

令和 5 年 6 月 3 日現在

機関番号：12613

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2017～2022

課題番号：17K13483

研究課題名（和文）外国人との接触場面における日本人の「説明」に対する評価指標の開発

研究課題名（英文）Development of an evaluation index for Japanese people's "explanation" in contact situations with foreigners

研究代表者

柳田 直美（YANAGIDA, Naomi）

一橋大学・森有礼高等教育国際流動化機構・准教授

研究者番号：60635291

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,300,000円

研究成果の概要（和文）：多文化共生が進む日本国内において、非母語話者に対する言語的調整である「やさしい日本語」が注目されている。本研究は、口頭での非母語話者とのコミュニケーション問題の解決に寄与すべく、母語話者から非母語話者に口頭で情報提供が行われる「説明」場面について、1) 5項目の評価尺度を開発し、高く評価される「説明」と低く評価される「説明」の特徴を明らかにした。また、2) 母語話者が「説明」を経験することで起こる言語面の変容を分析してふりかえり活動の有効性と限界を指摘し、専門家が支援すべき点を明らかにした。そして、3) 母語話者の「説明」を支援するためのツールを開発し、複数の地方公共団体等で実践を行った。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、非母語話者側の評価の観点と言語形式・コミュニケーション方略を照らし合わせ、日本人（日本語母語話者）が外国人（日本語非母語話者）に口頭で「説明」を行う際に、非母語話者にとって有効な日本語での口頭コミュニケーションとは何かを解明するものであり、多文化化が進む日本社会において、コミュニケーションという側面から、市民参加型多文化共生社会の実現に大きく寄与するものである。

研究成果の概要（英文）：In Japan, where multiculturalism is becoming increasingly common, "Plain Japanese" has been attracting attention as a linguistic adjustment for non-native speakers. In order to contribute to solving the problem of oral communication with non-native speakers, this study developed a five-item rating scale for "explanation" situations in which information is provided orally from native speakers to non-native speakers. In addition, by analyzing the linguistic changes that occur when native speakers experience "explanation," the effectiveness and limitations of the reflective activity were pointed out, and the points that need to be supported by specialists were clarified. Then, tools to support native speakers' explanations were developed and implemented in several local public organizations.

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 やさしい日本語 接触場面 言語的調整 説明

1. 研究開始当初の背景

研究開始当初、日本に住む外国人は230万人を超え、引き続き増加が見込まれていた。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、一時減少したものの、2023年現在、在住外国人数は300万人超となっている。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。コミュニティのメンバーである定住外国人に対して、日本人側は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いくか、そして彼らとどのように相互理解を深めていくか。多文化共生社会に変貌を遂げつつある日本社会が直面する課題は、これまでの日本社会のコミュニケーションスタイルにも影響を及ぼす可能性がある。

従来、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「減災のためのやさしい日本語」や、庵・イ・森編（2013）が提唱する平時における「やさしい日本語」など、日本人側が日本語を調整して行う情報提供の必要性が指摘され、認知されてきている。

地方自治体においても、多言語翻訳による情報提供に加え、「やさしい日本語」を用いた情報提供が行われるようになってきた。庵らの研究グループは、自治体の公的文書の難易度判定や自治体独自の書き換えマニュアル策定の支援を行い、「やさしい日本語への書き換え」の精緻化と普及を図ってきた。それと並行して研究代表者は、対面のコミュニケーションにおける「やさしい日本語」に着目し、分析を行ってきた。研究代表者は、科研費「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」（若手（B）2014-2016年度、課題番号26770178）により、これまでの「やさしい日本語による支援」や「やさしい日本語研究」には外国人側の視点が含まれていないという問題を指摘して日本人の言語行動に対する外国人側の評価を分析し、自治体の窓口職員向けに、自身の言語行動に対する意識の変容を促す窓口対応支援のプログラムを開発したが、言語行動の変容の実態解明はいまだ進んでいない。

このように、「やさしい日本語」に関する研究は近年飛躍的に進展し、文書・口頭による日本人と外国人のコミュニケーションの支援に応用されてきている。特に、文書での〈説明〉においては語彙面、文法面の分析が進んでおり、支援ツール（「やさしにちチェッカー ver. 0.26」<http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi1/nsindan/> など）の開発も行われている。

一方、口頭での〈説明〉については、研究代表者が、日本人の言語行動に対する外国人側の評価の観点を取り入れて意識面の変容を促すプログラム開発を行っているものの、外国人側の評価の観点と〈説明〉の言語形式やコミュニケーション方略を照らし合わせ、真に外国人にとって有効な〈説明〉とは何かを明らかにする分析は十分に進んでおらず、外国人との口頭の〈説明〉において日本人側を支援するプログラムの開発には至っていないのが現状である。

2. 研究の目的

1で述べたように、「やさしい日本語」に関する研究では、文書での〈説明〉に関しては語彙面、文法面の分析が進んでいる。一方、口頭での〈説明〉については、外国人側の評価の観点と〈説明〉の言語形式やコミュニケーション方略の関連を探り、真に外国人にとって有効な〈説明〉とは何かを明らかにする研究は十分に進んでいない。

そこで本研究では、日本人（日本語母語話者、以下「母語話者」）から外国人（日本語非母語話者、以下「非母語話者」）に口頭で情報提供が行われる〈説明〉場面に着目し、以下の3点を研究課題として設定した。

- (1) 非母語話者に高く評価される〈説明〉と低く評価される〈説明〉を比較・分析してその特徴を明らかにする。
- (2) 母語話者が非母語話者に対する〈説明〉を経験することで、〈説明〉の言語形式面やコミュニケーション方略面にどのような変容が見られるか、また、変容を促すための方法を明らかにする。
- (3) 非母語話者にとって有効な口頭での〈説明〉を支援するためのツールを開発し、実践する。

3. 研究の方法

2で示した3つの目的を達成するために、本研究は以下の手順で行われた。以下①～④の分析に用いたデータは、科学研究費補助金「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」（若手（B）2014-2016年度、課題番号26770178）で収集されたデータである。

(1) 非母語話者の評価別〈説明〉の分析

非母語話者に高く評価される〈説明〉と低く評価される〈説明〉を比較・分析し、その特徴を明らかにする。

①非母語話者が母語話者の〈説明〉を評価する際の観点の抽出

非母語話者が母語話者の〈説明〉を評価する際の観点を、会話データを用いた印象評定調査の

評価結果に因子分析を行って抽出する。

②高評価群・低評価群と各因子の相関分析

非母語話者が母語話者の〈説明〉を評価する際の観点として抽出した因子と、外国人が〈説明〉に付与した順位との相関を分析し、どの因子が高評価・低評価につながるかを明らかにする。

③評価群別〈説明〉の分析

①の分析結果をもとに、高評価につながる因子や低評価につながる因子が、具体的にどのような言語行動と結びついているかについて、水上他（2007）を参考に、談話分析の手法を用いて探索的に明らかにする。

(2) 母語話者の〈説明〉の変容と変容を促す方法の分析

母語話者が非母語話者に対する〈説明〉を経験することで起こる〈説明〉の言語形式面やコミュニケーション方略面の変容を分析し、変容を促す方法を明らかにする。

④窓口対応会話の変容と変容を促す方法の分析

窓口会話における〈説明〉の談話データを分析し、母語話者の言語行動面の変容と、縦断調査中に行った「ふりかえり活動」が母語話者の言語行動面の変容に与えた影響を明らかにする。

(3) 〈説明〉の支援プログラムの開発・実践

外国人にとって有効な口頭での説明方法を支援するためのプログラムを開発し、実践する。

⑤窓口対応における〈説明〉支援プログラムの開発と実践

①～④の分析結果をもとに研修プログラムを開発し、試行・改善を行う。

改善後、自治体職員や一般日本人向け研修等で使用するとともに、広く公開し、周知する。

4. 研究成果

以下、(1)～(3)の3つの研究目的別、①～⑤の研究方法別に研究成果について述べる。

(1) 外国人の評価別〈説明〉の分析

①非母語話者が母語話者の〈説明〉を評価する際の観点の抽出

母語話者の〈説明〉に対する評価尺度の開発を行った。手順は、①非母語話者との接触経験に差がある母語話者群と日本語レベル中級程度の非母語話者群との1対1の〈説明〉会話を収録し、②①の非母語話者に行ったフォローアップ・インタビューから「全体の印象」と「評価の対象となる言語行為」を抽出して質問紙を作成、③①の会話データと②の質問紙を用いて、非母語話者60名に対して「全体の印象」についての印象評定と「評価の対象となる言語行為」についての評価を実施し、④③の結果について因子分析を行って母語話者の〈説明〉の評価因子を抽出するというものである。非母語話者60名の母語は、中国語44名、韓国語8名、ロシア語4名、タイ語、ドイツ語、ポルトガル語、ベトナム語各1名で、日本語レベルは上級（日本語能力試験N1取得）37名、中級（日本語能力試験N2以下）23名であった。

因子分析を行った結果、「全体の印象」を構成する因子として「1. 積極的な参加態度」「2. 落ち着いた態度」の2因子、「評価の対象となる行為」を構成する因子として「3. 相手に合わせた適切な説明」「4. 言葉に関する具体的な説明」「5. 非母語話者向けの説明」の3因子、計5因子が抽出された。

（柳田直美（2020）「母語話者の〈説明〉に対する評価指標の開発—非母語話者の評価観点の抽出と妥当性の検証—」『一橋日本語教育研究』8, 81-94）

②高評価群・低評価群と各因子の相関分析

柳田（2020）で評価因子を抽出するために収集された母語話者の〈説明〉に対する非母語話者の評価データの素点に、非母語話者がそれぞれの〈説明〉に対して付与した順位を対応させて、両者の関係を分析した。因子ごとにまとめた印象の評価データと順位データの関連の分析の手順は次の通りである。まず、4名の母語話者別に5つの因子を構成する各項目の素点を合計し、因子ごとに平均値を算出する。次に、因子ごとの素点の平均値と母語話者別に付与された順位との相関係数を算出する。そして、どの因子の値が高ければ母語話者の〈説明〉の順位が高くなるのか、あるいはどの因子の値が低ければ母語話者の〈説明〉の順位が低くなるのかを明らかにする。

評価の観点と順位の関係の分析した結果、「1. 積極的な参加態度」、「2. 落ち着いた態度」、「3. 相手に合わせた適切な説明」という観点が、母語話者の〈説明〉に対する評価により強く関連していることが分かった。このことから、母語話者の〈説明〉に対する評価には、どちらかというと言語的な細かな調整よりも、会話へのかかわりの度合いの大きさと、会話の相手の理解度に合わせて自身の発話を調整できるかどうかの影響を与えていることが明らかになった。

（柳田直美（2020）「非母語話者は母語話者の〈説明〉をどのように評価するか—評価に影響を与える観点と言語行動の分析—」『日本語教育』177, 17-30）

③評価群別〈説明〉の分析

②で明らかになった母語話者の〈説明〉の評価に影響を与える各因子が実際にどのような言語行動となって表れているかを分析した。分析の対象とするのは、〈説明〉を行った4名の母語話

者のうち、非母語話者が付与した順位の平均値が最も高かった母語話者と、最も低かった母語話者の談話データである。両者が行った単語・文・文章の〈説明〉をすべて文字化し、データとした。さらに、非母語話者がその順位をつける際に、その理由を記述したものを併せて分析のデータとした。

分析の結果、「1. 積極的な参加態度」と「3. 相手に合わせた適切な説明」において、評価が最も高かった母語話者と最も低かった母語話者の評価データの差が大きかった。この2つの因子について両者の言語行動を分析したところ、会話への積極的なかわりを示す態度や相手の理解に対する配慮を示す言語行動、そして対等な関係性を前提としたふるまいが母語話者の〈説明〉に対する評価に大きな影響を与えていることが明らかになった。

(柳田直美 (2020) 「非母語話者は母語話者の〈説明〉をどのように評価するか—評価に影響を与える観点と言語行動の分析—」『日本語教育』177, 17-30)

①～③の分析結果から明らかになったことは、非母語話者は母語話者の〈説明〉に対して、その〈説明〉を理解できたかどうかだけでなく、「母語話者がどれだけ誠実に自分に向き合っているか」というコミュニケーションに対する根本的な姿勢を見て評価をしているということである。このことから、非母語話者と母語話者の接触場面であっても、母語話者どうしの母語場面であっても、参加者は、お互いを尊重したうえで相互理解を目指したいと考えており、そのことがコミュニケーションを成立させるための大前提であるといえよう。「やさしい日本語」というと、どうしても言語的な調整が目向きがちである。しかしながら、分析結果から、非母語話者に対する〈説明〉を行う場合、言語的調整の前に、非母語話者に対する誠実な姿勢を意識することが重要であること、また、このことは「やさしい日本語」の普及に関わる日本語教育関係者も意識しておくべき事項であるといえる。

(2) 母語話者の〈説明〉の変容と変容を促す方法の分析

④窓口対応会話の変容と変容を促す方法の分析

窓口対応の〈説明〉縦断調査において、調査期間中に行った「ふりかえり活動」が窓口対応担当者にどのような意識面の変容をもたらしたのか、また、「ふりかえり活動」の前後の言語行動にどのような変容が見られたのかを分析した。

分析の結果、担当者A・Bは、ふりかえり活動によって、専門的な用語の難しさ、話す速度、一文の長さなどに対する気づきが促されたり、ふだん非母語話者以外に対しても行っている自身の言語的調整の言語化が行われることによって、ふりかえり活動の有効性を認識したことが明らかになった。一方で、自身の長所や、窓口対応時に多用される待遇表現の難しさには、意識が向きにくいことがわかった。また、ふりかえり活動前後の言語行動面の比較から、ふりかえり活動によって、専門的な語句の自発的な言い換えが行われるようになること、文の切れ目が明確な発話が多くなること、相手への指示を明示的な表現で伝えようと試みるようになることがわかった。一方で、「一文一内容」まで短くするのは難しいこと、より明示的な指示の表現の使用には抵抗を感じている様子が見られた。

以上の結果から、担当者間のふりかえり活動には一定の有効性が認められるものの、担当者間のふりかえり活動だけでは意識化されにくい面や言語行動の変容に直結しない項目があることが明らかになったといえる。このことは、やさしい日本語のガイドラインや研修などにおいて、自身やお互いの言語行動を評価する活動を取り入れることで、よりその成果が上がる可能性があることと、担当者間のふりかえり活動だけでは意識化されにくい面や言語行動の変容に直結しない項目に重点的に専門家のサポートを行うことにより、「やさしい日本語」というコミュニケーション方略の学習が効率的に進む可能性を示唆しているといえる。

(柳田直美 (2023) 「接触場面におけるコミュニケーション方略を母語話者はどのように学習するか—自治体における非母語話者窓口対応の縦断調査から—」『待遇コミュニケーション研究』20, 83-97)

(3) 〈説明〉の支援プログラムの開発・実践

⑤窓口対応における〈説明〉支援プログラムの開発と実践

①～④の研究成果をもとに窓口対応における〈説明〉支援プログラムの開発と実践を行った。実践を行った地方公共団体等は以下のとおりである。

愛知県名古屋市中区役所、学習院大学、学校法人鎌倉学園、神奈川県川崎市国際交流センター、神奈川県横浜市役所、神奈川県横浜市鶴見区役所、國學院大學職員会、静岡県浜松市役所、聖心女子大学グローバル共生研究所、雑司ヶ谷地域文化創造館文化カレッジ、東京都板橋区文化・国際交流財団、東京都葛飾区役所、東京都小金井市役所、東京都西東京市役所、東京都西東京市保谷駅前公民館、東京都羽村市、東京都港区役所、栃木県国際交流協会、栃木県那須塩原市、栃木県日光市、新潟県国際交流協会・新潟県新潟市・柏崎市国際交流協会・新潟県柏崎市、日本語教育学会、日本大学文学研究科国文学専攻大学院など

また、研究成果および実践をもとにした『「やさしい日本語」で伝わる！公務員のための外国人対応』(岩田一成との共著、学陽書房、2020年)の出版、東京都板橋区文化・国際交流財団発

行の『やさしい日本語ハンドブック』の監修，神奈川県横浜市鶴見区の新任研修「やさしい日本語」の制作も行った。

(4) まとめと今後の課題

本研究は、「やさしい日本語」に関する研究では，文書での〈説明〉に関しては語彙面，文法面の分析が進んでいる一方，口頭での〈説明〉については，真に外国人にとって有効な〈説明〉とは何かを明らかにする研究は十分に進んでいないという問題意識から，母語話者から非母語話者に口頭で情報提供が行われる〈説明〉場面に着目し，以下の3点を明らかにした。

- (1) 非母語話者の母語話者の〈説明〉に対する5項目の評価尺度を開発し，非母語話者に高く評価される〈説明〉と低く評価される〈説明〉の特徴を明らかにした。
- (2) 母語話者が非母語話者に対する〈説明〉を経験することで起こる〈説明〉の言語形式面やコミュニケーション方略面の変容を分析し，ふりかえり活動の有効性と限界を指摘し，専門家がサポートすべき点を明らかにした。
- (3) 非母語話者にとって有効な口頭での〈説明〉を支援するためのツールを開発し，複数の地方公共団体等で実践を行った。

本研究は，非母語話者側の評価の観点と言語形式・コミュニケーション方略を照らし合わせ，日本人（日本語母語話者）が外国人（日本語非母語話者）に口頭で〈説明〉を行う際に，非母語話者にとって有効な日本語での口頭コミュニケーションとは何かを解明するものであり，多文化化が進む日本社会において，コミュニケーションという側面から，市民参加型多文化共生社会の実現に大きく寄与するものである。今後は，開発した支援ツールを用いた実践を地方公共団体等と連携してさらに精力的に行うとともに，〈説明〉以外の場面に関する研究を進めていきたい。

<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
水上悦雄他（2007）「話し合いへの印象に影響を及ぼす会話行動：プロの司会者と素人の印象評定の比較および話し合いの相互行為過程の分析」『社会言語科学』9(2)，77-92.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計4件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 3件）

1. 著者名 柳田直美	4. 巻 177
2. 論文標題 非母語話者は母語話者の 説明 をどのように評価するか 評価に影響を与える観点と言語行動の分析	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本語教育	6. 最初と最後の頁 17-30
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 柳田直美	4. 巻 8
2. 論文標題 母語話者の「説明」に対する評価指標の開発 非母語話者の評価観点の抽出と妥当性の検証	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 一橋日本語教育研究	6. 最初と最後の頁 81-94
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 柳田直美	4. 巻 20
2. 論文標題 接触場面におけるコミュニケーション方略を母語話者はどのように学習するか 自治体における非母語話者窓口対応の縦断調査から	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 待遇コミュニケーション研究	6. 最初と最後の頁 83-97
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計15件（うち招待講演 1件 / うち国際学会 2件）

1. 発表者名 岡本能里子, 森本郁代, 柳田直美, 村田和代
2. 発表標題 外国人受け入れ側のコミュニケーション課題 選ばれる国を目指して
3. 学会等名 日本語教育学会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 柳田直美
2. 発表標題 非母語話者は母語話者の「説明」をどのように評価するか 評価に影響を与える言語行為の分析
3. 学会等名 ヴェネツィア2018年日本語教育国際研究大会（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 柳田直美
2. 発表標題 日本人学生を対象とした多文化共生対応スキル養成プログラムの実践 - 「やさしい日本語」を用いた多文化共生対応のための言語スキルの養成 -
3. 学会等名 2017年度異文化間教育学会第38回大会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 柳田直美
2. 発表標題 非母語話者は母語話者の「説明」をどのように評価するか - 評価に影響を与える観点の分析 -
3. 学会等名 2017年度日本語教育学会春季大会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 柳田直美
2. 発表標題 自治体職員対象やさしい日本語研修の実践報告 書き換えの変容に着目して
3. 学会等名 2022年度日本語教育学会秋季大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 柳田直美
2. 発表標題 接触場面のコミュニケーション方略を母語話者はどのように学習するか
3. 学会等名 待遇コミュニケーション学会2022年春季大会（招待講演）
4. 発表年 2022年

〔図書〕 計6件

1. 著者名 太田陽子編著 / 太田陽子・嵐洋子・小口悠紀子・清水由貴子・中石ゆうこ・濱川祐紀代・森篤嗣・柳田直美	4. 発行年 2021年
2. 出版社 くろしお出版	5. 総ページ数 184
3. 書名 超基礎 日本語教育のための日本語学	

1. 著者名 岩田一成・柳田直美	4. 発行年 2020年
2. 出版社 学陽書房	5. 総ページ数 136
3. 書名 「やさしい日本語」で伝わる！公務員のための外国人対応	

1. 著者名 森篤嗣 / 太田陽子 / 奥野由紀子 / 小口悠紀子 / 嶋ちはる / 中石ゆうこ / 柳田直美	4. 発行年 2019年
2. 出版社 くろしお出版	5. 総ページ数 160
3. 書名 超基礎・日本語教育	

1. 著者名 庵功雄・岩田一成・佐藤琢三・柳田直美編 毛受敏浩・木村護郎クリストフ・宇佐美洋・オストハイダ テーヤ・菊池哲佳・高木祐輔・中島明則・本田弘之・あべ・やすし・田中英輝・打浪文子・安東明珠花・ 杉本篤史・松本スタート洋子・志村ゆかり・佐野香織	4. 発行年 2019年
2. 出版社 ココ出版	5. 総ページ数 400
3. 書名 やさしい日本語 と多文化共生	

〔産業財産権〕

〔その他〕

早稲田大学大学院日本語教育研究科柳田直美研究室 https://gsjal.jp/yanagida/researchmap https://researchmap.jp/naomiyanagida Naomi Yanagida's website https://preview.studio.site/live/4yqBYY34qj
--

6. 研究組織		
氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------