

訪日外客とやさしい日本語 ～多文化共生社会に向けたくやさしい日本語＞普及の新しい切り口～

吉開 章（株式会社電通・やさしい日本語ツーリズム研究会）

1) 概要

本発表では、広告会社勤務である発表者がなぜ”やさしい日本語”に注目し、「訪日外客」という視点から推進している「やさしい日本語ツーリズム」プロジェクトをどのように進め、今後どのような展開を目指しているか、時系列に沿って紹介する。

2) 発表者のプロフィール

発表者は広告会社である株式会社電通に勤務しており、主にデジタルマーケティングを専門としてきたが、外国語学習を趣味とし、インターネット上で外国人とお互いの母語を教えあう「言語交換」の経験をきっかけに日本語教育に関心を持ち、2010年に日本語教育能力検定試験に合格した。

2014年、個人活動としてFacebook上に日本語学習者支援コミュニティ「The 日本語 Learning Community¹」（以下「コミュニティ」）を立ち上げ、いわゆる日本語教師有資格者（国内日本語学校での一般的採用条件を満たす）の方々とともに、世界中の学習者の学習支援をするという仕組みを作った。コミュニティには世界中の自律学習者が集い、多くは趣味として日本語を学んでいる。2014年、多くの学習者が日本を旅行し日本語で話したいと思っている実態などを香港の学会で発表、2016年論文集に収録された²。コミュニティのメンバー数は2017年12月31日現在32600人、サポートする日本語教師有資格者は200人を超えている。

3) 地方外客の特性から、「やさしい日本語ツーリズム」の着想へ

このような日本語自律学習者への知見と実践をなんとか仕事に生かしたいと考えていたところ、福岡県柳川市の実家にいる母が「駅で困っている外国人観光客を見ても、英語が話せないからお世話できない」と話していたのを思い出した。地方を訪れる外客はリピーターである韓国・台湾・香港からの人が多く、九州は特にその傾向が強い。これらの国地域は日本語学習が盛んであるにもかかわらず、日本人は「(会話では)英語でなければいけない」と思い込んでいる現状がある。

そこで「旅行はグループで行くことが多く、その中に1人でも日本語を少しでも話す人がいれば、通訳はいらないじゃないか」と仮説を立ててみた。同時に、その相手と日本語で話すときは初心者でも分かるよう日本人側が語彙や文法を調整する必要がある

¹ <https://www.facebook.com/groups/The.Nihongo.Learning.Community/>

² 「日本語学習者の学習意識における学習者本人と日本語教育者・一般日本人の認識の差」（吉開 2016, 第10回国際日本語教育・日本研究シンポジウム論文集）

が、それは既存の日本語教育領域である”やさしい日本語”が援用できると考えた。

さらに、日本語学習者は日本語を話したがっており、「地元の人と日本語を話すこと」も観光コンテンツになるという考え方を「日本語ツーリズム」と名付け、地方の日本人が無理なく接客できる”やさしい日本語”で、日本語初心者の観光客にも日本語会話体験を提供する「やさしい日本語ツーリズム」という企画構想を得た。

4) 柳川市への提案と、台湾の日本語学習者コミュニティでの調査

柳川市の外国人住民数は少なく、地域日本語ボランティア教室も小規模で行なっているにとどまっている。多文化共生的な関心は低く、外国人との接触にも消極的といえる。

一方「やさしい日本語ツーリズム」の考え方はどんな地方でも取り組むことは可能であろう。しかしそれをぜひ故郷の柳川市から始めたいと2015年5月ごろ地元の伝で柳川市長に提案したところ、「柳川を訪れる外客の半数以上は台湾からで、確かに日本語が少し話せる人は多い。日本語を話せる外国人を明らかにして、日本語で積極的に話すという発想は全くなかった。日本語でいい、ということなら、市民も動くかもしれない」と賛同をいただき、まもなく市の「ひと・まち・しごと創生総合戦略」に位置付けられた。

2015年末に内閣府地方創生加速化交付金事業の公募が行われ、申請のために台湾の日本語学習者コミュニティおよび旅行愛好者コミュニティの協力を得て、台湾の日本語学習経験者・未経験者で訪日旅行傾向にどのような違いがあるかを調査したところ、日本語学習経験者の訪日回数は、10回以上が20%超と最大多数³であり、未経験者と比べて訪日回数をはるかに大きいことがわかった。この調査結果が決め手となり柳川市は1500万円の交付金を受けることとなり、2016年8月から発表者の勤務先である株式会社電通が業務委託を受けることとなった。

5) 「やさしい日本語ツーリズム研究会」の立ち上げ

柳川市は交付金を受ける上で、内閣府から「先進的な取り組みなので、他の自治体でも展開できるようにしてほしい」と希望されている。この国の期待に応えるため、柳川市の取り組み・予算とは別に、「やさしい日本語ツーリズム」の考え方を広めるための推進プロジェクトとして、2016年7月に「やさしい日本語ツーリズム研究会⁴」（以下「研究会」）を産学連携で立ち上げた。「とりあえず日本語で」（スリーエーネットワーク）の出版や各地でやさしい日本語の推進や啓発活動に取り組む東京外国語大学荒川洋平教授を座長としたプロジェクト推進組織であり、日本語教師養成講座最大手のヒューマンアカデミー株式会社の協賛を得て、電通が事務局運営を担っている。

柳川市では交付金事業として市内でのイベントや市民向けやさしい日本語研修・台湾でのプロモーションを実施し、その事例紹介には交付金を使わず研究会が独自負担して

³ <https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2016/08/18/55>

⁴ <http://yasashii-nihongo-tourism.jp/>

ウェブサイトなど対外発信するという、実践と広報の両輪の仕組みを作った。

6) 台湾における日本語学習実態・日本語会話可能性調査

柳川での事業開始である 2016 年 8 月に向けて、電通が費用を負担し、台湾における日本語学習実態をウェブアンケートの手法で調査した⁵。これによると、台湾の 18 歳から 64 歳までの男女で現在学習中と回答した人は 12.8%、推定で 200 万人規模となり、国際交流基金の 2015 年日本語教育機関調査の 10 倍以上となった。また日本語が少しでも会話できると答えた人は 41.5%であり、3 人集まれば少なくとも 1 人は少しでも日本語が話せる確率は 80%以上という結果となった。教育機関を通じない海外日本語学習者数の推定はそれまでなく、日本語学習者全体に関する最初の数値資料となった。さらに日本語学習経験者（全体の 60.4%）のうち、66.1%は日本への旅行で日本人と日本語で話したいと回答し、「日本語ツーリズム」の可能性を示す結果となった。

7) 柳川での実践

- ① 2016 年 8 月に柳川市やさしい日本語ツーリズム事業キックオフミーティングを開催、事業者代表・市民代表を含むコンソーシアムが結成された。戎義俊台北駐福岡経済文化弁事処長を招待し、台湾と日本の結びつきや日本語学習者の多さなどのスピーチを賜った。
- ② 10 月 8 日、市内の柳川高等学校で、同校留学生と市民ほぼ同数、合わせて約 120 人を招いての「やさしい日本語講演会」を開催した。前半の市民向け「やさしい日本語講座」では、研究会荒川座長が柳川市民に”やさしい日本語”とは何かをわかりやすく解説し、近くに座っている留学生に試してもらった。後半は英語落語で有名な桂かい枝師匠が留学生向けに「やさしい日本語落語」を披露、落語で笑う留学生を見て柳川市民も日本語が通じていることを信じるようになり、最後に留学生と市民がお茶菓子を取りながら日本語で楽しく談話した。
- ③ 11 月 11 日、金子健次柳川市長を代表とした台湾訪問団を結成、日本語学習者に柳川へ来てもらうよう、主要大学の日本語関係者を招待しプロモーションを実施した。
- ④ 11 月半ばから 3 週連続夕方 2 時間、市内観光事業者・従業員・市職員などを対象にやさしい日本語研修会を実施した。
- ⑤ 12 月 8 日、台湾から 6 名の若い男女を柳川観光モニターに招いて、”やさしい日本語”でのおもてなしを実践した。
- ⑥ 2017 年 2 月 13 日、台湾東呉大学の日本語講師であり、Facebook 上で巨大な日本語学習者支援コミュニティを主催している郭獻尹氏の柳川観光大使任命式を実施。

8) 2016 年度メディアでの掲載

柳川のキックオフミーティングの直後に、週刊トラベルジャーナル誌から 10 ページの

⁵ その後香港・韓国で同様の調査を国際交流基金と共同で実施した。台湾を含め 3 国地域の調査を国際交流基金・電通の共同調査としている。

特集記事の依頼を受け、研究会メンバーなどで執筆をした。同誌記者によると、かつて日本語で外国人をもてなそうという議論はなされた記憶がないとのことだった。これ以外にも NHK 福岡ローカル、西日本新聞、全国紙の地方版などで取り上げられたが、しかし主要全国メディアで取り上げられることはなかった。

9) 「やさしい日本語バッジ」

「やさしい日本語バッジ」は、日本語を話したい外国人は白バッジ、やさしい日本語で話をする日本人は水色バッジを着用し、双方のコミュニケーション障壁を下げるために製作したものである。このバッジは「やさしい日本語ツーリズム」のコンセプトを一目で伝えるいいツールとなり、各種メディアにも掲載された。



図 1 やさしい日本語バッジ

10) 2016 年度柳川市での活動の総括

日本語を学ぶ外国人に注目し”やさしい日本語”でおもてなしするというシンプルなアイデアで立ち上げたプロジェクトだが、初年度は以下のように自己評価している。

- ① 社会に広がる可能性のある事例創出として、国から補助金ではなく交付金（初年度は市税負担なし）を得たことが、プロジェクトの最大の推進力となった。
- ② 産学連携での研究会という仕組みを交付金と別建てで作ったことで、柳川市の事例紹介とその社会的意義の啓発活動をスムーズに行えた。
- ③ 教育機関外で学ぶ学習者を含んだ調査に対して日本語教育関係者側の評価が定まらず、日本語教育側から観光に注目する声はほとんど上がらなかった。
- ④ 台湾の日本語学習者調査やトラベルジャーナル誌での特集などにより観光業界が注目すると思われたが、実際に日本語学習者をターゲティングする手法などが確立されておらず、また”やさしい日本語”が多言語対応の1手段であるという基礎的な理解も広まらなかったため、大きな動きはなかった。

また、”やさしい日本語”に関する活動の自己評価は以下の通り。

- ⑤ 事業者・市民向けの「やさしい日本語リーダー養成講座」受講者向けアンケート（47名回収）では 46 名、98%から肯定的評価を得た。その理由として「実践できそうだった」と思ったが 40%、「日本語に関して意識を変えることができた」が 38%などと意識

変容が見られた。今後もっと知りたいことは「台湾・台湾人のこと」「(実践的) 会話の仕方」などが 30%を超え、「日本語の文法」と答えた人は 2 名、4%に止まった⁶。

- ⑥ 柳川は方言がきつく、市内の高齢者が共通語を使って会話する機会はほとんどない。特に「～している」の敬語が柳川方言では「～してある」であり、方言と気がつかない・直せない市民が多く、日本語初学者への質問で「～してありますか？」と聞くなどして混乱することが多かった。
- ⑦ 初年度は市や観光事業者も手探り状態であり、柳川を訪れる外国人観光客に「やさしい日本語バッジ」を配布する仕組みが作れなかった。このため研修受講者がやさしい日本語を実践できる場が十分に実現できなかった。

11) 2017 年 4 月以降の活動

2016 年の実績や反省点を元に、2017 年度は以下のような活動を実践した。

- ① 「やさしい日本語バッジ」の店頭販売の仕組みを作り、駅前の土産店など観光事業者が販売している。これにより市税に頼らずに本プロジェクトのコンセプトを継続することが可能になった。
- ② やさしい日本語の実践機会増と、団体観光の呼び込みを兼ねて、福岡市内にある日本語学校の研修遠足を誘致した。これら留学生は全員やさしい日本語ならわかる(わからなければいけない) 学生たちであり、全員が「やさしい日本語バッジ」を着用して柳川を観光した。この様子は YouTube ビデオで紹介されている⁷。
- ③ 郭柳川観光大使のおかげで、台湾の方と柳川市民や観光事業者が Facebook 上で日常的につながり、言語を気にしない交流が活発になっている⁸。

また、2017 年度からは柳川および観光領域に限らず「やさしい日本語の一般市民普及による社会変革」を提言すべく、全国規模の広報活動を実践している。

④ ビデオでの事例・メッセージ公開⁹

- (ア) メッセージビデオ「やさしい日本語には、ゆめがあります」
- (イ) 福岡県内の明太子工場で働くベトナム人技能実習生を交えての、工場や事務スタッフ向けやさしい日本語研修会実施
- (ウ) 柳川市内の特養ホームで働くベトナム人 EPA 候補生を交えての、介護スタッフ向けやさしい日本語研修会実施
- (エ) 大阪外食産業協会で、外国人スタッフを雇用している外食企業幹部向けのやさしい日本語研修会実施

⑤ 各種メディアでの放送・掲載、講演実績など

⁶ 2016 年 12 月 5 日実施やさしい日本語リーダー養成講座アンケート結果
<https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2016/12/13/266>

⁷ 「留学生は、日本語で話したいんです」

<https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2017/08/31/524>

⁸ 柳川と台湾交流會 <https://www.facebook.com/groups/yanagawa.taiwan/>

⁹ <https://yasashii-nihongo-tourism.jp/2017/04/14/403>

柳川の事例がベースとなり、NHK おはよう日本、毎日新聞夕刊トップ、Newsweek 日本版、西日本新聞オピニオン面など、多数のメディアに取り上げられた。

また自治体（府中市・小平市など）、大学（首都大学東京基礎ゼミ・明治大学山脇ゼミなど）、NPO（東海日本語ネットワーク、外国人政策勉強会など）で講演した。

加えて 2017 年 11 月 20 日の外国人集住都市会議にもパネル展示した。

⑥ その他

釜山外国語大学日本語創意融合学部「海外文化体験」の初級者向けプログラムとして、柳川市を訪問して「やさしい日本語」での交流を実施。

12) 今後の活動について

一橋大学庵功雄教授は著書「やさしい日本語」（岩波新書）で、「日本の地域社会に共通言語ができるとすれば、その候補になり得るのは＜やさしい日本語＞だけ」「自然に任せただけの場合、もっとも普通に考えられるのは、いかなる共通言語も生まれない、つまり地域社会の外国人住民と日本人住民は永遠に会話ができない」と述べている（pp42）。少子高齢化・人口減が急速に進む日本で、＜やさしい日本語＞の地域社会共通言語化推進も加速しなければいけないことは言うまでもない。

地域社会の共通言語となるには、これまでよりもっと幅広い日本人が＜やさしい日本語＞のを知り、実践する必要がある。しかし一般の日本人が外国人初学者のために日本語を調整するという発想は新しく、日本人の「外国人＝英語＝自分には関係ない」という固定観念も根深い。「少子高齢化」「人口減」「移民」といった社会問題を前面に出して意義を伝えても、広く理解や共感を得ることは難しい。

「やさしい日本語ツーリズム」の取り組みは、2020 年オリパラ大会・インバウンド客増大という社会の追い風の中で、「観光誘致」「雇用創出」「おもてなし」「国際交流」といった文脈で、一般市民への”やさしい日本語”普及を目指すものである。

2017 年 4 月 1 日からは観光接触場面研究の第一人者である東海大学加藤好崇教授が研究会代表を務めている。やさしい日本語ツーリズム研究会は、「観光接触場面」における”やさしい日本語”が橋渡しとなり、外国人観光客とのコミュニケーションの成功体験を得た日本人が、外国人住民とともに地域社会を作っていく日を夢見ている。