



HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	日本語を母語としない保護者とのコミュニケーション：北海道A保育園の調査から支援の在り方を考える
Author(s)	藤原, 安佐
Citation	日本語・国際教育研究紀要, 25, 45-67
Issue Date	2022-03
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/85361
Type	departmental bulletin paper
File Information	25_3.pdf



日本語を母語としない保護者とのコミュニケーション

—北海道A保育園の調査から支援の在り方を考える—

藤 原 安 佐

日本語を母語としない保護者とのコミュニケーション ー北海道A保育園の調査から支援の在り方を考えるー

藤 原 安 佐

要 旨

在留外国人の増加に伴い、今後北海道各地の保育園においても外国にルーツを持つ子どもの受け入れが増加することが予測される。

本稿の目的は保育士が日本語を母語としない保護者とのやり取りにおいて、どのような場面が難しいと感じているか明らかにし、改善点や可能な支援の在り方を探ることである。

本研究では北海道内の受け入れ経験が豊富なA保育園において、園長には聴き取り調査、職員にはアンケート調査を実施し分析した。現状を改善するには、まず行政主体の支援が不可欠である。1) 保育園や保護者のニーズに応じた通訳派遣サービスの確立、2) 保育園で必要とされる多言語資料の作成、3) 翻訳ツール購入補助に加え、有効活用できるような使い方のサポート、4) 多文化保育に関する情報を集約し必要なときにいつでも入手できるようなシステムの構築、これら4つの支援を保育園など関係機関が協力し行政に働きかけていくことが必要である。

次に保育士が保護者とのコミュニケーションにおいて2つの新しい視点を持つことも非常に重要である。1) 「やさしい日本語」の有用性を知り意識的に使用することは、保護者とのコミュニケーションを容易にするだけでなく翻訳ツールの活用にも役立つ。また2) 文化的背景の違いを意識したコミュニケーションを心がけることで、何をどのように伝えるかを考えるきっかけになり、これまで言葉の変換だけでは伝えきれなかったこともわかりやすく伝えられるようになる。

今後の課題は、このような新しい視点を保育士にどのように周知するか具体的方法を確立することである。また保護者の視点からの問題点についても調査を進め、更なる支援の在り方を考えていきたい。

〔キーワード〕 保育士、日本語を母語としない保護者、コミュニケーション、支援、地域

1. 研究の目的

1.1 背景

近年の在留外国人の増加に伴い、保育園においても外国にルーツを持つ子どもの受け入れが増加している。三菱UFJリサーチ&コンサルティングが自治体と保育園を対象に実施した大規模な調査「外国籍等の子どもへの保育に関する調査研究報告書」（2021）では、「外国籍等の子ども・保護者の支援を何も行っていない」自治体が80%以上、「外国籍等の子どもが入園している保育所等の有無を把握していない」自治体が27%あることが明らかになった¹⁾。一方、国の対応は、文部科学省初等中等教育局幼児教育課が「外国人幼児等の受け入れにおける配慮について」（2020）で幼稚園や認定こども園での受け入れに関するガイドラインを示しているが、保育園を管轄する厚生労働省は「保育所保育指針改訂版」（2017）において「外国籍家庭など、特別な配慮を必要とする家庭の場合には、状況等に応じて個別の支援を行うよう努めること」を加筆するに留まり、具体的な支援策は何ら明記されていない。以上のことから、日本語を母語としない保護者への対応は各保育園に一任されていると言える。

1.2 日本語を母語としない保護者の支援に関する先行研究

堀田（2010）は、日本語を母語としない保護者を持った子どもの保育環境を調査し、支援には各地域の人口学的特性に基づいた枠組みの中でシステムを構築することが必要だと述べている。前述した三菱UFJリサーチ&コンサルティングが2021年に実施した調査によると、積極的支援を行っている自治体は「外国人人口比率が高い市区町村が多い」ことが明らかになっている。今後、外国籍の居住者が地方に散住していくことを考えると、地域での実態を知り、その地域や保育園の状況に応じた支援の在り方を考えて行くことがますます重要になると言える。

例えば、地域の特色に着目した先行研究には佐々木（2013）や杉本（2019）などの調査報告がある。佐々木は、群馬県大泉町で外国籍保育士の役割について調査している。人口の約15%が外国人である大泉町では、小中学校には専門職員の派遣など制度化された行政支援があるのに対し、保育園には公的支援がなく、対応は担任保育士に一任されている。そこで佐々木は日本語を母語としない保育士の役割に着目し調査を実施した。調査対象である保育士は、幼少期に来日し、日本で成人した後に保育士の資格を取得

し地元の保育園に勤務している。母語であるポルトガル語に加え、日本語、スペイン語が話せる保育士は、積極的にコミュニケーションを取ることによって保護者の情報伝達における不安を解消し、更には子どもの母語や母文化の維持にも大きな役割を果たしていることが明らかになった。

また杉本（2019）は、日本語を母語としない保護者が日本で安心して保育園生活を送るためには、どのような支援が可能かを探るため、東大阪市の保育施設で保育士と日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションの実態を調査している。同市では、8割以上の保育園に外国にルーツを持つ子どもが在籍しており、多くの保育士が保護者に日本語能力の向上を期待していることが明らかになった。そこで杉本は保護者向けの日本語教育支援が必要であると、日本語教育の観点から、どのような支援が可能か論じている。

一方、北海道における保育施設の実態調査は、伏見（2013）がある。伏見は、外国籍の子どもの受け入れに関わる課題を明らかにすることを目的とし、2012年に札幌市内の3施設（公立幼稚園1園と私立保育園2園）に聴き取り調査を試みた。しかしながら、調査対象のうち2施設が「特別な配慮はしていない」「問題意識はない」と回答したため、調査は中国帰国者3世の子どもが多く在籍する保育園に限定された。この施設では、両親もしくはどちらか一方の親が日本語を話すことができたり、片言の日本語しか話せない場合には「外国人保育の手引き（中国語版）」（日本保育協会）などを利用し、保育士が保護者とコミュニケーションを取っていることが明らかになった。伏見は公的支援がないため保育所に対応が一任されていることが問題であると指摘している。調査の中で同施設の主任保育士は「現在の保育で良いのか不安があり、他園での実践例や多文化共生保育に関する情報がほしい」と述べている。この例からも、筆者は外国にルーツを持つ子どもを受け入れている施設に対する情報提供や情報共有の必要性を強く感じている。

1.3 北海道の地域性

北海道は、外国人労働力に依存する傾向が強いと言われている。また在留外国人はある一定の地域に集住するのではなく、様々な地域に散住する傾向がある²⁾。従って、今後コロナが収束した後、道内各地で外国にルーツを持つ子どもの受け入れが増加していくことは明白である。伏見の調査

から既に10年近く経過していることから、将来的な受け入れ増加に備え、経験のある保育園や他の自治体の成功例などを参考に北海道独自の支援のあり方を確立していくことが必要だと言える。

1.4 本稿の目的

日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションには、1) 通訳の派遣、2) 多言語化した資料の作成、3) 翻訳ツール（電子辞書やアプリ、自動翻訳機）の利用、4) 視覚資料（絵や写真、実物など）の利用、5) やさしい日本語の使用などが考えられるが³⁾、どの程度保育の現場では活用されているのだろうか。

本稿の目的は、日本語を母語としない保護者とのやり取りにおいて、保育士がどのようにコミュニケーションを取り、どのような場面で意思疎通が難しいと感じているのか具体的場面を明らかにし、改善点や可能な支援のあり方を探ることである。

なお、本稿では保育士とのコミュニケーションに焦点を絞り、支援対象を「日本語を母語としない保護者」と表現する。また、その子どもについては、国籍に関わらず、保護者のいずれか、または両方が外国にルーツを持つという意味で「外国にルーツを持つ子ども」と表わす。

2. A保育園の概要と調査方法

以上を踏まえ、本稿は北海道X市のA保育園において、保育士と日本語を母語としない保護者とのコミュニケーション場面について調査を実施した。

2.1 A保育園の概要

A保育園は、1973年に北海道X市に開所された認可保育園である。教育・研究施設に近いことから、外国にルーツを持つ子どもの受け入れは1985年頃から始まり、複数の園児が常に在籍する状況が現在まで続いている。このように受け入れ人数が多く、経験豊かなA保育園で実態を調査し、問題点や改善点を明らかにすることは、今後受け入れ経験がない、もしくは経験が少ない保育園に対し、情報を共有する上でも有益だと考えられる。

調査時点（2021年3月）におけるA保育園の外国にルーツを持つ園児の

在籍数は表1の通りである。7か国12家庭15名の園児が0歳～5歳までの全てのクラスに1～4名在籍している。特に割合が多いのは0歳児で、クラスの約36%を占める。職員は25名で、内訳は保育士21名（主任1、リーダー2、担任12、フリー1、パート5）、栄養士1名、調理員3名、事務員1名であり、いずれも日常的に日本語を母語としない保護者と接点がある。

表1：在籍園児数と各クラスの内訳（2021年3月）

	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合 計
クラス人数	11名	16名	18名	17名	22名	24名	97名
外国にルーツを持つ園児数	4名	4名	2名	1名	1名	3名	15名
外国にルーツを持つ園児の割合	36.4%	25.0%	11.1%	5.9%	4.5%	12.5%	15.5%

2.2 調査方法

認可保育園Aにおいて2021年2月～3月にかけ、園長には聴き取り調査、職員（保育士・栄養士・調理員）にはアンケート調査を行った。回答率は73.1%（配布26、回答19）である。

調査内容は、日本語が母語ではない保護者と1）意思疎通が難しいと感じる場面、2）コミュニケーションを取る時の心がけや工夫、3）意思疎通を図るために期待する行政支援、更に4）やさしい日本語について、5）外国にルーツを持つ園児とコミュニケーションを取る際に困っていることについての5項目である。各設問において該当する選択肢を選び、詳細を具体的に記述する形式で実施した。

本稿では日本語を母語としない保護者との意思疎通に焦点を当て1）～4）を中心に分析・考察する。

3. A保育園のこれまでの対応

はじめに園長への聴き取りから、A保育園における日本語を母語としない保護者に対する対応を以下にまとめる。

3.1 保育士による簡単な日本語や英語によるコミュニケーション

基本的には担当の保育士による簡単な日本語または英語によるコミュニ

ケーションが中心である。保育士が翻訳ツールを利用して意思疎通を図っているものの、伝わらないことや誤解が多々ある。そして最も困難に感じているのは、保護者が日本語も英語も話さず、全く意思疎通が図れない場合である。

3.2 日本人の保護者による通訳

日本語を母語としない保護者と意思疎通ができない場合、保育士は日本語母語話者である他の園児の保護者に通訳を頼むことが頻繁にある。教育・研究施設が近いため、外国語ができる保護者が多く、他の園よりも恵まれていると園長は感じている。しかしながら、登園・退園時間が家庭によって異なるため、必要なときにいつでも頼めるわけではない。また、園児の病気や発達などについては、個人情報に関わるため依頼できず、どのように伝えられるか保育士が非常に苦労している部分である。

3.3 市の通訳派遣サービス

X市には、通訳派遣サービスがある。学校や保育所などで「言葉の壁」を解消するために、一定の研修を終えたボランティア通訳が無料で派遣される制度で、英語をはじめ9か国語で対応している。しかしながら、5日前までに申し込みが必要で、利用時間帯も9時から5時までと制約があり、利用しにくい状況にある。特に子どものけがや病気など、突発的に通訳が必要になることが多いため、「5日前までの申し込み」は大きな壁になっている。また、外国語ができていても保育園の事情をあまり知らない通訳者の場合、詳細を説明することが難しいと園長は感じており、このこともサービスの利用を躊躇する一因になっている。

3.4 保護者が同伴した通訳

入園前後には保育士と十分に意思疎通を図り、情報不足を補おうと保護者自身が職場から通訳を同伴してくることが多い。しかしながら、身近に乳幼児がいない通訳者の場合、子どもの食事や排泄、更に子どもが持参すべき持ち物など理解が得られないことが数多くある。このことから、園長は市の通訳派遣サービス同様に外国語がわかるだけではなく、保育園の事情をわかっているなければ、通訳することは難しいと感じている。

3.5 X市から提供された多言語資料

子どもの持ち物は着替えや給食用のエプロン、汚れ物を入れるための袋など種類も数も多い。また季節により必要になる持ち物が異なるため、保護者への伝達に毎回苦勞している。そこでX市の保育担当部署へ保育園の持ち物の英訳リストがないか問い合わせたところ、愛知県で使用されている英語と韓国語が併記された一覧表が送付されてきた。しかし、冬の外遊びに必要な上着や靴、手袋などの記載がないため、結局使用には至らなかった。A保育園で必要な持ち物の中には、市販されているものだけではなく、保護者が子どもの体に合わせて作成が必要なものも含まれている。そのため細部まで伝えることは難しいと感じている職員が多い。園長はX市でも北海道特有の持ち物も含めた多言語表記の持ち物リストが作成、配布されることを期待している。

3.6 翻訳機の利用

A保育園では、2020年に両親ともに日本語を話さない2家族が入園した際に自動翻訳機を導入している。どちらの家庭も、父親は英語ができたが、主に送迎を担う母親は日本語も英語も話さなかったため、意思疎通に困り、自動翻訳機購入を決めた。しかしながら実際に使ってみると誤訳が多く、保育士が意図したことは反対の意味になったり、母親の言葉を日本語に変換しても意味がわからないことが多く、結局使用を止めてしまっている。A保育園は園の負担で二台購入したが、その翌年にはX市から翻訳機購入に補助が出るようになった。しかし、A保育園の使用状況を考えると、今後、翻訳機を購入する保育園が増加しても、A保育園と同じように使われなくなってしまうことが危惧される。

3.7 父母の会の英訳ボランティアグループ

これは2014年頃、それまで個別に通訳を手伝っていた保護者がグループとして自発的に始めた活動である。具体的には保育園内の掲示物を英訳したり、行事やお知らせについてSNSを通じ英語で情報提供を行っている。活動できるメンバーの入れ替わりなどで常に同じペースでは活動できていないが、日本人の保護者が日本語を母語としない保護者支援に積極的に関わっていることは大変興味深く、今後の活動に注目したい。

3.8 保健センターからの多言語情報の提供

これはX市の保健センターから提供された多言語資料が有効活用された例である。A保育園ではアレルギーのある子どもに配慮し、使用する粉ミルクのメーカーや種類は決められている。また、子どもの発達を考慮し、布おもむつを使用している。2021年に0歳児の入園を希望する家族が見学に来た際、父親がある程度日本語ができたので、通訳を依頼せず職員が日本語で案内をした。すると、ミルクや布オムツに関する保育園の方針が伝わらず、一方的に「うちの子は紙おむつでお願いします」「ミルクは家と同じ〇〇社でお願いします」と言われ困惑していた。しかし数日後、その家族が見学に行ったことを偶然知った保健センターから、「〇×チェックシート」が送られてきた。このシートは、園で使用するおむつやミルクについて英語で記載され、使用に同意するかどうか保護者が〇×で回答できるものである。後日入園が決まると、このシートを利用しスムーズに意思確認ができたことから、園長は「本当にすごく困っていたところに偶然入手できて本当に助かった」と振り返っている。このシートは近年保育園からの問い合わせが多いため、保健センターで試作したものである。A保育園では、タイミングよく入手し活用できたが、必要なときに必要なところへ情報が行き届くような支援システムの構築が必要だと言える。

4. 職員へのアンケート調査結果と分析

次に職員に対するアンケートの調査結果をまとめる。ここでは1) 日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションにおいて難しい場面、2) 日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションで工夫している点を中心に尋ねた。調査用紙の配布は保育士に限定せず、日本語を母語としない保護者とやり取りのある栄養士・調理員を含む全ての職員に配布した。

4.1 日本語を母語としない保護者との意思疎通

最初に、これまでの保育経験で日本語が母語ではない保護者と意思疎通が難しいと感じたことがあるか尋ねた。ここでは回答者全員が「ある」と回答している（図1）。

A保育園では年齢別保育に加え、異年齢でクラスを構成する縦割り保育を実施している。そのため、職員のだれもが外国にルーツを持つ園児や日

本語を母語としない保護者と接点があることがわかる。

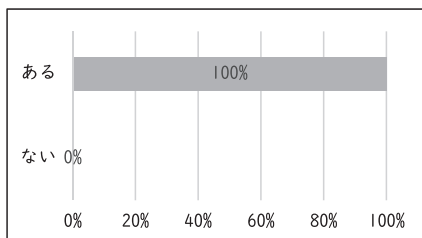


図1 「日本語が母語ではない保護者と意思疎通が難しいと感じたことがあるか」

4.2 保育士が感じる意思疎通が難しい場面

次に保育士が日本語を母語としない保護者と意思疎通で困る場面を図2に示す。最も多いのは「園での様子を伝える」である。これについては下位分類を見ながら、図3を用いて後述することにし、まず2位以下の回答について考察する。

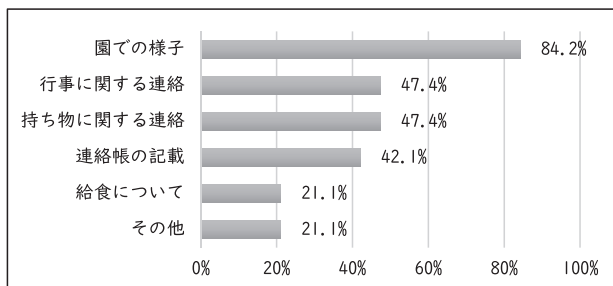


図2 「どんなときに困ったか（複数回答可）」

「行事に関する連絡」では、「運動会や遠足などの集合時間や集合場所などの具体的な説明」や「自由参加の行事（バザーや夏祭り、クラス交流会など）の趣旨説明」など、通常保育とは異なる行事連絡の難しさについての記載が多い。運動会や遠足、バザーや夏祭りなどは、日本の保育園、あるいは個々の保育園特有の行事であるため、どのような行事であるのか理解することが非常に難しいと考えられる。また夜間にクラス懇談会が行われた際に「是非参加してほしいと積極的に声掛けをして来てもらったが、懇談中は話の内容が一切伝わらず、長時間拘束し、本当に申し訳なかった」と懇談の内容が伝えられなかったことに対し、保育士が責任を感

じていると受け取れる記述もある。

また、「持ち物に関する連絡」に関しては「保育士は伝えたつもりだったが、園児は何も持って来なかった」、「保育士は保護者に詳細を伝えたつもりだったが、実際に園児が持って来たものは保育士が意図したものとは違った」と二つの異なる結果が見られる。前者については、「伝えたつもりだったが、伝わっていなかった」、後者については、「子どもが扱いやすい用具や扱いやすい衣類の意図や意味が通じない」「細かいサイズや具体的な枚数などを伝えるのが難しい」「現物を見せても、持って来るものが違う」など、大変苦労している様子が見られる。西山（2020）は持ち物等の連絡にも文化的背景や習慣の違いが影響すると指摘している。保育士が「水筒を持って来て下さい」と伝えたところ、「ジュースを入れて来る子ども」や「空っぽの水筒を持って来た子ども」がいた例を挙げ、「翻訳した情報だけでは、伝わらない」ことを前提にコミュニケーションをすることを勧めている。保育士の「どうしても伝えたい」と言う気持ちから、翻訳が中心のコミュニケーションになっているが、文化的背景の違いを意識することで伝え方は変わるのではないだろうか。

4.3 園の様子で伝えることが難しい場面

次に、「意思疎通に困る場面」で最も回答が多かった「園での様子を伝える」について図3に内訳を示し、回答が多かった順に考察する。

最も多かったのは「他の子どもとの関わり」の場面である。「子ども同士のトラブルでけがが生じたとき説明に困った」が最も多く、けがの程度だけでなく、けがに至った経緯をできるだけ細かく説明したいのにできないという回答が複数ある。またトラブルだけでなく、「子ども同士のやりとりで“かわいかった様子”を伝えたかったが、言葉が足りず“ただの様子”になってしまった」など、園での様子をできるだけ細かく伝え、子どもの成長を保護者と共有したいのに「詳細を伝えきれない」と多くの保育士が感じていることがわかる。

次の「体調」については、「熱がある」「咳をしていた」など簡単なことは伝えられても「病院へ行行ってほしい」「体調が悪そうに見えた」と言った内容がなかなか伝わらないという回答があった。感染症予防の観点からも「病院へ行行ってほしい」ではなく、「病院へ行かなければならない」、「体調が悪そうに見えた」ではなく、「体調が悪そうだから、注意してくだ

さい」「病院へ行ってから、登園してください」など婉曲的な表現を避け、何をすべきかをはっきりと具体的に伝えることが必要だと考えられる。

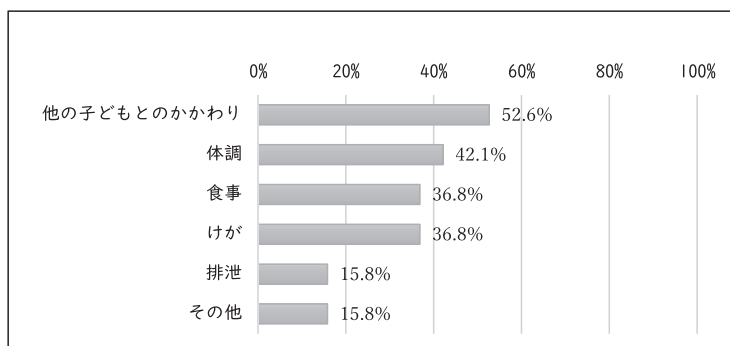


図3 「園での様子で何を伝えるのが難しいか」

また「食事」に関しては、「食べた・食べなかった」や「好き嫌い」の他に「宗教食」の問題がある。A保育園は完全給食で、宗教食に関しては、メニュー、材料を事前に保護者に確認してもらい、園で提供できない場合には、お弁当を持参することになっている。そのため毎週、英語のできる保護者にレシピの翻訳を依頼し、写真をつけたレシピを配布し各家庭で確認してもらっている。視覚資料と媒介語を併用し、問題なく伝達できている例ではあるが、一日のメニューだけでも昼食とおやつで数十品目あるため、その作業量は膨大である。この件について、不便さや不満を感じているような記述は見られなかったが、食材の品目やメニューは市が一括して多言語情報を提供することで各保育園の負担を大幅に軽減できるのではないだろうか。

更に「けが」については、「他の子どもとの関わり」でも記述があるように「けがをした・けがをさせたのどちらも非常に説明が難しい」、「けがの程度よりも「どのようにけがをしたのか」経緯を説明するのが難しい」という記述が多かった。なかには、「(けがに関しては)文化や環境の違いなどによって、当然生じる考え方の相違などで伝えるのは大変。同じ日本人同士でも伝わりにくい部分でもあるので、更に大変だと思います」とあるように、保育士と保護者の信頼関係にも大きく影響しうるため、どう伝えるか職員が非常に慎重になっていることがわかる。

4.4 保育士がコミュニケーションで意識していること

次に「日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションで工夫していること、特に心がけていること」を1) 文書で伝える場合、2) 直接話す場合に分けて分析する。

4.4.1 文書で伝える場合

まず、文書で伝える場合に意識していることを図4に示す。ここでの文書とは、連絡帳記入のことである。連絡帳とは、保育士は園での様子や個別に必要な連絡事項を、保護者は自宅での様子や体調などを連絡帳に記入して日々やり取りするもので、日本の保育園では保育園と家庭をつなぐ大切なコミュニケーションツールだと言われている。

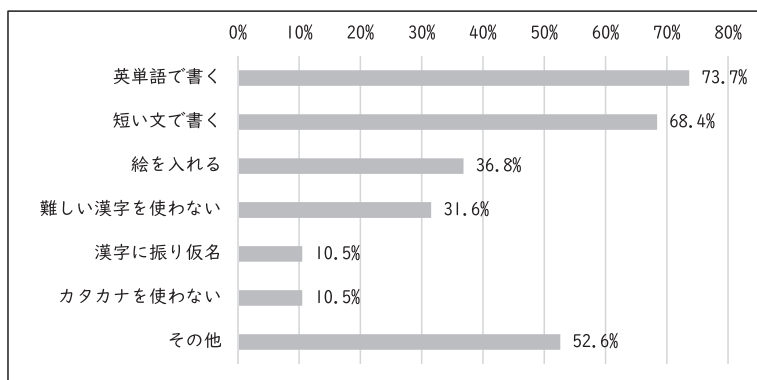


図4 「文書で伝える場合に意識していることは何か」

連絡帳の記載は、「英単語を使う」「短い文で書く」ことが頻繁に行われている。「その他」には、「全てひらがなで書く」「全て英語で書く」「全てローマ字で書く」などが挙げられており、保育士が保護者の言語使用環境に合わせ様々な工夫をしていることがわかる。

また、単に「スマホで翻訳して全文英語で書く」だけでなく、大切なことを確実に伝えるために保育士は翻訳された内容を繰り返し確認している。例えば「一度自分で英訳してから他の職員にチェックしてもらう」「自分でわかるぐらいの短文にする」「大事なことは翻訳したものを更に訳して伝えたいことがあっているか確認する」などである。その結果、「毎日の連絡帳の翻訳が大変」という記述が示すように、多忙な保育業務の中で連絡帳の記入が大きな負担になっていることが窺える。

4.4.2 直接話す場合

次に保育士が日本語を母語としない保護者と直接話す場合に意識していることを図5に示す。

直接口頭で伝える場合には「難しい言葉を使わない」「ゆっくり話す」「短い文で話す」「英語を使う」など複数の手段を用いながらコミュニケーションを取っている。また何か大切なことを伝える場合には、「用意してほしいものは現物を見せる」「事前に英文などを作成し、読んでおいてもらう」など予め伝達の補助となるものを準備し、伝えようとしている。一方で「(細かい) ニュアンスは英語にはないので、なるべく使わないようにしている」と誤解を招くような伝え方は避けているという回答もあった。

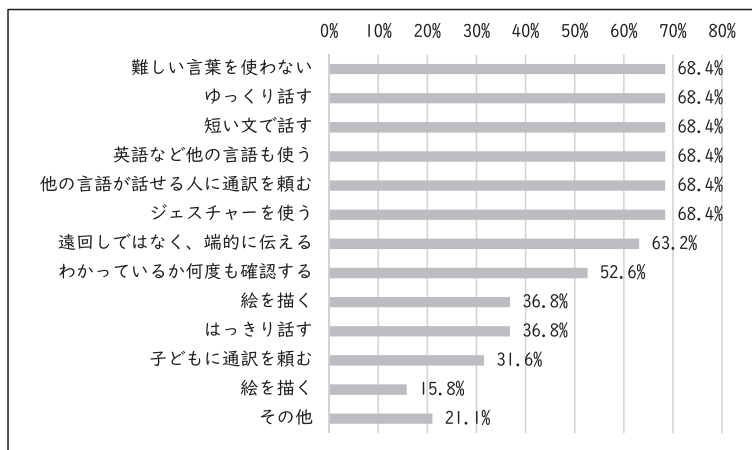


図5 「直接話して伝える場合に意識していることは何か」

4.5 必要な行政サポート

次に保育士が必要だと考える行政サポートについて図6に示す。

最も多かったのは、通訳の派遣である。ただし、3節で園長の話にもあったように、必要とときにすぐ来てくれることが前提である。また「その他」の回答の中には「翻訳機は既にあるが翻訳が変にならない翻訳機の導入」や、園内で電波が届かなくなり連絡帳の記入が中断されることが多いので「Wi-Fi環境を整えてほしい」と言う記述もある。更に「健診（月に一回の園医による健康診断）時の問診票はせめて英語があればいい」、「ある程度保育園で使う用語、連絡事項（提出物や持ち物）などは、あら

かじめ（外国語に）訳してあるといい」など、現場の保育士が英語や保護者の母語による情報提供の必要性を強く感じていることがわかる。

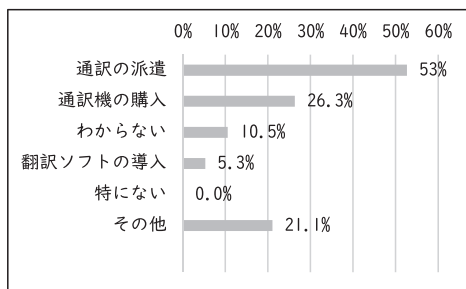


図6 「日本語を母語としない保護者と意思疎通を図るためにどのような行政サポートが必要か」

4.6 「やさしい日本語」

次に「やさしい日本語」がどの程度、保育士に浸透しているかを図7に示す。「やさしい日本語」とは、「難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語」（文化庁2020）のことである。1995年の阪神淡路大震災をきっかけに災害時の日本語非母語話者への情報伝達手段として広まり、現在では災害時のみならず平常時の情報提供やニュースの発信など様々な分野で広がっている。しかしながら、今回の調査では70%以上の職員が「やさしい日本語」を「知らなかった」と回答している。

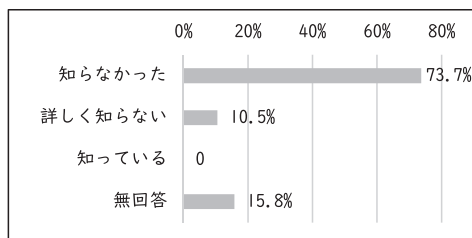


図7 「やさしい日本語について知っているか」

その一方で、「直接話して伝える際に注意していること」（図5）の具体的記述を見ると、「難しい言葉を使わない」「ゆっくり話す」「短い文で話す」など、日々のやり取りを通じて「やさしい日本語」に近い日本語を使用していることが窺える。

5. 考察

今回の調査結果から、A 保育園では保育士が保護者の言語使用環境に応じて様々な工夫をし、試行錯誤を重ねながら、コミュニケーションを取ろうとしていることが明らかになった。しかし、それでもなお保育士たちは日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションが難しいと感じている。以下、調査結果から問題点をまとめ、考えられる改善案を述べる。

5.1 市の通訳派遣

市の通訳派遣サービスは、保育園で必要とされているものの申請の煩雑さや即時派遣が困難なため利用を躊躇していることがわかった。そこで入園説明会や見学など園の年間予定を踏まえた定期的な派遣に加え、必要な時に即時派遣できるような保育のニーズに合った通訳派遣システムの確立が必要である。

また、X 市の通訳派遣は、保護者も利用できるサービスであるが、今回の調査を見る限り、保護者が通訳派遣サービスを利用した例はない。X 市のホームページでは通訳派遣サービスは英語をはじめ複数の言語で案内されているが、果たして利用を必要とする保護者にその情報は届いているのだろうか。市の通訳派遣サービスは保育園も保護者も利用しやすいシステムとして確立するよう行政への働きかけが必要である。更に 3 節で園長が指摘したように通訳者は外国語能力だけでなく、子どもの発達や保育園の事情を理解していることが望まれる⁴⁾。

5.2 多言語資料と視覚資料

保育士の記述から、多言語資料は日常的にくり返し使用される事柄や健診時の問診票、そして入園時に必要となる膨大な連絡事項に関して必要であることが明らかになった。既に保育園で利用されている視覚資料も併用すれば、よりわかりやすくなるであろう。多言語資料を作成するには、保育士や保護者から翻訳が必要な内容を取りまとめ、行政が中心となり各地域で必要な言語に翻訳できる作業を進めることが必要である。北海道特有の冬支度に必要な衣服や靴などの準備も含めたりリストが作成できれば、地域全体で資料の共有が可能になる。また、宗教食など給食に関する内容も各保育園で個別に対応するより、共有できるメニューや食品リストを行政が一括して作成し、各保育園で共有すれば、A 保育園で毎週行われている

ような膨大な翻訳作業が大幅に軽減できる。

5.3 翻訳ツール

A 保育園では、自動翻訳機やアプリを頻繁に使っているにも関わらず、使いこなせていないことが明らかになった。若林（2020）は正確な翻訳結果を得るためには、「やさしい日本語を心がける」「短い文章で表現する」「特別な名詞は言い換える」など、いくつかの工夫が必要だと指摘している。また、日本語をわかりやすく入力することである程度翻訳の質を高められる具体的な活用例を示している。このことから、翻訳機の利用に関する行政支援は単に購入に補助金を出すだけでなく、有効活用できるような使い方を周知することも必要である。

5.4 必要な情報が容易に入手できるシステム

伏見（2013）の調査で保育士は多文化共生保育に関する情報や実践例を必要としていた。また受け入れ経験が豊かなA保育園であっても、多言語情報が必要と感じながらも入手できないことや、管轄が異なる保健センターから有益な資料を偶然入手することがあった。つまり現状ではどこに行けば必要な資料があるのかがわかりにくく、保育士が必要な情報に辿りつかないことが問題である。今回検討する中で多文化保育に役立つ情報は既に数多く公開されていることが明らかになった。例えば、神戸市子ども家庭局は「就学前児童施設のためのコミュニケーションシート」（2017）を発行し、保護者の意思をイラストや多言語で確認できるようにしている。この中には食事や行事、病気など、A保育園で意思疎通に困っていた場面が多数含まれている。また仙台では公益財団仙台観光国際協会が保育所での会話集を発行している。更に大阪では社会福祉法人大阪ボランティア協会が『多文化子育て支援ガイドブック』（2013）を発行し、日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションのコツをまとめている。その中で「常識や習慣を前提とした省略や婉曲表現は避け、必要に応じて説明を加え文化面の配慮をする」など必要な配慮や具体例を紹介している。そして『保育者のための外国人保護者支援の本』（2020）では、前述した若林が「いますぐ使える翻訳ツール」の中で多言語翻訳ツールの活用方法を保育士と保護者のやり取りを想定し具体的に説明している。また内海は同書で保護者支援の一つとして連絡帳を書くときに参照できるサイトを紹介して

いる。しかし残念ながら、このような有益な情報は現場で働く保育士には、ほとんど届いていない。多文化保育に役立つ情報にいつでも簡単に手が届き、活用できるような仕組みが早急に必要ではないだろうか。様々な情報や事例を共有することができれば、将来、北海道内に点在し多文化共生を実践していく保育園や保育士らが情報不足に陥ったり、孤立することも回避できる。

5.5 「やさしい日本語」

「やさしい日本語」は、日本語を母語としない保護者とのやり取りだけでなく、上述した通り、翻訳ツールの活用にも有効である。それにも関わらず、保育士にはほとんど知られていないことが明らかになった。図4、図5で示したように、保育士は既に「やさしい日本語」に近いコミュニケーションでやり取りをしている。つまりゼロから「やさしい日本語」を学ぶ必要はなく、「やさしい日本語」が有用なコミュニケーション手段であることを知り、必要に応じて意識的に「やさしい日本語」を使えるようになれば、翻訳に必要な以上の労力を費やすことや翻訳ツールの度重なる誤訳に困惑することも少なくなるのではないだろうか。

5.6 文化的背景の違いに配慮したコミュニケーション

今回の調査結果から保育士は保護者の言語環境に応じ、簡単な日本語や他の言語への変換に力を注いでいることが明らかになった。しかし、それでも伝え切れなかったのは、文化的背景の違いに配慮したコミュニケーションが不足していたからであり、単なる言葉の変換の問題ではない。社会福祉法人大阪ボランティア協会（2013）は、日本語で伝えるコツとして、「やさしい日本語」の使用に加え、（１）「日本の常識を前提とした話はやめる」、（２）「省略やあいまいな表現はやめて、はっきり言う」（３）「背景知識・事情の説明をする」を挙げている。

例えば、保育士が感じる意思疎通が難しい場面（図２）の一つに「行事に関する連絡」が挙げられていた。日本の保育園では当たり前の遠足や運動会も文化背景が異なる保護者には単なる言葉の翻訳だけでは情報不足で理解は難しい。集合時間や持ち物の連絡など断片的に伝えるのではなく、例えば「運動会はどのような行事なのか、誰が参加するのか、どのような準備を経て実施されるのか」など、行事の全体像を伝えてから詳細を伝えて

みてはどうだろうか。また「体調」についても、「病院へ行行ってほしい」ではなく「病院へ行かなければならない」「体調が悪そうに見えた」ではなく、「体調が悪そうだから注意してください」「病院へ行ってから登園してください」など、日本人同士のやり取りで頻繁に用いられるような婉曲的な表現を避け、何をすべきかをはっきりと具体的に伝えなければ理解されない。更に、「持ち物に関する連絡」で実物を何度も見せ、言葉を翻訳しても通じないのは、何に使うか目的がわからないからである。なぜそれが必要なのか目的や理由がわからなければ、用意することは難しい。

つまり、文化的背景が異なることを意識することは非常に重要であり、日本人にとっては容易に推測できることでも、文化的背景が異なればわからないかもしれないということを前提に伝える内容や表現を考えなければならないのである。

6. まとめと今後の課題

本調査では、A 保育園の保育士が日本語を母語としない保護者とのコミュニケーションにおいて、どこに難しさを感じているかが明らかになった。現状を改善するには、行政主体の支援が不可欠であり、関係機関が協力し行政に以下の支援を働きかけることが重要である。(1) 保育園や保護者のニーズに応じた通訳派遣サービスの確立、(2) 保育園で必要とされる多言語資料の作成、(3) 翻訳ツール購入補助のみならず、有効活用できるような使い方のサポート、(4) 多文化保育に関する情報を集約し必要なときにいつでも入手できるシステムの構築である。

また、保育士がコミュニケーションにおいて新しい視点を持つことも非常に重要である。保育士は(1)「やさしい日本語」が保護者とのコミュニケーションにおいても、翻訳ツール利用においても有用な手段であることを知り、意識的に「やさしい日本語」を使用することが必要である。なぜなら「やさしい日本語」の使用は保護者とのコミュニケーションを容易にするだけでなく、翻訳ツールの効果的利用にもつながるからである。また(2) 文化的背景の違いを意識したコミュニケーションを心がけることも重要である。これまで言葉を翻訳するだけでは伝え切れなかったことも、文化的な違いを意識することで、何をどのように伝えるか、補足が必要な情報は何か明確になり、わかりやすく伝えられるようになる。

今回の調査で、A 保育園の保育士は日本語を母語としない保護者に対し

日本語習得を期待するのではなく、保育士自らが試行錯誤を重ね、時間をかけコミュニケーションを図ろうと努力していることが明らかになった。このような努力を円滑なコミュニケーションに結び付けられるよう保育士に新しい視点をどのように周知するか具体的方法を確立することが今後の課題である。また保護者の視点からの問題点についても調査を進め、更なる支援の在り方を考えていきたい。

謝辞

本調査にあたり、ご協力いただいたA保育園の園長先生をはじめ、職員の方々に心より感謝申し上げます。

注：

- 1) 回答した自治体のうち80%が人員配置、ICT活用、資料翻訳、就学前支援、人材育成・職員教育を「特に行っていない」と答えている。
- 2) 日本銀行札幌支店「北海道における外国人労働力の活用状況と改正入管法を踏まえた道内企業の対応」(2019)によると、北海道の特徴は①外国人労働力への依存度が全国平均を上回るペースで高まり、②市町村別の人口に占める外国人住民比率は、全国と比べ小規模町村において高い傾向にある。
- 3) 文部科学省初等中等教育局幼児教育課「外国人幼児等の受入れにおける配慮について」(2020)には、5つの具体例が挙げられ、受入れ施設はそれぞれの特徴等を踏まえ、状況に応じて活用することが大切であると記述がある。
- 4) 横浜市北上飯田保育園(2020)は、定員77名の公立保育園で定員の約80%が外国にルーツを持つ子どもである。約30年外国にルーツを持つ子どもを受け入れて来た経験から、園長や主任保育士は「保育の現場の通訳は、その言葉ができることに加え、子どもの発達や健康、保育、その地域の日本語を母語としない保護者の生活事情などわかってもらっていることが望ましい」と述べている。

参考文献：

- 庵功雄(2020)『やさしい日本語表現事典』丸善出版
内海由美子(2020)「webサイト「連絡帳を書こう!」を作ったわけ」『保

- 育者のための外国人保護者支援の本』かがわ出版 pp.70-74
- 岡上直子（2021）「外国人幼児の受入れにおける現状と課題について」 幼児教育の実践の質向上に関する検討会資料 公益社団法人全国幼児教育研究会協会
- 小倉亜紗美（2021）「保育園における外国籍児童受け入れ態勢についての研究」地域活性化研究実施報告発表資料 呉地域オープンカレッジネットワーク
- 公益財団法人仙台国際観光協会「保育所での会話集（日本語・英語）」
https://int.sentiasendai.jp/j/download/information/hoikujo_kaiwa-en.pdf（2021年8月30日参照）
- 厚生労働省（2017）「保育所保育指針（改訂版）」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000160000.pdf>（2021年8月30日参照）
- 厚生労働省（2020）「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000729116.pdf>（2021年8月30日参照）
- 神戸市こども家庭局（2017）「就学前児童施設のための指さしコミュニケーションシート」
- 木浦原えり・真宮美奈子（2014）「外国人の親をもつことものの保育に関する研究－入所児童数が多い山梨県内の保育所の事例を中心に－」『研究紀要』第34巻 pp.74-87
- 咲間まり子（2020）『保育者のための外国人保護者支援の本』かがわ出版
- 佐々木由美子（2013）「保育園における外国籍保護者の語りからみた母語の重要性と外国籍保育士の役割」『立正社会福祉研究』第15巻1号 pp.21-26
- 社会福祉法人大阪ボランティア協会（2013）『多文化子育て支援ガイドブック日本語で伝えるコツ－外国人保護者と子育て支援に関わる人とのより良いコミュニケーションのために－』
- 杉本香・樋口尊子（2019）「保育者から見た外国人保護者とのコミュニケーションにおける問題と日本語教育支援の可能性－東大阪市でのアンケート調査の結果から－」『大阪樟蔭女子大学研究紀要』第9巻 pp.1-11
- 日本銀行札幌支店（2019）「北海道における外国人労働力の活用状況と改

正入管法を踏まえた道内企業の対応」『BOJ Reports & Research Papers』

伏見千悦子（2013）「札幌市に居住する外国人児童の保育に関する一考察」

『北翔大学生涯学習システム学部研究紀要』第13号 pp.71-78

文化庁・出入国在留管理庁（2020）「在留支援のための やさしい日本語ガイドライン」

https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/pdf/92484001_01.pdf（2021年8月30日参照）

保育士.net（2021）「外国籍の園児、保護者対応はどうすればよい？」

<https://www.e-hoikushi.net/column/256/>（2021年8月30日参照）

堀田正央（2010）「日本語を母語としない保護者を持った子どもの保育環境に関する研究－K市の事例を中心に－」『埼玉学園大学紀要人間学部篇』 pp.139-147

三菱UFJリサーチ&コンサルティング（2021）「外国籍などの子どもへの保育に関する調査研究報告書」 pp.106-110

文部科学省初等中等教育局幼児教育課（2020）「外国人幼児等の受け入れにおける配慮について」

https://www.mext.go.jp/content/20200306-mext_youji-000005738_01.pdf（2021年8月30日参照）

横浜市北飯田保育園（2020）「伝わるまでのプロセスを楽しむ気持ちで」

『保育者のための外国人保護者支援の本』かもがわ出版 pp.30

若林秀樹（2020）「いますぐ使える翻訳ツール」『保育者のための外国人保護者支援の本』かもがわ出版 pp.70-82

和田上貴昭（2017）「外国にルーツをもつ子どもの保育に関する研究」『保育科学研究』第8巻 pp.16-23

ふじわら あさ（高等教育推進機構国際教育研究部非常勤講師）

How do childcare workers communicate with parents of non-native speakers of Japanese: Considering support for Multicultural childcare

Fujiwara, Asa

The aim of this paper is to clarify what is difficult for childcare workers in communicating with parents of non-native speakers of Japanese, and to consider how to support for multicultural childcare.

The results of the survey clarified that it is necessary for the local government to take the lead in providing support in order to improve this situation. It is also important that related organizations such as nursery schools and health centers to cooperate and encourage the government to provide the following support. 1) Establishing an interpreter dispatch service that meets the needs of nursery schools and parents. 2) Creating multilingual materials necessary for childcare. 3) Not only subsidizing the purchase of translation equipment, but also supporting its usage so that it can be effectively used in daycare. 4) Establishing a system to share information related to multicultural childcare with those who need it. On the other hand, it is important for childcare workers to have two new perspectives when they communicate with parents. 1) Childcare workers are expected to know that Easy and caring Japanese is an effective way to communicate with parents and to use translation tools. 2) It is also important for childcare workers to be aware of cultural differences. They can not only translate words, but also think about what information is necessary and how to tell the parents, so that childcare workers can communicate easily and accurately with the parents.

According to the results of this survey, childcare workers do not expect parents of non-native speakers of Japanese to learn Japanese, but rather try to communicate with them in various ways and take the time to do so. The next task of this study is to establish a concrete method to inform childcare

workers of the new perspective so that their efforts can be linked to communication. Another task is to investigate the problems of the parents and to consider how to support them.