

第117回 マッセ・セミナー

やさしい日本語
～万人に受け入れられる公用文を目指して～

登壇者：聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科
教授 岩田 一成 氏

日 時：令和4年10月26日(水) 14:00～16:00

場 所：マッセOSAKA5階 大ホール

第117回 マッセ・セミナー

やさしい日本語 ～万人に受け入れられる公用文を目指して～

講師：岩田 一成 氏（聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科 教授）

日時：令和4年10月26日(水) 14:00～16:00

会場：おおさか市町村職員研修研究センター（マッセOSAKA）5階大ホール

1. 自己紹介

私は公共サインや公用文などの収集・分析などを行っています。例えば、このピクトグラム（人が広場に駆け込んでくるデザイン）が2000年代後半からまちに増えてきたと思います。昔、避難場所を示すマークは、緑の十字を四角で囲んだものが多かったのですが、今は走っている人と楕円のピクトグラムになっています。私は外国人が見ても分かるこのピクトグラムというサインを、どのように活用するのが一番いいのかということを考えています。そもそも日本人はこのサインをあまり知りません。しかもこれはメイド・イン・ジャパン、日本で作ったものなので、日本人が知らなければ外国人には絶対に伝わりません。ですので、まず学生に伝えようと思って一生懸命伝えているのですが、学生はほとんど知りません。1年生で、知っていると自信を持って手を挙げるのは、40人クラスで1人か2人ぐらいというのが現状です。漢字もローマ字も読めない外国人はたくさんいるので、そのときはイラスト一発勝負、イラストが頼りになってきますが、そのイラスト、ピクトグラムがきちんと伝わっていないのはまずいです。

一つ、横浜の避難場所を示すサインの例をお見せします。日本のサインは文字をたくさん書きたがる、白いエリアを文字で埋めようとするものが多く、これはかなり大きな問題ではないかと思っています。このサインに昭和33年の台風22号の話が書いてあります。それをここに書いてどうするのだと思うほど、たくさん情報を盛り込もうとしています。このサインで一番大事なのは「ここが避難所です」ということなので、こんなに文字を書いてはいけないのです。「災害時避難所」という文字とピクトグラムだけが載っているのが正しい使い方です。ピクトグラムは一発勝負で、一つに情報を絞ることがみそです。

やさしい日本語も基本的には同じで、言いたいことを絞っていくことが重要です。これは絶対に譲れないという情報だけを残して、余計なことは省きます。このサインにある小学校が避難所であることを教えたいなら、「昭和33年にこんな台風があった」など

ということと一緒にに入れてしまわずに、情報を分けて提示していく必要があります。

防災系のサインは各国知恵を絞り、情報を絞っています。ストックホルムとバリ島の防災系のサインの例をお見せします。「ここが集合する場所だ」「逃げる方向はこっちだ」というように絞り、絶対に必要な情報を残しています。このような発想が大事だろうと思いつつながら、私はいろいろな写真を集めています。

日本国内でも、いいサインはたくさんありますが、私はひどいものを見せて皆さんに考えていただいています。まちのサインは必ず下にローマ字を付けますが、例えば、横浜にある国際大通りのサインを5枚見てみます。そうすると、「国際大通り」の下に付いているローマ字が、「Kokusai Boulevard」「KOKUSAI-ŌDŌRI」「Kokusai-odori Ave.」「Kokusai Ōdōri Boulevard」「Kokusai-Ōdōri Blvd.」と、5枚とも違うのです。同じ地名に五つ名前を付けるなんて最悪です。こんなやり方は絶対にやってはいけませんが、このようなサインがたくさんあります。

学生の授業のレポートで「写真を撮ってきて」と言うと、今はみんなスマホで写真を撮れるので、レポートで写真をつけて出してくれます。どの地元でもこのような話はあるので、大阪でもちょっと写真を撮ればいろいろなものが出てくると思います。しかし、この横浜のものはひどいです。

ちなみにboulevardというのは超難解なので、やさしくない英語です。大修館の英和辞典でboulevardと引くと「Avenueの方がやさしい」と書いてあります。それならavenueと振らなければなりません。外国人の英語話者のほとんどはノンネイティブで、ネイティブ英語話者などほとんどいません。そう考えると難しい英単語を振るということも大きな問題ですし、表記が全く統一されていないのも大きな問題です。とにかく道路のサインは問題がたくさんあるということ、写真を集めて共有しています。今日の話の本質とは関わらないので、自己紹介程度に聞いてください。

ここからが今日の話、公用文です。読みにくい文章が結構あるという話です。広島市の県営住宅入居者募集に関する文書の一部をお見せします。約10年前、当時、私の学生が県営住宅に住んでいて、どんなお知らせを読んでいるのだろうと思って、ぱっと見たのがこれでした。「入居者が60歳以上の方又は昭和31年4月1日以前に生まれた方であり、かつ、同居し又は同居しようとする親族のいずれもが60歳以上の方若しくは昭和31年4月1日以前に生まれた方又は18歳未満の方である世帯」。難しいのは「60歳以上の方又は昭和31年4月1日以前に生まれた方」です。これはどう考えても高齢者です。60歳以上も高齢者ですし、昭和31年以前に生まれた方も高齢者です。なぜこんな変な書き方をするのかが、よく分かりません。

文の区切り方を変えたら意味が通じるといろいろ考えたのですが、よく分からなかったので、この文書を作成した課に電話したら、「昭和31年4月1日以前に生まれた方というのは53歳以上（当時）の人です」という説明をされました。要は60歳以上という条例と、昭和31年以前に生まれたという条例の二つが走っていて、53歳以上と書いてしまうと、次の年には54に書き直し、さらに次の年には55に直し、60で止まるというこ

とを引き継ぎしていくのが大変だからというような説明をされました。

それを聞いたときに、私は面白いと思いました。世の中には、いろいろな事情でストレートに書けないことがあるという気付きを得ました。元々私たちのような日本語教育関係者は、外国人とずっと接しているので、一番分かりやすい選択肢を常に選択するのです。53歳以上と言えるのであれば、絶対に53歳以上と言いますし、授業で使う読解文は起承転結や因果関係のとてもきれいな文章しか扱いません。それを受けた子が初級、中級、上級と上がって社会に出た途端、このようなリアルなすごく複雑なものにぶつかるといのは大きな課題だろうと思いながら集めました。

このような文章を集めて本を書いたり、国の「やさしい日本語」の委員会に入ったり、いろいろなことをここ数年間しています。今日はそういったいろいろなお話をしたいと思いますが、この例文がこのような分析を始めたきっかけで、世の中いろいろな事情があるのだなということです。

「やさしい日本語」というのは「相手に合わせてしゃべりましょう（書きましょう）」、それだけのことです。分かりやすく日本語をしゃべりましょうということですが、これは基本的に大した運動ではなく、例えば、皆さんが子どもに会ったら子どもに対応したしゃべり方をされますし、ヘルパーさんなどはお年寄り相手にすごく上手に日本語を話されます。それと全く同じで、外国人には外国人が分かるような日本語を話す、それだけのことです。しかし、日本社会でこれがなかなかうまくいかないのは、外国人を見たら英語を話す人がとても多くいるからです。実は外国人で英語話者はそれほどいないので、日本語が一番打率が良く、少し工夫すれば日本語を母語としない人、高齢者、障がいのある方は基本の部分は同じです。

例えば、『お年寄りと話そう』という書籍があります。『「脳コワさん」支援ガイド』は脳に障がいがある方への対応マニュアルです。『「やさしい日本語」で伝わる！ 公務員のための外国人対応』は私が関わっている書籍ですが、根幹部分は同じことを言っています。短い文章で、ですますで、きちんと区切るなどです。やさしい日本語というのは、特に外国人に向けてというより、あらゆる人に向けて分かりやすい話し方を考えようという社会運動として理解してください。

ということで私の話をしてきましたが、ここからは皆さんにも隣前後でお話していただきます。「軽自動車」「(適正) 処理困難物」「デイサービス」「予防接種」という四つのお役所言葉を日本語で言い換えるならどうするかを話し合ってください。自己紹介してから始めてください。全部やらなくても、一つか二つでも構いません。5分取ります。用意、スタート。

ワーク

(岩田) ちょうど5分たちましたので、いったんお戻りください。私は昔、A市に住んでいたのですが、A市のaさん、一番言いやすいものを日本語で言い換えてみてください。

(フロア) どれも難しかったのですが、予防接種は、文脈で「インフルエンザの注射」など、単に注射でも通じるのではないかと思いました。もう少し分かりやすくすると、「病気を防ぐ注射」だと考えました。

(岩田) そうですね。今おっしゃったとおり、流れて窓口で話しているようなときには、「注射」と言えば伝わるかもしれません。もう少し丁寧に、例えば書かなくてはいけないときには「病気を防ぐ注射」「病気にかからないようにする注射」。答えは一つではないのでそんな感じで結構です。B市のbさん。

(フロア) 軽自動車であれば、簡単に「小さい車」とします。

(岩田) そのようなものでいいのです。やさしい日本語は、要は「軽自動車」が駄目だったときに、ぱっと「小さい車」が出るかどうかで通じる可能性はぐっと上がります。「軽自動車」は漢語です。漢語は中国で作られた言葉です。「小さい車」は和語、日本語です。「そんなことか」と思われるかもしれませんが、結構すごい変換をしているのです。中国語を日本語に翻訳しているわけです。それで伝達効率がかなり上がると思います。

部署によって説明は変わるとは思いますが、税金関係の部署であれば「税金が安い車」など、いろいろな言い方があると思います。ビジュアルの話なら、ナンバープレートも違ってくるので、他にも「ナンバープレートが黄色い車」という言い方もできます。

もう一人いきましょう、C市のcさん。

(フロア) 「(適正) 処理困難物」は、「捨てるのが難しいもの」としました。

(岩田) 「捨てるのが難しいもの」、そんな形でいいのではないのでしょうか。

相手が分からなかったときに、次にぱっと言い換えられるかというのが、まずやさしい日本語の基本スキルです。そのときに、慌てず落ち着いて次が出るかというところですが、もう一つ大事なのは英語などに逃げないことです。相手によって英語が通じる可能性は変わります。もちろんアメリカ人と分かっていたら英語でいいのですが、必ずしもアメリカ人がいるとは限りません。まずは日本語で勝負しましょう。

横浜市が「『やさしい日本語』で伝える」という小冊子を出しています。お役所言葉562語を言い換えるというプロジェクトを冊子で公開しています。PDFファイルでダウンロードしてもらえると検索がかけられます。先ほどの「(適正) 処理困難物」など、気になる単語を検索すると、言い換え例が出てきます。以下、紹介します。

例えば、「軽自動車」は「660ccより小さい車」という言い換え案が出ています。660というのがみそなのです。この言い換え案を作るときは、専門家、外国人住民、

担当部署の職員の三者が必ず一緒になって行いました。私も参加していたのですが、われわれ専門家と外国人住民はすぐに意見が一致します。「こんな小さい車でええやん」と一瞬でなるのですが、職員さんがなかなか「うん」と言わず、「いや、小さい車だと基準がよく分からないから、ここは660を入れたい」というような形で、言い換え案は職員さんが関わると長くなります。

これは、やさしい日本語の大原則で、専門の人が入ってくると、やさしい日本語というのはなかなか難しいのです。どうしてもこだわりが入ってきて、やさしい日本語が長くなってきます。ただし、役所の言葉というのはやはり責任がありますから、職員さんの経験が入っているという意味で、この言い換え案は非常に大事ではないかと考え、いろいろところで紹介しています。われわれ日本語教育関係者が勝手に言い換えたようなものはたくさんあるのですが、何の責任感もなく言い換えていますから、職員さんが入っているというのは、ある意味大事だろうと思います。

「(適正) 処理困難物」は、「ごみの日に出してはいけないもの 消火器、タイヤ、バッテリー、ガソリンなど」という言い換え案が出ています。興味のある方は、「『やさしい日本語』で伝える」で検索するとPDFがすぐに出てくると思います。

この言い換え案がとても美しいのは、最初に「ごみの日に出してはいけない」という定義を言って、その後に「消火器、タイヤ、バッテリー、ガソリンなど」という具体例を挙げていることです。このような形の言い換え案はとても分かりやすいですし、聞いている人は「この人、頭いいな」という印象を受けると思います。これが言葉を説明するときの一つのポイントです。全ての言葉をこのようにはできませんが、定義を言ってから具体例を出すという案も出しています。

「デイサービス」は、「おとしよりが昼間に過ごします。生活に必要な世話を受けるところ」という言い換え案が出ています。もっと具体的に言ってもいいですね。「生活に必要な世話」というのは、例えば「ご飯を食べます」「お風呂に入ります」というように、さらに具体化してもいいと思います。

「予防接種」は先ほど言っていたとおりで、「病気にかからないようにするための注射や薬」という言い換えができます。

1年間に200単語ずつ言い換えを作りました。月に1回は集まっていたと思います。3年間で600単語を言い換えて、冊子にして公開するというプロジェクトで、かなり時間と労力がかかっています。興味のある方は、参考に見ただけだと「こういうふうに言うんだな」と分かると思います。

ちなみに予防接種は「注射」で終わればいいのに最後に「や薬」と付いています。これも専門の方が入ってくると「ポリオは飲み薬だから注射ではない」というようなことを言われて、長くなっています。認知心理学の実験でも、専門家が入ると分かりやすい説明はできないという結論が出ています。これは難しいところで、専門家に入っただけことは言葉の言い換えには大事なのですが、むしろ部外者がぱっと書き換えた方が、分かりやすさは十分担保できることになると思います。この場合なら

「注射」でやめ、軽自動車は「小さい車」でやめてしまうということです。

お役所言葉にはいろいろ専門的な言葉があるので、単語を言い換えることも大事ですが、難しい文章というのは、そもそもどこかの単語が難しいというより、構造が難しいのです。構造が難しい文章の方がたちが悪く、読むのが大変で、外国人も苦しんでいます。ですから、直すとしたらお役所言葉の言い換えも大事ですが、複雑な文章をばさっと言い換えてしまい、文章構造を大きくいじってしまう方が文章改革にはとても有効です。

ところが役所はどうしても単語の言い換え活動をしたがります。これも大事なので決してばかにしてはいけませんのですが、これに関しては日本中のいろいろな自治体が単語の言い換え案を出していて、他にも参考になるものはいろいろあるかと思います。繰り返しますが、単語の言い換えも大事ですが、大事なのは文章構造をいかにほどいていくかということです。それが文章を書くときには大事になります。

2. やさしい日本語の広がり

言語政策的な話をさせてください。やさしい日本語というのはここ数年、突然メディアに出るようになったのですが、なぜかというと2019年に入国管理庁が突然、やさしい日本語版の「生活・仕事ガイドブック」を公開したからです。覚えていらっしゃる方もいると思いますが、2018年に突然、外国人労働者の受け入れが動き出しました。それまで、建前上、外国人労働者はいなかったのが、2019年から「やっぱり外国人労働者がいました」ということになり、外国人が日本で生活するために、こういうことに気を付けましょうという「生活・仕事ガイドブック」を国が慌てて出したのです。

ところが、元々出ていた100ページの「生活・就労ガイドブック」は非常に難解で、国会議員がこの点を指摘し、やさしく書き換えるというプロジェクトが動き出しました。そちらはイラスト満載です。興味のある方は「生活・仕事ガイドブック」で検索をかけていただければ、一発でPDFが出てきます。

まず外国人向けに分かりやすいお知らせを出そうというのが2019年で、後追いで外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議から「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」というのが出てくるのですが、この中でやさしい日本語の活用が明記されています。時間的にはガイドブックの方が先に出ているのですが、その後でやさしい日本語の活用ということが出されました。さらに、2019年から作り始めて、2020年に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」が出てきます。

「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」の目次には、ステップ①・②・③があります。ステップ①は「日本人にわかりやすい文章」です。つまり、今の公用文は日本人も読んでいないという大前提があり、まずそれを日本人ならさっと読めるようにしようというのがステップ①です。それを外国人にも分かりやすくしようというのがステップ②の「外国人にもわかりやすい文章」で、ステップ③は誰かがチェックしようという「わかりやすさの確認」です。このような3段階構成になっています。

私はいろいろな自治体の文章を書き換える作業をしていますが、ステップ①とにかく時間がかかります。要は、私に相談に来られるような文章というのは、大体こんがらがっている複雑な文章で、何を言っているかよく分からないものです。まず、それを日本人がすぐ分かる文章にすることに、ものすごく時間がかかります。

ステップ②は簡単です。振り仮名を振る、単語にちょっと説明を付けるなど、外国人向けというのは実はそれほど大した手間ではありません。大事なのはステップ①、日本人がざらっと読めるかということだと思います。

ちなみにステップ③は最重要課題です。誰かがチェックするというのがもし組織的にできたら、あまりひどい文章が世の中に出てくることはないと思います。冒頭、皆さんにお見せしたように「60歳以上又は昭和〇年以前」という変な文章を誰かがチェックしてくれていれば、世の中に出ることもなく、私がこういった研修でネタにすることもなく、秘密裏に消えていくのです。

アメリカやドイツは公用文改革運動をずっと前からして、1940～1950年代から動いています。アメリカやドイツが組織的に動いているのはチェックに対してです。政府の組織内にきちんとチェックする機関を作り、公用文が世に出る前に誰かが読むという制度を作っています。そのような取り組みを見ていると、やはり日本も個人が書いていきなり公開してしまうのではなく、誰かがちょっと読むと随分ましになるのではないかと思います。しかし、これはそれほど簡単にできることはありません。皆さん個人の問題ではなく、組織的な動きが必要だろうと思います。これもガイドラインに興味のある方は、検索をかけていただくと数ページの小冊子が読めるようになっています。

もう一つ国の大きな動きとして、「公用文作成の要領」が1952年から使われていましたが、いよいよ今年（2022年）に「公用文作成の考え方」という形で、70年ぶりに変わったのです。ニュースにも何回か出てきたので、見た方はいらっしゃると思いますが、マスコミは面白いところだけ取り上げます。

例えば「横文字はコロンを使わなければいけない」というのが元々のルールでしたが、今はもう多くの自治体を守っていないということで、時代に合わせてコロンではなく読点を使ってもいいということが2022年に公開されました。そこを取り上げているマスコミが多いのですが、むしろ大事なのは、「読者が多様化しているから、やさしい日本語を使いましょう」ということや、そもそも「読者は義務教育を修了した人」であるということを示していること、分かりやすくないはいけないのだと、読みやすさということに関してかなりページを割いているということです。公用文にはいろいろな種類があって、一般住民に向けて書くものは、分かりやすいこうということを徹底的に書いています。2022年の改訂版のポイントは、「やさしい日本語」だと思っています。

今までの70年間は、常用漢字を守る、「受け入れ」に「け」を入れてはいけないなど、学校で習う送り仮名と公用文の送り仮名を分けて公用文独特の送り仮名を守るといった形式の重視ばかりやってきました。それにはあまり意味がなく、われわれ外国人支援関係者からすれば、「受け入れ」の「け」が入っていようがまいが、全くどうでもいい

問題です。そんなことをそろえるなら、もう少し分かりやすく文章を書いていただいた方がよいということはずっと思っていますが、そのようなことが国の施策にも反映されてきているということになります。

私が個人的に関わっている取り組みをよく聞かれるので、少しだけご紹介します。一つは医療×「やさしい日本語」研究会です。医療関係者向けに、「やさしい日本語をもっと使いましょう」と、いろいろなイベントをしています。その中で、「医療で用いる『やさしい日本語』」という映像を公開して皆さんに啓蒙活動をしているので紹介させていただきます。

映像上映

このような映像で、医療関係の人に、やさしい日本語を知ってもらおうという啓蒙活動をしています。毎月3回、無料でオンライン研修をしています。「このような場面では、このようなしゃべり方をしよう」という医療に特化した研修で、外国人の方にも参加してもらい、一緒に話をします。興味のある方はメールを頂ければ参加していただけますので、よろしく願います。

医療関係者における、やさしい日本語の普及率は非常に低いです。3～4年前に世論調査をしたときに、日本全体でやさしい日本語を知っている人は3割ぐらいでしたが、最新のニュースによると、医療関係者で知っている人の割合はそれより低いです。医療関係者は英語を使わなければいけないという圧力がとても強く、やさしい日本語の普及がいまひとつ進んでいません。ということで、われわれもこの活動をしています。

新型コロナウイルス感染症感染拡大によって、外国人が突然病院に行くようになったのです。これまで、外国人は基本的に元気な人が国外に出るので、病院にはあまり来ませんでした。日本人より外国人の方が圧倒的に率として病院に来ないのですが、新型コロナウイルスは別です。いろいろな人が病院に行かなければいなくなって、外国人との接触が突然増えました。保健所は最初、外国人は通訳を連れてこないPCR検査を受けさせないという方針を取ったのですが、通訳を連れてPCR検査を受けに行くというのはハードルが高過ぎることと、通訳の人もうつつたら嫌なので行きたくないだろうということで「やさしい日本語」の活用を勧めました。

「医療で用いる『やさしい日本語』」のPCR検査編、ワクチン編を見ていただくと、やさしい日本語のコツが何となく分かると思います。全て現場で録音したデータを元に作っています。「大事な書類になりますので、保管していただいて、次回、必ずお持ちください」と言っているのですが、長いですし、尊敬語・謙譲語がたくさんあります。「これは大事です。○月○日に必ず持ってきてください」と言えば同じことが伝わるので、このような言い方をしませんかというような提案です。

医療現場のやさしい日本語で大事なものは、カレンダーを見せたり、物を上手に使ったりすることです。例えば「7月6日」と口で言っても分からない人がたくさんいると思

いますが、7月6日を指させればほぼ分かると思います。もちろんカレンダーの概念がない外国人もたまにいますかもしれませんが、そんな方は本当に珍しく、普通は指を指せばカレンダーの日付は分かるのです。物をどんどん使ってコミュニケーションを取るというのを、医療現場では伝えています。

これは自治体の職員の皆さんも同じです。例えば「免許証を持ってきてください」と言うときも、免許証を見せれば「これを持ってきてください」と言えるので、物を使うとコミュニケーションは断然取りやすくなります。

カミンズという言語学者が、コミュニケーションの難易度は認知的負担と場面依存度の二つが関わると言っています。場面依存度というのはまさに物です。物が見せられるなら、コミュニケーションの難易度は変わると言っています。周りにあるものをどんどん使ってコミュニケーションを取ることを、われわれは推奨しています。

もう一つ、今関わっている取り組みとして、町田市のビフォアアフタープレゼン大会をご紹介します。自治体によっては文章改革にかなり力を入れているところがあります。町田市では、「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」を行っています。市長のトップダウンで公用文を書き換えることを決め、各部署の中からひどい文章を4月に選びます。4月に選んだ文章を1年間かけて書き換え、最後に市長の前でプレゼンするというプロジェクトを3年間しました。もし興味のある方は「見直そう 伝わる日本語」で検索すると、報告書が出てきます。「町田市 伝わる日本語」でも、ヒットすると思います。

見ていただくと、「こんなにひどい文章が、こんなに良くなりました」というビフォアアフターの報告書が載っていて、「こういうのが分かりやすい文章だな」というのが分かるようになっていきます。そういう意味で、その3年分の蓄積はとても大事だと思います。ただ、皆さんも分かると思いますが、このプロジェクトは担当者に非常に重い負担がかかることが大きな問題です。ただ、静岡県富士宮市や東京都港区が、今年全く同じことをしているので、少しずつじわじわ広がっているところです。

このような文章改革を何年かやってみると分かるのですが、何がひどい文章なのかということに気付くセンサーが養われていくことが大事だと思います。今まで問題意識を感じながらも放置していたのだと思います。市長から賞をもらえて、人事に関わることなので、職員さんも一生懸命です。とても盛り上がって、3年目は特に盛り上がりました。

3. 基礎資料編

大阪府は在日の方が多いことが他の県とは少し違うところです。上位5国は韓国、中国、ベトナム、フィリピン、台湾です。その他は6位がネパールで、10位がブラジルです。2位以降は他の自治体と一緒に、1位が韓国というところだけ他の自治体と若干違います。ただし韓国の場合、2世、3世、4世の方ともなると、あまり日本語の課題がないため、韓国の方は日本語ができるという想定で外すと、課題は他の自治体と同じと言えると思います。ブラジルが若干少ないのは、ニューカマーといわれる方がやや少な

ということが言えます。私は滋賀県彦根市の出身ですが、彦根市と少し北の長浜市はブラジルの方の集住地域で、私が高校生ぐらいのときから「町にブラジル人がたくさんいるな」と思っていて、少し雰囲気は違います。

なぜこのような数字を出すかという、英語のできる人がどこにいるのかという話です。フィリピン人は、タガログ語やイロカノ語という母語があります。英語のできる方は確かにいますが、母語でもなく、それほど多いわけではありません。韓国、中国、ベトナム、台湾は英語圏ではありませんし、ベトナムはフランスの植民地でした。ネパールは英語を少し使いますが、母語ではありません。

そもそもやさしい日本語は効くのか、効果があるのかという話がよく出るので、実験を紹介します。留学生に「頭部を保護してください」と言うと10%ぐらいしか反応できませんでしたが、「帽子をかぶってください」と言うと95.2%が反応しました。こんなにきれいに数字が出ることはまれですが、言い方を換えれば伝達効率が上がることは間違いありません。必ず10%が90%になるとは言えませんが、10%が40%ぐらいになる言い換えはいくらでもできると思います。先ほどの言い換えではありませんが、相手が「分からない」という顔をしたときに、次の選択肢がぱっと出せることが大事かと思えます。

国立国語研究所が2009年に行った調査では、全国の外国人で英語ができる人は44%、日本語ができる人は62.6%で、日本語ができる割合の方が高いことが分かっています。ちなみに英語ができる人というのは、自治体によって調査の方法が全く違って比較ができませんが、広島市や神戸市が行った調査では、英語ができる人は20%と出ていて、2割ぐらいが相場だと私は思っています。なぜかという、世界人口70億人中で英語話者が約17%といわれているのに、日本社会で44%というのは数字が高過ぎるからです。広島市や神戸市の調査の20%というのは、かなりリアルな数字ではないかと思えます。

もう少し最近の、法務省委託調査の「平成28年度外国人住民調査報告書」では、日本語ができる人は82.2%という数字が出ています。昨年の入管庁の調査では9割弱という数字が出ていて、これは少し高過ぎる気もしますが、とにかく日本語ができる人は6～8割という数字が出ていて、英語ができる人は2割から多くて4割です。

このように、少し揺れているため、数字はいいかげんに理解していただいて、はっきり言えることは、日本語が英語に負けることは一切ないということです。どの自治体の、どの調査でも、必ず英語より日本語の方が打率がいいので、「窓口対応は、まず日本語でいきませんか？」というのが今日の話になります。

もう一つ、データをお見せします。新型コロナ生活相談で使われた言語の割合です。日本政府は「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の中で、これから国は14言語で発信するという方針を示しています。東京都外国人新型コロナ生活相談センター(TOCOS)にかかってきた電話で選ばれた言語は、日本語が55%で圧倒的に多く、次に英語が13%、中国語が12%です。付き添いの日本人が電話してくることもあるので、日本語が若干高めに出ることはあるとしても、英語より日本語の方が圧倒的に打率がい

いことが分かると思います。

こういった諸データから「外国人を見たら英語を話すのはやめましょう」ということを、いろいろなところでお話ししています。しかし、難しいのは、日本社会はずっと外国人イコール英語という教育をしてきていることです。例えば小学校で外国語の授業と言っているのに、どこの小学校も英語をします。外国語イコール英語という刷り込みをずっとしてきているので、現実がなかなか伝わりません。JRのポスター等をよく注意して見ていただくと、「外国人を見たら、メイ・アイ・ヘルプ・ユー？」と声をかけましょう」と書いてあるのです。ドイツ人が、「英語というのはイギリスの言語であって、ドイツ人にはドイツ語でしゃべってほしい」と怒っているコメントを紹介した論文があります。日本人が中国語で「ニイハオ」と言われたら嫌なのと同じように、ドイツ人が英語で話されるのは同じくらい嫌なのだとこのことを言っています。ということで、取りあえず日本語でということになります。

文字の話をしさせてください。2001年に実施された「日本語に対する在住外国人の意識に関する実態調査」では、「平仮名が読める」が84.3%で、「ローマ字が読める」が51.5%でした。職員研修のアンケートを書いていただくと、「ローマ字のところはちょっと意外でした」と回答される方が多いです。例えば皆さんが韓国に住むとなったら、ハングル文字を勉強すると思います。韓国式ローマ字表記を勉強する人は相当変わっていると思います。同じように、日本に来る外国人はまず平仮名を勉強し、日本式ローマ字表記をわざわざ勉強する人はほとんどいません。ローマ字が読めるという約50%の人は、恐らくヨーロッパ圏で、ローマ字は何となく類推できるという程度で回答しているのではないかと思います。

私たちが外国人イコールローマ字と思っているのはなぜかという、町のサインが全部ローマ字になっているからです。これが日本社会に大きな混乱を来している、私は思っています。なぜ町名にローマ字を振り出したかという、1945年にGHQが、道路に全部へボン式でローマ字を振れというお達しを出したからです。もちろん当時の文部省経由でやるのですが、このようなことを道路に全部徹底してしまったせいで、外国人イコールローマ字という刷り込みが日本人にあるのです。

素晴らしいのは、駅の表示には必ず平仮名が付いていることです。「谷町四丁目（たにまち4ちょうめ）」と書いてあれば、約85%の外国人は読めるということです。

阪急は素晴らしいです。平仮名メインで、平仮名に漢字を振ってあります。このタイプのサインなら、外国の方も非常に読みやすいと思います。お子さんのいらっしゃる方は分かると思いますが、道路にローマ字を振ると子どもが読めないのです。私の子どもも、低学年のときは、道路の名前が全く読めないので一切興味を持ちませんでしたが、駅名はほぼ覚えていました。これは平仮名が振ってあるというのが大きな理由ではないかと思えます。平仮名がないと、子どもも外国人も読めないということになります。

先ほど、本日の会場である大阪府新別館南館の写真も撮ってきました。この漢字に英語だけ振るというパターンは日本にはたくさんありますが、一番打率が悪く、平仮名が

ないことで多くの人が読めません。平仮名を振ることを徹底するか、一番の理想は駅です。駅のサインのようなモデルをいろいろな建物に振ってあげれば、外国の方には随分風通しが良くなると思います。

いろいろなデータをお見せしましたが、しつこく言っているのは、日本語かつ平仮名でデータや情報を提示するのが一番打率がいいということです。窓口で紙にメモを書いて渡すようなときには、漢字プラス平仮名で書いてあげてください。本学の留学生はたまに事務員さんからローマ字のメモをもらってくるのですが、本当に読みにくいと言って困っています。やはり平仮名を書いてあげるのが分かりやすいと思います。

難しいのは、平仮名は小学校の文字というイメージが強いことです。私たちは戦後、そのようなイメージが植え付けられているので、例えば道路に全て平仮名を振ったら、恐らく「こんなばかなことをやるな」というようなクレームを付けてくる人がたくさんいると思います。そこが難しいところです。駅のように定着してしまうといいのですが、今から全ての道路に平仮名を振るとするのは、それほど簡単ではないだろうと思います。

例えば、NHKが防災用に平仮名ツイッターをしています。「外国人をばかにするな」「彼らを子ども扱いするな」などと悪口を書く人がいます。そうではなく平仮名が一番打率がいいということなのですが、なかなか難しいです。理想は平仮名ですが、現実的にはそう簡単に変わらないだろうと思います。

4. 文書書き換え実践編

やさしい日本語のガイドラインが国から出て、国が出すガイドラインは一義的には国家公務員が対象で、できれば地方公務員もターゲットに入れてほしいというのですが、地方自治体の動きとしては、やさしい日本語はいい運動だから、ぜひ住民の講座でやろう、企業にやらせようという相談をしてくる団体がとても多いのです。そうではなく、まず職員自身で研修しませんかと言うのですが、大阪のように職員研修で呼んでいただけることは実はそれほど多くなく、大変ありがたいと思っています。呼んでいただいて本当に感謝しています。

皆さんは前半の話聞きながらいろいろなことを考えておられたと思いますが、私から見て、うなずいてくださる方というのは非常に話がしやすいです。これはやさしい日本語の技術も同じで、外国人と話すときに、少し多めに相づちを打つてみると、相手はリラックスして話せます。第二言語でコミュニケーションを取るのは、とにかく緊張させたら終わりだと思ってください。声が怖い人、態度が大きい人は、その時点で相手が話しにくいので、まず相づちを打ってください。

そしてもう一つ、相手が話したときに繰り返すことです。例えば「ブラジルから来ました」と言われたら、「ブラジルですね」と繰り返します。実は繰り返しもとても大事で、「相手が話したことを私は理解しました」というサインなのです。相づちと繰り返しぐらいの基本テクニックは、その気になれば誰でもできると思います。

前半、話していたときも、たくさんの方が相づちを打ってくださっていますが、大体

女性です。研究で、男性はあまり相づちを打たないということも分かっています。男性で今日、参加して下さっている方は、かなり強めに、パンクバンドのライブぐらいの気持ちで頭を振ってみてください。そうすると、相手は随分落ち着いて話せるようになると思います。

医学教育関係の学会で学会発表を見ていたら、相づちを打つ医師と打たない医師を比べてみると、患者さんのストレスが違うという研究論文があって面白いと思いましたが、同じことです。相づちを打たないことによって相手にストレスがかかると、第二言語能力は格段に落ちます。ストレスをかけずに気楽にしゃべらせることが、とても大事かと思えます。ということで、後半はお話もしますが、実践編として、最初は書く方からやっていきたいと思えます。

「国語に関する世論調査」を文化庁が定期的に行っています。平成29年度は「官公庁などが示す文書で読むことがあるものは何ですか」という質問をしています。5位は官公庁のホームページで、ホームページでも15%ぐらいなのです。4位が官公庁から出る通達や通知文で17%、3位が官公庁が作ったチラシやポスターで23%、2位が官公庁が発行した広報紙で38%、そして1位は「読むことはない」で43%です。国や自治体が出す文書を読まない人が43%、半分ぐらいの人は、そもそも情報をキャッチしていない、全く届いていないということです。文書を発信するときは、このようなところが出発点で、40%の人はなぜ読まないのかということ調べなければいけないのですが、この世論調査では、読まない人の理由は聞いていないので分かりません。ただ多くの場合、難しいから読まないという人が、含まれていることは推測されます。別の調査で読まない人に聞いたところもあるのですが、難解だから読まないという人がかなりいます。

そういったところから、どうやって読んでもらうか、難易度の設定という話になります。公用文のターゲットは義務教育修了者、義務教育が終わった人です。義務教育というのは必要なスキルを最低限義務として課すわけですから、義務教育が終わったら日本社会の文章は読めなければいけないという建前、立て付けになっています。

その上で、この問題を解いてみてください。これは中学校の教科書の穴埋め問題です。

問1 次の文を読みなさい。

仏教は東南アジア、東アジアに、キリスト教はヨーロッパ、南北アメリカ、オセアニアに、イスラム教は北アフリカ、西アジア、中央アジア、東南アジアにおもに広がっている。

この文脈において、以下の文中の空欄にあてはまる最も適当なものを選択肢のうちから1つ選びなさい。

オセアニアに広がっているのは（ ）である。

- ①ヒンドゥー教 ②キリスト教 ③イスラム教 ④仏教

答えはキリスト教です。出典は新井紀子さんの『AI vs. 教科書が読めない子どもたち』です。この書籍は、日本で何万部も売れたベストセラーで、会場にも読んだ方はいらっしゃると思いますが、この本の主張は「中学生の半分は教科書が読めていない」ということです。中学生の半分は教科書が分かっていない、それをデータで証明したのです。ちなみにこの文章で「キリスト教」を選べた中学生が何%かという、62%です。これは新井さんの本の中ではいい方で、60%を切るような問題もたくさんあります。

なぜこのような話を最初にするかという、義務教育修了者というのは、いわば中学生ぐらいの言語能力ですが、中学生の言語能力では、この程度の文章でも難しいということです。だから相当分かりやすく書かないと、義務教育修了者の方がさらっと読める文章にはならないということになります。建前と実際が合わなくなるということです。

ややこしいのは、日本は中学3年生の言語能力がどれぐらいかという調査を全然やっていないため、分からないことです。だから「中学3年生に分かるように書け」と言われても、どうしていいか分からないのです。日本のリテラシー調査は、1950年頃に2回実施していますが、それからは一切調査しておらず分からないので、この例を出したのです。この文章でもまだ難しいということです。

ここからが本題です。N市「遺族基礎年金」の公用文を例に取ります。これを読んでみてください。

国民年金に加入している人や保険料を納めた期間と免除された期間を合わせて25年以上ある人が亡くなったとき、その人によって生計を維持されていた子のある配偶者または子が受けられます（子は、18歳に到達する年度の末日までの子または、20歳未満で1級2級の障がい状態の子に限られます）。

ただし、老齢基礎年金の受給資格のない方が亡くなったときは、死亡日の前々月より前の被保険者期間において、保険料を納めなかった期間が3分の1をこえないことが必要です。（平成38年3月までは、死亡日の前々月までの1年間に保険料の滞納がなければよいことになっています）

皆さん難しいと思いますし、中学3年生のレベルでは絶対に読めないと思います。もちろん内容的にも理解しにくいところがありますが、文章構造も難しいです。

それでは、これから活動をしていただきます。先ほどのペアになって、この文章に突っ込んでください。「ここが変なのではないか」「ここが難しいのではないかと、文章の批評をしていただきたいと思います。これも5分程度取りたいと思います。それでは、用意スタート。まず読み込んでからの方が早いです。

読めたら、気楽におしゃべりしてください。「これ、ひどくない?」、そういうおしゃべりをお願いします。

ワーク

5分たちました。あまり固く考えなくて結構なので、「この辺が変じゃない？」というコメントをD市のdさん、お願いします。どんな話が出ましたか。

(フロア) 日本人の私が見ても、ちょっと分かりにくいと思うので、これを分かりやすくするには、まず自分が理解しなければいけないと思いました。ただ、平成38年というのは西暦にするべきだと思いました。

(岩田) 平成の部分で西暦にするのは、外国人対応のときですね。外国人がさらっと読めるようなやさしい日本語の場合は西暦にする。

それでは、E市のeさんはどうですか。

(フロア) この文章の最初の導入の「保険料を納めた期間と免除された期間うんぬん」あたりを読み始めたところで、難しく読む気すらなくなってきました。それが最初の文章としてあったので、そこで「難しい」という頭になってしまうと、それ以降も難しい、難しい、難しいになって、なかなか理解が進まなかったという話が出ました。

(岩田) ちなみに、最初のところがなぜ難しくなっていると思いますか。

(フロア) 「国民年金に加入している人」というのは割とストレートだと思ったのですが、次の文章が少し長いです。また、国民年金に加入しているのだから、「納めた期間と免除された期間が合わせて25年以上ある人」というのは、条件としてかぶっているのではないかと、ぱっと見ると思ってしまうのです。なぜ、これを別に書いているのだろうと考えると、ちょっと時間を割きました。

(岩田) 今、長いとおっしゃっていただきましたが、これで1文なのです。「国民年金に加入している人」から最初の段落は、全部1文です。1文1段落といって、とても長い文章だから当然読みにくいのです。読んでいるうちにどんどん負担がかかってきて、頭の一時記憶容量がぱんぱんになるタイプの文で、当然外国人にはきつと思います。

F町のfさん。同じことでも結構ですが、何か違うコメントがあればお願いします。

(フロア) 「国民年金に加入している」から条件というか説明があって、「25年以上ある人が亡くなったとき、」から「その人」につながっているのですが、「その人」というのは前の「国民年金に加入している人」と、その後の「保険料を納めた期間と免除された期間を合わせて25年以上ある人」ということだと思います。「その人によって生計を維持されていた」というのは多分、扶養に入っていたというようなことだと思うのですが、なかなか難しいと思いました。そしてその後、また括弧書きで「子は、

18歳に到達する年度の末日までの子または、20歳未満で…」という長い説明が1文になっていたので、これを分けられないか、分けるにはどうしたらいいかという話をしました。

(岩田) そうなのです。こういうものを照応というのですが、どの名詞と「その」が関わっているのかということと、「子」というのが前の文のどの子と対応しているのかという一致関係がよく分からない文章ですね。おっしゃったとおり、そこも難しいと思います。

あと私がここで指摘したいのは、どう考えても自分で考えていないような文章だということです。例えば「保険料を納めなかった期間が3分の1をこえないことが必要です」「死亡日の前々日までの1年間に保険料の滞納がなければ」など、何か法律文が元々あって、その法律文をそのまま取ってきたような言い回しがいくつかあり、気になられた方がおられると思います。話していて「18歳に到達する年度の末日」などは絶対に言わないと思いますし、12月31日のことを「1年の末日」などと絶対に言わないと思います。そういう意味で、法律に関する文章をコピーして貼り付けたような痕跡が節々に見られます。

ということで、いろいろ突っ込みどころのある文章ですが、何が問題かということ、全体の構成がしっかりしていない点です。遺族基礎年金の話なので、最初に定義、遺族基礎年金とは何かという話をしようとしているのですが、そこがうまく書き切れていないことです。当然、このような文章は「このような条件の人がもらえます」という条件が来るのですが、それもうまく書き切れていません。なぜ分りにくいかというと、条件というのは箇条書きできるものなのに、わざわざべたっと文章にするから当然読みにくくなるのです。そういったところで、読めないのです。そして最後に、必ず例外が来ます。「このような人はもらえない」という例外事項が来ます。

文章には必ず全体の構成があります。この文章では、定義が来て、条件が来て、例外が来ています。このパターンの文章はたくさんあると思います。このようなパターンの文章であるということを考えた上で、整理して書き出せばこんなにぐちゃぐちゃにはならないのですが、書いている本人が混乱しています。

私の書籍の中でこれの書き換え案を提案しています。書籍が出た翌年、この文章がウェブから消えたので、誰か読んでくださったのかもしれませんが。嫌な気になられたら申し訳ないと思っているのですが、私の書き換え案はこれです。

遺族基礎年金

国民年金に加入している人が亡くなったときに遺族がもらえる年金です。

条件（原則として両方を満たすこと）

- ・亡くなった人が25年以上（免除期間を含めて）保険料を払っていること。
- ・遺族に18歳までの子供がいること（障がい状態の場合は20歳まで）。

*若くして亡くなられた場合など保険料を納めた期間が短いときはご相談ください。
電話〇〇-〇〇〇〇

まず、遺族基礎年金の定義を書きます。条件は2点です。最後の例外は、「若くして亡くなった場合は相談してください」というような書き方で逃げました。内容に関して、これで合っているかどうか、厚生労働省に確認したところ「内容的に問題はない」と言われています。

先ほど「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」のステップ①、まず日本人に分かりやすい文章という話をしましたが、これぐらいまでこなしておく、日本人なら全体構造は見たら一瞬で分かると思います。定義が来て、条件が来て、例外が来ているということは、読んだ人は分かると思います。内容に興味がない人は意味が分からないと思いますが、構造は伝わると思います。まず、これぐらいのところまでが、日本人に分かりやすいやさしい日本語です。

さらにこれを外国人に伝えるには、振り仮名を振ったり、さらに細かいことでは、「遺族」という言葉は難しいので「遺族とはこういう意味です」という説明を付けたり、もう少し手を入れないと駄目でしょうけれど、日本人にはこの程度で出してい、その辺のラインではないかと思ひます。細かいことはどうでもよく、今日は文章の構造が大事というところだけ理解していただけたらと思ひます。これは一つの例ですから、文章全体の構造を考へて、整理していくことが大事です。

実は、分りにくい文章には構造的なパターンが幾つかあると考へて思ひます。公用文を語るときは単語の話にばかり目が行きがちで、前半でもお話ししたように「軽自動車」「処理困難物」など単語の言い換えをしがちです。ここ最近の単語の動きというのは、2000年代の小泉政権のときに外来語排斥運動がありました。「アウトソーシングはけしからん」「バックヤードはどのごうの」と、よくニュースに出てきましたが、あのときも単語、外来語の単語でした。

公用文改革は、実は70年ぐらいずっと行われているのですが、基本的には単語をたたくことが多いです。その中で私がいつも提案しているのは、文章構造全体をきちんと考へないと、そう簡単に読みやすくはならないということです。先ほどの遺族基礎年金の話で言う、定義があつて、条件があつて、例外があるという構造をきちんと把握して書けば、全然変わっていくと思ひます。それは決して単語の問題ではありません。実は、公用文は外来語をあまり使っていません。

4点だけ、文章構造のあるあるを紹介したいと思ひます。私の書籍『読み手に伝わる公用文——<やさしい日本語>の視点から』に以前書きました。まず分量がやたら多いもの、これは読みにくいです。特にウェブ上で文書を公開するようになって、非常に長いお知らせが増えました。注意喚起系が多いです。例えば「熱中症に注意」「自転車の乗り方に注意しましょう」という注意喚起系で、とても分量の多いものが増えました。しかし、分量が多いと、そもそも読んでもらえないので、何も書いてい

ないのと同じです。分量はなるべく少なく、シンプルに、ストレートにした方が伝えやすいと思います。

ちょうど私は今、病院の研究同意書の書き換えをしています。患者さんが入院してくると、同意文書というのを読ませるのですが、全部で12枚あります。12枚読んで13枚目にサインしてもらって形式です。12ページものを私は1枚にまとめてしまい、2ページ目にサインする形に変えました。とにかく分量の多いお知らせは結構あります。そこをもう少し減らしていかないと、読んでもらえないということがあると思います。

2点目は、間接的な説明や抽象的な言い回しの文章です。これは費用負担をお願いするタイプの文章に多いです。ストレートに言うと感じが悪いので、オブラートに包んでいくうちに、結局何を言っているのか分からなくなってしまいます。例えば「自治会に入ってください」というお知らせで、皆さん各自自治体で自分のところを見ていただくと分かります。必ず「明るく楽しい社会のために」「相互が助け合う町のため」など、すごく抽象的なスローガンで惹きつけようとしています。そんな抽象的な話よりも、まず「費用が月1,000円かかる」といった費用の話など、もっと大事な情報がいっぱいあるのに、何か抽象的なきれいな事でごまかしているタイプの文章がたくさんあります。

3点目は、法律文をそのまま取ってくるような文章です。これは先ほど見ていただきました。遺族基礎年金の中にあつたように、明らかに本人が書いていない「被保険者期間」「末日」といった法律用語をたくさんコピーしてくると、読みにくくなってしまいます。

4点目は、整理整頓ができていない文章です。これも先ほど見た遺族基礎年金です。全体の文章構成を考えずに書いているタイプの文章はとても読みにくくなります。

今までのように単語を批判してきた動きではなく、「量が多過ぎる」「言っていることが間接的過ぎる」、そういう目で文章全体の構造をチェックしていくと、随分改善策が見つかるのではないかと思います。こういうものは人間がチェックするしかありません。機械でチェックできないかと思っていろいろ研究したのですが、やはり難しいです。理想としては「遺族基礎年金のお知らせ」とほんと機械に放り込んだら、Google Translateのように、ぱっと出てくるような機械を作ろうとしました。1年ぐらいろいろ研究をしたのですが、無理でした。やはり、これは人間がやらなければいけません。なぜかという、今申し上げているようにパターンが幾つかあるからで、分量が多いときには分量が多い処方箋、間接的なときには間接的な文章の処方箋と、それぞれ処方箋が違うという気がしています。

その中でも、機械のできることもあります。「やさしちチェッカー」は国のガイドラインにも採用されているウェブサイトです。職場でそれぞれルールがあり、勝手に文章を市の外のウェブサイトに入れてはいけないという職場もあると思いますが、紹介だけさせていただきたいと思います。先ほどの「遺族基礎年金」の文章を入れてみます。文章を貼り付けて診断ボタンを押すと、「超難解」という結果が出てきま

す。これは1文当たりの名詞の数を数えているので、長くて複雑な文章をチェックできます。法律文が入っていると長い文になりがちですが、長い文章で、文章構造がこんがらがっているようなタイプのもは数値が高くなります。基本は文章を短くすれば、どんどん数値は良くなっていきます。文章の中の名詞の数はジャンルごとに全然違います。小説などは、1文当たりの名詞が5を超えることはありません。普通に考えて「私のご飯を食べる」という文章に、名詞は「私」と「ご飯」しかありませんから、短文で名詞は2個あれば十分です。例えば「私が食堂でご飯を食べる」なら名詞が三つになり、三つから四つもあれば小説では十分通用するのですが、法律文になると20個くらいになり、文章の中に名詞がたくさん出てきます。そういった特性を生かして、「やさしにちチェッカー」というウェブサイトを運営しています。皆さんも遊んでいただければ結構ですが、皆さんが難解だと思う文章は、きちんと難解であるという結果が出るようになっていきます。名詞の数による判定というのはそれほど間違っていないと思います。機械でできるところは機械で判定していただければいいと思います。

5. 話し言葉のコツ編

書き言葉が長くなってしまいましたが、ここからは話す方に移りたいと思います。今から日本人と外国人の会話の映像を見ていただきます。私から見て、かなり上手にやさしい日本語を使っておられる映像を紹介します。皆さんはこれを見ながら、「この辺がコツかな」というコツを盗んでください。「とよた日本語能力判定レベル参照DVD」より、とよた日本語学習支援システムが外国人参加者の口頭能力をレベル判定している映像です。

映像上映

皆さんがどのような印象を持たれたか分かりませんが、この方は職場では日本語が全くできません。何とかしてくれと言われて、この組織にいらっしゃったときの面接の映像だそうです。プロの日本語教師が対応すると、一応、全部の質問に日本語で答えられるのです。上手ではありませんが、やりとりは全部日本語で成立します。このように「この人は全く日本語ができない」と評価する人もいれば、「この人は日本語で全部できます」と評価する人もいて、その差がやさしい日本語だにご理解ください。

3分だけ時間を取るので、先ほどのお二人で「この辺がコツかな」と、コツだけ話し合ってください。

ワーク

3分たちました。コツの基本は、相手の反応をよく見ること、相手が分かったか分

かっていないかが分かるということです。映像の方は、分からないときには言い換える対応をされていたと思います。本当に大原則です。

ゆっくり、はっきりと話しています。遅いわけではなく、「はっきり」の方があると思います。また、「…です」「…ます」がぼやっとしていて切れ目が分からないような話し方をされると聞いていてよく分からないので、「…です」「…ます」と区切りをちゃんと入れると、はっきりとした話し方になります。

尊敬語・謙譲語を使うととにかく話が複雑になるので、これはやめましょう。

先ほどお話しした相づちと繰り返し、こういった基本的なことをコツコツとやっていただただけで、相手は随分しゃべりやすくなると思います。アメリカの実験で、こっそりお酒を飲ませた学生は外国語能力が上がるということが分かっています。これはリラックスと能力の話ですが、落ち着いたら普通以上のポテンシャルが出てくるという話です。現在では、そのような実験はできないでしょうね。

焦らないこと、質問を続けること、このあたりは話している方の映像を見てもらうと分かります。私も偉そうに話していますが、外国人が来て日本語がうまく伝わらなかったときは、すごく焦ります。心理的に焦ったときの窓口あるあるは、声が大きくなります。「免許証、持ってきてください」「免許証、持ってきてください!」「免許証っ!!」、別に外国人は耳が悪いわけではないので、声が大きくなってあまり変わりません。焦らずに同じテンションで話を続ける、このあたりが映像の方は本当に上手だと思います。

基本は、日本語で言い換えることです。英語や他の言語にちよろちよろスイッチするのではなく、「日本語でいくぞ」と腹をくくるということになると思います。

先ほど幾つかテーブルの話を聞かせていただくと、質問を工夫していたという話をしての方が多かったのではないかと思います。専門的には「WHクエスチョンからYES/NOクエスチョン」という言い方をします。「お国はどちらですか?」「どこですか?」というのWHクエスチョンといい、Who、Whereなど、英語でWとHから始まる疑問詞を使います。そのタイプの質問を必ず最初にして、2回目に「ブラジルですか? ペルーですか?」と、「はい」か「いいえ」で答えられるYES/NOクエスチョンをします。先ほどの映像の方は、必ずこのルールを守ってしゃべっておられます。「お仕事は何ですか?」「組立ですか? 運搬ですか?」これもWHからYES/NOです。豊田市というまちで、相手がブラジル人と分かったら、もう組立・運搬の2択が出てくるのですが、まちごとに国籍とお仕事は大体相関していると思うので、何度も対応していくうちに慣れてきて、YES/NOクエスチョンがぱっぱと出てくるようになると思います。

ということで、いろいろ言いましたが、一度にこのような技術論を覚えようとするより、何か一つ「これはできそうだな」というところだけ持って帰っていただければうれしく思います。その中で、お役所で大事だと私が考えているポイントは、尊敬語・謙譲語なので、最後にここをちょっとだけ広げてみます。

日本語には普通体、丁寧語、謙譲語、尊敬語があります。普通体はいわゆるタメ口、

友だちや親と話すときの、「食べる」「食べた」「食べて」というような話し方です。丁寧体は「…てください」で相手に働きかけ、自分の話は「です」か「ます」で話します。この丁寧体が一番打率がいいです。なぜかという、日本語の教科書は全てレッスン1から丁寧体で始まるからです。「私は留学生です。明日は学校へ行きます」のような丁寧体で外国人は勉強します。技能実習生や留学生など、在日外国人のマジョリティは必ず教科書で勉強していますから、この形は打率がいいです。ただし日系人は別です。日系の方は教科書で勉強しているとは限らないのですが、基本は丁寧体でいきましょう。

「召し上がる」「いただく」「記入する」「申し上げる」などの尊敬語・謙譲語は、初級課程の最後、大体300時間学習した人しか到達できません。働いている在日外国人で学習に300時間とれる人はいないので、働いている外国人で尊敬語・謙譲語が使える人はまずいないと考えてください。尊敬語・謙譲語を勉強したことがあるというのは、留学生ぐらいではないでしょうか。そのように考えていくと、ほとんどの人は尊敬語・謙譲語が分からないと思います。

少し練習しましょう。そうすると分かると思います。「ご記入ください」「ご参集ください」「前からお乗車ください」「免許をご持参ください」「ご覧ください」は尊敬語です。窓口で言いそうになったものはありませんか。これらを「です」「ます」「…てください」の形に直してみてください。

ワーク

ちらほら手が止まっている方がいらっしゃいますが、前の方に書き換えの例を出しておきます。「ご記入ください」は「書いてください」、「ご参集ください」は「集まってください」、「来てください」ならさらに分かりやすいですね。このような感じで尊敬語だけを外して、です・ますをきちんと残せばいきなり失礼な形にはなりません。敬語をやめる必要はありません。丁寧語は残しますが尊敬語は入れないという形で話すと同分分かりやすくなると思います。

ちなみに「前からお乗車ください」は、私の息子が幼稚園のときに消防士さんが消防車に乗ってやってきて、幼稚園児に向かって言っていました。「ちょっと難しいな」と思いながら聞いていたのですが、「前から乗ってください」なら分かります。

「免許をご持参ください」は、「免許を持ってきてください」、または、免許の実物を見せて「これを持ってきてください」と言えばさらに分かりやすくなるので、実物が見せられるものは全部見せましょう。「水を持ってきてください」なら水を見せるという形で分かりやすくなってきます。

「ご覧ください」は「見てください」、皆さんどうでしょうか。

ただ、こうやって「考えましょう」と言うとはほとんどの方はできるのですが、話してみたらどうかというと、尊敬語・謙譲語に戻ってしまいます。皆さん、窓口で丁寧に話さなければいけないという思いがありますから、どうしても難しいところですが、外国

人が来て、普通にしゃべって伝わらないなということが分かった時点で切り替えてください。外国人もいろいろで、例えばデーブ・スペクターさんやロバート・キャンベルさんのような人なら普通に話せば伝わると思いますので、外国人をひとくりにしないで、話してみて「駄目だな」というときにスイッチを入れるというイメージで理解していただけたらと思います。

ボビー・オロゴンさんは、実はすごくうまいと思います。わざと下手くそにしゃべっています。相手の日本語能力の判断は難しく、これも経験です。何度も経験してもらくと、「この人は随分分かるな」というコツが分かると思います。

ちなみに翻訳アプリは、バックトランスレーションができるもの、いったん翻訳したものがもう一度日本語に戻るようなタイプのものなら、どれでもお勧めです。例えばタガログ語やミャンマー語で出したときに、もう一度いったん日本語に戻してくれるので、誤訳を自分でチェックできます。そのような誤訳を自分でチェックできるタイプは、例えば「VoiceTra」というアプリがあります。こういったものを使っていただくといいかと思えます。

6. まとめ

外国人が日本人の話し方をうまい・下手と評価するときには、熱心にしゃべってくれるかどうか、協力的かどうか、積極的かどうか、丁寧かどうかという軸で見ているということが分かっています。さらに、人気のある日本人、話し方がとても高く評価される日本人はいったいどの要素が効いているのかということ調べたのが、柳田直美(2020)の「非母語話者は母語話者の〈説明〉をどのように評価するか：評価に影響を与える観点と言語行動の分析」という論文です。日本語教育学会の学会賞を取りました。

結論としては、外国人が重視している要素は「積極的な参加態度（熱心、協力的、積極的、丁寧、礼儀正しい）」「落ち着いた態度（自信がある、リラックスしている、慣れている）」「相手に合わせた説明（相手の話をよく聞く、相手が理解しているか確認する／注意する、相手が分からないときは助ける）」であることが分かっています。これらは全部態度です。私はこの研修で2時間、技術論の話を結構させていただきました。尊敬語・謙譲語を外しましょう、WHクエスチョンなど、小難しいことをいろいろ言いましたが、実は外国人の評価に一番関わるのは態度です。皆さんが落ち着いているかどうか、話をやめずに続けてくれるかどうか、相手の話をよく聞くかどうか、そういったところが一番重要です。ですから、技術論の話を長々申し上げましたが、あまり難しいと思わずに、まず態度だけでも良く臨んでいただけると、相手に伝わるコミュニケーションの内容が増えていくのではないかと思います。

質疑応答

(フロア) 外国人に対してゆっくり話してあげるというのは、諸外国では差別につなが

るというようなことを聞いたことがあります。例えば窓口対応で外国人の方が来たときに、話す時間が短くてその方の日本語能力が分からない場合、メモなどに「こうですよ」と書いてあげるときは、平仮名で書いてあげた方が分かりやすいだろうとは思いつつも、差別につながるのではないかといいところも気になっています。

(岩田) 明らかにうまい人は分かると思いますから、そのような方に平仮名を振ったり、わざとゆっくりしゃべったりすると、おっしゃるようにクレームが来ることがあります。何回か質問してみて全部通じなかった場合に、ゆっくり話したり平仮名で書いたりというのは、相手に喜ばれると思います。これがお答えになっていないのは分かっていますが、相手を見るしかないというか、経験を積んでいただくってだんだん分かっていくと思います。

私は昨年度1年間台湾にいたのですが、「外国人が来た」ということでパニックになる台湾人は本当に困りました（私の中国語が下手くそであることが最大の問題なのですが…）。「落ち着いてリラックスしてください」というのは、本当によく思います。また、外国人が来たときにフリーズして固まる台湾の方が結構いたのですが、それも困ります。今日の最後の話の「積極的に話を続けてください」ということになります。フリーズして固まる、パニックになるのが一番困るので、まず普通に会話していただければ、外国の方もかなり協力的に話してくださるのではないかと思います。今日の話が皆さんの仕事の役に立てばありがたいです。