

## 話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議（第3回）議事概要

### 1 日 時

令和4年10月28日（金）午後5時00分から午後7時35分まで

### 2 場 所

外国人在留支援センター（ウェブ会議システムを使用して開催）

### 3 出席委員

（委員）岩田委員、関根委員、ダン委員、新居委員、平田委員、村田委員、山脇委員  
（ヒアリング）

東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課：村田委員

静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課：平田委員

株式会社メルカリ：親松 雅代 Language Education Team

佐賀県地域交流部国際課：北御門 織絵 多文化社会コーディネーター

佐賀県地域交流部国際課：ファン グエン アン トウイット 国際交流員

（事務局）出入国在留管理庁：君塚在留管理支援部長  
在留支援課

文化庁：国語課

### 4 議 事

開 会

議 事

（1）在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン「話し言葉のポイント」（案）についての意見交換

（2）やさしい日本語の研修に関するヒアリング

（3）「やさしい日本語の研修のための手引」（素案）についての意見交換

閉 会

### 5 発言概要

#### ○ 議事

（1）在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン「話し言葉のポイント」（案）についての意見交換

#### 【委員】

これまでの会議で議論を重ねてきた「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン『話し言葉のポイント』」について、皆様からの意見を踏まえて修正した最終案がお手元に届いているかと思うが、こちらに関していかがか。

（異議なし）

異論ないようなので、これをもって「話し言葉のポイント」は完成としたい。

## (2) やさしい日本語の研修に関するヒアリング

### 【事務局】

ヒアリングの前に、本日のヒアリングを踏まえて後ほど御議論いただく資料3について説明したい。

今回検討いただく資料3の位置付けだが、本年3月の「やさしい日本語の普及による情報提供等の促進に関する検討会議」の報告に基づき「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」に付随するものとして、国や自治体等行政職員及び地域住民に対する研修の企画・実施に資する、研修の効果的な手法や研修教材等について取りまとめたいと考えているものである。

当初、事務局では「研修の在り方」というタイトルを考えていたが、指針のように何か方法について方向付けをしてしまったり、研修のあるべき姿を示したりといったものではなく、現状多くの自治体等で地域の実情に応じて創意工夫を凝らして普及・推進に取り組んでいるものが損なわれることがないように、ガイドライン等を踏まえた研修を行う手引という位置付けにしている。「手引」という名前になっているが、現場になじみがあるものとなるように、こちらにも意見を頂ければと思う。

1ページには、これから議論を頂く上で、この報告の方向性について「1. 検討課題」として挙げている。本日のヒアリングも踏まえて、終盤に意見を頂きたいと思っているが、まず①動画も含む研修教材を国が作成して、地方公共団体等に配布、活用を促進することが必要ではないかという意見②国が研修教材を作成するのではなく、事例を含む研修モデルや研修開催のガイドがあればよいという意見の二つの対極の意見がある。事務局としては、いずれかの方向性を決めた上で手引をまとめたいと考えており、こちらの意見をいただきたい。

2ページは、手引の構成案を示している。

3ページの「はじめに」、4ページからの「1. やさしい日本語の普及の必要性について」には、研修を企画・実施する立場にある行政職員が組織内で上司や幹部にやさしい日本語の普及の必要性について理解を得て、研修を実施できるような予算や事業を行う上で役立つデータ、それから政府の方針など根拠となる資料も掲載している。今日ここにお集まりの皆様のように既にやさしい日本語について取り組んでいる自治体と、まだ何もやっておらずこれからという自治体では、必要なものが違うと思っている。まだ何も取り組んでいないところについては、国の方針など上司が研修の必要性等について「なるほど」と分かることや、予算要求に資するようなことを書きたいという考え方で、このような記載をさせていただいた。

5ページから、実際の手引の中味に入る。研修について、その内容・方法の示し方や順番など、委員にこの点について意見を頂きたいと思っている。構成としては2番が、やさしい日本語が必要とされているところはどんな現場なのか、3番が、やさしい日本語の研修内容と方法にはどんなものがあるのかということである。

6ページから、「4. やさしい日本語の研修実施の手順とポイント」について、「5. やさしい日本語研修の参考事例」となる。本日、発表いただく団体の事例を分かりやすく掲載できたらと考えている。今回は東京都、静岡県、佐賀県、メルカリに発表していただくが、それ以外にも載せるべき事例があろうかと思う。そのような事例は是非挙げていた

だき、特徴ある参考事例の加増を考えている。

事例集に掲載する内容は、7ページに10項目挙げている。

6番目は、研修教材の例として、ダウンロード可能なものを集め、QRコード等を掲載できれば引用もできて便利ではないかと考えたところである。

### 【東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課の説明】

東京都がやさしい日本語に本格的に取り組み始めたのは2018年であり、当時の東京都は在住外国人が急増、多様化して多文化共生推進の要請が高まる一方で、今に比べて施策や予算体制が不十分な状況であった。

また、オリンピックに向けてインバウンド向けの多言語対応が官民共にかなり進展していたのに対し、在住外国人向けの情報発信については方針が不明確なところがあり、やさしい日本語の活用もかなり限られたものであった。

こうした中、多文化共生の取組強化においてまず着手する施策として、やさしい日本語に注目した。ここは、やさしい日本語の特徴の一つである取り組みやすさが表れたということだと思う。

方針としては、やさしい日本語を都の施策体系の中にまず位置付けし、予算、人員ゼロの状況から庁内へのプレゼンテーションを通じて体制と取組を拡大していった。その一つの結果として、2021年3月に都庁全体として作っている「『未来の東京』戦略」という総合戦略の中で、ダイバーシティ・共生社会戦略の中にやさしい日本語の普及促進を多文化共生推進の文脈の中で盛り込んだ。

そのときに、東京都が広域自治体として、都域をはじめとする自治体や団体などのやさしい日本語の推進を支援していくというミッションが固まった。

そのミッションの達成に向けて行っている取組で一番大きいのは、区市町村等へのアウトリーチ型の研修である。これは二つの観点から行っていて、一つは通称「伝道師作戦」というもので、都庁の中や区市町村、公的施設等へやさしい日本語の基礎知識や意義を伝えることで、活用・推進する人や組織を増やしていくという戦略である。もう一つの観点は、やさしい日本語の展開を様々な生活分野で行っていくという方向性で、研修を通じてネットワークを形成していくということである。

主な研修先は、都庁の職員、消防、スポーツ分野、学校、芸術文化施設など。東京出入国在留管理局にも職員研修を行った。

また、区市町村向けの研修については、オンラインの集合研修と、個別の依頼を受けて区役所、市役所に出掛けて行うものがある。

最近では区市の社会福祉協議会の職員や、ボランティアに向けた講座なども行っている。

研修の特徴だが、やさしい日本語の経緯や考え方、実践のポイント、活用事例、練習問題等まずベースとなる研修資料を作成し、それを研修先の分野等に応じてカスタマイズしていく手法で、パターンオーダー型研修と表現している。依頼元のオーダーを受けて、資料から実施方法、対面かオンラインか、あるいは講義型かグループワーク型かまで毎回検討した上で実施している。

例えば区市町村に向けた研修だと、防災関連とか参考になるほかの区市町村の事例を厚めに紹介する、あるいは文化施設に対する研修であれば、各芸術ジャンルでの活用事例と

か、施設なのでコミュニケーションボードなどの館内ガイド関係も追加している。また、練習問題も研修先の事業と関連のあるものを選択している。

研修のもう一つの観点、様々な分野へ展開していこうという方向性だが、私たちの考えとしては、在住外国人は地域で共に暮らす生活者なので、やさしい日本語はこれからの社会の共通言語だということを踏まえ、社会生活の各分野に広めていくことが重要という考え方をはっきりさせて進めている。

現在の重点分野としては、まず、文化施設・文化事業、それから社会福祉協議会をはじめとする地域福祉関連分野、それと学校が中心となる教育分野であり、この辺りを重点的な対象としている。

事例1は文化庁の「大学における文化芸術推進事業」を活用した学芸員研修会で、今年度は佐賀県立博物館・美術館で行った。やさしい日本語についての講義を行った後、実際に美術館、博物館を見学して、学芸員に展示品のキャプション作りに挑戦してもらおうというものである。単なる翻訳ではないということは強調しているので、伝える情報を整理するのだが、学芸員はとにかく正確に伝えるのが本来の目的なので、分かりやすいものに絞って伝えることが難しいという声をよく聞いた。

事例2は東京都新宿区にある新宿文化センターで職員研修を行った。新宿区は東京都の中でも非常に外国人が多い地域である。この研修での特徴としては、外国にルーツを持つ方2名、フランス人とスリランカ人、それぞれ日本語レベルがN4からN5ぐらいの方に参加してもらい、窓口対応、道案内、劇場アナウンスといった場面ごとに、グループワークで作ったやさしい日本語について、分かりやすさを確認してもらった。これは非常に好評で、当事者から意見を頂きながら、その場で表現が通じるか確認しながら行うことができたことから、話し言葉におけるやさしい日本語の重要性を認識することができた。

事例3は文京区社会福祉協議会が今年の夏、ボランティア体験の一環として行った、小学生から大学生を対象としたプログラムである。これは最初にボランティア講座とやさしい日本語講座を行い、その上でボランティア体験の一つとしてやさしい日本語練習問題に挑戦し、中国と韓国からの留学生に確認してもらおうワークショップを実施した。小学生にも留学生にも非常に熱心に取り組んでいただき、言葉を巡って小学生、中学生の子供たちが実際の外国ルーツの人々とコミュニケーションを取る体験自体が貴重であると感じた取組であった。

事例4は中学校の夜間学級の教職員研修である。これは江戸川区立小松川第二中学校の夜間学級の先生にやさしい日本語の研修を行ったが、10代から80代まで国籍が様々な方々に対して義務教育と日本語教育の両方を並行して行うという非常に困難な状況であった。その中で、外国ルーツの子供の対応に慣れていない先生が異動で急遽担当することになって苦労している状況があったので、先生の取組の糸口として、まずはやさしい日本語とその考え方を学んでもらった。

事例5はFC東京のスタッフとボランティアの研修である。研修実施の背景としては、サッカーJリーグにおいても近年、外国人観客が増えており、会場に来る方へのおもてなしに対する関心が高くなっている。研修を実施したことで、FC東京が我々と協力して、試合会場においてやさしい日本語の普及啓発イベントを実施することにつながった。

研修以外の取組としては、新型コロナウイルスに関する情報提供をやさしい日本語で行

ったり、リーフレットや東京都つながり創生財団のポータルサイトなどでも情報を広く発信したりするほか、毎年先進事例を紹介することで活用促進を図るためのオンラインフォーラム「やさ日フォーラム」なども毎年開催している。

やさしい日本語を推進する人を勝手に「やさ日フレンズ」と呼んでいるが、こうしたアウトリーチとネットワーク化の取組によって都庁内でも正式に事業化され、区市や公の施設による活用事例も増えている。ただ、その中で、例えば普及啓発の人材育成をより行わなければいけないとか、ニーズに合う素材の不足、研修をする上で自由に使える教材、素材が不足しているという実感があつた。特に話し言葉はイメージで身につけられるものは少ないのではないかと感じている。

それと、研修自体とは違うが、都民のやさしい日本語の認知度が36.8%という調査結果も出ており、やはり一般社会の認知度不足が改善されないと、研修で使う人が増えてもなかなか現場では使いづらいのではないかとということもある。こうしたことも受け、東京都やつながり創生財団は今後の対応を検討しているところである。

最後に、東京都のやさしい日本語キャラクター「やさカニくん」を紹介する。やさカニくんは、文章を短く簡単にするハサミを持っており、そのハサミは優しい気持ちを表すハート型になっている。やさしい日本語を推進する区市町村や支援団体などに活用いただいており、これも研修や普及の助けになればよいと考えている。

#### 【静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課の説明】

静岡県が初めてやさしい日本語という言葉盛り込んだのは、多文化共生に関する基本計画を策定した2011年である。このときは、とにかく行政機関におけるルビ振り、やさしい日本語の使用の取組をやろうとした大まかな内容で、それを基に2011年、2012年、2013年はワークショップを開催した。

3年経った2013年の時点で、やさしい日本語に取り組む市町数は、静岡県内35市町のうち13市町に留まっていた。このとき取り組んでいた13市町も、防災関係の表示のルビ振りがメインで、今のやさしい日本語にはまだまだ程遠い状況だった。

その後、2014年に基本計画の目標値を見直したことに伴い、やさしい日本語の使用に取り組む市町を2017年度までに全市町としようという目標を掲げたものの、全市町とすることが難しかったので、引き続き2018年からの計画でも全市町という目標を掲げて進んでいる。

県の役割としては、やはり自分たちで使うことももちろんだが、基礎自治体である市町村の取組を促進し、そこで活用してもらうことを目指してやっている。

2014年度から2018年度まで、手引を作成したり、研修したりしていたものの、2018年の時点でも、まだ市町数は35分の23と、なかなか取組が進んでいなかった。

なぜ取組が進まないのかという話だが、静岡県は東西に長くて、西と東では全く外国人の状況が違う。在留外国人比率が8%近くと非常に高い浜松市をはじめとする西側の市町から、伊豆地域においては0.5%未満、一番少ないところは20数人という数字も出ており、西と東で課題感を同じくして進めていくのは非常に困難である。

防災に主眼を置いたアプローチをしていたが、在留外国人数も課題感が全然違い取組が困難であるため、2019年度に始めたのが「富士山やさしい日本語化作戦」である。

取組の進んでいない富士・伊豆地域は富士山を拠点とした観光が盛んだったので、富士山をテーマに何かできないかということで、やさしい日本語ツーリズム研究会の吉開章先生にお願いして日本語化作戦を行った。これは研修するだけではなく、研修をやりながらチームを作って、そのチームが研修後にアイデアを持ち帰ってそれぞれ実践し、第2回的时候会きに「こんな取組をやった。」「やってみてどうだった。」と発表する、今までにない取組をしている。

2019年度、2020年度では、国の総合的対応策にもやさしい日本語が掲載され、やさしい日本語に対する関心が非常に高まり、正式に事業化することができたので、「富士山やさしい日本語化作戦」で出たアイデアを実現することができた。ここで出たアイデアを実現したものが、動画、ロゴマーク、バッジを作ることにつながっている。

これから研修に関して説明させていただくが、まず、基本となる私たちの考え方を説明したい。

研修企画の考え方で大事にしていることは、やさしい日本語のマインドを伝えるためには、やはり何といても講師の多文化共生とかやさしい日本語の理念への深い理解、熱意が絶対に必要だと考えている。行政の職員は数年で異動していくため、同じ熱意と理解を持った方が来るとは限らないが、誰が担当になっても研修のレベルを保たなければならない。また、肩書のある方が講師をすることで、働き掛けたい管理職の方に「こういう偉い先生が来るんだ。」ということで参加してもらいやすくなることと、様々な講師の研修を受ける機会を市町村の方に提供することで、「自分たちが『あの先生はうちに合っているな。』と、自分たちで研修を企画するためのヒントとなるだろう」とそのような考え方に基づいて、静岡県ではやさしい日本語の研修に長けた講師に依頼するスタイルを基本としている。

研修に来ていただいた講師については、他部局や市町に紹介できるようにしている。

これらのことを踏まえて、やさしい日本語の研修の内容を少し紹介したい。

2020年度は、行政の職員向けやさしい日本語研修を岩田委員にお願いした。岩田委員は、御存じのように公用文の分かりにくさとか内容を整理して伝えることに重きを置かれており、全2回のうち1回は、日本語の文章を分かりやすい日本語の文章にすることをメインに教えていただいた。これをもって、やさしい日本語は外国人のためだけではなく、日本人に伝えるためにも全職員に必要なマインドだということが、少し浸透したと思っている。これはアウトリーチ型という形で、県内6会場でそれぞれ2回、岩田委員に出向いていただき研修を実施した。

2021年度は様子を少し変えて、一般社団法人国際多文化研修ラボの松本先生にお願いした。松本先生は、長きに渡り行政に従事されていたので、自身の経験を基に、行政職員としてなぜ多文化共生の視点を持たなければならないのかや、なぜやさしい日本語を行政の職員がやらなければいけないのか、それからやさしい日本語に取り組むときに障壁となるもの等についても詳しいので、そういった視点を踏まえて研修をしていただき、張り紙を使ったワーク等を行った。

今年は更に様子を变えて、外国人県民へのコミュニケーション研修という形で、やさしい日本語と機械翻訳の親和性とか、話し方のところはかなり重点を置いたものにして、翻訳アプリを使いながら、何とか目の前にいる外国人と窓口でコミュニケーションを取って

みようとさせる研修になるよう工夫した。

また、教職員向けのやさしい日本語研修も行っている。2019年度は岩田委員と学校を訪問して学校内の掲示物等を確認し、その場でやさしい日本語を作ってもらい、それを報告書にまとめて研修の成果としてホームページに掲載している。

2020年度、2022年度は新居委員と学校職員への研修を行っている。外国人児童を実際に現場で見ている先生もかなりいるので、在留資格とか子供や保護者の背景を理解しないと、やさしい日本語だけできても駄目だといったところまで一緒に研修できるような工夫をしている。

そのほか新採職員研修など様々な分野で研修しており、研修時間が10分間や15分間のときもあるので、短時間の場合は職員が講義を担当することもあるが、そのようなときは動画を活用している。動画については、基本的には静岡県の動画、岩田委員の外国人対応のポイントという1分程度の短い動画を活用している。出入国在留管理庁の動画もいいが動画時間が長いため、残念ながらそれは使っていない。

ほかに、企業向けにも研修している。企業には研修するだけでなく、その後につなげていくような取組を行っており、このほど日本郵便東海支社との連携が実現し、これから取組が始まる。

全ての研修で心掛けているポイントだが、やさしい日本語は特別なものやハードルが高いものではないということを繰り返し研修の中で伝えている。併せて、やさしい日本語に取り組むことは面白い、伝わるのが嬉しいということを感じ「ちょっとやってみようかな。」と思ってもらえるよう工夫している。

研修参加の動機付けと受講後のバックアップは、研修に来ていただければ、確実に「やさしい日本語は素晴らしい」と分かってもらえると確信しているものの、研修に来ないというハードル、終わった後にやらないというハードルの二つがあると思う。

「研修に来ない」に関しては、多文化共生推進本部プロジェクトチームを立ち上げ、副知事をトップとして各部の部長が年に数回集まり、その中でやさしい日本語に全庁的に取り組んでいくことを確認している。そして、ガイドラインを定めてそれぞれの役割についても記載することによって、上司からの支持を期待している。

研修終了後の後押しについても、特に市町の職員でやさしい日本語に取り組んだことがない職員向けであるが、やさしい日本語アドバイザー（岩田委員）、県の多文化共生課で情報整理の段階からやさしい日本語の形式チェックまで気軽に何でも確認して、アドバイスをさせていただくことをPRして、取組へのハードルを下げるようにしている。

それから、取り組みやすくするポイントのもう一つとして、ホームページにやさしい日本語の文章の作り方手順を掲載している。これにはやさしい日本語の手引、ガイドライン、動画、難易度チェックツールなど様々なツールのリンクを貼り、それらを見れば何となくやさしい日本語が自分で作れるところを目指している。

2021年度の時点でやさしい日本語に取り組む市町数が、静岡県内35分の30まで上がってきており、残り5市町については外国人数が600人未満と非常に少ないため、取組はなかなか困難だが、確実に広まってきている。

国はやさしい日本語に取り組んでいるものの、今後は出入国在留管理庁だけではなく、省庁横断的に率先して国がやさしい日本語に取り組む、一元的に在留外国人にとって見や

すく、分かりやすい情報提供をしていただきたいと思います。

ロードマップにも記載されていたが、外国人を含む日本に暮らす多様な人々が暮らしやすい多文化共生社会を目指して、やさしい日本語が全ての人に向けての言葉のユニバーサルデザインとして全国民に普及されることを願う。

### 【佐賀県地域交流部国際課の説明】

佐賀県のやさしい日本語への取組の経緯について、国際課が多文化共生の推進を始めたのは2015年度で、佐賀県における多文化共生に関する調査を実施したところ、地域で日本人と外国人の交流ができていないことが分かった。これから外国人住民が増えていく中、このままではいけないことが分かっていたので、日本語で交流ができる場として地域日本語教室の空白地域解消事業を開始、日本語教室の中だけではなく地域でも日本語でコミュニケーションができるように、出前講座の中でやさしい日本語を取り上げた。出前講座というのは、要望に応じて私たちが公民館や学校、企業など依頼先に出向いて講座を行うことである。

新型コロナウイルス感染症の影響によって行動制限がされたため、出前講座もできなくなってしまったものの、その状況の中でも、やさしい日本語の普及、もっとやさしい日本語のことを知ってもらいたいと強く思い、佐賀県民の皆さんに見てもらえるようにオンラインでの教材等の作成を考えた。

この取組は、国際課の担当者3名で行った。国際交流協会の日本語教育の資格を持っている職員、出前講座を担当している職員、国際交流プラザに來たり地域日本語教室に参加したりする外国人にも参画してもらいながら作成した。役割分担としては、担当者3名で、①動画作成、②シナリオ作成・ナレーション、③パワーポイントのスライド作成を分担した。つまり、予算ゼロで企画から配信まで国際課が行った。

動画編集は無料のソフトを使用し、写真や動画の作成は国際課や個人のスマートフォンで行った。そして、パワーポイントで作ったスライドにアニメーションを追加して、ビデオ形式に変換して動画にし、編集を行った。

動画のコンセプトについて、当初は、教材を意識しながらやさしい日本語のポイントを解説した後に練習問題等を入れて完成というイメージであったが、実際に作成してみて、研修等に使える教材でありながら、動画を見て気軽に習うこともできるものとした。

動画は入門編、基礎編、実践編の全部で3本あり、それぞれの動画は異なる目的や対象で構成された。

入門編は、佐賀県民全員に向けて、やさしい日本語について知ってもらうように作成し、内容は余り難し過ぎると見なくなったり、やさしい日本語はちょっと無理だなと思ったりするかもしれないので、できるだけ簡単に作るよう心掛けた。

基礎編は、入門編より内容が難しく、教材のようなもので、できるだけ入門編を見た後のやさしい日本語の知識を持っている方、行政機関、企業、地域の方を対象として作成した。内容は敬語や難しい表現を避けるやさしい日本語の詳しいつくり方のみならず、やさしい日本語で話す場合と書く場合におけるコミュニケーションの要所を紹介した。更に、それぞれの対象に合わせて市役所の窓口や社内のやり取り、自治会からのお知らせなど、それぞれの場面ならではの特徴を通してポイントを解説した。例えば、市役所の窓口では

できるだけ敬語を避けるとか、社内では使う言葉に配慮しながら、相手が指示を分かったのかの確認が大事ということも動画で伝えた。

実践編は、目的と対象は同じだが、内容はインタビュー式で二つに分けた。一つは入門編と基礎編の動画を見て外国人にやさしい日本語でインタビューしてみたいと思う方が、実際に外国人にインタビューした場面を取り込んだ。

もう一つは、やさしい日本語と日本語教育に積極的に取り組んでいる県内の企業を紹介した。外国人材を雇用している企業の中でも、外国人スタッフとコミュニケーションが取れず業務に支障が出たという悩み等を抱えているところがあると思うが、やさしい日本語などの取組で乗り越えた事例を動画で知ってもらい、その悩みの解決に向けたヒントになればと思い、内容を決めた。

動画を作成する中で工夫した点と留意点は、国際課の職員3人が考えた内容から作るのではなく、周りの外国人からの意見も取り入れたことである。

また、動画を見た人が使ってみようと思う、共感できる日常生活のよくあるシーンを再現した。年配の方等は、動画を見せると、佐賀弁を使うと外国人には難しいということに共感する反応があった。場面設定はイメージで作ったものではなく、実際の経験をもとにシナリオを作成した。窓口でのやり取りの場合は、実際に窓口担当の方にヒアリングしたり、やり取りの中で難しいところは私たちの経験からヒントを得たりするなどして作成した。

ほかにも、やさしい日本語を使う前、使った後を入れて分かりやすく簡潔な構成にしたり、練習問題の動画にリンクを貼り、やさしい日本語に挑戦できるようにしたりしている。

佐賀県ではやさしい日本語を全面的に前には出しておらず、多文化共生の側面から、必然的に皆さんがやさしい日本語の必要性を感じてもらえるようにしている。動画ができたことで場面の想定及び再現できるようになり、出前講座など様々なところや、担当職員が異動しても使える教材が出来上がったと思う。

私たちはやさしい日本語をそれ単体で使うのではなく、コミュニケーションの一つと捉えている。外国人のためという目的ではなく、私たちの講座を受けながら多文化共生の必要性、地域で一緒に生活していく仲間であるということ、皆さんに意識してもらう目的で、出前講座等を行っている。

出前講座は行政窓口等にも行くが、学校、地域、企業に行くことが多い。気を付けているポイントは、私たちが一方的に「こういうことが必要です。」「やさしい日本語を知ってください。」と言うことではなく、皆さんと対話をしながら共感しつつ進めて、やさしい日本語にハードルを感じずに外国人と交流することを楽しむこと。また、それがやさしい日本語だったらできるということを皆さんに知ってもらうことである。

そのため、できる限り地域の外国人の参加をお願いしている。これは地域の方との接点を作ってもらうこともあるが、やさしい日本語をどのように使えば外国人とコミュニケーションが取れるのか考え、話せたという体験をすることで、外国人住民と出会った時に一歩前に出て「こんにちは」と言えるようにしたいと思い、外国人の参加を調整している。

同じような形で短大や高校、消防学校等に行っているが、このときも必ず、外国人と日本人がやさしい日本語を使って対話をし、お互いのコミュニケーション力の向上を図っている。

自治会長など地域の方から、外国人が増えてきてよく見かけるようになったという声を聞くが、このような形で企業の方や外国人技能実習生、外国人配偶者が話すことで、地域との接点を作る言葉として広めている。

最近、企業から多くの依頼を頂いているが、企業の中で言葉ができず事故になったり、やさしい日本語で話せないから、方言を言葉の暴力に感じてしまったことがある。そのため、やさしい日本語で話をしてもらうことで双方のやる気を出してもらおうと、力を入れてやっている。また、このように企業の中で外国人技能実習生や従業員、留学生との間に、私たちが間に入ることでやさしい日本語を知って体験してもらおう機会を作ることで、良好な職場環境の構築を図っている。

取組の評価や目指すところとしては、やさしい日本語はコミュニケーションの一つとして、人間関係を構築していくツールとして捉え、参加した方がやさしい日本語を使う前、使った後でどのように変容していくかを注視している。

このような講座に参加した学生や地域、企業からは、日本人側がしっかりコミュニケーションを取るべきだということ、日本語でも通じるということ、しっかりと伝わるようにしないとお互いに困ってしまい、職場の雰囲気が悪くなってしまうことなどに気付いたという感想が寄せられており、やさしい日本語を通じて多文化共生のマインドが県民の中に広がっていくと、多文化共生の地域づくりが浸透していくのではないかと考えている。

外国人が増えているということで、気になる存在ではあるが、後ずさりをしてしまう人も多い。英語が話せないから駄目だと思うのではなく、やさしい日本語を使った活動を体験してもらうことで、「やさしい日本語だったら大丈夫。一歩前に出て話をしてみよう」というふうに変えていけたらと思っている。

地道な取組だが関わった人の変容が見られることで、地道に多文化共生の形成につながる一つの方法として、やさしい日本語の普及を行っている。

### 【株式会社メルカリLanguage Education Teamの説明】

トレーニングの開発のきっかけと経緯だが、メルカリグループは様々な事業をやっており、組織は現在、日本のほかアメリカ、最近ではインドに開発拠点を置いた。

メルカリのビジネスの目的だが、「新たな価値を生み出す世界的なマーケットプレイスを創る」ことで、グローバルに成功したいという思いを持っている。世界の多様な方々にメルカリを使ってもらうためには、それを作る組織のメンバーも多様でなければならないと考えているため、メルカリには外国籍のメンバーも既に多く在籍している。

メルカリはあえて公用語を設定していないが、主に使われている言語は日本語と英語であり、二つの言語間のやり取りをうまく行うために、やさしいコミュニケーションという考え方を大切にしている。

2018年、私がメルカリに入社したときは、まず、やさしい日本語のセミナーを作った。そして時間差でやさしい英語も設計して、2019年に日英両言語をカバーするやさしいコミュニケーションというトレーニングを作り、2021年以降は全てのトレーニングを完全オンライン化した。今後もオンラインでのトレーニングを基本的に提供していく予定である。

私たちが「やさしいコミュニケーション」と呼んでいるのは、やさしい日本語とやさしい英語を使ったコミュニケーションのことである。メルカリでは、日本語の方が話しやす

いメンバーと英語の方が話しやすいメンバーが同じチームで仕事をしているところ、それぞれ英語学習、日本語学習を頑張っているものの、それだけでは全然足りないと考えており、母語話者も学習者のことを理解して歩み寄る努力が必要である。

大切にしているのは“Meeting Halfway”、つまり、道の途中で会いましょうということ大切にしている、これがメルカリのやさしいコミュニケーションとなる。

メルカリの中でやさしい日本語やさしい英語が必要な場面の多くは会議である。弊社ではテキストコミュニケーションもかなり多く行われているので、テキストコミュニケーション上で翻訳しやすく、そのままでも理解されやすいやさしい日本語、やさしい英語はかなり重視されている。

なぜ「やさしい」が必要なのかは、社員にトレーニング中に直接伝えているが、やさしいコミュニケーションは、日英のコミュニケーションをより快適にする目的でやっており、言語に関係なく必要な考え方だと思っている。

取組について、社内と社外の二つに分けて説明する。

社内トレーニングの概要について、まず目的だが、一番大切にしていることは、トレーニングはやさしい日本語やさしい英語のテクニックを学ぶ場所ではないということである。そもそもなぜやさしいコミュニケーションやさしい言語を意識しなければならないのかという本質的なところへの気付きが何よりも大切だと考えている。

トレーニングの参加者それぞれがその大切さに気付くことができれば、必要な行動は何かをそれぞれが考えていくことができるため、トレーニングは飽くまでもそのきっかけと捉えてもらっている。そのため、トレーニングではチームごとにコミュニケーションのベスト・プラクティスを決めて、それをどのように実行していくかを決めてもらう。ベスト・プラクティスについては、また後で説明する。

対象者について、メルカリではどちらかの言語の話者だけを集めてトレーニングすることはしていない。言語やコミュニケーションにおけるそれぞれの困り事は、トレーナーから指導するのではなく、参加者同士が開示し合って自分たちの力で解決手段を考えていくこと、ここに意味があると考えている。トレーナーはもちろん深い知識は持っているが、トレーニングがトレーナーの知識を披露する場ではなく、トレーナーの役割は、飽くまでも参加者同士が意見を言いやすい環境を作ること、なぜやさしいコミュニケーションが必要なのかをそれぞれが考えていけるようにすることが大切だと考えている。

トレーニングの方法と使用教材だが、トレーニングは、事前課題、トレーニング、事後アンケートと三つの構成からできている。全てオンラインで行っており、ビデオ教材を含めて、教材は全て内製したものを使っている。

事前課題の内容のサンプルだが、ビデオを見て、やさしい言語の基本的なことを学んでもらう。そして、社内でよくある場面を想定したスクリプトを使って、やさしい言語への言い換えをしてもらい、このフィードバックをトレーニング中に行う構成にしている。

ふだんのミーティングでのコミュニケーションを、やさしいコミュニケーションにすることが目標なので、ディスカッションという場面で練習して、その練習を通じてベスト・プラクティスは何かを決めていくことがトレーニングの中心になる。ベスト・プラクティスというのは「最善の方法」という意味なので、チームでコミュニケーションする際の最善の方法は何かをディスカッションしていくタスクになる。

事後アンケートで上がった実際の声だが、トレーニングを通じてお互いの困り事を共有したことで、お互いのことを考えた歩み寄りのコミュニケーションができることへの意識が高まっていることが分かる。

続いて社外についてだが、社外は自治体向けと他社向けの勉強会、この2種類をやっている。

自治体向けについては、社内向けと違って日本語学習者の困り事を直接共有する機会を作るのが難しいので、メルカリ社内で行ったサーベイの結果を日本語学習者の声として紹介している。

それから、自治体向けの研修の中でやさしいコミュニケーションと親和性の高い項目をピックアップして、コミュニケーションスタイルについて学ぶ項目も研修に入れて、ダイバーシティ・アンド・インクルージョン（人種や国籍等人材の多様性を認め、受け入れて活かすこと）、つまりD&Iの話をした上で、インクルーシブ（包摂的）なコミュニケーションとはどういうものかという点にも触れる。

そもそもやさしい日本語の役割として、早く、多くの人に、正しい情報を届けるという機能があると思うが、企業内のコミュニケーション、つまりインタラクティブ（対話的な双方向）なコミュニケーションの場では、これだけでは全く足りないと思っている。なぜなら、意思決定を多様性のない人たちで行ってしまうのは全くインクルーシブとは言えないからである。

自治体の研修でも触れているが、メルカリのやさしいコミュニケーションが大切にしているのは、議論の場に英語が得意な人、日本語が得意な人、全員が参加できる環境を作ることだと考えており、誰も取り残されることなく意思決定に参加できているかどうかを大切にしている。そのため、やさしい日本語ややさしい英語は情報伝達のためだけに存在しているのではなくて、組織としてよい意思決定をするために必要なものだと考えている。

そもそもなぜ自治体向けに研修するのかだが、弊社の社員の生活は会社だけではなく、あらゆる場所で日本語に触れるからである。社員が日本の社会で快適に生活を送れることはパフォーマンスに直結するため、とても大切であり、メルカリの日本語教育はCEFRでB1レベルになるまでは提供しているが、日本語話者として自立して生活できても、やさしい日本語がなければ不便なことが多い。そのため、日本社会全体がやさしい日本語でコミュニケーションができることはとても大切だと思う。

他社向けについての説明だが、メルカリでの経験をよく共有するようにしている。例えば「人のレベルを決めつけない！バイアス（偏り）に気づく。」と書いているが、バイアスについては本当に非常に多く存在しているので、言語やコミュニケーションに関してどんなバイアスが存在しているかを議論したりしている。

あとは、このような状況でどのような問題が起こり得るか、そして解決策としてどのようなことが考えられるかを参加者全員で議論し、企業にありがちな場面、更に解決策までたどり着くことがない問題を多く取り上げている。

最後にトレーニングのあるべき姿、私の考え、メルカリの考え方を紹介したい。「やさしい日本語」への言い換え練習が目的の研修を設計しないこと、それから、やさしい言語を「使う」として「意識向上」を同じレベルで考えないことである。

次に参加者の意識向上をゴールとする。「なぜやるのか」という本質を大切にするといい

うのは、参加者に外国人にとって日本語は難しく、困ってしまうから親切にしてあげようとか、思いやりの気持ちで接してあげようというマインドセットは持ってもらいたくない。なぜなら、このマインドセットでは言語の優位性が立場の優位性になることを暗にリードしてしまっているためである。

持ってほしい意識としては、強い立場の人が弱い立場の人に親切にしてあげるとか「思いやりを持ちましょう。」というマインドセットではなくて、同じコミュニティとか組織に人が入っているならば、インクルージョンすることは当然であるという意識を持ってもらいたいと思う。インクルージョンするための壁の一つが言語であり、それを越えて人々をどうインクルージョンするべきかを考えることが必要である。

参加者自身が「やさしい日本語」を必要とする当事者であるという意識を持ってもらう内容にすること。そして、研修を受けることで一人ひとりが「やさしい日本語」について考え、自立して行動できるようになることも重視している。トレーナーがいなくて、資料がないとできないとかにはなあってほしくないと思う。研修は講師が中心ではなく参加者が主体となるように設計する。最後に、参加者の成功体験を増やすための活動を盛り込む。こういった点に注意している。

## 【ヒアリングの質疑応答】

### 【委員】

メルカリにしてもどの県にしても、市町や領域だったり研修等が届かない方々はいらっしゃると思うが、それはどの辺りと考えているのか。

### 【委員】（ヒアリング者）

区市町村のような地域自治体で言うと、やはり町村とか島嶼のように外国人人口が少ないところは関心自体が低いので、オンラインでもなかなか食いつきは弱い。

分野については、今、偏りなく関心は高まっているように思う。

### 【委員】（ヒアリング者）

私たちの課題は企業である。静岡県に関しては、日本人のリーダーと派遣社員の外国人といった構図がかなり多いため、やさしい日本語というマインドを広めていくには、かなりハードルが高いと思っている。

### 【委員】（ヒアリング者）

無関心層というのはどこにでもいて、県内の自治体や地域、企業でも取組の濃淡はある。やさしい日本語や多文化共生を発信したい、伝えたい側として、しっかり推進する目的やイメージを発信していく手法やパワーが必要である。その無関心層をどう開拓していくかが課題だと思っている。

### 【委員】（ヒアリング者）

社内では、いろいろなタッチポイントはあるが、まず、やさしいコミュニケーションについての考え方は採用ページにしっかり掲載されているので、応募してくる人は必ずそこに目を通してという前提であり、採用のプロセスの際もD&Iの意識があるかどうかは重視される。D&Iへの理解というのは必須であり、メルカリのメンバーとして働くためには必ず持っていなければいけないマインドセットで、土台はあると考えている。

やさしいコミュニケーションに関して言うと、入社したときのオンボーディング期間に

必ずやさしいコミュニケーションの考え方の概要を知る仕組みになっているので、やさしいコミュニケーションが重視される意識は、入社してくるメンバーには浸透している。

個人的に課題だと思っているのは、メルカリを使ってくださるお客様にどう対応するかが次の大きな課題だと思っており、そこに向けてリサーチは既に始めているので、そんなに遠くない未来にアウトカムが出せればいいと思っている。

#### 【委員】

事務局作成の「やさしい日本語の研修のための手引」（案）では、研修の対象者として自治体職員、窓口業務の担当職員、学校教員及び関係者、地域住民などが挙げられているが、対象者によって効果的な研修方法が違うと思う。これから作成する手引きに、どのようなものを載せるべきか、若しくは国で研修教材を作成するならどのようなものがよいのかを考えるに当たり、参考になると思うので、皆さんが一つの研修に限らずいろいろなパターンを行っている中で、大きく分けて自治体職員とそれ以外で、効果的な内容、効果的でない方法など意見を伺いたい。

#### 【委員】（ヒアリング者）

一番ターゲットにしているのは実際に窓口で対応している人よりも、その自治体とか組織の中で多文化共生とかコミュニケーションの推進をするキーパーソンであり、やさしい日本語の意義とか展開の可能性などを伝えるようにしている。

ただ一方で、本当に現場で外国人と接する人に話すこともあり、その場合はグループワークとか実際の当事者と話してもらい経験を積んでもらうことを重視している。

逆に、文化施設のような多文化共生推進と外国人支援に特化していない人たちは、より広い視野から多文化共生の中でのやさしい日本語という話をした方が響く。

#### 【委員】（ヒアリング者）

行政職員の研修で効果的だと思ったのは、講師が多文化共生に取り組む根拠が地方自治法にあると述べていたこと。「法的根拠」という言葉で、みんなわっとなったことをお伝えする。

#### 【委員】

やさしい日本語を使って情報を発信することに対して、受け手がどんな人たちか、どの程度の日本語能力があるか、本当に日本語を必要とするのか、この3点をどうすれば把握できるのか、すごく関心を持っている。発信する側として、やさしい日本語を使うなら、やさしい日本語を必要とする人に届けたいので、その人たちは一体どこにいるか、どんな人なのか、どのように把握するか教えてほしい。

#### 【委員】（ヒアリング者）

メルカリの場合は入社するとき、あと必要な人に対しては、日本語がネイティブではない方については日本語のスピーキングテストを受けることができる。英語も同じだが、全員が受験できるわけではないので、入社時にセルフアセスメントといって、CEFRで使っているCan-doリストに基づき自己申告をしてもらっている。その自己申告に基づいて、目安のレベル付けを入社時にさせてもらい、社員のプロフィールに含まれた言語情報をチームごとに抽出すると、両言語のバランスが分かる。例えば日本語がA2からB2の範囲内の社員がいることが分かれば、このチームはもう確実に、日本語でコミュニケーションをするときにはやさしい日本語が必要だということは、トレーナーが見れば一発で分かる

ので、そういうチームに積極的にアプローチするとか、どんな課題があるかをヒアリングに行くとか、いろいろなことに使えるので、客観的なデータを取るようになっている。

**【委員】（ヒアリング者）**

今の話はすごく重要で、書き言葉のガイドラインが出たときに、日本人向けのやさしい日本語、外国人向けのやさしい日本語、そのやさしさを確認するのをやった。また、実際にチラシ等のやさしい日本語が外国人にどう受け止められているのかというインタビュー調査等もしているものの、書き言葉は一方通行だからよいが、実際に話す場面でどう受け止められているかは、やはり経験を積まないといけない。

その経験も何でもいいという話ではなくて、例えば日本語学校から来てもらうなどして、相手の日本語力が目安として大体把握できる人たちを対象として通じるかというような経験が大事だと思うので、それを事例含めて打ち出していこうと思う。

劇場ツアーをやるような場合にも、その劇場は近くの日本語教室に声を掛けて、まずはパイロット版をやってから実際の事業をやるような段取りを踏んで、通じるかどうか、分かっているかどうか、レベルの参照みたいなものを把握するようになっている。

**【委員】（ヒアリング者）**

佐賀県は外国人が集住しているところがなく、散在地域になるので、まずは出前講座を入口にしている。そこで地域の外国人と話してみても「楽しい。日本語でも大丈夫だね。」ということに気付いてもらい、そこからその人たちがやさしい日本語や多文化共生の考え方を広げていくような感じなのかと聞いていた。

言語も在留資格も様々で、なかなかメルカリ社のようにどの言語の人たち、どんな人たちが、どれだけのレベルの人たちがここにいるという把握は、地域ではしづらいので、やはりニーズがあるところ、関心があるところから広めていくしかないと思っている。

**【委員】**

東京都の事例の中に都の職員研修が入っていないが、どういう理由があるのか。

**【委員】（ヒアリング者）**

都の職員研修はベーシックな、一番基本の構成で、経緯、概要、意義、ポイント、作っていく上での注意事項、事例、練習などをスタンダードなセットで真っ先にやったので、あえて今回バリエーションの事例の中に入れなかった。

今回サンプルで挙げたような資料を使い、職員に対しては対象が多いので集合研修方式で、教室形式のようにやることが多い。

**【委員】**

例えば新人研修では全員参加するようになっているとか、ある部署に特化して広めているとか、戦略があれば教えていただきたい。

**【委員】（ヒアリング者）**

できれば新人研修で一律にやりたいが、東京都庁内でもまだ、各局、各部のターゲットとしている人たちにも広がり切っているとは言えないので、関心の高いところから捕まえていく形にしている。まだ一律の研修はできていない。

**【委員】**

話し言葉の場合は相手のレベルに合わせていろいろ調整していくことで、日本語のレベルの幅は結構大きいと思うものの、書き言葉の場合はある程度レベルを想定して作ること

になるかと思うが、CEFRであったりNであったり、何か基準や目安のようなものを定めているのか。

**【委員】（ヒアリング者）**

静岡県はまだ参照枠まで追いついていないが、静岡県庁の「やさしい日本語の手引」の中にN4以下と明示している。

幅はあるものの、N5で作るのは難しいという実感があるため、N4以下にしている。

**【委員】（ヒアリング者）**

佐賀県にそういう基準はないものの、型にはめるのはどうなのかと思う。先ほどからN2とかN4とかいう言葉が出てきているが、これは多文化共生や日本語教育など、やさしい日本語をある程度やった人でないと分からない共通言語だと思う。やはり住んでいる人が主体となり、誰に何を伝えたいか、住民同士、どのように人間関係を構築していくのかというところは地域に応じて臨機応変に、柔軟に変えていかないといけない。

**（3）「やさしい日本語の研修のための手引」（素案）についての意見交換**

**【委員】**

手引の素案1ページの下に検討課題として、二つの意見が示されているが、この手引について、どのような方向性で進めていくのか意見を頂きたい。

まず、二つの考え方が整理されているが、①の国として実際に教材を作っていく方向性が望ましいのではないかという意見に関して、補足や発言を願いたい。

**【委員】**

手引全体としては、コンポーネントを研修の目的に応じていろいろ選択し、自分で企画するという方向性で書かれているが、私自身がそういう取組をしているので、それはそうだと思う。

ただ、その材料となる動画や、自由に使えるコンポーネント的なものが全体的に足りないで、その部分は国が作るか分からないが、どこかにあればいいと思う。国が作るのではなくて、都道府県とか区市町村で作るのなら、作ろうと思わせるような後押しがないと厳しい。予算を取るためにどうしたらいいのかという話でもあるので、そこの理屈付けや根拠みたいな話が欲しい。

あと、この手引を使って研修を組める人は、やさしい日本語について考える経験のある程度積んだ人で、今年から担当になったような人がこの手引を使っていきなり自分で研修を組み立てるのは厳しいと思う。

**【委員】**

手っとり早く広げるのなら、①と思っている。情報が届きにくい団体や、時間的・人的に余裕のない自治体などは、使える動画があって初めて「研修をやってみようかな。」という気が起こると思う。教材を自分たちで作るところから始めるのは、ハードルが一段も二段も高くなるのではないか。

自治体のニーズに完全にマッチしたものを最初から提供するのは難しいかもしれないが、「取りあえずやってみよう。」、「どうにかしてやらなければいけない。」と自治体職員が考えるような場面で使える教材等が目の前にあることが大切だと思っていて、そのレベルを目指すのであれば、①がベストではないかと思う。

**【委員】**

その場合の動画というのは、2020年にガイドラインを作ったときに3本の解説動画を作ったが、あれで十分ではないということか。

**【委員】**

2020年の時の解説動画と組み合わせて、また更に活用できるものでもよいと思っている。レベルに応じて使い分けるようなもの。

**【委員】**

自身で見て、見た人が勉強するeラーニングのようなことか。

**【委員】**

自治体が職員向けに研修をしよう、若しくは自治会、町内会とかで研修しようとしたときに、簡単にスキットの的に使えるものというイメージだった。

**【委員】**

動画だけ単独でというよりは、その動画を活用して講師がやさしい日本語について話を進めていくイメージか。

**【委員】**

そうである。

**【委員】**

研修に使える教材というのは、今、自治体がいろいろ作っている答えが出ているようなものだと、すごく使いにくいと思う。私が自分で研修をするのであれば、例えば窓口で話しているAとBとCのように3種類の職員が話していて、それぞれの違いを分析するとか、Aが分かりやすい、Cは分かりにくい、そういう議論ができるものが研修用の教材だと思う。見た限り既存のものでそのように使えるものがないので、私は①の方がよいと考える。

もう一点は、何度も特定の自治体名が出てくるような教材を他の自治体で使うのはやはり難しいと思うので、よその自治体のものを紹介すればいいというのは難しいと考える。

**【委員】**

私たちは講師を呼ぶスタイルを基本としており、教材を作成するというのは、職員が自ら企画する必要があることから、講師を呼ぶよりもハードルが高いように思う。

私たちは研修講師のリストを作って、希望のある自治体には紹介している。その方が自治体職員としてハードルが低いし、動画に関しては、長い動画を作って「見てね。」というのは、どういう場面で使うのかが分からず、メール等で送って「皆さん見てください。」という感じになってしまう。

具体的なイメージができれば、①でもいいと思う。

**【委員】**

2点お話ししたい。

1つ目は、自治体や県、行政の方々が研修しようとか何かやろうということを盛り立てるための動画を作るなら、今日のヒアリングで皆さんが話されたような多くのパターンを並べておいて、なぜこういうことが必要なのかを先に見て、リストでも教材案でもいいが、何か載っているものを見せたらいいと思う。

でも、今、一番問題だと思っているのは、市町に行って対応しているのは正職員ではな

く請負や任用職員の方で、その方たちは研修を受ける機会さえないことである。いろいろな市町に出向くが、総合窓口や受付などでやさしい日本語を話している職員に出会ったことがない。研修を受けているのは課長など責任者で、派遣の方や任期職員などの方々がやさしい日本語を作るために、例えば仕様書に「やさしい日本語でコミュニケーションを取れる人を配置すること」という要件を記載したとする。そのときに受託を考える企業や任用職員を志望する人が見て、15分ぐらいでやさしい日本語を勉強できる完結したものがあつたとしたら、そういうものは教材として、又は入口として役立つかもしれない。

この構造的に届かない方々を置き去りにした議論をすることに課題があることを、言及だけしておきたい。だから教材には賛成だが、15分程度で完結するもので、2020年に作つたものが既にあるのならそれでいいのではないか、それを周知するところを頑張つた方がいいのではないかというのが私の1つ目の考えである。

2つ目は、今日のメルカリ社のヒアリングで面白いと思ったこと。大企業においてヒエラルキーの組織において企業のD&Iの話をしていく、こういうことも企業にとってすごく響くものがあるだろうから、今年度ではなく来年度以降、企業向けのものも何かあるといいと思った。

一方で、日本の企業の大部分を占める中小企業にこれは通じない。その方々も同じように地域で生きているから、どうアプローチをするのかを考えていかないといけない。

**【委員】**

国で研修教材を作ってもらいたい。また、実際に自治体が、なかなか研修を受けられない人向け、普通に集まって研修できる人たち向け、やや簡単な内容で企業など仕事の現場で使える人たち向け、そのように対象別の教材を作つてあげた方が、やさしい日本語を学ぼうと考えるところが増えると思う。

**【委員】**

今の皆さんの考えとしては、この2つの整理の中では①に近い方が多かつた。その上で違う観点から、実際にニーズがある人に届く形での研修でないといけないということと、企業の取組が大事ではないかという話だつたと思うが、ここまでの議論を聞いてどうか。

**【委員】**

広域自治体と市町村でも違うが、都道府県としてはまず市町村で取り組んでほしいというのがある。

ただ、この会議は国の会議なので、日本全体のナショナルミニマムみたいな話を考えたときに、ベースとなるものがあつたらすぐ行き届く助けにはなる。

一方で、国が1本作つたらその1本で都道府県の取組は止まりそうな気がする。

**【委員】**

国がやってしまうと、都道府県はもう全部お任せになってしまうということか。

**【委員】**

国に1個必要最低限のものは作つてほしいが、研修教材の多様性からすると、それだけでは足りないと思っている。そこまでやる必要はないという考え方もあるかもしれない。ただ、何か1本国が作つてくれればいい、というのに100%賛成しかねるところは、都道府県の立場としてはある。

**【委員】**

本当に申し訳ないが、国が作った動画の周知はしたものの、あまり使われていないように思う。

**【委員】**

長過ぎるということか。

**【委員】**

長過ぎるかどうかということもあるが、「動画を作ったから見てください。」とURLを転送して、やさしい日本語をやった気になられるのが一番危惧するところである。都道府県の取組が止まるということもあるが、それによって市町村の取組も、市役所の職員全部に「全員動画を見てください。」と転送して終わってしまう。研修が非常に重要だとこの会議でも話があったが、そこと相反する結果になってしまうかもしれない。やはり工夫しながら、やさしい日本語の研修を組み立てる職員自体が理解を深めていくところで、熱意とか多文化共生の意識が伝わって、講師となる人の熱意が職員を動かしていくのではないかと考える。

**【委員】**

皆さんの話を聞いて、方法は2つだと思った。

研修を受けられない職員や職員以外の方に届けるためには、出入国在留管理庁が作ったような長めの動画でもよい。見る人は見るし、そういうものを見る機会は非常に大切だと思う。そもそも研修を受けられない立場の方には、研修に代わる動画等を見てもらうことも有益だと思う。

ただ一方で、研修を受けることができる、研修を受けに来ている人に対しては、熱量を持った講師が直接説明する方が断然効果的である。

どちらを軸に据えて、何を作るかということだと思う。

**【委員】**

皆さん研修教材として思い描いているものが違うのではないかと思っている。入管庁で出したものはガイドラインを啓発するための教材であって、あれが研修教材だとは思っていない。研修教材というのは、講師がいて研修の中で使えるような教材であり、見て終わるものは研修教材だとは思わない。

ここで議論するのは、今、皆さんがどちらを描いているのかという整理をしないと、違う話になるかと思う。

私が作った方がいいと思っているのは、講師がいて、講師が使えるような教材があると研修が組み立てやすくなるということを言っている。啓発用のものは、また別で考えている。

**【委員】**

そうすると、自治体が研修を行うときに、その研修の中で活用する動画がまだなくて、それを国が作ってはどうかという提案になるのか。

**【委員】**

はい。

**【委員】**

私が提案したいのは、研修というよりもPR動画である。やさしい日本語のこつが少し分かるぐらいの短い動画で、それは一般の人たち、中小企業、請負の方々が見て分かり、

少しこつが分かるようなもので、クオリティが高いものが必要だと思う。

**【委員】**

それは誰が作るべきか。

**【委員】**

このガイドラインとか研修の手引を作っているのなら、国が一つ作ってもいいと思う。ACジャパンのCMのようなイメージで、2、3分とか5分でもいいから、そういうものがないときっかけさえ見つけられない人は多いのではないかと思う。

**【委員】** 二つタイプの違う動画があってよいということか。

ここで言う研修教材が何を指しているか、共通理解がないと生産的な議論にならないということか。

**【委員】**

今回は研修の手引なので、その意味で言うと、私が言っているものは違う層だと思う。

**【委員】**

教材を国が作るというのが①の考え方と思うが、国がやることで都道府県にある意味ブレーキが掛かるというか、やらなくなってしまうのではないかという見方もある。

市町村に研修をどんどんやってもらいたいわけだが、それを後押しするのが都道府県なのか、それとも国なのかという論点にもなるかと思う。

**【委員】**

一番の理想は、この手引的な事例をたくさん紹介して、気を付けるポイントも豊富に載っている、この素案で作った手引に加えて、これを読んで自分でやろうと思った人が使えるものが更にあるといいと思っている。

**【委員】**

①と②と両方ということか。

**【委員】**

今回は、①のようにどのように組み立てたらよいか参考になるもので良い。この手引を読んで「では、やってみようか。」といったときに、講師を呼ぶお金もないし自分でやるしかないと思った自治体があるとなれば更に良いということ。

**【委員】**

この素案は、いろいろな自治体にこれを読んでやる気になってもらい、ほかの事例を参考にしつつ研修を組み立ててもらおうという形になっていると思う。そういう形で組み立てつつ、実際の研修ですぐ使えるような教材も国として作成することを検討したらどうかとまとめてはいかがか。

**【委員】**

いくつあってもいいと思うので、いろいろなところで作ればいいと思う。

**【委員】**

ここまでの議論を聞いて、事務局からコメントはあるか。

**【事務局（文化庁）】**

文化庁としては自治体の取組に予算を付けて応援しているという立場にある。自治体が既に取り組んでいるものに新たに国費を投じて研修動画を作ることについては、やはり国民の目線からも賛否があると思っており、今日の意見を聞いていても、これを作ったこと

がプラスになるかマイナスに働くかは慎重にならないといけないと思っている。

それは日本語教育に関しても同じで、国がやり過ぎると都道府県はやらず、都道府県がやり過ぎると市区町村は動かないことを、私も目の当たりにしている。

各地のやさしい日本語の取組が、情報を集めれば集めるほど様々ないい取組が行われているにもかかわらず、更にその上をいく教材を国が作れるのかというところは、非常にプレッシャーを感じており、そういったことをはね除けるぐらいのものを今後、出していいのかどうかというところは非常に難しいと感じている。意見としては承って検討したい。

**【事務局（入管庁）】**

文化庁を始めとして、いろいろと相談したところ、各地方公共団体でいろいろと先行して進めている中で国が更に重複して教材等の作成に当たることはいかがなものかと考える。

国が一つ出して、あたかもそれが一つのガイドラインや、統一の規範のような形で受け止められるのはどうなのかといったことを考えている。

そして、コンテンツとして作り込む実現性を考えると、やろうとしている、あるいはやってみようと思っている地方公共団体の意欲を引き上げる手引きを作成することが現実的ではないか。

**【委員】**

基本的には②のスタンスということか。

**【委員】**

国が作成するかどうかという議論になっているが、より重要なのは研修に資するような素材が、もっとないと進んでいけないのと、研修自体を作っていくづらいのではないかと、いうところで、都道府県の「背中を押す」ではないが、何かそういうものが必要であることを強力に書き込むべきだと思う。現在あるものをこの手引きで紹介すると、国が作成するのと同じで、「それを使えばいい」という話になるので、やはり開発が必要という話も書いてもらったほうが良いと思う。

**【委員】**

開発の主体はどこか。都道府県ということか。

**【委員】**

国でも都道府県でも区市町村でもいいと思う。区市町村でもやれるところはあるだろうし、逆に、都道府県と限定してはいけないと思う。

**【委員】**

主語を明示せずに、研修に使う教材の開発が今後必要ということを書き込んではどうか。

**【委員】**

今までの議論では「教材作り」という言葉で実施できるものは難しいと理解した。それならそれでもう仕方ないと思うが、今の手引きの内容をもっと深めていく方向か。どちらにしても時間が少ない。

**【委員】**

他に現時点でコメントがある方はいるか。

**【委員】**

素案の作り、全体の流れについては賛成。一部イメージが湧かなかったところがあるので、そこだけお伝えする。

手引き素案の4（3）に「できなかったことは次に生かそう」と書いてあるが、どのようなことを書き込もうとしているか。また、7の研修教材例10というのは既に好事例が10見つまっているのか。

**【委員】**

他に御質問のある方はいるか。

**【委員】**

手引き素案5の参考事例について、それぞれが抱えている課題や、相手の特徴等を述べた上で、「このような研修をして広げてきた」という説明を加えてほしい。特徴の例として、各地域の在留外国人の国籍の傾向など。

**【事務局】**

まず、4（3）については、研修企画者が実現したかったことが、時間や予算の制約で実現できなかった場合、諦めるのではなく、来年、今度はどういう角度で挑戦すれば実現できるのかといった考えを持つということである。例えば、コロナで実現できなかった、その企画を没にするのではなく、次にどうしたらそれができるようになるのかという視点を研修企画者としては持つべきではないかといったことを想定したものである。

また、教材例10については、様々な自治体で作成されている研修動画、書き換え例、ワークシートなどが公開されているため、そのようなものを紹介することを考えており、呼び掛ければ10以上は集まると思う。

併せて、各地域の事例については、この研修を企画するに当たってどういう課題を解決したいと思っているのかといったところは、7の研修事例で概要に加えたいと思う。

ただ、地域の外国人の状況等がやさしい日本語にどの程度影響するのかは承知していない。余り多くの情報を盛り込みすぎると、状況の違いから参考にできないと判断される可能性もあるため、外国人の在留状況というよりは地域課題を記載し、その地域の課題を解決するためにこの研修を企画したという説明が分かりやすいかもしれない。

—了—