

外国人への災害時情報伝達における 「わかりやすさ」とその問題点

植木正裕

国立国語研究所

1 はじめに

日本に住む外国人の数は 2004 年末で 197 万 3747 人(総人口の 1.55%) となり、10 年で 45.8% も増加している [7]。このため、自治体などでの言語サービスの充実が望まれており、外国語での対応(情報提供、相談窓口、翻訳・通訳、など)も広く行われるようになってきた。しかし、英語・韓国語・中国語・ポルトガル語・タガログ語などの主要な言語に限られるため、すべての在日外国人に対応できるわけではない。また、各地域の国際交流協会などから多言語で情報が発信されても、実際に担当窓口に行ってみると日本語以外は使えないという問題も報告されている [1]。

さらに、1995 年に起こった阪神淡路大震災の際には、翻訳や通訳のための人手や時間の問題から、外国人被災者に配慮した情報伝達が十分に行えないという問題も起こった。これらを背景に、阪神淡路大震災以降、「日本語を母語としない人々のための緊急時言語対策に関する研究(略称：緊急時言語対策)」が行われるようになった [4]。大規模災害などの緊急時に、共通言語としての日本語でわかりやすく伝えることを目標に、「やさしい日本語」によるマニュアル [6, 5] の整備などが行われている。また、平常時の情報伝達でも、外国語による情報と互いに補い合うものとして「やさしい日本語」が使用される例も見られるようになってきた [3]。

2 「やさしい日本語」

「やさしい日本語」では、わかりやすく伝えるために主に次のような方策を提案している [8]。

1. 構文

- 一文を短かくする
- 連体修飾は避ける
- 文末表現は簡単にする
- 二重否定は避ける

2. 語彙

- やさしい語彙に置き換える
- 震災との関連の強い語(余震、給水車、など)は言い換え表現と併用する
- カタカナ語は避ける

3. 視覚情報

- ひらがなでルビをつける

これらの方策は、近年盛んな言い換え研究と共通する部分も多く、言い換え表現が自動生成可能なものも多い。

しかし、「火の元を確認してください」のような例では、「火の元」「火の元を確認する」を簡単な表現に言い換えるのが難しい。特に、地震の経験がない外国人の場合、「火の元」(あるいはその言い換え表現)ということばの意味が理解できたとしても、具体的に何をしたらいいのかわからないこともある。そのため、できるかぎり同じ意味で難易度を下げるだけでなく、内容を具体的にすることでわかりやすくする(実際に行動に結びつくような理解ができるようにする)という方策も考えられている。

たとえば図 1 の例では、「清潔」から「きれい」への言い換えでは難易度だけが下がり、「清潔にする」から「拭く」では具体性だけが上がり、「清潔にする」から「洗う」では難易度が下がり具体性が上がっている、と考える。

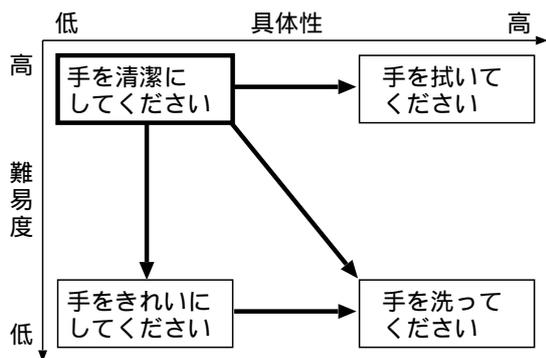


図 1: 難易度と具体性

「火の元」の例も、難易度と具体性の両面から手当てをすれば、「ガスやストーブの火を消してください」のような言い換えが可能になる。

現在は、「減災のための『やさしい日本語』研究会」を中心に、「やさしい日本語」の有効性の検証が行われ、一定の成果を上げてきているが、現実の使用場面で起こりそうなさまざまな問題点も見えてきている。

3 「やさしい日本語」の問題点

3.1 「やさしさ」の基準

「やさしい日本語」にする方策のひとつとして「やさしい語彙に置き換える」が挙げられているが、「やさしさ」の基準は明確ではない。外国人を対象としていることから、現在は日本語能力試験の出題基準¹[2]の3~4級(1500語)を目安として難易度の判定を行っている²。

しかし、日本語能力試験出題基準は、多義語の扱いが不十分であるため、一見難易度が下がったように見えても、実際にはまったく違う意味に受け取られてしまうこともある。

たとえば「かける」は、「眼鏡をかける」「電話をかける」が4級、「壁に絵を掛ける」「いすに腰をかける」「親に心配をかける」が3級と、語義ご

¹本来は名称の通り試験の出題基準にすぎないが、現在は出題基準を基に教材が作られることが多く、学習すべき項目(漢字・語彙)と捉えられているように思われる。

²出題基準の級別判定にはリーディングチュウ太[9]が用いられている。

とに級が明示されている。それに対して「とる(取る)」の場合には語義の情報が何も付与されていない。「野菜をとる(摂取する)」「新聞をとる(定期講読する)」「場所をとる(塞ぐ)」などは、日本語能力試験の語彙レベルだけを考えれば括弧内の表現に比べて「とる」の方が難易度は下がっている³ように見える。しかし、日本語能力試験3級レベルの外国人が「とる」の意味として知っているのは「手に持つ」であるため、「野菜」「新聞」のような具体物がラゲに入っている場合、「とる」は「手に持つ」の意味だと誤解される可能性が高い。「摂取」と「とる(摂る・取る)」は意味的にはほぼ等しいが、対応する語の少ない「食べる」の方が、多少意味が違ったとしても必要な内容を伝えられる。(図2)

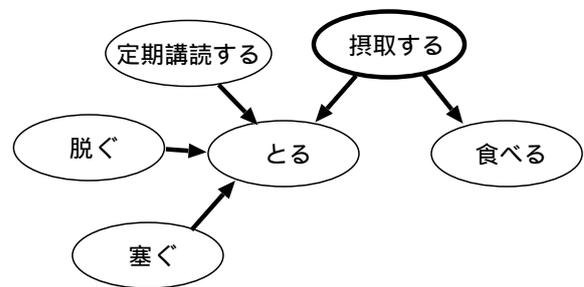


図 2: 対応する語の数とわかりやすさ

一般的に、漢語動詞よりも和語動詞の方がやさしいことが多いが、書き手・話し手が意図した通りの内容が正確に伝わるかどうかという点では、多義語であることの多い和語動詞は必ずしもいいとはかぎらない。

3.2 「やさしさ」のバランス

「手を清潔にしてください」「手を拭いてください」のように、難易度の高い語⁴が含まれている場合、理解可能な語(この例では「手」)だけから内容を推測しようとする傾向が見られる。行為を具体化することでわかりやすくしようとした場合にこのような問題が生じる。難易度の高い語が

³摂取：級外、定期：2級、講読：1級、塞ぐ：2級

⁴「清潔」「拭く」が2級、それ以外はすべて4級

混ざっていると、その語より後の部分の情報を取りこぼす(「手を触れないでください」の「ないで」に気づかない、など)こともある。

結果的に正しい推測ができる場合もあるが、内容を具体化する場合には、全体の難易度をきちんとコントロールすることが望ましい。

3.3 具体化による選択肢の制限

やさしい語への置き換え(だけ)ではなく、内容の具体化が必要とされるかどうかは、発話の意図と関連づけて考えることができる。

A. 情報伝達

1. 過去・現在の情報
(例:「停電しています」)
2. 未来の情報
(例:「 時に給水車が来ます」)

B. 行為要求

1. 実行指示
(例:「小学校に避難してください」)
2. 禁止
(例:「火気厳禁」)

具体化が必要になるのは「B. 行為要求」の場合であることが多い。「火の元を確認してください」はB.1. に該当する。ここでさらに、「火の元を確認してください」と、行為を具体的に示した「ガスやストーブの火を消してください」を比べてみると、次のような分類ができる。

1. 行為の結果を要求するタイプ
(手段は問わない)
2. 行為の手段を要求するタイプ
(結果として期待されていることは不明確)

行為を具体化するというのはタイプ1をタイプ2に言い換えることに相当する。タイプ2では行為の結果どうなることが期待されているのが不明確になることが多く、その結果、具体的な行為を表す語(たとえば、「消す」「拭く」「洗う」など)がわからなかった場合、ほかの選択肢がないために何も実行できないという例が見られた。「やさしい日本語」の検証実験でも、「手を清潔にして

ください」と「手を拭いてください」では結果にほとんど差が見られなかった。

3.4 具体化による内容の欠落

さらに、行為を具体化することで、伝達内容の一部が失なわれることもある。たとえば、「火の元を確認してください」は具体的な行為として次の2つを要求している。

1. 今ついている火を消す
2. 今ついていなくても、ガスの元栓が閉まっているか確かめる(開いていれば閉める)

しかし「ガスやストーブの火を消してください」になると2の内容は伝えられなくなる。両方の内容を伝えるためには、「ガスの匂いはしませんか」「ガスを止めてください」などもあわせて伝え、必要な情報がすべて伝わるようにする必要がある。

また、「避難路を確保してください」を「ドアを開けてください」と言い換えた場合、「避難できるように」という目的が抜け落ちてしまう。ドアを開ける目的がわからないために、結局は何も行動できないという結果になってしまうこともある。

内容を具体化するには、これらの点を十分に考慮する必要がある。

4 まとめ

災害時の情報伝達においては、伝達された情報が何らかの行動に結びつくことが多い。しかし、言語形式の面だけに注目してわかりやすい日本語を考えていくと、期待された行動ができない、何も行動が起こせないなどの問題を引き起こすことがわかってきた。

難易度が低いというだけでなく、意図を理解し納得できるということとのバランスがとれてはじめて、本当にわかりやすい日本語になるのではないと思われる。

5 今後の課題

- 語選択の基準となるデータの整備
言い換え可能な表現対とその間の難易度の関

係だけでなく、語義数・同音異義語数などを基に、使用すると誤解を受ける度合なども評価できるデータの整備が必要である。

- わかりやすい日本語作成支援システム
災害時に多くの人がわかりやすい日本語を使えるにするためには、日頃の訓練がある程度必要になる。そのためには、わかりやすい日本語に自動で言い換えるシステムだけでなく、わかりにくい箇所を指摘する形での作成支援システムも有用であると思われる。わかりにくい箇所を指摘されながら訓練することで、母語話者だからこそ気づきにくい問題への意識が高まり、災害時でコンピュータの支援が受けられない場合でも対処が可能になると思われる。

参考文献

- [1] 外国人地震情報センター（編）. 阪神大震災と外国人―「多文化共生社会」の現状と可能性. 明石書店, 1996.
- [2] 国際交流基金, 日本国際教育協会（編）. 日本語能力試験 出題基準【改訂版】. 凡人社, 2002.
- [3] 埼玉県国際課. 埼玉県 暮らしのガイド (やさしい日本語版). <http://www.pref.saitama.lg.jp/A02/BQ00/jguide.htm> (2006.2.6).
- [4] 真田信治. 「緊急時言語対策」の研究について. 月刊言語, Vol. 25, No. 1, pp. 94-99, 1996.
- [5] 仙台国際交流協会. 多言語防災マニュアル「地震」 (やさしい日本語). http://www.sira.or.jp/japanese2/e_manual/ej_2.html (2006.2.6).
- [6] 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. 新版・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, 2005. <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html> (2006.2.6).
- [7] 法務省入国管理局. 平成16年末現在における外国人登録者統計について (概要). <http://www.moj.go.jp/PRESS/050617-1/050617-1.html> (2006.2.6).
- [8] 松田陽子. 外国人のための災害時の日本語. 月刊言語, Vol. 28, No. 8, pp. 42-51, 1999.
- [9] 川村よし子. 日本語読解学習支援システム リーディング チュウ太. <http://language.tiu.ac.jp/> (2006.2.6).