

多言語社会における行政による 言語サービスについての研究

藤澤 春菜

[卒業論文 目次]

はじめに 研究動機と本論文の構成	おわりに 研究の成果と課題
第Ⅰ章 多言語社会とは何か	図表・写真一覧
第Ⅱ章 言語サービスとは何か	参考文献一覧
第1節…言語サービスの定義	
第2節…言語サービスの具体例	
1項…言語サービスにおいて使われる言語	
2項…言語サービスの具体的な内容	
第3節…言語サービスの必要性	
第Ⅲ章 実際に行われている言語サービス	
第1節…各都道府県のホームページの多言語化	
第2節…山形県山形市(山形市国際交流協会)の取り組み	
1項…山形県山形市を選んだ理由	
2項…山形市国際交流協会について	
3項…山形市国際交流協会による活動・サービスの具体的な内容	
4項…山形市国際交流協会の取り組みを通して	
第3節…群馬県太田市・大泉町の取り組み	
1項…群馬県太田市・大泉町を選んだ理由	
2項…太田市・大泉町による活動・サービスの具体的な内容	
3項…太田市・大泉町の取り組みを通して	
第4節…神奈川県横浜市の取り組み	
1項…神奈川県横浜市を選んだ理由	
2項…横浜市による活動・サービスの具体的な内容	
3項…横浜市の取り組みを通して	
第Ⅳ章 やさしい日本語	
第1節…やさしい日本語とは何か	
1項…やさしい日本語の定義	
2項…やさしい日本語の作り方	
第2節…やさしい日本語の有効性	
第3節…やさしい日本語を用いて実際に行われている言語サービス	
1項…災害時に使われたやさしい日本語による言語サービス	
2項…災害時以外に使われたやさしい日本語による言語サービス	
第Ⅴ章 これからの言語サービスのあり方	
第1節…岩手県内における言語サービス	
1項…現在の言語サービスの状況	
2項…今後の言語サービスのあり方	
第2節…これからの言語サービスのあり方	

1. 研究の動機と目的

以前は駅の案内板や観光のパンフレットは日本語だけで書かれていることが普通であったが、今では東京等の都市部を中心に英語や中国語、韓国語をはじめとする様々な言語で書かれた案内板を見ることが多くなった。後にこれは「言語サービス」の一種であり、近年その必要性が増しているということを知った。このようなサービスが変化・拡充していった要因について知りたいと思った。また昨年の中日本大震災では、被災県に居住していた外国人が日本語で発せられる情報を理解できずに避難に戸惑ったり、日々大きな不安を持って生活していたというニュースを耳にした。このことから、外国人住民が言語による障がいを持つことなく生活していけるようなあり方というものを考えていきたいと思った。

2. 研究内容

第Ⅰ章 多言語社会とは何か

一般に多言語社会とは、一国の中で複数の言語が用いられている状態のことを言う。世界にある多くの国家は公的に用いる言語が単一であるように考えられがちであるが、2言語以上の公用語を持つ国や、多くの言語が混ざり合って共存している国は沢山ある。

例えばアメリカは公用語が英語であり、多くの民族が共存しているにしてもアメリカ人は皆英語ができるというのは間違いである。アメリカの連邦憲法では特定の言語を公用語には指定していない。また日本のように憲法での言語規定はないが、日本語一つが国語として認識されている場合でも、地域の方言やアイヌ語等を考慮すれば一概に単一言語国家とは言えない。そう考えると、すべての国家は多かれ少なかれ多言語的な性格を持った社会を形成しているといえることができる。

世界中の多くの国家が多言語社会であるが、国の状況によって多言語社会をどう認識しどのような政策を進めようとしているのか、またしなければいけないのかは異なっているといえる。ここで日本を考えてみると、方言やアイヌ語など一部地域で話されている言葉はあるにしても、全国で日本語が共通語の役割をしていることに異論はない。そこで日本で「多言語社会」を考える際には、日本語を話すことができない・理解できない外国人住民が増えていることを念頭におくべきであり、その中でどのような政策・サービスを行っていくかを考えることが大切だと考える。以下でもそのような外国人を対象とした言語サービスについて考えていくこととする。

第Ⅱ章 言語サービスとは何か

第1節 言語サービスの定義

「言語サービス」という言葉に唯一の定義はまだない。しかしその性質や目的から定義づけることは可能である。河原によると、言語サービスは「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」と定義することができる。(河原 2007 p11) また、言語サービスには外国人に無理やり日本語を覚えさせるという言語政策的な意味合いはない。外国人の話せる言語を尊重しながら、情報を伝達する術を模索していく必要がある。したがってもう一つ理念的な面として「外国人の言語アイデンティティを守り、多言語社会を維持発展させること」と定義することができる。(河原 2007 p12)

第2節 言語サービスの具体例

言語サービスにおいて使われる言語としては「外国人の母語を利用する」、「やさしい日本語(簡易日本語)を利用する」、「簡易英語を利用する」、「アルファベット(ローマ字表記)を利用する」の4つが考えられる。

また、河原(2007 p17)によると、言語サービスの具体的な内容として以下のようにまとめられる。

- ①災害・事故・緊急医療など緊急事態に関する言語サービスを提供すること
- ②相談窓口を提供すること
- ③パンフレットやホームページを通して、生活情報を提供すること
- ④多言語での公共の提示、道路標識、案内標識を充実すること
- ⑤観光案内を充実すること
- ⑥司法通訳を提供すること
- ⑦日本語教育を提供すること
- ⑧外国人児童への母語保持教育を提供すること

第3節 言語サービスの必要性

法務省の「平成23年末現在における日本の人口に占める外国人登録者数について」によると、平成23年度末における外国人登録者の日本の人口に占める割合は1.63%である。ここ3年ほどは減少傾向のようだが、それでも10年前と比べたら増えている。また、外国人登録者の国籍(出身地)は190にもものぼる。日本には数だけではなく多くの出身地から人が集まっている。多くの出身地から人が集まっているということはそれだけ各人が母語を持っているということであり、それらに対応した言語サービスを行わなくてはならない。人口の多い国の言語だけ対応させたり、英語表記だけ付け加えれば十分というわけではない。多国籍の外国人が日本に集まっている今、国籍や母語で優劣が起こらないような言語サービスを進めていく必要がある。

また現在ではかつて行われていた同化政策が廃止され、各国の言語を尊重するようになった。それぞれの外国人に合った言語サービスが必要である。

第三章 実際に行われている言語サービス

第1節 各都道府県のホームページの多言語化

行政による言語サービスとして私たちが最も目にするものの一つに、都道府県のホームページがある。今では47都道府県全てが日本語と英語の他、いくつかの国の言語による多言語表記を実施している。その種類は都道府県ごとに異なっており、概ね都市部でその数は多い傾向にある。もちろん都道府県ごとに登録されている外国人の国籍の割合は異なっている。したがってホームページが多言語化されつつあることは言語サービスの推進に向けて良いことであるが、果たしてその各地域に住む外国人登録者に沿った多言語表記がなされているのであろうか。

各都道府県においておおよそ外国人登録者数の多い言語についてホームページ上でも多言語表記をしているという関連性があった。多くの都道府県ではそれぞれ外国人登録者数1位～3位までの外国人の母語による多言語化がされており、住民のための言語サービスが行われているといえる。例えば北海道・東北のホームページではポルトガル語による多言語表記はなされていないが、ブラジル人の割合が多い関東地方の地域ではポルトガル語による多言語表記がなされているという具合である。しかし中には県内に多くいる外国人の母語がホームページに反映されていない県があった。以上の県においては、「ホームページを通して生活情報を提供すること」に関する言語サービスについて、改善していかなければならないと考える。

第2節 山形県山形市(山形市国際交流協会)の取り組み

山形県山形市の取り組みとして最も注目すべき活動は「生活講座」である。これは外国人が生活していくために必要な買い物の仕方やごみの出し方などを学ぶものである。山形市では講座の中で日本人講師の他に必ず外国人の母語を話せる外国人講師も配置している。これにより外国人は日本語が話せなくても安心して講座に参加することができる。

また生活講座に限らず、多くの活動において支援される側だった外国人が、後に支援する側に回るということがしばしばある。サービスが一方的に行われるのではなく、市民によって循環的に行われているということも魅力である。

第3節 群馬県太田市・大泉町の取り組み

太田市・大泉町では、外国人の中でも特にブラジル人の割合が多い。これは過去に就労支援の取り組みがなされたからであり、これにより単身ではなく家族で移り住む人が増えた。このことから、日本語ができない児童生徒の支援というものが問題となった。

この問題に対し、以下の活動がなされている。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">①外国人児童生徒教育ブロック別集中校システム②バイリンガル教員、日本語指導助手の配置③プレスクール／保護者向け日本語教室の実施(12～2月の土曜10回)④太田市初期指導教室「プレクラスひまわり教室」の開設 |
|---|

一つの学校だけではなく地域ごとにブロックを作り、相互に協力しあえるシステムや、就学前支援を行うことで子どもからも保護者からも高い評価を得ている。

第4節 神奈川県横浜市の取り組み

神奈川県は法務省の統計によると、2011年で166,153人の外国人登録者がおり、全国の8%を占めている。それにともない、県のホームページは全国的に見ても一番多言語でのサービスがされていた。このような大都市における「市民向けの広報紙の多言語化による言語サービス」に目を向けると、横浜市国際交流協会(YOKE)では、市民に向けて生活情報、行政サービスや催事の情報「よこはまYokohama」を8言語で毎月Web発信している。(ベトナム語のみ隔月)さらに横浜市内にある青葉区・都築区・緑区の3区のメンバーで構成された「生活情報ネットあ・つ・み」の活動が挙げられる。ここでは2003年9月からやさしい日本語による情報誌「わたしのまち」を発行している。

県規模での多言語化はどの都道府県でも見られるが、市単位・区単位でこれほど外国人の言語に沿ったサービスがされていることは稀である。

第IV章 やさしい日本語

第1節 やさしい日本語とは何か

「やさしい日本語」とは、弘前大学人文学部社会言語学研究室の佐藤和之教授によって考えられたものである。佐藤氏は、「やさしい日本語とは普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことである」と述べている。やさしい日本語の具体的な作成ルールは以下のとおりである。

「やさしい日本語」にするための12の規則

①難しい言葉は避け、簡単な語彙を使う。

- ・語彙は日本語能力試験出題基準3級、4級の語を使うこと
- ・3級、4級以外の語彙は言い換えて使用すること

②一文を短くして分ち書きにし、言葉のまとまりを認識しやすくして文の構造を簡単にする。

③災害時によく使われる言葉、知っておいたほうが良いと思われる言葉はそのまま使う。(言葉の後に<>で言い換え表記を加える。)

④カタカナ・外来語はなるべく使わない。

- ・外来語は原語と意味や発音が異なるものが多いため、注意すること

⑤ローマ字は使わない。

⑥擬音語や擬態語を使わない。

⑦使用する漢字の種類や量に気をつける。

- ・漢字の使用は一文に3～4字程度とすること

⑧時間や年月日は外国人にも伝わる表記にする。

- ・時間は12時間表記とすること

⑨動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にする。

⑩あいまいな表現は避ける。

⑪二重否定の表現は避ける。

⑫文末表現はできるだけ統一する。

以上、弘前大学人文学部社会言語学研究室ホームページより

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ9tsukurikata.ujie.html>)

第2節 やさしい日本語の有効性

やさしい日本語の有効性は以下の3つが挙げられる。

①ある程度(日本語能力試験3～4級)の日本語を身につけていれば、母語に関係なくどの外国人も平等に情報を得ることができる。

②作成する側の負担や手間が少なくて済む。

③外国人だけではなく、難しい言葉や言い回しが理解できない子どもや障がい者、またゆっくり話してもらわないと聞き取りにくいという高齢者のためにも有効に働く。

第3節 やさしい日本語を用いて実際に行われている言語サービス

2011年の東日本大震災時に、弘前大学言語社会学研究室では多文化共生マネージャー全国協議会と仙台国際交流協会から依頼を受けて外国人用災害情報をやさしい日本語化した。内容は災害直後の避難指示から避難所での生活、雇用相談まで震災発生時から約2ヶ月後までに必要な情報がまとめられている。これは先に起こった東日本大震災だけではなく、今後起こる震災時にも役に立つであろう。以下はその一部である。

「普通の日本語」

災害情報

3月11日(金)14時46分頃 東北地方の太平洋沖で大きな地震が発生しました。またその後も大きな余震が続いています。

太平洋沿岸を中心に、大津波警報が発令され、大きな津波が押し寄せています。津波は一度波が引いても、何度も繰り返してやってくる可能性があります。



「やさしい日本語」

じしん つなみ たか なみ し
地震と 津波<とても 高い 波>の お知らせ

がつ にち ご じ ぶん どうほくちほう ひがし うみ おお じしん
3月11日、午後2時46分に 東北地方の 東の 海で、大きい 地震が ありました。

じしん かい なんかい お
地震は 1回だけでは ありません。何回も 起きています。

どうほくちほう たいへいようがわ つなみ たか なみ ちゅうい
東北地方の 太平洋側は 津波<とても 高い 波>に 注意して ください。

うみ ちか たか なみ き たか なみ かい なんかい き
海から 近い ところに、高い 波が 来ます。高い 波は 1回だけでは ありません。何回も 来
ます。

以上、弘前大学人文学部社会言語学研究室ホームページより

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/tabu-touhoku1.html>)

第V章 これからの言語サービスのあり方

第1節 岩手県内における言語サービス

岩手県のホームページでは、中国と韓国・朝鮮からの外国人登録者が多いことを考慮し、多言語表示が英語だけではなく中国語、韓国語でも行われている。また岩手県では、2004年の3月に『公共施設等中国語表示ガイドブック』を作成した。岩手県生活環境部文化国際課では1998年3月に『外国人のためのいわて生活相談ガイドブック(日本語版)』を作成したが、これと同時に内容も同じである『外国人のためのいわて生活相談ガイドブック(中文版)』も作成した。県や各市町村の国際交流協会の活動としては、国際交流事業や日本語をはじめとする語学学習事業、広報・刊行物の作成、外国人のための相談窓口、外国人向け生活情報の提供などが挙げられた。

今まで言語サービスについてまとめてきたことをもとに、私は岩手県内において以下の三つの言語サービスを重点的に展開していけばよいと考える。

- ①中国語・ハングルでの多言語表記に対応した案内板や広報誌を増やすこと
- ②生活講座を実施すること
- ③やさしい日本語を積極的に取り入れること

第2節 これからの言語サービスのあり方

今後も日本の多言語社会は進展し続けるであろう。それに伴って、行わなくてはならない言語サービスも変化していくはずである。私は今まで各地の様々な言語サービスを見てきて、現在の多言語社会の状況を考えると「やさしい日本語」に注目し、推進していくことが大切なのではないかという結論に至った。そこで「これからの言語サービスのあり方」として、やさしい日本語がどう活用されるべきか、自分の考えを提案する。私はこの問いについて、弘前大学の佐藤教授の「災害時におけるやさしい日本語」を日常の幅広い場面で活用していくことと、やさしい日本語自体の認知度を上げることが必要だと考える。

まず「災害時におけるやさしい日本語を日常の幅広い場面で活用していくこと」についてであるが、佐藤氏もいのように災害時以外の活用の仕方はまだ模索段階で、どう活用すればいいかは明確に示されていない。全国各地で「やさしい日本語」と表して広報誌などに活用されている例もあったが、普通の日本語に漢字にはルビをふっただけであるとか、雑なものが多い。やさしい日本語は外国人の国籍、それぞれの持つ母語に関係なく平等に情報を得られる数少ない手段の一つであるから、災害時以外でも利用されていくことが望まれる。

次にやさしい日本語自体の認知度を上げることについては、やさしい日本語の有効性をさらに広めていく必要があると考える。今はまだ一部の行政団体しか取り入れてない状況であり、広く認知されているとはいえない。やさしい日本語は外国語の翻訳のように知識や高いスキルを要しなくても誰でも作成できるものであるから、取り入れることは容易である。これについては言語サービス＝外国語で提供する、という認識を改めなければならないと考える。東日本大震災で活用されたことや広報誌の作成に使われていることから、言語サービスには日本語も活用できるということが証明された。これを多くの人に認知させる必要がある。具体的な方法としては、言語サービスを提供するにあたって公的により多くの人に情報を伝えられるのは行政であるから、まず行政関係に広めていく必要がある。現在やさしい日本語を活用している団体は行政と協力すること、行政側は現在行われている活動に目を向けることが必要である。

3. 研究の成果と課題

今回各地の言語サービスを調べていく中で、外国人が日本で言語による差別・障がいなく住むために言語サービスが重要な役割を果たすということが分かった。それと同時に、多言語でのサービスには限界があり、同じ外国人であっても少数民族・言語の国籍の外国人は不自由を感じやすいということがあり、「外国人」とひとくくりにはできないということを痛感した。この部分が言語サービスを提供していく上で最も難しい点の一つであると思った。

そこで私は「やさしい日本語」に注目することにした。多言語表示だけではどうしても除外されてしまう言語を母語とする外国人にも情報を届けられるようにするにはどうしたらいいのか。現在は

災害時における活動にとどまっているが、日常でも幅広く使うためにはどのようにすべきか。各地で行われている活動を調べ、工夫点や改善点を考えながら考察することで自分なりの考えをまとめることができた。

一方で反省点も見つかった。それは絵やピクトグラムの有効性について触れられなかったことである。今回は言語サービスということで「言語」によるサービスに限定したが、外国人が情報を得る手段は言語だけではない。絵やピクトグラムは文字自体を使わないので、外国人にもより平等に情報を提供できる。また今回は行政によるサービスに限定したが、言語サービスは行政関係の団体以外でも行われている。中には行政が見習わなければいけないものもあるであろうし、行政と民間もしくはボランティアが協力して行っていくことで成果をあげるものもあるであろう。行政以外の活動も調べていく必要があると感じた。これらの点を今後の研究の課題にしたい。