

# 自治体の日本語非母語話者との関わり方による言語対応の課題

## －「言語対応モデル」の構築を目指して－

斎藤 敬太(跡見学園女子大学)

### 1. はじめに

日本の在留外国人数はコロナ禍で一時減少したものの、2022年には回復し、2023年6月末現在で322万人を超え過去最多を更新した(出入国在留管理庁2023)。一方で、訪日外国人観光客(以下「インバウンド」)の取り込みにも力を入れており、コロナ禍前は過去最高を更新し続け、2019年末には3000万人以上もの人数が日本を訪れた。コロナ禍により2020年から激減したが、現在は回復傾向にあり、2023年11月現在ではインバウンドは2000万人を超えた(日本政府観光局(JNTO)2023)。

このような経緯から、日本国内ではこれまで以上に日本語を母語としない人々(以下「日本語非母語話者」)と接する機会が増え、特に自治体等の公的機関ではこれまで以上に彼らへの対応、特に多言語サービス、言語景観、ボランティア日本語教室等のことばの対応である「言語対応」が求められる。しかしながら、言語対応は自治体によって差が見られるのが現状である。本研究では自治体の言語対応に見られる差の要因や必要とされる言語対応について明らかにするため、自治体と日本語非母語話者との関わり方(以下「交流タイプ」)に着目し、整理することを提案する。交流タイプにはa.インバウンドが多い、b.外国人労働者が多い、c.外国人留学生が多い、d.在住外国人が少ない、等の様々なタイプが考えられる。本研究では特にbやdの交流タイプを中心に、言語対応にどのような課題が見られるかを考察する。なお、本研究でいう「外国人」は「日本語非母語話者」を想定している。

### 2. これまでの研究と本研究が指すもの

これまで、河原編(2004)や河原、野山編(2007)、渡戸(2009)等、外国人住民への言語サービスの面での研究や、山川編(2020)といった観光に対する言語対応に関する研究、庄司、バックハウス、クルマス編(2009)や中井、ロング編(2011)、本田、岩田、倉林(2017)、ロング、斎藤(2022)等の言語景観に特化した研究等が見られるが、横断的に総合し、自治体等が当該地域の言語対応について議論する際に一目で参照できるような研究はこれまで管見の限り見られない。そこで、本研究では外国人集住地域や外国人散在地域の各都市における多言語サービスや言語景観、やさしい日本語、ボランティア日本語教室、地域方言を知る教材等の状況等を概観し、どのような点に注目すべきかを考える。最終的には本研究を踏まえた上で、今後更なる交流タイプ別の都市への調査を追加し、自治体等が言語対応について考える際に、各々に近い交流タイプ別の一定の指針となる言語対応モデルの提案、すなわち『言語対応モデル提案集』の作成を目指す。

### 3. 多言語サービス

まず、多言語サービスについてだが、外国人集住地域か外国人散在地域かによって現状は異なってくる。外国人集住地域では、当該地域の在留外国人の出身国の多いものから彼らの母語による多言語サービスを整備する。また、特定の国の出身者が多い場合は彼らの母語による言語サービスを充実させる。例えば、ブラジル人集住地域である群馬県大泉町や太田市等では、特にポルトガル語によるサービス(情報誌、外国人相談窓口等)を充実させている(図1)。一方で、外国人散在地域の場合は、そもそも外国人住民が少ないために、多言語サービスが整備されていないか、あっても英語による対応が多い。



図1. 外国人集住地域の外国人相談窓口（群馬県太田市）

全国一律の多言語サービスの提供が望ましいという考え方もあるが、実態としては自治体ごとに外国人住民の出身やその数が違い、またそれにより予算も異なるため、それぞれの多言語サービスに差異がある。各自治体の外国人住民の実情に合わせた柔軟な対応が求められる。なお、英語のサービスは比較的多くの自治体に存在するが、岩田(2010)で指摘されている「言語サービスにおける英語指向」には注意すべきである。例えば、外国人散在地域において、英語話者はほとんどおらず非英語圏出身者が生活している場合、英語による言語サービスの有効性には限界がある。そのような場合は、彼らの母語での対応が可能であれば望ましいが、それが難しい場合のもう一つの策として5節で述べる「やさしい日本語」の活用が挙げられる。

#### 4. 言語景観

次に、町中に見られる看板やポスター類である言語景観についても考える。在日外国人にとっては、その辺を歩くと目に入る言語景観は彼らの言語環境を形作る大きな要素の一つとなる（ロング、斎藤 2022: 139 等）。言語景観について考えるとき、その設置者（以下「送り手」）が誰かによって大きく「公的表示」と「私的表示」に分けることができる（ロング、斎藤 2022: 140）。自治体等公共性の高い機関が送り手となったものは公的表示であり、これは前節の多言語サービスの一つとして捉えられる。一方で、商店や個人といった者が送り手となったものは私的表示であり、こちらは多言語サービスには含まれないが、これも外国人にとっては言語環境の一要因となる。外国人集住地域においては、その地で多く暮らす国籍の者の母語で書かれた言語景観が多く目に入ることが多いが、外国人散在地域では外国人住民に向けた言語景観はあまり見られず、見られる場合は英語によるもの、あるいは都市部を中心に日英中韓の4言語によるもの（JECK 表示）が多い。しかし、公的表示においてはブラジル人等特定の国籍が多い外国人集住地域であっても英語による言語景観が圧倒的に多く、ポルトガル語が英語を上回るのは群馬県大泉町くらいであることが斎藤(2019)でも指摘されており、岩田(2010)の「言語サービスにおける英語指向」は英語圏出身ではない外国人の集住地域においても見られる。なお、私的表示の場合は書かれた言語の話者への情報伝達を目的としたものではなく、日本人に向けて商業施設等の雰囲気作りに用いられる「装飾的表示」（庄司 2009）の存在に注意する必要がある。

#### 5. やさしい日本語・ボランティア日本語教室

多言語サービスの一つとしても考えられるが、外国人住民に分かりやすく調整した「やさしい日本語」の活用についても考える必要がある。外国人集住地域においても活用されている（図2左）が、外国人散在地域でも活用されている。むしろ、多言語サービスで対応できる外国人集住地域よりも日本語による情報伝達が主となる外国人散在地域でのほうが重要な役割を果たすため、やさしい日本語の啓発が行われている（図2右）。



図2. 外国人集住地域（静岡県浜松市，左）と外国人散在地域（山形県山形市，右）に見られるやさしい日本語

また、外国人住民に日本語を教えるボランティア日本語教室は、外国人集住地域にも外国人散在地域にも見られる。外国人集住地域のほうが多く存在している印象はあるが、外国人散在地域においては、上述のように外国語による情報伝達十分ではない自治体もあるため、日本語で理解し日本語で伝えることが必要となる。やさしい日本語同様、外国人散在地域こそ重要な支援といえる。また、ボランティア日本語教室は運営団体によってどのような人を対象として開かれているか異なる場合がある。例えば、外国人集住地域である埼玉県蕨市や川口市では、トルコから逃れてきたクルド人が多く暮らしている。そのため、クルド人支援団体が運営するクルド人向け日本語教室が毎週日曜日に開催されている（図3）。このように、特定の外国人を対象とした日本語教室も存在しているため、各自治体はどのような人を対象としたボランティア日本語教室がどの程度の数がどのような頻度で開講されているのかを把握しておくといよい。



図3. クルド人向け日本語教室（埼玉県蕨市）

## 6. 地域方言を知る教材

日本各地には様々な方言が存在し、どこに住むか、あるいはどのような理由で日本人と接するかによって方言に触れる頻度が異なってくる。特に日本人が雇用する環境で働く労働者や、日本人と婚姻関係を結んだ配偶者は、雇用主や同僚、配偶者やその家族が地域方言で話すことが考えられる。外国人に方言では話しかけずに標準語で話すだろうと考えるかもしれないが、方言主流社会においてはロング(1992)でも指摘されているように、外国人に対する発言でさえ何かしらの方言を用いることが考えられる。発言を標準語に切り替えて話すことを外国人住民と関わる全ての日本人に求めることは現実的ではな

く、外国人にとってはある程度の当該地域方言に対する知識を持つことが円滑なコミュニケーションにつながる可能性がある。特に方言主流社会かつ外国人散在地域の場合、外国人住民にとって方言の問題は大きなものとなり得る。地域日本語教育で用いられる日本語教材に方言の項目があるもの（JTM 研究会 1999 等）や、外国人住民向けに作成された方言教材（斎藤 2017 等）等、様々な形態はあるが地域方言の理解を支援するツールの存在の有無、あるいはそのような方言理解支援ツールのニーズについて調査するという点も考慮すべき点であると考えられる。

## 7. おわりに

以上、本研究では外国人労働者が多い地域と外国人が少ない地域との比較を中心に、言語対応について考えた。本研究ではあくまでもそれらの比較で考察したのみであるが、実際には交流タイプはより複雑であり、外国人が多くいる地域といっても外国人住民とインバウンドでは対応すべき内容（ゴミ捨てカレンダーか観光マップか）や言語（ポルトガル語か英語か）が異なっていたり、外国人労働者と外国人留学生では優先して覚えるべき日本語（職場での指示か学校での授業か）が異なっていたりする。また、外国人が少ない地域には少ないからその対応（やさしい日本語によるサービスの拡充等）が求められる。これらの中には自治体ではない別団体が関与するものもあるが、どのような言語対応が望ましいか、交流タイプ別に適切に検討する必要がある。本研究の最終目標は、自治体がそのような議論をする際に活用できる『言語対応モデル提案集』（各自治体が交流タイプを把握するためのチェックリストを含んだもの）を作成し、配布することである。そのためには、様々な交流タイプの自治体の実態把握をするための更なる調査と、それに伴った『言語対応モデル提案集』に掲載する内容の検討が必要である。

**謝辞** 本研究は JSPS 科研費（研究活動スタート支援）23K18679 「日本語非母語話者への言語対応モデルの構築に向けた応用社会言語学的研究」（研究代表者：斎藤敬太）の助成を受けたものである。

## 参考文献

- 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—外国人にはどう見えるか—大修館書店
- 岩田一成 (2010). 言語サービスにおける英語志向—「生活のための日本語：全国調査」結果と広島事例から—社会言語科学, 13-1, 81-94.
- JTM 研究会 (1999). こんにちは とくしま I—徳島でくらす外国人のための日本語教材—あわゆず企画
- 河原俊昭(編) (2004). 自治体の言語サービス—多言語社会への扉をひらく—春風社
- 河原俊昭, 野山広(編) (2007). 外国人住民への言語サービス—地域社会・自治体は多言語社会をどう迎えるか—明石書店
- ロング, ダニエル (1992). 日本語教育における「方言教育」の問題点—日本語教育, 76, 42-54.
- ロング, ダニエル, 斎藤敬太 (2022). 言語景観から考える日本の言語環境—方言・多言語・日本語教育—春風社
- 中井精一, ダニエル・ロング(編) (2011). 世界の言語景観—日本の言語景観—景色のなかのこぼれ—桂書房
- 日本政府観光局 (JNTO) (2023). 訪日外客数 (2023 年 11 月推計値), [https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20231220\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20231220_monthly.pdf)
- 斎藤敬太 (2017). 東北地方の外国人住民のための「くらしの方言集」平成 28 年度—笹川科学研究助成により印刷
- 斎藤敬太 (2019). ブラジル人集住地域の言語景観に採用された言語に関する定量的研究—李舜炯(編) 都市空間を編む言語景観—中文出版社(韓国), 121-146.
- 庄司博史 (2009). 多言語化と言語景観—言語景観からなにがみえるか—庄司, バックハウス, クルマス(編) (2009)
- 庄司博史, P・バックハウス, F・クルマス(編) (2009). 日本の言語景観—三元社
- 出入国在留管理庁 (2023). 在留外国人統計 (旧登録外国人統計) 在留外国人統計 月次 2023 年 6 月 出入国在留管理庁ホームページ, <https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00250012&tstat=000001018034&cycle=1&year=20230&month=12040606&tclass=000001060399> (最終閲覧日: 2024 年 1 月 4 日)
- 渡戸一郎 (2009). 自治体政策における「外国人相談」の意義と課題—多言語政策としての「言語サービス」の視点から—(論考 外国人相談の現場から) シリーズ多言語・多文化協働実践研究, 別冊 2, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 83-94.
- 山川和彦(編) (2020). 観光言語を考える—くろしお出版