

多様化する外国人住民との円滑なコミュニケーションについて

～「やさしい日本語」を活用した多言語対応～

岐阜県美濃加茂市 大下 泰範



1 はじめに

美濃加茂市は岐阜県南部に位置し、人口 55,951 人のうち外国人住民が 4,177 人（2016 年 4 月 1 日現在）と、人口の約 7.5%を外国人住民が占める市である。外国人住民の構成は主に在日ブラジル人及び在日フィリピン人だが、経済状況の変遷により様々な国籍の住民が居住することが予想される。

本レポートは、様々な国籍の住民に対応するため、「やさしい日本語」を普及させることで外国人住民と日本人住民との間でコミュニケーションを取りやすくし、安心して定住できるよう提案する。

2 美濃加茂市における外国人住民の変遷と対応策

(1) 美濃加茂市の外国人住民の変遷

主に愛知県や岐阜県内の製造業での人材派遣等に従事するため、1990 年代から外国人住民が増え続け、ピーク時の 2010 年には人口の約 11.2%を占めていた。2008 年のリーマン・ショック、2013 年のソニー美濃加茂工場の閉鎖により在日ブラジル人が激減する一方で、主に食品加工業や興行に従事する在日フィリピン人は増え続けている。近年は、ブラジルの景気が悪くなったこともあり、在日ブラジル人が増え始め、また、在日ベトナム人の増加が顕著である。

ブラジル人及びフィリピン人は、その在留資格が定住者又は日本人の配偶者であることが多く、他の国籍の在留資

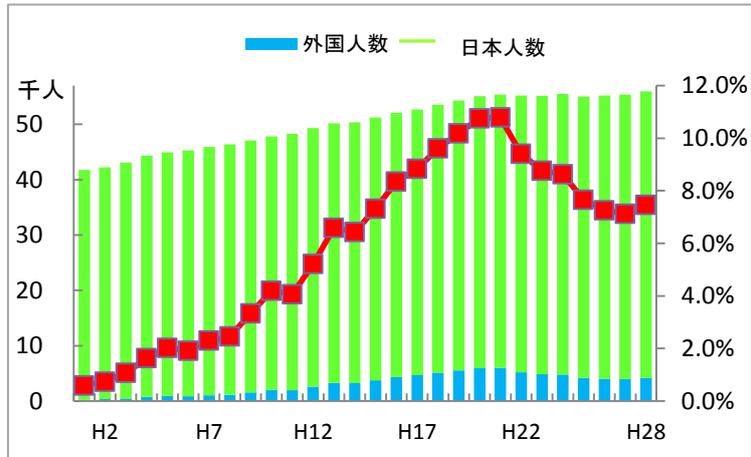
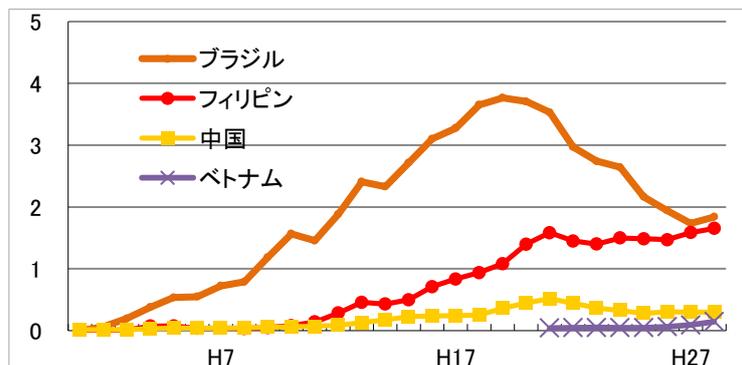


表 1：市の総人口の推移と総人口に占める外国人割合の推移（各年 4 月 1 日現在） 第 2 次美濃加茂市多文化共生推進プラン 筆者改変



格に比べ就業が義務化されない 表 2：市の国籍別外国人住民の推移（毎年 4 月 1 日現在）
 など比較的緩やかであるため定 第 2 次美濃加茂市多文化共生推進プラン 筆者改変
 住化する傾向がある。2009 年に当市が行った調査によると、日本に 5 年以上滞在している
 者が半数を超え、持ち家比率は 6%ほどであったが、永住希望者は 3 割を超えていた。

	総数	割合	ブラジル	フィリピン	中国	ベトナム	韓国/朝鮮	その他
永住者	2,128	53.8%	1,225	754	68	1	8	72
定住者	1,076	27.2%	410	637	8	0	0	21
技能等	233	5.9%	0	15	137	76	0	5
日本人の配偶者等	230	5.8%	78	116	18	1	2	15
特別永住者	73	1.8%	0	0	0	0	73	0
留学	43	1.1%	0	0	25	10	0	8
家族滞在	30	0.8%	2	4	19	0	0	5
その他	143	3.6%	28	57	26	4	4	24
合計	3,956		1,743	1,583	301	92	87	150

表 3：市の外国人住民の在留資格（目的）別内訳（平成 27 年 4 月現在） 第 2 次
 美濃加茂市多文化共生推進プラン 筆者改変

永住希望の理由は日本における治安の良さや子どもの教育のためといったものが上位に
 挙げられていたが、仕事があることが前提となっている。また、他の国籍の外国人は、在
 留資格が就業・研修等であり、日本の企業との関わり方により来日する状況が変化する。

そのため、本国の経済状況や日本での仕事の有無により外国人住民の定住化は流動的と
 なるといえる。

（2）当市における外国人住民に係る施策

人口の約 1 割の外国人住民、特に在日ブラジル人及び在日フィリピン人に対する施策は、
 他の外国人住民が多い市町村と同様の日本におけるコミュニケーション支援や生活支援を
 主にしている。

①国際交流員

当市における通訳は市の嘱託職員又は臨時職員である国際交流員が担っており、市役所
 に 8 名、日本語が全く話せない外国人児童への初期適応教室「のぞみ教室」に 11 名配置し
 ている。国際交流員は、ポルトガル語・フィリピン語・英語に対応する者が最も多く、の
 ぞみ教室には中国語・フランス語に対応している者を 1 名ずつ配置している。

②行政によるコミュニケーション支援

平成 21 年度からの「美濃加茂市多文化共生推進プラン」に基づき、地域・行政企業が一
 体となって、外国人住民のコミュニケーション支援や生活支援を行い、多文化共生のまち
 づくりを目指している。

行政からの情報提供としては、毎月発行している「広報みのかもの」の外国語版（ポル
 トガル語・英語対応）、外国語版ホームページ（ポルトガル語・英語対応）等を、災害時の

緊急ツールとして「すぐメールみのかも」（ポルトガル語・英語対応）を行っている。

また、各事業課の作成する申請書や啓発チラシ等の翻訳や自治会での回覧の翻訳等、外国人住民が生活に関連する事柄については、なるべくポルトガル語と英語の表記を行うよう心掛けている。

③教育支援

教育支援としては、日本語が全く話せない外国人児童には初期適応教室「のぞみ教室」を、ある程度の日本語が理解できる児童には、「放課後学習支援」を行っている。

日本の小中学校のカリキュラムに対応するため「外国人児童学習支援事業」をNPO法人ブラジル友の会及びNPO法人美濃加茂市国際交流協会に委託している。

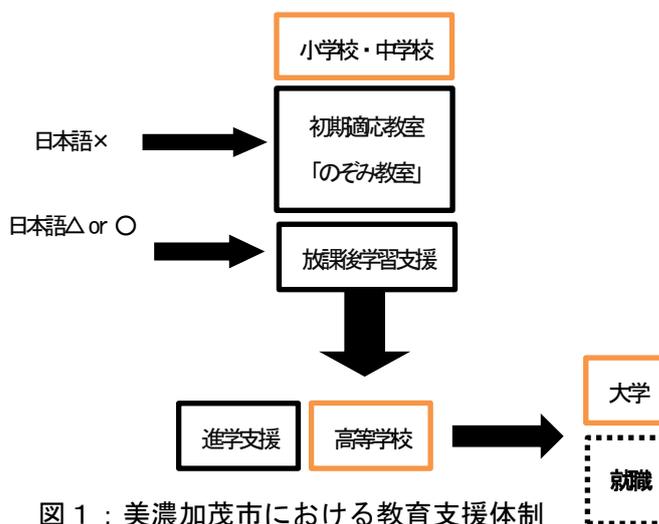


図1：美濃加茂市における教育支援体制

また、子どもに限らず、当市で生活する者の日本語能力向上のため「日本語講座」を同法人に委託しているが、子どもの学習支援ほどの利用者はいない。

3 当市の外国人施策の課題

(1) 特定の国籍に重点を置いた施策

当市における外国人施策は、最も多い在日ブラジル人と在日フィリピン人に対応したものである。当市周辺の経済状況だけでなく、日本や母国の経済状況、在留資格の改正等の外的要因によって外国人住民の構成が変化中、ブラジル人及びフィリピン人へのみ対応したもののだけでは不十分である。

外国人施策の中心となるべく配置された国際交流員は、ポルトガル語、英語、フィリピンの語に対応した職員であり、中国語や韓国語その他の言語に対応した職員は現在配置していない。

在留ブラジル人及び在留フィリピン人は、母国の日系企業を通して来日したり、在日の知人等を介して来日したりする。また、一度日本で生活した経験のある者ならば在留資格の自由度も相まって日本での生活のハードルは比較的低い。

しかし、その他の国籍の者は母国の人材派遣協会（会社）を通して来日することがほとんどであり、日本での生活のサポートを受けられる環境が在日ブラジル人や在日フィリピン人に比べて弱い。本来、人材派遣協会と受け入れ先である企業に日本での生活の支援を求めるべきではあるが、生活の拠点である行政の支援が乏しいと、日常生活や災害時に住民として非常に困ることとなる。

(2) 多言語表記の限界

印刷物等に日本語及び複数の言語に翻訳したものを掲載した場合、自ずから文章量は増大する。簡潔にまとめた文章であっても、文字量が多く見えにくくなったり、限られた紙面に掲載するために説明がおろそかになったりするおそれがある。また、当市の外国人住民の構成に合わせた場合、日本語・英語・ポルトガル語に限られ、その他の言語での翻訳を掲載することは翻訳、印刷のコスト等の点で限界がある。

近年は、在日ブラジル人や在日フィリピン人の子の世代で母国語を家庭でしか学ぶことができず、ポルトガル語や英語が理解しづらい住民も増えている。とはいえ、そのような2世、3世も、話し言葉としての日本語は理解できても読むことができない者も多い。従前のポルトガル語・英語表記の対応で十分とは言えない状況になりつつある。

(3) 国際交流員の業務内容

国際交流員は、当市における外国人施策や多文化共生プランの立案・進捗管理と市内での通訳・翻訳業務を担うために配置されている。

しかし、現状では通訳業務で忙殺されており、翻訳作業が滞っている。また、政策立案や進捗管理に至っては、手が付けられないのが状態である。これは、

市役所の申請手続における通訳の際、日常生活に関する相談を受けてしまうため一人当たりの時間が多くかかるためである。在日外国人にしてみれば、母国の言葉が通じ、日本社会の状況も把握できている国際交流員は相談相手として信頼できる。とはいえ、国際交流員一人当たりの業務量は増加し、外国人住民が増えれば職員を増加せざるを得ない状況となってしまう。

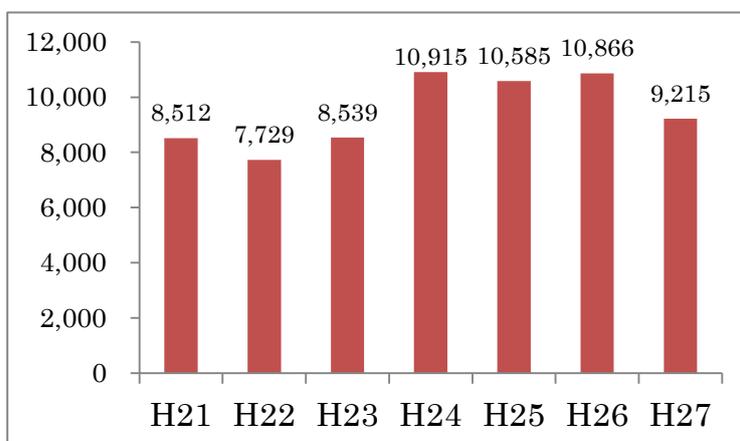


表4：国際交流員通訳相談対応件数 第2次美濃加茂市多文化共生推進プラン

4 「やさしい日本語」

(1) 「やさしい日本語」の経緯

日本で生活する外国人の国籍は多岐にわたり、その母国語としての言語も数多くある。そのような生活者としての外国人に対応するため、それぞれの言語で翻訳することは、時間的にも人力的にも多大なコストがかかる。また、医療や裁判、国の制度等を翻訳することは、その知識を前提としなければならず、常に翻訳者を確保することは難しい。

日本での生活者としての外国人のうち、母国語以外の言語で分かる言語を調査したところ、英語よりも日本語の方が多かった。1995年の阪神・淡路大震災の際、NHKや言語学者が生活者としての外国人が二次被災を受けないよう緊急時に必要な情報を簡単な日本語で提供したことが「やさしい日本語」の始まりである。その後、弘前大学言語学研究室を中心に「やさしい日本語」の研究がなされている。

(2) 「やさしい日本語」の内容

「やさしい日本語」は、旧日本語能力試験 3 級程度の日本語（小学校 3 年生の学校文法）で理解できるよう考案されたもので、文章の構造を簡単にし、曖昧な表現を避け、難解な語彙は言い換えることで、日本語で書かれた文書を理解しやすくするものである。また、伝える内容も重要度の高い情報だけに絞り込むことで、読み手に配慮することを推奨している。

例えば、「容器をご持参のうえ、中央公園にお集まりください。」という文章であるならば、「入れるものを 持って 中央公園に 集まってください。」というように簡単な語彙に言い換え、文節ごとにスペースを入れるなどの工夫をして分かりやすく伝えるものである。

「やさしい日本語」の研究は主に日本言語学を扱う研究者の手によってなされており、日本語の文法、単語、語彙それぞれについて日本語学習者の視点でどのように理解されるかを論理的に示している。そのため、日本語を母国語とする日本人は無意識に使いこなしているが、外国人にとっては理解に苦しむ点を明らかにすることができる。

「やさしい日本語」は、難解な用語や表現を易しい表現に組み替えるものではあるが、なにが「易しい」かは、受け手の日本語の習得レベルや日本文化の理解度、滞在期間等により異なる。その中で必要最低限の情報を読み取り、場合によっては文章の構成を変える作業が必要となってくる。

(3) 「やさしい日本語」の活用事例

①NHK の News Web Easy

2012 年から NHK が「やさしい日本語」でその日のニュースを 5 本取り上げるサービスを提供している。これは、外国人住民が日本国内の出来事に関して、英語・日本人向けの日本語以外の言語で情報入手できる有用なサービスである。また、ニュースに用いられる映像や音声、文字データ等を利用することで日本語教育にも役立つとされている。

②横浜市の公的文書の書換え

公的文書については、従前から日本人住民にとっても分かりにくいとの批判がある。行政は、解釈に紛れのない正確性を担保するために法制執務という独自のルールに則り文書を作成し、また、住民に失礼のないよう修飾の多い表現を使ったりする。

横浜市は、職員・研究メンバー・外国人住民の三者で、行政用語の中で重要度や頻度の高いものを選定し、「やさしい日本語」を用いた表現とする際のルール作りを行っている。そのうえで、「公的文書書換え支援システム」という作成した文書について、ルールに反する分かりにくい表現に対して警告を表示するシステムを構築している。

③翻訳システム

一橋大学の庵功雄准教授を中心に公文書で使用されている文を分析し、その膨大なデータベースを基に、当該文書を日本語教育の水準に応じて変換する「やさしい日本語」作成支援システムを無料で提供している。単語の難易、文の長さの判定、書き換え表現の例示等を Web 上で指摘することで、何気なく使用している日本語がどのような難度なのかを理解する一つの指標となる。

また、東京国際大学の川村よし子教授らが提供している「リーディング・チュウ太」は、入力された文に含まれる単語の辞書検索機能や、単語や語彙の日本語学習者にとってのレベルの表示等の支援を行っている。

これらの支援システムについては、一定の指標とはなりうるものの、自動的に翻訳作業を行ってしまうため、固有名詞や複合語、慣用句等の変換に支障をきたす場合があり、未だ検討の余地はある。

(4)「やさしい日本語」普及の問題点

「やさしい日本語」を災害時の緊急用の伝達手段として準備している自治体は多いが、日常の情報発信に用いているところはほとんどない。普及には次のような課題がある。

①「やさしい日本語」の標準化

「やさしい日本語」は日本語のバリエーションの一つではあるが、その表現方法等が一般化・標準化していないと言語の普及としては使用できない。方言や若者言葉、業界用語等もある一定の集団が共通のルールに従って伝達するからこそ言語として成立するのである。

この点については、弘前大学の「やさしい日本語」作成のためのガイドライン及び日本語検定をベースに様々な言語学者が試行錯誤を繰り返している。

②正しい日本語が消滅するという誤解

日本語は、ひらがな・カタカナ・漢字の組み合わせによる世界の言語の中でも複雑な言語である。また、漢字については音読みと訓読みで意味を複数持ち、同じ漢字を由来とする中国の一文字一音とも異なる。このように表現が多様な日本語を「やさしい日本語」という簡素なものにすることに抵抗を示す者は多い。

しかし、この点については、「やさしい日本語」はあくまで情報伝達のための日本語のバリエーションの一つであり、決して固有の日本語の体系を破壊するものではない。

③「やさしい」の誤解

「やさしい日本語」を使用する際に、重点を置くべきは表現内容であり、決して相手を子ども扱いすることではない。相手は日本人住民の使用する日本語を理解できないだけであり、母国語できちんと自らの考えを表現できる者である。そのことを忘れ、単に子ども扱いするようなコミュニケーションを取ることは、相手の自尊心を大きく傷つける。

また、日本人住民に対して小中学校で用いる表現で情報提供することは自尊心を傷つけ、文書としての品格がなくなるとの批判もある。

この点については、そもそも公文書は中学校卒業程度の日本語の理解で作成するよう公用文例のルールで示されており、ことさらに難解な表現を用いる必要はない。また、情報の受け手に応じて表現を変えることは、日本社会ではよくあることであり、それぞれの状況に応じた表現にすることに問題はないといえる。

④相手への配慮の必要

「やさしい日本語」を外国人住民と日本人住民との共通言語とする際には、日本人住民が普段使用している日本語を文法や単語を制約し、再構築しなければならない。日本人ならば理解しやすい表現であっても、異なる社会経験や教育経験を持った者にとっては理解

できないものであることが多い。その「理解できない」を理解する能力が必要である。これは、翻訳アプリ等で機械的に「やさしい日本語」を用いれば解決するのではなく、相手がどこまで自分の言いたいことを理解できているか、理解できない場合にはどのような表現に言い換えれば理解できるのかを考える必要がある。

⑤口語と文語

言語には、口語と文語がある。一般的に文語には方言が用いられることはなく、東京方言をベースにした共通語が用いられ、表現方法にも一定のルールが存在する。一方、口語に関しては、文法や語彙にバリエーションが生じ、外国人住民にとっては混乱を生じる可能性が高い。「やさしい日本語」は、文語を平易にするものであり、口語に対応するものはほとんどない。外国人住民が地域や職場で最初に覚える口語に関しての対処は必要となる。

(5) その他本市において課題となりうること

本市において、かつて「お役所言葉」をやめるための検討がなされた。報道で用いる表現を参考に、行政特有の言い回しや用語をなるべく他の言葉に置き換えるというものであったが、法制執務上の問題や本市の公用文例との兼ね合い、ルール作りの不十分さからなかなか浸透しなかった。

例規文書に関しては、紛れのない正確性と法令との整合性を図る必要と同じルールに則る関係者間のやり取りが多いため従前の法制執務のルールに則る方が有用である。

しかし、住民向けのお知らせや制度の説明文書等は、住民という相手に分かりやすく伝えることが重要であり、弘前大学のガイドラインや横浜市の事例を参考に「やさしい日本語」のルールを定着させることは可能である。

また、現在の外国人施策に対しても、日本人以上に外国人住民を優遇する必要はないとの批判もある。日本で住む以上、日本人と同様の日本語を理解し、日本及び本市のルール、に従って行動することを求める者は多い。実際、本市が行った自治会への調査でも、(日本人が使用する)日本語を理解できるならば自治会活動への加入を勧めるという意見が半数を超えていた。

この点については推論でしかないが、この批判の多くは外国人住民に対する嫌悪感ではなく得体の知れない不安感である可能性が高い。実際、外国人住民と積極的に関り、地域として受け入れている自治会では、外国人住民との挨拶をきっかけにお互いの距離感を縮めることができ、今では外国文化を知るためのイベントまで開催している。

5 多言語対応のための「やさしい日本語」を活用した施策の提言

「やさしい日本語」を使用する前提として、日本語の最低限の理解は必要である。

日本において定住資格以外の資格で在留資格を得る場合は、日本での就労が義務付けられている現在の制度の中では、最低限の日本語の習得は外国人にとっても必要であると認識されている。そのため、従前の日本語学習支援をできる限り拡充させる必要はあるが、そのうえで、「やさしい日本語」を活用して多言語対応を行うことが効果的であると考えられる。

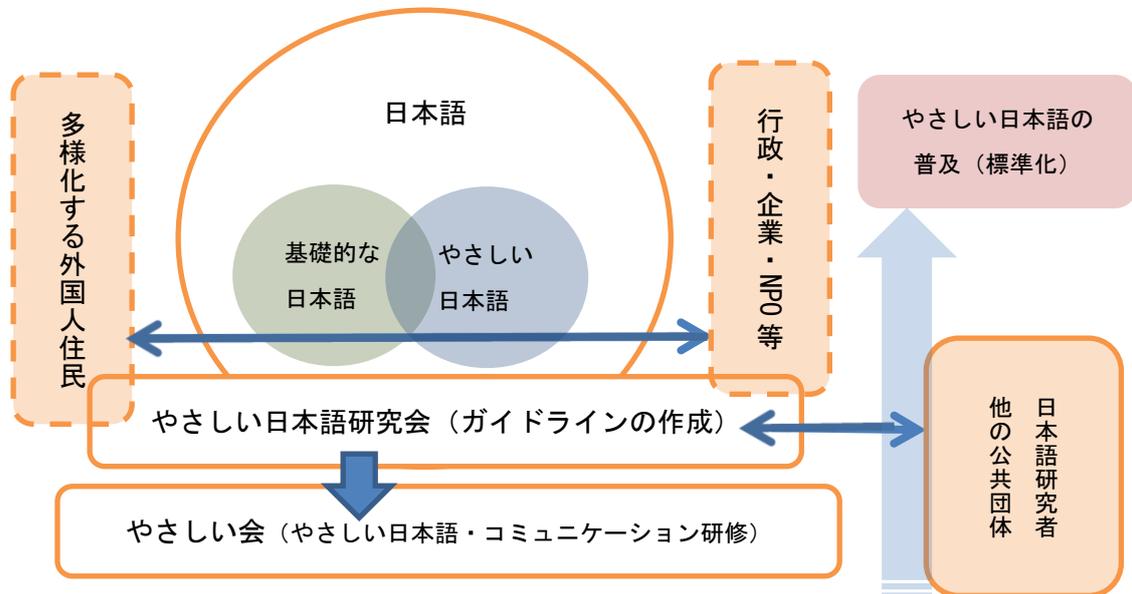


図2：「やさしい日本語」による多言語対応のイメージ

(1)「やさしい日本語」研究会

①基本的な枠組み

前述した「お役所言葉」の言換え作業は、受け手としての住民の参加がなされていなかった。情報提供者の一方的な取組では、相手にうまく伝わっているのか確認のしようがない。

そこで、「やさしい日本語」の発信者である行政職員、日本人住民及び日本語教室を担当している者と受け手である外国人住民とで研究会を行う。その際に弘前大学のガイドライン、「やさしい日本語」作成支援システムを参考にすることで、最低限のルールを保持しながらも、本市において今まで発信した文書、これから発信しようとする文書に関してどこが分かりにくいのか、表現方法や内容等を検討し、担当課へフィードバックを行う。そうすることで、発信する担当課も住民が何を理解し、どこで理解できないのかを知ることができ、正確かつ分かりやすい情報の提供を行うことが期待できる。

②日本語教育支援の現場において

また、本市が行っている「のぞみ教室」や放課後学習支援についても、外国人児童が理解しづらい日本語の表現等の蓄積はなされている。小学校1年生から国語で順番に学ぶ日本語の語彙や文法は、生まれた時から日本にいることを前提にしている。その順番どおりではその他の科目も日本語で学ぶ必要のある外国人住民の子どもに理解できるとは言えない。その点で、日本語教育の教材やシラバスを外国人住民に合わせたものに作り変えることも可能であり、学習効果が高まり、高等教育への進学率向上も期待できる。

③日本人住民と外国人住民の差異

「やさしい日本語」は日本語のバリエーションの一つであるため、日本語を母国語とし、

半ば無意識に使いこなす日本人住民には慣れるのに時間がかかる。むしろ、基礎的な日本語のみで限られた語彙や文法を学んだ外国人住民の方が理解しやすいかもしれない。

そこで、日本人住民に対する「やさしい日本語」の普及に関しては、日本語の文法や語彙を意識的に切り分ける作業が必要となる。これは、日本語を専門的に研究する大学等の協力が不可欠となる。

(2) やさしい会（「やさしい日本語」・コミュニケーション研修会）

研究会で検討した内容をテキストにまとめ、「やさしい日本語」の用法や効果的なコミュニケーションを学ぶ場を設定する。名称を「やさしい会」としたのは、「やさしい日本語」を用いているためという意味もあるが、「相手に対して優しい気持ちで接していますか？」という投げかけの意味も込めている。会の対象は、行政の職員、「のぞみ教室」の講師や「放課後学習支援」で活動するボランティアスタッフ、地域の民間事業者、コミュニケーション能力を高めたい人すべてを対象とする。

当市においては、外国人を雇用する企業も多く、外国人住民が居住するアパート等のオーナーも日本語を用いてコミュニケーションをとっている。「やさしい日本語」を活用することでもっと円滑な意思疎通を図ることが可能となり、外国人の雇用や入居者の確保等ビジネスの観点からもメリットを得ることが期待できる。

また、「やさしい日本語」は、その根底に聞き手への配慮と話し手の表現方法の豊富さが必要である。日本語を母国語とする者同士であっても、それぞれの語彙力に差があれば言いたいことを伝えられないことがある。相手に応じて適宜言い換えを行い、その都度相手の理解度の確認を行うことは、コミュニケーション能力の向上にもつながる。「やさしい会」は、コミュニケーションの本質を学ぶことができるため外国人住民と普段接することのない日本人住民にも有用であると考ええる。

(3) 「やさしい日本語」を用いた行政の情報発信

多言語対応を含めた外国人施策のために当市の情報発信の方法を大幅に変更することは、前述した「やさしい日本語」普及の問題点に挙げた反論が予想される。

そこで、「やさしい日本語」を用いることは外国人住民のためだけでなく、地域のコミュニケーションの問題を解決する手段の一つと位置づける。

行政が発する情報は、すべて住民のために存在するのであって、住民が理解しづらいと感じる発信内容・方法は情報伝達という意味では失格である。

そこで、市が住民に向けて発行する文書、ホームページ、看板等について「やさしい日本語」や図、ピクトグラムを用いる。掲載する内容についても最も伝えたいことに要点を絞り、その他の情報は補足的な掲載にとどめるなど、情報の受け手を意識して取捨選択を行う。

国際交流員が翻訳を行っている文書については、市が作成した原文をそれぞれの母国語に翻訳しているため、日本にしかない概念や表現をいかに正確に母国語に翻訳するかで苦労するという。元々の原文を「やさしい日本語」で作成すれば翻訳の難度は下がる。

また、当市及び周辺市町村で出資しているテレビ及びラジオ局での地域情報番組についても「やさしい日本語」を用いた情報提供を行う。外国人住民にとって、生活の本拠であ

るはずの地域の情報は、自分たちのコミュニティ内での交流か行政から送付される情報に限られる。そこにNHKのNews Web Easyのように映像や音、「やさしい日本語」での情報提供があれば自分の身近なところで何が行われているのか理解することができる。

また、News Web Easyは、小中学校で学ぶ言語を中心に構成されているため日本人の子どもや障がい者にとっても理解しやすいものである。特に、当市の小中学校では外国人住民の子どもも同じ教室で勉強しており、共通の話題作りにも役立つこととなる。

(4) 「やさしい日本語」普及のための連携

多様化する外国人住民による多言語化は、当市だけでなく周辺市町村や日本全体で起こりうる事象である。「やさしい日本語」研究会は、外国人と接する機会の多い市町村や企業、日本語を中心とした言語学の専門家と広く密接に連携する必要がある、連携が密になればなるほど「やさしい日本語」が日本語のバリエーションの一つとして普及・標準化する。

また、「やさしい日本語」はコミュニケーションを深化させるために有効な考え方であるため、その思想は様々なコミュニケーションの現場で活用できる。日本中に「やさしい会」の精神を広げたい。

6 おわりに

なぜ、外国人住民のために「やさしい日本語」を使用しなければならないのか。外国人住民が日本語を使いこなせばいいという意見もある。

しかし、同じ日本人住民であっても方言が通じないときには、共通語（東京方言）を用いる。また、状況に応じて口語や文語の使い分けを行っている。相手の理解に応じて表現方法を変えるということは、コミュニケーションで最も必要なことであり、自分がその事柄に関して理解を十分にし、かつ、相手の理解度を確かめながら適切な表現を行うことが大切である。

相手のことを理解する姿勢、相手の求めることをくみ取る姿勢を身に着けることは、様々な国籍の住民だけでなく、日本人住民同士にとっても住みやすいまちとなることができる。

「やさしい日本語」を用いれば、外国人住民と日本人住民との間のコミュニケーションに関する問題がすべて解決するわけではないが、有用なツールの一つとして提案するものである。

(参考文献等)

- 池上重弘（2001）『ブラジル人と国際化する地域社会』株式会社明石書店
- 吉富志津代（2008）『多文化共生と外国人コミュニティの力』現代人文社
- 『外国人労働者をめぐる資料集Ⅰ』笹川平和財団「人口変動の新潮流への対処」研究（2010）
- 津崎克彦（2014）『在留外国人統計に見る外国人労働力の性質と変容』四天王寺大学紀要 第58号
- 庵功雄・イ ヨンスク・森篤嗣（2013）『「やさしい日本語」は何を目指すか』ココ出版
- 庵功雄（2016）『やさしい日本語』岩波新書
- 法務省 出入国管理統計・在留外国人統計 <http://www.immi-moj.go.jp/toukei/>

- 美濃加茂市 第2次多文化共生推進プラン（2014）
- 美濃加茂市議会多文化共生・少子化対策特別委員会 美濃加茂市在住外国人緊急実態調査報告書