

「わかりやすい情報伝達」とは何か

——多言語化と福祉の観点から——

研究者：田中ゆかり

(日本大学文理学部教授)

研究成果要約

研究活動概要 本研究は以下のような流れで行なった。

- 2006年4～8月：予備調査ならびに調査準備
- 2006年9～11月：当該授業における「山手線全駅言語景観調査」準備
 - 調査項目・調査マニュアル作成
 - 調査予行練習
- 2006年11～12月：
 - 「山手線全駅言語景観調査」「駅長アンケート」「大学生に対する言語景観に関するアンケート」実施
 - データの交換・整理
 - 報告書作成方針の決定、報告書（冊子報告書・HP版報告書）原稿作成
- 2007年1～3月：
 - 報告書原稿の回収と報告書作成準備
 - 冊子報告書印刷製本⇒完成（2月下旬）『山手線の多言語状況』（私家版）
 - HP版報告書業者委託⇒完成（2月下旬）
http://www.chs.nihon-u.ac.jp/jp_dpt/kisoen/tanaka_kisoen2_2006/
 - 協力者・関係者への冊子・礼状送付

成果概要 本研究成果概要として以下の点を指摘できる。

- （1）全体として、多言語による揭示は少なからず確認されたが、一部改札口や乗換え案内などほぼ統一的な外国人への情報伝達を目的とした多言語揭示があることを除くと、ほとんどが日本人に向けた外国語のイメージ言語的用法が主。
- （2）Landscapeの方が、Soundscapeに比べ多言語化が進んでいる。
- （3）Landscapeはいくつかの観点から使用言語に差が見られた。
 - [1] 乗降客の多い駅・空港への接続のある駅・最近リニューアルした駅ほど多言語化している。
 - [2] 駅から見える看板・ホーム上の広告において、東アジア系ニューカマー居住地および 코리아・タウンを擁する新大久保駅に「中国語・韓国／朝鮮語」対応が見られた。
- （4）Landscapeの使用言語には次のような特徴が観察された。
 - [1] 使用言語はもっとも充実しているケースで「日本語・英語・中国語・韓国／朝鮮

語・ピクトグラム」。

- [2] 日本語のみを使用する駅はなく、いずれかの項目においては、少なくとも「日本語・英語」。
 - [3] 全体として、[日英中韓／朝] の4言語+ピクトグラム化が目指されている。
 - [4] 出口表示などはかなり統一的。一方、券売機・緊急ボタン・各種案内類などの対応は駅により異なる。
 - [5] 南米系ニューカマーに対応する言語使用は見られず、その他西欧系言語の使用も見られなかった。
 - [6] 点字・音声案内など、福祉的観点からの「多言語化」はかならずしも充実しているとはいえない。また、駅あるいは同一駅内でも管轄の違いによって、対応箇所・対応内容に差があり、分かりやすさや使いやすさへの配慮も差が大きい。個別対応の域にあるようだ。
- (5) 駅アナウンス・電車内アナウンスからみた **Soundscape** の特徴は次の通り。
- [1] テープ音声には「日本語・英語」対応が多い。しかし、録音されていない人の声による放送は日本語のみ。
 - [2] 日本語・英語以外の言語による放送は、テープ・人の声ともに確認できなかった。
- (6) 売店における日本語以外の言語を用いる客への対応は、ジェスチャーがもっとも活用されている。売店担当者は、日本語以外の言語を用いる客への対応として、ジェスチャーと片言の日本語または英語を用いる対応でほとんど問題ないと認識している。
- (7) 大学生アンケートからは、日本人学生と留学生では多言語表示の必要性の認識に差がある。留学生は一層の多言語表示の充実と、分かりやすく正確な内容を希望している。

成果活用

冊子報告書・HP 報告書で実態の報告を広く行い、期待される多言語景観についての素材を提供する。冊子報告書は希望者に対して郵送費のみ実費で提供予定。自身も「今後の研究課題」で述べるような観点から本調査データを活用していく予定。

今後の研究課題

- (1) 本研究による実態を素材として期待される多言語景観・情報伝達とは何かを検討していく。
- (2) 05年度の「デパート」、06年度の「鉄道」に加え、07年度は自治体の言語サービス

について検討する。「東京圏」を多言語景観という観点からバーチャル・シティとして再構築しつつ、「多言語景観」「言語サービス」について継続的に検討予定。