



## 横浜市立大学のダイバーシティへの取組み 第1弾 英語での対応を想定した「英語研修」と「対応 Book 制作」

横浜市立大学では、学内のダイバーシティを推進していきます。

その取組みの第1弾として、①本学の英語インストラクターによる「職員向け英語研修」を実施し、②大学・病院の職員が窓口対応時に活用する「英語対応 Book」を制作しました。

### ①本学ならではの英語インストラクターによる職員向け英語研修

留学生受入増や外国人の患者受入を踏まえ、対応する職員の英語力向上を目的に、本学英語科目「プラクティカルイングリッシュ」の担当インストラクターによる、職員を対象とした英語研修を実施しました。今後も継続的に実施し、次回は2016年6月を予定しています。

#### 【研修の概要】

開催期間：2015年9月15日（火）～2016年2月23日（火）全21回 各回約30分

受講者数：25名（2クラスに分かれて実施）

講師：本学プラクティカルイングリッシュセンターインストラクター

内容：留学生や外国人教員・患者等に対し、窓口、電話及びメールでのビジネス対応ができるような実務に即した英語を学ぶ。対話を中心とした集合研修と単語や文法を学ぶeラーニングを実施。受講者には、TOEIC 600点以上の取得を一つの目標として、研修期間中のTOEIC受験を奨励。

※プラクティカルイングリッシュセンター

本学の授業科目「プラクティカルイングリッシュ（PE）」を担当する。インストラクターは13名在籍し、うち10名はネイティブ。PEは必修科目であり、TOEFL-ITP 500点相当（TOEIC 600点）が進級必須要件（国際総合科学部は3年次、医学部医学科は2年次）となっている。



#### 【受講者からの声】

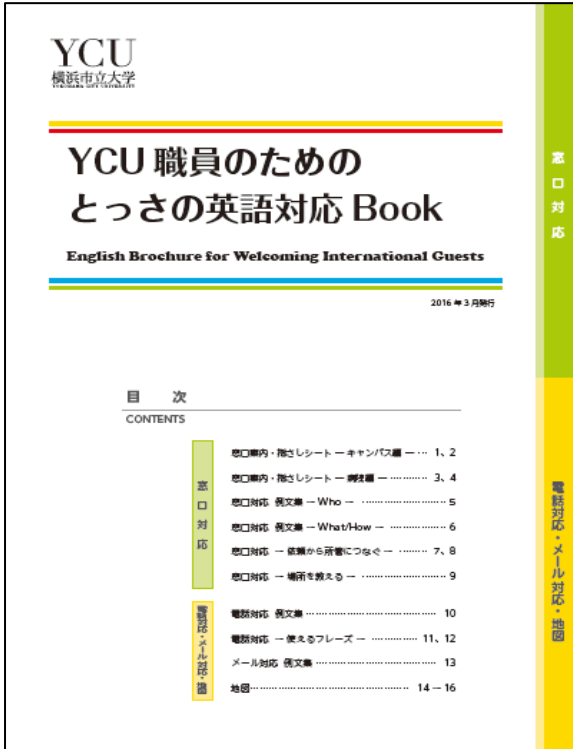
- ・ 会話が中心なので、楽しんで学ぶことができた。会話することに対して、以前は苦手意識が先行して言葉が出てこなくなってしまうことが多々あったが、今は、簡単な単語を使って話してみるという意識を持てるようになってきた。
- ・ ネイティブの先生との会話を通じて実践向けの語学力習得につながった。

裏面あり

## ②大学・病院の職員が窓口対応時に活用する英語対応ブック 「YCU 職員のためのとっさの英語対応 Book」制作

英語研修を受講した職員を中心に部署横断プロジェクトチームを結成し、窓口での英語対応をまとめたブックを制作。制作にあたっては、大学だけではなく病院の窓口での業務上の実体験を元に英語で対応するフレーズをまとめました。

<表紙>



### 【ブックの概要】

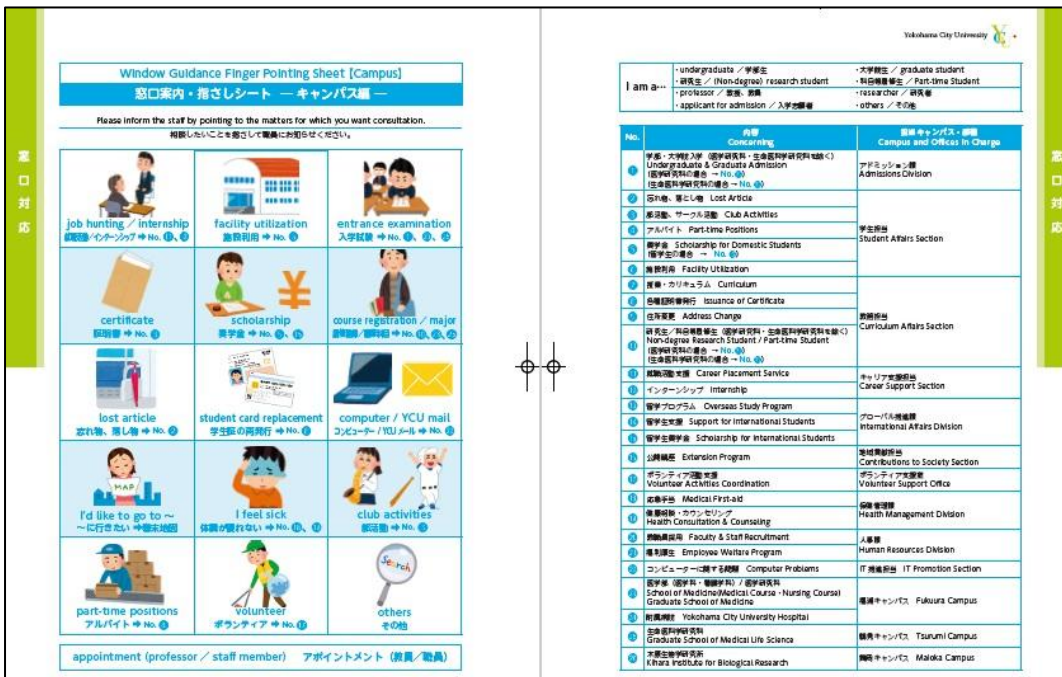
ページ数：20 ページ

内 容：窓口対応、電話・メール対応に分け掲載  
窓口・電話対応時にこのブックを元に話すことを想定。

配 布：学生関連窓口、病院窓口へ配布し対応  
主な目次

- 窓口対応・キャンパス編
- 窓口対応・病院編
- 窓口対応・例文 -Who-
- 窓口対応・例文 -What/How-
- 電話対応・例文集
- 電話対応・使えるフレーズ
- メール対応・例文集 など

発 行：平成 28 年 3 月



<内容>

■左ページ

窓口案内・指さし  
シート

■右ページ

会話集

**YCU**  
横浜市立大学

お問い合わせ先  
人事課長 吉川 雅和 Tel 045-787-2006