

# 学習院女子大学主催シンポジウム「<やさしい日本語>と多文化共生」 「自治体との<やさしい日本語>協働研究」

講演者：一橋大学 柳田 弘美 氏

<やさしい日本語>の研究を進めるにあたっては、研究側だけでなく実践側、つまり現場との連携や情報共有が必要となる。公文書の書き換えに関する実践研究は増加しているが、書き換えられていても文書で分からなければ、窓口を訪れることとなる。民間企業の実態調査によると、在住外国人の行政窓口への来庁経験は、母語が英語圏の人が92.2%、中国語圏が83.7%、ベトナム語が82.8%と、ほとんどの人が経験している。しかし窓口での対応が十分かどうかの実態を知るには、実際のやり取りを収録・分析する必要があるため、倫理的、物理的、時間的に困難である。そのような中、機会を得て、横浜市のある区役所で実態調査を行なうことができた。これにより、窓口対応の問題点や改善方法を探り、それを窓口対応研修でフィードバックした。

まず2014年に、外国人対応の事例等に関する事前調査(紙)を区役所職員に対して実施。それを元に4名の外国人協力者に役柄(子供を持つ20~40歳代の親、日本滞在歴1年未満、日本語レベル中級以上)を設定し、「家族全員の転入届を提出する」「子ども手当を受ける手続きをする」という内容のロールプレイで、区役所の戸籍課及びこども家庭支援課の職員と会話をしてもらった。そして記録した会話データを区役所職員と共に見返し、課題と改善点を話し合った。

職員は、映像でもって振り返りをするすることで、自分の行動・言動を意識化し、「口調が早すぎた」「使った用語が統一されていなかった」等の問題点に気付くことができた。また、第三者として研究者が分析することによって、例えば「~のほう」「~していただく」「~のような形になる」といった、日常的に使っているため自分達では気付けない、回りくどい表現を指摘したり、逆に外国人からどんな点が高評価であったか等を伝えることもあった。日々の業務の中ではなかなかこのような気付きは得られないので、今後はこうした「経験学習」の仕組みを、研修にも取り入れる必要があることが分かった。

【戸籍課】 佐藤さん/朴さん

01	佐藤： あずいほせんちよつと提出証明書お預かりして、えっとお子様のほう、学校のほうが、あの、〇〇〇町の、がくふ、あの指定校に行かれるということ、
02	朴： あの、小学校ですか？
03	佐藤： 小学校。
04	朴： はい。
05	佐藤： いいですね。
06	朴： はい。
07	佐藤： はい、分かりました。で保護者は、お父様で、でっ、えっつとそっかー、ちよつとすいほせんねー、 <b>見せていただきますねー</b> 【沈黙5秒】するどーそっか、えっつとー後ですね、特別に外国人の方が学校行かれる場合、 <b>学校に出していただく書類</b> があるのでそちらのほうを <b>記入していただくような形になる</b> と思いますので、とりあえず今日は <b>受付をさせて</b> いただいて、あつとこちらがですねあと健康保険の関係なんです、健康保険のほうは、えっつとー例えばご主人のお勤め先のほうで入られるか、それとも国民健康保険に加入されるか、なんです
08	朴： あー。

この結果に基づいて、窓口対応研修を2回実施した。1回目は「やさしい日本語」の背景などの基本情報を伝え、収録されたロールプレイの様子を見てディスカッションを行うことで、意識の共有を図り、2回目はこれまでの研究で明らかになっているコミュニケーションスキルの紹介と、外国人に協力いただいたのロールプレイと振り返りを行った。

研修参加者のアンケートでは、分かりやすさやコミュニケーションというものは、日本人に対しても同じで、行政にとっての当たり前が相手の当たり前ではない、等の意見があり、普段の業務に対する再確認と「やさしい日本語」に取り組む意識作りができたと思われる。

(平成29年度作成)

## 問い合わせ先

「<やさしい日本語>と多文化共生」シンポジウム事務局  
yasanichi.symposium@gmail.com