

大地震発生時における「やさしい日本語」の可能性と限界  
—外国人住民へのフロー情報伝達に関する意識調査分析から—

22MD0020 新井 美羽

## 研究の目的と方法

本研究の目的は、大地震発生時の外国人に向けた情報提供の場面で使われる「やさしい日本語」の可能性と限界を明らかにすることである。外国人が増加傾向にあり多文化共生が求められる日本では、外国人も含めた全ての人にどのように情報を伝えるかを検討しなければならなくなった。特に地震をはじめとする自然災害の情報は人命に関わるため、他のどのような情報よりも適切に伝える必要がある。そこで先行研究では、「やさしい日本語」という“easy”で“kind”な日本語が外国人住民に災害情報を伝える手段として有意義だと捉えられてきた。しかしながら、外国人住民と日本人の間の情報格差は大きく、情報がうまく伝達されないということもある。どのようなときにでも「やさしい日本語」が通用するとは限らず、「やさしい日本語」さえ使えば人々の命を守る情報伝達ができるとは言いがたい現状がある。そもそも「やさしい日本語」が有効なものであっても、認知度や使用頻度の低さから上手く機能していないかもしれない。以上より、災害時の情報伝達場面における「やさしい日本語」の可能性と限界を追求すべきだと考えた。

研究の方法としては、文献検討と聞き取り調査を行った。文献検討では、主に「やさしい日本語」の歴史と発展、先行研究での評価、防災や災害情報との関わりを調査した。聞き取り調査としては「災害時の情報伝達に関するアンケート調査」を行った。大地震の発生を想定した事例に関する質問と回答者の属性がわかる質問を用意し、匿名で回答を求めた。回答方法は選択式と自由記述式を問題に合わせて採用した。フロー情報の特徴である「誰がどういった状況で何を発信するのが不明」という点を鑑み、不特定多数の日本に住む人々を調査対象にした結果、103名から回答が集まった。災害時に「やさしい日本語」を用いることがどの程度意識されるのか、年齢、被災経験、防災への関心、外国人との交流頻度、認知度などの属性による差が回答に見られるのか、人々が考えるフロー情報の伝達手段は「やさしい日本語」に当てはまるのか、「やさしい日本語」以外にも有意義な方法が挙げられるのかを明らかにすることを目的とした調査であった。分析には3つの手段を用いた。一つ目の「やさしにちチェッカー」は一般に「やさしい日本語」の“easy”の部分に特化したもので、入力した文章を語彙、文法、漢字、長さ、硬さの5つの項目で診断できるツールで、回答が文法的に「やさしい日本語」と言えるのかを確認するために使った。二つ目は日本語教師という立場である筆者の視点で、現在のところ“kind”かどうかについての分析手法は確立されていないため、思いやりのある、相手に寄り添った回答と言える場合「やさしい日本語」だと判断した。三つ目は「やさしい日本語」の範囲をこえた考察で、「やさしい日本語」以外のフロー情報を伝達する上で有効な手段を提案した。

## 論文の構成

### 第 1 章 序論

- 第 1 節 研究の目的
- 第 2 節 研究の背景と問題意識
- 第 3 節 研究の方法
- 第 4 節 論文の構成

### 第 2 章 「やさしい日本語」の登場と発展

- 第 1 節 阪神淡路大震災での反省
- 第 2 節 教訓によって生まれた「やさしい日本語」
- 第 3 節 「やさしい日本語」の実態

### 第 3 章 防災と「やさしい日本語」

- 第 1 節 インクルーシブ防災
- 第 2 節 外国人住民も含めた「インクルーシブ防災」

### 第 4 章 災害時の情報伝達

- 第 1 節 災害時の情報と「やさしい日本語」
- 第 2 節 ストック情報の整備
- 第 3 節 フロー情報の特徴

### 第 5 章 聞き取り調査

- 第 1 節 調査概要
- 第 2 節 アンケート結果と分析

### 第 6 章 結論と今後の課題

- 第 1 節 結論
- 第 2 節 今後の課題

## 論文の概要

阪神・淡路大震災で災害弱者になった外国人住民の存在に注目した有識者たちによって考案されたのが「やさしい日本語」である。日本人に比べて外国人住民の死者数の割合が多かったことや、多言語での情報伝達に限界があったことから、外国人住民に配慮した言葉が必要だと考えられた。現在では、日本語教育や行政の現場、観光地などでも使われるまでに発展し、その対象は外国人だけでなく子どもや障がいのある人、お年寄りにまで広がっている。

防災と「やさしい日本語」の関係性を述べる上では、誰一人取り残さない防災という意味の「インクルーシブ防災」という言葉がキーワードになる。本来、障がいに関する分野で使われてきたが、「誰一人」と言うのであれば、障がい者に限らず幅広い人々も考慮に入れるべきである。外国人住民に関して言えば、阪神・淡路大震災から東日本大震災の間で死亡者数のデータに改善が見られ、その要因として「やさしい日本語」が挙げられている。

「やさしい日本語」で伝える災害情報はストック情報とフロー情報の二つに分類できる。ストック情報とは災害が起こる前から蓄えることのできるもの、フロー情報とは災害が起こる時や起こった後に伝達されるものを表す。どちらも「やさしい日本語」と紐付けて考えられることが多く、特にストック情報の伝達については、不足していれば適切な行動ができない点や外国人住民が日本人に比べて持ち合わせていないことが多い点から重要視されてきた。ただし、フロー情報で「やさしい日本語」を用いた外国人住民への配慮が不要だというわけではなく、むしろ一層力を発揮しなければならない。なぜなら予測不可能な時ほど人々は慌て混乱するからである。即興で伝えなければならないフロー情報こそ深く考え、検討していく必要がある。しかしそのような先行研究は少なく、あったとしても災害弱者である外国人住民(受け手)への研究が多い。ただし、誰一人取り残さないような情報伝達を行うためには、外国人住民に情報を伝える日本人(出し手)側の意識にも目を向けなければならない。どれだけ外国人住民のニーズを研究で把握しても、日本人の意識が足りなければ上手く伝達されないのではないかと考え、日本人に向けた聞き取り調査を行った。

その結果を“easy”の観点から見ると、どの事例でも「やさしい日本語」が使われていた。ただしそれは日本語を使うという回答の中での結果で、全体から見れば少数のみが選ぶ手段だった。また、実際に事例の状況では選択肢はないため、優れた情報伝達手段を選べない人もいるに違いない。これが「やさしい日本語」の限界であり、誰が伝え手になるかわからないフロー情報ならではの問題点が浮き彫りになった。また“kind”の観点では、外国人住民に「やさしく」伝達できれば多くの命を救えるかもしれないという結果になった。精神を安定させたり相手に寄り添う姿勢を示す心遣いに見える言葉や、聴覚だけでなく視覚にも訴えかける気配り、居場所を尋ねたりする冷静さなどを日本人は持ち合わせており、分析の結果、「やさしい日本語」というものの本質は理解するのが容易であるということよりも、相手の立場に立って話すということのほうにあるのではないかと考えた。“kind”に伝えれば彼らを災害弱者にせずに済み、情報伝達が原因となる二重三重の被害を防げるかもしれない。

調査の結果、災害時のフロー情報を提供する場面において使われる「やさしい日本語」に

は可能性も限界も存在するという結論に至った。過去の経験や先行研究と照らし合わせれば、「やさしい日本語」が生まれる前と後の情報伝達には大きな差があり、ストック情報の場合や外国人側に焦点を当てた場合と同じように「やさしい日本語」が機能する可能性もありそうである。“easy”としての「やさしさ」の度合いに関わらず、多くの回答が“kind”の要素を含んでいたため、有効な情報伝達がなされる可能性が高いと言える。その一方で、「やさしい日本語」の認知度は未だに低く、知っていても使おうという意識が一般人にはあまりなく、「やさしい日本語」以外の伝達方法も示された。したがって、誰が情報の伝え手になるかはわからないフロー情報の伝達においては、必ずしも今ある「やさしい日本語」やそれに対する評価と研究のあり方が正解ではないと言える。なぜなら、最も重要視されるべき“kind”という意味での「やさしい日本語」に先行研究はあまり着目していないからである。インクルーシブ防災を目指す上では現在の「やさしい日本語」とそれに対する研究アプローチには限界があるのではないだろうか。真に求められるのは言語的マイノリティに属する人が、日本語を理解できることでも「やさしい日本語」を使った会話に入れることでもなく、情報収集を難なく行え、排除されていないと感じず、安心安全に過ごせる社会であり、日本語教育を生業にしている人や「やさしい日本語」の研究者たちのように外国人住民を「弱者」や「助けるべき存在」と捉えすぎたり、言語や文法にこだわりすぎてはならない。

今後の課題は以下4点である。1点目は、本調査でフロー情報を伝達するには「やさしい日本語」の“kind”の要素こそが災害弱者を誰一人見捨てないために不可欠だと考えたが、情報の受け手になる外国人住民への聞き取りを行って検証しない限りは言い切れないということである。2点目は、ストック情報とフロー情報は決して厳密に切り離せるわけではないため、平時からストック情報を貯め続けることや、あらゆる想定をしておくことが重要だということである。元日に起こった能登地震でも情報伝達方法が話題になっていたのも、それによる波及効果にも期待したい。「やさしい日本語」をはじめとする配慮ある情報伝達手段の存在を知り次に活かそうとする者が現れたなら、それは彼らにとっての一種のストック情報といえる。本調査もその波及効果を起こす存在だと願うが、それについては現段階で把握できていない。3点目は、実際には情報の受け手になる外国人が住民ではない可能性もあるということである。本研究では調査分析できなかった「訪日外国人への情報提供」も大きな課題である。「やさしい日本語」を用いてもおそらく機能しないため、ここにも「やさしい日本語」の限界があるだろう。旅行者全員への多言語対応も難しいため、彼らを支援する団体や観光事業に携わる者に確実に情報を届けていく努力が求められる。4点目は、筆者の思う「優れた」回答を出した者がなぜそのような回答ができたのか、修士2年という限られた時間の中では追求できなかったということである。属性からの検討はできる限り行ったものの、偶然生まれた結果なのか、あるいは回答者の生い立ちや生活環境が関係しているのかが不明のままである。その背景を明らかにできれば同じような言動や行動を起こす人物を再生産できるかもしれないため、今後の人生で明らかにしていきたい。