

港区伝わる日本語シンポジウムにおける 参加者からの質問に対する回答

【回答者】

- ・庵 功雄 氏（一橋大学 国際教育交流センター 教授）
- ・宇佐美 洋 氏（東京大学大学院 総合文化研究所 教授）
- ・岩田 一成 氏（聖心女子大学 現代教養学部 教授）
- ・若杉 健次（港区総務部伝わる日本語推進担当課長）

No.	質 問	回答者	回 答
1	日本の法律やルールを分かりやすく伝えてあげた＝上からの押し付けだったのでは？という学生の気付きについて、「じゃあどうすればいいか」という考えや意見が出たのでしょうか。法律の説明なので押し付けではないように感じられるのですが、宇佐美先生はどのようにお考えですか？	宇佐美氏	<p>私たちは、ルールや法律というものの意義について、改めて考え直してみる必要があると思います。「こういうルールがあるのだから従うように」と伝えるだけでは、納得できない人もいるでしょう。それは、納得できない人にとってはやはり押し付けなのです。しかし、なぜそういうルールがあるのかという理由までを説明し、聞く人が納得できれば、それは押し付けにはならない可能性があります。</p> <p>ルールについて分かりやすく伝えるだけでなく、なぜそういうルールがあるのかを改めて考え直し、説明しようとする、また分からなければ率直に尋ねるといふこと、そういう対話こそが必要なのだと考えます。</p>
2	港区のような取組を他の自治体に広めるにはどのような方法があるでしょうか？ 私は日本語教師で、自分が住んでいる町で市民を対象に「やさしい日本語」講座の開催を始めました。そこで分かったのは、自治体には横のつながりがないことです。「やさしい日本語」を必要としている自治体は、それぞれ一から取り組んでいかなければならないのでしょうか？	若杉	<p>この取組は、全国の他の自治体にも波及して好循環になればいいとの思いもあって始めました。</p> <p>港区では、防災対策・観光振興・産業振興など各分野でそれぞれ全国の自治体と連携協定を結んでいます。しかし、区民への情報発信については、他の自治体とも意見交換はしているものの、直接の波及にはまだ至っていません。</p> <p>港区伝わる日本語行動指針の作成やシンポジウムを行うことで、少しずつ裾野が広がればいいと思っています。</p> <p>そして何より大切な事は、歩みを止めないことです。一過性の取組で終わらせず、4月から職員による改善を進め、情報発信していきたいと思っています。</p> <p>港区伝わる日本語行動指針きっかけとして、同じ志を持つ自治体と是非意見交換していきたいと思っています。</p>
3	区民の認知能力は個々によって大きく差があるのが現実です。単一フォーマットで対応するのは無理ではないですか？	岩田氏	<p>おっしゃるとおり、文章を見て即座に内容を読み取る能力（読解能力）は個人差が大きいと思います。行政としてはなるべく低いラインに合わせる必要があります。わかりやすい文章を見て読解能力の高い人が困ることはありません。国のガイドラインに合わせ、中学三年生が読めるというようなラインをみんなで作っていくしかないのではないかと考えています。</p>
4	難解な文章が行政のイメージになっていることが、伝わる日本語の推進の障害になると思います。どう理解を求めていきますか？	岩田氏	<p>文書を分かりやすくしても、やはり以前のような文章がいいとおっしゃる方が必ず一定数いらっしゃいます。ここはやはり意識を変えていくことが必要です。港区のように管理職研修を行うことは有効だと思います。まずは管理職のみなさまのご理解が大事かと思っています。</p>

No.	質 問	回答者	回 答
5	そもそも情報を受け取る立場のことに配慮が及ばなかった、配慮の必要性に気づけなかった要因はどこにあったと考えられますか？	若杉	<p>この取組を始める以前にも、送られてきた文章がわかりづらいという区民の皆さんからの声をいただくこともありました。ただ、それを組織として広く共有するというようなことは無かったと思います。今回、専門家の皆さんと共同研究を進め、区政モニターの皆さんへのアンケートや町会・自治会の皆さんにヒアリング、無作為抽出された区民の皆さんへのアンケートを行い、改善した文書を実際に見ていただきました。</p> <p>その中で、情報量が多すぎて読む気にならないとか、そもそも送られてきた文書は目を通さない、さっと読んでも内容が理解できない、という声がありました。</p> <p>改善した文章を実際に見ていただいたことで、こう改善すれば効果が上がり、区民の皆さんがサービスを受けていただく機会が増えるんだ、ということがわかったと思っています。</p>
6	「伝わる」とはどう定義されますか？「分かる」とどう違うのですか？	岩田氏	<p>公的な文章というものは、ほとんどの場合「何々してください」という行動の要請が伴います。文章が伝わったということは、指示どおりにちゃんと行動して下さったということになるかと思います。</p>
7	若手の職員で構成した理由は何ですか？職層を広くとった方が改善しやすいのではと思いました。	若杉	<p>役所言葉の文化に染まっていないだろうということから、伝わる日本語の取組の1年目は、主に区に採用されてから概ね5年以内の若手職員で構成しました。職層を広く取った方が改善しやすいという意見もあり、取組の2年目は、部全体で文書を改善するため、係長などベテラン職員も入ってもらい、1チームで5、6人程度となるよう幅広くメンバーを集めました。</p> <p>実際の仕事の知識や区民の皆さんに知っていただきたいポイントについては、ベテランの職員も知識をもっています。若手職員と両者をミックスさせれば好反応が出るのではないかと考えて進めました。</p>
8	行動指針策定の取り組みは大変すばらしいと思います。こちらの取り組みは文書のみが対象ですか？区主催の各種説明会（基本計画や都市計画、区議会など）での職員の方のご説明は、法律の用語も多く、専門用語も多用されていて大変難解なものとなっています。ぜひ、口頭での説明なども改善していただきたいです。	若杉	<p>今回は文書改善プロジェクトという形をとっていますが、究極的には「伝わるコミュニケーション」という形がその先にあると思っています。例えば情報発信のツールとしては、港区のホームページやSNSなどがありますが、その中の一つとして、区民の方への直接のご説明という手段もあります。</p> <p>分かりやすく伝えるのは文書だけではありませんので、このようなご意見も取り入れながら、直接のコミュニケーションであっても分かりやすく伝わりやすくなるよう、区全体として皆様に接していきたいと思っています。</p>
9	“伝わる日本語”のような課題や取組は、日本や日本語に特有なものでしょうか？海外ではこうしたムーブメントはありますか？多民族・多言語・多文化の国々では起こりえる、または起こっているのでしょうか？	庵氏	<p>伝わる日本語と同様の取組は、英語圏では「プレイン・イングリッシュ」という形でかなり広がっています。他にもドイツ語や韓国語でも同様の取組があるようです。国連のSDGsの中にも、分かりやすい言葉遣いをするという考え方が含まれています。</p> <p>情報というものはできるだけ分かりやすく伝えられるべきだということが、必ずしも日本だけの問題ではなく、国際的にも広く規範となりつつあるようです。</p>

以上