

## 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—

伊藤 秀明      中嶋 さくら      山田 野絵

### 要 旨

茨城県神栖市では在留外国人の増加を背景に多文化共生を推進していく上で、「やさしい日本語」の認知度を向上させていくことが課題であった。そのため、2020年8月に神栖市の市役所職員を対象に「やさしい日本語」研修を実施した。本稿はこの「やさしい日本語」研修の実施報告である。研修では、「やさしい日本語」に関する講義のほか、外国人協力者を交えてグループワークや市役所の窓口対応のロールプレイをおこなった。研修後の参加者アンケートでは概ね高評価が得られ、市役所職員を対象とした「やさしい日本語」研修として今後の基礎となるものであった。一方で、「やさしい日本語」に初めて触れる参加者に対してはもう少しタスク量を減らし、じっくりと考えたり、外国人協力者とより多く話す機会を設ける必要性などの課題も挙げられた。

【キーワード】 在留外国人 多文化共生 窓口 市役所 研修

## Training in “Yasashii Nihongo” for City Hall Staff : Case study of Kamisu City, Ibaraki Prefecture

ITO Hideaki, NAKAJIMA Sakura, YAMADA Noe

**【Abstract】** In August 2020, training in “Yasashii Nihongo” was conducted for the city hall staff of Kamisu City, Ibaraki Prefecture. In addition to a lecture on “Yasashii Nihongo,” the training included group work and role-playing with foreign collaborators. The training was generally highly regarded. However, some issues were raised, such as the need to reduce the number of tasks, to think more slowly, and to increase opportunities to talk with foreign collaborators.

**【Keywords】** Foreign residents, multicultural coexistence, service window, city hall, training

## 1. 「やさしい日本語」研修の背景

本稿では2020年8月に茨城県神栖市の市役所職員を対象におこなった「やさしい日本語」研修について報告する。

茨城県神栖市は旧神栖町と旧波崎町が2005年8月の市町村合併によって新しくできた市(2020年9月末現在 人口95,512人)であるが、神栖市には法務省(2019)によると2019年末には2576名(当時の市の人口の約2.7%)の外国人住民が神栖市で暮らししており、茨城県下44市町村のうち、9番目に在留外国人が多い市である。そして、神栖市ではこの在留外国人が多い地域であることなどを踏まえ、多文化共生のまちづくりが必要であるという認識から、2014年からは『神栖市国際化推進計画』という4年間の計画を掲げ、多言語の災害時マニュアルの作成や、外国人児童生徒の保護者との面談や家庭訪問時の通訳派遣など国際化推進に向けた30を超える施策を実施してきた。さらに、2018年には6年間の計画として『第二次神栖市国際化推進計画』(神栖市2018)を新たに掲げ、1. 多文化共生のまちづくり、2. グローバルな人材の育成、3. 国際交流団体への支援等、4. 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会およびインバウンドを見据えた訪日外国人への支援、の4つの基本指針を掲げ、外国人技能実習生への情報提供方法や「やさしい日本語」講座の実施について検討するなど新しい取り組みに動き出している。

そして『第二次神栖市国際化推進計画』が開始された2018年には「神栖市まちづくり推進事業」の一環として在留外国人の関係団体へのインタビューや日本人住民に対する「やさしい日本語」の意識調査がおこなわれている。調査人数が182名と人口数に対して少ないことから調査結果に課題はあるが、約75%(137名)の日本人住民が「やさしい日本語」を「知らない」と回答しており、神栖市の多文化共生を推進していく上で、「やさしい日本語」の認知度を向上させていくことが課題として挙げられた。日本人住民に「やさしい日本語」を周知していくためには、生活の中で接する機会を増やすことが有効であると思われる。その一つの取り組みとして、これまで翻訳機器などで対応していた行政機関の職員が窓口業務等で「やさしい日本語」を使用したり、公共施設やホームページ、印刷物等で使用したりすることで日本人住民への「やさしい日本語」の認知度の向上が期待できる。そこで今般、「やさしい日本語」の認知度を向上させていく足がかりとして、神栖市役所政策企画課(以下、政策企画課)より神栖市役所職員を対象とした「やさしい日本語」研修の実施依頼を受け、研修が初めて実施されることとなった。

## 2. 「やさしい日本語」研修の実施

「やさしい日本語」研修の日程については政策企画課の担当者と相談の上、対象である市役所職員の業務スケジュールを考慮し、2020年8月におこなうこととした。また、

研修は2時間の研修を2日間、計4時間の研修を2回おこなった。研修を2回に分けた理由は、日本国内では2020年3月から新型コロナウイルスが蔓延しており、研修の実施の際に大人数が密集した状況避ける必要性があったことから1回の研修を15人程度とすることとしたためである。研修参加は希望制であったが、政策企画課から各部署への参加の促しも行われた。

表1 「やさしい日本語」研修の流れ

## 1日目

	内容
1) 背景の紹介	「やさしい日本語」の発祥 平時の「やさしい日本語」 外国人、高齢者、障がい者対応にも活用できること
2) 「やさしい日本語」のポイント	他の市などの取り組み紹介 「やさしい日本語」のポイント紹介
休憩	
3) ワーク①	3～4人を1グループとして、 単語レベルで講師側から提示した言葉を「やさしい日本語」に変えてみる練習・全体で共有 文レベルで講師側から提示した言葉を「やさしい日本語」に変えてみる練習・全体で共有
4) 質疑	
5) まとめ・宿題説明	業務の中で「やさしい日本語」に直したほうがいいと思われる言葉を集める（目標は10個）。

## 2日目

	内容
1) 前回の振り返り	前回の振り返りと宿題の確認
2) ワーク②	グループごとに外国人協力者と宿題で集めた語を 「やさしい日本語」へ言い換え・全体で共有
休憩	
3) 窓口シミュレーション	市役所窓口で話すことを想定したロールプレイ
4) グループごとに実演	実演後、他グループ・講師からコメント
5) まとめ	アンケートの実施

研修当日は2日間の中で本務の都合で欠席なども見られたが、1回目が13名（2日目に1名欠席）、2回目が11名（2日目に3名欠席）の参加であった。

## 2.1 研修の流れ

2時間の研修を2日間、計4時間の研修は以下の表1の流れでおこなった。

## 2.2 講義

1日目の前半の講義では、「やさしい日本語」の背景と「やさしい日本語」の使用上のポイントの講義をおこなった。

「やさしい日本語」の背景では、「やさしい日本語」が1995年の阪神淡路大震災を契機に、災害時に二次情報への迅速につなげるための方法として考案されたこと、現在は在留外国人の増加に伴い、在留外国人が母国と同じように自己実現ができるように保障する必要がある一方で、在留外国人であっても英語よりも日本語の方ができる場合がある岩田(2010)のデータなどを示しながら、英語一辺倒や多言語化だけでは現実的に限界があることを示した。そして、「やさしい日本語」の地域社会の共通言語としていくためには、在留外国人も日本語を学習する一方で、日本語母語話者も日本語の使用に意識的に制限をかけることが必要であることを伝えた。

次に、「やさしい日本語」の使用上のポイントでは、まず本研修は市職員を対象としていたため、「やさしい日本語」が他市でどのように活用されているかの実例を紹介した。その後、「やさしい日本語」には定型があるものではないが、わかりやすく伝えるためのポイントとして、

- ①短い文で話す
- ②主語、述語を明確にする：「誰が／何が」「どうした」を省略しない
- ③熟語、敬語、オノマトペ、カタカナ語に気をつける
- ④具体例を示す：粗大ごみは、大きいゴミ、冷蔵庫、テレビ、机などです。
- ⑤大切なことはゆっくり、はっきり、繰り返す
- ⑥絵を描いたり、ジェスチャーを使う
- ⑦相手が話すことをよく聞く、気長に待つ

の7点を紹介し、「両親」「登校」「危険」「セルフサービス」「ヘルシー」などの語で「やさしい日本語」に言い換える練習を全体でおこなった。

## 2.3 ワーク①

ワーク①では、単語レベルの「やさしい日本語」の言い換えと、文レベルの「やさしい日本語」の言い換え(図1)をジグソー法でおこなった。ジグソー法とは、参加者を少人数のグループに分け、課題を下位課題に分けて各グループで担当者を割り振った後、各グループで割り振られた担当者ごとの新たなグループを形成し、下位課題の解決に向けた話し合いをおこなう。その後、最初のグループに戻り、自分が担当した下位課題に

ついでの結果を教え合う協同学習法の一つである。本研修では、参加者人数に合わせて一つのグループを3人から4人とし、下位課題は図1のようにAからDの4つを準備していたが、多くのグループが3人だったため、4人グループの際には1つの下位課題に2名加わってもらうようにして担当者を決めてもらった。

「やさしい日本語」の練習	
<p>①グループで誰がどの言葉（A～D）を担当するか、決めてください。</p> <p>②担当が決まったら、各グループ（A～D）の机に移動してください。</p> <p>③各グループで「やさしい日本語」への言い換えを考えてください。</p> <p>④あとで、元グループに戻って共有するので、考えた過程（なぜその言い方になったのか、他の案はあったのか）を覚えておいてください。</p>	
<p>《言葉の練習》</p>	
A	<p>暗証番号、育児相談、防犯灯、介護保険、潮干狩り</p>
B	<p>本人自署、避難、住民票、ケアマネージャー、カミスコくん</p>
C	<p>学区、保険証、放置自転車、防災訓練、きらっせ祭り</p>
D	<p>委任状、狂犬病、予防接種、認め印、1000人画廊</p>
<p>《文の練習》</p> <p>ポイント：ひとつひとつの言葉を「やさしい日本語」にするのではなく、伝えたいことは何か、大事なことは何かを考えて、それを「やさしい日本語」で書いてみましょう。</p>	
A	<p>1、いつ来日されたんですか。</p> <p>2、神栖地域では、お住まいの地域によって通園する幼稚園が決まっています。</p>
B	<p>1、きのう駅で見かけたけど、どこか行ったの？</p> <p>2、津波ハザードマップ・津波避難計画を作成しました。</p>
C	<p>1、和食が好きですか。</p> <p>2、コロナが流行っていますから、うちに帰ったらちゃんと手を洗ったほうがいいですよ。</p>
D	<p>1、両替はご遠慮ください。</p> <p>2、本人確認のため、本人確認のできる書類の提示をお願いしています。</p>

図1 単語レベルと文レベルの言い換え練習資料

単語レベルの言い換えでは、下位課題ごとに1つずつ神栖市に関連する「潮干狩り」「カミスコくん」「きらっせ祭り」「1000人画廊」という語を入れ、研修対象者に身近でありながら「どのように伝えるべきか」を考えるように構成した。また、文レベルにおいても、下位課題は2文のみではあるが、1文目は「いつ来日されたんですか」のような比較的一般的な文とし、2文目は「神栖地域では、お住まいの地域によって通園する幼稚園が決まっています」のような市役所で市民に伝えることがありそうな文を言い換える練習とした。

ワーク①をジグソー法としたことで、参加者が元のグループに戻った時に自分で説明をしなければならないという責任感から主体性を持って活動する様子が見られ、「放置自転車」を「置いてある自転車です。誰のもののか、わかりません」や「育児相談」を「子どもについて、困っていることを話します」と言い換える例や神栖市のイメージキャラクターである「カミスコくん」については「ディズニーランドはミッキー、神栖市はカミスコくん」など「ただ意味を伝える」と言うことだけではなく、「どのようにしたら相手に伝わりやすいのか」まで検討された案がいくつも挙げられていた。

1 日目はこのワーク①の活動までとし、次回までの宿題として「業務の中で『やさしい日本語』に直したほうがいいと思われる言葉を集める」という課題を出した。ただし、本務も多忙であることから収集数の目標を10個とし、無理のない範囲で集めてきてもらうようにした。

## 2.4 ワーク②

2 日目は前回の講義、ワーク①の振り返りを簡単におこなってから、ワーク②から開始した。ワーク②は前回の宿題としていた「業務の中で『やさしい日本語』に直したほうがいいと思われる言葉」から「やさしい日本語」の言い換えを考えるというものである。

本研修の参加者は市役所内のさまざまな課から参加していたため、参加者が集めてきた言葉は「続柄」「差し替え」「母子手帳」「児童手当」「確定申告」「介護用品」「相互貸借」「不審者」など市役所内で使用されるバラエティー豊かな言葉が多く集まった。このように集められた語の中からグループごとに5つ程度の語を選び、「やさしい日本語」を考えてもらった。そして、このワーク②では筑波大学の留学生にも協力してもらい、各グループに留学生が加わり、「やさしい日本語」を検討する際に、外国人からの意見も聞けるようにした。ここで、留学生と話すことができたことは日常的に外国人と接することが多くはない参加者にとっては非常に有意義な時間であったとアンケート（後述）でも述べられている。

## 2.5 窓口シミュレーション

窓口シミュレーションは以下のような流れでおこなった。

- ①神栖市の総合窓口でおこなえる業務一覧を見ながら、協力者である留学生にどんな時に窓口で困ったか、話を聞く
- ②グループで1つ業務に関連する、または外国人が困りそうな窓口業務を選ぶ
- ③協力者を外国人住民役として1人がロールプレイをおこない、他のメンバーは両者の言動を観察
- ④グループ全員で問題点を共有・改善
- ⑤研修全体で1グループごとに実演と他グループ・講師からのコメント

①の協力者の体験談では、転居した後に非課税証明書が必要となり、市役所に相談に行った際に転居元の役所に行かなければならなかった話や弟の代わりに印鑑登録証明書を取得しに行った際に委任状を求められた話などが挙げられていた。そして、この話などを踏まえ、各グループでロールプレイをおこなう窓口業務を選択し、各グループで練習をおこなった。練習では、ここまで多くの時間を割いていた言葉の言い換えのみならず、初日の講義で「やさしい日本語」のポイントとして挙げていた「大切なことはゆっくり、



はっきり、繰り返す」「絵を描いたり、ジェスチャーを使う」「相手が話すことをよく聞く、気長に待つ」などのポイントなどにも意識が向いており、改善点や各グループの実演後の相互コメントにおいてもさまざまな観点からのコメントがなされるなど、研修のまとめとし、参加者の理解度が言動として表れた活動となった。

### 3. 参加者アンケート

本研修では2日間の最後に参加者アンケートをおこなった。アンケートは堤・青山・久保田（2007）の研修のリアクションシートを参考に作成し、「1：そう思わない」「2：どちらかといえばそう思わない」「3：どちらとも言えない」「4：どちらかといえばそう思う」「5：そう思う」の5段階で評価による質問と自由記述欄から構成されている。アンケートの結果を以下の表2に示す。なお、A-5では3と4を選択（1名）、D-3では記載なし（1名）、F-3では3と5を選択（1名）、F-4では記載なし（1名）の誤記が見られたが、記載された数をそのまま提示している。

表2 研修参加者アンケート結果

		1	2	3	4	5
A. 研修全体について						
A-1	研修を受講して良かったと思う	0	0	0	4	16
A-2	他の職員にも、この研修の受講を勧めようと思う	0	0	1	9	10
A-3	今後もこの研修を継続していくべきだと思う	0	0	0	6	14
A-4	この研修の目的は、明確に設計されていた	0	0	0	7	13
A-5	研修時間は研修目的を達成するために丁度よい長さだった	0	0	3	7	11
A-6	研修の実施時期は適切だった	0	0	5	7	8
A-7	参加者の人数は適切だった	0	0	2	4	14
A-8	参加者の職務経験や知識水準のレベルに合致した研修内容だった	0	0	2	7	11
A-9	理論と実践のバランスが上手くとれた研修だった	0	0	0	8	12
A-10	研修内容はわかりやすい順序ですすめられていた	0	0	0	3	17
A-11	研修は自分の業務に適した内容で構成されていた	0	0	3	4	13
B. 研修に参加するにあたって						
B-1	参加に際し、研修目的や内容についてある程度知っていた	1	5	4	7	3
B-2	自分自身の能力開発や職務遂行上の必要性を感じ、この研修に参加した	0	0	4	9	7
B-3	今回の研修内容を、担当部署に戻ってからすぐに活用しなければならない状況である	0	1	1	12	6
B-4	この研修を受講するにあたり、本を読むなど事前準備をおこなった	7	8	2	3	0

C.1 日目の研修について						
C-1	研修は自分にとって有意義な内容であった	0	0	0	4	16
C-2	自分にとって強化すべき能力が認識できた	0	0	2	4	14
C-3	研修の進行スピードと学習内容のバランスは適切だった	0	0	0	9	11
D.2 日目の研修について						
D-1	課題解決に関するヒントが得られた	0	0	1	8	11
D-2	グループワークにおいて自分の強みを出すことができた	0	0	6	13	1
D-3	グループワークにおいて自分の弱みを補強することができた	0	0	4	11	4
D-4	グループワークの時間は適切であった	0	1	0	10	9
D-5	研修の進行スピードと学習内容のバランスは適切だった	0	0	1	8	11
E. 担当講師について						
E-1	講師は必要な知識を十分に持っている	0	0	0	3	17
E-2	講師は参加者の質問に丁寧に対応していた	0	0	0	5	15
E-3	講師は参加者を研修にうまく参画させていた	0	0	0	4	16
E-4	講師の研修への取り組み態度や姿勢に対し、好感が持てた	0	0	0	3	17
F. 研修内容の有効性・今後の実践について						
F-1	この研修を受講したことによって仕事の進め方が改善されると思う	0	0	1	10	9
F-2	担当部署に戻って、学習内容を活用してみようという気持ちになった	0	0	1	4	15
F-3	学習した内容を活用できる環境が私の部署には整っている	0	0	5	5	11
F-4	私の部署のメンバーは学習内容を部署で実践する際、支援をしてくれると思う	0	0	2	8	9
F-5	自分に必要な知識やスキルを学習できた	0	0	1	6	13

アンケート結果は概ね高い評価を得られており、市役所職員を対象とした「やさしい日本語」研修として、今後の基礎となるものであったと考えられる。一方で、改善としてはグループワークの中での参加者の強み・弱みを出せるようなタスクの設定が挙げられる。また、D-4のグループワークの時間に関しても2を選択した参加者からは「もう少し長くてもよかった」とのコメントがつけられていたほか、自由記述においても「時間の関係もありますが、1度シュミレーション（原文ママ）した内容を、全体の意見を参考にして改善してもう1度取り組むことができれば、より身に入ると思いました」「やさしい日本語に直した方がよい単語について、検討、話し合いをする時間がもう少し欲しいと思いました」「グループワークがとても有意義なものだったので、もっと時間をとってもよいくらいでした」「留学生ともう少し研修時間内でお話ができると有り難いです」「実践や外国の方とお話をもっとしてみたいかった」と多くのコメントが寄せられた。この点から「やさしい日本語」に初めて触れる参加者に対してはもう少しタスク量を減らし、じっくりと考えたり、外国人協力者とより多く話す機会を設けたりするなどの工夫も検



討する余地が残されていると思われる。

#### 4. まとめ

市役所職員を対象とした「やさしい日本語」研修は筆者らにとって初めての試みであり、手探りの中での研修の企画・実施であったが、参加者アンケートでは一定の評価が得られ、自由記述においても「とても実践できる内容で取り入れやすいものばかり、今後の仕事の中で使ってみようと思った」「正しく伝えようとしていた自分の業務を見直すきっかけができた」「私は普段、高齢者対応が多いのですが、わかりやすく簡潔に伝える事は、活用できると思うので、今後の業務に生かしたいと思います」「どこの国の人でも今まで英語を使って説明してしまうことが多かったので、やさしい日本語を使った方が通じる人がいるということに気付いてとても有意義な時間になりました。言葉を説明するのではなく、その人に合わせた対応をしていくよう心がけていきたいと思います」「ステップアップした講座も受けてみたいです」など、研修のみで完結するのではなく、今後の参加者の業務と結びつけたコメントが述べられていることは研修実施者としても大きな励みとなった。今後はこのような活動を広げていくと同時に、他地域で同様の活動をしている方々とも意見交換をおこなっていくことで、より充実した研修作りを積み重ねていきたい。

#### 謝辞

本研修は茨城県神栖市の依頼による「やさしい日本語研修に関する学術指導」の一環としておこなったものである。茨城県神栖市役所の皆様にはこの場を借りて御礼申し上げる。また、2018年度におこなった神栖市まちづくり推進事業のプロジェクトメンバーであった小野正樹先生（人文社会系）、片山奈緒美さん（国際日本研究専攻大学院生）、本研修にご協力くださった Khasanov Firdavs さん（国際日本研究専攻大学院生）、劉菲さん（国際日本研究学位プログラム）、桐井円理さん（日本語・日本文化学類）のご支援にも感謝申し上げる。

#### 参考文献

- 岩田一成（2010）「言語サービスにおける英語志向 - 「生活のための日本語：全国調査」結果と広島事例から -」『社会言語科学』13(1)：81-94
- 神栖市（2018）「第二次神栖市国際化推進計画」  
[https://www.city.kamisu.ibaraki.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/003/545/kokusaikakeikaku2.pdf](https://www.city.kamisu.ibaraki.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/003/545/kokusaikakeikaku2.pdf)（2020-09-03 accessed）
- 堤宇一・青山征彦・久保田亨（2007）『はじめての教育効果測定 - 教育研修の質を高める

ために -』日科技連出版社

法務省 (2019) 「在留外国人統計 (旧登録外国人統計) 統計表」

[http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei\\_ichiran\\_touroku.html](http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html) (2020-09-03  
accessed)