

多言語対応・ICT化推進フォーラム in 多摩

～東京2020オリンピック・パラリンピックに向けて～

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)

2016年7月5日

東京自治会館

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

外国人住民は、いまや日本のどこにでも住む
阪神・淡路大震災が起きてからの20年で約6割増加した
外国人住民だけでなく、いろいろな国からの観光客も増えた

一方で、この四半世紀に日本が経験したいずれの大規模災害に共通し
ながらも改善できない大きな課題がある

大きな災害が起きた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、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

安倍内閣3年間の成果

戦略的なビザ緩和、免税制度の拡充、出入国管理体制の充実、航空ネットワーク拡大など、**大胆な「改革」**を断行。

	(2012年)	(2015年)
・ 訪日外国人旅行者数 は、 2倍増の約2000万人 に	836万人	⇒ 1974万人
・ 訪日外国人旅行消費額 は、 3倍増の約3.5兆円 に	1兆846億円	⇒ 3兆4771億円

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

訪日外国人旅行者数

2020年： **4,000万人**
(2015年の約2倍) 2030年： **6,000万人**
(2015年の約3倍)

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えなかった現実を直視し、行政は災害発生時に外国人の身の安全を担保することばを喫緊課題として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、大分での震災から学ぶべきことに言い及ぶ

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

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。英語であつてさえ十分な案内は不可能だった。

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。

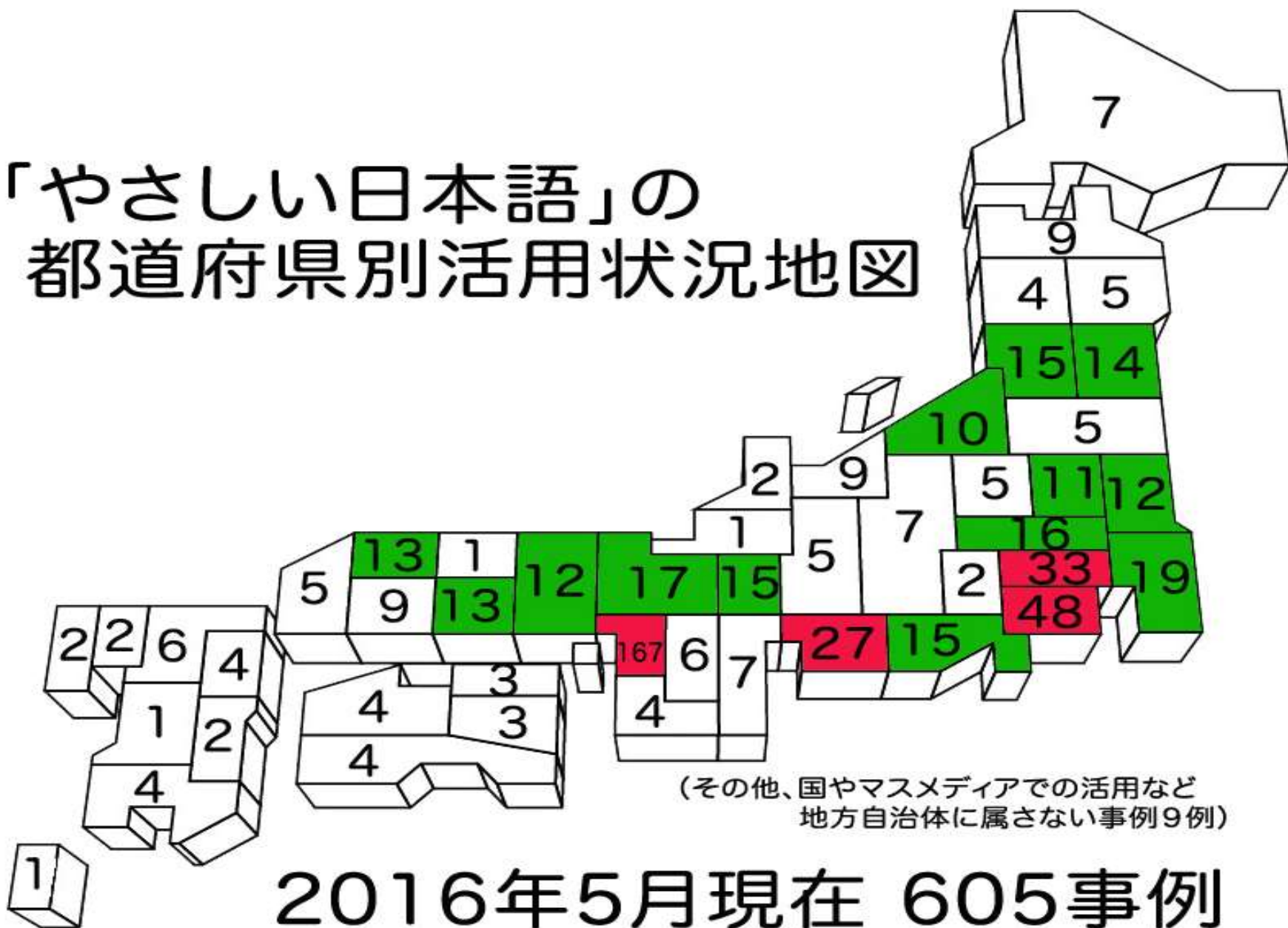
日本語に不慣れな外国人へ情報を伝えるには、彼らの母語に依るのが最も効果的。母語といっても彼らのことばは様々。一方、災害時に伝えねばならない情報はつきつきと生じ、瞬時に変わっていく。

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。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。

私たちが知るべきこと

- 1) 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
- 2) フェイルセーフ(fail safe)として機能する言語を
用意すべき

「やさしい日本語」の 都道府県別活用状況地図



2016年5月現在 605事例

「やさしい日本語」は、曖昧性のない簡潔な言い方をする
一文をひらがなで書いたとして24文字以内で表現
長くても30文字以内

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

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

理解率が80%以上になる、このような「やさしい日本語」の文法規
則を12決めた

即時性が求められる津波からの避難指示の表現

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

Attention 注目 주목

ちゆうい
注意して ください

①1つの文は短くする

②文字は大きく書く

③漢字にはふりがなをつける



④注目してもらえよう
複数の言語で書く

⑤ローマ字表記はしない

⑥イラストなどを用いる

なが じかん すわ
長い時間 座っていると
ち なが
血が 流れにくく なります

きゆう し
急に 死ぬことが あります

⑦掲示物を作成した機関名・団体名を書き込む

つく り
(作った日)

つく ところ
(作ったところ)

⑧掲示物の作成年月日を記入する

⑨/(スラッシュ)は使わない

ねん がつ じち
年 月 日

弘前大学人文学部社会言語学研究室
弘前大学医学部公衆衛生学教室

やること

ち なが
血が 流れるように

1. 2. 3.のことを してください

1. 氷を 飲んでください

1日に 1リットルから 2リットル
飲んで ください



2. ときどき 手や 足を 動かして
ください



3. ときどき 足を マッサージして
ください



この表現方法で何より重要なこと

「やさしい日本語」での災害情報や避難情報の発信、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

外国人住民は災害時に援護者となる

外国人住民の少ない自治体はそのためだけに人員を割けない

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

「やさしい日本語」で伝えられたら地域の負担は減る

なにより外国人だけでなく日本人住民のためでもある

この利点は大きい

外国人住民は災害時に援護者となる

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る

災害が起きたとき「やさしい日本語」で情報を伝えられたら、外国人住民は行政からの情報を的確に理解できる

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
インターフェースになれる

行政の自由がきかない時間の頼れるボランティアにもなれる

そのとき外国人住民はもはや災害時要援護者でない。日本人を含む要援護者にとっての心強い援護者である

日本は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



330m →

弘前市立観光館

Hirosaki Sight-Seeing Information Center

観光客避難場所(逃げるところ)

Safety Evacuation Area

安全