

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 29 年 6 月 7 日現在

機関番号：12613

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2014～2016

課題番号：26770178

研究課題名(和文) 地方自治体の窓口における外国人対応支援のための研究

研究課題名(英文) Research for developing window operation support system for foreigners at the local governments

研究代表者

柳田 直美 (YANAGIDA, Naomi)

一橋大学・国際教育センター・准教授

研究者番号：60635291

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では以下の3点を行った。まず、地方自治体における外国人窓口対応の実態を明らかにするために、(1)外国人窓口対応実態調査を通して窓口対応の実態と注意すべきポイントを整理した。また、これまでの「やさしい日本語」の研究では、外国人が日本人をどのように評価しているかは分析されてこなかったが、窓口で「説明」を受ける外国人側の視点がなければ、窓口対応支援プログラムは一方向的なものになってしまう。そのため、窓口対応の評価に外国人の視点を取り入れて(2)日本人の「説明」の診断ツールを開発した。(1)・(2)の結果をもとに、(3)外国人窓口対応支援プログラムを実施・改善した。

研究成果の概要(英文)：In this research, 3 projects have done as follows. First of all, I clarified the reality of the window operation for foreigners at the local governments and organized the points to be careful. Second, I developed a diagnostic tool for 'explanation' of Japanese people taking into foreigners' viewpoints. Finally, based on the above results, I implemented and improved the support program for the window operation for foreigners at the local governments.

研究分野：日本語教育

キーワード：異文化間コミュニケーション 異文化理解 接触場面 地方自治体 窓口業務 日本語教育

### 1. 研究開始当初の背景

現在、日本に住む外国人は200万人を超え、今後も増加が見込まれる。生活者としての定住外国人の増加につれて、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が、今まさにその課題に直面しているのが地方自治体である。コミュニティのメンバーである定住外国人に対して、どのように情報を提供し、また彼らの要望をどのように吸い上げて行政に反映させていくか、地方自治体は今まさに、多文化共生社会へと変貌を遂げつつある日本社会の大きなうねりの最前線に立っているといってもよい。

これまで、外国人への情報提供は英語や中国語など外国語への翻訳という方法が多く取られてきた。しかし、多言語翻訳の限界もあって、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、庵ら(2011)による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、日本語を調整して行う情報提供の必要性が指摘され、認知され始めてきている。

このような流れの中で、近年、地方自治体は外国人への情報提供に関して、「やさしい日本語」をキーワードにさまざまな取り組みを行っている。東京都は2012年に各地方自治体に対する「日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査」(<http://www.tokyo-icc.jp/topics/nihongo.html>)を行い、神奈川県横浜市は各国語版に加えて「やさしい日本語」のページを提供(<http://www.city.yokohama.lg.jp/front/welcome.html>)するなどしている。また、この他にも全国各地で外国人への日本語での情報提供に対する意識が高まりつつある。

これらの取り組みは、主に「やさしい日本語に書き換えられた書面での情報提供」の拡充を目指すものである。しかし、もしやさしい日本語に書き換えられた自治体からのお知らせを見ても、その内容が理解できなければ、外国人は直接、窓口に来てくる。その場合、窓口の担当者は、その外国人が何が理解できないのかを聞き出したうえで説明する必要がある。そこで行われるのは書面上ではなく、対面のコミュニケーションであり、担当者には、情報を提供するだけでなく、外国人からも情報を提供してもらおうような双方向のやり取りが求められる。ただ、自治体の窓口においてどのようなコミュニケーション上の問題が発生するのか、その問題に対してどのような対応がなされているのかの実態はまだ明らかになっておらず、窓口対応におけるコミュニケーション上の問題に対する有効な支援が十分に行われているとはいえないのが現状である。

### 2. 研究の目的

研究代表者はこれまでの研究において、外国人との会話の際に有効なコミュニケーション方略を明らかにし(柳田2014)、それを援用して一般市民向けのコミュニケーション支援プログラムを開発してきた(柳田2013)。本研究はこれまでの研究成果を地方自治体の窓口における外国人対応支援に活用して実践するための研究である。

本研究の全体像は以下のとおりである。

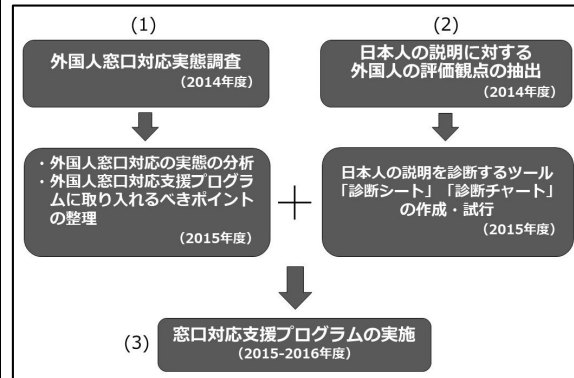


図1 本研究の全体像

本研究は以下の3点を目的としている。

これまでの研究では、外国人窓口対応でどのようなことが行われているのか、その実態は明らかになってこなかった。そこで、本研究では(1)外国人窓口対応実態調査を通して窓口対応の実態と注意すべきポイントを整理する。

また、これまでの「やさしい日本語」の研究では、外国人が日本人をどのように評価しているかは分析されてこなかった。しかし、窓口で「説明」を受ける外国人側の視点が必要ならば、窓口対応支援プログラムは一方的なものになりかねない。そこで、窓口対応の評価に外国人の視点を取り入れて(2)日本人の「説明」の診断ツールを開発する。

(1)・(2)の結果をもとに、(3)外国人窓口対応支援プログラムを実施・改善する。

### 3. 研究の方法

2. 研究の目的(1)(2)を明らかにして(3)の窓口対応支援プログラムを開発するために、以下の方法で行った。

#### (1)外国人窓口対応実態調査と窓口対応のポイント整理

窓口での外国人対応の実態調査・分析

外国人に対応する際の日本語使用に対する意識、及び普段の外国人対応の事例、毎回の対応時間等について窓口対応担当者にアンケート等による聞き取り調査を行う。アンケートはの調査を行う自治体関係者に依頼し、実施する。

市役所・区役所等の窓口における外国人対応担当者の日本語使用と意識の実態につ

#### いての継続的調査・分析

窓口対応のやりとりの実態を調査する。ただし、窓口での実際のやりとりを収録することはプライバシー保護の観点から非常に困難である。そのため、で収集した、窓口で多く発生する問題事例をもとにロールプレイ課題を作成し、窓口対応担当者に外国人を相手に模擬的に演じてもらい、その場面を収録する。その後、会話の内容について、日本人・外国人双方にインタビューを行い、言語行動面だけでなく意識面についても調査する。

調査協力者として神奈川県横浜市某区において、外国人への対応が多い2つの課から、外国人対応の経験が少ない窓口担当者を2名選定し、継続的に調査を実施する。調査の頻度は2か月に1回、計4回である。

第3回終了後、協力者自身によるふりかえりを行って問題点を意識してもらい、第4回の調査を行った。

#### 外国人窓口対応支援プログラムに取り入れるべきポイントの整理

上記で収録したデータの分析を行い、情報を提供する際のコミュニケーション方略及び情報を引き出す際のコミュニケーション方略の観点からその特徴を明らかにする。また、「ふりかえり」前後の変容も分析する。分析で得られた結果をもとに、外国人窓口対応支援プログラムに取り入れるべきポイントを整理する。

#### (2)日本人の「説明」に対する外国人の評価観点の抽出と診断ツールの作成・試行

##### 日本人の「説明」に対する外国人の評価観点の抽出

外国人窓口対応支援プログラムに外国人側の視点を取り入れるために、日本人の「説明」を外国人がどのように評価しているのか、その評価観点を以下の手順で抽出する。

- a. 「説明」会話の収録と印象評定で用いる評定語および評価対象の選定
- b. 母語話者4名の「説明」の映像に対する非母語話者(60名)による印象評定調査
- c. 因子分析を行って非母語話者の母語話者の「説明」の評価因子を抽出

##### 日本人の「説明」を診断するツールの作成・試行

で抽出した因子をもとに、日本人の「説明」を診断するツールを開発・試行する。

#### (3) 窓口対応支援プログラムの開発・実践

(1)と(2)の成果をもとに、自治体主催の研修、国際交流協会等主催の一般向け研修のためのワークショップ形式の窓口対応支援プログラムを開発・実践する。

#### 4. 研究成果

##### (1)外国人窓口対応実態調査と窓口対応のポイント整理

上記目的を達成するために、以下 ~ の手順で調査を行い、窓口対応プログラム開発に当たっては、担当者自身が自らの言語行動を客観的にふりかえる機会を設定することが有効であることを示した。

事前調査：窓口対応担当者に対して外国人対応の事例等について、質問紙調査を行った。

会話データ収録及び事後インタビュー(3回)：の調査結果をもとにロールカードを作成し、窓口対応担当者と外国人協力者とのロールプレイを会話データとして収録した。ロールプレイ直後、窓口対応担当者、外国人協力者双方にインタビューを行った。

中間ふりかえり：で収録した会話データを用いたふりかえりを行った。ふりかえりでは会話データの映像資料と書き起こし資料などを用いて窓口対応担当者に気づいた点を述べてもらい、さらに、次の収録に向けて気を付けたいこと、改善したいことなど自身の課題を設定してもらった。

会話データ収録及び事後インタビュー(1回)：と同じ手順で会話データを収録し、インタビューを実施した。インタビューではで設定した自身の課題の達成度についても質問した。

全体ふりかえり：調査全体を通じた自身の意識面、言語行動面の変容についてふりかえりを行った。

調査に協力してもらった窓口対応担当者は戸籍課(担当者A)と子ども家庭支援課(担当者B)の2名である。外国人協力者は20代から40代の4名(男女各2名)で、全員子どもを持つ親である。戸籍課の担当者Aとは主に県外からC区への転入時のやりとり、子ども家庭支援課の担当者Bとは育児、学校など子どもに関する支援制度についてのやりとりを行った。

しかし、の会話データと事後インタビューでは3回の収録を行ったものの、特に目立った変化は見られなかった。一方、中間ふりかえりでは担当者Aと担当者Bにお互いに会話の映像資料と書き起こし資料を見て、気づいた点を指摘してもらった結果、担当者A、Bともにいくつかの気づきが得られた。例えば、担当者Bは同一人物の呼称が「お父さん」「ご主人」と不統一であることに気づき、呼称を統一したほうが外国人にはわかりやすいのではないかと述べた。また、担当者Aは担当者Bの視線の配り方やあいづちの頻度を肯定的に評価し、自身の課題としたいとした。そして、のデータ収録時には自身の課題が意識され、と比べて言語行動などに変化が見られたことが確認された。

この結果から、限られた外国人との接触経験では意識面、言語行動面での大きな変化は見られにくい、ふりかえりの場にしかけを設定することによって、一定の変化が与えられる可能性が指摘できる。よって、自治体窓口におけるやさしい日本語対応の導入に当たっては、外国人との接触経験（慣れ）に頼るだけでなく、外国人窓口対応の際の自身のふるまいを客観的に観察することのできる場の設定が有効であると考えられる。

#### (2)日本人の「説明」に対する外国人の評価観点の抽出と診断ツールの作成・試行

上記目的を達成するために、以下 ~ の手順で調査を行い、非母語話者が日本人の「説明」を評価する際の評価尺度「会話への参加態度」、「外国人との会話への慣れ」、「相手に合わせた説明」、「わかりやすい説明」、「言葉に関する具体的な説明」、「外国人への配慮」の6項目を設定した。

非母語話者に対する母語話者の「説明」の会話の収録を行った。会話は、10組の初対面会話で、母語話者が非母語話者に対して単語・文・文章の説明を行うというものである。

の非母語話者に再生刺激法を用いたインタビューを行い、その中に出現した、母語話者の「説明」に対する「全体の印象」に関する18対の評価語と「評価の対象となる行為」を20項目抽出した。

の収録会話から4会話を選定し、非母語話者60名（上級37名、中級23名）に対し、で抽出された18対の評価語と、20項目を用いて印象評定調査を行った。

の結果について因子分析を行った結果、「全体の印象」に関しては「会話への参加態度」「非母語話者との会話への慣れ」の2因子、「評価の対象となる行為」に関しては「相手に合わせた適切な説明」「言葉や文法の説明」「非母語話者に対する調整された話し方」の3因子が抽出された。

の結果を用いて評価表を作成し、語学ボランティアや自治体職員、一般日本人向けの「やさしい日本語研修」において、ビデオ映像やロールプレイに対する評価活動で試用した。

評価表を試用した結果、「相手に合わせた適切な説明」は、「相手に合わせた説明」と「わかりやすい説明」の2つの異なるレベルの評価側面が含まれており、評価の揺れの原因になると考えられたため、これらを分割した。また、「言葉や文法の説明」と「非母語話者に対する調整された話し方」は一般日本人へのわかりやすさを考慮し、「言葉に関する具体的な説明」、「外国人への配慮」にそれぞれ修正した。

以上の手順を経て、非母語話者が日本人の「説明」を評価する際の評価尺度は、「会話

への参加態度」、「外国人との会話への慣れ」、「相手に合わせた説明」、「わかりやすい説明」、「言葉に関する具体的な説明」、「外国人への配慮」の6項目となった。

#### (3) 窓口対応支援プログラムの開発・実践

(1)(2)の研究と並行して、外国人窓口対応支援プログラムの開発・実践を行い、プログラムの改善を行った。実施した外国人窓口対応支援プログラムは次のとおりである。

神奈川県横浜市鶴見区主催「鶴見区職員向け研修『やさしい日本語』を知ろう！使おう！」2017/3/2、於：神奈川県横浜市鶴見区役所

横浜市金沢区お客様満足度向上プロジェクト・こども家庭支援課共催「横浜市金沢区職員研修『やさしい日本語による窓口対応研修』」2015/10/2、12/11、於：横浜市金沢区役所

愛知県豊橋市役所主催「『やさしい日本語』活用検討会」2014/11/17、12/1、12/22、2015/1/1、1/26、於：愛知県豊橋市役所（庵功雄と共同）

愛知県豊橋市役所主催「『やさしい日本語』研修会」2014/8/28-29、於：愛知県豊橋市役所（庵功雄と共同）

また、自治体職員向け研修以外にも、以下のような国際交流協会主催の一般日本人向け研修、自治体主催日本人語学ボランティア向け研修等でもプログラムを実践し、窓口対応支援にとどまらず、広くプログラムの発信を行い、本プログラムの有用性を確認した。

つくば市国際交流協会主催「やさしい日本語セミナー」2017/2/25、於：つくばイノベーションプラザ

栃木県国際交流協会・高根沢町教育委員会・高根沢町国際交流協会共催「日本語学習支援事業やさしい日本語セミナー」2016/12/10、於：栃木県高根沢町農村環境改善センター

公益財団法人栃木県国際交流協会・那須塩原市・那須塩原市国際交流協会共催「日本語学習支援事業やさしい日本語セミナー」2016/2/27、於：栃木県那須塩原市西那須野公民館

東京都主催「平成27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？」2015/6/27、11/21、於：東京都台東区インターカルト日本語学校

公益財団法人栃木県国際交流協会・さくら市国際交流協会共催「やさしい日本語セミナー」2015/3/6、於：栃木県さくら市氏家公民館

東京都主催「平成 26 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？」」2014/7/26、11/15、於：東京都台東区インターカルト日本語学校

以上、本研究では(1)外国人窓口対応実態調査を通して窓口対応の実態と注意すべきポイントを整理する、(2)窓口対応の評価に外国人の視点を取り入れて日本人の「説明」の診断ツールを開発する、(1)・(2)を通して、(3)外国人窓口対応支援プログラムを実施・改善することを目的として研究を行った。

その結果、(1)については、言語調整面のサポートだけでなく、外国人窓口対応支援プログラムでは、外国人窓口対応の際の自身のふるまいを客観的に観察することのできる場を設定した方がよいことが明らかになった。(2)については、実験的調査と質問紙調査の結果をもとに因子分析を行い、外国人による日本人の「説明」に対する評価観点 6 項目（「会話への参加態度」、「外国人との会話への慣れ」、「相手に合わせた説明」、「わかりやすい説明」、「言葉に関する具体的な説明」、「外国人への配慮」）を抽出した。そして、(1)(2)の研究成果をもとに、(3) 外国人窓口対応支援プログラムを実施・改善を行った。

本研究の成果は、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。

#### <引用文献>

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』ココ出版

柳田直美（2013）「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 回研究大会予稿集』2

柳田直美（2014）『接触場面における母語話者のコミュニケーション方略 - 情報やりとり方略の学習に着目して - 』ココ出版

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 7 件)

柳田直美（2016）「非母語話者は母語話者の「説明」をどのように評価するか - 母語話者の「説明」に対する第三者評価の分析 - 」『一橋日本語教育研究』第 4 号、51-58（査読無）

柳田直美（2015）「母語話者の「説明」に

対する非母語話者の評価観点」『言葉と文字』第 4 号、46-54（査読無）

〔学会発表〕(計 9 件)

柳田直美（2016.12.17）「接触場面における日本語母語話者の言語管理 「母語」を意識化する作業を通して」2016 年度言語管理研究会分科会合同研究会、青山学院大学（東京都・渋谷区）

柳田直美（2016.9.10）「日本語母語話者の「説明」に対する非母語話者評価の尺度開発」Bali- ICJLE2016（バリ日本語教育国際研究大会）、BNDCC（インドネシア・バリ）

柳田直美（2015.10.12）「外国人窓口対応に関する縦断調査 - ふりかえり活動前後の変容の分析 - 」2015 年度日本語教育学会秋季大会、沖縄国際大学（沖縄県・宜野湾市）

柳田直美（2015.7.4）「母語話者の「説明」に対する非母語話者の評価 - 中級学習者と上級学習者の比較 - 」2015 年度日本語教育学会研究集会 第 4 回北海道地区、北海道教育大学函館校（北海道・函館市）

柳田直美（2014.10.25）「母語話者の「説明」に対する非母語話者の評価 - 「やさしい日本語」の評価尺度開発に向けて - 」『言語と人間』研究会 10 月例会、立教大学（東京都・豊島区）

柳田直美（2014.10.12）「非母語話者は母語話者の「説明」をどのように評価するか - 母語話者の「説明」に対する第三者評価の分析 - 」2014 年度日本語教育学会秋季大会、富山国際会議場（富山県・富山市）

〔図書〕(計 4 件)

柳田直美（2014）『接触場面における母語話者のコミュニケーション方略 - 情報やりとり方略の学習に着目して - 』ココ出版、213

柳田直美（2016）「第 4 章 非母語話者は母語話者の「説明」をどのように評価するか 「やさしい日本語会話」の評価観点の抽出」宇佐美洋編『評価を持って街に出よう』くろしお出版、359（291-304）

#### 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・准教授  
研究者番号：60635291