

外国人に対する災害時の 『やさしい日本語』による情報伝達

大東文化大学外国語学部日本語学科 前田 理佳子

MAEDA Rikako

■ 「やさしい日本語」研究の始まりから今日まで

1995年1月の阪神淡路大震災以来、日本語に不慣れな被災者を情報弱者にしないための研究と実践が各地でさまざまな展開を見せました。その一つに、減災のための「やさしい日本語」研究があります。日本語に精通していない被災者に正確な情報を迅速に日本語で伝えるための方法を追求し、具体的な提案をすることがこの研究の目的でした。

以下は「やさしい日本語」の例です。

今日、朝、5時46分、兵庫、大阪などで、大きい地震がありました。神戸は震度6でした。地震の強さは震度6でした。

気象庁からお知らせがありました。余震があるかもしれません。また地震があるかもしれません。気をつけてください。地震で壊れた建物の近くに行かないでください。

原文は1995年1月17日の7時のNHKニュースで、次の通りです。

けさ5時46分ごろ、兵庫県の淡路島付近を震源とするマグニチュード7.2の直下型の大きな地震があり、神戸と洲本で震度6を記録するなど、近畿地方を中心に広い範囲で強い揺れに見舞われました。

気象庁では、今後もしばらく余震が続くうえ、やや規模の大きな余震が起きるおそれもあるとして、地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物には近づかないようにするなど、余震に対して十分注意してほしいと呼びかけています。

研究会が行った実験で、原文のままのニュースの場合、日本での生活歴が1年程度の外国人の理解率は27%だったのに対して、この「やさしい日本語」だと91%でした。この「やさしい日本語」表現は、日本語能力試験旧3級で出題される範囲の日本語を聞いたり読んだりできる人が理解しやすいように構文や単語に制約を与えています。日本語を使って日本での日常生活を送っており、移動や買い物など比較的単純な場面で必要になる日本語には慣れているといった人なら、この「やさしい日本語」が理解できます。

テレビ・ラジオのニュース報道には特有の構文があり、それは日本語に不慣れな人

にとって正確な理解の妨げになりやすいものです。また、災害等の緊急時には、平時には触れることの少ない特有の用語も多くなり、日本での生活歴が短く地震等の災害自体についての知識や経験が少ない人の場合は特に理解が困難になります。しかし、上の「やさしい日本語」のように、一文を短くして複雑な構文を避け、用語を絞るといった工夫をするだけで、理解できる人は格段に増えます。全体の情報量は減っていますが、次に自分が起こすべき行動が何かを適切に判断するために必要な要素は損なわれていません。「震度」「余震」といった災害用語は、当面何度も触れざるをえないだけでなく、自分の今後の行動に関して判断する上で重要です。仮に初めて聞いたときにわからなくても、覚えておいたほうがよいものです。「震度」「余震」という用語が出てきた文の直後には、説明を兼ねて言い換えた文を添えてありますが、これはこの用語に初めて触れた人でも意味を理解して、何度か聞くうちに覚えておけるようになることを期待したものです。

場合によっては、下の例のように、避難等の具体的な行動を促すために情報の配列を大きく変えたり、次の行動に結びつけるための表現を積極的に加えるのが有効です。

ガスに火がついたら、大変です。
ガスが出ているかもしれません。
ガスの元栓を閉めてください。
家のガスを止めて下さい。
そして、窓を開けてください。
危ないですから、タバコを吸わないでください。
電気のスイッチにさわらないでください。

原文の NHK ニュースは次のとおりです。

避難していた住民たちが自宅に帰宅し、充満していたガスに気づかず、夕食の準備や暖房のスイッチを入れ、新たな出火が起きているという情報があり、消防ではガス漏れにも十分気をつけるよう、呼びかけています。

1995年3月に数人の言語研究者を中心に始まったこの「やさしい日本語」研究には、その後消防を含む地域の行政サービススタッフ、コミュニティ FM スタッフ、医師らが加わって、ともに減災のための「やさしい日本語」の望ましい姿を追求することになりました。研究会は、行政や NGO 等に向けて具体的な提案をしてきましたが、2004年10月の中越地震、そして2011年3月11日の東日本大震災では、メンバーが関係団体と協力して情報提供の実務の一端を担いました。弘前大学人文学部社会言語学研究室が中心になって行った東日本大震災での活動の詳細が同研究室の Web サイトに報告されており、「やさしい日本語」の実例もアーカイブされています（注）。

同サイトには「やさしい日本語」表現を自分で工夫するための方法を記したページや、研究会メンバーの工学研究者が制作した「やさしい日本語」文作成支援ソフト「や

んしす」がダウンロードできるページもあります。先に挙げた「やさしい日本語」表現は、放送原稿として構成されています。読み上げの速度、ポーズの置き方によって理解のしやすさは変わります。同サイトには掲示物をつくる際の留意点とポスターの実例もストックされています。限られた放送時間や紙幅に制約がある中でより多くの人に理解してもらえるようにするためには、それぞれの媒体に特有の留意点があります。音声による表現と文字や記号、イラストによる表現それぞれの特性を生かして、これらを適切に組み合わせることで、発災直後から72時間程度までの情報回路を確保することをめざしています。

■災害時の多言語情報の役割・「やさしい日本語」の役割

日本語に不慣れな人々にとって、災害時に母語（または母語以外に精通した言語）での緊急情報が有益であることは間違いありません。日常の生活を日本語で支障なく過ごしている人でも、突然の大災害などでは極度の緊張と不安のためにふだんの日本語の力が一時的に発揮できなくなることもあります。また、発災後数日経ってから必要になってくる諸手続きその他の複雑な内容をもつ情報を受け取る際や、メンタル面でのケアにおいては、母語が重要な役割を果たすことは明らかです。緊急時の母語対応はどこまでも追求すべき重要な課題です。阪神淡路大震災と中越地震の際は、通訳・翻訳を担う人材が現地で組織的に活動を始めるまでにほぼ3日を要したのに対して、東日本大震災においては、発災直後の夕方に多言語情報サイトが開設されるなど、迅速な対応がなされました。IT技術の進展・普及と外国人支援関係者の努力が結びついて、被災地の外からの情報支援体制がこの十数年の間にめざましい発展を遂げたことを実感できます。

しかし、一方、緊急対応が必要な人々の母語すべて、あるいは精通した言語のすべてを網羅した多言語情報を期待するのは難しいのも事実です。すべての人に平等に情報が行き渡ることを目指すべきなのは確かですが、多言語化には進めても進めても同時にマイノリティを生み続けるというジレンマがあります。また、災害は一つ一つ違った顔を見せるものであり、かつまたそれが刻々と変化していきます。被災者にとって重要なのは、ローカルで細やかな情報を即座に確実に受け取り、重大な被害を減らすことです。地名や時刻などを嵌め込みさえすればそのまま使えるように定型化してあらかじめ準備しておける情報であれば、多言語化が可能な部分が少なくありませんが、そういった備えを万全にしていたとしても、被災者にとって最も重要な情報がそれで伝えられるとは限りません。しかし、ローカルで伝達に即時性が要求される情報を瞬時に多言語化する体制を構築するのは困難を極めます。多言語情報支援を行うためには通訳翻訳を担う人材を被災地の外で確保する必要が生じる場合がほとんどですが、特にIT通信網に依存して発着信が行われる場合、通信機器の物理的なダメージ、停電などの影響によって、被災地との通信が途絶すると機能しなくなることも覚悟しなければなりません。

「やさしい日本語」による情報は、こういった多言語情報の限界を全て超えられる

わけではなく、多言語情報の代替物ともなりえません。が、それをふまえた上で、多言語情報を補完する役割を担うものとして位置づける必要があります。日本語の表現を工夫するだけで情報を受け取れる人が増えることを忘れることはできません。また、多言語情報と併せて初めから「やさしい日本語」での情報発信がなされるのがよいのは言うまでもありませんが、一般の日本語での情報しかない場面では、日本語に不慣れな人にその情報を媒介する役割を担うことができます。多言語情報が届かない場での情報伝達とコミュニケーションを促進しうるのです。

東日本大震災で研究会メンバーが行った活動の一つが、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会による多言語情報 Web サイトの「やさしい日本語」分の原稿作成でした。津波で通信機器を失ったり、停電でコンピュータが使えなかった被災者が多かった今回の震災では、Web サイトを直接閲覧できない被災者にいかに情報を届けるかが問題でした。そんな中、ある支援者から寄せられたフィードバックの中に、携帯電話の通話のみができる人に対して、サイトの文章を電話口で読み上げるというかたちで情報を届けていたというのがありました。サイト上の「やさしい日本語」表現を用いつつ、媒介者は相手の反応に応じて適宜読み上げのスピードを調整したり繰り返しを加えたりして工夫したはずです。情報の発信元となるのではなくても、「やさしい日本語」の使い手として媒介をする場面があったのだろうと想像できます。

私の身近な学生からは、こんな体験談を聞きました。電車が止まった東京で帰宅困難となり避難所で過ごしていた際、ある同年配の女性が非常に不安そうだったのを気にかけて他の人がしきりに話しかけてはみるものの、なかなか会話が成り立たずにいる場面に出くわしたそうです。相手が留学生なののがわかり、その学生が日本語から日本語への通訳を試みたところ、なんとかふたりの会話を成立させ、買い物の手伝いもできた、とのことでした。学生はこの体験を「やさしい日本語」を知っていたことが役に立った、と表現していました。

不特定多数に向けた放送や掲示では、限られた時間や紙幅の中で少しでも多くの人に理解してもらいやすいように、情報構造、構文、用語に明確な基準を設ける必要があります。ここでは、いわば「最大公約数」的な「やさしさ」を追求することになります。ただ、「やさしい日本語」の発想の根本は、相手に伝わる表現を模索して相手に合わせて自分の日本語を調整することにあります。上の2つの例は、一対一あるいは日本語に不慣れな人を含むごく少数の間での対話の中で、その場にふさわしい基準をお互いに探り当てる努力をするという場面であったと考えられます。「やさしい日本語」の発想をそれぞれの具体的な場面をかたちにしたと言えるでしょう。

「やさしい日本語」の利点はもうひとつあります。日本語しか使わない人々が多言語情報が提供されているのに接した場合、その情報を必要とする人が身近にいることを認識できても、日本語に不慣れな人々と何をどこまで共有できているのか確かめることができません。一般の日本語が理解できる人であれば当然「やさしい日本語」も理解できますから、「やさしい日本語」に接した人々は共有できている情報の内容を確実に把握できます。それによって、日本語に不慣れな人との間に日本語でのコミュニケーションの回路があることをお互いに認識できます。この認識は日本語に不慣れな

人と日本語しか使わない人双方がお互いの不安を軽くできるはずです。

■ 「やさしい日本語」の使い手が育つ場

では、こういった人が「やさしい日本語」の使い手になりうるのでしょうか。

緊急時に不特定多数に向けた情報を「やさしい日本語」で迅速かつ正確に発信しようとするならば、日本語を学ぶ人の学習のプロセスや日本語の構造を熟知した専門家が関わるのが安心です。しかし、現状では災害の状況その他によって、必ずしも専門家がその任に当たれるとは限りません。可能な限り専門家を確保すること、あるいは「やさしい日本語」による発信を業務として担う人材を育成していくことが望まれます。また、不特定多数に向けた発信以外にも、前述のような災害時の共助の場面で「やさしい日本語」が果たしうる役割があります。

大学内での共助における有望な使い手としてまず挙げるべきは留学生です。日本語学習を経験した留学生で、母語が同じではないのにもかかわらず留学生ネットワークのキーパーソンとなっているような学生は、留学生どうしの共通語としての日本語を使っています。

私の身近な学生が試みたような「日本語と日本語の通訳」がなされる場面は、留学生とのコミュニケーションの場には頻々と生まれます。この学生は日頃から留学生との接触が多く、それを通して自分の日本語を調整する方法を学びとりつつあるのだと考えられます。こういった機会に恵まれやすいのは日本語教育を専攻する学生です。卒業後に直接日本語教育に携わる人はごくわずかであっても、日本語教育マインドをもって社会人となっていく人々が少しずつ増えていることは確かです。また、日本語教育を専門に学んだのではなくても、外国語に堪能でなくとも、方向付けを得る機会があれば、例えば留学生のホームステイの受け入れなどを通して一般の人々が留学生との日本語でのコミュニケーションを深めていく場合も少なくありません。

留学生と日本語によるコミュニケーションを試みる人は、相手に合わせた調整をする経験を積んで自分の日本語の幅を広げ、自分の日本語に「やさしい日本語」という新しいスタイルを開拓し加えていく機会を得ます。自分の日本語に制約を課すことで逆に自分の日本語を豊かにしているとも言えます。留学生のチュートリアル場面やボランティアが運営する地域の日本語教室が、相互学習の場であると言われるゆえんの一つはここにあります。留学生と留学生をとりまく多くの人々が、コミュニケーションの積み重ねを通して「やさしい日本語」の発想を自分のものにし、「やさしい日本語」の使い手として育っていくことを期待したいと思います。

注) 弘前大学人文学部社会言語学研究室「やさしい日本語とは」

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm> (2013.2.18 アクセス)