

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（第 1 回）議事概要

1. 日 時

令和 3 年 9 月 1 4 日（火）午後 2 時 0 4 分から午後 4 時 0 0 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. 出席者

（委員）岩田委員，上林委員，関根委員，ダン委員，新居委員，山脇委員

（事務局）出入国在留管理庁：君塚在留管理支援部長，田平在留支援課長

文化庁：柳澤国語課長

4. 議 事

開会

委員紹介

議事

（1）事務局説明

（2）委員自己紹介等

（3）意見交換

閉会

5. 発言概要

【事務局説明（出入国在留管理庁）】

昨年の 8 月にガイドラインを策定し，その後様々な形で周知等に取り組んできた。一方，昨年の有識者会議でガイドラインを策定した際，話し言葉のやさしい日本語の普及について言及されたところであり，また，やさしい日本語を今後どのような形で普及していくのかというところについて，これまでの実践も踏まえ，検討が必要ではないかと考えている。したがって，今年度は，具体的なアウトプットを作るという話の前に，どのような形で普及を進めていくのかについて御議論をいただきたい。その検討結果については，報告書のような形で取りまとめて公表していきたいと考えている。

今年の 4 月から 5 月にかけて自治体の取組の現状把握のためのアンケートを実施した。この結果をまとめると，やさしい日本語の認知度は高く，実際に情報発信のための広報資料などで活用されている状況といえるが，個々人に対するお知らせなどについての利用はそれほど進んでいないということが判明した。話し言葉の日本語については，多くの自治体において，窓口や電話対応などのやり取りで活用されている。一方で，やさしい日本語を活用していないと回答した自治体の多くは，在住する外国人が少なくニーズが少ない，多言語ツールを活用している，活用できる人材が少ないというようなことを理由としているところが多い。やさしい日本語を知らないところはほとんどなかった。研修については，半数程度が実施という状況となっている。

やさしい日本語の普及に必要な取組としては、研修教材、話し言葉のやさしい日本語のガイドライン、先進自治体の好事例集の作成、研修・意識啓発の実施、やさしい日本語の変換ツール・ソフトの開発などが挙げられている。

このような結果を踏まえ、これからいかにやさしい日本語を普及していくか、どのようなツールを使って普及していくかというところが課題になっていると思われる。今回の検討会議では、この点について議論をいただき、取りまとめて、来年度からの周知啓発に努めていきたいと考えている。

【事務局説明（文化庁）】

文化庁におけるやさしい日本語に関する取組については、ポイントが3つある。

1点目は、国語に関する世論調査である。令和元年度は、やさしい日本語についての問いを新たに取入れた。「やさしい日本語を使って外国人に伝える取組の存在を知っているか」という問いでは、「知っている」と回答したのは3割、「知らない」が7割という結果となっており、まだ一般の国民の認知度は必ずしも高くないことがうかがえる。また、「日本語でわかりやすく伝えるという取組が始まっていることを知っているか」という問いには、年齢が高い方は比較的知っていると回答が多かったが、20代以下では「知らない」という回答が多かった。この結果からも認知度が十分ではないことがわかる。

「外国人に対して災害や行政に関する情報を伝えるためにどのような取組が必要か」という問いでは、1番目に「様々な国の言葉で情報提供する」が、2番目に「やさしい日本語でわかりやすく伝える」が高かった。わかりやすい日本語であれば伝わるという意識が国民にあることが結果として表れているのではないかと理解している。

2点目は、地方公共団体によるやさしい日本語に関する取組の推進として、地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業、通称「体制づくり事業」がある。この事業は地方公共団体が地域において、様々な方々と連携をし、ネットワークを作り、持続可能な多様な日本語教育の取組を推進していく上で様々な資源を有効活用できる仕組みを作ることを目指すものである。この事業の報告書を見ると、多くの自治体において、島根県の取組などにみられるように行政機関等を対象にしたやさしい日本語の出前講座を開催したり、自治体職員に対する研修に力を入れて取り組んでおり、「やさしい日本語」に対する意識あるいはニーズがかなり高まってきている。

3点目は、文化庁が開発した「つながるひろがるにほんごでの暮らし」というオンラインの日本語学習サイトの活用である。日本語教室がない地域がまだ相当あることから、オンラインで日本語を学習できるようにすることを目的として、令和元年度から運用を開始しており、令和3年度までに14言語版が完成する予定である。来日間もない方から、長期に滞在している方も使えるよう、日本語レベルを分けて、外国人の方が日本社会で直面する場面ごとに動画で学べる教材を作っている。内容については、スクリプトとして画面に文字が出るようにして活用しやすくなっている。これは外国人の方を対象とした動画教材であるが、外国人の発話や「やさしい日本語」でのコミュニケーション場面に触れ、理解するために、自治体職員あるいは学習支援者向けの研修にも使っていただけないかと考えている。

【岩田委員説明】

私は各自治体主催の様々な研修に関わっているが、職員向けのものより、一般市民向けのほうがずっと多い。つまり、自分たちで研修しようというよりは、一般市民に伝えようという傾向にあると感じている。まず公務員が使えるようになって、それを見た市民に波及していくという流れが理想だと思っている。

「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」が出て、更に文化庁から「公用文作成の要領」が出たことが、やさしい日本語の研修の追い風になっていると感じている。国が態度をしっかりと示したことで、役所の文書というのは硬くあるべきだというような、これまで（やさしい日本語の研修後の）アンケート回答にあったような批判が少なくなってきたと感じる。

次の対策としては、各役所で、難解な文章に対して問題意識を持っている部署と、難解な文章を書いている方が別の場所にいることが多いので、横でチェックする仕組みがないと、やさしい日本語の推進が難しいと感じている。

話し言葉については、技術論で漢語を和語にする、尊敬語、謙譲語を外す、一文は短く言うなどは、おそらく様々な自治体のガイドラインにも出ていると思うが、このような技術論に加え、部分的に翻訳アプリや、実物や写真などのコミュニケーションボードのような道具の活用もかなり大事だと考えている。

一方、最近「日本語教育」に載った論文では、技術論も当然大事だが、実は外国人が日本人を評価する際に、相手に合わせた適切な説明ができるということは、もちろん高評価を受けるが、この他に、積極的に会話に参加していることや、落ち着いていることなどが外国の方には高く評価されると指摘されている。そういうことを考えていくと、技術論ばかりに特化するのではなく、まず慌てずに落ち着いて外国の方に対応しましょうというような姿勢・態度も大事であり、外国人の方を相手にするときに好印象となる要素であるということが言える。

（委員）

態度が大事だという発言があったが、どのようにすればそのような態度を普及させることができるかと考えているか。

（岩田委員）

なかなか難しいが、まずは焦らないでくださいということ。相手が外国人とわかった途端に黙ってしまう人や慌てて声が大きくなる人がいる。これが、いわゆる積極的ではない対応であり、外国人だとわかって落ち着いて話を続けるべきということなどを丁寧に伝えていかねばならないと思う。

【関根委員説明】

クレア（自治体国際化協会）の具体的な取組として、新型コロナウイルスに関するやさしい日本語を含めた多言語での情報発信や、災害時の外国人支援に活用できるツールの作成、当該ツールの使用方法の動画公開などをしており、多文化共生の人材育成を目的とした研修やセミナーも実施している。

災害時の外国人支援としては、様々なツール、マニュアル等を用意しており、例えば災害時多言語表示シートや災害時における多言語支援のためのマニュアル、災害時外国人支

援用ピクトグラム、避難者登録カードや多言語指さしボード、災害時多言語支援啓発動画などもホームページで公開している。

また、令和3年度は、マイ・タイムライン検討ツール（もともとは国交省が作成した台風の水害に備えるための計画作成のツール）のやさしい日本語を含む多言語化対応を進めている。

やさしい日本語に関する地域の国際交流協会等の取組としては、やさしい日本語による情報発信、行政職員や教員、一般市民向けのやさしい日本語講座の開催、資料の翻訳・作成、市のガイドブックやごみカレンダー等の作成といったものがある。

その他、クレアの取組としては、指定した研修及び課題を修了した方を多文化共生マネージャーとして認定し、全国的なネットワークづくりにも取り組んでいる。全国で令和3年3月末現在598名の登録があり、外国人や日本人が共生するための各種取組を実施しているが、その一環としてやさしい日本語の啓発活動に携わってくださっている方も多くいる。

クレアではホームページだけでなく、ポータルサイトやフェイスブック、ツイッターなどでも積極的に情報発信を行っている。

（事務局）

災害時の外国人支援としてピクトグラムがあるが、やさしい日本語を補完するものとなるかどうか。

（関根委員）

ピクトグラムは主に災害時、例えば避難所等で、宗教上の理由から食べられないものなどを伝えることができないと、カップラーメン1つすらもらえないという状況などが想定されるため、そういったことにならないよう非常時のコミュニケーションを補完するツールとして開発した。用途は限られるかもしれないが、やさしい日本語にも対応しており、現時点では災害時の避難所で活用できるものとして準備している。

（委員）

多文化共生マネージャーの方々が500人以上おり、やさしい日本語の活動をされているとのことだが、やさしい日本語を啓発したり、やさしい日本語の活動内容を分析したりしているか。また、活動内容の収集はしているか。

（関根委員）

毎年1回、多文化共生マネージャーのフォローアップのために、研修会やセミナーを開催し、情報共有をする場を設けている。また、それ以外にも複数の研修や会議等をクレアが主催・共催し、多文化共生マネージャーなどの多文化共生の担い手に参加いただくことで、学ぶ場の提供などを行っている。

今年度から来年度にかけて、やさしい日本語をテーマに様々な研修や検討会等をやっていきたいと思っている。本年度のアンケート調査は、インフォーマルではあるが、実際に活動されている多文化共生マネージャーの地域におけるやさしい日本語に関する活動や日本語教室の状況を聞いたものである。

【ダン委員説明】

神戸市の取組として、去年、区役所の保険年金課と協力して、外国人と関わりの深い保

険と年金の資料を、やさしい日本語に書き換えた。その書き換えたものを、本当にやさしくなっているかどうかを検証するために、神戸市内の日本語学校などに行き、100人以上の留学生に確認してもらい、結果として、従来の資料より理解度が2倍上がった。そのやさしい日本語の効果と、私たちが実際にやさしい日本語に挑戦したときに思ったことを、よりたくさんの方々に知ってもらうために、半年にわたって朝日新聞の「ウィズニュース」というサイトに記事を連載していただいた。

今後、考えている取組としては、現場の職員が自らやさしい日本語の資料を作れるようにする取組が大事だと思っており、それを実現するためには、主な三つのステップが必要だと考えている。

一つ目は、やさしい日本語で伝えることの意義、特に職員の業務上の意義、また、生活上でどんな効果があるか知ってもらうこと。

二つ目は、やさしい日本語で伝えるためのコツをつかんでもらうこと。

三つ目は、職員が、自分のやさしい日本語で外国人とコミュニケーションを取ってみて、自分のやさしい日本語が本当にやさしいかどうか確認してもらうこと。

現在神戸市が取り組んでいる2つの取組のうちの一つは、外国人と関わりの深い分野で、例えばコロナ関係や災害関係など重要性の高い内容について、職員と日本語の先生、外国人で話し合う場を設けて、すぐにやさしい日本語を作るという取組。

もう一つは、これからやさしい日本語に挑戦してみようと思った部署が、日本語の先生と外国人の方に相談できる環境を整える取組。

一つ目の取組はすぐ対応しないといけないと思っているが、二つ目の取組は、これからゆっくり育てていき、やさしい日本語をゼロからしっかり学んでいけるものとしたい。

外国人の観点からやさしい日本語を見た場合、これまでやさしい日本語といえば、どちらかというと外国人向け、外国人のために作ったもの、日本人が外国人へやってあげるものと捉えられる傾向にあったと思う。例えば、災害時などにやさしい日本語がないと、まだ日本語をうまく話せない人は困ってしまうので、やさしい日本語があることで、確かに外国人にとってすごく助かっている。しかし、やさしい日本語に関わることで、日本人もたくさんのメリットを得られる。例えばやさしい日本語ガイドラインにも書かれているが、やさしい日本語の資料を作るために、まず日本人にわかりやすい文章を作らないといけない。これは、外国人だけではなくて、市民とか国民へ向けて文書を作っている公務員が目指さないといけないことであると思う。

情報がしっかり伝わると、例えば保険料の滞納率が下がって、財政的な負担が減っていく。災害のときに、きちんと外国人の方々が避難でき、救助の負担が減っていく。また、社会的な効果もある。例えばやさしい日本語を作るためには、やはり外国人へ配慮しないといけない。文化や価値観の違いを把握した上で作るので、少し広く考えると、人種差別とか外国人排除とかそういうものも防ぐことができる。やさしい日本語にはそうした多くの効果があることを、もっと多くの人に知ってもらいたい。日本人の方々にとっても利益がある、メリットがあることをわかってもらえたら、柔らかい態度や柔らかいアプローチの仕方ができると思う。

(委員)

「ウィズニュース」の連載の後、反響や何か変わったことはあるか。

(ダン委員)

コメント欄は神戸市民以外の方からも、我々を支援し、頑張ってくださいと言っていた。神戸市の職員からは、記事を読みましたよと、一緒にやりましょうという言葉いただき、実際に昨年度の3月に一緒に資料を作成したこともある。

【上林委員説明】

生野区では、やさしい日本語を多文化共生の施策の中の1つとして位置づけ、主に三つのやさしい日本語の取組を実施している。

三つの中の一つ目、最も大切にしているところは、やさしい日本語のマインド、つまり優しい気持ちである。区役所の全職員がやさしい日本語の研修を受けているが、この研修は、書き言葉のテクニックもあるが、接遇研修の中で、優しい気持ちで相手に伝わっているかどうかを感じ取りながら、やさしい日本語を使えるようになることを目指している。

二つ目が、4年前から続けているやさしい日本語での情報発信である。やさしい日本語の情報発信というと、災害時に始まっているものだが、日常の生活情報もやさしい日本語で届けていく取組を進めている。

やさしい日本語の効果は、書き言葉としてもとても高いと思っているが、更に可能性を感じるのは、話し言葉の中でのやさしい日本語である。最後の三つ目として、生野区の街中において、やさしい日本語を活用し、新しいコミュニティーづくりを目指した取組も行っている。

災害時の情報発信については、2018年6月にあった大阪北部地震のときに、普通の日本語とやさしい日本語でツイートをした場合、やさしい日本語の閲覧件数が日本語の約1.4倍多かった。やはりやさしい日本語について関心が高いということもわかり、やさしい日本語での発信は効果的なものであると考えている。

災害時、職員がやさしい日本語でタイミングよくその場に応じてツイートしていくのはとても難しいため、どのようなやさしい日本語の文章にしたらいいかわかるツイート例文集を作り、災害時に使えるようにしている。

生活情報については、フェイスブックをやさしい日本語のみの発信ツールとして使っている。年末年始のごみを出す時期などの生活情報を、やさしい日本語だけでなく、イラストで補完する工夫もしている。

また、毎月発行する広報紙の中で、やさしい日本語で特集も組んだ。防災に関する情報をどうしても知ってもらいたいため、防災の情報を取捨選択して、本当に大切に一番先に知ってもらいたい情報を、文字量を少なくして、イラストなどを入れて、伝わりやすいような形にしている。これは、アプリを使った機械翻訳もできるようにしているので、二次的に多言語化できるようになっている。

やさしい日本語は効果が高く、情報として届けることができるものだとは認識しており、やさしい日本語と機械翻訳はとても親和性が高いものであるが、限界も感じている。それら2つは、制度の概要や導入部分には大変有効ではあると考えるが、実際の手続の詳細な部分や相談業務になると、やさしい日本語だけでは伝えることができず、翻訳・通訳して多言語で対応する必要がでてくる。そのため、窓口の職員は、やさしい日本語はツールの

一つとして活用しており、そのほかタブレット端末などの機械翻訳など様々なツールを使って対応している。

コミュニケーションの一つとして、まちの中でのやさしい日本語活用の取組では、積極的にやさしい日本語でコミュニケーションを取ろうとしてくれる店舗や飲食店を「やさしい日本語協力店」と呼んでおり、やさしい日本語でコミュニケーションがとれる場所がわかるようにしている。賛同してくれる店舗や医療機関には、ステッカーを施設の前に貼ってもらうようお願いしている。これは、生野区役所だけでできるものではなく、実際に住んでいる外国人の方、日本人の方、また、店舗として参加している方が少しでも楽しくなるように、優しい気持ちが広がっていくように、一緒にやっている。協力店は、初めは25店舗だったが、現在では174店舗が参加している。

(委員)

やさしい日本語の研修を接遇研修として実施しているとのことであったが、これは新規採用職員等も含めた全員が受けられるような形の研修になっているのか。

(上林委員)

はじめに全体で研修をし、現在は区役所に異動してきた職員、新規採用の職員が全員受けることになっており、結果として全職員が受ける研修になっている。

(事務局)

生野区には、現在63か国の外国の方が住んでおり、多言語対応よりは、やさしい日本語での対応が大変重要だと考えられる。一方で、古くから住んでいる方がおられ、やさしい日本語だけでなく、多文化共生施策を推進することが大変難しいと思われる。そのような中で、この30年間、どのようなことに気を付けながら、このやさしい日本語、あるいは多文化共生に携わってきたのか。

(上林委員)

大切にしたことは、古くから住んでいる方たちにどのようにして一緒に多文化共生、やさしい日本語の取組に参加してもらうかということで、やさしい日本語の取組みをはじめの時に考えた。我々が知らないことも多いので、まずは多文化カフェを開いて、様々な方に集まってもらい、そこで声を聴いた。その声は行政に対する要望ではなく、3年後、生野区がこういうまちだったらいいというような声である。それをきっかけにその後の展開ができるようになった。

【新居委員説明】

私たちCINGAは2004年から活動している専門職によるNPOで、日本語教育のメンバーと一緒に、「命を守ることばプロジェクト」というものを行っている。これがコロナウイルスの第5波のときに活躍した。やさしい日本語でしか話せないため、自宅療養しているコロナ患者で救急車が呼べない方が大勢いる。厚生労働省が作っている緊急性の高い症状のリストをやさしい日本語にし、日本語教師に監修をしてもらい、救急車を呼べるくらいにまで話せるようになるための練習教材を作成した。これは、第5波の中で多くの方に見てもらい、実際に救急車に電話したという感想もいただいている。

また、他団体と連携した取組を2つ紹介したい。一つ目が、「みんなの外国人ネットワークヘルスプロジェクト」で、国立国際医療研究センター等と一緒に、コロナウイルス感

染症に罹患したときのフローチャートを作成した。コロナウイルス感染症になった外国人の方は大勢いるが、保健所が電話で説明するのは難しい。そこで、目で見えてわかるように、やさしい日本語と4言語表記の資料を公開した。最初に東京都版を作ったところ、その後、9つの自治体から連絡が来て、東京版のフローチャートをそれぞれの自治体の状況に合わせて変更し、フローチャートを作成したと聞いている。

また、「医療×やさしい日本語研究会」と協力して、コロナウイルスが流行し始めた時期にPCR検査の仕方、そして今はワクチン接種の仕方について、医療従事者の方が見たらすぐにわかるよう、実践現場で使えるやさしい日本語の動画を作成した。

現在受託している事業としては、やさしい日本語研修の依頼を多くいただいている。職員への研修も多いが、昨年と今年が一番のトレンドは、社会福祉協議会からの依頼である。コロナで外国人の方々も同様に生活に困窮している中で、貸付け窓口の約3割から4割が外国人だという地域も多くある。そこで、今まで全く社会福祉協議会と接点がなかった外国人が多く来ていて、やさしい日本語が必要になっているため、今は社会福祉協議会との事業が多い。

また、神奈川県社会福祉協議会は、全県内の民生委員向けのウェブ用の研修ビデオを作っていて、そこでやさしい日本語研修を取り入れている。地域のセーフティーネットというが、実際は周りの住民が見守っている。そういう方々が、話しかけるときにやさしい日本語を使えると、近所に住んでいる外国人にも役立つということで、私たちは、福祉領域に対してアプローチをしており、依頼も多い状態となっている。

同時に、CINGAに所属している弁護士や行政書士などが他領域でも研修をするような機会に、資料の中に、やさしい日本語について言及してもらうようお願いしている。

行政政策としてのやさしい日本語はかなり進んできたと思っている。一方で、今後は行政職から専門職、つまり、例えば行政の窓口の職員だけではなく、保健師や保育士や教員、又は弁護士や行政書士や医師や看護師などの専門職の方々が対人援助で人と会うときに、やさしい日本語が普及されるといい。特に話し言葉についての研修があるといいと思っている。

課題点としては、コロナ禍において、書き言葉のやさしい日本語のチラシ等が多く出されているが、チラシを見て実際に行動した後に、例えば市役所の窓口に行っても、定額給付金や緊急小口資金の申込用紙がやさしい日本語化されていないといった問題がある。ワクチンの予診票は多言語化されているが、実際は別に転記する必要があるなど、必要書類がやさしい日本語にされていないことで、外国人への案内が入口のところで詰まってしまうことがあるため、行動フローに合わせた準備が必要であると思っている。

私自身は外国人の方とお話をしていて、やさしい日本語を使ったところで文句を言われたことはない。私たちの組織には相談員や通訳者が60人程度おり、対応言語は20言語程度になっている。その中で、相談員も含めてみんなの共通言語はやさしい日本語になっている。やさしい日本語は日本人だけのものではなくて、日本に住む外国人の方もやさしい日本語を話す。そういったやさしい日本語を話すためのガイドラインの普及というのが、外国人の方にとっても大事な視点だと思っている。

今後は、医療とか福祉領域の研修等の機会が提供されるといいと考えており、可能であれば、人材養成の過程、市役所での基礎研修や学生の研修などにもやさしい日本語のプロ

グラムが導入されるといい。

また、コロナ禍においてやさしい日本語の情報発信が多くなったが、今後検証しなければならないと思う。防災については様々な検証やガイドラインがあるが、感染症対策（災害、医療）についても、果たして本当にこれが有効であったのか、もっと効果的なものはなかったのかという、コロナ禍における外国人向けの情報発信についての検証とガイドラインの策定が行われると、非常に有意義であると考えている。

（委員）

窓口で外国人の方が増えてきているという話は、窓口の担当者から伺っているが、制度自体が非常に複雑なものが多く、やさしい日本語を使った簡単なものに作り変えることが難しいと感じている。どこまでをやさしい日本語で伝え、それ以上のことをどのような形で伝えるのが重要と考えるが、社会福祉協議会からの研修依頼が増えているということで、社会福祉協議会からはどのような依頼が多いのかをお聞きしたい。

（新居委員）

話し言葉に関する依頼が多い。相談の際は、目の前に紙を置いて、話をしながら進めていくことになるので、例えば「世帯主」という言葉を使ったときに、それをどのようにやさしい日本語にすればいいのか悩むとき、コミュニケーションをとりながら、目の前で記入を手伝うことになる。このため、話し言葉については、対話によるコミュニケーションを通じて、こういう表現はこう使いましょうというような内容にしている。

また、別のところでは、貸付けに関する書類も多言語化されている。その多言語版を目の前に置いて話をするときに、やさしい日本語の言い換え文例のようなもので練習をしている。そうすると、翌日から使おうとしてくれるなど、言い換え文例は非常に効果があると感じている。

【山脇座長説明】

私は、多文化共生の研究、特に自治体の取組、あるいは旧自治省・総務省の取組の研究をしてきた。その中で、地域の国際化という大きな政策動向の中で、やさしい日本語がどのように位置づけられてきたか少し紹介したい。

旧自治省が外国人住民に向けた情報提供について最初に出した指針が1987年の指針であり、そのときは外国語の堪能な職員を配置するという程度で、まだやさしい日本語という観点はなかった。その後、2006年の総務省の多文化共生プランの中で、「多様な言語、多様なメディアによる情報提供」が記載されたが、そのときにもやさしい日本語という言葉は使われていなかった。ただし、もう一つの政府の総合的対応策の中には、やさしい日本語の普及等に努めると記載された。2006年にこの方針が出ながら、やさしい日本語に関するガイドラインが出るまで14年もかかっていることがわかる。

現在政府が取り組んでいる新しい総合的対応策では、最初はやさしい日本語の記載はなかったが、その後、改訂版でやさしい日本語の記載が入り、2020年のガイドラインの作成につながっている。そういう大きな歴史的な流れの中で、我々もこの検討会に臨んでいると思っている。

本日のお話の中で、特に生野区の住民交流のコミュニケーションの手段としてのやさしい日本語というところに非常に共感しており、大学でも学生たちとそうした取組を始めて

いる。生野区も多文化共生の意識づくり、多文化共生施策の一環としてやさしい日本語に取り組んでいるが、今後は、そうした観点が大事であると思っている。

その一方で、やさしい日本語の普及に力を入れながら、外国人の日本語教育の体制整備を怠っていると、それは、外国人はやさしい日本語が話せるようになれば、それで十分であるという誤ったメッセージになりかねないと思っている。やさしい日本語を含んだ情報の多言語化の取組と日本語教育、これが車の両輪であると考えている。

最後に、私が明治大学の学生と一緒にやっている実践を紹介したい。2018年から、キャンパスのある中野区でやさしい日本語の活動を始め、最初にやさしい日本語を紹介する動画を作成し、中野区の地域住民に向けたワークショップを実施した。また、商店街の人たちにもやさしい日本語を学んでもらうため、留学生と一緒に商店街を回り、実際に留学生とやさしい日本語でコミュニケーションを図ってもらった。中野区に本社のある丸井の社員さんのためのやさしい日本語ワークショップも実施した。去年はコロナ禍の中で、外国人に向けた様々なコロナに関する支援の取組などの情報を、やさしい日本語で紹介する動画を学生たちが作成したり、中野区と連携して、国民健康保険が何か、どのような手続が必要かということ、やさしい日本語で紹介する動画を作成したりした。更に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を学生目線で動画にするなどの活動をした。

去年12月には、豊島区で100人ぐらいの職員を対象にしたやさしい日本語研修のワークショップを担当し、先月は、中野区でも同様に50人ぐらいの職員を対象としたワークショップを実施した。

(委員)

学生が多く関わっていることが大きなポイントだと思われるが、学生自身が社会に出てから、職場などでやさしい日本語を使っているような例はあるか。

(山脇座長)

取組を始めてまだ3年ほどなので、就職した学生が直接職場でやさしい日本語を使っていると聞いている例はない。

(委員)

やさしい日本語に関して、自治体の中の部局によっては、温度差があると感じている。多文化共生に関連しているところでは研修の希望者が集まりやすいが、全く関係ないと思っている職員が多い部署からの参加が少ないということがあるが、その研修では満遍なく参加していたのか。

(山脇座長)

多くの部署から参加しており、特に窓口関係の方が多かった印象がある。福祉や子育て、広報、保健所の職員など多様な部署の人が参加していた。

【意見交換】

(委員)

今年から現場の方々と協力して、実際にやさしい日本語での施策説明資料を作成してもらいたいと思うが、他の業務で余裕がないこともあり難しいことがある。やさしい日本語については挑戦したい気持ちはあるが、今は余裕がないという意見が多い。

しかし、何かマインドを変えるために、小さなことでも関わってもらえたらと思ってお

り、その際には、職員の業務上と生活上に関するメリットの部分から勧めていきたいと思っている。他の自治体や先生方から、同じような取組をしたことがあればお聞きしたい。

(委員)

職員の意識、モチベーションをどういうふうに高めるかという点については、やさしい日本語がコストカットにつながるという話を必ずしている。難解な文章で問合せが増えれば、確実に問合せに対応する無駄な時間が発生し、それに対するクレームの対応が発生する。また、提出書類にミスが増える。ある自治体で、出した文書が読みにくかったために、市民の提出書類の20%にミスが出たことがある。そうなったらその修正にまたコストが掛かる。私はこのようなコストカットの話をなるべく伝えるようにしている。これは別に私自身の発想というわけではなく、アメリカで2010年にやさしい英語の法律ができた際の議論にやさしい英語はコストカットになるという話が出てくる。そのため、職員のモチベーションとしては、何とか予算を削減しましょうということが、直感的でいいのかなと思っている。

(委員)

話し言葉のやさしい日本語を考える際に、職員の方々のコミュニケーションがとても楽になるということで研修を進めていく方法がある。しかし、実際に東京都と外国人の新型コロナの生活相談センターを運営して思ったのは、やさしい日本語の研修を受けることができる正規の職員の方よりももっと手前の段階で、外国人が市役所に入るときに立ち止まってしまうことが起きていると感じることがあった。例えば、総合カウンターで受付の方が外国人と聞いた瞬間にTOCOSに電話してきたことがあった。接遇ができ過ぎるゆえに、外国人は外国語対応のところにつながなくてはいけないというようになってしまっている。受付の人の研修が必要であり、それは、職員というよりもっと初期段階で関わる外部の嘱託職員や派遣職員などの方々こそ、実はやさしい日本語が必要な人が多い。

30年ぐらい前のことだが、外国人が増えてきて、困った人たちは誰だったかというと、ごみ収集の人と水道局の人だったという話を聞いた。水道局の人が、メーターで測りに行ってお金をもらわなければいけない時代だったのだろう。ごみ収集の回収をする人など、現場で直接に外国人の方々と接する機会のある方々こそ、書き言葉ではない話し言葉の研修などを受けられるとよりいいと思う。

(委員)

今はコロナの関係ですごく業務が忙しくなっている。ただ、やさしい日本語というのは、本当に誰でも始められる、少し気を付けるだけで全く違う世界につながっていくということもある。やさしい日本語は完璧ではないということを初めにみんなにイメージしてもらい、その中で何かできることが、少しでもあるのではないかとといったところから手探りでも始めるのがいいと思っている。

(委員)

ピクトグラムとやさしい日本語についてはどのように考えているか。

(委員)

共働関係、一緒に頑張っていくものだと思えている。

(委員)

何が何でもやさしい日本語を使うということではなくて、ピクトグラムで伝わるときはピクトグラムを使い、両方を使い分けていくというイメージか。

(委員)

そのように理解している。ただし、日本でピクトグラムを使うときは、文字情報を多く使う傾向があり、もう少し潔く、ピクトグラムならピクトグラムで伝える努力をするという、そういう姿勢が大事だと思っている。

(委員)

相談センターのチラシなどは必ずピクトグラムを入れて、見た瞬間に何ができる場所なのか分かるようにしている。しかし、ピクトグラムにも難しいところもあり、言葉を足したくなる部分でいかに言葉を削れるか。文字だけではなく、絵だけで伝えるようにするというのは、かなりの決断が必要だと思う。

(委員)

窓口で総合案内があるが、そこではピクトグラムというか、身分証明の漫画のようなものを合わせて、口頭とイラストを合わせることは、効果的であると思っている。ピクトグラムをそのように使っていくというのはすごくいいと思う。

(委員)

入管庁の今回の調査では、都道府県、政令市、入管庁の交付金事業の交付先の237の自治体対象となっている。90%以上の回答率なので、対象の部分はどのような状況になっているか把握ができたと思うが、一方で、全国の約1,700の市町村のうち、残り約1,500の市町村はどういう状況なのか少し気になる。今回の取組としては、基本的には、外国人の多い、外国人に対する取組をしてきた自治体をターゲットにして、更に普及を図っていききたいという考えなのか。それとも残りの約1,500の市町村、やさしい日本語どころか、外国人住民に対する施策をほとんどしていないようなところにも普及をしていききたいという考えなのか。

(事務局)

この検討会を立ち上げるに当たって、方向性や課題などを把握しておきたいと考えていた。対象については、基本的には全ての自治体を対象にすることが理想ではあったが、時間的な制限がある中で、ある程度のエビデンスが欲しいと考えて団体数を絞った調査をした。

御指摘のとおり、都道府県単位であると、認知度について比較的高く、取組もしているという傾向が出てくると考えられる。ただし、実際に広げていきたいのは、今回アンケート対象となった自治体だけではなく、当然全ての自治体である。昨年の有識者会議の議論の中でも、本日の話の中でも、民間、市民の方々にどう伝えていくかというところが、究極的な目的だと思っている。

その際に、我々のアンケート結果では、研修を実施しているところが、半分程度という状況で、これから実施予定のところは今実施しているところよりも減っているという状況になっている。この検討会議の中で、研修は1回やれば終わりという話ではないため、コスト削減にもつながるということも含めて、どのような形でこうした研修を通じてやさしい日本語を普及していくことが大事かというところを、議論をいただければと思う。

また、昨年の第4回目の有識者会議でガイドラインをまとめていただいた後に、各委員から話し言葉のガイドラインについての意見も頂いている。本日も話し言葉についてどうコミュニケーションを図っていくかという話題があがったが、基本はやはり優しい気持ち、コミュニケーションの面が課題となっていくように思う。その中で具体的に、まずは行政職員を対象とし、それから、実際にやさしい日本語を使う方々がどういうところに留意をしていけばいいのか、ピクトグラムといった技術的な面、そしてマインド面でどのような部分に留意すればいいのかというところを整理していくことが大事であると思っている。そうしたことをまとめて、話し言葉のガイドラインにするのか、ガイドラインという言葉は使わないにしても、こうしたところに留意して実際に外国人の方々に語りかけましょう、相談対応するときにはこうしたところに留意しましょうということを出していくことが大事であると思っている。

このようなアウトプットを今回の報告書に入れるのか、来年度に継続する形で作っていければと思っているので、その視点からも様々な意見を頂けるとありがたい。

(委員)

今まで自治体関係で行っている研修においては、書き言葉と話し言葉とどちらを主として取り組んできたのか。

(委員)

依頼を受ければどちらでも対応してきたが、最近は話し言葉の方が増えていると実感している。これは、話し言葉の場合は、自分がうまくできないと、その場でコミュニケーションが止まってしまうため、その被害がそのまま自分に返ってくるので、相手に伝わっていないことが実感しやすいのだと思う。

一方、書き言葉は、相手に伝わらない文章を書いた人と、それによって被害を受ける人が別人物のことが多いので、なかなか書いた本人が相手に伝わっていないことを意識することができない部分があると考えている。

そのため、話し言葉の方が、研修したときの参加者の参加のモチベーションは高いということと言える。

(委員)

私もやさしい日本語の研修の依頼を受けることが多いが、どちらかというと福祉や教育の領域となるため、圧倒的に話し言葉の研修が多い。話し言葉に関しては、講師が行って、その場で実践しながら、実際の現場の中で簡単にできるようなことを練習したり、その現場に合った問題を作ったりすることが有意義だと思っている。文章を読んで頭の中で考えるのと、やさしい日本語を実際に話すのは違い、頭の中ではこう言えばいいと思っても、実際に話してみるとつまずく方が多い。そういう経験を積むことが、やさしい日本語の普及、広がり、習得につながるのではないかと考えている。

(委員)

我々は職員研修だけではなくて、区内の中学校、高校の生徒にも、出前講座という形でやさしい日本語の講座をしており、その際には先生たちにも一緒に聞いてもらっている。

私が出前講座で行くときには、ワークショップとして、実際に外国の方たちと話してもらっている。例えばそのときに、在住歴が短い方、長い方、様々な方に入ってもらい、最

最終的にその人たちがどのような方だったのかをインタビューして、それぞれに報告をしてもらう。自分が日本語で相手に伝わった、伝えたいことが伝わった、聞きたいことが聞けたということが、それぞれの中で芽生える経験値、体験というものが大事だと思っている。区の職員ともこのような講座をやってみたいとは思っているが、まだ実践はできていない。体験できることが一番いいことであるため、職員の場合は、そのまま研修を受けた後に窓口に出ると、外国人のお客様が実際に来るので、そこで体験して練習することができていると思っている。

(委員)

話を伺っていると話し言葉のニーズが高まっていると感じる。我々でもアンケートを取ってみたところ、やさしい日本語を使っている部署とそうではない部署が分かれてしまっているという意見がある。

市役所や県庁だと、外国人の方が多く窓口に来る部署と、そうではない部署があるが、職員が外国人と接する部署から異動することもあるので、マニュアル的なものなど参考にできるものがあると、職員の中で普及しやすくなると思う。また、職員が自ら練習できるような機会を多く設けるという工夫も必要である。

その他には、やさしい日本語に慣れていない人だと、何をやさしくしたらいいのか戸惑う部分があるので、一定の精度のある自動変換ソフトや翻訳機などがあると指標になってよいという声もあった。

(事務局)

変換ソフトの話は、我々が行ったアンケートの中でも、同様の回答があった。しかし、変換ソフトについては、現実としてどこまで実現の可能性があるのか、そうしたところも踏まえて考えていく必要がある。実際予算が取れるかどうかは別として、そうした観点からの御指摘も頂き、報告書の中で言及ができればと思っている。

(委員)

既にもうやさしい日本語に直すためのアプリなどがいくつか出ているので、その周知を図るというのも一つの施策となるのではないかと。

(事務局)

話し言葉のニーズがあるとの御意見が多かったと思うので、今後の可能性として、入管庁と一緒に何かできるのであれば、取り組んでいきたい。

(委員)

普及啓発ということで、様々な地道な草の根の取組は大事だが、マスコミの力は大きいと思っている。何かマスコミを巻き込んだ仕掛けができるといい。もう一つは、自治体のトップに、やさしい日本語を知ってもらうこと。神戸市でもトップによるイニシアチブがあった。そういう形で、行政のトップである、例えば入管庁長官や法務大臣などから何か発信をしていただけるといいと思う。

以 上