

やさしい日本語は 「AED」を目指す

～1億2000万人に広げるための視点～

一般社団法人やさしい日本語普及連絡会代表理事 吉開 章



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一)三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
E-mail: info@mie-jichiken.jp
https://www.mie-jichiken.jp/

以下本論では「外国人（外国人住民）」を「海外にルーツがあり、日本語を母語としない人」、「日本人（地域住民）」を「日本語を母語とし、日本に長く住んでいる人」という意味で使い、国籍には注目しないこととする。

コミュニケーション領域に 広がるやさしい日本語

1995年の阪神淡路大震災をきっかけに、災害時の外国人住民への情報提供の手法として「やさしい日本語」の研究が始まった。また2000年以降日系ブラジル人や技能実習生など在外外国人の増加が本格化すると、平時においても地方自治体の情報発信などを外国人にも伝わりやすくしようという研究と実践が行われるようになった。これらは外国人住民が多い一部自治体での自主的な取り組みにとどまり、また被災など事前に準備可能な内容や文字化されている行政情報などをわかりやすく「書き換える」ということに主眼が置かれてきた。

その後の全国的な少子高齢化・生産人口の減少を受け、2018年12月に「外国人材の受け入れ・共生に

関する関係閣僚会議」（以下「関係閣僚会議」という。）で「外国人材の受け入れ・共生のための総合的対応策」が施行され、翌2019年改訂版からは多言語対応の一つの言語としてやさしい日本語が盛り込まれた。これによりやさしい日本語は名実ともに国政に位置付けられることになった。2020年には出入国在留管理庁（以下「入管庁」という。）が書き言葉に焦点を当てた「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を公開している。

2022年には5年間に渡る「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」が関係閣僚会議において決定され、重点事項2の「外国人に対する情報発信・外国人向けの相談体制の強化」で、法務省および文部科学省が「情報発信及び相談対応におけるやさしい日本語化の更なる促進」に取り組んでいる。

同年入管庁はやさしい日本語ガイドラインの「話し言葉のポイント」版を公開した。このようにやさしい日本語は外国人と実際にかかわる相談対応の場面、つまり口頭でのコミュニケーションにおける活用でも注目されるようになった。2023年に入管庁が公開した「やさしい日本語の研修のための手引き」では、「話し言葉としてのやさしい日本語の研修」を目的とした研修事例が取り上げられており、行政職員・文化施設職員向けだけでなく、子どもや商工会・商店街・事業者・ボランティア向けのものが紹介されている。

福岡県柳川市での「やさしい日本語ツーリズム」の取り組み

私は大手広告会社勤務時代に、東アジアなど日本語学習者が多い地域からのインバウンド観光客には英語でなくやさしい日本語でもてなそうという「やさしい日本語ツーリズム」事業を構想、2016年に故郷の福岡県柳川市に自主提案し、柳川市が政府交付金を得て実現した。

柳川市での取り組みは、台湾などを対象に観光誘致することに加え、地元観光事業者や市民に対してもやさしい日本語ならおもてなしできる観光客が大勢いることを認識させ、英語でなく自分の言葉で生き生きと外国人観光客とコミュニケーションしてもらうことを目的としている。そしてやさしい日本語のコツを「はつきり・さいごまで・みじかく言う」の頭文字をとった「ハサミの法則」として現在に至るまで提唱している。

やさしい日本語への取り組みからの考察

これまでのインバウンドおよび多文化共生への取り組みの経験から、コミュニケーションにおけるやさしい日本語について行政窓口と地域住民の2つの視点からまとめてみる。

地域社会において外国人住民に関することは「社会問題」という枠組みで捉えられることが少なくない。一方でインバウンド客には「経済効

外国人		対外国人住民		対インバウンド客
日本人		行政窓口	地域住民	観光事業者・地域住民
関係性	開始	必要性から始まる	きっかけが少ない	関係作りが容易
	継続	定期的に関わる	きっかけがあれば日常的関係へ	一期一会が多い
話題	内容	多岐に渡る行政サービスの説明と手続き	生活・子育て・行事など、地域の話	定型的な会話や質問
	特徴	そもそも制度や必要性について理解がない	地域との関わり方によって関心も理解度も変わる	外国人側も知りたいことがはっきりしている
話し方		やさしい日本語だけで業務を網羅するのは困難	方言など地域の話し方でなければ関係は深まらない	外国人が学ぶ初級の「教科書的」な日本語

対象別コミュニケーションにおけるやさしい日本語

果」としてありがたがる姿勢も見え隠れする。このような矛盾した態度は、外国人住民に対してそもそも話さきっかけが少ないということに原因があると考えている。

表の中で示した通り、都市部でも地方でも地域住民のつながりが減ってきているのは同じである。特に地域の高齢者層と日本人若年層がつながるきっかけは少ない。外国人住民

は比較的若い層が多く、きっかけさえあれば若い外国人と交流してみたいと思う日本人は高齢者層にも若年層にも少なくないだろう。外国人住民が日本人の高齢者層・若年層とそれぞれつながるきっかけができれば、結果として地域全体で世代を越えたつながりが生まれていくのではないだろうか。

コミュニケーションにおけるやさしい日本語の課題

上述の入管庁の施策はあくまで行政職員向けと公的な地域日本語教室などに向けたものであり、民間企業や日本語教室と関わりのない市民に大きく広げようとする建て付けにはなっていない。さらにはやさしい日本語を含む多言語での行政サービス提供および日本語教育の保障は外国人の困りごとを直接解決する方法の一部にすぎない。

日本人・外国人にかかわらず、一般に人が家庭外でもっとも長時間密に関わるのは、職場や地域活動の場であり、子どもであれば学校である。外国人がいる職場で日本語でのコミュニケーションに工夫を求められるのは現場の日本人同僚に他ならない。外国人が突然なにかに困って助けを求めるのは、その場にたまたま居合わせた人である。外国人が生き生きと地域で生活できるようにするために、これら日常的な場所でも人とのコミュニケーションを充実させることが必要である。

このようにコミュニケーションの

やさしい日本語は、関わる人が格段に多くなるということが大きな特徴である。また相談対応は基本的にぶっつけ本番であり、担当する個人があらかじめ十分にやさしい日本語で話す訓練を受け、習慣化しておく必要がある。

柳川でのやさしい日本語ツーリズムは、インバウンド客を対象としたやさしい日本語でのコミュニケーションという試みである。「日本語を学んだり観光客は、日本で日本語での会話を楽しみたいと思っている」という事実注目し、外国人と基本的な会話で雑談できるようにするようワークショップを実施した。しかし観光事業者にしる地域住民にしる、やさしい日本語で話すことを自分のこととして定着してもら

	書き換え	コミュニケーション
関わる人	・情報発信の担当者	・地域住民全員 ・外国人が来訪したり働いたりする場所にいる人全員
求められること	・網羅的で理解しやすい情報提供	・雑談、交流 ・必要とされることに個別対応
必要なこと	・書き換え基準、対応辞書、自動化ツール	・対応する個人の訓練、習慣化
準備	・公開前に準備	・ぶっつけ本番

うのはかなり困難なことであった。また柳川は方言がかなりきつい地域であり、親しく話そうとすればするほど方言が強く出てくるという傾向も見られた。

そもそもやさしい日本語での話し方は非日常的なものである。方言のあるなしにかかわらず、外国人住民に対して常にやさしい日本語で話すのは、日常的に親しい関係を築く上で好ましくないという問題もある。

やさしい日本語では丁寧語の「です・ます」で話すことが基本だが、対象が日本人・外国人にかかわらず、このような話し方は人との間に距離感を感じさせるものである。また方言が日常的な地方で特定の人の方言を避けて話すことは、よそ者扱いしている印象を与えるだろう。

地域の言葉の役割、やさしい日本語の出番

私は、外国人を含む住民がともに生きる地域を作るための共通言語は、方言を含む地域の日常的な言葉であるべきだと考えている。

2017年、伊賀市の外国籍児童生徒日本語指導コーディネーターである船見和秀氏に依頼して、伊賀市の多文化共生の現場を視察した。夜には伊賀市内の居酒屋に船見氏の教え子の外国人に集まってもらい、いろいろ話を聞いた。様々な国から来ている彼らの口から出てくる言葉は、見事な伊賀弁であり、細かいニュアンスまで見事に伝えていた。

彼らの自然な伊賀弁の言い回し

は、地元の人々の話し方を職場や近所付き合いの場で日常的に聞いて身につけたものに違いない。日本語学校では方言も地元の話題も教えてくれない。外国人と共生する地域や職場を作るには、まず日本人住民が無条件に受け入れ、地域の言葉で職場や地域の話題を日常的に話しかけることが必要である。

しかし話しかけられるだけで外国人が言語を習得できるわけではない。相手の言っていることがわからないこともある。また様々な手続きや習慣など相談したいこともたくさん出てくる。外国人にとっての地域住民や職場の同僚は、何より「気軽に質問や相談ができる相手」であるべきであろう。

その際必要になるのは、行政窓口や支援者だけでなく、たまたま尋ねられた人自身がわかりやすい言い方で答える技術である。このような場面でも方言を使ったり、相手がわからない用語を使ったり、ガラガラ話すようではいけない。地域社会では外国人住民から一時的にでも「質問」や「相談」されたときこそが、やさしい日本語の出番なのである。

やさしい日本語は「AED」を目指す

このように、コミュニケーションにおけるやさしい日本語を「一時的にでも外国人からの質問や相談に答える場面」にフォーカスすると、それは行政窓口から通りすがりの地域住民まで、いわば1億2000万人

が等しく習得しておくべきスキルだと言える。もちろん知らないことに答えることはできないが、知っていることでもわかりやすく説明することができないということの方が問題なのである。

このような大規模な普及は実現できるのだろうか。ここに手本となる事例がある。それは自動体外式除細動器、略称「AED」である。AEDとは心停止している人に対して心臓に電気ショックを与え、動きを回復させる機械であり、現在日本中の空港・駅・学校などに設置されている。2014年の日本AED財団とNHKの調査によるとAEDの認知率は83・4%にもほり、さらに実際に使うことができると思うと答えた人は35・6%、AEDを含む心肺蘇生講習会に参加経験したことがある人は36・9%もいた。

ここまで普及した理由は、関係者や業界団体の努力に加え、AEDが全国の定期防災訓練の中で取り入れられたことと、「ふたを空けて、胸にパッドを貼って、ボタンを押す」の3つだけという操作の簡単さが挙げられるだろう。簡単な操作を訓練する機会を提供することで、人の命に関わる重要なことでもこの程度なら自分にも応急措置ができると思わせることに成功している。

同様に人が言葉で困っている時も、その場にたまたまいる人がやさしい日本語という手法を思い出して実践すれば、たいいていのことはその場で解決できるだろう。そのような

認知と実践を促すためには、「はつきり、さいごまで、みじかく言う」のようにポイントをしぼった上で、職場や地域で定期的に啓発することが重要である。

1億2000万人に広げるための「3文クッキング」

1億2000万人にやさしい日本語を広げるための研修は、どのようなものであるべきだろうか。

やさしい日本語の研修は主に「何を」「どうやさしく表現するか」という形で進められる。行政職員向け研修では「何を」の部分が専門的なことや規則であることが多く、やさしい言い換えに限界を感じるということになりがちである。

また交流を目的とした市民向け講座ではゴミ出しの仕方や地域行事の案内チラシを作ったりするような内容が多く、行政職員向けの研修同様情報伝達中心になりがちである。また昨今では外国人と一緒に街を散策し地元の紹介や自由な会話に取り組む「街歩き企画」も増えてきている。しかし日常の素の言葉が出てしまつて終わることが少なくない。

上記に述べた研修もいずれ必要になる重要なものだが、初期の段階で行う研修としては、「何を」の部分が専門的すぎても自由すぎても「どうやさしく表現するか」の十分な練習につながりにくい傾向があるといえよう。

研修にまつわるこのような課題に対し、2023年3月から私が仲間

と一緒に取り組んでいるのが「3文クッキング」という動画コンテンツおよび研修企画である。「自分が知っている言葉」を「短い3つの文で説明する」ことに特化し、ハサミの法則の「みじかく言う」のパターンを体に叩き込むために考案したものである。

例えば誰でも知っている「体育倉庫」を①体育館の横にあります②跳び箱やマットが入っています③少し臭いです、のように3つのやさしい日本語で説明し、その3つの文を有名な音楽に合わせて先に出して、答

こた 答えは… げんせんちようしゅう 源泉徴収

会社があなたの代わりに所得税を国に払うこと。会社があなたの給料から所得税などを引いて払います。

かいしゃ しょとくぜい
①会社があなたの所得税を国に払います
くに はら

かいしゃいん きゅうりょう じどうてき ひ
②会社員は給料から自動的に引かれます

こじん しごと ひと ひ
③個人で仕事をしている人も引かれます



図1「源泉徴収」を短い3文のクイズにした「3文クッキング」

えの「体育倉庫」を当ててもらおうというクイズ形式の動画になっている。開始以来「防災編」や「子どもの遊び編」など様々なシリーズを2日おきに6キースタットのセットで動画として公開している。

この手法を使って、入管庁が作成した「生活・仕事ガイドブック」のやさしい日本語の言い換え用語集全134語を3文クッキングのフォーマットで構成した動画を2023年7月に公開した。図1は「源泉徴収」の例である（答えの下に書いてある文は入管庁作成のもの）。

どんなことでもキースタットのテーマにできるため、研修でも「何を」にこだわらず、「どう説明するか」の方を好きなだけトレーニングできる。さらに1文目が多少難しくても2文目・3文目で挽回すればいいという、現実的なコミュニケーション練習に適したものになっている。このように、説明の仕方をフォーマット化することで、AEDのように多くの人が「これなら自分でもできる」と思うような研修が必要である。

おわりに「第三者返答」を せず、直接話をする姿勢が前提

伝わりやすい表現方法をいかに提案しようかと、そもそも相手と直接話そうという姿勢がない限り、コミュニケーションが始まることはない。多くの日本人は「外国人⇔英語」という固定観念をもっており、外国人が日本語で話しかけても、逃げたり

カタコトの英語で返したりすることがある。

これに関連し「第三者返答」という現象も問題となる。「第三者返答」は関西学院大学のオストハイダー・テータ教授が提唱した概念であり、「話しかけてきた人の見かけの印象などから、その人との意思疎通が問題ないにもかかわらず、無視して、その人と一緒にいる人に返答すること」と定義されている。

例えばレストランで日本語が堪能な外国人が日本語で注文しているのに、店員は戸惑ってその外国人を無視し、一緒にいる日本人の友人に向かって返答をするというような場面のことという。またオストハイダー教授は車いす利用者も同様の体験をする指摘している。相手が外国人にしろ車いす利用者にしろ、そのような接し方が無難だと考えた店員の行動が、当事者に「自分は透明な存在」「自分では何もできないと思われる」「自分では何もしない」と感じさせる結果となっている。

私は常々やさしい日本語は表現方法の問題だけではなく、この「第三者返答」にも問題があると考えており、活動当初から関心をもってきた。そこで、この「第三者返答」という現象をもっと世に広げるべく、2022年に「第三者返答」をタイトルとするショートムービーを制作した。主役の外国人留学生役の他に、明治大学非常勤講師で全盲の堀越喜晴氏が実際に体験した経験を演じてもらった。登場人物であるカ

フェの女性店員も留学生も、「第三者返答」をされたりしてしまったりすることがあることを描き、現実社会において誰もが知らず知らずの間に「第三者返答」をしてしまうことがあることを伝える内容となっている。この作品は耳の聞こえないろう者や、通訳関係者などにも評価されている。

やさしい日本語の普及活動においては、見かけや言葉の聞こえ方の違いなどで相手を下に見たり避けたりすることなく、違いを認めた上で直接の関係を構築する態度も大事である。ぜひ本作品をごらんいただき、研修などで紹介していただきたい。

＜参考リンク＞

・在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン別冊 やさしい日本語



ショートムービー「第三者返答」

(プロデューサー 吉開章、脚本・監督・編集 小澤雅人
https://youtu.be/56FPX_u0Y0g)



プロフィール

一般社団法人やさしい日本語普及連絡会

代表理事 吉開章

2010年日本語教育能力検定試験合格。政府交付金を得て2016年「やさしい日本語ツーリズム」企画を故郷の柳川市で実現。2023年に独立し一般社団法人やさしい日本語普及連絡会を立ち上げ代表理事に就任、やさしい日本語の社会普及に尽力中。著書に『入門・やさしい日本語』（アスク出版）、『ろうと手話 やさしい日本語がひらく未来』（筑摩選書）がある。メディア掲載、講演多数。

日本語の研修のための手引

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001393591.pdf>

・やさしい日本語ツーリズム研究会が制作したメッセージビデオや柳川のドキュメンタリーなど

<https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2022/09/30/403>

・入管庁「生活・仕事ガイドブック」の用語をやさしい日本語3文で説明した「3文クッキング」ショート動画集

<https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2023/07/12/9967>