様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２６ 年　 ６ 月　 ６ 日現在

機関番号：１２６１３
研究種目：研究活動スタート支援
研究期間：2012～2013
課題番号：２４８２００６９

研究課題名（和文）日本人と外国人の情報やりとり支援のためのプログラム開発

研究課題名（英文）Program development for communication support in conversations of Japanese and foreigners

研究代表者
柳田　直美（YANAGIDA, Naomi）

一橋大学・国際教育センター・講師

研究者番号：６０６３５２９１

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　1,800,000円、（間接経費）　540,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は多文化共生社会における日本人のコミュニケーション方略の効果的な学習に寄与することを目指したものである。本研究では、(1)外国人との会話で日本人が用いるコミュニケーション方略について外国人との接触経験を持つグループと持たないグループを比較し、(2)日本人が外国人との接触経験を経て習得する「情報やりとり方略の学習モデル」を構築した。そして(3)(2)で構築した「情報やりとり方略の学習モデル」を応用して、日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援のためのワークショップ形式のプログラムを開発した。さらに、(4)日本人が使用する情報やりとり方略を外国人がどのように評価するかを調査・分析した。

研究成果の概要（英文）：This study aims to contribute to the effective learning of the communication strategy of the Japanese in conversations of Japanese and foreigners. In this study, (1) the communication strategies that Japanese used between the group which have the contact experiences with foreigners and the group which does not have such experiences were compared. (2) "Learning model of information exchange strategy" that Japanese learn through the contact experiences with foreigners was created. And, (3) by applying "Learning model of information exchange strategy", a program of the workshop format for communication support for the Japanese was developed. In addition, (4) how foreigners evaluate the information exchange strategy that Japanese use was investigated and analyzed.

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：日本語教育

キーワード：接触場面　接触経験　母語話者　非母語話者　情報やりとり　コミュニケーション方略　コミュニケーション支援プログラム　やさしい日本語

１．研究開始当初の背景

現在､日本に住む外国人は210万人を超え、今後も、看護師・介護師の受け入れや留学生の増加など、日本語を母語としない人々の増加が見込まれる。外国人の増加につれ、日本人と外国人の正確な情報やりとりの必要性が高まってくることは言うまでもない。

多文化共生社会実現へ国としての取り組みも始まっているが、外国人に対する日本語学習支援は盛り込まれているものの、身近な外国人との意思疎通に困難を抱える日本人への対応は不十分である。しかし、日本人と外国人の共生社会を実現するためには、日本人側の言語的歩みよりも不可欠である。

しかし、長年にわたり、日本人と外国人の会話場面についての研究は、外国人の日本語能力向上を目的としたものがほとんどであった。日本人側が使用するコミュニケーション方略が注目されるようになってきたのは1990年代に入ってからである。しかも、日本人側が使用するコミュニケーション方略の研究にあっても、研究の対象は、外国人に対する日本語教育の知識や教授経験を持つ日本人を含むものがほとんどで、日本語教育の知識や経験のない一般の日本人が外国人との会話で使用するコミュニケーション方略の実態は十分に明らかにされてこなかった。

一方で、阪神淡路大震災や東日本大震災などで注目を集めた、弘前大学人文学部社会言語学研究室が提唱する災害時に外国人に情報をわかりやすく伝えるための「やさしい日本語」や、難解な公文書をわかりやすい日本語に書き換える「やさしい日本語」プロジェクトなど、日本人側の言語的調整の必要性を訴える取り組みも行われてきている。

しかし、いずれもニュースの言い換えや公文書の書き換えに日本語教育の知見を応用しようとするもので、口頭での情報やりとりにおいて日本語教育の知識や経験を持たない一般の日本人がどのようなコミュニケーション方略を用いているかについては対象となっていなかった。

２．研究の目的

本研究は、日本語教育の知識や経験のない一般の日本人が、外国人との接触経験を通じて習得する口頭での情報やりとりの方略を明らかにし、日本人と外国人のコミュニケーションを支援するためのプログラムを開発することが目的である。

本研究では、(1)日本人と外国人が口頭で情報をやりとりする場面において、日本人側が用いるコミュニケーション方略について、外国人との接触経験があるグループとないグループの比較を行い、質的に分析する。その上で、(2)日本人が外国人との接触経験を経て習得する「情報やりとり方略の学習モデル」を構築する。そして、(3)(2)で構築した「情報やりとり方略の学習モデル」を応用して、日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援のためのワークショップ形式のプログラムを開発する。さらに、(4)日本人が使用する情報やりとり方略を外国人がどのように評価するかを調査・分析し、多文化共生社会実現に寄与することを目指す。

本研究は、従来、日本語教育の観点からのみ語られがちであった日本人と外国人のコミュニケーションにおける日本語を、外国人だけに習得を求めるのではなく、多文化共生社会の一員として日本人側も調整すべき言語と位置付けることを出発点とする。

その上で、外国人との接触経験から習得される情報やりとりの方略を明らかにし、「情報やりとり方略の学習モデル」を提示する。この「情報やりとり方略の学習モデル」は、日本人を対象とした外国人との日本語コミュニケーション支援のための基礎として欠かせないものである。

そして、「情報やりとり方略の学習モデル」を、日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援に向けたワークショップ形式のプログラム開発に援用する。本研究は日本における多文化共生社会の実現に大きく寄与するものである。

３．研究の方法

本研究課題の目的は、日本語教育の知識や経験のない一般の日本人と外国人のコミュニケーションを支援するためにワークショップ形式のプログラムを開発することである。この目的を達成するために、本研究は大きく以下の3つの段階に従って進めた。

(1) 日本人と外国人が口頭で情報をやりとりする場面において、日本語教育の知識や経験のない日本人が情報やりとりの際に用いるコミュニケーション方略について、外国人との接触経験があるグループとないグループの比較を行い、より詳細に質的に分析する。
(2) (1)の分析をもとに、日本語教育の知識や経験のない日本人が外国人との接触経験を経て習得する「情報やりとり方略の学習モデル」を構築する。
(3) (2)で提示した「情報やりとり方略の学習モデル」を援用して、日本語教育の知識や経験のない一般の日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援のためのワークショップ形式のプログラムを開発する。

また、(1)～(3)と並行して日本人が使用する情報やりとり方略を外国人がどのように評価するかを調査・分析した。

４．研究成果

以下、「日本人」を「母語話者」、「外国人」を「非母語話者」として、研究成果について述べる。

(1)非母語話者との接触経験が母語話者のコミュニケーション方略に及ぼす影響

①接触場面における母語話者のコミュニケーション方略に関する研究の動向と課題

まず、日本語接触場面において母語話者が行うコミュニケーション方略に関するこれまでの研究を概観し、残された課題について以下の 3 点を指摘した。

[1] 母語話者のコミュニケーション方略を第二言語習得の視点とは切り離して分析する研究の必要性
[2] 接触場面のコミュニケーション方略は経験によって学習され、変化するものであるという前提に立つ必要性
[3] 接触経験によるコミュニケーション方略の差に着目した研究の必要性

これらの条件を満たした研究を行うことにより、日本語接触場面における母語話者のコミュニケーション方略の実態を、より明らかにすることができると指摘した。

次に、情報提供場面と情報受け取り場面それぞれについて、発話の量的分析、質的分析、意識面の分析を行い、一般の母語話者のコミュニケーション方略を明らかにした。

②情報提供場面

分析の結果、接触経験の多い母語話者は、以下のような情報提供の方略を無意識に用いていることが明らかになった。

[1] 情報の切れ目が明確な文単位の発話を多く用いる。
[2] 理解チェックを用いて、非母語話者に対して躊躇なく理解を確認する。
[3] 非母語話者からの不理解表明がなくても自発的に発話修正を行う。

つまり、母語話者は接触経験を経て、非母語話者に情報を提供する際に、分かりやすさを心がけ、非母語話者が理解しているかどうかの配慮を示すようになると同時に、非母語話者との会話に積極的に参加するようになるということである。

③情報受け取り場面

分析の結果、接触経験の多い母語話者は、以下のような情報受け取りの方略をある程度意識的に用いていることが明らかになった。

[1] 意識的にあいづちを多用する。
[2] 理解表明と理解あいづちを併用する。
[3] 正確な情報を得るために繰り返し、情報内容の確認を行う。
[4] 非母語話者の発話困難を察知して積極的かつ自信のある共同発話を行う。

つまり、母語話者は接触経験を経て、非母語話者から情報を受け取る際に、理解したことや聞いていることを積極的に表明するようになること、正確な情報受け取りを指向するようになること、非母語話者の発話困難を察知して積極的かつ自信を持って援助を行うということである。

(2)情報やりとり方略の学習モデル

(1)の②、③の分析結果から、図 1 のような情報やりとり方略の学習モデルを構築した。

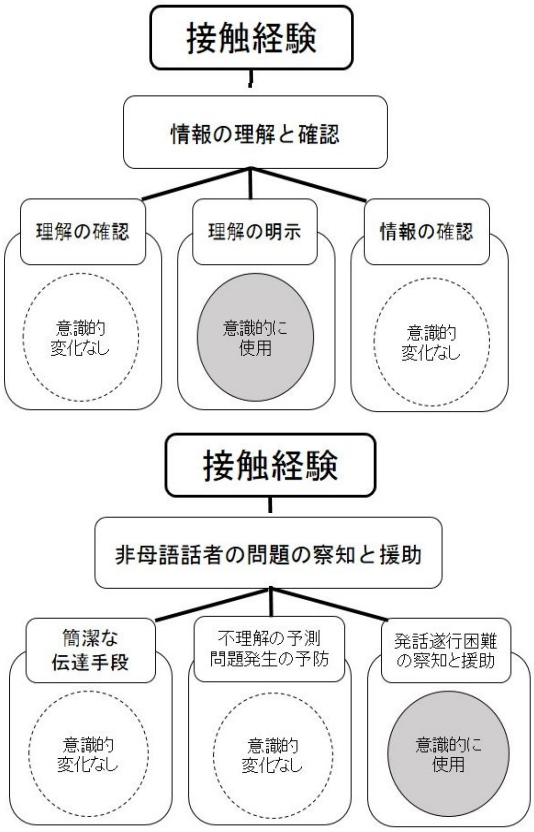

図 1 接触経験を通じて学習する母語話者の情報やりとり方略モデル

情報やりとりにおいて、母語話者は非母語話者に対する言語的調節を接触経験から学習していく。具体的には、やりとりされる情報の理解に関する方略と非母語話者の抱える問題の察知と援助に関する方略である。

まず、やりとりされる情報の理解に関する方略では、与えた情報を受け手である非母語話者が理解しているかどうかの確認、また、受け取った情報を母語話者自身が理解したかどうかの表明と、受け取った情報の理解が正しいかどうかの確認作業が頻繁に行われるようになる。これは、接触場面では情報の「理解」に関わる部分を明示することが情報やりとりにおいて重要であることを母語話者が学習してきた結果であると考えられる。

また、接触経験を経て母語話者は非母語話者の抱える問題の察知と手助けを行うようになる。具体的には情報が正確に伝わるよう

に簡潔な情報提供に移行したり、非母語話者の不理解を予測して自身の発話を言い換えたり、非母語話者の発話の遂行が困難な状態を察知した上で、積極的に援助をするようになるのである。このような方略の使用は、日本語教育の知識や経験のない一般の母語話者が接触場面において言語的には優位な立場である母語話者として、非母語話者との言語的ギャップを埋めるようなふるまいの必要性を学習してきた結果といえよう。

(3) 日本語教育の知識や経験のない一般の日本人に対するコミュニケーション支援プログラム

(1)、(2)の研究成果を元に、日本語教育の知識や経験のない一般の日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援のためのワークショップ形式のプログラムを開発した。

本プログラムは、地方自治体が主催する外国人とのコミュニケーション支援のための「やさしい日本語講座」にて実施した。プログラムを実施した自治体は東京都と栃木県である。

①平成 25 年度東京都防災（語学）ボランティア研修「やさしい日本語技術」研修基礎編「「やさしい日本語」とは？」

本研修は東京都防災（語学）ボランティア（都内で震災等の大規模な災害が発生した場合に、語学能力を活用して、被災外国人の支援を行う）を対象に計 4 回のコースで実施されているものである。本プログラムは第 1 回において、約 20 名の参加者に対して 3 時間、以下のような流れで実施した。

[1] ウォーミングアップ
外国人と話す際に気をつけていること、日本語で外国人に正確な情報を伝える有効な方法について話し合う。
[2] 「やさしい日本語」とは
「やさしい日本語」が生まれた背景、現在の状況、必要性などについて情報提供を行う。
[3] 「やさしい日本語」への書き換え
会話の前段階として「やさしい日本語」への書き換えを行い、日本語を外国人にもわかるようにやさしくするためのポイントを提示する。
[4] 「やさしい日本語」で話す
[3]のポイントを意識しながら、「やさしい日本語」で話すロールプレイを行い、会話の際のポイントについて、研究成果(1)(2)を元に提示する。

実施したプログラムについて、参加者からは、「簡単にわかりやすく話すということがこんなに難しいことだとは思わなかった」、「少し気を使うだけで変化していく日本語のフレーズが面白く、言い換え活動に関しても興味が持てました」など、言い換えに対する評価の他、「大勢でのワークショップはとても楽しかった」、「グループワークは様々なアイデアが出ておもしろかった」など、ワークショップ形式に対する肯定的な意見も多く得られた。

②公益財団法人栃木県国際交流協会主催日本語学習支援事業「やさしい日本語セミナー」

本セミナーは栃木県民を対象とした外国人とのコミュニケーションを円滑にする「やさしい日本語」について学ぶセミナーで、庵功雄氏（一橋大学国際教育センター教授）との共同で約 50 名の参加者に対して約 3 時間、以下のような流れで実施した。

（庵氏担当）
[1] 「やさしい日本語」とは
「やさしい日本語」が生まれた背景、現在の状況などとともに、地域日本語教育における「やさしい日本語」学習の必要性について情報提供を行う。
（柳田担当）
[2] ウォーミングアップ
外国人と話す際に気をつけていること、日本語で外国人に正確な情報を伝える有効な方法について話し合う。
[3] 「やさしい日本語」への書き換え
会話の前段階として「やさしい日本語」への書き換えを行い、日本語を外国人にもわかるようにやさしくするためのポイントを提示する。
[4] 「やさしい日本語」で話す
[3]のポイントを意識しながら、「やさしい日本語」で話すロールプレイを行い、会話の際のポイントについて、上述の研究成果(1)(2)を元に提示する。

実施したプログラムについて、参加者からは、「日本語を知らない人に日本語を伝える難しさ、重要性等、新しい発見ができた」、「相手に対し、いかに言葉を言い換えるかの難しさを実感した」「外国人に日本語で話すとき注意すべきことがわかった」、「楽しく身についた」など、言い換え活動に対する評価の他、「テーブルごとのワークショップのやり方はとてもよいと思う」、「コミュニケーションがなごやかでグループ活動はよかった」、「具体的な説明もあり、グループでの話し合いもあり、楽しくできた」など、ワークショップ形式に関しても①の東京都防災（語学）ボランティア研修と同様、肯定的な意見が多く得られた。

参加者からは以上のように、プログラムに対する肯定的な感想が多く寄せられたが、「もっと具体的な例を示してほしい」など、プログラムで扱う言語資料に関する要望や、「色々な方と組んでワークショップができ

れば、それぞれの考え方を吸収できるので楽しいと思う」など、今回はワークショップのグループのメンバーを固定したため、もっと他の参加者の考えも聞けるような形態が望ましいという意見、「デスクの配置など、もう少し説明があるとよかった」というワークショップの進行に関する具体的な要望もあり、今後のプログラム実施に活用すべき様々な意見を収集することができた。

本プログラムは本研究課題終了後も引き続き実施する予定である。実施機関も上記 2 機関だけでなく、他の複数の地方自治体からも依頼を受け、実施予定である。その際は今回、参加者から寄せられた意見を活用しつつ、さらに一般の日本人が外国人とコミュニケーションを行う際に有効なコミュニケーション方略を学習する機会を提供していきたいと考えている。

(4)日本人が使用する情報やりとり方略に対する外国人の評価

外国人がどのような観点から日本人の「説明」を評価しているかについて、複数の日本人から同じ単語・文・文章について説明を受けた外国人に対するインタビューから分析した。

その結果、外国人は日本人の「説明」を、「理解度」、「説明の程度」、「日本人の態度」の 3 つの観点から評価していることが明らかになった。つまり、外国人は、ただ「わかる」というだけではコミュニケーションに対する満足度が低く、説明が十分に行われたか、不快感を与えずに積極的に会話に臨む態度が見られたかなども評価しているということであり、それらは「説明」という行為に対する重要な評価を担っているといえる。

この結果は、今後の日本語教育の知識や経験のない一般の日本人に対するコミュニケーション支援プログラムを改善する際に、「外国人からの評価」という点から情報やりとり方略の有効性を客観的に示すデータとなるものである。

以上、本研究では、外国人との接触経験から習得される情報やりとりの方略を明らかにし、日本人を対象とした外国人との日本語コミュニケーション支援のための基礎となる「情報やりとり方略の学習モデル」を提示した。そして、日本人に対する外国人とのコミュニケーション支援に向けたワークショップ形式のプログラムを開発した。また、情報やりとり方略の有効性を客観的に示すための外国人からの評価についても調査・分析を行った。本研究は日本における多文化共生社会の実現に大きく寄与するものであると考える。

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計 3 件）

① 柳田 直美（2013）「接触場面における母語話者のコミュニケーション方略に関する研究の動向と課題」『関西学院大学日本語教育センター紀要』2: 21-35，査読有

〔学会発表〕（計 10 件）

①柳田直美（2014.4.24）「話し言葉の「やさしい日本語」－会話における「やさしい日本語」研究の現状と今後の展開－」公開シンポジウム「「やさしい日本語」研究の現状とその展開」（於：一橋大学，東京都）

②柳田直美（2014.2.23）「外国人は日本人の「説明」をどのように評価するか－「やさしい日本語会話」の評価尺度開発のための予備的調査－」シンポジウム「評価」を持って街に出よう－ひととひととをつなぐための評価研究（於：政策研究大学院大学，東京都）

③柳田直美（2013.9.29）「非母語話者との情報やりとりを成功させるには－接触経験の少ない母語話者に対するコミュニケーション支援のための試案－」日本語／日本語教育研究会第 5 回研究大会（於：学習院女子大学，東京都）

④庵功雄・柳田直美（2013.9.20）公益財団法人栃木県国際交流協会主催日本語学習支援事業「やさしい日本語セミナー」（於：とちぎ国際交流センター，栃木県）

⑤柳田直美（2013.9.12）平成 25 年度東京都防災（語学）ボランティア研修「やさしい日本語技術」研修基礎編「「やさしい日本語」とは？」（於：浅草郵便局 3 階大会議室，東京都）

⑥柳田直美（2013.7.6）「接触場面における母語話者の自己発話の修正－非母語話者への情報提供を成功させるための一試案－」第 128 回関東日本語談話会（於：学習院女子大学，東京都）

〔図書〕（計 2 件）

①柳田直美（2015 予定）『接触場面における母語話者のコミュニケーション方略』ココ出版，232.

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』（担当：「第 5 章「やさしい日本語」と接触場面」pp.79-95）ココ出版，351.

〔その他〕

学位論文

①柳田直美（2013）『接触場面における母語話者のコミュニケーション方略研究』筑波大学人文社会科学研究科学位請求論文

６．研究組織

(1)研究代表者

柳田直美（YANAGIDA，Naomi）
一橋大学・国際教育センター・講師
研究者番号：60635291