

平成28年訪日外国人旅行者数が2,000万人を突破し、消防職員が外国人と接する機会は年々増えている。救急救命等の切迫した状況の中、あるいは防災の指導等の場面において、外国語の知識や外国人とコミュニケーションがとれる能力は消防職員にとって今後ますます必要となってくる。

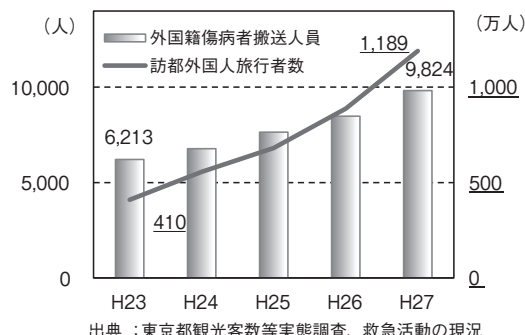
今号では、今後も外国人旅行者の増加が一層期待される東京都での取り組みについてご紹介いただく。

東京消防庁における国際化への対応について

東京消防庁人事部人事課試験研修係 課長補佐兼係長 消防司令
本島 鉄也

1 はじめに

平成27年に東京都を訪れた外国人旅行者は約1,189万人となり、対前年比34%の大幅な増加で過去最多となっています。このような状況を背景として、平成27年の東京消防庁管内の外国籍傷病者搬送人員も約1万人となりました。



さらに、平成32年には東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」）の開催も予定されており、今後も外国人対応業務の増加が予想されることから、当庁では、語学力の向上及び職員の国際感覚の養成並びに東京2020大会の開催に向けた気運の醸成を図るため、様々な取り組みを実施しています。

本稿では、当庁の関係各部（人事部、消防学校、総務部、救急部など）が連携して行っている外国人対応業務の充実を図るための人材育成についてご紹介します。

2 学校教育

消防学校（東京都渋谷区）では、新規に採

用した職員に対する消防官としての基礎教育や管理監督者になる職員に対する幹部教育、各種の専門技術を修得するための専科教育などを行っています。

(1) 初任教育

新規に採用した職員に対して、職務上必要な基礎知識や技能の修得をはじめ、強靱な気力・体力の錬成、モラル・マナーの涵養等、消防職員として実践的な知識・行動力と豊かな人間性を持った人材の育成を目指した教育訓練を12か月間にわたり実施しています。その基礎課程において、「消防英語」の講義があり、初歩的な英会話と消防分野の単語表現等を教育しています。

(2) 幹部教育、専科教育

業務管理能力、部隊指揮・統率力など、管理監督者として必要な能力の伸長を図るための幹部教育（上級幹部研修、中級幹部研修、初級幹部研修）においては、語学だけでなく、広く国際情勢に目を向けるための「国際化の理解」について学ぶ講義があります。



特別救助技術研修における消防英語の講義

また、各種の専門技術を修得するための専科教育（特別救助技術研修、水難救助技術研修、救急救命士養成課程研修、救急標準課程研修、予防実務特別研修等）においても「消防英語」や「外国人傷病者対応要領」などの講義があり、災害活動現場でも外国人対応ができる職員の育成を行っています。

3 委託研修

外部の教育機関に委託して、消防業務に必要な専門的知識や技能を修得する教養を行っており、その中でも語学力向上の研修に力を入れています。

(1) 英語対応救急隊員育成英会話研修

アジアヘッドクォーター特区^{*}への外国企業の誘致及び東京2020大会の開催等を見据え、増加が予測される都内の外国人が、安心して滞在できる環境を整備するため、平成26年4月から「英語対応救急隊」の運用を開始しました。

※大胆な規制緩和や手厚い税制・財政・金融支援を総合的に実施し、外国企業誘致プロジェクトを実施するエリアです。



外国人講師による座学



ロールプレイによる実習

現在では、特区を管轄する14消防署に36隊の英語対応救急隊が配置されており、救急活動に必要な英会話能力や外国の生活習慣等に応じた接遇などの知識や技能を備えた救急隊員が活躍しています。

英語対応救急隊員の育成は、平成25年度から毎年研修を実施しており、現在、約150名の研修修了者が英語対応救急隊等に配置されています。今後も英語対応救急隊を拡大する予定であり、研修による教育を継続しています。

研修内容は、基本的な英会話から始まり、基礎能力レベルの確認と底上げを図りつつ、救急活動現場を想定した救急資器材等を活用したロールプレイによる授業を行うなど、より実践的なカリキュラムを重視しています。

研修カリキュラム（平成28年度実施内容）

研修日	内容
1～6 日目	・レベルチェック ・基本的な文法、語彙、発音 ・異文化理解
7～15 日目	・一般医療英語 ・ロールプレイによる実習 （救急資器材を活用） ・総復習、レベルチェック

(2) 外国語会話技能者養成委託研修

119番通報を受信し、消防部隊に出場指令を出す「災害救急情報センター」に勤務する職員や後述の総務課兼務職員（国際業務）などを養成するため、外国語会話技能者養成委託研修を実施しています。英語（上級、初級）のほか、中国語、韓国語、フランス語等の会話能力を向上させるため、5～10日間の研修を実施しています（過去には数か月に及ぶ長期研修を実施したこともあります）。

研修修了者は、上記の外国語対応が必要な部署のほか、外国人の多い地域を管轄する消防署に配置されています。

各研修ではネイティブスピーカーを講師とし、基本的な文法や単語、発音、表現、日常的な会話のほか、簡単なビジネスコミュニケーションを学んだ後、ロールプレイやミニゲー

ム、ディスカッションにより会話能力を向上させています。特に中国語や韓国語では基礎的な文法のほか、発音・表現をしっかりと学ぶことができる内容に工夫しています。

研修修了後には各講師から評価表（語彙、発音、文法、表現力、聴解力）が示されることから、研修生は自己の会話能力の指標として活用し、さらに研鑽を積む契機としています。

英語・上級（平成27年度実施内容）

実習テーマ（例）
プロジェクト（ロールプレイ）
職場でのセキュリティ（ディスカッション）
意思決定（意思決定を行うミニゲーム）
変革と新しいアイデア（ディスカッション）
現状認識と達成（ロールプレイ）

英語・初級（平成27年度実施内容）

実習テーマ（例）
企業（会話のミニゲーム）
組織の構造（質問・回答のミニゲーム）
成績の評価（状況対応のミニゲーム）
時間管理（ロールプレイ）
キャリア（個人のプレゼンテーション）

4 海外消防事情調査

グローバルな視点での施策の企画・立案に必要な国際感覚と幅広い視野を持った人材の育成を目的として、毎年2名の職員を3～4週間、海外に研修派遣しています。

調査を主体的に行う職員1名と現地での通訳や調査の補助を行う職員1名の2名1組で構成され、現地の消防機関や関連施設等を訪問しています。

平成27年度は港湾消防体制について庁内で検討を進めていたことから、「塔体付タグボート型消防艇及び港湾消防体制等に関する調査」のため、アメリカ及びカナダへ2名を派遣しました。過去の実績では、「先進的な海外都市における救急活動効率化方策に関する調査」や「核燃料物質及び放射性物質取扱施設における消防活動対策等の状況調査」など調査内

容は多岐にわたっており、当庁の重点施策や事務事業の推進上、重要かつ緊急を要する課題の解決に役立てています。

同じ消防機関であっても制度や装備、文化が異なり、また、調査内容も非常に専門的であることから、事前に訪問先のホームページや資料を確認し、消防関連の専門用語や表現を修得しておく必要があります。このため、現地での調査だけでなく、事前準備や調整を通して、総合的な国際感覚と幅広い視野を身に付けることができる研修となっています。



現地の消防機関から説明を受ける当庁職員

5 総務課兼務職員（国際業務）

当庁の国際施策に関する実務経験を通じて国際対応力を持った人材の育成を図るため、消防署に勤務する語学力（英語、中国語、韓国語、フランス語など）の高い約20名の職員が総務課兼務職員（国際業務）として兼務発令され、総務課国際業務係員と協力し次の業務を行っています。

- (1)視察、研修等のために来庁した海外消防関係者の案内や通訳
- (2)消防関連の国際会議等での通訳
- (3)各種海外消防情報の収集及び翻訳等
- (4)外国語による「朝の庁内放送」の実施

兼務職員の活動を含む国際業務系の成果は、「国際TIMES」という名称で、四半期ごとに庁内の電子掲示板に掲示され、広く庁内で活用されています。

6 消防署等における各種取り組み

(1) 消防署における教養

消防署ごとに管轄する管内の地域特性が様々であることから、独自に外国語会話の教養を行っているところもあります。管内の学校の先生や外国人留学生を講師として招いたり、語学が堪能な職員（前述の国際業務係員など）が教養を実施したりと、管内の特性や職員の能力を活かし、教養が実施されています。

(2) 演習等での外国人対応訓練

演習等の災害現場を想定した訓練において、傷病者役として外国人の方に参加していただき、外国語での対応訓練を実施しています。実際の災害現場でより効果的な活動ができるように、外国語を教養として学ぶだけでなく、活動を通して外国語を身に付ける機会を設定しています。



外国人対応訓練

7 自己学習の支援

(1) 英会話教材

職員一人ひとりが消防職員として必要とされる基本的な英会話能力を身に付けることを目的として、英会話教材「Basic English Expressions」を配布しています。内容は、災害活動や来訪者への対応、消防署の概要説明、消防関係用語の知識のほか、都民への防災指導で活用できる事例を多く記載しています。

(2) 職員教養講座、自由研修講座

職員の語学学習への動機付けを後押しするため、消防学校において、集合教養形式で職員教養講座（英会話）や自由研修講座「TOEIC受験準備講習」を開講しています。

対象は受講を希望する全職員とし、この講座により英会話能力が飛躍的に向上するものではありませんが、今後の自己学習の動機付けとして適した入門レベルの講習内容としています。

(3) 『東京消防』への掲載

一般財団法人東京消防協会が毎月1回発行している機関誌『東京消防』に「目から耳から英！中！韓！」（当庁総務課国際業務係協力、平成28年3月号までは「消防職員のためのワンポイント英会話」という連載コーナーを設け、当庁職員の自己学習を支援しています。

内容は、対話形式による消防実務に近い文例となっており、AR（拡張現実）動画配信サービスを活用したヒアリング対策も充実させています。

8 今後の取り組み

東京消防庁における国際化への対応について、人材育成の面から様々な取り組みを行っているところですが、語学力の向上については一朝一夕に達成されるものではないことから、多様な機会を職員に提供できるよう努めていきます。

これからも、都民や外国人の方々に安全・安心を提供する組織として、目指すべき人材像や人材育成の方向性を明確にし、職員自らが目標を持って努力する「自律」を促す環境づくりと、人材の効果的な活用を総合的に推進し、その責務を果たしてまいります。