

報告

「やさしい日本語でつながるコミュニケーション・シート」開発 (平成30年度 最終報告)

The Development of “Communication Picture Sheets for Yasashii-Nihongo”
(Final Report 2018)

国際言語文化アカデミア外国籍県民等支援事業担当部会¹

Foreign Residents Support Group of ILCS

0. はじめに

県内の様々な日本語ボランティアと関わる中で、日本語入門期の学習者²への支援が難しく困っているとの声をよく耳にした。日本語入門期の学習者は、まだ日本語でのやり取りが難しいため、支援にもある程度技量が必要になり、負担が大きい。そこで、県立国際言語文化アカデミア(以下、アカデミア)外国籍県民等支援事業担当部会である筆者らは、ボランティアの負担軽減及び県内の日本語支援向上のため、平成27年度から3年計画で研究事業として「地域日本語教室で使いやすいビギナー教材の開発」を行い、この度当事業を終結した。

平成27年度は、研究協力者である日本語ボランティア(以下、協力ボランティア)に、日本語入門期学習者対応の現状及び必要なツール等の聞き取り調査を行い、負担はありつつも日本語入門期学習者(以下、「入門期学習者」)を受け入れ、苦勞しながらも精一杯対応していることが分かった。そして、入門期学習者対応の負担軽減になりうるツールとして、①入会手続き時の聞き取りをするのためのもの②入門期の日本語指導のためのもの③視覚的なもの、を望んでいるという結果を得た。(国際言語文化アカデミア2016)

平成28年度は、前年度の調査結果を受け、筆者ら4名でコミュニケーション・ツールのコンセプト検討を重ね、試作シートを開発し、協力ボランティアによる試行を実施した。(国際言語文化アカデミア2017)

平成29年度は一般財団法人自治体国際化協会(CLAIR)の助成を受けることになり、調査の幅を広げ、業務上、外国人と関わる専門職等(子育て拠点保育者、自治体福祉関係職員等)にも聞き取り調査を行った。また前年度から実施した協力ボランティアによるシート試行の感想を聞き取り、それを基にシートの検討・修正を重ね、12月に協力ボランティア及び日本語教育や国際交流協会などの有識者を招き、シートの検討会を行った。(国際言語文化アカデミア2018)

本稿では、平成30年度の研究事業報告として、①平成29年度対人支援専門職等への調査の分析考察、②平成29年12月のイラストシート検討会の実施と結果の分析考察、③平成30年1月～10月にかけてのコミュニケーション・シートの完成と事業完了までを報告する。³

1. 平成 29 年度対人支援の専門職等への聞き取り調査からの考察

本事業初年度の取り組みから、筆者らは次第に多文化共生とまちづくりに必要なコミュニケーションのあり方の重要性への気づきを得るところとなった。そこで、平成 29 年度には、業務で外国人と関わる専門職等(子育て拠点保育者、自治体福祉関係職員等)計 15 名に聞き取り調査を行った。(国際言語文化アカデミア 2017)その結果、以下のようなコメントを得た。

- ・イラストシートというコンセプトは、行政窓口、福祉職の対人援助、母子保健、子育て、学校といった現場において十分活用しうる。
- ・制度は日本の社会常識が前提であるため、外国人住民への説明は難しい。そこで、制度を理解するのに必要な社会常識を伝えるシートがあるとよい。
- ・行政窓口では、「説明」と「手続き」を円滑に進めるための工夫が求められる。必要となる基礎的な用語(「書類を書く」「～を出す」「～に行く」など)を視覚的に示せるシートがあれば便利。手続きに必要な行動はおおむね限定的なので、視覚的な説明は有効だが、複数の窓口にわたる複雑な手続きをどう示していくかなど工夫が必要。
- ・福祉職の対人援助の場合、「手続き」遂行に限らず、それ以前に自身の現況に関わる用語等の理解、制度趣旨の理解が求められる。そのためには、専門用語や手続きの詳細な流れと要件(期日や時間、場所、対人関係など)を扱えるシートが必要になる。
- ・イラストは、デザインだけでなく動的に動かして使える工夫があると役立つのではない。(例:動かして見せたり、つけたり外したり、書き込んだりできるようなシートなど)
- ・自治体保健師等の場合、子供の発育状況に応じて指導する必要がある、極めて個別性が高い上、健診現場では対応に一定のスピードが求められる。
- ・子育て拠点では、母親同士、または支援員とのコミュニケーションにおいてイラストシートが有効かもしれない。しかし、現在はスマートフォンで用が足りているし、その方が便利だろう。
- ・安全に関わるような重要な事柄の場合、正確なやり取りをしなければならないので通訳を入れている。イラストシートのようなあいまいなものは使えない。
- ・学校現場では、子どもが新しい環境に受け入れられるために、自らのことを語り、互いに知り合う必要があり、その際、イラストシートが活用できる。汎用性の高いものが求められる。
- ・災害対応において、シートの活用は可能だが、限定的なものであり、コミュニケーション支援ツールとして万能ではないことの認識を含めた注意が必要。

以上から、イラストシートというコンセプトは、行政窓口、福祉職の対人援助、母子保健、子育て、学校といった現場において、ある程度活用への期待があることが分かった。しかし、専門用語や現場に即した状況把握、伝えるべき意図とその内容の精査など、さらに詳細な調査が不可欠であり、また、伝えるべき内容に適合する特殊なイラストの確保が必要であることが分かった。

2. 平成 29 年 12 月 イラストシート検討会

平成 29 年の夏から秋にかけ、協力ボランティアに試行時の感想について聞き取りを行った。筆者らでその結果を分析し、増補を含むシートの検討・修正を重ねたものを、平成 29 年 12 月 14 日に協力ボランティア及び日本語教育や国際交流協会などの有識者を招き、イラストシート検討会を行った。概要は以下の通りである。

【検討会報告】

検討会「やさしい日本語でつながるイラストシート～教材からコミュニケーション・シートへ～」

日時： 2017 年 12 月 14 日(木)13:30～15:30

場所： 神奈川県立国際言語文化アカデミア 103 研修室

目的： ①開発中の「やさしい日本語でつながるイラストシート」をより有効なものにすべく、有識者及び協力ボランティアから助言等をもらうため
②協力ボランティアによる試行の聞き取り結果検討後、追加開発した新規イラストシートの公開検討を行うため

出席者： 28 名(有識者 5 名(以下)及び、協力ボランティア 19 名及び、国際言語文化アカデミア外国籍県民等支援事業担当教員(筆者ら)4 名)

* 有識者 (順不同)

杉田理恵氏 (東村山市市民相談交流課多文化共生係相談員,自治体国際化協会 地域国際化推進アドバイザー)

藤井美香氏 (横浜市国際交流協会、自治体国際化協会 多文化共生マネージャー)

藤分治紀氏 (かながわ国際交流財団、自治体国際化協会 多文化共生マネージャー)

矢部まゆみ氏 (横浜国立大学他 非常勤講師、国際言語文化アカデミア 外部評価委員)

頼田敦子氏 (横浜市教育委員会 日本語講師、横須賀市教育委員会 日本語指導員)

検討会次第及び記録

(1)あいさつと有識者紹介

(2)事業経緯説明

(3)イラストシート改訂経緯解説

主要な7つのイラストシートの修正前後を紹介し、有識者よりコメントを受ける。

[有識者の主なコメント]

- ・「教材ではなくコミュニケーション」という方向性はよい。
- ・互いを知る活動は大切だが、教室活動としての内容と、運営上知っておきたい情報(住所など)とは違うので、別にすべき。目的と対象によっては、イラストのみに固執する必要はなく、多言語でもよい。
- ・国旗の扱いは難しい。香港と台湾の例など。世界地図があれば国旗がなくてもよいのではないか。
- ・母親が子どもの日本語力向上を考えるあまり、無理に日本語だけで育て、認知面で未発達になっ

てしまう問題があるが、それに気づき、啓発できるシートもあるのがよい。

- ・発音の理解を助けるためのアルファベット併記なら、出す音に近い表記がよい。「う」の音を「U」で当てると外国人はまず発音できないので、「WU」とするなど。

(4) 新規イラストシートの公開検討会

協力ボランティアの試行後の聞き取り調査の結果から、新たに開発した新規のイラストシート 4 種を作成したため、それらをグループごとに検討した。1グループ(協力ボランティア 4,5 人+有識者 1, 2 名×4グループ)1種のセットを検討し、「どう使うか、もっと使いやすくするためにはどう修正するか」など、自由に話し合い、最後にグループで話した内容を簡単に報告してもらい、全体で共有した。

①シートA「時間」

曜日やする事柄(掃除、買物)は、一日の流れのシートとは別立てにし、組み合わせて使える方がいい。そうすれば挨拶や食事も、朝から夜までの時間の経過とともに表現も変わることが動的にも示せる。

②シートB「ライフステージ」

ライフステージを示すアイコンなどの図柄が誤解を生みそうなので工夫が必要。一人の一生の話だけでなく、家族の話などでも使える。使い方の自由度を広げるとしたら「ライフステージ」というタイトルはない方が、汎用性が広がるのではないかな。

③シートC「教室まで」

何を問われているか分かりやすいシート。しかし、乗り物と施設が一緒になっているので、何をどう選択すればいいか迷うため、区別が必要か。また、道中の乗り物や施設は別立て(写真や絵カードなど)にして、地域の地図なども組み合わせてやりとりする方がいいのではないかな。

④シートD「食べられます/食べられません」

宗教の図柄はわかりにくい。宗教上の配慮など、必要情報として聞くのであれば、最初に別立てできちんと聞いた方がいい。そうでなければ入門期に聞く必要があるのかを再考する必要があるだろう。(宗教色の配慮例として「クリスマス会」は、「忘年会」にするなどの工夫も紹介された。) 東京都の「食材ピクトグラム」などの既存ツールもあり、分かりやすい。

(5) まとめ

(報告ここまで)

平成 29 年 12 月実施のイラストシート検討会によって、イラストシート完成までに解決すべき課題が明確になった。検討会后、筆者らは平成 30 年度に改めてイラストシートの改訂完成作業に取り組むため、全ての提案、助言及び要望の精査、分析に取り組んだ。

また、本検討会は外国籍県民と直接関係性を築く現場に関わる多様な人材が一堂に会し、各々の持つ経験値や知見を共有する場となった。地域、職域を越えた一体感を持って意見交換が活性化したことも、本検討会実施の評価できる点であろう。

日本語教室は、外国人にとって一般市民への足掛かりの場である。イラストシートの試行及び今回の検討会を通して、本研究開発事業で手掛けたイラストシートが、日本語教室で機能することが確認でき、より広い日本社会で外国人と日本人の信頼構築のために貢献できるという手ごたえが得られたことは、本研究において大きな収穫であったといえよう。

3. 平成 30 年1月～10 月 再修正及び完成作業からアカデミア HP 掲載まで

平成 30 年3月までに、2. の検討会の結果分析と最終改訂に向けた各シートの検討を終了し、平成 30 年度の作業行程の見通しを立てた。筆者らで検討を重ね、各シートの原案者が分担して修正作業に当たり、15 種のイラストシートを完成させた。また、シートは、①U1 プロフィール、②U2 わたしのことば、③U3 わたしと町、④U4 わたしの日、⑤U5 わたしのこと、の5つにカテゴリーに分け、シートの作成意図や使い方例を伝える「ガイド」をシートごとに作成した。そして、表紙、ご案内、目次とともに、①本シート②補助カード(ないシートもあり)③ガイドの順に配した。尚、本シートは事業立ち上げ当初から、1枚で簡単に使えるシートタイプのもので、必要なものだけ自由にダウンロードできるように、アカデミア HP への掲載を目指してきた。

また、本研究事業の成果物完成に当たり、シートの名称を、これまで使っていた「イラストシート」から、シートの開発コンセプトをより的確に伝える「『やさしい日本語』でつながるコミュニケーション・シート」(以下、「コミュニケーション・シート」とした。シートは、補助シートやガイドも含めると合計 15 種で A4 にして 68 枚、表紙、ご案内、目次も含めると 73 枚となった。

本「コミュニケーション・シート」の WEB 公開に当たっては、使用したフリー素材の著作権保護の観点から、使用許諾を得る手続きを取った。イラストの著者、またフリーイラスト素材を公開する WEB サイトの運営主体それぞれと交渉し、問題のない形に整えて掲載する許諾を得た上で HP 掲載の手続きを行い、10 月にアカデミア HP にて公開することとなった。

HP 掲載後、研究協力者等に公開の案内をし、県内の国際交流協会等によるメーリングリストなどにも案内を送る一方、当部会の各種講座での紹介などを積極的に行い、周知と利用の促進に努めている。

4. まとめと今後の課題

本研究は、当初、日本語入門期学習者への対応に苦慮する日本語ボランティアの負担軽減のため、日本語ボランティアが入門期学習者と初めの数回、活動でやり取りするための教材開発という位置づけで始まった。しかし、日本語ボランティアや専門職等への聞き取りを行いながらシート検討を重ねていく中で、「教材」ではなく、普段日本語ボランティアが駆使している「やさしい日本語」を補うコミュニケーション・ツールとしての「コミュニケーション・シート」というコンセプトに変わった。それは「入門期学習者には特に安心して楽しく学べる環境が必要である」と考え尽力している日本語ボランティアの姿勢から筆者らが学び、そのためにも双方向の自由なやり取りを可能にするシート開発が重要だと考えたから

である。さらに、平成29年度の対人支援の専門職等への聞き取り調査でも、コミュニケーション・ツールの開発にはコミュニケーションにおける視覚支援と「やさしい日本語」の相補性が重要であるということを確認できたからである。

平成29年度に一般財団法人自治体国際化協会(CLAIR)より本研究への助成を得たが、助成金はイラスト開発には充当できなかったため、完成した「コミュニケーション・シート」に掲載したイラストは一貫して自作もしくはフリーイラスト素材を利用したものとなっている。しかし、専門職等への調査で明らかになったニーズに対応したコミュニケーション・ツールを完成させるには、さらに特殊なイラストが必要となり、フリーイラスト素材だけでは確保が難しく、開発上の限界を感じざるを得なかった。

そうした中、今後の事業として一つの可能性を示す相談を受けた。外国籍向け検診保健指導ためのイラストつき説明媒体(案)を作成したある専門職員から、助言を求められたのである。その媒体(案)は、専門職ならではの専門知識と経験に基づく工夫に富むものだったが、筆者らの知見からもいくつかの修正案の提示をすることができた。この案件から、筆者らの役割は、今回のような各専門職が作成した媒体に、日本語の専門家として伝わりやすい形になるよう助言することにより、互いの専門を活かし外国人に伝わりやすい工夫を協働で作上げていくことではないかと考えるに至った。今後、同様の相談に応じられるよう、各自治体などに働きかけをしていきたいと考えている。

5. おわりに

本研究事業の成果として発表した「コミュニケーション・シート」のコンセプトは関係性を育むことが第一の目的であり、日本語教育の場面では入門期学習者だけでなく、日本語の初級、中級学習者にも自由な発想を持って様々な形で活用されることを期待している。さらに、日本語教育にとどまらず、保健福祉職をはじめとする自治体職員等が、職務上、外国人とコミュニケーションを取る際に活用するシート開発へのニーズや可能性が示唆されるにも至った。今回は、対人支援に関わる専門職等の特化したニーズに対応できるまでのシート開発は叶わなかったが、今後、機会があれば、そうしたニーズも視野に入れ、より多様な「コミュニケーション・シート」の開発を試みたい。

参考文献

- 国際言語文化アカデミア外国籍県民支援事業担当部会(2016)「ゼロ・ビギナーに対する日本語ボランティアの意識調査-地域日本語教室向けのビギナー教材の開発にあたって-」『神奈川県立⁴国際言語文化アカデミア紀要』5号、pp.89-96.
- 国際言語文化アカデミア外国籍県民支援事業担当部会(2017)「地域日本語教室向けのビギナー教材開発 進捗報告(平成28年)」『神奈川県立⁵国際言語文化アカデミア紀要』6号、pp.55-59.
- 国際言語文化アカデミア外国籍県民支援事業担当部会(2018)「『地域日本語教室向けのビギナー教材開発』進捗状況(平成29年)～教材からコミュニケーション・シートへ～」『神奈川県立⁶国際言語文化アカデミア紀要』7号、pp.77-83.

¹ 坂内泰子、小島佳子、村上まさみ、嶽肩志江の4名が所属

² 研究初期は、日本語ボランティアが研究成果物を利用する対象を、「ゼロ・ビギナー」「ビギナー」「日本語既習歴のない学習者」「はじめて日本語を学ぶ人」「入門期学習者」などとし、呼称を統一していなかった。しかし、地域の日本語教室などで学ぼうとする人々は、日本で生活を始めたその時から日本語を見聞きする環境にあり、日本語学習は初めてでも、ある程度日本語に親しんでいる。また、日本語を教室などで学んだことがなくても、ある程度話せる人も多く、地域の日本語教室で学ぶ人は多様である。そのため、日本語ボランティアが本研究の成果物を利用する対象を「日本語による意思疎通がまだ難しい人々」とし、「日本語入門期学習者」とする。

³ 検討会前までの研究経過については、国際言語文化アカデミア「紀要」第5～7号(2016～2018)にて詳細を報告しているため、そちらを参照されたい。

* 本稿で取り上げた「やさしい日本語でつながるコミュニケーション・シート」については、神奈川県立国際言語文化アカデミアのホームページ (<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/ns2/index.html>) から「WEB 教材や刊行物のご案内」のページに進んでいただくと、ダウンロードできます。