

生活の中の説明文におけるわかりやすさの調査・検討 —やさしい日本語の観点から—

高橋慈子^{†1} 樋川恭平^{†2} 金子泰規^{†3} 中挾知延子^{†4} 市田せつ子^{†5}

概要: 日本語を母語としていない人々が、日本での生活で目にする「説明文書」をわかりやすい表現にするための、あるべき表現のルールやスタイルを検討し、まとめることを目的に、「生活の中のやさしい日本語」の調査を行った。東洋大学の留学生を対象とし、アンケートとヒアリングを実施。わかりにくい説明文の具体例を洗い出した。本報告では、調査を通して得られたわかりにくい日本語の説明文の特徴を、先行研究による「やさしい日本語」カテゴリIIのルールと比較し、検討した。また、今後、増えると予想される、日本で仕事をする外国人に向けて、機器の操作説明文や業務マニュアルなどに関して、安全かつ間違いのない作業を支援するための伝え方を考察する。高齢者や読み書きにハンディキャップがある人とのより良いコミュニケーションについても、方法を探っていく。

キーワード: 文章表現, 取扱説明書, 操作説明文, 業務マニュアル, やさしい日本語

Investigation and consideration of comprehensibility in explanation in life - From an simplified Japanese point of view -

SHIGEKO TAKAHASHI^{†1} KYOHEI NIKAWA^{†2} YASUNORI KANEKO^{†3}
CHIEKO NAKABASAMI^{†4} SETSUKO ICHIDA^{†5}

Abstract: People who do not have Japanese as their mother tongue explore the rules and styles of expressions that should be presented to make the "explanatory documents" to be seen in life in Japan easy to understand. For the purpose of summarizing, we conducted a survey of "Easy Japanese in life". We conducted questionnaire and hearing for Toyo University international students. I have identified a concrete example of an incomprehensible explanation. In this report, we compared characteristics of descriptive text of Japanese which was difficult to understand through survey with rules of category II of "easy Japanese" by previous research and examined. Also, for foreigners who work in Japan in the future, consider how to convey safe and error-free work on equipment operation instructions and business manuals. Also about better communication with the elderly and those with handicapping in reading and writing. I will explore ways.

Keywords: Sentence expression, instruction manual, operation explanation text, operation manual, easy Simplified Japanese

1. はじめに

現在、日本国内に生活する外国人が増加している。2018年における在留外国人数は、過去最高の263万7,251人(法務省「平成30年6月末現在における在留外国人数について」(速報値)より)であり、2017年末に比べて2.9%、7万5,403人増となっている。

近年、文部科学省が2008年に発表した「日本を世界に

向けて開かれた国にするために2020年までに留学生30万人の留学生を受け入れる」との計画により、留学生が増加した。さらに少子高齢化の進展による労働力不足を補う人材としても期待が高まり、外国人労働者が増加中である。2018年10月末の「外国人雇用状況」の届出状況によると146万人、前年度同期比14.2%増、18万1,793人の増加となっており、過去最高を更新している。(厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ(平成29年10月末現在)より)。2019年の出入国管理法の改正により、今後も日本で生活し、働く外国人は増加すると予想されている。

一方で、日本国内の自治体や企業のすべてで、受け入れ体制が整っているとはいえない。前述の「外国人雇用状況」のまとめによると、これまで中国、ベトナム、フィリピン、ブラジルの労働者が多かったが、現在、特に増加しているベトナムに加え、インドネシア、ネパールからの労働者も増え、出身国がますます多様になってきている。そ

^{†1} 株式会社ハーティネス

Heartiness Co., Ltd.

^{†2} 株式会社リナレッジ

Future University Hakodate

^{†3} フリーランス

Freelance Researcher

^{†4} 東洋大学

Toyo University

^{†5} 東洋大学

Toyo University

のため、それらすべての国の言語で必要な情報を提供することは困難になっている。

日本で生活する、日本語を母語としない外国人とコミュニケーションを取る手段として、「やさしい日本語」が弘前大学 佐藤和之ら[1]によって提唱され、自治体や外国人支援団体などで活用されてきた。これは1995年の阪神・淡路大震災で日本語を理解できない外国人が、必要な情報を受け取り、適切な行動を取れずに被害を受けた経験を活かして、一般的な日本語よりも簡単で、わかりやすい言葉で伝えるようにルール化したものだ。

現在、「やさしい日本語」は、災害発生時だけでなく、観光に来た外国人とのコミュニケーション手段として地域で活用する、自治体が広報する際の文章に応用するなど、広がりを見せている。[2][3]

本発表は、こうした「やさしい日本語」の広がりに着目し、東洋大学人間科学総合研究所の活動のひとつ、「生活の中のやさしい日本語研究グループ」の活動として、調査した結果をまとめたものである。

2. 課題と調査の目的

日本語を母語としない人が、安全かつ自分のもつ能力を発揮して働いたり、生活したりするためには、文書によるわかりやすい説明文が不可欠になる。横浜市の広報課の取り組みのように、「やさしい日本語」で自治体から情報を発信する試みが行われつつあるが、仕事をするための説明文のやさしい日本語文書のあり方については、まとめられていない。

「生活の中でのやさしい日本語研究グループ」では、説明文書のわかりにくさを洗い出すことを目的として、日本で生活している東洋大学の留学生を対象に、日本語の説明文書のわかりにくさをアンケートとヒアリングを実施して調査した。

3. アンケート調査と結果

3.1 アンケート調査方法

東洋大学国際観光学部の留学生を対象に、日本語の授業終了後に、次のようなアンケート調査を実施し、22名から回答を得た。

- 対象者：東洋大学 国際観光学部 留学生（1・2年生）
- 実施日：2018年9月24日・27日
- 回答数：22
- 想定回答時間：15分
- 質問項目の概要
 - ① 出身地
 - ② 日本語の学習歴、能力試験（日本語能力試験、日本留学試験）
 - ③ 日本語の項目別難易感
カタカナ（読み、語句）、漢字（読み、語句）、

複合語、敬語、無主語文

- ① 日本語文章の難易感
 - ① アパートやマンションに住むときにもらった資料
 - ② 学生生活やアルバイトで読む文章
 - ③ 日本での生活で見る日本語

3.2 アンケート集計結果①：出身地

回答者22名の出身地は、図1のように7カ国からなり、中国、香港、台湾の漢字圏が14名と半数以上を占めた。

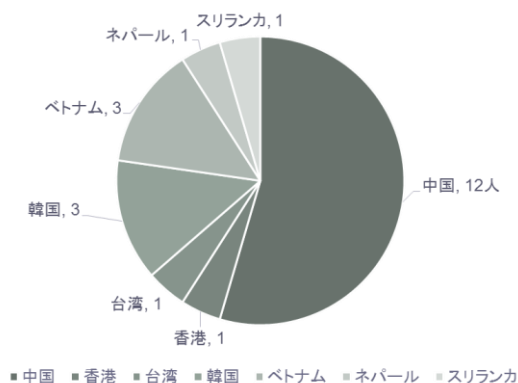


図1 回答者の出身地

Fig.1 Respondent's hometown

日本語の学習経験については、図2で示すように日本語学校と大学での学習歴を問い、17名が3年以内と答えた、

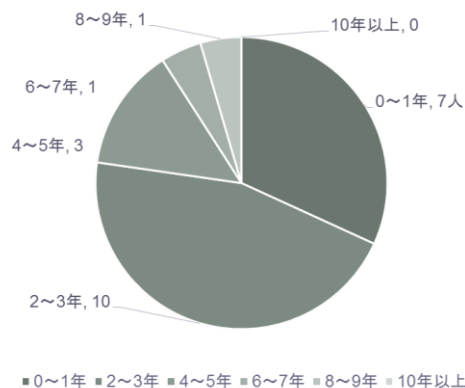


図2 回答者の日本語学習歴

Fig.2 Respondents' Japanese study history

日本語能力試験については、「日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる」と定義される「N2」が12名、より上位の「N1」が8名と、合計で9割を超えた。「日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる」と定義される「N3」は2名だった。

3.3 アンケート集計結果③：日本語文章についての難易感

アンケートの設問では、日本語の文章についてどのような内容が難しいと思うか、カタカナ読み、カタカナ語彙、漢字読み、漢字語彙、複合語、敬語、無主語文について、簡単から難しいまで4段階のいずれかの選択するよう用意した。図3のように、「難しい」と答えた回答者が最も多かったのは、「敬語」であった。

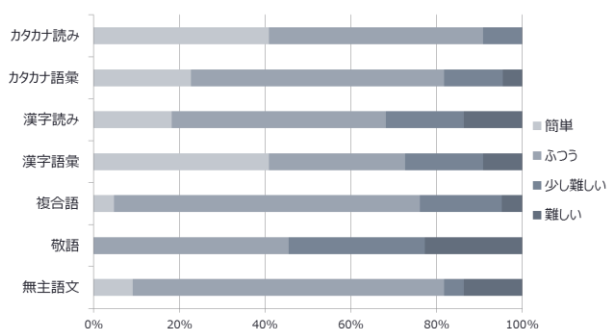


図3 項目別難易感
 Fig.3 Difficulty by item

3.4 アンケート集計結果④：日常生活の中で目にする日本語の説明文の難しさ

日本語の説明文の難しさについては、4段階で問い、難しいと感じた文書は、どのようなものがあつたか、記述欄を設けた。

アパートやマンションの住むときにもらった契約書や説明資料については、図4のように「難しくなかった」が13名と過半数を占めた。しかし、難しくなかった文書の記述では、「ゆうちょうダイレクト開設時の資料」、「アパートの契約書」、「ごみの捨て方」、「保険関連」があげられた。

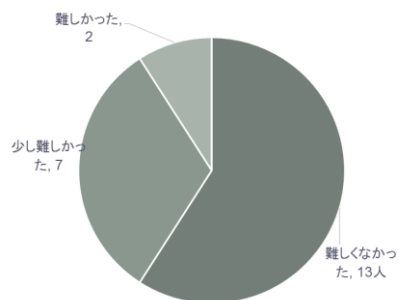


図4 文書の難易感 (住宅の契約や口座開設文書)
 Fig.4 Sense of difficulty of sentences (housing contracts and account opening documents)

学生生活やアルバイトで読む文書の難しさについては、図5のように「難しくない」が15名とさらに多くなった。

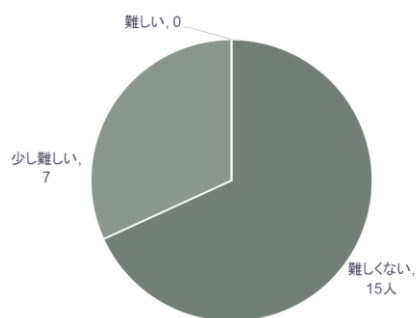


図5 文書の難易感 (生活やアルバイトの文書)
 Fig.5 Sense of difficulty of sentences (living and part-time job)

難しくなかった文書の記述では、「生徒手帳」、「大学の専門的な科目の教科書」、「長文や文法項目の多い文」、「居酒屋の酒の銘柄、おつまみ、魚の名前」があげられた。

他にも日常生活で感じる文書の難しさについて聞いた項目については「アルバイトの面接」や「銀行の手続き」、「電話での説明」など「文章」ではなく、「会話」について記述されていた。

4. ヒアリング調査と結果

4.1 ヒアリング調査方法

アンケートの回答があつた留学生から、記述が具体的な人を中心に11名を選出し、次のようにヒアリング調査を行った。

- 対象者：東洋大学 国際観光学部 留学生 (1・2年生)
- 実施日：2018年10月8日・11日
- 対象者：11名 (出身地：中国8名、台湾1名、韓国1名、ベトナム1名)
- 想定時間：15分
- ヒアリング方法：アンケート調査に記載された内容をもとに、調査担当者より質問をし、聴き取り調査を行った。わかりにくいために困った説明文や書類を可能ならば持ってくるように伝えた。
- ヒアリング項目の概要

- ① 日本語の文章がわからなくて困ったことについて
- ② 日本語の文章の説明のどこがわかりにくいか
- ③ 日本語の文章、書き言葉の難しさについて
- ④ アルバイトや学生生活で日本語の説明文でわからなくて困ったことは何か
- ⑤ 警告や公共の場での注意文のわかりにくさ

4.2 ヒアリング調査からわかった日本語文章のわかりにくい点

ヒアリング調査した結果、全員の学生がアルバイト経験を持ち、日本語で学びながら働いた経験があることがわかった。その中で日本語の説明文書に関する、わかりにくさの共通する傾向として、次のような内容が聞かれた。

- カタカナの語句がわかりにくい
例. メニューの料理や食材の名前、ニュースの記事でのカタカナ語
- 独自の語句や省略語を使っているとわかりにくい
例. 「ポイント還元率アップ」などサービス独特の用語、「レジ締め」など専門的な用語
- 擬音語、擬態語がわからない
例. ぱくぱく、ざらざら、カチッと、ずんずん、びしょびしょ
- 長文は難しい
- 敬語はわかりにくい
例. 「食べる」と「召し上がる」のような表現が異なる用語

また、生活の中で使っている家電製品などの取扱説明書のわかりやすさについては、「絵を見たり、キーワードを読んだり、常識で判断して読んでいる」との答えが大半を占め、難しさはあまり感じていないようだった。「絵が入っていないと難しい」との答えもあり、わかりやすさは文章だけでなく、絵のようなビジュアル要素も関係していることがうかがわれた。

5. 先行研究「やさしい日本語」カテゴリⅡを使った整理

弘前大学では、災害発生後 72 時間以内のわかりやすい情報提供を目的にした「やさしい日本語」カテゴリⅠと、災害発生 72 時間以外の日常生活の場面で活用できる「やさしい日本語」カテゴリⅡを発表し、文を作るときルールを定めている。

カテゴリⅠでは、語彙レベルは N4・5 まで、1 文の長さは 24 拍以内、漢字数は 3、4 字程度、句読点は使用しないといった文作成ルールを定めている。

カテゴリⅡの文作成ルールは、語彙レベルは N2 まで、1 文は 48 拍まで、漢字数は 13 字まで、句読点を使用すると定めている。カテゴリⅡでは、具体的には次のように 14 の規則が公開されている。[4]

- ① 難しいことばを避け、簡単な語彙を使ってください
- ② 文は余白を空けて区切り、分ち書きにしてください
- ③ 1 文を短くして文の構造を簡単にしてください
- ④ 「,」や「.」を使ってください
- ⑤ 漢字は量に注意し、ふりがなをふってください

- ⑥ 外来語を使うときは気をつけてください
- ⑦ 擬態語は、外国人には伝わりにくいので使うのを避けてください
- ⑧ 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してください
- ⑨ 二重否定の表現は避けてください
- ⑩ 曖昧な表現は避けてください
- ⑪ ローマ字は使わないでください
- ⑫ 重要なことばはそのまま使い、<>で言い替えてください
- ⑬ 文末表現は統一するようにしてください
- ⑭ 時間や年月日の表記はわかりやすくしてください

今回のアンケートおよびヒアリング対象の留学生の語彙レベルや読む文章にあっていることから、ヒアリングで聞かれた文章の難しさを、「やさしい日本語」カテゴリⅡに当てはめて整理した。次のように 14 項目中 6 項目について、文作成ルールに合致していないため、難しいと感じていることがわかった。

- ① 難しいことばを避け、簡単な語彙を使ってください
 - ・ 漢字の読み方がわからないと内容が理解しにくい
 - ・ 「ポイント還元率アップ」や「レジ締め」など企業による造語や業界用語はわからない
- ③ 1 文を短くして文の構造を簡単にしてください
 - ・ 文が長いと難しい
- ⑤ 漢字は量に注意し、ふりがなをふってください
 - ・ 日中で意味が異なる漢字語がある
 - ・ 日本語の漢字の読みは多く、困っている
- ⑥ 外来語を使うときは気をつけてください
 - ・ 読めるけれど意味がわからない言葉がある
 - ・ カタカナの新語、省略語は意味がわからない
 - ・ カタカナでの表記は、英語との音の対応が異なるのでわかりにくい
- ⑦ 擬態語は、外国人には伝わりにくいので使うのを避けてください
 - ・ 理解しにくく、難しい
 - ・ ぱくぱく、ざらざら、カチッと、ずんずん、びしょびしょ
 - ・ 「さくさくと進める」といった表現は理解しにくい
- ⑬ 文末表現は統一するようにしてください
 - ・ 「普通形」のほうが読みやすい
 - ・ 「ですます形」のほうが話しやすい
 - ・ 丁寧語は簡単。丁寧語から「である体」に変えるのが難しい

6. 警告文や注意文、案内表示のわかりにくさと理解

6.1 警告文や注意文のわかりにくさ

安全に生活したり、仕事をしたりする際に、リスクを軽減する役目を担うのが、警告文や注意文や案内表示である。ヒアリングでは、警告文や注意文のわかりにくさを聞いたところ、取扱説明書と同様に、「だいたいわかる」、「図や漢字で理解できる」、「常識で判断している」との答えが多かった。リスクが比較的小さい家電製品を例にしたことと、既に日本の生活に慣れていることから、難しさ、わかりにくさを感じていない回答が多かったのではないかと推察される。

また、日常生活や学生生活では、身の安全を守るための警告や注意文を読む必要に迫られる場面が少ないこともうかがわれる。

6.2 案内表示を補うアプリケーションやサービス利用

複雑な交通機関の乗換について、駅や鉄道の案内表示の説明がわかりにくくないかも聞いた。全員が「ほぼ見てわかる」と答えた。どのように理解しているのかを聞いたところ、「乗換については、スマートフォンのアプリを使っているため迷わない理解しやすい」との答えが得られた。

若い世代では、こうしたモバイル機器やサービスが、日本語理解を助けていることがわかった。

7. まとめと今後の展開

7.1 まとめ

本調査では、説明文書のわかりにくさを洗い出すことを目的として、留学生にアンケートとヒアリングを実施した。説明文書のわかりにくい点として、以下のような点に留意する必要があることがわかった。

7.2 具体的な例を使ったわかりにくい表現の洗い出し

ヒアリングでは、実際のわかりにくい資料を持ってきたのは1名のみだった。「ゆうちよのサービス」に関する説明書で、情報量が多く、独自の用語を使っているなど、わかりにくかった点を聞くことができた。

家電製品の取扱説明書に関しては、「わかりにくい点はなかった」と全員が答えたように、既存の知識の助けによって、なんとなくわかっていると考えられる。実際の説明文を目の前にしていないと、わかりにくさがなかったかどうか、正しい理解ができたのかどうか確認できない。今後、より具体的な説明文のルールを作成するには、サンプルを作成して具体的な例を示した上で、わかりやすさを確認することが必要となるだろう。

7.3 目的や状況に合わせたわかりやすい説明文のルール作成

今後、外国人人材受入が広がった場合、製造業の現場では、怪我や死亡につながるよりリスクの高い仕事に従事する外国人が増えることが予想される。労働者不足に悩む中

規模、中小規模の企業には、外国人労働者にわかりやすい内容、表現で説明する警告表示や業務マニュアルを整えるための支援が必要になるだろう。「やさしい日本語」カテゴリⅡの知見に加え、テクニカルライティングの技法を取り入れて、わかりやすくかつ正確に情報を伝えるための文作成のルールをまとめるよう取り組んでいきたい。テクニカルライティング分野でも、わかりやすく伝えるための文章作成のルールを「日本語スタイルガイド」[5]でまとめている。スタイルガイドにある「一文を短く書く」といった「やさしい日本語」の文作成ルールと共通する。

一方で、従来の説明文では、「カチッと音がするまで、ふたを締める」といった擬音語を使った表現が使われているが、今回のヒアリング調査からは、擬音語はわかりにくいとの意見が聞かれた。注意すべき表現についての整理が求められる。

「やさしい日本語」カテゴリⅡやテクニカルライティングのスタイルガイドなどの文作成ルールから共通するルールを洗い出し、説明文の文例を示すなどのガイドラインの作成を目指す。

また、テクニカルライティングでも活用される図の使用による理解の向上や、留意点についても調査する必要があると考える。

業界や仕事の内容、日本語の習得レベルに合わせた「やさしい日本語」の作文ツールといった、システムによる支援も検討していきたい。

8. 終わりに

本研究は、日本語を母語としない日本で生活し、働く外国人を対象として、わかりやすい日本語の説明文のあり方をまとめるために調査した。

わかりやすい説明文書は、高齢者や読み書きにハンディキャップがある人とのより良いコミュニケーションのためにも、共通する課題があると推測される。

多様な文化や能力をもった人が共生し、安全で安心して暮らせる社会を実現するためには、理解しやすい説明文書が役立つことだろう。そうした説明文書の文作成ルールをまとめることで、アプリケーションやサービスへの展開も期待できる。

ITを活用し、新たなサービスを生み出すひとつのきっかけとしても、「やさしい日本語」へのアプローチを続けていきたい。

謝辞

本研究は東洋大学人間科学総合研究所の支援を受けたものです。

参考文献

- [1] 佐藤 和之, 生活者としての外国人へ災害情報を伝えるとき--
多言語か「やさしい日本語」か, 日本語学 28(6), 173-185,
2009-05
- [2] 庵功雄, 「やさしい日本語」研究の現状と今後の課題『一橋
日本語教育研究』2号(ココ出版), pp.1-12, 2014
- [3] 岩田一成, 読み手に伝わる公用文: 〈やさしい日本語〉の視点
から, 大修館書店, 2016
- [4] 弘前大学社会言語学研究室, 生活情報誌作成のための「やさ
しい日本語」ガイドライン, 2017
- [5] 一版財団法人テクニカルコミュニケーター協会編, 日本語ス
タイルガイド第3版, 2016