

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2回）議事概要

1. 日 時

令和3年12月13日（月）午後1時02分から午後2時58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：山田専門官，武田国語調査官

4. 議 事

開会

議事

（1）事務局説明

（2）報告書（骨子案）に関する意見交換

閉会

5. 発言概要

【事務局説明】

今回の配付資料について説明をさせていただきたい。資料1は，前回の検討会議の議事概要であり，こちらについては入管庁のホームページ上で公開させていただいている。

資料2は，事前に委員の皆様にも照会し，いただいた回答を項目ごとにまとめ，内容に応じて整理・分類させたものである。また，まとめる際には，第1回の検討会議での御発言についても，関連する項目に付け加えさせていただいた。このような一覧表にすることで，どのような意見があるかわかりやすくはなるが，一方で，文脈から切り離されて文字として記載されることで，内容の固定化や誤解を受けるおそれもあるという懸念もある。しかし，今回は，議論を活発に行っていただくための素材として，委員の皆様から幅広くいただいた意見をこのようにまとめさせていただいた。実際に報告書を作成する際には，心構えや意識の面などは共通して書くようになっていくと思われるので，報告書をまとめる際には工夫をしていきたいと考えている。

今回，資料2の内容を基に議論をいただき，資料3の報告書（骨子案）に肉付けしていくべき内容を検討していければと考えている。また，事前に照会をした際に，参考として送付させていただいた「自治体作成のやさしい日本語（話し言葉）のガイドラインの留意事項一覧」についても，参考資料として配付している。今回の検討会議で議論をさせていただいて，留意事項をまとめたものを作る必要があるというような結論をいただいた場合には，次年度以降，この参考資料を基に日本語の専門家の先生方にも精査をしていただいで，作成していくような形になるのではないかと考えている。

資料2については，やさしい気持ちやコミュニケーションに関してどの委員からも重要

との意見をいただいているため、この内容は、報告書に反映していくものであると考えている。一方で、国がやさしい日本語のガイドライン等を作成するという意見や自動変換ソフトに関する意見などもあった。

ガイドライン等に関する意見については、やさしい日本語をコミュニケーションとして考えた際に、そうしたガイドラインのようなものは採用しづらい、相手の状況を見ながら考えていく必要があるという意見もあった。一方、ガイドライン等が必要であるとする意見は、自治体の職員の方々にとって、ガイドラインのようなものがあつた方が自治体としては取り組みがしやすいというような意見であると思われる。報告書の中でどういう形で両立していくのかという話になると思われるので、この点についても議論をいただきたい。

また、AIを使った自動変換ソフトに関しては、ほかの言語は比較的、語学上のルールというものがあるが、やさしい日本語の場合は、テクニカルな部分と意識面の部分があると思われるため、そうしたコミュニケーション面について、どこまで自動変換ソフトが精緻に変換していけるのかというような部分に問題あるように思われる。この点についても議論をいただければと思っている。

やさしい日本語を活用すべき者として、窓口の職員だけではなく専門職も活用するという意見については、病院や弁護士、学校の先生等を対象とした場合に、それに行政がどう関わっていくべきかという点が論点になると考えられる。

また、話し言葉のやさしい日本語について、社会で広く使われていないこと、商業施設やスーパー、ドラッグストアなど、民間企業を含めて推進する必要があるというような意見があるが、これを誰が対応していくのかという点も論点になってくると考えられる。こうした観点から、行政機関がどこまで対応できるのかというような課題もあると思われるので、議論の中では、そうした観点についても指摘いただけるとありがたい。

今回の報告書については、国だけでなく、地方公共団体、そして地域社会や民間の団体などの取組も盛り込んでいきたいと思っている。報告書の中では、行政が対応する部分、に加えて、民間に向けても、こうしたことを行うのが望ましいといったことを提言していく形になるのではないかと考えている。

資料3の報告書（骨子案）については、「はじめに」の部分で、やさしい日本語のこれまでの歴史、書き言葉のガイドラインを作成するまでの経緯、報告書の目的について記載をしていきたいと考えている。

第1の「やさしい日本語の普及の現状」においては、国、地方公共団体等の取組とアンケート等の調査結果などを紹介しながら、可能であれば、地方公共団体と民間の事例などについても紹介ができればと考えている。

第2の「やさしい日本語の普及に関する課題及び取組の方向性」においては、普及推進のために解決すべき課題、普及推進のための取組の方向性について記載をしていきたいと考えている。先ほど説明した資料2の現状において普及を妨げる要因や心構えなどの内容を記載しながら、このような取組を進めていくというような、大きな方向性をこちらで示していきたいと考えている。

第3の「やさしい日本語の普及に必要なと思われる今後の取組」においては、今回の報告書の結論となる具体的な取組について、短期的に必要な取組、それから中期的に必要な取組という構成で記載していきたいと考えている。すぐに取り組めること、それから、すぐ

には取り組めないけれども重要な取組に分けて記載できればと考えており、短期的な取組については、今後取り組むべき具体的なツールなどを記載していきたいと考えている。

(委員)

議論のたたき台として、事前照会に回答し会議でも意見を出してきたが、今後、報告書を作成に当たり、まとめ方の共通理解をはかる必要があるのではないかと。

(事務局)

今回の検討会議では、日本語の専門の方々ではなく、どちらかというと、様々な現場で普及に努めていただいている方の意見をうかがいながら、取組として不足している点、対応していく必要がある点について、将来的な部分も含め、行政だけではなく民間も含めて、すでに行っている取組なども参考にしながら考えていければと思っている。そうした中で、現場において民間の団体や病院など、様々なところと連携をしながら取り組んでおられる皆様方と検討を行い、こうした取組を更に進めていく必要があるといった内容としたいと考えている。

もちろん、今回の検討会議に参加されていない人の意見もあり、そうした意見も受け止める必要はあると考えている。今後の取組については、そのような意見も取り入れながら進めていければと考えているので、今回集まっていた委員の方々においては、あくまでも今回の検討会議の意見として、今後の取組をどのように進めていくべきかという点をまとめていただければありがたい。

【報告書（骨子案）に関する意見交換】

○「第1 やさしい日本語の普及の現状」に関する発言

(委員)

第1の「国の取組」の箇所について、入管庁と文化庁のみとされているが、その他の府省庁においても、例えば、コロナ関係の様々な資料がやさしい日本語でも作られている。入管庁と文化庁のみではなく、国全体として、その他の府省庁でもやさしい日本語の取組が行われていることを紹介したほうがいい。

(事務局)

他の府省庁で取組が行われていないという趣旨ではなく、あくまでも我々で今回の報告書に積極的に書ける部分として、入管庁と文化庁の取組と書かせていただいている。確かに誤解が生じないように、例えば、第1の1の国の取組のところで、各府省庁も、コロナの関係だとかそういうところで積極的に取組を進めているということにも触れて、具体的に出入国管理庁と文化庁においてはこのような取組をしていると明記するというような形で記載できればと考えている。

(委員)

例えば、昨年度の外務省の国際フォーラムでは、パネル討論のテーマにやさしい日本語がとりあげられている。総務省の多文化共生推進プランの中にも、やさしい日本語の項目が入っており、今年度作成された多文化共生事例集にも記載があるかもしれない。例えば「(3) その他の省庁」というようにして、そこで短く紹介していくのも方法もいいのではないかと。

(委員)

今後、各企業などの民間に対しても取組を広めていくということになった場合には、現状として、国の取組、地方公共団体等の取組以外の内容も書ければいいと思う。

(事務局)

その他の省庁の取組についての構成は、どれだけ集まるかということもあると思われるので、あまり集まらないようであれば、冒頭のところで具体例も提示することも考え、どれだけ見つけることができたかによってどのようにカテゴライズするかを考えていきたい。

民間の取組の例についても、重要ではないかというような意見もいただいている。民間の場合は、ホームページに載っているようなものがあれば、ホームページで公表されている取組例として記載していくことができると思うが、そうしたものがなければ、報告書に会社名などを載せてもいいかとかという調整も必要となる。

いずれにしても、「地方公共団体等」の中には、地方公共団体だけではなくて、それから民間の取組も含んだ内容にしていこうと考えている。

(委員)

フリマアプリを運営する会社のやさしい日本語トレーナーが大手航空会社の社員向けにやさしい日本語の研修をしたというニュースがあり、また、浜松にある自動車部品メーカーが直接外国人社員と接する日本人社員向けのやさしい日本語の研修をスタートしたという話もうかがっている。こうした取組についても少しずつ増えていくと思うので、民間企業の取組も紹介していければ、やさしい日本語の取組をしている方々の励みになると思う。

(委員)

富山県でも県内の企業に対して、やさしい日本語に関する研修を実施している。地方自治体も、取組の方向性として企業に広めていくということを考えているので、そういう事例なんかも記載されると、行政内だけではなく、行政主体で県内の企業にもやさしい日本語を広げていくという方向性も示せるのではないかなと思う。

(事務局)

民間の取組と自治体から民間に広めていく取組については、御存じのところがあれば、委員の皆様からも情報をいただきながら、報告書にまとめていければと考えている。

自治体から民間企業に広めていくための取組という部分は、自治体の取組であると同時に民間企業に向けての取組ともいえる。それを第2の中に入れ込む際には、自治体の取組として入れた上で、「民間に向けての取組」といったように目的を明確にするような形で記載していこうと考えている。このあたりの書き方については、相談をしながら進めていきたい。

○「第2 やさしい日本語の普及に関する課題及び取組の方向性」に関する発言

(委員)

行政職員は、全てのことをやさしい日本語でできると思ってしまったたり、新しい言語を学ぶぐらいに身構えてしまったりすることが多い。やさしい日本語はそういうものではないので、敷居をもっと低くして、チャレンジしてってもらいたいと思っている。この点が普及に向けた課題であり、現在、我々もその部分について取り組んでいる。

(委員)

ほかの部署から「やさしい日本語を作ってください」と頼まれたとき、頼む側が情報の取捨選択や情報の整理をせずにそのまま文章を持ってくることが多い。実際にやさしい日本語を作る際には、情報の整理が一番大事だと思っている。今後、自治体の職員向けの研修資料の中に、情報整理の部分について、「このように情報を整理しました」という内容を紹介した方がいいと思う。そうすることで、職員が情報整理の重要性を知ることができ、また応用例も参考にすることができる。

(委員)

大きなポイントとして、3点お話しさせていただきたい。

1点目は、やさしい日本語の話し言葉と書き言葉の違いについて私が最も意識しているのは、書き言葉は組織でないと対応できないという点。書き言葉は、一人の人が書いてできるものではない。その一方で、話し言葉は、一人の人が気持ちを持つことができるといえるところが、話し言葉と書き言葉で最も違う部分であるということを、話し言葉と書き言葉のポイントとして押さえるべきであると思う。

2点目は、今回の議論の中心となる部分であると思うが、やさしい日本語を誰に対して広めていくかという点。私たちのNPOでは、行政に対して、専門的な福祉領域とかの業界団体や専門職組織に対して、民間団体に対してという3つの戦略を立てて活動している。

行政に対するやさしい日本語の話し言葉の普及について課題になっていると感じる部分は、例えば、市役所に電話をすると、はじめに電話交換の人が対応するが、この方が、やさしい日本語を話すことができない。市役所の総合窓口の人が話すことができない。なぜかと聞くと、業務委託を受けているからと答える。その電話交換の人は市役所の職員ではなく、業務委託を受けている方々であり、その人たちが一番最前列で外国人の対応をしている。その方々の仕様書の中に接遇研修は入っているが、やさしい日本語については記載されていない。一方で、その市役所の課長職や正職員はやさしい日本語の研修を受けている。このように行政一つとっても、「市役所の職員」として動いているが、実際は民間の方々も入っていて、そこに分断があると感じている。役所の名前で働いている人が、実際は民間の方であり、この方々がやさしい日本語を話すことができない。そのため、入り口のところで詰まってしまっているなということを行政の窓口でよく感じる。東京都内の自治体などでは、課長職や正職員はほとんどの人がやさしい日本語の研修を受けたと答えるが、その人たちは、実際は部屋の奥にいて直接の住民対応をされているわけではない。書き言葉は奥にいる方々が考えられるので、普及していくとは思いますが、そういった構造についても考えていかないと、話し言葉を行政内で普及させていくのは難しいと感じている。

また、業界団体についても同じで、例えば、保育園や幼稚園、保健所や学校などをはじめ、公共性の高い医療・福祉・教育的なサービスには「専門職（保健師・看護師・保育士・教員）」など行政の枠に入らない様々な人が関わっている。こうした方々にもやさしい日本語のニーズはあり、保健師会とか看護師会とか医師会などに、地方の役所からでも、入管庁からでもいいので、研修ができますよといった公的な働きかけがあればいいと思う。行政と一口でいっても多様な方が関わっているため、多様なアプローチで普及を進めていかないと、一人一人にやさしい日本語は広がっていかないのではないか。

そして、3点目として、やはり民間企業の力を借りていくというのは、新しい方向性として普及のために必要ではないかと感じている。

(委員)

現場で直接サービスをしている部署は、非常に忙しく、目まぐるしく変わる制度に対応するのに精いっぱい、まずは、住民の多くを占める日本人への対応をとりがちである。その上で外国人の方への対応をしていくということになると、どうしても優先度が後になってしまう。そのような現場の職員が積極的に研修を受けられる、受けなければいけないようなシチュエーションを作らないと、やさしい日本語はなかなか広がっていかないのではないか。入庁した全ての職員の新人研修にやさしい日本語を取り入れているという話もあるが、そういった取組は本当に素晴らしいと思う。

(委員)

誰にやさしい日本語を広げるかという話になったときに、やはり、まずは国家公務員、地方公務員という、公的機関の人から広げていくべきであるということをはっきり打ち出してもいいと思う。民間にも広げるという部分を強く出しすぎると、自分たちの研修をせずに、民間への働きかけばかりをするとおそれがあり、そうすると本末転倒という気がする。そのため、民間に広げるという部分はあまり強く出さずに、まずは行政が自らやります、お手本を見せましょうという形の方がいいと思う。

(事務局)

まずは公務員というところから入って、それから、更に広げていこうという部分は、報告書をまとめるに当たって、大事なポイントの一つになってくると思われる。そのような方向で取りまとめてよろしいか。(異論なし)

また、総合受付の話だけではなく、例えば、前回、一元的相談窓口などに外国人が来た際、その後の資料が多言語化されていないので、申請書を書くことに苦労するという話もあった。資料2の申請手続などの業務フロー全体でやさしい日本語が活用できるようになるとよいという意見についても、報告書の中に記載していこうと思っている。まずは公務員・行政からというようになると、その行政の中でも、職員ではなくて委託事業者など、そのような部分も含めて行政であるといったところまで書き込んでいこうと考えている。そのような方向で取りまとめてよろしいか。(異論なし)

(委員)

研修マニュアルのようなものを作るときに、非正規の人を研修対象にしない自治体が多い。今回の報告書というよりは、実際に研修マニュアルを作成する段階の議論なのかもしれないが、非正規の人も窓口で接する人は全部対象にするべきというようなことも入れていく必要があるのではないか。

(事務局)

実際にマニュアルを作成する際には、そうした形になると思うが、今回の報告書の中でも、例えば、「やさしい日本語のマニュアルに書き込む必要がある」などと記載しておく、その後につながっていくため、そのような記載をしていくことも考えたい。

(委員)

やさしい日本語には限界がある、できないところもあるということをはっきりと示す必

要があると思っている。総合案内などの入り口のところではすごく有効な手段ではあるが、制度の詳細や相談業務の中身に入ってきたときに、全てやさしい日本語で対応できるのかというところではない。そのやさしい日本語の的のようなものをきちんと認識した方がいいと思っている。我々がよく言っているのが、日本語を理解できるレベルが低い、高いという基準と話題の専門性が低い、高いというようなマトリックスで処理をしたときに、やさしい日本語で対応できるのはこの辺りだということがわかれば、通訳が要するところはここですといったことや、この部分は普通に日本語で話すことができる人たちもいるといったことがわかったりする。そして、やさしい日本語はかなり広い範疇を対応することができる、ただし、専門性が高過ぎるところは、やさしい日本語では対応することができないというようなことを、先に提示して見えるようにできると、入り口だけでもやってみようというように、始めるちょっとしたきっかけになると思う。その見える化については、在住の外国人に対する日本語能力に関するアンケートと組み合わせ、やさしい日本語で対応できる範囲はかなり広い範囲で使用できるものであり、気軽に使うことができるものである、というような見せ方ができればと考えている。

(委員)

やさしい日本語は万能ではないということ、方向性として示しておくことも大事。医療領域では、絶対に医療通訳が必要なことはある。外国人相談の場面でも、日本語がすごく上手な外国人の方でも、母語でしゃべる権利があるので、やはり通訳を付けて相談対応をするということも大事である。先ほどのマトリックス的なものが今回は記載することができない場合でも、そういったことをこの報告書に書いておくということは大事である。特に書き言葉ではなく、話し言葉については、この点が大事であると思う。

(委員)

背景知識があれば、ある程度専門性が高い内容でも、やさしい日本語が使える。例えば、年金や健康保険などの制度についてすでに理解があるなら、初めて手続をするときでもやさしい日本語で対応できると思う。これは、お互いに知っているテーマ（例えば漫画、アニメなど）について、初級レベルの日本語学習者同士でも日本語で話が盛り上がっているのと同じ現象だと思う。

そのため、例えば、地域の日本語教室で学ぶ内容や日本語の教材の中に、国が発信したい内容（例えば健康保険制度など）を組み込んだ方がいいと思う。ある程度、国が発信したい情報を外国人住民に覚えてもらえば、その後、彼らが実際に窓口で何か手続をする際に、窓口職員がやさしい日本語でも対応できるケースが多くなると思う。

(委員)

話し言葉というよりは、書き言葉に近い意見になるかもしれないが、研修などで、自治体なり国際交流協会の方に話をうかがうと、国際課など多文化共生業務を担当している課では、すべての行政文書をやさしい日本語化することはできず、一方で、ほかの課では、やさしい日本語自体が職員にあまり浸透していないという現状が見えてくる。そのため、本来ならば、福祉の担当課で責任をもってやさしい日本語化すべきものも、多文化共生業務の担当課に翻訳依頼のような形で回されたり、そもそも各担当課が、「この文章はやさしい日本語化した方がいい文章である」という考えに至らずに難しい文書をそのまま出したり、難しい表現のままで話をしてしまったりしているという実態がある。そのため、

「この制度はどちらかというと外国人の方にも多く使われる制度であるので、これについてはやさしい日本語化をする必要がある」、「外国人対応用の資料を作る必要がある」という目安について、例えば、国から発出されている文書に印を付けた方が広がりやすいのではないかという意見も聞くことがある。公的機関の職員からやさしい日本語を広げていくということであれば、常にその職員が受け取っている文書について、「これはやさしい日本語にした方がいい文章」、「外国人向けの資料を作った方がいい文章」といったように発信していく仕組みがあると、効率的に広がるのではないかという印象を受けている。

(委員)

文章については組織で対応して作っていくというところがあるので、そのような取組もありえると思うが、やはり話し言葉の方は個人で対応していくことになる。少しでもやさしい日本語で話すと、それは、30%でも、20%でも相手に伝わる。だから、ゼロじゃないところでどう持っていくか、そのために、気軽さというのを意識している。我々は敷居については低く、気軽にできるようにしたいと思っている。話し言葉で基準というのを決めてしまうと、自治体の職員は、全部をやらなくてはいけないと考えてしまうのではないかと思っている。

書き言葉についても、誰かに頼んでやってもらうとか、これをやらないといけないとなっていると、気軽さ、チャレンジ精神というのがなくなってしまう。行政は、10種類の文書を出しています、10種類ともやさしい日本語化しますというようなことを目指してしまふところを、まず、印を付けて必要なのは5個ぐらいですというようなことをイメージされていると思うが、実際にはその5個を全部できる人がいるかどうか、それぞれの部署で問題となってくる。多文化共生業務の担当課が全部やってくれるならばいいが、そのようなマンパワーもないので、各窓口に対しては、気軽にチャレンジしてみませんかというなお誘いの仕方を我々は採らせてもらっている。

(委員)

社会福祉協議会から依頼を受けて、県単位の社会福祉協議会にやさしい日本語の研修をしたが、全市町村の貸付窓口の担当への研修が終わった後に、社会福祉協議会の部長から「この前、県の社会福祉協議会に電話が掛かってきて、ある職員がその電話に向かって、一生懸命やさしい日本語を話していた。それを、そこにいる職員全員が聞き耳を立てて聞いていた。それだけでも意味があったと思う」というお話をいただいた。この話を聞いたとき、一方的に研修を受けるより、誰かがやさしい日本語で話している場面を周りの人が聞く方が、波及効果は高いのではないかと感じた。話し言葉は、一人一人の問題であるため、話し言葉のやさしい日本語を取り入れることができる人がまずはやってみて、それを日本人同士が横目で、又は聞き耳立てて、なるほどと聞く方が、普及に対する効果は高いのではないかと思う。そのため、接遇研修の中にやさしい日本語を入れていくということは大事ではあるけれども、同時に、誰かが率先してしゃべれるようなキーパーソンのような人を行政内に育てていくようなことがあればいいと思う。特に基礎自治体で、小さい町であればあるほど、そういう人が一人でも二人でもいると、非常に汎用性があるのではないかと考えている。

(事務局)

その制度を使う外国人が、その自治体にどれだけいるのかということは、自治体によっ

て異なってくる。いずれの制度であっても、この制度はどの自治体においても外国人への親和性が高いといえる話にはならないと思われる。そのため、書き言葉であっても、ここまでは外国人向けだ、だからやさしい日本語にした方がいいという基準を、どういう形で作るのかというのは、なかなか難しいのではないかと理解している。

第2の2には、今回の会議でも意見が出された、やさしい日本語に限界がありますというような話や多言語化との併用の話、他ツールとの併用の話など、そうした内容も入れていければと思っている。

それから、前回の検討会議でも意見が出ていたやさしい日本語を活用するメリット、これをどう伝えていくかというのは、非常に大きな要素になってくるとと思われる。この部分についても、ここに書き込んでいくような形にしたいと思っている。

また、全国レベルでの業界団体などを通じて広めていくとの御指摘については、入管庁のみではなく、各省庁に依頼をして、各省庁から各関係団体というような形が有効と思うが、それだけではなく、自治体の皆さんに協力いただいて、自治体の中でのそういう団体に働きかけをしていただくということも有効ではないかと思っている。今回の報告書の中には、このような内容についても盛り込んでいくことも検討したい。

○「第3 やさしい日本語の普及に必要と思われる今後の取組」に関する発言

(委員)

「外国人と話すときに、どう話せばいいのか分からない」と考えている職員もたくさんいる。初級日本語クラスでは、日本語にまだ慣れていなくても、授業についていくことができる。なぜなら、担当の先生が絵やジェスチャーなどを巧みに使っているからだと思う。

そのため、学習者研修資料を作る際にも、初級日本語レベルの授業の様子を見せてほしい。初級日本語レベルの外国人とコミュニケーションを図っている様子を、実際に職員の人に見てもらい、「このように話をしたらいい」というイメージを持ってもらいたい。

(委員)

初級レベルの動画や上手に外国人対応をしている映像など、やさしい日本語を実際に使ってコミュニケーションをしている様子を15分ぐらいの研修用動画として共有できたら、おそらく色々ところで使ってもらえると思う。自分の研修では、自分で許可を取って使用しているものはあるが、公的な機関がどこかに動画を上げて、皆さん使ってくださいというようにすると研修がやりやすいのではないか。

(委員)

まだ外国人と接触する経験がない方がいるということも、やさしい日本語の普及を妨げる大きな要因となっている。これはどうしようもない面もあるが、今後、近いうちに外国の方と接触する機会は必ず増えますよ、ということを伝えること。もう一つは、英語が絶対通じると信じ込んでいる人がいるので、そうではないということを伝えることが、短期的にはすごく大事であると思っている。

(委員)

短期的には、研修のための教材やビデオなどを作ることが有効であると思う。外国人の人口だけでなく日本人の人口も少なく、一人で複数の業務を兼任しているような小さな町がたくさんある。特に、そういった町の職員が見たときに、なるほどと思えるような研修

教材を作ると意味があると思う。

東京でも比較的大きな町、23区などではやさしい日本語に取り組んでいるが、同じ東京でも外国人の少ない小さな自治体では、やはりこうした取組を理解していない。ほとんど外国人も来ないし、そんな取組は必要ないというところにもやさしい日本語を広げていけないといけない。そのためには、これから外国人は増えていきますということを伝え、そうした人たちにも使いやすい行政職員向けの研修ビデオのようなものが短期的には必要になってくると思う。

動画を作るのであれば、誰でも使える汎用性を意識するのではなく、この場面でこう言えればいいんだという、具体的なシチュエーションを写した実用的なものにした方がいい。例えば、外国人の方々は、比較的若い人が多いので、ライフステージの中でも前半部分のところで困る人が多い。母子手帳が分かりませんか、保育園って何ですかといった話も多いため、もし場面を選ぶのであれば、ライフステージの中の前半部分、教育領域など、そのような場面を設定して選んであげると、外国人が少ない小さな町の職員も見てみようという気持ちになると思う。

(委員)

ガイドラインであるとか、言い換える例などを場面ごとの文書で作ってしまうと、辞書のように読まれないので、文書版については、薄いものでいいと思う。動画については、自分もすごくいいと思っていて、やはり百聞は一見にしかずということもあり、誰かが話をしている場面を見ると、我が事のようにイメージをしやすいと思う。

(委員)

行政機関の部署ごとでおそらく対応する人が違うので、その業務内容に沿った形の会話例のようなものがあつた方が具体的に活用しやすいと思う。

(事務局)

動画については予算的に厳しい面もある。予算が取れるかどうかは別として、今回の報告書には、その部分はしっかり書き込んでいければと思っている。

加えて、AIでやさしい日本語に翻訳するという話がいったいどこまで実現可能なのかということも、今回議論をしていただければありがたい。このようなツールがどこまで開発できるのかというところも課題としてあるのではないかと考えている。他の言語のAI翻訳は、言語の法則性に基づいて翻訳されるということになるので、ある程度AIで対応可能ではないかと思うが、話し言葉のやさしい日本語となるとどこまで精緻なものができるのかというところがあり、報告書でどう言及していけばいいのかということについても議論いただけるとありがたい。

(委員)

AI翻訳機については、あまりうまくいかないのではないかと考えている。まず、どのような機能を持たせるのかよく分からない。仮に、完璧なものがあったとしても、使われるのかどうかという点にも疑問がある。話し言葉のAI翻訳であれば、相手がベトナム人なら、ベトナム語のAI翻訳機を使い、中国人なら中国語のAI翻訳機を使うほうがいいのではないか。やさしい日本語のいい点は、自動翻訳機を通さなくても、そのまま対応できるという早さにあると思う。そのため、早さをいとわない現場であるならば、翻訳機でベトナム語や中国語などその方の使用言語に翻訳をすればいいのではないか。

(委員)

私も同じ意見で、AIで読み込むだけのやさしい日本語の語彙の蓄積がないのではないかと。また、方言などが入ってくると全く使えなくなる。やはりやさしい日本語のいいところは、日本語母語話者の人が、意識をすれば話すことができるという部分になると思うので、そこに重点を置かないで、AI技術に頼るとするのは、本末転倒であると思う。

ただし、書き言葉に関しては、あった方がいいというのはよくわかる。特に府省庁が使う語彙集などは、紙ベースのものなので、一元的に検索できるようになるといいとは思いますが、法律や制度なども変わってくるので、現実的には難しいのではないのではないかと思います。

(事務局)

AI翻訳について、書き言葉の方はある程度整理ができているものなのかどうか、教えていただけるとありがたい。

(委員)

書き言葉のやさしい日本語というのは、かなりパターンが複雑ではあるが、例えば、学校のお知らせのようのものであれば、冒頭に7、8行、意味を持たない挨拶などが入っている。この挨拶を自動で削除するようなものを、やさしい日本語の変換システムとするのであれば、これは簡単にはできるものではない。AIが自分で判断して、不要な部分を取り去っていくようなことを機械で行うのはとても難しいと考えている。学校のお知らせに限らず、公的な文書にここまで細かい情報は要らないだろうというような、詳細な情報が多く載っていると、文書は読みにくくなっていくものであり、それを機械が自分で判断して削除していくことはとても難しい。そういったところが書き言葉のやさしい日本語の難しい部分であると考えられる。すでに書き言葉のガイドラインを出しているが、このガイドラインでいうところのステップ2（難しい言葉や表現を言い換える）については、簡単に機械化することはできると思う。難しいのは、ガイドラインでいうところのステップ1（情報を整理して、日本人にわかりやすい日本語に書き換える）の部分であり、この部分ができていることが文章の乱れている原因になっている。そのため、ステップ2については、人間が作業しても簡単にできると思うが、本質的に難しい部分については、やはりAIで対応していくのは難しいのではないかと思います。

(委員)

動画については、動画制作を業者に委託するとなると、高額になってしまうのではないかと思います。私の大学のゼミと行政で連携したワークショップの中で、やさしい日本語でうまくコミュニケーションできた例と失敗してしまった例をスキットという形で動画に撮ってみようかという話もある。もしかしたら、大学やNPOなどと連携して動画を作成していくというのも一つの方法ではないか。

(委員)

リーディング・チュウ太は、言葉を入れたら、その言葉がJLPT（日本語能力試験）基準でどのレベルかを表示してくれる。しかし、ハイレベルの言葉に関して、同じような意味を持っていて、より低いレベルの言葉を示す機能がない。そのため、「この言葉の方がもっと分かりやすいですよ」とお勧めしてくれる機能があれば、書き言葉でも話し言葉でも、参考になるのではないかと思います。やさしい日本語を使うとき、現場で初めてどんな言葉が

やさしいか考えるよりも、事前にそのようなツールを通じて、現場で使うことができるような言葉の「やさしい日本語版」を用意した方が話すときでも、書くときでも役に立つと思う。

(委員)

入管庁で開催された「外国人との共生社会の実現のための有識者会議」から意見書が提出され、その中で、いろいろな提言が出されていて、「やさしい日本語検定の創設等を検討する」という記載もある。これについて委員の方々はどのように思われているか。

(委員)

検定や資格などで取り組んでいる人を職場で励ましていくというような形であるならいいかもしれないと思うが、例えば、アメリカでやっている取組は、むしろ逆で、ひどい文書に表彰を行って、そのような形で、その部署に改革を促すというようなものである。このように上手くできる人に検定を与えるという例を私は知らないで、これがどのように機能していくかどうか分からない。

(委員)

検定を民間で作る、そこで認定をするというのは自由であると思う。そういうものがあるっても仕方がないのかなと思うが、国の政策として、この検定をすることによって普及が図られるのか、また、その検定の基準はどうやって決めるのかというようなことを考えると、あまりに現実的ではないのではないかなと思う。学んでください、話してくださいというような方向性を示していくというのが国の政策としては精いっぱいなのではないか。個人的には、この検定という部分については非常に懐疑的である。

(委員)

私も検定には懐疑的で、英語検定や中国語検定みたいなものになってしまうことを心配している。やさしい日本語は、もっと気軽なもので、ちょっとしたマインドの違いで話すことができるようになるものなのという気持ちがある。もし、そういった検定のようなものを考えるのであれば、語学検定のようなものではなく、もっと楽しめる、続けていったら楽しくなるような、そういった工夫と仕組みの方がやさしい日本語の普及につながっていくのではないかな。

(委員)

有識者会議の委員の方にどのような趣旨か聞いてみたところ、例えば、自治体などで、住民に自分たちのまちのことをもっと知ってもらって、愛着を持ってもらう「〇〇検定」といった取組があったりする。本格的な検定試験というよりは、やさしい日本語を広報する一つのツールとしてのアイデアとのことだった。

(事務局)

これまでの議論を聞き、やさしい日本語の取組は、多言語対応との組合せが必要になってくるものであると感じている。また、研修用動画については、手作りのできるかどうかも含めて検討を進めたい。

やさしい日本語検定の議論については、正しく、楽しくやさしい日本語に触れてもらうなど、普及のための検定といった形が望ましいというように理解し、今後施策に取り組んでいきたいと考えている。

(委員)

文化庁で新しい「公用文作成の要領」を作成していて、その要領の中でも、やさしい日本語の位置付けに言及されていると聞いている。どのような内容になっていくのか。

(事務局)

公用文作成の要領というのは、国の公用文作成における注意事項について記載された要領であるが、これを約70年ぶりに見直すという議論を文化審議会の国語分科会で行っていただいた。

これは、一義的には日本語を母語とする方々に向けた公用文が対象になっているものであるが、やはり日本語を母語としない方たちのことも当然意識すべきであるということで、やさしい日本語についての言及もある。簡単に説明させていただくと、文書の目的、媒体に応じた言葉を用いるという部分で、日本語を母語としない人々に対しては、平易で親しみやすい日本語（やさしい日本語）を用いると記載している。

やさしい日本語そのものに深く入ろうとするような内容ではないので、今後、本検討会議の議論、やさしい日本語に関する社会のいろいろな動きなどを踏まえながら、新しい要領を参考にしていればよいと思っている。

以 上