

多言語対応と「やさしい日本語」 ～「やさしい日本語」は日本語か外国語か～

佐藤和之（弘前大学）

外国人住民と訪日外国人の安全と安心を担保することば

災害が起きると、自治体やマスコミから地域住民に向けた災害状況や避難情報が伝えられる。一方で地域には、日本人だけでなく、外国人住民やいろいろな国からの観光客もいる。これまで起きた大きな災害のとき、日本にいた外国人たちは「地震のあと、情報は盛んに流されたが、日本語ばかりでどうすればよいのかわからなかった」と話す。日本語の災害情報や避難情報を理解できない外国人は、地震による物理的な被害に加え、情報からも遮断され、幾重にも被災した。2015年秋の茨城県常総市での洪水被害や、本年4月の熊本県、大分県での大地震でも状況は同じだった。

日本政府は、2020年の訪日外国人観光客数を2015年の倍にしたいという。そうであるなら、外国人観光客を多く迎えてきた熊本や大分で、外国人観光客への情報伝達や被災地外への誘導が適切に行われ得なかった現実を元に、行政は喫緊課題として災害発生時に外国人の身の安全を担保することばを用意する必要がある。

きょうのシンポジウムでは、このことについて、熊本、大分での地震から学べることに言い及ぶ。ところでJR九州は、新幹線内での多言語放送や駅構内の多言語表記を国内のどの鉄道会社よりも積極的に進めてきた。しかし大地震に際し、多言語で運行状況を伝えたり、列車内での状況説明を外国語で放送することができなかった。英語であってさえ十分な案内は不可能だった。

インバウンド用の外国語とフェイルセーフとしての外国語

ここで考えるべきは、外国語対応が不備だったから行政や公共交通に携わる人たちは複数の外国語で対応できるような能力を身につけるということではない。それが非現実的なのはいうまでもない。学ぶべきは、危機管理やロジスティックのための言語はインバウンド(inbound)対応の外国語とは別に担保されるべきで、フェイルセーフ(fail safe)として機能する言語を準備するということである。

さて、日本語に不慣れな外国人へ情報を伝えるには、彼らの母語に依るのが最も効果的である。母語といっても彼らのことばは様々な一方、災害時に伝えねばならない情報はつぎつぎと生じ、瞬時に変わっていく。それらを多言語で伝えることはできない。時間的余裕も人的資源もないからである。さらに生活に密着した緊急性の高い情報を伝える人たちは、自治体や消防、ボランティア団体、町内会の世話役といった、必ずしも外国語でのコミュニケーションに長けた人たちではないという事情もある。

また災害発生時に命を守る情報を伝える表現は、外国人にわかりやすく、かつ情報を伝える側にとっても、正確、的確、かつ迅速に作れるものでなければならない。このことに対処すべく考えられたのが「やさしい日本語」である。緊急性の高い情報を簡潔にし、日本に住む外国人が理解できる日本語で伝える。

おおむね2000の語を12の規則にそって伝える表現で、行政やコミュニティFMが導入を進めている。2016年4月末の活用数は、国や47都道府県を合わせ605例であった。1) 大規模災害下を生き延びる情報を保障する。2) 多言語支援を妨げない。3) 誤訳が少なく迅速な多言語化への元

文となる。4) リアルタイムで行政が外国人住民に情報を伝えられる。5) 日本人への情報伝達を補完する。6) 外国人住民に地域復興の力となってもらえる、ことばである。

理解しやすい表現のしかた

外国籍住民の多い自治体が、災害時の情報を彼ら用にして伝えることは行政として、また人道上も当然である。多言語での伝達が可能なら、それに超したことはない。しかし先に記したように、そのこととフェイルセーフとしての「やさしい日本語」による伝達手段を整備しておくことは別の責務である。





災害が起きると情報量は増え、それに伴い文は長く複雑になる。「やさしい日本語」では、この難解になる表現を避けるため、一文の長さをひらがなで書いたとして24文字以内にする。長くても30文字以内とした。そうすることで文は簡潔になり、漢字圏の外国人にも非漢字圏の外国人にも確実に伝わるようになる。さらに日本に来て1年以上の外国人であれば80%以上が理解できることを実験により検証した。このような、理解率が80%以上になる「やさしい日本語」の文法規則を12決めた。たとえば即時性が求められる津波からの避難指示は次のような表現にして知らせる。

津波が 来るかもしれません。
 津波は 海から 来る 高い 波の ことです
 海や 川の 近くへ 行かないで ください
 津波は 何回も きます

また、避難先での安全は次のような掲示で知らせる。

- 外国人居住者の目をひくように、見出し語だけは居住者の多い言語で書き込みます

- 見出し語は目立つように、大きく太く書きます
- 見出し語は動作を表すことばにします
- 絵は重要な要素だけを描きます
必要に応じてイメージを限定する語を添えます
- 詳細な情報を載せるときは、行動を指示することばを添えます

| ● 注意 Attention 주의 Atención | 注意 Attention 주의 Atención |
|---|--|
| <p>● <small>ちゅうい</small> 注意して ください</p>  <p>長い時間 <small>おんがく</small> 座っていると 血が <small>ちま</small> 流れにくく なります 急に <small>いきなり</small> 死ぬことが あります</p> <p><small>(作った 日)</small> 年 月 日 <small>(作った ところ)</small> 66-</p> <p><small>作成 弘前大学人文学部社会言語学研究室、弘前大学国際公衆衛生学教室</small></p> | <p>すること</p> <p>血が <small>ちま</small> 流れるように 1. 2. 3. のことを して ください</p> <p>1. 水を <small>みづ</small> 飲んで ください <small>1日に 1リットルから 2リットル 飲んで ください</small></p>  <p>2. ときどき <small>て</small> 手や <small>あし</small> 足を <small>あか</small> 動かして ください</p>  <p>3. ときどき <small>あし</small> 足を <small>あか</small> マッサージして ください</p>  <p><small>(作った 日)</small> 年 月 日 <small>(作った ところ)</small> 66-</p> |

- 情報の出所と掲載日を明記します。年月日を使います。〇〇/〇〇/〇〇表記にしないでください。

この表現方法でなにより重要なのは「やさしい日本語」での災害情報や避難情報の発信とその体制作りは、外国人だけでなく日本人にも効果があるということである。外国人住民が少ない自治体では、そのためだけに人員を割くことはできないし、外国人ボランティアの支援が入ることも期待できない。彼らを救おうとすれば、必然的に地域の負担は大きくなる。しかし「やさしい日本語」での情報なら、外国人だけでなく日本人住民にも確実に伝わる。この利点はとても大きい。

外国人住民は災害時援護者になる

日本への外国人観光客は毎年増えている、ひとたび災害が起きると訪日外国人も巻き込まれてしまう。災害が起きたとき「やさしい日本語」で情報を迅速に伝えられたら、外国人住民は行政からの情報を的確に理解できるようになる。さらに日本に住む彼らは日本語を理解できない外国人観光客のインターフェースとなり、行政の自由がきかない72時間の頼れるボランティアになってくれる。そのとき外国人住民はもはや災害時要援護者でなく、日本人を含む要援護者にとっての心強い援護者となる。そういう仕組みをフェイルセーフとして持つべきなのは言をまたない。

(さとうかずゆき・社会言語学)

「やさしい日本語」についての資源情報

- 「やさしい日本語」についてより詳しく知りたいとき
弘前大学人文学部社会言語学研究室・減災のための「やさしい日本語」研究会
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ3mokuji.htm>
- 「やさしい日本語」にする12の規則を知りたいとき
『増補版「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-gaidorain.pdf>
- 「やさしい日本語」文の作り方を知りたいとき
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-pdf/1-annbunn/zouho35-46EJtukurikata.pdf>
- 「やさしい日本語」を独学で作れるようになりたいとき
「Eラーニング版 わかる！伝わる！はじめての『やさしい日本語』」
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/e-learningtop.html>
- 外国人住民や外国人児童へ緊急連絡したいとき
さくさく作成！「やさしい日本語」を使った緊急連絡のための案文集
～災害時における学校や自治体からのお知らせ編～
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/sakusaku.html>
- 「やさしい日本語」の具体例を体系的に入手したいとき
『増補版 災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル』
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-top.html>

■ 防災無線や広報車、コミュニティ FM などでの放送に使う案文を知りたいとき

○ 放送用 時系列案文

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-pdf/1-annbunn/zouho-hosokuanbun-jikeiretu.pdf>

○ 放送用 情報内容別案文

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-pdf/1-annbunn/zouho-hosokuanbun-naiyou.pdf>

○ 外国人にも日本人にも伝わる「やさしい日本語」放送文のスピード

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/onnseikennsyoukekka-bunki.html>

■ 「やさしい日本語」を使った掲示物の具体例について知りたいとき

○ ポスターやビラを使う

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/poser-ikkatubanngounasi.pdf>

○ 新しくポスターやビラを作る

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/zouhomanual-pdf/2-keizibutu/151-184poster-tukuru.pdf>

■ 周囲に説明するためのパンフレットが欲しいとき

パンフレット・「やさしい日本語」が外国人被災者の命を救います。

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ejppamphlet2.pdf>

■ やさしい日本語化支援システム (YAsashii Nihongo SIen System) ソフトが欲しいとき

東北大学 大学院工学研究科 通信工学専攻 伊藤彰則研究室

<http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>

■ 「やさしい日本語」についてのその他資料や情報が欲しいとき

弘前大学人文学部社会言語学研究室サイトマップ

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/sitemap.htm>

佐藤和之

弘前大学大学院教授。地域社会研究科で地域言語行動論を担当。

社会の構成員が混在化する地域の言語変容研究を専門とし、「やさしい日本語」研究はその一環。地域社会に迎えたさまざまな国からの住民を情報弱者にしないための減災研究に取り組む。2000年に「やさしい日本語」研究で消防庁長官賞と村尾学術奨励賞（神戸に貢献のあった研究に与えられる賞）を受賞。「やさしい日本語」に関わる2016年上期の主要論文は以下の通り。

- ・ 外国人被災者の心の負担を軽減する『やさしい日本語』であるために『わかりやすい日本語』(2016)
- ・ 外国人住民のための「やさしい日本語」～1.17、10.23、3.11の教訓を南海トラフ地震・首都直下地震に活かす～『マッセ OSAKA 研究紀要』19(2016)
- ・ 災害下の外国人住民に情報を迅速に伝える「やさしい日本語」『ガバナンス』182(2016)
- ・ 外国人被災者に情報を伝える「やさしい日本語」表現 ～ プラグマティック文法研究試論 ～ 『日本語学会発表予稿集』(2016)