

「やさしい日本語研修」を受けた自治体職員の 外国人対応に対するビリーフの変化 —茨城県土浦市役所における実践を通して—

井上里鶴【共著】・長谷川 頼子・長谷川 守寿

目次

1. 研究背景
2. 在留外国人への情報提供とやさしい日本語
3. 市役所職員を対象とした「やさしい日本語研修」の設計・実践
 - 3.1 研修の設計・実践に至った経緯
 - 3.2 研修当日までの事前学習
 - 3.3 研修当日のワークショップ
4. アンケート調査の設計・実施
 - 4.1 調査概要
 - 4.2 アンケート調査項目の設計
 - 4.3 研修前アンケートの結果に見る受講者の外国人対応の現状
5. 市役所職員のビリーフの変化
 - 5.1 対象データと分析方法
 - 5.2 ビリーフ項目(四肢択一)の結果
 - 5.3 自由記述形式の設問への回答例
6. 本研究の成果と課題

1. 研究背景

本研究は、市役所職員を対象にした「やさしい日本語研修」を受講した職員がやさしい日本語をどう受けとめたかを明らかにすること、研修を受講する前と受講した後で外国人への窓口対応に対するビリーフに変化が見られるかを検証すること、これら2点を目的としている。

ここではまず、本研究の背景について述べる。令和2年国勢調査では、前回調査(2015年)から、日本人人口は178万3千人減少(1.4%減)に対し、外国人人口は83万5千人増加(43.6%増)で、総人口に占める外国人の割合も2015年の1.5%から2.2%に上昇している。出入国在留管理庁の発表によれば、令和4年末現在における在留外国人は307万5213人で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を経て、過去最高を記録している。さらに、厚生労働省がとりまとめた令和4年10月末現在の「外国人雇用につい

での届出状況」では、日本に在留する外国人労働者の数は約182万人となっており、こちらも過去最高を更新している。在留外国人および外国人労働者の増加は、日本の少子高齢化による労働力不足を補うべく国が外国人材の受け入れを積極的に進めていることに起因する。2019年には、日本国内で人手不足が深刻な特定産業分野(介護、建設業、宿泊業、外食業など)に外国からの労働力を受け入れるために、在留資格「特定技能¹⁾」を新設し、外国人材の受け入れに力を入れている。

在留外国人の増加に伴い、外国人材を適正に受け入れ、日本人と外国人が安心して安全に暮らせる社会の実現が課題となっている。政府は2018年12月「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を閣議決定し、以後改訂を行いながら、2022年6月には「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(令和4年度改訂)」および「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」を策定した。そこでは政府の基本的な考え方として、以下が記されている。

政府としては、条約難民や第三国定住難民を含め、在留資格を有する全ての外国人を孤立させることなく、社会を構成する一員として受け入れていくという視点に立ち、外国人が日本人と同様に公共サービスを楽しみ安心して生活することができる環境を全力で整備していく。

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(令和4年度改訂)」p1より抜粋して引用

外国人が日本人と同様に公共サービスを楽しむためには、その情報提供の手段が重要となる。「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(令和4年度改訂)」では、「2 外国人に対する情報発信・外国人向けの相談体制の強化」の項目に「外国人向けの行政情報・生活情報の更なる内容の充実と、多言語・やさしい日本語化による情報提供・発信を進める」とある。外国人への情報提供の手段として、多言語と並んでやさしい日本語の活用が推奨され、近年、やさしい日本語の普及を目指した動きが盛んである。令和2年8月には、出入国在留管理庁と文化庁が『在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン』を作成し、WEB上

で公開している。それに基づく形で「別冊やさしい日本語書き換え例(令和2年)」、「話し言葉のポイント(令和4年)」が作成・公開されている。

2. 在留外国人への情報提供とやさしい日本語

やさしい日本語とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にも伝わりやすい日本語のことである。難しい言葉を簡単な言葉に言い換える、一文を短くするなど、作り方のポイントがいくつかある。やさしい日本語という概念が注目されるようになったきっかけは、1995年の阪神・淡路大震災だと言われている。日本語も英語も十分に理解できなかった外国人の多くが、必要な情報を受け取ることができなかったことを教訓に、特に災害時などに、日本語に不慣れな外国人への情報提供の1つの手段として「やさしい日本語」が生まれた。以下に、例を示す。

(普通の日本語)

海や河口の近くで強い揺れを感じたときは、直ちに海岸や河口から離れ、高台や避難ビルなど高い場所に避難すること。

(やさしい日本語)

海で大きな地震があったとき、すぐ海や川から遠くに離れて、高い場所に行きます。

令和2年度「在留外国人に対する基礎調査報告書」
(出入国管理庁)より抜粋して引用

上記は2020年9月に出入国管理庁が実施した「在留外国人に対する基礎調査報告書」の一部である。日本語の「読む」について、上記2つの文の理解について尋ねた項目の調査結果によると、「よく分かる」と回答したのは普通の日本語では52.1%、やさしい日本語では77.2%であった。また、国立国語研究所(2009)が実施した「生活のための日本語：全国調査」では、定住外国人が「生活に困らない言語」として、「日本語」を選んだ人は61.7%、「英語」は36.2%であった。これらの調査結果からは、在留外国人への情報発信の言語選択は必ずしも英語ではないこと、より伝わりやすい日本語を考える上で、やさしい日本語が有効であると言える。

やさしい日本語をめぐっては、その重要性への指摘(庵ほか(2013)、庵ほか(2019)、庵(2020)、岩田(2016)など)とともに、変換するための方法やツールの開発が進み、運用面での整備が進められている。現在、やさしい日本語は災害時だけでなく、日本に住む外国人向けの行政情報や生活情報の発信、医療現場における対応など、多様な場で活用されている。全国の自治体では、自治体ホームページにやさしい日本語を取り入

れたり、外国人向けの防災や生活情報パンフレットのやさしい日本語版を作成したりするなど、外国人への情報提供の手段として活用されている。近年は、外国人住民の増加に伴う窓口対応でのやさしい日本語の活用を目的として、自治体職員を対象にした研修も増えている(有田(2016)、伊藤ほか(2021))。岩田・柳田(2020)は、公務員のためのやさしい日本語の活用を目的とした書籍であり、窓口対応や文書作成におけるポイントをまとめている。東京出入国在留管理局においても、やさしい日本語の普及活動の一環として、言い換えや書き換えの方法を学ぶ「公務員向けやさしい日本語基礎講座」を無料で開催している。さらに令和5年には出入国在留管理庁と文化庁による『やさしい日本語の研修のための手引』が作成・公開され、全国の地方公共団体によるやさしい日本語の研修が20事例紹介され、研修を行う際の手順やポイントが研修素材とともに収められている。

一方、自治体職員を対象にした研修は増加しているものの、研修を受講した職員がやさしい日本語をどのように受けとめたか、研修を受講したことによって外国人への窓口対応に対する意識に変化が見られたかについての分析結果の共有は数少ないのが現状である。自治体職員への研修におけるアンケート調査結果の報告には、有田(2016)、伊藤ほか(2021)などがある。有田(2016)は、2013年から2015年にかけて実施した計4回の研修から得た自由記述回答の延べ376件のテキストデータをもとに、テキストマイニングの手法で検討し、研修を受けた職員がさまざまな気づきを得て、業務に対する意識に変化のきっかけを与えたことが窺える。伊藤ほか(2021)においても、研修後の参加者アンケートから当該研修が職員によって概ね高評価を受けたことの報告とともに、研修における今後の課題が示されている。有田(2016)や伊藤ほか(2021)のように、研修後にアンケート調査等を実施しているケースはあるが、職員に対して事前事後に調査を実施した上で、その比較による分析から職員のビリーフの変化に焦点を当てた検証事例は管見の限りない。

そこで本研究は、市役所職員を対象にした「やさしい日本語研修」を設計・実践し、研修を受けた職員から得たアンケート調査の結果をデータとして、やさしい日本語をどう受けとめたかを明らかにすること、外国人への窓口対応に対するビリーフの変化を検証すること、これら2点を目的とする。

3. 市役所職員を対象とした「やさしい日本語研修」 の設計・実践

3.1 研修の設計・実践に至った経緯

市役所職員を対象とした研修の設計にあたり、茨城県土浦市役所内での「やさしい日本語研修」を実践の場として設計を行った。茨城県土浦市には現在4,400人超（茨城県内3位）の外国人が在住し、市役所窓口を訪れる外国人市民の数も増加している。市では「市民協働による多文化共生のまちづくり」を標榜し、平成27年3月には「土浦市多文化共生推進プラン²⁾」を策定するなど、多文化共生のまちづくりを推進している。そのような背景の中、日本語に不慣れな方に正確かつ分かりやすい情報提供をするための1つの方法として、やさしい日本語の活用を進めていきたいという依頼を受け、本研修の設計および実践に至った。

研修の設計では、やさしい日本語が求められる社会的背景を理解した上で技術面の習得につなげていくこと、やさしい日本語の活用に向けた実践的な内容を盛り込むことを重視した。また、本研修は当初3時間の対面研修の予定であったが、コロナ禍の状況を鑑み、対面研修の実施時間の短縮および受講者の密集を避けるため、各自で学ぶ「研修当日までの事前学習（約50分）」と、対面で実施する「研修当日のワークショップ（1時間半）」という構成で設計した。なお、「研修当日のワークショップ（1時間半）」は、同日・同内容で2回開催し、1回の参加者を15名程度で行うこととした。

研修の開催案内は土浦市役所の市民活動課国際係の企画として市役所内で通知され、割当所属推薦および参加希望職員を受講対象として参加希望を募った。そ

の結果、25の課または部から計29名が参加した³⁾。なお、事前学習の動画視聴含む受講時間中は「職務に専念する義務の特例に関する条例」第2条第1号の規定に基づき、職務に専念する義務の免除となっていた。

3.2 研修当日までの事前学習

研修当日までの事前学習用教材は、岩田・柳田(2020)を参考に、各15分の動画を3種作成し、WEBで配信した。動画1では社会的背景を踏まえたやさしい日本語の必要性、動画2では外国人対応の心構えとやさしい日本語の基本的なポイント、動画3では言葉をいろいろな方法で伝える技術の紹介と言い換え練習、という内容となっている。表1に事前学習の動画タイトルとキーワードを示す。

これらのURLは市役所内のグループウェア上に掲載し、研修の事前学習用の動画（オンデマンド型）として配信した。動画内の資料はダウンロードや印刷ができる状態で公開し、手元で資料を見ながら視聴することを推奨した。視聴期間は研修前日までの約2週間とし、動画視聴後は感想を指定フォームに入力することで事前学習の完了を把握した。

3.3 研修当日のワークショップ

研修当日のワークショップは、全グループが取り組む「共通課題」と、各グループで課題を選んで取り組む「選択課題」を用意した。表2にワークショップの課題内容を示す。

共通課題および選択課題Aで用いた書き換えの素材は、市役所担当職員から土浦市役所で実際に配布または公開しているお知らせの文面や案内文書を提供してもらったもので、いずれの課題もそれらを用いた。

表1 事前学習の動画タイトルとキーワード

タイトル	キーワード
動画1 やさしい日本語とは	① やさしい日本語の定義、背景・必要性 ② 活用例（自治体文書・医療現場・子どもや高齢者） ③ 英語より多くの外国人に伝わること ④ 外国人が直面する3つの壁（制度の壁・言葉の壁・心の壁） ⑤ 多文化共生、外国人とのコミュニケーション
動画2 外国人対応の心構えとやさしい日本語の基本的なポイント	① 外国人対応をする際の心構え（まずはやさしい日本語で対応する・相手を理解する気持ちを持つ・相手の言葉にきちんと反応する・相手の理解を確認する） ② やさしい日本語で対応する基本のポイント（一文を短くする・尊敬語や謙譲語を減らす・情報を整理する・相手のレベルに合わせて話す）
動画3 やさしい日本語の実践に向けて	① 言葉をいろいろな方法で伝える技術（分かりやすく言い換える・実物を見せる・補助としての視覚情報・漢語から和語に言い換える・外来語はあまり使わない） ② 言い換え練習（分かりやすく言い換える・漢語から和語に言い換える）

表2 ワークショップの課題内容

課題	内容
共通 (約 20 分)	土浦市役所ホームページにあるお知らせ文書の書き換え
選択 (約 30 分) A か B の課題に取り組む (A はいずれか 1 つ)	A 文書の書き換え A1 「新入学児童へのランドセル贈呈について (お知らせ)」 A2 「国民健康保険 (制度の説明)」 A3 「安心・安全 (お知らせ)」 A4 「土浦市子育て世代包括支援センター (案内)」 B モデル会話の作成 窓口でよくある問い合わせの場面について、職員と外国人の会話作成



図1 ワークショップ当日の様子

ふだん使っている素材を用いることで、書き換えをより身近に、かつ、今後の業務につながる実践的な練習となることを目指した。選択課題Bは、窓口でよくある問い合わせの場面をグループ内で出し合い、その中から1つの場面を設定して外国人にやさしい日本語で対応する会話を作成する内容とした。ふだんの窓口対応の振り返りと同時に、具体的な場面を設定して会話を作成することで、今後の業務にすぐに活かせるこ

とをねらいとした。また、各課題に取り組んだ後は、全グループの成果物をホワイトボードに掲示し、他のグループの成果物を確認したり互いにコメントをする時間をとった。このことにより、伝わりやすい情報提供における多様な観点への気づきを促した。

ワークショップの際のグループ分けは、事前に市役所担当者と相談し、参加者同士の業務内容のつながりや勤務年数などを総合的に判断して1グループ4～5

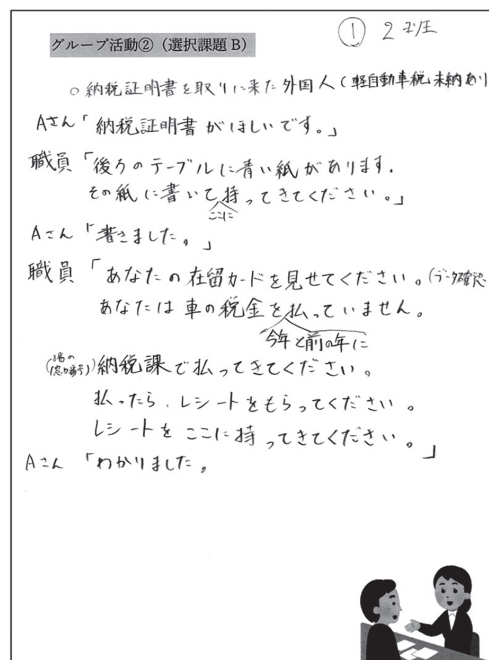
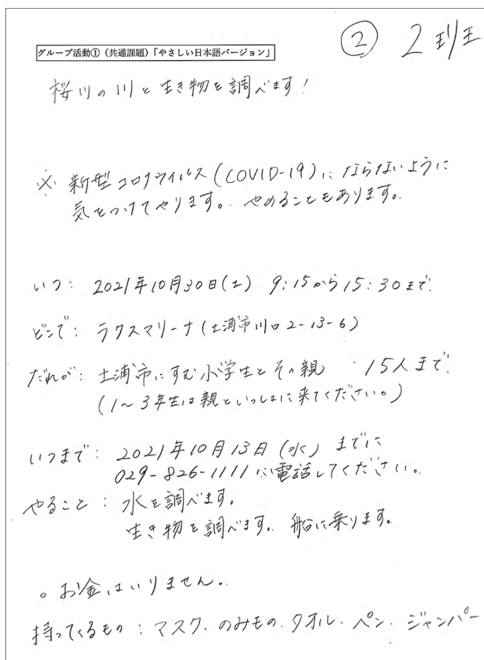


図2 職員が作成した書き換え例 (左) およびモデル会話 (右)

名で構成した。ワークショップではいずれのグループも活発な意見交換がなされていた。文書を書き換える際には、大事な情報・伝えるべき情報は何か、その情報をより伝わりやすくするためにはどうすればよいかについて、所属や年代などを超えて議論が交わされていた。簡単な言葉への言い換えだけでなく、イラストや写真を添えるなど、補助としての視覚情報を取り入れた工夫も見られた。

図2に職員が作成した共通課題の書き換え例、および、選択課題Bのモデル会話を示す。

図2左の共通課題の書き換え例では、通常配布している文書において「日時、集合場所、対象、申込み締め切り」と表記されていた言葉が「いつ、どこで、だれが、いつまで」のような言葉に書き換えられている。また、和暦は西暦に、一文は短く、お知らせ文書特有の挨拶文を削除するなどといった工夫があり、伝えるべき情報が整理されている。図2右のモデル会話の作成では、グループ内での話し合いによって「納税証明書を取りに来た外国人への対応場面」が設定され、職員の発話は一文を短く、指示をしている箇所は「持ってきてください、見せてください、もらってください」のように「～てください」で統一し、尊敬語・謙譲語を減らした発話となっている。さらに会話例の作成中には、納税証明書やレシートなどは実物を見せる、納税課の場所を地図で示すといった、言葉以外の部分においても具体的な対応について話し合いがなされていた。ワークショップではいずれのグループも、事前学習の動画で示した＜やさしい日本語で対応する基本のポイント＞（動画2-②）および＜言葉をいろいろな方法で伝える技術＞（動画3-①）を活かして課題に取り組んでいた。

4. アンケート調査の設計・実施

4.1 調査概要

「やさしい日本語研修」を受けた職員のやさしい日本語に対する受けとめ、および、外国人への窓口対応に対するビリーフの変化を検証するため、受講者29名に研修前と研修後にアンケート調査を実施した。

図3にアンケート調査実施の流れを示す。本調査では研修当日のワークショップを基点とし、事前学習の動画視聴前を「研修前アンケート」、研修当日のワークショップ終了後を「研修後アンケート」として実施した。研修前アンケートは事前学習の動画を配信する前に実施し、研修後アンケートは研修当日のワークショップ終了後から7日間を回答期限に設定して行った。アンケート調査は市役所内のグループウェア上で

実施し、回答期日までに受講者全員分の回収を行った。アンケート調査の実施にあたっては、受講者全員に調査の説明を確実にいき、分析するデータには個人が特定される情報を含まないよう、十分に配慮した。



図3 アンケート調査実施の流れ

4.2 アンケート調査項目の設計

アンケートは、表3に示す自由記述回答を含む設問と、その後に示した10のビリーフ項目について「強くそう思う」から「まったくそう思わない」までの四枝から選択する設問で構成した。10のビリーフ項目は研修前アンケートおよび研修後アンケートともに同一項目となっている。

表3 自由記述形式の設問一覧⁴

研修前アンケート	研修後アンケート
①やさしい日本語を知っていますか。	①本日の研修の中で、最も印象に残った活動とその理由を書いてください。
②やさしい日本語について、ご自身の言葉で説明してください。その際、何も調べずに書いてください。	②本日の研修を受講して、もっと知りたいと思ったことについて書いてください。
③業務の中で、外国人の対応をすることがありますか。	③本日の研修を受講して、今後のご自身の業務に活かせる技術や知識について、具体的に、どんな場面で、どのように、活かそうか書いてください。
④外国人に対応する際に、困っていることは何ですか。「これまで対応した経験はない」と回答された方は、対応する際にどんなことに困ると思いますか。	④やさしい日本語について、ご自身の言葉で説明してください。その際、何も調べずに書いてください。
⑤④で回答した内容に、どのように対応していますか。もしくは、今後、どのような対応が必要だと考えますか。	

【アンケート調査のビリーフ項目】

- 市役所の窓口業務では、どの市民に対しても同じサービスを提供すべきだ
- 窓口に来る外国人には英語で対応すべきだ
- 窓口に来る外国人には、彼らの母語がわかる職員が対応すべきだ
- 窓口に来た外国人と日本語で話すときは、職員はできるだけ丁寧な日本語で話すべきだ
- 窓口に来る外国人にどう対応すればいいか職員は

専門家から研修などを受けるべきだ

6. 市役所で扱う文書は、日本人にも外国人にも難しいためもっと分かりやすく書き直すべきだ
7. 市役所で扱う文書は、在住外国人の言語に応じて可能な限り多言語で用意すべきだ
8. 在住外国人は、窓口でやりとりができるレベルの日本語能力を身につけておくべきだ
9. 日本語ができない外国人が窓口に来る場合、通訳ができる知人・友人と一緒に来るべきだ
10. 在住外国人は、日本の社会制度や医療制度について知っておくべきだ

アンケート調査の設計にあたっては、研修内容とアンケート調査が有機的に結びつくように設計した。

自由記述形式の設問では、事前アンケートにてやさしい日本語に関する事前知識の確認、ふだんの業務における外国人対応の経験の有無とその対応の内容を尋ねる項目を設定した。これにより、研修前の現状を把握することを目的とした。事後アンケートでは、研修を受講したことによってやさしい日本語に関する知識が身についたか、ふだんの業務における外国人対応の幅が広がったかを尋ねる項目を設定した。これにより、研修の成果をより多面的にとらえることを目的とした。

また、研修を受けたことによる自治体職員の外国人対応に対する意識の変化を明らかにするため、10のピリーフ項目を設定した。ピリーフ項目の設計においては、表1で示した事前学習用の動画の内容をもとに、【窓口対応に関する双方の事前の心構え】、【窓口での実際の対応】、【市役所で扱う文書】という3つの上位項目を設けた。【窓口対応に関する双方の事前の心構え】は主に動画1の内容から、ピリーフ項目1、5、8、10を設定した。市役所職員側の心構えとして「どの市民に対しても同じサービスを提供すべき（ピリーフ1）」、「職員は専門家から研修などを受けるべき（ピリーフ5）」を設定した。在住外国人側の心構えとして「窓口でやりとりができるレベルの日本語能力を身につけておくべき（ピリーフ8）」、「日本の社会制度や医療制度について知っておくべき（ピリーフ10）」を設定した。【窓口での実際の対応】は主に動画2の内容から、ピリーフ項目2、3、4、9を設定した。「英語で対応すべき（ピリーフ2）」、「母語が分かる職員が対応すべき（ピリーフ3）」、「丁寧な日本語で話すべき（ピリーフ4）」、「通訳が出来る人と一緒に来るべき（ピリーフ9）」のように、主に話し言葉での対応に関する項目となっている。【市役所で扱う文書】は主に動画3の内容からピリーフ項目6、7を設定し

た。「もっと分かりやすく書き直すべき（ピリーフ6）」、「文書は多言語で用意すべき（ピリーフ7）」のように、主に書き言葉での対応に関する項目となっている。

ここで、本研究における「ピリーフ」という概念を確認しておく。外国語教育では「ピリーフ」を教師の教授観として、教師の考えや信念の部分を指すものとする研究がある。今回は、研修の受講者が外国語教師ではなく市役所職員であることを踏まえ、「物事についての確信の程度。その人の物の見方を規定する内在化された知識と期待の体系をいう（辰野他編1986、p.216）」ものとする。つまり、ピリーフについて「ある」「ない」という二極でとらえるものではない。あるピリーフの変化は、「ある」が「ない」に変わるだけでなく、その程度に変化が起きることという意味でとらえる。

なお、ピリーフ調査の実施においては、市役所担当者と相談し、「ピリーフ」というふだん職員に馴染みのない言葉に注釈をつけ、さらに職掌柄からくる「市役所職員としてこうあるべき」のような回答を避けるため、ピリーフ調査の開始前の文言には「このアンケートに「正解」や「望ましい答え」はなく、回答者自身の率直なピリーフ（beliefs：信念）を尋ねるものである」という説明を加えた。

4.3 研修前アンケートの結果に見る受講者の外国人対応の現状

本節では、研修前アンケートの結果に着目し、受講者が業務上外国人にどのような対応を行っているか、あるいはどのような意識を持っているかについて現状を把握する。

研修前アンケートの設問①「やさしい日本語を知っていますか」には、「よく知っている」が3名、「ニュースなどで聞いたことがある」が8名、「今回はじめて知った」が18名で、研修前には受講者の多くがやさしい日本語を理解しているとはいえない状況であった。

次に、設問③「業務の中で外国人の対応をすることがありますか」には、「ほぼ毎日対応している」が2名、「週に数回、対応している」が5名、「月に数回、対応している」が10名、「半年に数回、対応している」が8名、「これまで対応した経験はない」が4名で、頻度の差はあれ、受講者の多くが業務で外国人の対応にあたる現状であった。

設問④の「外国人に対応する際に、困っていることは何ですか」に対して、自由記述回答を求めたところ、全員が【相互に言葉を理解すること】に共通する困難さを挙げていた。具体的には、「言葉が通じないこと」

に類する回答が11名、「専門用語や制度の説明が難しいこと」に類する回答が9名、「相手が理解できていないか確認できないことへの不安」に類する回答が9名であった。

さらに、そのことへの対応を尋ねた設問⑤「④で回答したことによどのように対応していますか。もしくは、今後、どのような対応が必要だと考えますか。」に対する自由記述回答では、複数回答として「市役所内の通訳者、多言語翻訳機の活用」に類する回答が16名、「英語を使うこと」に類する回答が4名、「分かりやすい言葉や絵・動作で対応すること」に類する回答が16名であった。

設問④および設問⑤の具体的な回答例を示す。

〈回答例1〉

設問④ 相手の言葉がはっきりとは理解できず、本当は何を目的に市役所に来たのか理解できない時がある。こちらが簡単な日本語で話しても相手が理解できているか(伝わっているのか)が不安。

設問⑤ お互いに理解しやすくするために、写真や現物を見せながら会話をすすめる。また、多言語翻訳機を使用している。

〈回答例2〉

設問④ 日本語を理解することができないため、大切なことを伝えることができない。

設問⑤ 翻訳機能を活用したり、近くに日本語が得意な人がいればその人に訳して伝えてもらうように依頼をする。

〈回答例3〉

設問④ 言葉が通じず、意図していることがわからないため対応に苦慮する。

設問⑤ 単語のみの会話や、ボディランゲージを用いてなんとか意思疎通を図っている。時間的に余裕がある場合には携帯の翻訳アプリを使用したりしています。

回答例にあるように、受講者は業務での外国人対応に関して難しさや課題を抱えながらも、すでにさまざまな対応の工夫をしていることが分かる。一方で、研修前は、受講者は外国人窓口対応を自分自身で解決することが難しく、英語を含む翻訳機能の活用や通訳者の存在に頼り、それを必要と考えていることが窺える。加えて、設問④において全員が【相互に言葉を理解すること】に共通する困難さを挙げていたことから、外

国人対応の幅を広げる視点の提供が求められている現状であった。これらの現状をもとに、本研修では外国人対応の1つとしてのやさしい日本語の知識と具体的な方法を提示すると同時に、職員同士でふだんのさまざまな工夫を共有しながら進める実践的な研修を目指した。

5. 市役所職員のビリーフの変化

ここでは、市役所職員が外国人への対応に関して持っているビリーフが、やさしい日本語の研修を受けることでどう変化したかを、アンケート調査の結果から明らかにする。4.2で述べたように、本稿では、信念について「ある」「ない」という二極でとらえるものではない。ある信念の変化は、「ある」が「ない」に変わるだけでなく、その程度に変化が起きることという意味でとらえる。

5.1 対象データと分析方法

分析対象とするデータは、研修前と研修後に受講者29名に行ったアンケート調査の回答である。アンケート調査には期日までに全員が回答し、欠損値はない。

研修前・研修後で、四肢択一のアンケート結果の平均値に統計的有意差が認められるかどうかについて、有意水準5%で対応のあるt検定(両側)を行う。具体的には、選択肢「強くそう思う」を1、「ややそう思う」を2、「あまりそう思わない」を3、「まったくそう思わない」を4にそれぞれ変換して平均値を求め、検定を行う。

5.2 ビリーフ項目(四肢択一)の結果

四肢択一調査の結果を元に、職員が外国人への対応に関して持つビリーフの平均値を、研修前・研修後別に表4に示す。

表4 各ビリーフの研修前・研修後の平均値(標準偏差)

ビリーフ	研修前	研修後	p 値
1	1.86 (0.69)	2.03 (0.44)	.1341
2	2.76 (0.44)	3.24 (0.51)	.0008**
3	2.62 (0.78)	3.03 (0.50)	.0029**
4	1.90 (0.86)	2.28 (0.92)	.0250*
5	1.97 (0.57)	1.90 (0.62)	.6018
6	1.69 (0.57)	1.83 (0.62)	.2552
7	2.07 (0.65)	2.41 (0.57)	.0052**
8	2.52 (0.74)	2.60 (0.62)	.3750
9	2.34 (0.67)	2.59 (0.68)	.0168*
10	2.24 (0.74)	2.28 (0.92)	.8728

(** < .01 * < .05)

有意差が認められたビリーフには、【窓口での実際の対応】(2・3・4・9)に関するものがあり、ビリーフ2「英語で対応すべき」、ビリーフ3「母語が分かる職員が対応すべき」、ビリーフ4「丁寧な日本語で話すべき」、ビリーフ9「通訳が出来る人と一緒に来るべき」について、いずれも、研修後には「そう思わない」という方向への変化が見られた。また、【市役所で扱う文書】に関して、ビリーフ7「文書は多言語で用意すべきだ」に有意差が認められ、研修後には「多言語で用意すべきだとは思わない」という方向への変化が見られた。

この結果を、4.3に示した研修前の受講者の外国人窓口対応と意識の現状を踏まえて検討する。研修前は、受講者は外国人窓口対応を自分自身で解決することが難しく、英語を含む翻訳機能の活用や通訳者の存在に頼り、それを必要と考えていた。しかし、やさしい日本語の研修を受けて「そう思わない」と変化したのは、自身の言葉を相手に合わせたやさしい日本語へと調節して話す手段を知ったことが大きく関係していると考えられる。研修を通して、受講者は外国人窓口対応に自らが日本語で関わっていくことへの手ごたえを得たのではないだろうか。もちろん、外国人が理解できる言語で情報を提供することは重要であり、多言語対応は必要であるが、すべての言語を網羅して文書を作成・配布することは現実的ではない。研修の結果、文書の提供においてもやさしい日本語がより多くの外国人に伝わる一手段になりうると考えて「そう思わない」という方向へ変化したものとすれば、それは決して多言語対応を否定する結果としてうけとめられるものではない。

次に、有意差の認められなかったものを検討する。【市役所で扱う文書】に関するビリーフでも、ビリーフ6「分かりやすく書き直すべきだ」には変化が見られなかった。これは研修前から「強くそう思う・ややそう思う」の値が高かった(平均値1.69)ことに関係があると思われる。同様に、有意差が見られなかったビリーフ5「専門家から研修などを受けるべきだ」も研修前から高い値(平均値1.97)であった。職員がもともと研修を受ける必要性を感じていたために、変化が認められなかった可能性がある。

さらに、【窓口対応に対する双方の事前の心構え】に関して、ビリーフ1「市役所の窓口業務では、どの市民に対しても同じサービスを提供すべきだ」や、ビリーフ8「在住外国人は、窓口でやりとりができるレベルの日本語能力を身につけておくべきだ」には、有意差が見られなかった。ビリーフ1は市役所職員として長年の経験から培われる考え方であり、今回の研修

との関連性は見られないものと思われる。ビリーフ8に変化が見られなかったことの解釈は難しいが、どの市民にも同じサービスを提供する上で、少なくともやさしい日本語でやりとりできるレベルを外国人に求めるという結果の可能性もある。

5.3 自由記述形式の設問への回答例

ここでは、前節で結果に有意差が見られた【窓口での実際の対応】に関して、ビリーフ2・3・4・9に言及した自由記述回答を取り上げ、同一の受講者が研修前と研修後でどう変化したか、内容に着目して見ていく。2・3・4・9の各ビリーフに関して1人ずつ、計4名の研修前・研修後の自由記述回答を表5に示す。なお、回答内の下線_____と_____は、研修前後での変化に関して著者が重要だと思われる箇所に加筆した。

回答内で際立つのは、研修後の「従来の対応では良くないということを知り」「思い込んでいた」「これまでの考え方とは完全に変わり」「その人のレベルに合わせた言葉の言い換えが必要であると改めて感じた」など、従来の考え方や思い込みが研修によって変化したと、職員が自ら記していることである。

さらに、研修前には「英語の話せる職員」「ポケット翻訳機を使って」「日本語ができる人に連絡し直してもらおう」など、他の人や翻訳機に頼っていた姿勢から、研修後は、自分にできることを具体的に挙げ、やさしい日本語を使って自分から外国人に関わろうとする姿勢へと変化していた。これらは前節で確認した【窓口での実際の対応】に関するビリーフの変化の方向と矛盾せず、変化の内容を具体的に示しているといつてよい。

6. 本研究の成果と課題

本研究は、市役所職員を対象にした「やさしい日本語研修」を受講した職員がやさしい日本語をどう受けとめたか、研修を受講する前と受講した後で外国人への窓口対応に対するビリーフに変化が見られたかについて検証した。

アンケート調査の回答を分析した結果、研修を通じてやさしい日本語が「自ら外国人と関わるための有力な手がかり」として職員に受けとめられたことが分かった。また、研修前と研修後に有意差が認められたビリーフには、【窓口での実際の対応】に関するものがあり、「英語で対応すべき」、「母語が分かる職員が対応すべき」、「丁寧な日本語で話すべき」、「通訳が出来る人と一緒に来るべき」について、いずれも、研

表5 ビリーフ2・3・4・9に言及した自由記述回答の研修前・研修後の内容

ビリーフ	自由記述回答の内容
2 研修前	英語を話せる職員の不在
2 研修後	この研修を通じて、近年の外国人住民は欧米よりアジア圏の方が多く、 <u>従来の英語での対応では良くないという</u> ことを知り、やさしい日本語で対応することの重要さを学んだと思います。日本にいる外国人の多くは在留資格を得るために必死に日本語を勉強しているということも聞きます。私はそんな彼らの努力を尊重し、これからも相手の立場に立って、やさしくわかりやすい言葉遣いで対応を心がけたいと思います。
3 研修前	紙に簡単な英単語や図を書いて説明したり、 <u>スマホの翻訳アプリ</u> や市民活動課で貸し出しを行っている <u>ポケット翻訳機</u> を使ってお客様の反応を見ながら説明している。(お客様が、日本語ができる代理人の方と電話を繋いでくださる場合もあります。)
3 研修後	外国人に対してはその人の国の言葉で話してあげなければならない、日本語では理解することができないと思 <u>い込んでいた</u> が、やさしい日本語で言うこと、物を見せながらなどよりわかりやすいよう配慮をすることでコミュニケーションできることがよく分かりました。
4 研修前	身近な <u>日本語ができる方に連絡し直してもら</u> うか、外国人向けの相談事業を紹介している。プライベートな相談内容であることもあるので、本人が説明できる状況にできればよいと思う。リモートコンサルジュなどが活用できるかもしれない。
4 研修後	今回の研修の受講直後から、早速窓口に外国のお客様がいらっしゃいました。私の頭の中はもうこれまでの考 <u>え方とは完全に変わり</u> 、自然と対応も「やさしい日本語」になっていました。その結果、お客様とも気持ちの良い会話のキャッチボールができました 今後はさらに、先生に教えていただいた他の自治体の情報を収集し、例えばやさしい日本語変換リストを調べて課内でも浸透させたり、やさしい日本語ホームページの作成に携わるなど、やさしい日本語を役所全体に浸透させていければと思います。大変実りある研修でした
9 研修前	相手がわかるように言い換えるのが難しい。うなずいていてもこちらが伝えたい内容を理解しているかわかりにくい。
9 研修後	今回の研修をとおし、全ての人に等しく情報を発信するには、 <u>その人のレベルに合わせた言葉の言い換えが必要</u> であると改めて感じました。特に外国人は、避難所が例にあったように、そもそも避難所というもの知らない人もいるため、どこからの説明が必要なのかも把握しないとイケないと思いました。

研修後には「そう思わない」という方向への変化が見られた。【市役所で扱う文書】に関しても、「文書は多言語で用意すべきだ」に有意差が認められ、研修後には「多言語で用意すべきだとは思わない」という方向への変化が見られた。4.3で指摘した通り、研修前アンケートの結果では、やさしい日本語について「今回はじめて知った」が受講者の半数以上を占め、受講者の多くがやさしい日本語を理解しているとはいえない状況であった。加えて、研修前は、受講者は外国人窓口対応を自分自身で解決することが難しく、英語を含む翻訳機能の活用や通訳者の存在に頼り、それを必要と考えていた。それが研修を受講したことによって、従来の考え方や思い込みに気がつき、やさしい日本語を使って自分から外国人に関わろうとする姿勢へと変化した。研修を通して、受講者は外国人窓口対応および文書の提供において、外国人に伝わる一手段としてやさしい日本語の活用に対する手ごたえを得たことが窺える。

これらの結果から考える本研究の成果と課題を述べる。

まず、成果として挙げられるのは、今後の市役所職員を対象とした「やさしい日本語研修」の設計・実践を考えるための基礎資料を提供できたことである。2

章で述べたように、昨今、自治体職員を対象にした研修は増加しているものの、研修を受講した職員がやさしい日本語をどう受けとめたか、研修を受講したことによって外国人への窓口対応に対するビリーフに変化が見られたかについての入念な分析はなされていない現状がある。これは同時に、どのような研修の設計・実践が望ましいのかについての手がかりが共有されていないということでもある。本研究では、「やさしい日本語研修」の設計・実践とアンケート調査が有機的に結びつくように構成した。そのため、本稿で明らかとなった市役所職員の気づきや業務に対する姿勢の変化は、本研修の設計・実践の成果であると評価できる。自治体職員を対象とした「やさしい日本語研修」が全国で増加している中、本研究の成果が今後の研修の設計・実践を考えるための基礎資料として活用されることを期待する。また、本研究は、研修の設計・実践において、市役所担当者との緊密な連携があった。本稿の随所で触れているが、市役所担当者とはさまざまな場面で相談や打ち合わせを重ねた。研修の設計にあたっては、約半年をかけて実践的な研修内容を共に考え、受講する職員の立場を考慮した指摘や意見をもらう機会も多くあった。市役所担当者との連携によって、より現場に即した研修の設計と実践につながった。自

自治体職員と研究者の連携の下で進められたという点においても、本研究の成果を見出すことができる。

今後の課題として、研修を受けた職員が業務でやさしい日本語をどのように、どの程度活用しているかについての追跡調査の必要性を挙げる。受講生の中には、「今回研修に参加した職員だけでなく、それ以外の職員や一般の人、外国人など、多様な目線からやさしい日本語を作る」ことの重要性への指摘や、「やさしい日本語は外国人だけでなく、高齢者や子ども、障害のある人にも役に立つのではないか」といった声があった。研修を受講した職員の多くが、やさしい日本語という切り口から、公共サービスにおける情報提供の在り方を振り返るきっかけとなったことが窺える。一方で、やさしい日本語による対応ややさしい日本語による情報提供で外国人対応に関するすべての問題は解決できるのか、やさしい日本語による言い換えでは対処しきれない状況はないのか、さらに、そのような場合には、どのような方法が考えられるだろうか。これらの点については今後もさらに検討していく必要がある。今後の追跡調査によって、公共サービスにおける情報提供の在り方に加え、情報の受け手である外国人住民の受けとめ方も含め検証する。

また、今回の「やさしい日本語研修」は、各自で学ぶ「研修当日までの事前学習（オンデマンド動画の視聴）」と、対面で実施する「研修当日のワークショップ」で構成したが、自治体によっては、事前学習の実施が難しいケースもある。そのため、事前学習の内容を含めた対面のみで実施する研修の場合には本稿で示した結果と何らかの差が見られるのかについて検証を行う必要がある。それによって、今回の研修で作成した事前学習用の動画内容およびワークショップの内容の検証にもつなげたい。今、国をあげてやさしい日本語の活用と普及に向けて動いている。本研究の成果が今後の多文化共生社会の実現の一助となることを望む。

注

- (1) 在留資格「特定技能」は「特定技能1号」と「特定技能2号」がある。「特定技能1号」は、介護、ビルクリーニング、素形材・産業機械・電気電子情報関連製造業分野、建設、造船・舶用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食料品製造業、外食業、これら12分野、「特定技能2号」は介護を除く11分野が受入れ対象となっている。
- (2) 平成27年3月に策定された「土浦市多文化共生推進プラン」は令和元年度にはプランの中間年を迎えたことから、令和2年3月「土浦市多文化共生推進プラン（後期計画）」を策定している。茨城県土

浦市では本計画を基に、外国人市民と日本人市民がともに地域の担い手として活躍する「市民協働による多文化共生のまちづくり」を推進している。

- (3) 受講者29名の内訳は次の通りである。広報広聴課1名、総務課1名、防災危機管理課1名、課税課3名、市民活動課2名、市民課1名、環境衛生課1名、社会福祉課1名、障害福祉課1名、高齢福祉課1名、国保年金課1名、健康増進課2名、こども政策課1名、こども包括支援課1名、保育課1名、商工観光課1名、農林水産課1名、都市計画課1名、都市整備課1名、住宅営繕課1名、学務課1名、生涯学習課1名、図書館1名、指導課1名、消防本部1名。
- (4) アンケート調査項目の全体像を示すため、事前・事後のアンケート項目を掲載した。今回の分析対象ではない項目も含まれているが、これらの項目については稿を改めて行う。

謝辞

本研究は茨城県土浦市役所における「やさしい日本語研修」の実践をもとにしたものです。本研究の遂行にあたり、土浦市職員の羽生和香子氏をはじめ、土浦市役所の皆様に多大なご協力をいただきました。関係者各位にはこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

参考文献

- (1) 有田佳代子 (2016) 「市職員は「やさしい日本語」研修をどう評価したか—テキストマイニングによる自由記述回答の内容分析—」一橋日本語教育研究4号、一橋日本語教育研究会、pp.21-30.
- (2) 庵功雄・イヨンスク・森篤嗣 編 (2013) 『「やさしい日本語」は何を目指すか—多文化共生社会を実現するために—』ココ出版
- (3) 庵功雄・岩田一成・佐藤琢三・柳田直美 編 (2019) 『〈やさしい日本語〉と多文化共生』ココ出版
- (4) 庵功雄 編 (2020) 『「やさしい日本語」表現事典』丸善出版
- (5) 伊藤秀明・中嶋さくら・山田野絵 (2021) 「市役所職員を対象とした「やさしい日本語」研修—茨城県神栖市の事例—」筑波大学グローバルコミュニケーション教育センター 日本語教育論集第36号、pp.13-22.
- (6) 岩田一成 (2016) 『読み手に伝わる公用文：〈やさしい日本語〉の視点から』大修館書店
- (7) 岩田一成・柳田直美 (2020) 『「やさしい日本語」で伝わる！公務員のための外国人対応』学陽書房
- (8) 辰野千寿・高野清純・加藤隆勝・福沢周亮 (1986)

『多項目教育心理学辞典』教育出版株式会社、p.216

参考資料 (50 音順)

- ・厚生労働省「外国人雇用状況の届出状況まとめ (令和 4 年 10 月末現在)」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_30367.html
(2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・国立国語研究所「生活のための日本語：全国調査結果報告<速報版>」2009 年公開
<https://www2.ninjal.ac.jp/past-projects/nihongo-syllabus/research.html> (2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・総務省統計局「令和 2 年国勢調査調査の結果」
https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2020/kekka/pdf/outline_01.pdf (2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・法務省出入国在留管理庁「令和 2 年度在留外国人に対する基礎調査報告書」
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001341984.pdf>
(2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・法務省出入国在留管理庁・文化庁「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」
http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html (2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・法務省出入国在留管理庁「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策 (令和 4 年度改訂)」
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001374803.pdf>
(2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・法務省出入国在留管理庁「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001374798.pdf>
(2023 年 9 月 10 日最終アクセス)
- ・法務省出入国在留管理庁「令和 4 年末現在における在留外国人数について」
https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00033.html (2023 年 9 月 10 日最終アクセス)