、助け舟を出すことを指導している。本稿でのオンライン授業での積極的なコミュニケーション活動の限界は、Web 会議ツール機能の向上により、解消できるであろう。例えば、ZOOM のブレイクアウトルームの割り当てについては、2020 年 9 月より、学習者が自由にブレイクアウトルームを移動できる機能が追加されたため、学習者のより自発的なコミュニケーション活動が期待できる。

しかしながら、コミュニケーションを行う前提で、相手側に話しかけるタイミングを図る、相手の状況や気持ちを読み取ることなどが必要となるが、オンライン環境では、こうした場の提供が非常に難しい。学校という場は、知識や技能を習得する場であるだけでなく、他者との繋がりを体感する場でもある。1つの授業を共有することは、経験を他者と共有し、連帯感を生む。オンライン環境の中で、どこまで他者とのつながりや連帯感を実感させることができるのか、社会性を育む場の提供が今後、もう一つの課題である。

謝辞

本稿を執筆にあたり、立正大学データサイエンス学部教授白川清美先生にご指導ご鞭撻を賜りました。厚く御礼を申し上げます。

参考文献

- 田神仁. 2020. 「オンライン授業のよさを生かしたアクティブ・ラーニングの実践研究ーzoom によるグループワークを通して」, 『法政大学教職課程年報 VOL.19』 22-36.
https://www.hosei.ac.jp/application/files/1916/1717/1860/2020_04.pdf. 2021 年 6 月 17 日閲覧.
- Cherry, E. C. 1953. *Some Experiments on the Recognition of Speech, with One and Two Ears*. Journal of the Acoustical Society of America, 25:975-979. <https://www.ee.columbia.edu/~dpwe/papers/Cherry53-cpe.pdf>. 2021 年 6 月 13 日閲覧.