

令和3年度京田辺市及び同志社大学・同志社女子大学連携研究事業実績報告書

●研究タイトル

住民にやさしい情報発信のあり方とは？

ー外国人住民の目線から公共の文書・サインを考えるー

●研究者名

須藤 潤 (同志社大学 グローバル・コミュニケーション学部 准教授)

●研究期間

2021(令和3)年4月1日～2022(令和4)年3月31日

●研究計画の内容

ポスト・コロナの世界は、再びグローバルな人材の移動が再び活発になり、京田辺市の外国籍人口も留学生や労働者、実習生を中心に増加することが予想されます。彼らが市内で生活し行政サービスを受けるためには、行政の情報がきちんと伝わる必要があります。しかし、その情報発信は日本語が母語ではない住民にとって、理解できるものなのでしょうか。また、近年、Google 翻訳のような機械翻訳の技術が進歩していますが、日本語が母語ではない住民には、十分使えるものなのでしょうか。問題があるとすればどのような点なのでしょうか。

そこで、この研究では、日本語が母語ではない住民はもちろん、広く住民にやさしく、理解されやすい情報発信について考えるため、以下の手順で研究を行いました。

1. 一次調査（データ収集とデータの分析）

1) 京田辺市内のサイン（案内・注意喚起の看板）の調査（2021年5月4日）

JR 京田辺駅→近鉄新田辺駅→馬坂川→防賀川公園→防賀川→近鉄興戸駅

ルート上の主に公共施設（駐輪場・駅前・公園等）のサインを撮影

2) 京田辺市ウェブサイト内の下記ウェブページの調査・機械翻訳（Google 翻訳）による中国語・韓国語・ベトナム語・英語への翻訳

「外国人住民の方へ」（2021年5月16日閲覧）

「住民票に関するおもな届出」（2021年5月16日閲覧）

「大規模集団接種会場の案内について」（2021年10月17日閲覧）

「新型コロナウイルスワクチン接種証明書(ワクチンパスポート)の発行について」

(2021年10月17日閲覧)

「2021年度下半期ごみカレンダー（2021年10月～2022年3月分）」

(2021年11月18日閲覧)

「粗大ごみの出し方・申込方法について」（2021年11月18日閲覧）

2. 二次調査（インタビュー）

サインとウェブページ（日本語オリジナルと翻訳）の伝わり方についてのインタビュー

対象：京田辺市内に住む外国人留学生 4名

中国語・韓国語・ベトナム語・英語をそれぞれ母語とする日本語非母語話者。日本語能力試験で N1（上級レベル）

●研究成果

1. 一次調査について

1) 京田辺市内のサイン（案内・注意喚起の看板）

撮影したサインのうち、研究者の目線で、まず、日本語がわかる住民でも簡単には理解できない、混乱しそうなものに以下のような特徴がありました。

- ・常用漢字以外の漢字が使われている 例：「防犯ベル押釦」
→「釦」は「ボタン」のことです。
- ・想定するメッセージの受け手で混乱する 例：「受動喫煙防止啓発区域」のサイン【図 1】
→「交通事故防止」は交通事故を起こしそうな人（ドライバー等）に呼びかけますが、「受動喫煙防止」はだれに呼びかけたらいいのでしょうか。喫煙者に対するメッセージとしてなじみがある「禁煙」と比べて、メッセージの受け手がだれなのか混乱する可能性があります。また、「禁煙」とどう違うのか戸惑う受け手もいると思われます。
- ・項目が多く、しかも重複している
例：「ゴルフの練習をしたり、危険なことはやめましょう／火気の使用や花火などあぶないあそびはやめましょう」（公園でのルール）【図 2】
→危険なことと危ないことは同じです。
- ・具体的な内容や情報の必要性がわからない 例：「街頭犯罪の「総量抑制作戦」実施中」【図 3】

次に、書かれている日本語が理解できなければ、指示内容が理解しにくいと思われるサインに以下のものがありました。

- ・公園にある「寝ている赤ちゃん」のサイン。上に「大きな声で騒いだり迷惑となる行為は止めましょう」と漢字にふりがな付きで書かれている【図 4】
→絵だけでも類推が働くかもしれませんが、どんな人でも理解してもらえるのでしょうか。
- ・川岸にある「はやく川からあがろう！」のサイン。雲が擬人化され、川岸で遊ぶ子どもたちと洪水の川が描かれている。【図 5】
→いろいろなものを絵にかきすぎているのではないのでしょうか。

2) 京田辺市のウェブページの調査

まず、主に外国人住民が接することが多いと思われる情報を選びました。外国人の転入や転出など、市役所での手続きについての情報と、日常生活に必要なごみ収集についての 2 種類の情報、そして、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種についての 2 種類の情報を選び

ました。そして、日本語オリジナルの文章について、研究者の目線で、以下の通り分析を行いました。

住民はワクチン接種を受けたい、引っ越したいなど、市のサービスを受けたり、手続きを行ったりしたいとき、その方法を知るために市のウェブサイトアクセスする機会が最も多いと考えられます。この場合、住民の要望に応える情報提供になっているかが重要です。その点から見ると、「外国人住民の方へ」というページは、タイトルを見る限り、外国人住民のどのような要望に応える情報が提供されているのか、はっきりと示されていません。実際は住所変更などの手続きについての情報提供がページの下の方にあるのですが、はじめのセクションでは「外国人住民となる対象の方について」と、外国人住民の定義をしていて、サービスや手続きの情報提供はありません。また、大半が日本語非母語話者と予想される外国人住民を読み手と想定している割には「やさしい日本語」や多言語での記載はありません。

2. 二次調査

1) 京田辺市内のサイン（案内・注意喚起の看板）

「受動喫煙防止啓発区域」のサイン【図1】と、川岸にある「はやく川からあがろう！」のサイン【図5】について、外国人留学生に意見を求めました。

※以下、丸カッコ内に意見を述べた留学生の母語を記します。（韓国語）は韓国語母語の留学生です。

①「受動喫煙防止啓発区域」のサインについて

サインを見せて、どのような意味かを尋ねました。たばこを吸わないでほしいというメッセージであるということはいたい理解されていました。サインの左端にあるイラストからの類推もありました（韓国語）。ただ、「喫煙防止」ということばがすぐ入ってきた（ベトナム語）とのコメントもあり、表現を正確に理解するというよりは、断片を読み取りつつ常識に照らし合わせて意図を理解しているようです。さらに、直接「禁止」という表現を使わずに「この区域は…です」と伝えることで反発を回避している婉曲表現ではないか（韓国語・中国語）という意見もありました。一方で、理解を妨げる要素として、「啓発」という単語の意味がわからないという発言がありました（韓国語・ベトナム語）。また、「受動」という単語から推論し、喫煙者の周辺を通りすぎた非喫煙者へのメッセージではないか（英語）という発言もありました。

②川岸にある「はやく川からあがろう！」のサインについて

まず、日本語が理解できないと、どのような理解になるか考えてもらうため、日本語部分を隠し、絵のみでどのような注意喚起なのかを想像し、説明してもらいました。その結果、「大雨の時、遊ばないでください」（英語）、「雨が降ってきたらすぐ氾濫するから早めに帰ってください」（韓国語）のように、本来の意図がある程度推測できた人もいました。一方で、遊んだり走ったりすることをやめてください、川の魚やカニを取らないでください（ベトナム語）

ム語)と解釈した人や、水の色や雷などに注目しながらも、結局、何の注意喚起かわからなかった(中国語)人もいました。

2) 京田辺市のウェブページ

まず、6種類の日本語のオリジナルのページについて、どのページが理解しにくいかを尋ねました。すると4人の外国人留学生とも「外国人住民の方へ」のページが難しいと答えていました。理由を聞くと、漢語が多く、ただただ文字が多くて目が疲れる(韓国語)、意味はわかるが字が多かった(中国語)、文章を読むのが精神的な負担(英語)、自分に関係のない内容が多い(ベトナム)といった意見が聞かれました。

次に、各言語の機械翻訳版と日本語のオリジナルを比べて、意見を求めました。その意見にはいくつかの特徴が見られました。

- ・部分的に翻訳が間違っているところはどの言語もあり、違和感もあるが、大まかな内容を知りたいという目的であれば、どの言語もおおむね達成できそうである。
- ・違和感の度合いは、言語によって差がある可能性がある。日本語の漢語と共通の語彙がある中国語や韓国語、ベトナム語よりも、英語のほうが違和感の報告が多かった。もっとも、少人数のインタビューでの結果で、個人差があるので、慎重に検討する必要がある。
- ・例えば、「住民票」と「在留カード」のように、本来異なるものであるにもかかわらず、英語ではどちらも resident's card のように翻訳されている。
- ・逆に、同じ「認印」でも、例えば、他の市町村からの転入の場合は seal、海外からの転入の場合は private seal、転出の場合は certificate のように異なる表現で翻訳されていることがある。
- ・「附票(ふひょう)」のように、丸カッコ内に入れてある読みがなは、どの言語も読みがなとは認識されず、独立した単語として認識されて翻訳される。この場合は、丸カッコ内は「不評」として翻訳されていたようだ。

3. 結果のまとめと考察・提言

1) 京田辺市内のサイン(案内・注意喚起の看板)

まず、サインに書かれている日本語の問題について、日本語が理解できる外国人住民は決して少なくありません。しかし、その日本語力は様々なので、少なくとも日常よく使われている漢字や表現を用いる必要があります。それ以外にも、具体的な内容が想定する受け手に届く文を作ること、そして、情報を整理することを今回の調査事例で指摘することができました。これらは以前から指摘されていることで(岩田 2016, 野田 2014)、市内に限らず日本各地で見られる現象です。受け手を意識した日本語表現を作るということは、日本語を母語にしていれば簡単にできるということではなく、ある程度のノウハウや経験も必要であるということも示しています。住民向けのメッセージを発信することが多い人々は、日頃からこのような日本語表現に関心を持ち、ノウハウや経験を積む必要があります。

次に、サインにかかれた絵から意図を読み取ることについて、日本語を使わずに注意喚起を理解してもらうことは、今後外国人住民が増えるにつれて、ますます重要度が高まります。そのため、可能な限りシンプルなメッセージを、様々な誤解を生まないようなシンプルなデザインで伝えることが必要です。本田他（2017）では、駅や空港で見られるピクトグラムの活用について指摘しています。ピクトグラムはだれでも作れるものではありませんが、これまでも使われていた挿し絵をかくスキルを、機能的なピクトグラムに応用すれば、それにより救われる人もいると思います。伝わるかどうかの検討の余地はありますが、ピクトグラムの一例が他の自治体の公園のサインに見られます【図6】。

2) 京田辺市のウェブページ

市民が市のウェブページにアクセスするのは、自分が何らかの行政サービスを受けたいとき、それについて情報を得たいときが多いと思われます。そのため、その行政サービスを受けるために必要な情報が整理されて書かれている日本語のページは、外国人留学生でも比較的読みやすい評価をしています。その一方で、「外国人住民の方へ」といった、外国人の定義から書かれていて、市民が望む行政サービスが書かれているかよくわからないようなページは、説明調の文章となるため、文字数も多く、読み手に負担をかけるため、当事者である留学生であっても読みにくい評価をしています。おそらく、日本語を母語とする住民も同様の評価をすると考えられます。

また、日本語のウェブページを機械翻訳する場合は、違和感を覚える程度は言語別にやや異なる可能性もありますが、それを知った上で、だいたいの情報を手に入れる限りでは十分利用できそうだとわかっており、おそらく実際にも利用されていると思われます。その際、注意すべき点として、日本語で違うものを指しているにもかかわらず、同じ訳語が用いられている場合や、逆に日本語で同じものを指しているにもかかわらず、訳語がずれている場合があることが挙げられます。手続きの場合は支障が出る可能性もあり、日本語のページであっても、機械翻訳利用者を想定に入れた、最低限の情報の補足が必要です。

外国人住民専用のページでの情報提供もあってもよいと思いますが、翻訳の労力やコストを考えると、提供できる情報は限定されてしまいます。機械翻訳の利用を想定し、外国人・日本人関係なく作成したほうが情報量は多く、利便性はより高いと思われます（当然、情報が整理された、読みやすい日本語で書かれることが前提です）。そのうえで、手続きに必要なものなど、必要最低限の重要な情報は、「やさしい日本語」を含む複数の言語で、そこからアクセスできるといいのではないのでしょうか。京田辺市では「生活ガイドブック」が多言語版ですでに展開されているので、そこから必要な情報を抜き出して利用することが可能です。

● 具体的データ等



図1 「受動喫煙防止啓発区域」のサイン (JR京田辺駅)



図2 公園でのルール (河原北口第二公園)

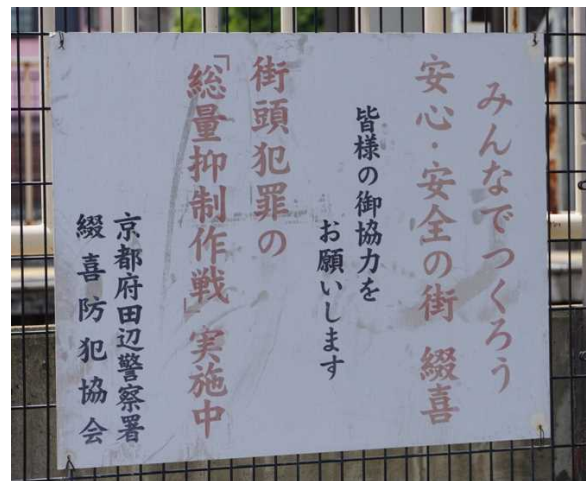


図3 街頭犯罪の「総量抑制作戦」実施中 (近鉄興戸駅)



図4 「寝ている赤ちゃん」のサイン
(防賀川公園)



図5 「はやく川からあがろう！」のサイン
(防賀川公園・防賀川川岸)



図6 ピクトグラムの使用例 (他の自治体)
※写真の一部 (自治体名) を加工しています。

●その他

【引用文献】

岩田一成 (2016) 『読み手に伝わる公用文』 大修館書店

野田尚史 (2014) 「『やさしい日本語』から『ユニバーサルな日本語コミュニケーション』へ—母語話者が日本語を使うときの問題として—」 『日本語教育』 158, 4-18.

本田弘之・岩田一成・倉林秀男 (2017) 『街の公共サインを点検する』 大修館書店