

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】

- ・親松 雅代 氏（株式会社メルカリ Language Education Team所属）
- ・五條 眞樹 氏（ソフトバンク株式会社（CSR本部）
- ・井上 裕之 氏（文教大学 情報学部 准教授）
- ・庵 功雄 氏（一橋大学 国際教育交流センター 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	「公文書らしさ」が何なのかがわかりませんが（岩田先生の説明で少し理解できましたが）、紙の色を内容によって変えることも分かりやすさにつながると考えられます。 対象者を外国人にするなら日本語でなく英語や他の言語でいいのであり、日本人の中でも高齢者や知的障害者も大きな対象者として扱うべきであると思います。外国人の方がマイナンバーカードの申し込みなども積極的であり、日本の高齢者などよりずっと公的な支援には積極的であると思います。 日本語教育に、区が力を入れ、又は公的文章の今までの形式をやめ、グローバルスタンダードにすべきであると思います。漢字は必要ですか？	若杉	伝わる日本語は「あらゆる人に必要な情報が伝わるよう、受け取る相手の立場に立って、分かりやすく情報を伝えること」として取組を行っています。情報を受け取る方には、高齢者や障害者、外国人ももちろん含まれます。 また、外国人への日本語講座などの取組も並行して行っています。あらゆる人に情報が分かりやすく伝わるよう、「伝わる日本語」を進めていきます。
2	非常に興味深いとりくみでした。詳しく知る方法（HPなど）があれば教えてください。	若杉	区のホームページやツイッターなどで、「伝わる日本語」の取組を発信していきます。ぜひ、ご覧いただければと思います。
3	庵先生の資料P.4のYes/Noの部分が少しわかりにくいです。 SLAという中間言語とは意味が違うと思いますが、中間言語というのはやさしい日本語になっていない段階のわかりやすい日本語ということでしょうか。	庵氏	ここで言う「中間言語（intermediary language）」というのは「中間段階の言語」という意味で、「母語話者でもわからない可能性のある難解な日本語」と「初級レベルの日本語学習者でもわかる日本語（Easy Japaneseとしての「やさしい日本語」）の間の段階にあるという意味です。このレベルも日本語母語話者個々人において多様であり得ます。 一方、SLAの「中間言語（interlanguage）」は非母語話者が目標言語の体系を獲得するまでの可変的な体系のことであり、通時的に多様であると思います。 このように、前者と後者では多様性のあり方が共時的であるか通時的であるかで異なりますが、ともに多様であるという点では共通性を持っているといってもよいのではないかと考えています。
4	ソフトバンクでの成果としてどこかに公表されているものでしょうか。	五條氏	弊社のHP上に公開されている株主総会資料などで内容の確認ができます。
5	インタビュー回答者22名の年齢や職業などはどんな属性でしたか。	若杉	今回の調査に当たり、個人情報の関係から属性の確認は行っておりません。
6	ろう学校の教員です。日英の言語チームがあることはわかりましたが、聴覚障害者とのコミュニケーションの調整はどのようにされているのでしょうか？（本日も手話通訳がついていますが）当校の卒業生でメルカリとスポーツ契約をしているメルカリ社員（？）がいるのですが、そのあたりの環境整備はどうなっているのかと思いました。 （感想）取組紹介は全員港区に本社や研究所がある方で、「港区すごいな」と思いました。	親松氏	メルカリでは現在多くの社員が在宅勤務をしており、メルカリが使用しているオンラインミーティングツールであるGoogle Meetの字幕機能を使っています。Google Meetに字幕機能が使えるまでは各種ミーティングでは社内の有志メンバーで文字起こしを行っていました。 また、対面でのコミュニケーションの場合は、UDトークというアプリを聴覚障害の方にて設定していただくよう案内、さらに会議中のメモにはGoogle Docを使用しているためそこでテキストでサポートするというやり方をしています。一部のオリンピック強化選手のアスリートの中で、専任の手話通訳の方がいる場合には、面談等で手話通訳が入る場合があります。 なお、メルカリには障害があるなしに関わらず、誰に対してもどんなミーティングでも事前に資料を準備、共有する文化があります。
7	本日の話、港区の外国人対応かと思い参加しましたが、日本語表現のまずさ改善の話でした。外国人対応はどのように考えているのですか？	若杉	港区では、外国人住民向けに、多言語による情報発信の1つとして「やさしい日本語」による情報発信を行っています。 具体的には、港区のホームページにおいて「やさしい日本語ページ」を作成したり、外国人向けの基礎的な日本語講座などを実施したりしてきています。 あらゆる人を対象にした「伝わる日本語」だけでなく、外国人の方に向けた「やさしい日本語」の取組も、引き続き進めて行きます。
8	社外取り組みの概要で自治体向けにやっているとご紹介がありました。 どのような内容かもう少し詳しく教えていただきたいです。→メルカリさんのHPに行けば分かりますか？	親松氏	メルカリのオウンドメディアである「メルカン」または「メルポリ」でご紹介している活動報告があります。よろしければ下記の記事をご覧ください。 ・岐阜市「岐阜市でのやさしい日本語+やさしい日本語コミュニケーション職員研修を実施」 https://merpoli.mercari.com/entry/2021/12/27 ・中野区「メルカリ・明治大学・中野区でウクライナ避難者受け入れも見据え「やさしい日本語コミュニケーション」セミナーを実施」 https://merpoli.mercari.com/entry/2022/08/26 ・徳島市「徳島市職員の皆様とD&I研修（やさしい日本語+無意識バイアスワークショップ）を実施しました！」： https://merpoli.mercari.com/entry/2023/03/20 ・徳島市「徳島市で幹部職員向けにメルカリ版D&I研修を実施。市長ともD&Iについて意見交換してきました！ #メルカリな日々」 https://mercan.mercari.com/articles/37290/

No.	質 問	回答者	回 答
9	井上氏のスライドでご紹介があった書籍・参考文献を知りたいので、今日か後日港区のホームページに掲載紹介していただけますか？	井上氏	内容は以下のとおりです。 ・奥山昌二郎（2017）「記者講座 ウェブ記事のトリセツ（中）記事 が読まれる場所」『月刊Journalism 2017年4月号』, pp. 98-105 ・塩田雄大（1998）「「～なかで」は控えめに」『放送研究と調査 1月号』, pp. 66-67 ・塩田雄大（2009）「「場違い」も「間違い」のうち」『放送研究と調査 1月号』, pp. 84-85 ・高橋徹（2022）「「初妊牛」「火映」「クマの個体」は伝わりますか？」『放送研究と調査10月号』, pp. 72-73 ・滝島雅子（2013）「漢語や硬い表現を避け、わかりやすく」『放送研究と調査 1号』, pp. 78-79 ・「NHKニュース」「NHK NEWS WEB EASY」URL https://www3.nhk.or.jp/news/html/20230220/k10013985581000.html ・「港区ホームページ」URL https://www.city.minato.tokyo.jp/kankyomachi/shinchaku/index.html
10	「全ての人に伝わる」という表現はサイズが大きすぎて誤解が多いのではないのでしょうか。プレインジャパニーズの価値はよくわかりますが、日本語非言語話者が理解するには難しいでしょう。はっきりした言語の壁がある方々向けの取り組みが後退するのではないかと懸念します。	庵氏	シンポジウムの際に若杉氏からもご回答ありましたように、今回の取組は非日本語母語話者に対する取組を前提とした上で、それを拡張する形で行っているものであり、非母語話者に対する取組はこれまで同様に続けていきます。
11	港区さんは除く一般論として ① プレインジャパニーズで書くことが皆にとって大切なのはわかる。しかし、前例踏襲が金科玉条である公務員の世界で多くの日本の組織も同じく実行するには難しいのではないか。実行するための工夫があれば知りたい。 ② 平易に書くには高度な国語力が必要かと思う。そこを乗り越えるための方策があれば知りたい。	岩田氏	① おっしゃるとおりかと思います。実行は簡単じゃありません。ただ、公務員の中には意識の高い方がおられますし、市長・区長が率先して公用文改革を行う自治体もあります。港区の例がそうですが、そういう職員の努力を積極的に支援・応援するのが住民として大事かと思います。 ② 確かにある種の能力が必要だとは思いますが。まずは、No.14にある難解になる3つの理由を多くの職員に知ってもらうことが第一歩かと思います。
12	① やさしい日本語や伝わる日本語は、具体的な語彙や文法項目、文構造などの言語項目との対応（RLDのようなもの？）はある（研究されている）のでしょうか？ ② 伝わる日本語は、今後は公共的な概念として一般に広まるのでしょうか。あるいはビジネスのネタになるのでしょうか。後者にならないようにするにはどのような方策が必要ですか？ 例えば「やさしい日本語」は養成講座や認定講師資格に数万円などあやしいビジネスが出てきていますよね。	岩田氏	① 特に語彙や文法項目との関連はありません。 ② 今のところやさしい日本語の認知率は30%くらいです。今後は、国がどれくらい真剣に取り組むかにかかっています。公用文の難易度をチェックするような公的機関ができれば少しは広まると思います。
13	やさしいコミュニケーションの大切さを理解してもらうために具体的にどのような取組をされていますか。	親松氏	社内向けに「やさしいコミュニケーショントレーニング」を実施しています。より具体的にイメージしていただくため、よろしければ下記の記事をご覧ください。 ・やさしいコミュニケーショントレーニングは本当に「やさしい」のか？ https://mercan.mercari.com/articles/28726/
14	難解な公文書になってしまう根本の原因は何でしょうか。そもそも学校（国語）教育で作文の教育がうまくなされていないのでしょうか。	岩田氏	公用文が難解なのは世界中で共通しています。よって、日本の国語教育だけが悪いということは絶対にありません。公用文の難しさに対する思込みが日本にはかなりあると思います。 難しくなる理由は3つあると思います。 ・ 丁寧さを追求して分かりにくくなるというパターン。 ストレートに言うと感じが悪い言葉はたくさんあるため、オブラートをかけて丁寧に話してしまう。 ・ 詳細さと分かりやすさがぶつかる。 詳細に書こうとすればするほど、分かりにくくなってしまう。 ・ 公用文の中には、分かりやすく書くとコストがあがってしまうお知らせが確実にある。 分かりやすく書くと異議申立てが増え、大きなコストがかかってしまうようなお知らせは、分かりやすくは書けない。
15	現在、自治体職員のみなさんが被っているデメリットを教えてください。（公文書が難しすぎることで、業務上どんなデメリットが存在していると考えていますか？）	若杉	細かな条件などを書きすぎることによって難しくなり、問合せをいただくことが増えるかもしれません。難しい用語を使うと問合せをいただくこともあります。区からのお知らせが伝わらないと、区民の皆さんが受けられるべきサービスを受けられない可能性があるかと思います。
16	職員が分かりやすい日本語を書かない、難解なお知らせを書くことで、職員に何かデメリットがあるとすれば教えてください。	岩田氏	書き言葉の場合はこのデメリットがとても伝わりにくいと思います。たまに文書がひどいというクレームをあげてきますが、残念なことに、書いた職員とクレームを受ける職員が別々ということが多く。そうすると、書いた職員にはダメージがないままとなってしまいます。 これに対して、話し言葉に関しては、直接話した人にダメージが来ます。変な話し方をしたら、そこで業務が止まってしまいます。 そういう意味で、デメリットがどこにあるかは大事な議論であると思います。

以上