

「やさしい日本語」研修
地域の課題と向き合う、第一歩として
経営管理チーム（RD チーム兼任） 横田 誓子

概 要

経営管理グループ（経営管理チーム・アテンダントチーム）を中心に接遇研修の一環として「やさしい日本語」研修を実施しました。多文化共生都市である浜松市の実情を知るとともに、地域の課題と向き合う第一歩として、研修の様子を紹介します。

実施日：2022年12月5日(月)10:00～12:00

参加者：経営管理チーム3名、アテンダントチーム5名、サイエンスチーム1名、事業企画マネージャー 計10名

講師：浜松市外国人学習支援センター（U-Toc・ユートック）主幹
地域日本語教育総括コーディネーター 内山夕輝氏

1. はじめに

「館内利用にあたっての注意事項や大切な情報を、誰にでも分かりやすくお伝えしたい」「～しないでください、という禁止の言葉を使わずにお伝えするにはどうしたらよいか」。社会教育施設である当館は、高齢の方から小さなお子さままで、さまざまな方が来館されます。来館者が最初に訪れるインフォメーションで対応するアテンダントチームは、お客様への情報の伝え方について冒頭のような課題意識をもっていました。「やさしい日本語」は、在住外国人への情報伝達の手段として、1995年の阪神・淡路大震災以降普及してきた、もう一つの言語です。外国の方に限ることなく「やさしい日本語」を使用することで、来館者とのコミュニケーションがより円滑に図れるのではないかという思いから、初めて研修を実施しました。

2. 浜松市の外国人住民を取り巻く状況

（研修資料より）

浜松市は1990年の「出入国管理及び難民認定法（入管法）」の改正以降、外国人が多く集住するまちになりました。外国人住民の77%が身分に基づく在留資格を持つ方（中長期的に在留する方）であり、47%が永住者の在留資格を持つ方です。また、日系人に対する滞在資格が大幅に緩和されたことにより、浜松市は在住ブラジル人が日本で最も多いまちとなりました。入管法の改正から30年が経過。私たちは浜松市に住む外国人住民を一時のお客様ではなく、共に生活するメンバーとしてみていく必要があります。



3. 研修内容

○10：00～11：00 講義

- ・浜松市の外国人を取り巻く状況
- ・政府によるやさしい日本語の普及推進
- ・やさしい日本語とは

○11：00～11：45 グループワーク

- ・実践！やさしい日本語への変換
- ・「プラネタリウム・大型映像 観覧についてのご案内」を使ったやさしい日本語への変換

○11：45～12：00 まとめ、質疑応答



4. 参加者の感想（アンケート回答：8人）

①講義はいかがでしたか？

<内容について>

- ・とても良かった 6人
- ・良かった 2人
- ・良くなかった 0人

(理由)

「やさしい日本語」というものがあることは知っていましたが、今私たちが使っている日本語を変えていこうというわけではなく、一つの新しい言語として考え、推奨していこうということが分かりました。中でも、聞き手のことを思いやるのが大事だということ、日本のハイコンテキスト文化についての話も納得できました。

※ハイコンテキスト文化

コミュニケーションが価値観や感覚といったコンテキスト（文脈、背景）に大きく依存する文化のこと。

これまで接客業に従事してきた中で、日本語非母語話者や高齢者、子どもに対し簡単な日本語に言い換えて接することはあっても、日本的な婉曲表現が相手にとっては伝わりづらいという点が盲点でした。それを踏まえた上で、プラネタリウム等の観覧案内を検討し直す作業には、日本人の無自覚の習慣を取り除くことが必要であり、難しさを実感しました。

浜松市の外国人住民を取り巻く状況の概要を知ることができて良かった。

<難しさ>

- ・難しかった 0人
- ・少し難しかった 2人
- ・ちょうどよかった 6人

(理由)

やさしい日本語が自分なりに理解できた気がします。最終的には相手への配慮が大切なので、やさしい日本語に正解がないということもよく分かりました。

一緒に働く仲間に外国の方がいるわけではなく、実際に「やさしい日本語」を使う機会は少ないと思っていましたが、思っている以上に外国の方は身近にいるということを知りました。

講義の内容が分かりやすく、実際の業務に活かせるように組み立てていただいたのがとても良かったです。

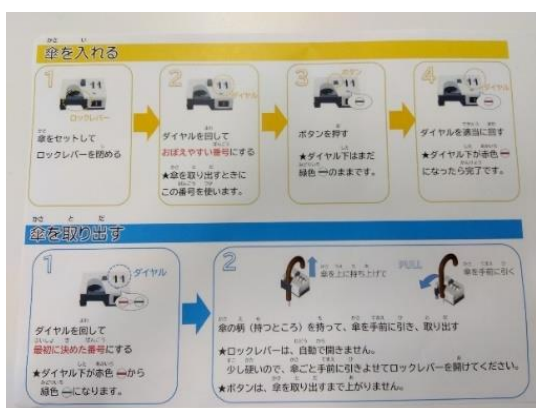
②今後、やさしい日本語をどのように活用していきたいですか？

これまで、やさしい日本語を一つの言語としてとらえる考え方を持っていませんでした。案内を日本語とやさしい日本語で表記するアイデアは活用していきたいと思いました。

日本語母語話者以外の方へ文字情報を発信する時、安易に英語にするのではなく、やさしい日本語の活用を積極的に考えていきたいと思いました。

5. 研修後の取組み

研修に参加したアテンダントチームでは、ワークで使用した「プラネタリウム・大型映像 観覧のご案内」について、やさしい日本語に変換する作業を、チームで継続して行っています。また、非常に問い合わせの多い「傘立て」の使用案内を作成するほか、70歳以上の高齢者に対するカウンターでの案内表示の改訂等を検討しています。



(傘立ての使い方)

6. おわりに

「浜松市で共生が一般化して争いごとが減ったという人もいるが、本当にそうだろうか。ぶつからない代わりに交わることもなく、互いの中に溝ができてしまっていないだろうか」

(第3回 JICA 海外移住「エッセイ・評論」優秀賞 内山夕輝『パステウは日系人?』より)

研修後、内山さんがおっしゃった「私たちは地域に住んでいる外国人を『透明人間化』してはいないでしょうか」という言葉が印象に残っています。実際、私たちは浜松市に海外にルーツをもつ方が多く住んでいることを知ってはいても、関わりもって生活している人はほとんどいないでしょう。しかし例えば、当館サイエンスパークに夜間集まっていた海外につながりをもつ若者たちに、私たちはどのくらい関心を寄せているでしょうか。ミュージアムが「多文化共生」や「包摂」を掲げるのであれば、地域の課題と向き合うことのない実践は、やはり絵に描いた餅にすぎないのではと思います。

内山さんによると、義務教育後の若者に対する日本語学習の支援や支援の場が不足しているということです。そうした課題に浜松科学館が積極的に関わっていくことは、公共施設として、利用者だけではなく地域全体に開かれた場をつくることにもつながるはずです。今回の研修は接遇研修の一環として実施しましたが、私たちが地域の実情の一端を知る機会にもなりました。この研修を機に、科学館（ミュージアム）が地域に存在する意義を再考し、科学館にとどまらず地域へ活動の場を拡げていくことの必要性を共有していければと思います。