

訪日外国人6000万人時代に向けた「やさしい日本語」の 応用と展開

— プレインイングリッシュの併用とハーディング効果で安全を高める —

佐藤和之^{*}・水野義道^{**}・前田理佳子^{***}

米田正人^{****}・伊藤彰則^{*****}

要旨：

訪日外国人6000万人時代を前に、総務省消防庁は日本で災害が起きたとき、さまざまな国からの外国人を短時間で安全な場所まで誘導する多言語避難の方法について検討した。日本がこれまで示してきた多言語指針は、いずれも文字による案内や説明を目的にした観光用の対策だったことから、災害発生の直後から確実な誘導ができ、事態によって変わる案内を誘導者が伝えられる外国語を必要とした。

災害発生の直後は音声によって避難させねばならず、多言語で誘導することは不可能だった。英語で伝えることについても検討したが、日本を訪れる多くの外国人の英語能力と合致しないことや誘導する日本人側の英語能力においても同じ事情があり、観光用の外国語と区別することが重要となった。

検討の結果、「やさしい日本語」による避難誘導の表現とそれを元文にしたプレインイングリッシュ(Plain English)で伝えるのがもっとも効果的で、それでも理解できない外国人はハーディング効果(herding effect)を使った群衆行動により避難させることにした。

災害の発生直後は「やさしい日本語」を使って状況や指示のわかる外国人を増やし、即席のボランティア誘導者として外国人の彼らに協力してもらうことにし、そのときの依頼表現が「日本語が分かる人をお願いします。係の人の話が分かった人をお願いします。近くにいる外国人に教えてください」である。日本語やプレインイングリッシュが分からない外国人でも、彼らの母語での説明や群衆が移動する方向へ進む行動特性を利用して避難させることにした。本稿では、その決定過程と決定の際の言語学的根拠について記した。

キーワード：「やさしい日本語」、避難誘導表現、ハーディング効果、訪日外国人

Utilizing "Easy Japanese" in anticipation of the days when 60 million tourists will visit Japan: Ensuring safety with plain English and the herding effect

Kazuyuki SATO, Yoshimichi MIZUNO, Rikako MAEDA,
Masato YONEDA and Akinori ITO

^{*} 弘前大学大学院地域社会研究科(教授)
^{***} 大東文化大学外国語学部(講師)
^{****} 東北大学大学院工学研究科(教授)

^{**} 京都工芸繊維大学(名誉教授)
^{*****} 国立国語研究所(名誉所員)

Abstract:

Many foreigners are visiting Japan and their numbers will continue to rise thanks to the relaxation of visa requirements and Japan's hosting of large international sporting events such as the Tokyo Olympics. With the number of foreign visitors expected to exceed 60 million, the Fire and Disaster Management Agency has been looking into how best to guide guests who come from many countries to safe places in the event of a disaster. The multilingual guidelines developed in Japan have thus far been aimed at tourists with the purpose of providing written guides and other material in print. Japan has not had a multilingual guide that provides voiced or audio directions in the case of a disaster. Therefore, before the Olympics, Japan will need to develop a foreign language guide that can provide reliable guidance in the event of a disaster, a guide that will enable those who lead others to safety to convey information and offer guidance that could be adjusted depending on the situation.

When a disaster occurs, people in the vicinity must be evacuated with the help of audio or voiced instructions. However, there are many people whose escape would be delayed if evacuation instructions were to be conveyed in multiple languages. For this reason, we reached the conclusion that issuing instructions in multiple languages would be ineffectual.

We then considered if and how evacuation information should be conveyed in English. Unfortunately, many foreigners who visit Japan do not have a basic command of English. Nor do many Japanese. For this reason, it was determined that it is important that the use of foreign languages for tourism and that for disaster evacuation should be differentiated.

The results obtained from this study are as follows: The most effective way to provide evacuation guidance is a combination of "Easy Japanese" and a "Plain English" that is derived from the "Easy Japanese." Foreigners unable to understand either of these would be able to find their way by following others (the herding effect). We found that immediately after a disaster occurs the use of "Easy Japanese" would help increase the number of foreigners who would be able to understand the disaster situation and the evacuation instructions. By making them instant volunteer guides, these people would be able to help foreigners who did not understand even the "Easy Japanese." It was decided that the expressions for requesting help to be used at such a time would be as follows: "Nihongo ga wakaru hito ni onegaidesu. Kakari no hito no hanashi ga wakaru hito ni onegai desu. Chikaku ni iru gaikokujin ni oshiete kudasai". A foreigner who understood "Easy Japanese" could act as an interpreter. As a result, foreigners who do not understand either "Easy Japanese" or "Plain English" would be able to evacuate by following instructions in their native language from those who did or by adhering to human behavioral characteristics that would compel them to move with the crowd. In this article, I describe the process and the linguistic basis for the conclusions reached.

Keywords: "Easy Japanese", evacuation announcement, herding effect, foreigners visiting Japan

はじめに

2018年の訪日外国人数は3000万人を超した。日本政府は2020年まで4000万人に、2030年までには6000万人にすることを目指している。2020年の東京オリンピック・パラリンピックや2025年の大阪・関西万博開催に向け、総務省消防庁は、日本で災害が起きたときの多言語対応について検討を重ねた。

公共施設に集まるさまざまな国からの外国人を短時間で安全な場所へ避難させるガイドラインを作るためである。

検討を重ねるなかで、災害発生時の外国語対応や多言語対応は不可能なことを確認し、最大公約数的な言語障壁の軽減策を考えることにした。多言語対応ができないと考えたのは、避難情報を多言語（複数言語）で伝えると長時間かかってしまい、逃げ遅れの原因になると考えたためである。またたとえば英語での外国語対応を避けたのは、日本を訪れる外国人の英語能力は総じて低く、英語で伝えることは推測による避難行動を促す危険があることと、誘導に携わる日本人の英語能力の低さなどからであった。

そこで日本に住む外国人への情報提供に有効な「やさしい日本語」の避難誘導は、日本語が理解できない外国人観光客にも効果があるかを弘前大学の社会言語学研究室と「やさしい日本語」研究会が検討し、その結果に基づいて判断することにした。結論は「やさしい日本語」による避難誘導の表現と、それを元文にしたブレインイングリッシュ（Plain English）を使うことがもっとも効果的で、それらも理解できない外国人はハーディング効果を利用した群衆行動で避難させることにした。

本稿は、2019年夏に『消防防災の科学』のコラムへ発表した研究ノートを、研究会での討議に携わった研究者たちと論文にしたもので、日本に住む外国人住民と日本を訪れる外国人観光客の安全を担保するための「やさしい日本語」の活用について記すものである。総務省消防庁の「やさしい日本語」を使った避難誘導のためのガイドラインは2018年3月に「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関するガイドライン」として公開された。「やさしい日本語」で誘導することにした理由と根拠について述べる。

安全な日本であるための言語障壁の軽減策

2018年末の日本に住む外国人は、東日本大震災があった2011年より33%増えた273万人だった（法務省統計）。また震災前年（2010年）の年間訪日外国人は900万人に満たなかったが、2018年末には3000万人を超している（観光局統計）。

地震大国の日本だが、世界162の独立国家（世界の全人口の99.5%をカバー）中、安全な上位10ヶ国に連続して選ばれている¹⁾。一方で、東日本大震災のときがその典型だが、被災地に住んでいた外国人の国籍は160ヶ国以上（災害救助法適用市町村を有する県の外国人登録者）²⁾であり、外国人住民への情報提供を英語で、またとうぜんのことながら多言語で各市町村が伝えられなかった現実がある。東京オリンピック・パラリンピックを目前に、安心して訪れることができ、住むことのできる安全な国であるための多言語対応、日本の現実に即して言えば言語障壁の軽減策が言語研究者に求められた。

図1は総務省消防庁が用意した「外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方」についてのガイドラインを作るうえでの原案である。ガイドライン作成の目的は、世界各地から訪れる日本語に不慣れな外国人観光客や日本人を含む障がい者、高齢者が、空港や駅、競技場、ホテルなどで、たとえば火事に遭ったとき、安全な場所へ速やかに誘導する（情報伝達）方法についての指針を示すことである。災害や消防、交通、通信といった分野を専門とする立場からの総じての希望は「（日本語を含む）多言語で誘導することとし、英語、中国語、韓国語さらに施設利用者の母語を補って伝える」ことと「スマートフォンなどでの翻訳アプリおよびデジタルサイネージでの絵や映像による誘導」という考えに基づきたい³⁾というものであった。

必要になりそうな多言語の種類でいうと、日本政府観光局（以下JNTO）は訪日外国人数の経年調査をしていて、それによると2018年の年間訪日外国人の上位国は、1位中国（838万人）、2位韓国（754万人）、3位台湾（476万人）だった。以前と近年とで順位の入れ替わりはあるが、いずれの国も過去10年以上にわたり上位の3ヶ国⁴⁾だった。

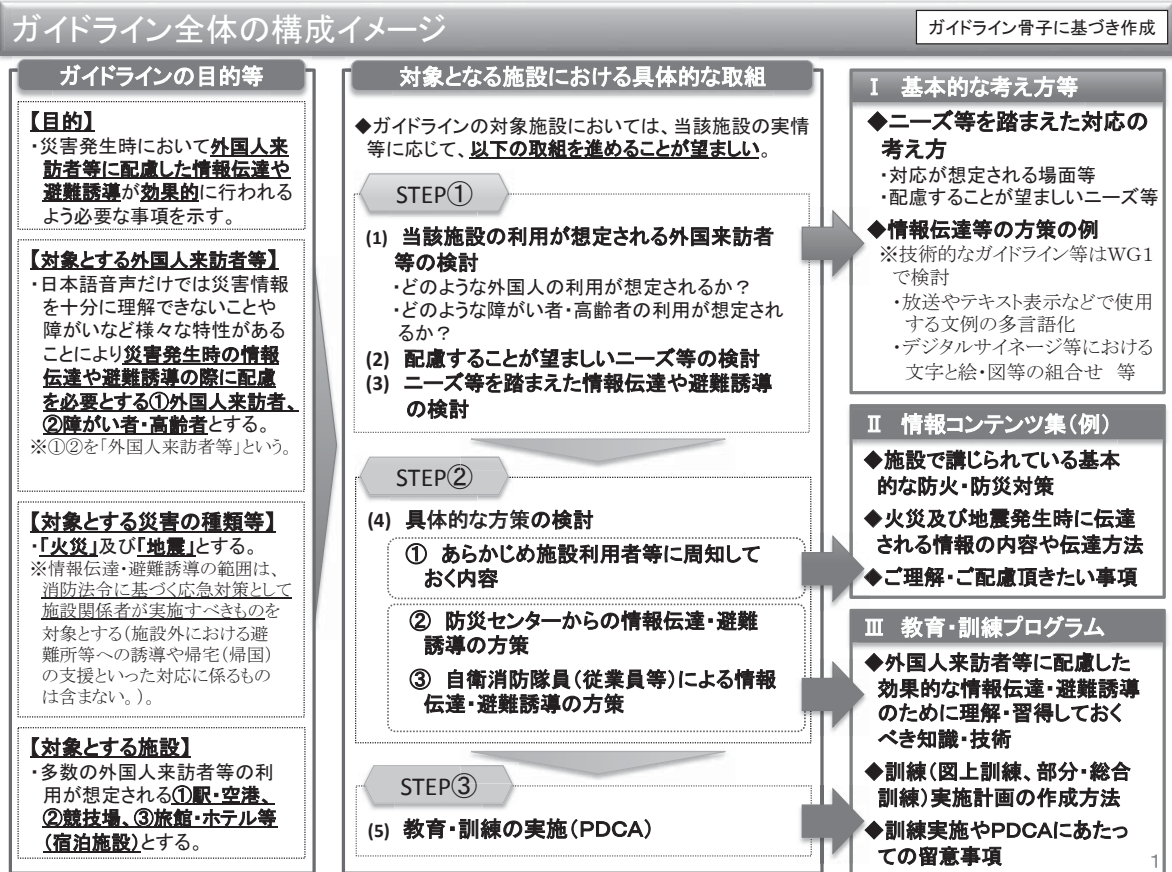


図1 災害発生時の訪日外国人誘導のためのガイドライン作成の構成要件(総務省消防庁による)

政府はまた1997年に「外国人観光客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」(2018年公布改正)を定めていて、「外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するための措置を講ずるよう努めなければならない。」(第四章第一節 公共交通事業者等が講ずべき措置(外国語等による情報の提供の促進)に基づいた外国語案内を整備している。同措置で必要と認めた外国語は英語、中国語、韓国語だった。

国土交通省観光庁は2014年に、それ以前の十数年を遡る複数のガイドライン、たとえば『外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド』(東京都、2001)や『京都市観光案内標識アップグレード指針』(京都市、2011)他に基づき『観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン』⁵⁾を公表していて、そこでは「英語併記を行うことを基本とする」や「英語併記することが望ましい」、「施設特性や地域特性の観点から、中国語又は韓国語などの表記の必要性が高い施設については、中略 中国語又は韓国語その他の必要とされる言語を含めた表記を行うことが望ましい」との指針を示した。

日本の多言語案内が英・中・韓である理由

ここでの「英語併記を行うことを基本」についてだが、JNTOの上位訪日者からすると英語を基本とする根拠が希薄である。たとえば2018年度の中国語話者数は中国本土、台湾、香港を合わせると、訪日者総数の49%にあたり順位でいえば中国語を最優先すべきである。

このことを、日本を訪れる外国人の英語能力から検討してみる。民間の調査会社だがEducation Firstによる英語能力指数(English Proficiency Index: 以下EPI)の調査結果がある⁶⁾。世界80ヶ国

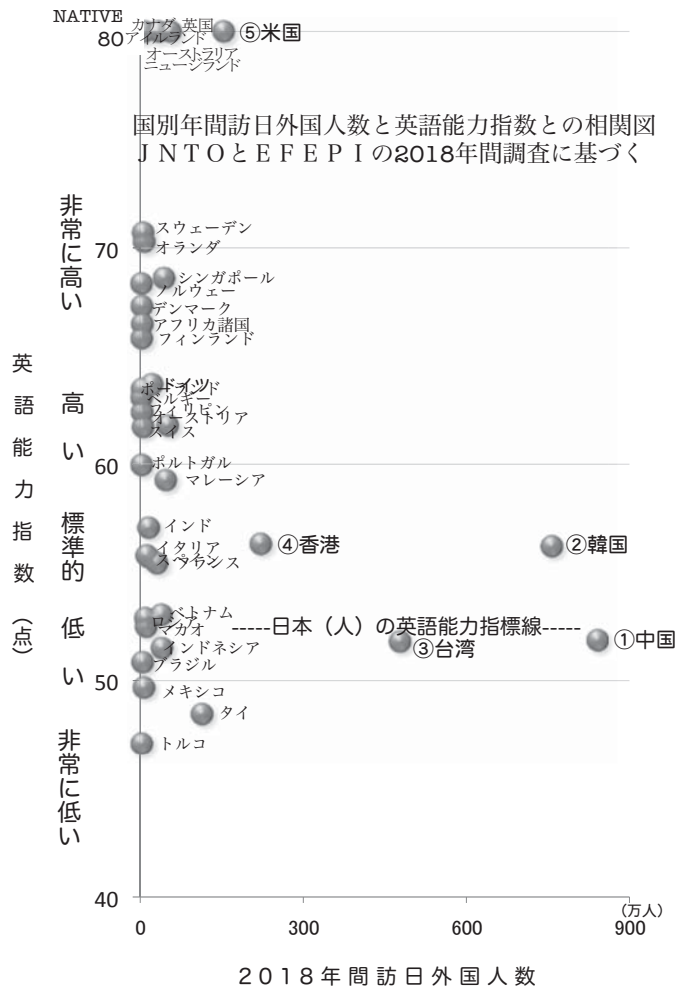


図2

100万人以上の成人から得られた指数によって、それぞれの国と地域の英語能力をランク付けして、「非常に高い」「高い」「標準的」「低い」「非常に低い」に5分類する。このEPIでの英語能力とJNTOによる訪日外国人の国との関係を図化したものが図2である。縦軸には英語能力の指数を、横軸には訪日外国人数を取り、2018年の1年間に来日した国ごとの訪問者数とその国の英語能力がわかるよう配置した。たとえば訪日者数第一位の中国は800万人を超すが、EPIは低く、日本と同程度なことがわかる。第三位の台湾も「低い英語能力」で、「英語での案内や誘導は有効でない」ことを見てとれる。第二位の韓国(56.27)は中国(51.94)、台湾(51.88)、日本(51.80)より高いEPIだが、それでも際だって高いわけではない。

一方、英語も使う香港や英語が母語の米国はそれぞれ第四位と第五位だが、両国からの訪日者数は合わせて374万人であるから、中国の半分以下だった。国際共通語は英語と言われるが、英国、米国、豪州など英語を母語とする国々と、EPI

が「非常に高い」や「高い」国からの訪日者を合わせて(582万人)も訪日者全体の約19%に過ぎない。英語で伝えることは現実の訪日者の英語能力と一致せず、英語は万能なようなイメージ先行の言語選択になっていた。

そこで「英語での案内や誘導は有効でない」との判断になってしまうのを避けるため、次の点を補って三言語について検討した。図2中の、英語母語話者ほどではないが英語でのやりとりができる国々、EPIの「標準的」な国からの訪日者も含めると1311万人になり全体の約42%となる。詳細な論述は避けるが、2018年に日本を訪れた英語を話す外国人と中国語を話す外国人、および韓国語を話す外国人を合わせた数は訪日者全体の84%であり、前年は92%だったから、日本がとってきた英語、中国語、韓国語による案内は妥当だったと判断した。日本最大の観光都市京都の案内掲示や駅、空港での多言語案内が三言語でなされてきたことの説明ができた。

これまでの多言語指針との違い

さてその上で、消防庁が求める災害発生時の誘導表現としてこれら三言語はそのことに資するのだが、これまで国が示してきた指針はいずれも「表記に関するガイド」や「観光案内標識」としていることに気付く必要がある。観光庁のガイドラインはさらに、「標識やサインのあり方」、「展示物等の理解のための文章による解説のあり方」と説明する。すなわち従来の多言語化指針はいずれも観光用の、文字による案内を目的にした多言語化であって、「東京はもとより、国内各地を訪れて、日本の

素晴らしさを堪能していただくためにも、関係者が総力を挙げて多言語対応に取り組んでいく」（観光庁作成ガイドライン）ための指針だったわけである。

既述『観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン』は非常時の対応について「非常時等における多言語対応が必ずしも十分に実施されているとは言い難い状況にある」「非常時に直面した訪日外国人旅行者が、自らの置かれた状況が分からないまま、極めて不安な状態に陥ることを鑑みれば、非常時等の多言語対応が、解決を急がなければならない極めて重要な課題である」と報告し、2014年にはこのことの検討を提起している。

すなわち日本がこれまで提供してきた多言語化あるいは訪日客数の多い言語による情報は、案内板や説明文など、いわゆる観光のための定型説明としての対応策であるのに対し、消防庁の求めた多言語化は災害発生時の避難誘導のためであり、館内（場内）放送や施設誘導員による音声での表現としても検討されなければならなかった。事態によって変わる災害時の情報は、観光用のそれらとは区別して準備する必要があった。

流暢な英語での避難誘導が危険な理由

消防庁の想定する状況は、駅や空港、スタジアムといった不特定多数が利用する大規模公共施設、また大型ホテルなどで火災や地震が起きたときである。施設がなすべきは「何が起きたか」を利用者に伝え、次いで施設の対応を知らせることで利用者を「落ち着かせる」。そして「安全な場所へ速やかに誘導する」ことである。そのことで利用者は施設からの指示を理解し、自らの力で指示された行動を起こすようになる。

そこでまず、発災時の状況説明や避難誘導の表現を多言語で説明し、さらに音声を使っての誘導は可能か、そして安全かを検討した。災害が起きたときは短時間での避難が求められる。そのような中でたとえば日本語と前述3外国語、英語>中国語>韓国語で「何が起きたか」や「どこへ逃げるのか」「荷物はどうするのか」などを伝える。「階段を控えよ」や「エレベーターは使わない」「姿勢を低くしろ」「頭を守れ」などなど、命を守る注意も知らせなければならない。1言語に30秒使うとして、韓国語で伝え終わるまで2分、さらに聞き逃した場合（多くは2巡目の案内を待つ）、韓国語での2巡目が終わるまですでに4分が過ぎていく。混乱し騒然とする現場でそれぞれの母語でのアナウンスを待つ理解するには相当の勇気と根気と、たとえそれが母語であってもずいぶんな理解力が必要である。逃げ遅れの原因になる可能性が高い。母語での3巡目を待つことはないであろう。状況を理解できないままそれぞれが勝手に行動し、それを収めきれない現場はパニックとなって違った災害に巻き込まれてゆく。的確な誘導のための表現と迅速な指示表現が求められる所以である。

鉄道事業ではすでにこのことを検討していた。『大規模災害に備えた鉄道における情報伝達に関する調査研究報告書』（以下『鉄道報告書』）⁷⁾は「言語数が多いと、短い避難指示のアナウンスでも多くの言語を順番に繰り返すため、聞き逃した時に、一巡して次に自国語のアナウンスが流れてくるまでに時間が掛かることになり、迅速な伝達ができなくなる」と「自国の言葉が聞こえるまで1分以上掛かると、次の放送を待つ間に他に気を取られて結局伝わらない（アナウンスが活かされない）」「伝達する情報は多くは伝えない。旅客は、巻頭語か初めの文節しか聞こえない（聞かない）」ことを指摘している。

それでは英語だけのアナウンスなら外国人に有効かであるが、英語を母語とする国とEPIが「非常に高い」や「高い」国からの訪日者は全体の19%だったから、つまり英語が堪能でない81%の利用者にネイティブ（native）の英語表現で知らせるのは誤解を生む危険のあることを意味した。

さらにネイティブだからこそ混乱する可能性もあった。たとえば避難誘導中でのとっさの一言、「Watch out!! Stay on the pavement!」をどう理解するかである。英国系のnative speakerは歩道にい

て、米国系の native speaker は車道や駐車場にいるかもしれない。Watch out でさえ混乱時には的確な注意喚起を促す英語表現として機能するのか疑わしい。Mind out でないと緊急性が伝わらないという話者さえいる。まして英語を母語としない訪日外国人へネイティブの英語表現で伝えることは推測での避難行動を促すことになる。訪日するほとんどの外国人の英語能力がネイティブとは違って、その割合は81%であることに配慮を要した。

日本に住む外国人の日本語理解率と英語理解率

同じくして日本に住む外国人の母語の割合からも考えた。法務省統計によると、2018年末の在留外国人の数は273万1千人で、上位国は中国(28%)、韓国(17%)、ベトナム(12%)、フィリピン(10%)、ブラジル(7%)だった。そのうちEPIが「非常に高い」あるいは「高い」国からの在留外国人はフィリピン(高い)だけだった。

他方、在留外国人の日本語能力についていうと、全国20地点の成人1662人を対象に、日本語を使った行動の可否を尋ねた国立国語研究所の「生活のための日本語」調査(2009年)⁸⁾があり、それによると、日常生活に困らない言語の第1位は日本語(62%)と答えていた。英語は第2位だが36%だけだった。英語が日本にいる外国人同士の共通語になっているわけではない。2018年夏の西日本豪雨のときボランティアとして活動したブラジル出身者は「日本に住む外国人の多くは英語はできません。中略 簡単な日本語で声をかけて」(北海道新聞2019年2月23日)や、京都に住むペルー出身の日系4世も「外国人だから英語が通じると思って話しかけられても困ります。中略 やさしい日本語を使ってください」(朝日新聞2019年4月16日)と話す。

このことに関連してもう一点重要なことがあった。誘導する側の外国語能力である。誘導は避難経路に沿って立つ複数の施設従業員が行う。外国語に堪能な誘導員がいてもその数は限られていて誘導員全てが外国語に堪能なわけでない。外国語が使えるとかえって逃げ遅れた利用者の確認役に就くかもしれない。荷物を取りに戻ろうとしたり、エレベーターを使おうとしたり、離れてしまった友人や家族を探したりなど、さまざまな不規則行動をとる者も出るだろう。外国人も日本人も、子どもも高齢者も、また障がいをもった人もなどなど、個々に違った事情のある群衆を的確に誘導し迅速に避難させるのに多言語は効果的に機能しない。このようなことを確認し、まずは、災害発生直後の避難を「多言語で誘導することとし、英語、中国語、韓国語さらに施設利用者の母語を補って伝える」ことは迅速で確実な誘導方法として不適切と回答することにした。

他方で上述した訪日と在留の両外国人の母語調査から、災害時に外国人の安全を担保する二つの重要な示唆を得ることができた。一つは在留外国人の62%が日本で生活できる日本語力をもっていること。もう一つは訪日外国人の42%、在留外国人の36%が、程度の差はあるが、英語を理解する能力を有していることである。

一つ目の「在留外国人の62%が日本で生活できる日本語力をもっている」であるが、このことは東日本大震災のとき被災地にいた外国人や上掲新聞のインタビューに答えた外国人のことばにも代表される。そこで「やさしい日本語」は避難誘導の表現として適するかを検討した。

「やさしい日本語」を使った誘導について、総務省は2007年に「情報の多言語化に当たっては、地域の外国人住民の構成に応じて、複数の外国語を用いるほか、やさしい日本語を用いることも考えられる」⁹⁾との指針を示している。前出日本鉄道サイバネティクス協議会も、鉄道事業等の「災害対応に関する重要な情報伝達ではより「やさしい日本語」を使用し高齢者、年少、外国人等へも確実に情報が伝達できるよう留意する」や「「やさしい日本語」に基づく表示、アナウンスの文例基準(文例集)を作成し整備する」との結論に至っている。

日本に住む外国人の「やさしい日本語」理解率

もともと「やさしい日本語」は、日本に住む外国人を対象にしている。一方、消防庁の課題は、日本語を知らない外国人を「やさしい日本語」で避難誘導できるかである。詳細は避けるが、「やさしい日本語」は、日本に住んで1年くらいの外国人でも、漢字圏か非漢字圏かの出身に関係なく、等しくかつ確実に避難誘導や注意喚起などの情報を理解できる表現にしている。命を預かる表現であるからエビデンスを重視する。対象者が等しく理解できるかや誤解が生じないかを調査して、おおむね80%以上の理解率になることを目標に作られている。

「やさしい日本語」は災害下の情報を約2000語で伝える。2000という語数は、日本に来て1年くらいの外国人が知っているおおよその語彙量である（旧日本語能力試験3級程度、新日本語能力試験N4相当）。災害時の情報を外国人住民が聞き、あるいは見て、行動できるよう、また伝え手は必要な情報を速やかに伝えられるよう考えられた。災害が起きてすぐの情報は、防災無線や広報車、コミュニティFMによる音声を使った誘導とスマホのエリアメールで安全な場所まで誘導する。誘導後は、外国人支援団体が立ち上がるまでの生活支援や公衆衛生などの情報を掲示物や配布物、SNSで伝える（文による情報伝達）。文字でいうと、小学校の3年生くらいまでに習う漢字と平仮名および片仮名を使った表現で、外国人住民でも読むのに抵抗がないよう配慮した表現である。

「やさしい日本語」は災害時に使われるため生命に関わる情報が多い。だから外国人が「やさしい日本語」で伝えられる情報を見聞きして、誤行動を起こさないよう、「どのくらいの信頼性で伝わるかや、誰にでも伝わるかの検証実験を複数回して決めている¹⁰⁾。そのうちの一回は、同じ内容の指示を「やさしい日本語」で行動を起こす外国人グループ42名と普通の日本語で行動を起こす外国人グループ43名で実験した。両グループの日本語能力はほぼ同じ（N4（旧3級）修了程度）である。普通の日本語の指示に従って行動を起こせた割合は60%だったが、「やさしい日本語」の指示では85%となった。複数回の実験結果から、

- 1) 日本語能力が初級後半から中級前半の外国人に「やさしい日本語」は、普通の日本語より、よく理解された。
- 2) 両日本語間の理解率の差、実験結果の25ポイント差は有意水準1%で、「やさしい日本語」の方がよく伝わることを証明した。場合によっては62ポイントという差（有意水準1%）も得られた。
- 3) 「やさしい日本語」はまた、その外国人が漢字圏出身か非漢字圏出身かに関係なく、等しく、かつ的確に伝わる表現になっていることを検証した。

「やさしい日本語」で情報を伝えることは、日本に住んで1年以上なら、どのような言語話者にも効果があることを証明した。

先に、日本に住む外国人の約6割が日常生活で困らない言語に日本語を選んだことを記した。また上掲新聞でのインタビューのように「やさしい日本語」を使って欲しいとの希望が多いこともこれまでの調査から明らかになっている。東京都の調べでは、東京に住む外国人の76%が「日本語でコミュニケーションが取れる」と答え、「やさしい日本語」だったら「理解できる」と答えた外国人はさらに多い85%だった¹¹⁾。

これらから、災害が起きた現場には「やさしい日本語」なら情報を理解できる外国人は相当数いることが予想され、日本語がまったくわからない外国人へは彼らの母語で伝えてもらうのが妥当と判断した。情報の確実性と迅速性からいっても、また人員的にもそうすることが最善で、なにより「やさしい日本語」なら日本人にも伝わる表現であることに着目した。日本人と同質の情報によって日本語が分からない外国人でも的確な避難行動がとれるようにした。

「やさしい日本語」とハーディング効果の組み合わせによる訪日外国人の避難誘導

日本語を理解できない、たとえば観光客のような外国人の誘導についてもう少し言うと、人間には多くの人と同じ行動をとろうとする習性があることに関連付けた誘導のあり方を考えた。「やさしい日本語」を理解する外国人に「日本語がわかる人に お願いします。係の 人の 話が わかった人に お願いします。近くにいる 外国人に 教えてください。」(語と語の間の空白はひと呼吸置いて伝えることを意味)と依頼し、さらにハーディング効果 (herding effect) と呼ばれる、人間は多くの人と同じ行動をとろうとする習性に関連付けて誘導するようにした。集団心理が働いた結果の群衆行動であるが、この行動傾向を人間と一般化していいのかを確認した。日本人と外国人では違った行動傾向があるかもしれないからである。これについては、2014年にローマ大学でなされた避難行動実験¹²⁾があり、それによって人間は同じ行動をとることを確認した。

ハーディング効果について少し詳しく説明すると、避難方向がわからない人たち(追従者: followers)は、群衆の移動する方向へ進むことや、速やかで確実な避難のためには適切な先導者 (leaders an optimal strategy) がいると有効なこと、また避難出口を知らない群衆は、先導者の影響を受ける (they have been influenced by the leaders because of their clear direction of motion) ことを同論文は報告する。避難に際しての追従者の歩行速度は先導者によって導かれる群衆と同じ速度で避難する (they tend to have the same velocity of the group mates) と共に、誘導者、ときに指揮者 (the emergency management actors) の的確な指示によって避難は円滑に進む (congestion is avoided and pedestrian flow through the exit is increased) ことなどを「やさしい日本語」で誘導するエビデンスにした。

すなわち外国人の確実で迅速な避難誘導には、誘導者 (=「やさしい日本語」を理解できる外国人) の理解が重要で、各要所に配される施設の指揮者 (=施設従業員) は「やさしい日本語」を使った的確な指示を明瞭に、落ち着いて繰り返すことで、「やさしい日本語」を理解する多くの外国人が誘導者となり得ることと、そのことがハーディング効果を生じさせ、日本語のわからない外国人観光客を安全な場所へ誘導できると判断したのである。そうすることは、論文の結論である「混乱を起こさず速やかな避難行動が行われる。(followers are subject to an isotropic topological alignment force with all the others)」に合致した。

このような経緯によって『外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドラインの手引き』¹³⁾ (以下ガイドライン) では「日本語が理解できない外国人来訪者でも、周囲の日本人の行動を見て、避難を開始できる場合がありますので、まず、日本人に災害情報や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要です。」「災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すことが効果的です。」と説明し、「例:日本語がわかる人にお願いします。係の人の話がわかった人にお願いします。近くにいる外国人に教えてください。(「やさしい日本語」)」と伝えることにした。

すなわち「やさしい日本語」の表現にして状況説明や避難指示がわかる外国人を増やす。そのことで、外国人の彼らにも率先して行動してもらい、また即席のボランティア案内人として活躍してもらおう。日本語の分からない外国人は、彼らの母語での説明や群衆の移動する方向へ進む行動特性を利用して避難させるようにした。ガイドラインにはこのことを「日本語が理解できない外国人来訪者でも、周囲の日本人の行動を見て、避難を開始できる場合がありますので、まず、日本人に災害情報や避難誘導に関する情報を正しく伝えることが重要です。」「災害情報及び避難誘導に関する情報について、理解できた内容を外国人来訪者同士で伝え合うよう促すことが効果的です。」と書き込んだ。

「やさしい日本語」とプレインイングリッシュの併用誘導

外国人の母語調査結果から得られた外国人の安全を担保する二つ目の重要な示唆について記す。多言語間の共通語と言われる英語だが、災害時の日本では情報を伝える側でも、また伝えられる側でも適切に機能しないことがわかった。しかし一方で「やさしい日本語」での避難誘導の表現を補える外国語があることは望ましい。そこで在留外国人や訪日外国人にとっての、「やさしい日本語」に次ぐ、最大公約数的な役割（共通語・lingua franca）を英語に担わせられないかを検討した。

日本に滞在する外国人の4割前後（在留と訪日の合算数）は程度の差はあっても英語を理解することがわかっている。そこで外国人の4割以上に知らせられるよう、ネイティブが使う英語でなく、「やさしい日本語」に似たプレインイングリッシュ（Plain English）の表現で伝えることを考えた。プレインイングリッシュならば、簡単な誘導の表現だけを「やさしい日本語」と共に伝え、繰り返すだけなので、問題になる多言語で伝える所要時間や受け手の誤解、伝え手の外国語能力といった課題はほぼ解決できる。このような理由から、現実的な言語対策として避難誘導を二言語ですることにした。ただしガイドラインでは説明が複雑になるのを避けるため、プレインイングリッシュという術語は使わず、また具体的なプレインイングリッシュでの表現にも言い及ばなかった。「やさしい日本語」の基本フレーズを示すことで、それを元文にした英語表現（実質的にプレインイングリッシュの表現となる）が作られるだろうとの考えからである。

災害時のプレインイングリッシュに限定して言うと、米国で災害を専門とする国（FEMA）や州（OEM）の機関説明に以下の報告¹⁴がある。同機関ではネイティブであっても「限られた英語の能力で理解しようとする人たちに伝えるには、今のままの英語表現では不十分である」こと、そして、その対応策として「集団に伝えるための掲示物や配布物などは、（小学）4年生程度の表現にすることを薦めている／The recommended reading level for printed information to reach a mass audience is 4th grade」ことを報告する。この4年生程度の表現についてはさらに、「災害時には、大卒の大人であっても、動揺やショックのため会話力が小学校4年生並みに下がる場合もあるため、被災者に対しては、すべてプレインイングリッシュによって対応することが、レスキュー隊やボランティア要員に義務付けられている。」ことも記載¹⁵する。

消防庁のガイドラインでは上述理由からプレインイングリッシュによる具体的な表現まで言い及ばず、下記文言で注意を喚起した。

日常業務で外国語を使用する施設などにおいて、施設利用者のニーズ等を踏まえ、緊急時に外国語による情報提供を行う場合は、次のことを十分理解しておくことが必要です。

- ・同じ言語圏でも表現が異なる（例えば、アメリカとヨーロッパでは、英語表現が異なる）場合がある。
- ・正しい外国語を聞いてもネイティブでない人等は、誤った行動をしてしまうことがある。
- ・災害時にパニックになると、母語で伝えられても、複雑な表現だと、理解できなくなってしまうことがある。

一方「やさしい日本語」での誘導表現については、次の基本フレーズによって避難誘導することとし、「従業員等への必要な教育及び訓練を行うこと」とガイドラインに書き込んだ。

ア 次のフレーズを基本に、努めて簡易な表現を使うこと。

(ア) 危険情報の表現

- ① 「〇〇（場所）で 火事です。」
- ② 「〇〇（行動・場所）は 危険（あぶない）です。」

(イ) 禁止表現

- ① 「今の 場所に いて ください。」
- ② 「エレベーターは 使うことが できません。」

(ウ) 誘導表現

- ①「逃げるときは、お知らせします。」
- ②「今 すぐ 逃げて ください。」
- ③「私の 後に ついて 来て ください。」

(エ) 安心情報の表現

- ①「この 建物は 安全です。」
- ②「すぐに 係の 人が 来ます。」

イ 緊急時は複雑なことは伝えないこと。また、あやふやな言い方をしないこと。

ウ 外国人来訪者の母語や翻訳機器等を用いた詳しい説明等の時間を要する対応は、緊急時は必要以上に行わず、安全な場所への迅速な避難を優先すること。

(火災・地震発生時の「やさしい日本語」9の基本フレーズ)

翻訳アプリやデジタルサイネージなどでの表現

消防庁から問われたもう一つの課題に「スマートフォンなどでの翻訳アプリおよびデジタルサイネージでの絵や映像による誘導」という考えに基づきたい、があった。このうち、とくにフリップボードあるいはデジタルサイネージでの文字を使った誘導とそれを補う絵については、音声と同じく文字による「やさしい日本語」とプレインイングリッシュでの誘導を行うことにした。ガイドラインでの、フリップボード等の避難誘導表現についての記載は以下の通り。

多言語化についても考慮されていること。

- (i) 日本語と英語が併記されていること。
- (ii) 日本語は、「やさしい日本語」が活用されていること。
- (iii) 英語以外の中国語(簡体字)や韓国語その他の外国語を使用するときは、英語に代えて、日本語に併記すること。

(自衛消防隊員が活用するフリップボード等の資機材や機器)

スマートフォンなどでの翻訳アプリや翻訳メガホンの活用については、災害下での取り扱い上の手間や誤操作、誤作動、誤認識などを考慮し、多言語対応をする上で有効な手段ではあるが、安全を確保してから使用することにした¹⁶⁾。本稿では安全な場所までの避難誘導表現の決定過程とその言語学的根拠の説明とし、ICTでのそれら活用と多言語の関係については稿を改める。

「やさしい日本語」を使った避難誘導実験

「やさしい日本語」を元文とした避難誘導のための2言語採用の理由が説明できたことで、消防庁は駅、空港、競技場、宿泊施設などでの避難誘導実験を2017年の10月から12月にかけて実施した¹⁷⁾。実験では、外国人避難者と障がい者、誘導者、評価者(外国人を含む)の4役に分かれ、火災や地震の発生を想定して行った。

評価の結果は、概ね「どのくらいの言語数を放送すべきか。多すぎる必要性はない」「日本語と英語だけで十分」「短い文に伝えたい事がまとまってよかった」「内容は問題ないが、複数のスピーカーに同時に音声を流すと聞き取れない」「耳がきこえないので、電光文字板を大いに使ってほしい」(内部資料「放送内容について気になる事、意見」より)といった意見に代表された。

このような経緯を経て、2020年開催の東京オリンピック・パラリンピックに向けて増える外国人来訪者や障がい者を安全に誘導する外国語は、「やさしい日本語」に依ることとなった。「やさしい日

本語」は、ほとんどの日本人がもっとも慣れ親しむ外国語として活用されるようになったことを意味する。もともとの課題は多言語での誘導を前提としていたこともあり、「やさしい日本語」は審議の過程で「不自然な日本語」との印象をもたれることがあった。しかしそれは日本人にとっての自然な日本語からすると不自然なものであり、日本に住んで1年くらいの外国人も理解し、日本人は不自然と思っても何を伝えているのかが理解できる表現であることを説明した。たとえばデマに惑わされず避難指示に従って欲しいときの「うその話を信じないでください」「逃げるとき正しいお知らせをします」「正しいお知らせを聞いて、そして逃げてください」には、日本人としていろいろな感想がある。しかし日本人はここでの意味を間違えて捉えることはない。

意味は分かるが、ネイティブが不自然と感じる英語を日本人が聞いたとして、日本人にとってそれが自然か不自然かより、伝え手の言っていることを正しく理解できる表現かの方が大切である。「やさしい日本語」の場合も同じで、日本人には不自然でも、日本に住んで日の浅い外国人や日本人の子どもから老人までが等しく理解し、正しく判断できる表現であるかが最優先となることを説明した。



図3 災害時の「やさしい日本語」を使った外国人来訪者避難誘導ガイドライン概要図(総務省消防庁による)

消防庁での、その審議の結果が図3である。2018年3月に公表された。図1で問われた課題への社会言語学的な研究成果からの帰結である。ガイドラインでは、「日本語と英語が併記されていること」「日本語は『やさしい日本語』が活用されていること」「英語以外の中国語や韓国語、その他の外国語を使用するときは英語に代えて、日本語に併記すること」(ガイドライン別表)という指針にして示した。外国人観光客をもてなすための外国語と、外国人の生命を守るためのセーフティネットとしての外国語は区別されるべきという国の新たな姿勢を示した。

日本人児童を対象にした「やさしい日本語」の有効性検証

このことに関連し、「やさしい日本語」の対象について言い及ぶべきことがもう一点ある。

それは「やさしい日本語」を使った災害情報の伝達は外国人だけを特別扱いにしたものでないという特徴である。社会言語学研究室と「やさしい日本語」研究会が、日本人児童30名を対象に「やさしい日本語」の有効性について行動実験を行った。その結果、「やさしい日本語」での正しい行動は普通の日本語による行動指示の約4倍となった¹⁸⁾。小学校低学年の子どもたちには、「火の元の安全を確認してください」などの、災害時に通常使われる日本語は理解困難だった。「やさしい日本語」は外国人だけでなく、日本人の子どもにもわかりやすい表現になっていることを行動実験によって立証できた。「やさしい日本語」による行動指示は、災害下での確かな判断を求められる外国人にも日本人にも迅速に伝わる表現であり、誘導する日本人誘導者にとっても、躊躇することなく安心して誘導できる表現である。

東京オリンピック・パラリンピック、大阪・関西万博に向けて増え続ける外国人観光客。定住外国人のための「やさしい日本語」は、日本で災害が起きたとき、外国人観光客の避難誘導の表現としても活用できるかとの社会ニーズへの結論は「やさしい日本語」を元文に、それを英語、あるいはそれぞれの施設事情によって外国語へと言い換え、「やさしい日本語」と共に伝えることで対応できるであった。

おわりに

災害の現場には、「やさしい日本語」だったら情報を理解できるという外国人が旅行者も含めて相当数いて、彼らは日本語がまったくわからない外国人への通訳者、翻訳者としての役を担ってくれる。そのときの「やさしい日本語」での依頼表現が「日本語がわかる人をお願いします。係の人の話がわからなかった人をお願いします。近くにいる外国人に教えてください。」とした。情報を伝える側の日本人は、情報の発信者、誘導者として「やさしい日本語」でなら責任をもって伝えられる。多言語で伝えるより時間を圧倒的に短縮できるし、すべての誘導者が確実に安全なところへ誘導できる。

「やさしい日本語」を理解する外国人はそれぞれの母語で正しい情報を伝えてくれる。それでも何が起きたか理解できない外国人がいたとして、それはハーディング効果によって、安全なところへ確実に移動させる。多言語での詳細な情報やICTでの情報伝達は身の安全が保証されてからという「やさしい日本語」を使った避難誘導の社会言語学的仕組みを構築した。

追記

本論致で取り上げた訪日外国人避難誘導のための「やさしい日本語」は、以下に記す第3期「やさしい日本語」研究会員と2017年度—2019年度弘前大学社会言語学ゼミ生との協働でなされていることを書き添える。

【第3期「やさしい日本語」研究会員、50音順】

伊藤彰則、坂本知巳、佐藤和之、佐藤博彦、庄司輝昭、杉戸清樹、中村康司、馬場康維、藤盛嘉章、前田理佳子、松本功、御園生保子、水野義道、米田正人

【2017—2019年度ゼミ生、50音順】

伊藤諒平、一戸開進、今村星、奥平房英、柿崎結香、郭靖、金吉祥、工藤香那子、工藤光、駒井南美、佐伯ちひろ、坂本芽依、杉山希、鈴木かえで、高橋みなみ、張浩宇、戸崎航、平川暁恵、松嶋亮磨、山口和誠、兪飛、楊木

注

- 1) Top10 Safest Countries in the World to Visit or Settle Down, LIFESTYLE9.
<https://lifestyle9.com/top-10-safest-countries-to-live-in-the-world/> (2019年8月閲覧)
- 2) 法務省。災害救助法適用市町村の外国人登録者数について
当時(2014年9月)は暫定数を伝えたが現在は2011年3月31日付の上位20ヶ国を公開
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00019.html (2019年8月閲覧)
- 3) 総務省消防庁「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導の現状と課題」
http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h28/gaikoku_hinan/01/shiryo1-1.pdf
(2018年6月閲覧、2019年8月閲覧不可。代替資料は以下のアドレス)
https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/items/kento207_08_shiryo5-1.pdf (2019年8月閲覧)
- 4) 日本政府観光局(JNTO)「国籍/月別訪日外客数(2003年~2019年)」
https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/index.html (2019年8月閲覧)
- 5) 国土交通省観光庁(2014)『観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン』
<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf> (2019年8月閲覧)
- 6) Education First(2018)「英語能力指数」(Education First Japan株式会社)
<https://www.efjapan.co.jp/epi/> (2019年8月閲覧)
- 7) 日本サイバネティクス協議会(2013)『大規模災害に備えた鉄道における情報伝達に関する調査研究報告書』
<https://www.jrea.or.jp/cybernetics/member/> (日本鉄道技術協会専用サイト)
- 8) 日本語教育基盤情報センター(2009)「生活のための日本語：全国調査」結果報告(国立国語研究所)
https://www.ninjal.ac.jp/archives/nihongo-syllabus/research/pdf/seika_sokuhou.pdf (2019年8月閲覧)
- 9) 総務省(2007)『文化共生の推進に関する研究会報告書』
- 10) ○馬場康維(2007)「実験による検証」馬場康維(2007)「実験による検証」『「やさしい日本語」が外国人の命を救う』(「やさしい日本語」研究会・弘前大学社会言語学研究室)
○馬場康維・米田正人(2007)「実験の結果と検証」『「やさしい日本語」が外国人の命を救う』(「やさしい日本語」研究会・弘前大学社会言語学研究室)
○松田陽子・前田理佳子・佐藤和之(2000)「災害時の外国人に対する情報提供のための日本語表現とその有効性に関する試論」『日本語科学』7(国立国語研究所)
- 11) 地域国際化推進検討委員会(2012)「東日本大震災時の状況に関する調査」『災害時における外国人への情報提供—東日本大震災の経験を踏まえて』(東京都都民生活部)
- 12) GIACOMO, A., MATTIA, B., EMILIANO, C., DANTE, K. (2016). Invisible Control of Self-Organizing Agents. Society for Industrial and Applied Mathematics, Journal, 76, pp.1683-1710
- 13) 総務省消防庁(2018)『外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドラインの手引き』(外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会)
<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/post-3.html> (2019年8月閲覧)
- 14) Lori Uscher-Pines, Anita Chandra, Joie Acosta, Arthur L. Kellermann (2012), "Why Aren't Americans Listening to Disaster Preparedness Messages?"
<http://www.rand.org/blog/2012/06/why-arent-americans-listening-to-disaster-preparedness.html>
(2019年8月閲覧)
- 15) 内閣府委託調査(2013)『在住外国人施策ポータルサイト掲載におけるやさしい日本語の活用に関する Plain English(平明な英語)についての調査』(WIPジャパン)
http://www8.cao.go.jp/teiju/research/h25/plain_english/index.html (2019年8月閲覧不可)
- 16) 小林恭一(2017)「外国人来訪者等の避難誘導のあり方」『消防防災の科学』130(消防防災科学センター)
- 17) 総務省消防庁「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン」の概要 http://www.soumu.go.jp/main_content/000541783.pdf (2019年8月閲覧)
- 18) 『「やさしい日本語」の有効性検証のための『本実験解説書』』(弘前大学社会言語学研究室)
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/kaisetsusyohtml/kai-mokuji.html> (2019年8月閲覧)