

# 日本語学習者向けウェブサイトの公開後の継続的なケア

—国際交流基金関西国際センターの取り組み—

田中哲哉・川嶋恵子・前田純子

## 1. はじめに

国際交流基金関西国際センター（以下、KC）では現在、次の3つの学習者向けウェブサイトを一様に公開し、運営を行っている。2007年7月に公開した看護・介護分野で働く人たちのための辞書機能を中心とした学習支援ツール「日本語でケアナビ」（<http://nihongodecarenavi.jp>）、2010年2月公開で、日本のアニメやマンガに出てくる表現や語彙、漢字が楽しく学べる「アニメ・マンガの日本語」（<http://anime-manga.jp>）、2010年4月に公開し、いろいろな日本語学習に役立つサイトを紹介するポータルサイト「NIHONGO e な」（<http://nihongo-e-na.com>）の3サイトである。

ウェブサイトは公開すれば作業が終了するわけではない。修正が必要な場合はもちろん、コンテンツを更新したり、充実させたりすることも出版物などと比較すれば容易である。本稿では、KCがウェブサイトの公開後、継続的に行ってきたケアの取り組みについて報告する。

## 2. コンテンツの継続的な更新

### 2.1 公開後の主な追加コンテンツと機能

KCでは、先に述べた3つのウェブサイトについて、公開以降、以下のようなコンテンツと機能を追加してきた。公開当初から追加が予定されていたものもあれば、利用者からの要望を受けて実現したものもある。

表1 主な追加コンテンツと機能

サイト名	内容
日本語でケアナビ	・ユーザー言語：インドネシア（インドネシアとのEPA協定による看護師・介護福祉士候補者の受け入れに対応して追加） ・例文検索機能 ・カテゴリ検索機能（※）
アニメ・マンガの日本語	・ユーザー言語：スペイン語、韓国語、中国語、フランス語 ・コンテンツ：公開時5コンテンツ → 13コンテンツ ・音声機能（※）：マンガの中の台詞、オノマトペ
NIHONGO e な	・ユーザー言語：中国語（簡体字、繁体字）、韓国語 ・記事：公開時111 → 250（2012年9月末現在）

※印のあるものは、利用者からの要望を受けて実現したもの

## 2.2 継続的な更新とメンテナンス

3つのサイトともコンテンツや機能を追加してきたが、中でも「NIHONGO eな」は毎月コンテンツの追加・更新を行っている。「NIHONGO eな」は、日本語学習に役立ついろいろなサイトをわかりやすく紹介することで、世界中の日本語学習者を支援することを目的としている。つまり、学習者にとって「NIHONGO eな」は、そこで何かを具体的に学ぶ場ではなく、学ぶための情報を取りに行く場である。このような特性を持つウェブサイトにとっては、継続的に新しい情報が提供されることは、大きな意味があり、結果として利用の増加につながると考えられる。

また、新しいコンテンツを公開する理由としては、日本語学習に有益なサイトは、現在も大学等の機関や個人によって新しいものが次から次へと開発されており、常に紹介したい新しい情報が存在するということもある。

一方で、いろいろな事情によってアクセスできなくなったり、リニューアルされて機能や仕様、内容が変わってしまったりするウェブサイトも存在する。情報提供が中心のウェブサイトとしては、リンク切れや、間違った情報を伝えることは、利用者の信用をなくすことにつながる。このようなことから、「NIHONGO eな」では、記事の追加と修正、更新を継続的にしている。

2010年度は毎週新しい記事を公開、2011年度は毎月3本以上の記事を公開してきた。2012年度は、記事のアップデートも含めて、毎月2つ以上の新しい情報を表示することを目標としている。2010年4月公開時には111でスタートした記事の数は、現在は250に増えた(2012年9月末現在)。

メンテナンスに関しては、スタッフがサイトを利用したり、ときどき記事をチェックしたりすることで、リニューアルやリンク切れを発見してきた。記事で紹介しているウェブサイトから、リニューアルを通知してもらった事例もある。紹介しているウェブサイトがリニューアルされて大きく変わった場合は、新しくなったサイトの内容を再度理解して日本語で記事を作成しなければならないため、すぐには対応できない場合も少なくない。2011年度に記事を修正したのは43項目、リンク切れでリストから削除したサイトは5だった。

2011年度のアクセス数は1,018,768となり、2010年度の768,298から32.6%増と大幅な増加となったが、このような記事の継続的な公開とメンテナンスも、その一因であると考えられる。

## 3. 伝えるための取り組み

### 3.1 教師向けの情報提供

KCが開発しているのは学習者向けのサイトで、個人での利用を想定したものであるが、工夫次第で日本語の授業でも活用できる素材となる。KCの研修においても、「アニメ・マンガ

の日本語」を使った、アニメやマンガに特徴的に現れる日本語についての授業、また、「NIHONGO eな」を利用した、研修終了後の継続学習にも役立つウェブサイトを紹介する授業など、サイトを活用した授業を行っている。こうした授業での利用の仕方についての情報を教師に向けて提供することもまた、サイト公開後の重要な取り組みだと考えている。

特に、「アニメ・マンガの日本語」は、アニメ・マンガを入り口として楽しく日本語を学ぶことで、さらなる日本語学習の動機づけとすることを目的とした、アニメ・マンガ好きの日本語学習者を対象としたサイトである。しかし、副次的には、ポップカルチャーの日本語教育における活用を推進することを目的に、日本語教師も対象としている。個人で楽しみながら学べるようデザインされたサイトを授業等で活用するにはどのような使い方をすればよいのか、KCでは、学会等でのデモンストレーション、ワークショップ、また、ウェブを通じた情報提供など、サイトの使い方を伝えるための活動を積極的に行っている。

デモンストレーションやワークショップでは、対面式で情報交換が可能であるので、コンテンツの意図、制作途中に行ったデータ分析の結果、サイトへの反響、サイトを使った授業での学習者の反応など、サイトを見ただけでは分からない付加的な情報もあわせて伝えるようにしている。授業活動を実際に体験してもらうこともある。

また、KCが運営するサイト「KCクリップ (<http://www.jfkc.jp/clip/>)」を利用し、ウェブ上での情報提供も行っている。「KCクリップ」はKCの実践を紹介することを目的に、KCが制作した教材に関連する資料、授業例などを紹介しているサイトである。「アニメ・マンガの日本語」のページ<sup>(1)</sup>では、サイトの情報、画像、音声などを使った授業用の教材をパッケージ化し、KCの授業で使用しているハンドアウトやスライドをダウンロードできるようにしている。「アニメ・マンガの日本語」に寄せられる



図1 「KCクリップ」サイト画面

問い合わせの中には、「サイトで使われている画像をダウンロードする方法はないか」、「授業で使いたいの音声ファイルをもらえないか」という、教師からの要望も多々ある。しかし、サイト内の素材すべてを誰もが自由に使えるように提供するというのは難しい。そこで、生の素材ではなく、KCの授業例として教材を提供することで、こういったニーズに応えることにした。その結果、「具体的な教材が提供されているので、自分が授業してみる場合のイメージがわいた」、「サイトを学生に紹介したことはあったが、どこを授業で扱ったらよいかわから

なかった。ヒントにしたい」というような声が聞かれ、元来の「日本語教育での活用を推進する」という意図に照らした情報提供ができていないのではないかと考えている。

### 3.2 ユーザー向けの情報提供

サイトの制作者は、サイトのどこにどんな情報があるのかがわかっているし、こう使えば役に立つだろうという思いがあるのだが、ユーザーにはなかなか伝わらないこともある。「使い方」のページで説明するのが一般的であるが、すべてのユーザーが目を通すとは限らない。そこで、KCでは、ユーザーにとって有益な情報や使い方を、以下のような方法で明示的に伝えようとしている。

「日本語でケアナビ」は、看護や介護の仕事をする人たちを支援する多言語用語集で、主として、わからないことばを調べる、関連することばを調べるなど、辞書的な使い方ができるサイトである。しかし、現場でニーズが高いであろう漢字の学習にも効果的に使うことができる。そこで、漢字学習

のための使い方ガイドを作成し、配布することにした。具体的な場面、サイトの使い方を外国人の看護師、介護福祉士にとっても、彼らの学習をサポートしている周りの日本人スタッフにとってもわかりやすいように、図解したものである。

また、「NIHONGO eな」では、日本語学習に役立つサイトやツールを数多く紹介しているが、サイトを一見しただけでは、どんな紹介記事があるのか、その全てを知ることはできない。そこで、個々の記事の内容がユーザーの目に触れる機会が多いほど、必要な情報がユーザーのもとに届けられるのではと考え、毎日、Twitterを利用した広報を続けている<sup>(2)</sup>。Twit Delay<sup>(3)</sup>という無料のウェブサービスを利用したもので、あらかじめ原稿を入力しておく、こちらが指定した時間にツイートしてくれるというものである。「NIHONGO eな」では、幸いなことに日本語と英語の各記事の最初に要約があるので、

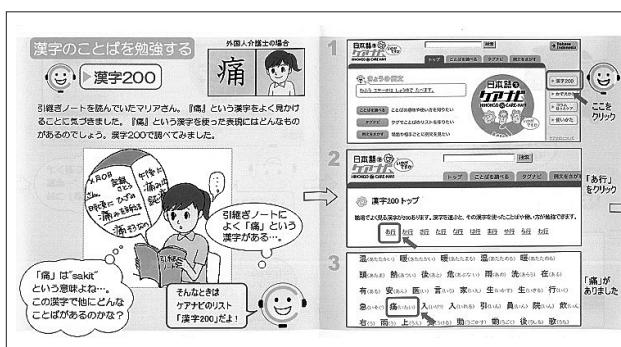


図2 「日本語でケアナビ」使い方ガイド



図3 NIHONGO eなコレクション

これを少し手直しし、各記事を紹介する「NIHONGO eなコレクション」としてTwitterで配信している。1日に1記事、日本語と英語で各1回のツイートを2011年7月1日から開始した。現在の記事数が約250なので、2年間で同じ記事が3回紹介される計算となる。これまでも、ユーザーが気に入った記事をTwitterで広めてくれていたが、KCから積極的にツイートすることで、2011年度のTwitterからの訪問数は2010年度の98.1%増と、ほぼ倍増という結果になった。

## 4. スマートフォンへの対応

### 4.1 スマートフォン用のウェブサイト公開

周知の通り、IT分野の技術革新のスピードは非常に速い。ブラウザのバージョンやプログラムの技術だけでなく、端末機器も大きな変化が生じており、日本だけでなく、世界的にインターネット端末としてのスマートフォンの占める割合が急速に伸びている。「日本語でケアナビ」では、この変化に対応できるように、2012年4月、スマートフォン版ケアナビ (<http://nihongodecarenavi.net/sp>) を公開した。これによって、スマートフォンでも見やすく、利用しやすくなった。

日本語でケアナビは、看護・介護の専門用語だけでなく、ケアの現場のいろいろな状況ですぐに活用してもらえるように、専門的な用語に加えて、利用者や患者との世間話など幅広いコミュニケーションでよく使われる語彙が収録されている。このため、公開当初から携帯電話でも簡単な辞書機能は利用できたが、昨今のスマートフォンの利用の増加を受けて今回の対応となった。

PC向けのサイトをスマートフォンで利用しようとする時、字が小さかったり、操作のボタンが押しにくいなどの問題があったが、スマートフォン版では、PC版とほぼ同じ機能がストレスなく利用できるようになった<sup>(4)</sup>。

2012年4月の公開以来、ケアナビ全体のアクセス数に占めるスマートフォン版の割合は、4月から8月の5ヶ月間の平均で約8%となっており、それなりの需要があったことが確認できる。



図4 スマートフォン版ケアナビ

#### 4.2 スマートフォン利用者に向けた情報発信

スマートフォン版ケアナビだけでなく、日本語教育の分野でもスマートフォン用のウェブサイトやアプリが次々に開発されている。「NIHONGO eな」でも、スマートフォン用のアプリやサイトを紹介する記事を掲載している。現在は3本だけだが、そのうちの「iPhone や iPod touch で日本語の歌詞を見つけよう！」という記事では、公開後すぐに補足情報の投稿が寄せられ、関心の高さが感じられた。

また、「NIHONGO eな」では、各サイトの内容を紹介するだけでなく、どのように利用すれば便利かといった提案も行っている。スマートフォン関連の記事の1つは、PCとは異なり、使う場所と時間を選ばないスマートフォンならではの使い方を紹介する内容のものである。

### 5. まとめ

最初に述べたように、ウェブサイトは公開がゴールではない。公開後の継続的な対応として、本稿では以下の3つの側面を取り上げた。まず、サイトの魅力を増し、信頼して使ってもらうための継続的なコンテンツの管理。次に、使ってもらうための広報。特に、授業で利用するなど少し工夫が必要な使い方については、パッケージ化するなど、伝え方にも工夫が必要となる。最後に IT 技術の変化への対応については、対応できる部分とできない部分があると考えられるが、昨今の技術革新のスピードの速さを考えると、絶えず関心を向け続ける必要がある。

このような公開後の継続的なケアは、実はウェブサイトだから可能なものでもある。例えば、書籍の教材と比較すると想像しやすい。書籍の場合も出版後の修正や改訂は可能であるが、継続的に回数を分けて行うことは現実的ではなく、在庫管理の問題も考慮しなければならない。それに、初めから継続的に内容を更新することがわかっているサイトであれば、更新作業が簡便なように設計しておくことで、公開後のケアもスムーズに行うことができる。「NIHONGO eな」がこのように頻繁に更新できるのも、こうした設計によるものである。

最後に、KCでこのような継続的なケアが可能である理由の一つに、開発、運営を担当するのが、個人ではなく組織化された体制であることがあげられる。現在の「日本語でケアナビ」や「アニメ・マンガの日本語」の担当者は、ウェブサイトを立ち上げた人物とは異なり、それぞれ、業務を引き継いだ後にコンテンツや機能を増やしたり、対応言語を増やしたりしている。大学等の機関が運営するウェブサイトでも、開発者が担当を離れると消えてしまったり、更新が途絶えてしまったりする場合があることを考えると、体制の継続性も、信頼され、活用され、状況に対応できるウェブサイトを維持していく点において重要であると考えられる。そして、こういった体制が上手く機能するためには、業務を記録し、情報を共有し、ノウハウや経験を上手く伝えることにも留意することが重要である。

〔注〕

- <sup>(1)</sup> 「アニメ・マンガの日本語 KC での授業例」 <<http://jfk.jp/clip/anime/lesson.html>>
- <sup>(2)</sup> NIHONGO e なコレクションを配信している Twitter のアカウントは@JFKansai である。
- <sup>(3)</sup> 「Twit Delay」 <<http://twitdelay.net/>> 本サービスは、Twitter をはじめとするインターネットのサービスを利用して日本語学習に関連する情報を発信しておられる村上吉文上級専門家（国際交流基金カイロ日本文化センター）にご教示いただいた。
- <sup>(4)</sup> スマートフォン版ケアナビの詳しい情報については「こちら日本語でケアナビ開発室」を参照のこと。  
<<http://nihongodecarenavi.net/blog/>>