

話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議（第1回）議事概要

1 日 時

令和4年8月29日（月）午前10時00分から午後0時00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

（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

委員紹介

議 事

（1）事務局説明

（2）意見交換

閉 会

5 発言概要

【事務局説明】

やさしい日本語の取組については、1995年の阪神・淡路大震災以降、外国人に対して災害時における情報伝達を迅速に行う手段として始まり、その後、新潟中越地震や東日本大震災等を経て全国に広がった。また、2006年の「生活者としての外国人」に関する総合的対応策において、やさしい日本語の普及に関する記述があるものの、具体的な普及についての取組は余り進んでいる状況ではなかった。

その間、日本に住む外国人は3倍に増え、国籍も多様化し、外国人が日本で安全に安心して生活するには国及び地方公共団体からのお知らせなどを正しく理解することが必要と言われている。これまでの調査によると、日本語を日常生活に困らない言葉とした外国人の割合は63%で、希望する情報発信言語として、やさしい日本語を選んだ外国人は76%となっている。

こうした状況の中で、文化庁と出入国在留管理庁は、共生社会の実現に向けたやさしい日本語の活用を促進するため、多文化共生や日本語教育の有識者、外国人を支援する団体

の関係者などに集まっていただき、在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインに関する有識者会議を開催し、書き言葉によるやさしい日本語ガイドラインを取りまとめ、2020年8月28日に公表している。

その後、やさしい日本語の普及を一層促進し、効果的な方策を検討していくために、これも文化庁と出入国在留管理庁で、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を開催し、報告書を2022年3月に取りまとめている。この報告書は、普及のための行政が行う取組として何点かの提言事項が載っており、その提言事項の中には、「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」の取りまとめや、研修教材の作成というものもある。

このような背景を踏まえて、先ほど挙げた報告書の指摘のうち、「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」の取りまとめや、研修教材を作成していただくために、今般、会議を開催した。

この会議の目標は、資料1にあるとおり、「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」において、話し言葉のやさしい日本語は、書き言葉とは異なり、コミュニケーション手段としての側面が強いと指摘されており、書き言葉とは異なる話し方であるとか、あるいは身振りなどを踏まえた「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」や、職員用の研修教材の開発の在り方を取りまとめ、情報提供の促進に資することを目標としている。

【「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」骨子案に関する意見交換】

○「はじめに」に関する発言

【事務局】

今回は、2020年に策定された「やさしい日本語ガイドライン」というベースの上に、昨年度の会議において、話し言葉のやさしい日本語についての提言がなされているので、これを基に事前に資料6「「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」骨子案(案)」を用意させていただいた。「はじめに」の位置付けについて、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」というものがあるので、こちらの別冊にしてはどうかと考えている。ガイドラインは第2章において、ガイドラインの目的として書き言葉に焦点を当てる旨記載されていることから、今回の別冊は、話し言葉に焦点を当てた内容としてまとめたいただければと考えている。

また、国が話し言葉の留意事項を取りまとめる目的は、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書においても、普及のために行政が行う取組として、「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」の取りまとめが挙げられている。話し言葉のやさしい日本語が外国人と対面した際のコミュニケーション手段であることを踏まえつつ、情報の整理等を含めた話し言葉のやさしい日本語についての留意事項を取りまとめ、国から公表する必要があると考えている。

なお、対象者は、資料2の「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」において、

国や地方公共団体の職員を対象にするとともに、学校や外国人が働く企業等でも活用されることを期待するとなっているため、同様にすべきと考えている。

【委員】

「はじめに」に関する今の事務局からの説明について、委員の意見はどうか。

【委員】

事務局から説明を受けたが、その形で私が意図していたことはカバーできると思う。

まず、これから作る留意事項について、使用者に向けてのメッセージが必要と思った。国がやさしい日本語の普及にかなり積極的に関わっていくという姿勢、それから、書き言葉でなく話し言葉にフォーカスして、やさしい日本語に関する留意点を取りまとめる、そういった自治体独自の取組は今までもあったものの、国として推進するという姿勢を示すことが必要だと思う。その辺りについて、これまでの経緯を簡潔に、それから目的、対象者を明確にするのが良いと思う。

【委員】

この留意事項が国、地方公共団体や学校等で働く人をまずは対象にするのであれば、ガイドラインがあつての別冊ということでもよいと思う。

というのも、地方公共団体の職員は、思考やものの組立てについて、書き言葉から入るため、そこで基本的な部分はインプットしてもらい、「住民に対するときには」とした方が入りやすいので、ここは様々な考え方があろうと思うが、私としては今の説明に違和感はなかった。

【委員】

別冊という言い方で引っ掛かるのであれば、言い方をまた考えればよいと思う。とりあえず、前回のガイドラインが書き言葉であるということがこの表紙では分からないので、前回は書き言葉で、今回は話し言葉というのが一発で分かるような配置又は書き方になっていけば良いと思う。

【委員】

別冊という位置付けにするのであれば、書き言葉に劣るものではないという見せ方をした方が良いと思う。実際、窓口立つ職員は、書き言葉よりも話し言葉の方がメインになってくると思うので、そこも非常に重要ではないかと考える。

【委員】

私の意見は二つある。

一つ目は、書き言葉編であるガイドラインを出したということのインパクトが非常に大きかったため、そこに対して今回出すものが混乱を生まないようにしなければならない。今回集まっている委員は、行政とか現場に近い実践者が多いことから、別冊という位置付けにした上で、より実践的なものを提示し、かつ、これは研修のためだということを連動して見せた方が良い。「やさしい日本語のガイドライン」と、今回の「話し言葉の留意事項」とで、何が違うのかということが分かりにくくなってくると思うことから、ガイ

ラインの別冊としても、「別冊 職員のための実践編」か「研修編」というような形で分かりやすいものにして、これは、より現場の人たちが日々使えるのだということを打ち出すタイトルを付けることが良いと思う。

二つ目は、対象というところについて、地方公共団体の職員を対象にすることを明示に賛成である。ただ、体制が作られていく中で、対象者に企業で働く人などを含めて、より広がりを持たせることや、目的のところの最後で、ほかの人たちも使えるようなものを示すことが大事である。よりやさしい日本語が広がった2022年度版で出すということであるならば、現場の職員がこっちを手にとって、更に自分の力を付けようというように思えるもので、現場の職員に近い人たちが作ったのだということが分かるようなもの、これが公務員から広がっていくようなもの、このように位置付けられたら良いと思う。

【委員】

「はじめに」のところで、今回の留意事項の位置付けについて、ガイドラインとの関係をどう整理するのが大きな論点だと思われる。事務局からの提案としては、2020年のガイドラインという大きな柱があり、それにプラスアルファするものだという位置付けであったが、意見はあるか。

【委員】

実践編というような形で見せるなら良いと思うが、別冊という位置付けが小さいと思う。

【委員】

話し言葉と書き言葉では、書き言葉がメインで話し言葉がサブみたいになるのは良くないので、表現というか、位置付けのところで工夫していく必要がある。何か書き言葉という広大なものがあって、そこに話し言葉が付くものではなくて、むしろ話し言葉というのはやさしい日本語のすごく根幹的なものであり、外向けにサブと見えないように、話し言葉と書き言葉が見えるようにした方が良いと思う。

【委員】

先ほど実践的な方向性を打ち出すものという位置付けも加えた方がよいという提案があった。二本立てとまでいかないが、プラスアルファのように小さなものでもないという、そういうアイデアはあるか。

【委員】

実践色を打ち出していくのか、それとも、完全にスタイルが書き言葉と話し言葉で別物だということを出していくのかで、出し方が変わるのではないかと思った。

また、やさしい日本語なので、とにかく分かりやすさが一番大事だと思うが、元版のガイドラインのところに書き言葉編というのを追加して、新しい版には話し言葉編というタイトルで出せば、その方がもう一目瞭然で違いが分かると思う。そのような追加したものがどう違うのかと明示した方が良いと思う。

【委員】

ガイドラインという言葉もここでも使う必要はないと思う。

書き言葉は、組織として決めていく必要があるの、しっかりとした明示的なものを出して、この場合はこうです、その場合はこうですと示す必要があるが、話し言葉は場数を踏んで、マインドで実践していくしかない。そのために研修を受けることは良いが、こうあるべきというガイドラインを出すのは違うと考える。ここでは最初にタイトルをどう付けるかという方向について議論して決めた方が良い。

これは個人的な意見であるが、ガイドラインという言葉は、恐らくコミュニケーションであるとか言語学とか、更に広い方々の力を借りないと示すことはできないと思う。話し言葉は、そういう意味ではもっと柔らかいものだと思うので、その辺のことをオーソライズした上で、やさしい日本語の話し言葉がとても柔軟なものであるというメッセージが強く出るような形になると良いと思う。

【委員】

別冊という見せ方でも良いが、サブ的な感じは出したくない。話し言葉、書き言葉ができて、現場で実践してみよう、話しながらやさしい日本語をやってみようというように、何か見せられれば良い。

【委員】

「実践編」というと書き言葉も含まれてしまうので、「実践編」ではなく、「話す方」と「書く方」をはっきり分けた方が良いと思う。

【委員】

一つの提案として出ているのは、2020年は書き言葉で、今回は話し言葉だということを出し出すことで、なぜ今回新たなものが出てくるのか。それを分かりやすく説明ができるという話だと思う。

【委員】

話し言葉と書き言葉の区別をきちんとうたった方が良いが、話し言葉と書き言葉の優劣を付けるのではない。そもそも2020年のときに、話し言葉までカバーできなかった経緯がある。基本的なやさしい日本語への変換の仕方や、そのような考え方は、話し言葉を考えるときにも通じる場所があるため、それをベースとしながらも、今回発展的に話し言葉をカバーしていくことを前書きに入れたらと思う。

【委員】

話し言葉と書き言葉の共通的に知ってもらいたいところをどう扱うのか。どちらがメイン、サブという話ではなく、ガイドラインに書いたこととの重複を恐れずに、ガイドラインという言葉は今回使わないけれども話し言葉についての留意事項として出すというイメージかなと思って聞いていた。そういう整理が付くのであれば、引っ掛かる場所はないと思う。

【委員】

ガイドラインとの関係を、この「はじめに」には当然明示する必要がある。そのときに

重なる部分もあるが、話し言葉には話し言葉固有のテーマや内容があるということを明示すればよいのではないか。その上で最終的なタイトルをどうするかは第2回のときに再度議論したい。

【委員】

書き言葉と話し言葉で共通する留意事項についても記載するということがか。

【委員】

どこまで記載するかは書きぶりにもよるが、ガイドラインと重複する部分があるとしても、それよりは簡単に書く必要がある。同じことを書くと、もう一つのガイドラインになるので、そこまで書く必要はないと思われるが、実際のスキル、マインドの面で、書き言葉にも重なるところを省略しない方が分かりやすいと思う。

【委員】

最終的には心構えの部分だけが書き言葉と話し言葉の違うところであり、そこが結構大事だと思う。また、そこが留意点だと思うので、余り読んだ人が混乱しないようにする必要があり、多くの書き言葉のルールを、話し言葉の留意点に付けるとなると、読んでいる人にとっては、別冊であろうが、補完であろうが、混乱を招くのではないだろうか。

【委員】

今回の委員の議論だと、どちらかという重複する部分は簡略に載せるものと受け止めた。同じものを載せると、ガイドラインと同じということになりかねないので、そこは工夫する必要があると思う。

○「1 普及の現況」についての発言

【事務局（出入国在留管理庁）】

内容については、国等の取組とアンケート等の結果というものを想定している。

例えばアンケート結果の年齢別の数字等を、ピックアップして載せてはどうか。

【事務局（文化庁）】

参考資料「令和元年度「国語に関する世論調査」の結果の概要〈抜粋〉」は、令和元年度に文化庁が実施した「国語に関する世論調査」のやさしい日本語に対する認知度調査の結果であり、関連調査事項は2点ある。

まず1点目であるが「やさしい日本語で外国人に対して伝える取組の存在を知っているか」という問いに対して「知っている」が3割、「知らない」が7割という結果になっている。

日本語教育や多文化共生関係者の間では、やさしい日本語という考え方が浸透しつつあるが、一般の国民にはまだまだ認知度が低い状況なので、更なるやさしい日本語の普及に関する取組が求められる。

次に2点目として、在住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だと思うかという問いに対して、「様々な国の言葉で情報提供をする取

組」が6割弱、次いで「やさしい日本語で分かりやすく伝えようという取組」が5割弱という結果が出ている。多言語による情報提供と並んで、やさしい日本語が必要であるという結果となっており、やさしい日本語で分かりやすく伝えることの必要性は認知されつつあると考える。

また、日本語学習、日本語教育の必要性についても、併せて必要な取組として挙がっている。今後は定点調査も視野に入れ、関連調査の検討を考えている。

【委員】

文化庁の調査を見ると、20代で認知率が低くなっているので、例えば新人研修等、研修の絡みで載せたら良いのではないかと思う。

【委員】

先ほど事務局の説明の中で、昨年度の報告書に載ったものを再掲するような説明があったと思うが、それは去年の報告書の「第1 やさしい日本語の普及の現状」のことか。そうすると分量が多いが、それをここに載せるということか。

【事務局】

どうしても必要なところは、そのまま載せるが、例えばアンケート結果の年齢別の数字等については、ピックアップして載せてはどうか。

【委員】

そうすると、去年の報告書でいうと、「第1 やさしい日本語の普及の現状」のうち、「2 アンケート等の調査結果」の部分ということか。「1 国等の取組」だと、具体的な国や自治体、民間団体の取組がまとめてあるが、そこではないということになる。

【委員】

やさしい日本語を普及するのを妨げるような要因を載せてはどうか。現場からは、「やさしい日本語って、こういうことが難しいな。」といった声が上がっている。例えば、「難しい言葉を使わない」というが、どんな言葉が難しく、どんな言葉がやさしいのか、現場でそこが分からなければ、やはりやさしい日本語を使わなくなるのではないかと思う。そのため、この資料の全体の流れとしては、その不安をなくしていく構造で良いのではないと思う。

一昨年から、やさしい日本語の会議等をやっているが、皆、役所で使い慣れている言葉をそのまま使い、自分が使っている言葉は、難しいと感じなくなってしまう。そのような状態では、「この言葉は難しいですよ。」と言われても全然ぴんとこないと思う。現場で、「この言葉はどんな言葉に直せばいいのか。」と聞かれたときに、私は答えることができなかったが、もしそのようなときに、「こういう言葉を使ってください。」と案内できるようなものがあれば、もっと普及が進むのではないかと思う。

【委員】

次の2に「やさしい日本語の普及に当たっての視点」という項目があり、そちらの方が今の意見を盛り込みやすいと思う。

【委員】

それで問題ない。

○ 「2 やさしい日本語の普及に当たっての視点」についての発言

【委員】

資料6の「取り組みやすさを前面に出すこと」に関して、何か補足はあるか。

【委員】

静岡県では、ガイドラインの前にやさしい日本語の手引という書き言葉を焦点にした定義を取りまとめ、普及に努めているが、行政機関の職員は、点や丸はどうするか、振り仮名を振るか、難しいってどこまで難しいかと一個一個やっていくようなところがある。そのため、こういうものを取りまとめた場合に、このテクニックをどうするのだろうかというところをすごく読み込んでやるのではないかと思う。

そうではなく、一番重要なのはマインドだと、この単語がN4かN5かというのももちろん大事だが、これがN4かN5かと調べていたら、話し言葉では全然追い付いていけないので、マインドで乗り切っていくというところを前面に出していった方が良いのではないか。

まとめ方によっては、テクニックのところは次の「第3 留意事項」で出てくると思うが、そのスキル面というところだけを読んでやってしまう人が多いと思う。良い案は浮かんでいないが、マインドのところを大きく最初に見せるということができれば良い。

【委員】

やさしい日本語というのは、災害時に使い始めたということにポイントがあり、とっさのとき、何か行動をしてもらうときに使うことが多いが、相手は日本語レベルが低くて、発語ができないときなど、同等レベルでコミュニケーションをたくさん取るというのは、やさしい日本語だけでは無理だと思っている。

つまり、外国人が圧倒的に話せない状況が多いので、行動を促すために伝えることに重きが置かれた場合、コミュニケーションとして役立つのではないだろうか。相互の理解というよりは、どちらかという相手は理解して、行政的な手続をしてもらったり、行動してもらうために役立つものだと思っている。そのため、「コミュニケーション・相互理解のわかりやすい情報推進のためのツールであること」の部分で「コミュニケーション」の後ろに「相互理解」とあると、違和感がある。

同時に、非常時から少しずつ日常生活辺りまではやさしい日本語を使っていけるが、万能ではないということは皆の共通意見だと思う。万能ではないがゆえに機械的に覚えてしまうことの危なさもあるため、この文章の中で一緒に語られていることに違和感がある。

【委員】

「3 留意事項」において、ほとんどは日本人からの情報発信に関する示唆というのが、

各項目で列挙されている。ただ、一部、外国人が話しやすくするためのコツのようなものが入っている。例えば、「話をよく聞きましょう」や、「相づちを打ちましょう」というのは、相手を話しやすくするためのコツである。だから、「相互理解」という言葉が必ずしも矛盾するわけではなく、日本人が発する情報を理解してもらおうということと、向こうに話しやすくして、向こうの意図をこっちが酌み取るという、両方含めたガイドラインという形で出しても矛盾はしないと思う。

【委員】

臨機応変な対応の部分は、正に対面のコミュニケーション、相互のコミュニケーションの話である。先ほどの意見は、コミュニケーションから一気に理解まで突き進むと考えるのが余りに直線的、一面的な捉え方ではないかという話だと思う。コミュニケーションを取ること自体は理解にはつながるが、内容的な部分まで、コミュニケーションを取ればもう相互に分かったみたいなのは、少し難しいという話かと受け取った。

私のコメントであるが、行政機関の職員は、こういう法則に従えば良いのですと書いてしまうと、それに伴って唯一の答えが自動的に出るといった発想をしがちである。そういう意味で、スキルとかテクニックというよりも、先にマインドの話をしていけなくて、そのマインド、心掛けというのはどこまで含むかだが、その先にあるのはやっぱり臨機応変な対応だということであると思う。

つまり、取り組みやすさといってもルールがあるわけではないが、それは別に無秩序なものではなく、そういう心掛けの順序のようなものを整理してあげるのが良いと思う。

ちなみに、後で出てくる話かもしれないが、やはり「スキル」や「テクニック」という言葉もよくない。さっきコツという言葉が出たが、コツは碎け過ぎているかもしれないが、何かそちらの方が感覚的には近いと思う。

また、機械的な翻訳と異なるというのは、この後のコミュニケーション・相互理解のところの話になるが、自治体の職員が翻訳会社に多言語化と同じようにやさしい日本語の翻訳をお願いするということにショックを受けたとの話があった。機械的な翻訳ではないということをこの取り組みやすさのところに書くかどうかというのは、議論とか書きぶり、割り振り方だと思うが、強調した方が良い。

【委員】

先ほど「相互理解」というところで、意見が出ていた、「同等のレベルで話ができる」というのはなかなか難しいと思う。外国人からやさしい日本語について、次のような意見を聞いた。日本語の理解が不十分だと、やさしい日本語を使ってもうまく伝わらない部分があるのは仕方ないが、例えば、N3、N2の人たちがどういう勉強をしてきて、どういう日本語が理解できて、どういう日本語が理解できないのかを窓口の日本人職員が知らない。だから、そこを理解することも相互理解のうちの一つではないのか。そういう意見を聞いたときに、「相互理解」という言葉は必ずしも間違いではないのか、掛け離れた概念ではないという印象を受けた。

【委員】

マインドファーストで、むしろ先ほど話したようにコツみたいな話だと思うが、それが今回留意事項として後に来るということで良いと思う。ただ、微妙なのはスキルとかテクニックが一切要らないわけではないということ。自治体、特に窓口の職員は、分からないからやってみようと思わないところがあるので、先ほどのコツが重要である。だからこそ、研修というものの重視、研修中で何を仕込むかというところで、まずはマインドだと思うが、その後にコツも必要だということは忘れてはならないと思う。

【委員】

やさしい日本語の必要性に関して、入管庁が実施した調査結果を記載した方が良いのではないか。令和3年度在留外国人に対する基礎調査報告書の結果である。話し言葉だったら分かるという人が前回の調査やほかの調査に比べてとても多い。話す言葉だったら分かる自分では思っている外国人がたくさんいる。

一方、職員側の話の聞いていると、外国人が日本語で話していても、「言っていることがよく分からない。」といった声をよく聞くため、そういうものも含めたガイドラインにできればと思う。ちゃんと聞いているか、ちゃんと聞こうとしているかという点も、この後のコツ編に入れられれば良いと思う。そのためにも新しいデータを入れて、自分たちは日本語ができると思っている人がたくさんいるので、こちら側はしっかりと対応しようというような流れができればという意図である。

【事務局】

機械通訳との違いを記載するという意見についてはいかがか。

【委員】

書き言葉と話し言葉の違いという項目を立てるのであれば、次に出てくるのは、「機械翻訳をすれば良いのではないか。」という話だが、機械翻訳というのは、どうしても時間のラグが出るので、やさしい日本語で対応するのは時間の感覚が全く違う。全て機械で済ませるものではなく、やさしい日本語で対応した方が早く簡単に終わることもあるということを記載した方が良い。

【委員】

「相互理解」とは、職員側が情報伝達としてやさしい日本語を話すという行為と同時に、その相手である外国人が受け答えをして初めて成り立つものである。しかし、外国人にとっては体系的な日本語の学びの機会がなかったり、日本語教育の場が足りない地域があったりしたため、外国人がそもそも日本語ができず、やさしい日本語であっても、それに対する受け答えができていない場合がある。その背景を知った上で、地域日本語教育の取組のことも、少しここで言及しておくことが大切ではないだろうか。行政機関の職員側もやさしい日本語を使って、頑張って伝えようとするし、話そうとする。外国人も日本語教育の機会を使い、日本語を習得していくという両方が伴って相互に分かり合えると思う。そのために、このガイドラインでは、行政機関の職員に向けて、外国人に対する日本語教

育のことも大事だという言及があると良い。

【委員】

やさしい日本語の意義を研修で話すときには、そこは歩み寄りだという風な言い方をしている。多文化共生の中で日本語教育とやさしい日本語の普及は両輪という話だが、やさしい日本語でコミュニケーションを取るのは、外国人の側も日本語力ゼロだと通じないわけで、そこは歩み寄りになってくる、つながるよ、と。そういう意味での相互理解という話ではないか。

【委員】

補足的ないろんな情報がそのページにあった方が良いと思う。例えば、スキルのことを話すときに、やっぱりマインドに戻ってほしいという意見も出ているが、スキルのページだけ見る人はマインドのページを開かないかもしれない。研修で補足できれば良いが、そういうものを全部コラムとして載せると良いのではないか。

地域日本語教室の話だとか、実際、技能実習生がどういう勉強をしているとか、どのような日本語が理解しやすいのかというものがないと、この人がなぜここが分からないのか、というのが職員には理解できないと思う。そこをコラムとして載せれば、相手を理解しようという動きが出てきやすいと思う。

【委員】

やさしい日本語を身に付けるメリットについて、トラブル回避や行政コストダウンが入っていた。それは結果的にあるのかもしれないが、自治体の職員は住民の立場に立って、その利益のためにというところがミッションになる。この「留意事項」が行政職員向けのものであったとしても、そこに表れるメリットというのは、やはり住民のメリットという形で記載をしたい。

もう一つ、先ほどから書き言葉、話し言葉という話が続いているが、その範囲を少し書いておく必要があるのではないか。

私の専門分野では、例えば劇場とか役所におけるアナウンス等というのは、定型文を出していくので、これは将来的に機械翻訳でもできるかもしれない。つまり、口から発せられている言葉ではあるが、書き言葉的な伝達のされ方になるものがある。ただ、今回議論している、この留意事項におけるものは、やはり対面のコミュニケーションというのが基本になると思う。話し言葉、書き言葉という言葉だけを見て、口から発せられるか、文字になっているか、というところで受け取る人がいないとも限らないため、ここは対面のコミュニケーションとしてのやさしい日本語を想定しているということを記載した方が良い。

【委員】

そうすると、行政のコストダウンになるというような言及はしない方がよいということか。

【委員】

例えば、住民のメリットになるから、結果的に行政としてもコストダウンにつながるというようなものだったら間違っていないと思うが、その先に立つのは住民の利益である。それは日本人や定住外国人も含めた住民の利益だと書いた方が良い。

【委員】

私は余りそういうきれいな言い方をせずに、職員に何のメリットがあるかということをはっきり出した方が動くのではないかと考えている。

アメリカとかドイツの議論を見ている、やはりメリットに関する話が最初に出てくるが、そうでなければ、職員のモチベーションにつながりにくいのではないかと思う。住民のためであるなんてことは、もう何十年も前から分かっているのに、読みにくい文書だけが出回っているわけだから、ここでやり方を変えて、職員にとってのメリットを前面に出していくというのも良いのではないかと考える。

【委員】

自治体で私が研修を行うときには、コスト削減になるということ必ず明確に出すようにしている。一方で、このガイドラインの補完、別冊だとしても、この留意事項が広く、外国人住民を含めた、たくさんの人の目に付く状態のときに大事になってくるのは並び順だと思う。行政側のメリットというだけではなく、コスト削減というのは税金の使い方の配分の問題でもあると思うので、そういう意味では、住民のためにもなると思う。だから、コストも削減されることは、比較的出した方が良い。ただ、コストの話を前面に出すと不快に感じる人もいると思うので、その辺をどう調整するか、書きどころかなと思う。

【委員】

職員にとってどんなメリットがあるか、はっきりした方が良いと思う。ただ、このガイドラインは、多方面に向けて作られるので、やさしい日本語のメリットについて、行政の職員、外国人、企業の方それぞれにこういうメリットがありますというように、幾つかの対象をいろんな角度から見て、メリットをリストアップした方が良いと思う。

【委員】

行政側のメリットについて載せるが、書きぶりには工夫をするということできかがか。

【委員】

コストダウンということ自体が住民にも還元されていくので、そこは順番と書きぶりを、少し配慮していければと思う。

○「3 留意事項」についての発言

【委員】

「留意事項」に関して、特に、「誰に対しても普通の日本語で話す。伝わらないと思ったらレベルを変更させていく。見た目で判断しない。」ということがすごく大事だと思っている。つまり、話し言葉は書き言葉と違い、双方、目の前にいてコミュニケーションを取ることができ、相手に合わせて工夫をすることができるということである。私は、よく

クローズドクエスチョンで聞くとか、確認したいことは、外国人に口頭で言ってもらえるなどと言うが、この辺りが非常に大事になってくる。

最初の議論に戻るが、書き言葉との区別が重点的に示されるようにすると、より良い。そしてそれは、スキルであると同時にマインドで、その分かりやすい例が「リラックスして落ち着いて対応する」とか、「フリーズしないで話し続ける」とかである。こういうものを留意点で出すことによって、「なるほど。自分の態度だな。」というのが分かってもらえるので、態度は大事だと思う。

【事務局】

「ゆっくり話す」という項目についてはどうか。

【委員】

やさしい日本語を話すとされている人は、必ずしもスピードが遅いわけではなく、はっきりと話せばかなり伝わるので、スピードを遅くするというより、はっきりと最後まで話してくださいということに集約した方が良いのではないか。

【委員】

ネイティブ同士は、限られた時間で言おうと思って早口で話すので、日本語非母語者にとっては結構分かりにくい。

【委員】

「ゆっくり話す」というのを1項目にすると、スローモーションに話せばよいというような誤解を生むので、何か別の項目に溶け込ませて、その中で「ゆっくり話す」など入れるのがよいのではないかとアイデアレベルで思った。

また、スキルとマインドは二分できない、全く別のものではない、重なるところもあるという話は本当に重要なところで、スキルとかテクニックというと、そこだけつまみ食いする人が出兼ねないため、コツという言葉の方がじっくりくるかなとは聞いていて思った。

【委員】

マインド面、スキル面に分けると、スキル面だけ読む人が絶対出てくると思うので、溶け込ませて全体が見える形にした方が良いと思う。やはりマインドのところになるが、相手に合わせて臨機応変にレベルを変えていくことや外国人だと決め付けて最初から英語で話さないとか、意識も書いた方が良いのではないかと思う。

【委員】

外国人から、自分だけ大きな声で話されているのが恥ずかしいという話を聞いたことがあり、「大きな声で」と書くと、本当に大きな声で話す窓口の人がいるだろうと思う。ちゃんとプライバシーが確保されたところでやる分には良いがそうでないと恥ずかしい思いをする人もいる。そのため、はっきり分かりやすくというところに主眼を置かないと勘違いされてしまう。また、ゆっくり話すというのも、定義が難しいが、スローモーションではない。かといって、例えば自治体の税務課や生活保護の担当者は、毎回同じような

対応をしているので、非常に速く話す傾向がある。そういう人たちに対しては、きちんとゆっくり話さないといけないという意識を持たせる必要があるとも一方で思った。

【委員】

「ゆっくり話す」という項目を削って、ほかの項目につなぐと項目自体が長くなり、分かりにくくなるかもしれない。

【委員】

項目を減らしてどうまとめていくのだが、基本的には言い換えをしようという項目を立て、その中にオノマトペ、漢語、外来語、尊敬語、謙譲語等を、全部サブ項目とし入れれば、メインの項目自体は「相手の顔を見て言い換えよう」という一言で済むと思うので最終的には、多くても10項目くらいに絞れ、研修でも使いやすいのではないかと思う。

【委員】

「留意事項」の項目をもっと絞るということは、マインドとスキルを分けない方が良いということか。

10項目程度なら自治体の人もスキルだけ読むのではなく、見てくれる気がする。

追加で意見はあるか。

【委員】

例えば、「免許証はありますか。」と聞く窓口は、免許証が毎回出てくるので、免許証の実物を見せるか、コミュニケーションボードの中に免許証の写真を入れておけば、物を見せながら「これ、これ、これ」と言える。また、日にちが分からない場合は、カレンダーの日にちを指す等、可視化をするための、資料、写真、図や実物の活用、コミュニケーションボードを準備することも必要。

【委員】

聞くということについてしっかり書いた方が良いと思う。相手の話を聞くという部分は、強調した方が良いかと思っている。また、拙さも含めた様々な日本語に対する寛容さを強調すべきである。

【委員】

この別冊の扱いで、ガイドラインとのひも付けと、今の言葉の選び方は、議論として直結してくるのではないかと思う。

我々はやさしい日本語のことをよく分かっているから、このように議論しているが、知らない人が読んだときに読みやすいものでないといけないという議論もあると思う。そして、研修という機会を提供していくことと、この別冊的な扱いのものはつながっていると思うので、その研修のときに、より分かりやすいハンドブック的な扱いになっているので、かつ読みやすいものというものも、この2冊目だからこそ工夫ができると思った。

以上