

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 30 日現在

機関番号：62618

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2014～2015

課題番号：26590126

研究課題名(和文)多言語社会に対応した言語サービスとサービス評価の在り方に関する萌芽的研究

研究課題名(英文)Grant-in-aid for exploratory research on language service and its service evaluation corresponding to a multilingual society.

研究代表者

野山 広 (NOYAMA, Hirosjhi)

大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所・日本語教育研究・情報センター・准教授

研究者番号：40392542

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,700,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目標は、国内の「言語サービス」の実態を踏まえ、言語サービス評価の指標作りを行うことであった。分析結果として例えば、外国籍住民が多く居住する集住地域や大都市地域(自治体等)では、「外国人の理解できる言語で情報を提供する」という側面を意識した事業等が提供されていることが多く、その他の地域では、そうした意識が希薄であるということがわかった。また外国籍住民に共通した要望は、医療通訳や母語/第一言語に関する言語支援の充実であった。この要望を踏まえると、「言語サービス」を評価する指標には「共生社会への円滑な参加を促進するための事業やサービス」を提供する観点がいかに含まれているかが大きな鍵となる。

研究成果の概要(英文)：The aim of this study is to create indices of the language service evaluation based on the actual situation of "language service" in Japan. Our analysis has found that, in Shuju-chiiki(areas where many foreigners live) and big city areas, such local governments are fully conscious of the importance of providing information in languages intelligible to foreign residents, whereas, in other areas, language service is less frequently provided and the local governments are ignorant of the importance of language service. This study has also found that most foreign-registered citizens demand commonly that language support should be improved and, in particular, medical interpreters who understand their mother tongue (the first language) should be provided. In respond to these requests, it is the key to the evaluation of "language service" whether a point of view of providing "measures and services to promote smooth participation in a multilingual/multicultural society" is included or not.

研究分野：多文化教育、日本語教育、社会言語学

キーワード：言語サービス 言語生活支援 コーディネータ キーパーソン 半構造化インタビュー Welfare Linguistics 言語サービス評価

## 1. 研究開始当初の背景

「言語サービス」という概念及び関連した研究分野は、1989年から90年にかけて改正・施行された出入国管理及び難民認定法の運用に伴う、90年代以降の地域の住民構成や日本語学習需要の変容の中で、徐々にその認識が深まってきた。つまり、地球規模の人の流動化の中で日本に移住して住みついた、いわゆる移民定住者⇨外国人住民の増加に伴い住民の言語背景が多言語化した社会に応じて、情報の共通理解に向けた施策が自治体等に必要になってきたという経緯がある。

なお、「言語サービス」を広く捉えると、例えば、「災害・事故・緊急医療など緊急事態に関する言語サービスの提供」「相談窓口の提供」「パンフレットやホームページを通じた、生活情報の提供」「多言語での公共の掲示、道路標識、案内標識の充実」「観光案内の充実」「司法通訳の提供」「日本語教育の提供」「外国人児童への母語保持教育の提供」など、住民の言語生活を充実する上で欠かせない、多様なサービスが包含されている(河原2004)。関連して、道路標識や看板等の多言語表示などもサービスの例である。まさに、言語・生活を支える広範なサービスであり、福祉・医療、法律、言語、教育、観光などの多領域が跨る研究分野と考えられる。

### 参考文献

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

## 2. 研究の目的

### (1) 本研究の総合的な目的

「言語サービス」とは、「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達する」という意味である。これまで日本の各地で様々な言語サービスが提供されてきているが、やりっぱなしであり、サービスの効果の検証、つまり「言語サービスの評価」が行われていない状況にある。そこで本研究で

は、国内の言語サービスの実態を調査するとともに、その結果を踏まえ、「言語サービス評価」の指標を開発するための研究を行う。これらの研究、成果普及活動を通して、3.11のような災害時に不可欠な外国人住民(移民してきた地域定住者)への多言語サービスの提供の充実や、その一環として実施される言語生活支援の充実に向けた施策作り、今後の多言語社会に対応した長期的視野に立った言語政策や日本語教育政策・制度構築の基礎資料提供を目指す。

### (2) 本研究で明らかにしようとしたこと

1で述べた学術的背景や研究の目的、課題等を踏まえると、外国人住民に対する言語サービスの展開に際しては、その準備段階として人間の言語生活に関係した広範な領域に対する「学際的、実証的な研究を必要とする」(2008年5月「移民政策学会」設立趣旨から)ことになる。例えば、日本学術会議の報告書『言語・文学分野の展望—一人間の営みと言語・文学研究の役割』(2010年4月)の中では、日本語非母語定住者への日本語教育の必要性について指摘するとともに、将来にわたる日本社会の(ゆるやかな)統合性と安定性維持のためにも、そのための施策の責任と費用を国が負担することを提案している。しかし、2008年のリーマンショック以来特に、世の中の流れは、言語サービス(日本語教育を含む)等の外国人に関わる事業の予算は、費用対効果の問題(経済的尺度)から、どんどん削減されていく方向にある。こうした経済至上主義的なサービスの削減が、今回の3.11の震災時にも、結局は被害をさらに甚大なものとしてしまったと推定される。本研究では、この方向を転換するべく、まず、「言語サービス」の実態調査と確認調査を平成26年5月頃から27年11月頃まで行った。その結果を踏まえ、費用対効果や経済的尺度を超えた、共生社会の基盤となるような、サービス評価の指標(試案)の検討を行った。

### 3. 研究の方法

本研究は、平成 17 年度から 20 年度にかけて行った科学研究費（基盤 B）（以下、科研 1）の「多文化共生社会に対応した言語教育政策の構築に向けた学際的研究－複合領域としての日本語教育政策研究の新たな展開を目指して－」の成果の一部を踏まえて、これまで行われていない萌芽的研究、つまり、「言語サービス評価の方法」のモデル開発に関する研究、開発を行うことにある。

そこで、調査地域の関係者に寄り添い、協働するという姿勢で行う、**形成的フィールドワークの手法**を用いて、以下の調査を平成 26 年度から 27 年度にかけて行った。

- (1) 国内調査の実施：国内約 20 地域で、言語サービス関連の担当者や関係者にインタビュー調査を行い、収集したデータを分析した。
- (2) 「言語サービス評価の方法」の開発：国内の調査の結果を踏まえた比較分析と言語サービス評価の方法の開発を、多分野・多領域に跨る**学際的観点**から行った。
- (3) パイロット調査の実施：本研究の次の段階の大規模な国内・海外調査に向けて、日本の A 県 B 市と韓国の関連地域での聞き取りパイロット調査を実施した。具体的には、当該地域に移住・定住した人や関係者に半構造化インタビュー及び、異文化理解・意識等に関する調査を行った。

### 4. 研究成果

本研究の目的は、国内の言語サービスの実態を調査するとともに、その結果を踏まえ、「言語サービス評価」の指標を開発することである。ここで用いる「言語サービス」とは、狭義（具体的・技術的な側面）では「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」という意味である。広義（理念的な側面）では「外国人住民の母語によるアイデンティティを守り、その文化の発達を支援すると同時に、日本人住民との共生

社会を作っていくための言語政策や施策の一つ」という意味となる。

#### (1) 平成 26 年度の成果

26 年度は、研究分担者や連携研究者との間で適宜会合を持ち、「言語サービス」という言葉の定義について再検討するとともに、連携研究者等との情報交換を適宜行いながら、「言語サービス評価の方法」のモデル開発に向けて、以下の①～③の調査研究を行った。

- ① 国内調査：科研 1 の結果から、その地域の人口構成をはじめ、言語サービスや言語支援に関する事業担当者やコーディネータ役を務めている人々の貢献度が高いと考えられる地域（国内約 20 地域の中で 11 地域）に主に焦点を当てた。この調査では、各地域を訪問して、言語サービスを支えるキーパーソンに対して、本研究に関連した調査依頼と、半構造化インタビューを実施した。
- ② ①のインタビュー調査の結果を踏まえて、地域ごとの言語サービスの概要・特徴、地域の背景・特徴（集住地域、散在地域、大都市地域、大都市周辺地域、その他の地域）等に焦点を当てながら分析、分類を行った。
- ③ パイロット調査として、韓国に焦点を当てた。施策展開が比較的活発だと捉えられる A 市を訪問し、本調査に向けた、関係者への説明とネットワークづくりを行った。

#### (2) 平成 27 年度の成果

最終年度（平成 27 年度）は、言語サービスの実態を探り、「言語サービス評価」の指標を開発するために、言語サービスや言語生活支援に関する事業が比較的充実し、担当者やコーディネータが適切な役割を果たしていると捉えられる（平成 26 年度の調査地域の再訪も含めて）16 地域（北海道札幌市、秋田県能代市、宮城県仙台市、群馬県太田市・

大泉町他)に焦点を当てた。各地域を訪問して、言語サービスや言語生活を支えるキーパーソンや外国籍住民に対して本研究に関連した半構造化インタビューを行った。

分析結果を踏まえて見えてきたことは、集住地域や大都市地域では、外国人の理解できる言語で情報を提供するという側面を意識した言語サービスが提供されている場合が多いが、その他の地域(散在地域、大都市周辺地域など)では、そうしたサービスを提供する意識が希薄であるということであった。また、ほぼ全地域で共通した、外国人住民の要望は、特に多かったのは医療通訳関連で、その他に母語(第一言語)に関する言語支援や防災に関する情報の充実等であった。

換言すれば、多くの外国人は、日本の公的機関(自治体等)に対して「地域住民として本来的に所有する言語権に基づいた言語サービス」の提供を期待していることが窺えた。こうした期待を踏まえると、「言語サービス評価」を通して「多文化共生社会やグローバルコミュニティ(グローバルな地域社会)に出来るだけ円滑に参加できるように促進するサービス」が事業の中にいかに含まれているかを検証出来る指標作りが期待されよう。

4. 成果の冒頭で既に触れたが、指標を作成するにあたって、「言語サービス」の意味については、狭義(「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」)に捉えるだけでなく、可能な限り広義(「外国人住民の母語によるアイデンティティを守り、その文化の発達を支援すると同時に、日本人住民との共生社会を作っていくための言語政策や施策の一つ」)に捉えたい。

具体的には、1の背景のところでも述べたような施策や事業等のサービスが視野に入ることとした。換言すれば、「災害・事故・緊急医療など天候や健康の緊急事態に関する言語サービスの提供」「多言語による相談窓口の提供」「多言語ややさしい日本語による

パンフレットやホームページを通じた、生活情報の提供」「多言語、平仮名によるルビ付き文字による公共の掲示、道路標識、案内標識の充実」「来日する人々の目線に立った観光案内の充実」「司法(法廷)通訳/医療通訳などの提供」「日本語教育・学習支援の場の提供」「外国人児童への母語に配慮した施策や母語保持教育の提供」など、住民の言語生活を充実する上で欠かせない、多様なサービスが包含されると考えた(河原 2004)。

そして、福祉的で幅広い分野(「方言」「言語教育」「言語管理・言語政策」「医療:看護、介護」「医療通訳・法廷通訳」「観光」等)の課題も視野に入れた Welfare Linguistics(徳川 1999)という観点から、分担者、協力者との協働、検討を基に、言語サービスの定義の問い直しを行うとともに、外国人住民の要望(聞き取り調査の結果等)を踏まえて、サービスの在り方や以下のような指標(案)作りについて追究した。

その成果として、「言語サービス評価」の指標(案)の例を以下に記述する。

「言語サービス評価」の指標(案)

〈サービスの有無、内容、方法等がしっかり工夫されたものとなっているか〉ということのほか、〈サービスの内容が、多くの外国籍住民の要望や需要に合っているか、地域の現場に有益なものか〉などについて検討の上、言語サービスの中で特に重要と考えられる以下の項目(23項目)について10段階評価(表1参照)で行う。

合計は280点(10点×18+20点×5)となる。なお2倍の点数で換算する項目(太字で提示)は、ヒヤリングの結果特に外国籍住民の方々から要望、需要の多かった項目である。

- \* 多言語による相談窓口の提供の充実度
- \* 住民登録、税金、保険、学校教育の制度等に関する情報の充実度
- \* 就職、雇用問題に関する情報提供や履歴書

作成などへのサポート体制の充実度

- \* 外国籍住民が各種手続きを行う際のサポート体制の充実度
- \* 自治体等の広報・ニューズレターの多言語サービス（やさしい日本語含む）の充実度
- \* 地域の日本語教室（学習支援の場の提供）の充実度
- \* 地域の日本語教育に関わる支援者養成の充実度
- \* 予防接種や健康診断の内容・方法等に関する情報提供の充実度
- \* **医療通訳制度の認識、充実度（この項目については2倍の点数で換算する）**
- \* 病院の受付で手続きする際のサポート体制の充実度
- \* 医療用語の翻訳サービスの充実度
- \* 司法（法廷）通訳制度の認識、充実度
- \* 生活相談に関する通訳・翻訳制度の充実度
- \* **子どもに対する日本語教育の充実度（この項目については2倍の点数で換算する）**
- \* **子どもの母語／第一言語に関する配慮、学習支援の充実度（この項目については2倍の点数で換算する）**
- \* **子どもの進学問題やキャリアデザインに関する情報提供の充実度（この項目については2倍の点数で換算する）**
- \* 複言語／多言語環境における子育て、学校選択等に関する情報提供の充実度
- \* 観光案内に関する言語サービスの充実度
- \* 言語景観に関連して、公共の掲示、道路標識、案内標識等の言語サービス（多言語、平仮名によるルビ付き文字等）の充実度
- \* **防災等の情報に関する充実度（この項目については2倍の点数で換算する）**
- \* 外国人も参加しやすい防災訓練の工夫や参加促進情報提供の充実度（この項目については2倍の点数で換算する）
- \* 関連情報にアクセスするとき不可欠なコーディネータの存在の有無や充実度
- \* その他の言語サービス（当該地域の特徴と考えられるものも含む）の充実度

表1 言語サービスの評価指標(10点～1点)

モデル事例となるようなレベル（ポジティブな評価）	10点	複言語／多言語環境に生きる住民の要望や需要に応えるという意味で、とても優れたサービス
	9点	優れたサービス
	8点	一定水準のサービス
ボーダーラインの前後（複数の評価者による評価が不可欠）	7点	複言語／多言語環境に生きる住民の要望や需要に応えるという意味で、ボーダーラインより少し上のサービス（一定水準にほぼ達している）
	6点	ボーダーラインのサービス（よいとも悪いとも評価しにくい）
	5点	ボーダーラインより少し下のサービス
ボーダーラインより下（ネガティブな評価）	4点	複言語／多言語環境に生きる住民の要望や需要に応えるという意味で、一定の水準には達していないと思われるサービス（複数の評価者の別の評価者次第）
	3点	一定の水準には明らかに達していない。
	2点	一定の水準には遠い。
	1点	一定の水準にはほど遠く、サービスの在り方に関する抜本的な改革（意識、制度）が必要

参考文献

徳川宗賢（1999）「ウェルフェア・リング イスティクスの出発」（対談者 J.V. ネウストプニー）『社会言語科学』第2巻第1号 pp. 89-100. 社会言語科学会

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計3件)

- ① 野山広、「地域における日本語教育支援と多文化共生—ローカルな視点が捉えるグローバル・シティズンシップ—」、『異文化間教育』42号、依頼論文(特集)、2015、45-58
- ② KAWAHARA Toshiaki “A study of literacy in Pre-Hispanic Philippines”, *Language and Linguistics in Oceania*, vol.8, 2015, 22-35.
- ③ 野山広(Hiroshi NOYAMA)、'Literacy Necessary for the Multicultural Society: From a Perspective of Intercultural Literacy and Social Participation'. NIKL(The Methods and Applications of Research on Literacy, Proceeding of Presentation(予稿集発表論文、英文)、依頼論文、2014、152-163.

[学会発表] (計10件)

- ① 野山広、他、「在住外国人の日本語会話力と言語生活に関する縦断研究」(招待講演) JLVC:Japanese Language Variation and Change Conference 2016、2016年2月13日、国立国語研究所(Ninjal)
- ② 野山広、「複言語・複文化環境に生きる子どものことばの教育について考える」、ベルギー・ルーヴァン・カソリック大学(招待講演)、2015年11月3日、ルーヴァン・カソリック大学
- ③ 野山広、「複言語・複文化環境に生きる子どものことばの教育—継承語の重要性、可能性をバイリンガル教育の観点から考える—」、ドイツ・ケルン日本文化会館(招待講演)、2015年10月31日、ケルン日本文化会館
- ④ 野山広、「子どもの言語生活を多角的に考える」、ベルリン中央学園(招待講演)、2015年9月1日、ベルリン中央学園
- ⑤ 河原俊昭、「欧州とアジアの英語教育 t 教員養成」、大阪大学言語文学科公開講座(招待講演)、2015年8月3日、大阪大学豊中キャンパス
- ⑥ 河原俊昭、「京都観光のグローバル化とその課題」、思考と言語研究会欧州とアジアの英語教育 t 教員養成・ことば工学会研究会・研究発表会、2015年2月27日、京都光華女子大学
- ⑦ 野山広(Hiroshi NOYAMA)、'Literacy Necessary for the Multicultural Society: From a Perspective of Intercultural Literacy and Social Participation', 韓国国立国語院国際シンポジウム(NIKL INTERNATIONAL ACADEMIC CONFERENCE)、招待講演、2014年11月26日、63 Convention

Center(Yeouido, Seoul, Korea)

- ⑧ 野山広(Hiroshi NOYAMA)、「日本における外国人女性の言語問題—「対話力」の向上や「社会参加」の拡充という観点から— (Language and Foreign Wives in Japan: From a Perspective of Communicative Competence and Social Participation)」(パネル=パネル(Panel)発表(13) East Asia Women and the National Borders: Heritage and Transformation in Border-crossing Migrationでの発表)
- ⑨ 野山広、「コミュニティとつながるために必要な日本語会話能力について考える」(口頭発表、単独)、日本語教育国際研究大会、2014年7月10日~12日、シドニー工科大学
- ⑩ 河原俊昭、「外国人高齢者のかかえる言語問題」、日本言語政策学会(JALP)、2014年6月8日、千葉大学

[図書] (計3件)

- ① 河原俊昭 他、(木戸美幸、徳地慎二、Carolyn Wright)、三修社、『おもてなしの英語 Hospitality English』、2015、88
- ② 河原俊昭、他(高垣俊之、斎藤早苗、木村麻衣子、Carolyn Wright)、南雲堂、『クリティカル・シンキングのすすめ—基礎から応用への総合英語 An Invitation to Critical Thinking』、2015、104
- ③ 河原俊昭、明石書店「外国人高齢者への言語サービス」(分担執筆)、杉野俊子・原隆幸(編)『言語と格差』2015、236、64-79.

## 6. 研究組織

(1) 研究代表者

野山 広 (NOYAMA, Hiroshi)  
国立国語研究所・日本語教育研究・情報センター・准教授  
研究者番号：40392542

(2) 研究分担者

河原俊昭 (KAWAHARA, Toshiaki)  
京都光華女子大学・キャリア形成学部・教授  
研究者番号：20204753

(3) 連携研究者

宇佐美洋 (USAMI, Yo)  
東京大学大学院・総合文化研究科・准教授  
研究者番号：40293245  
藤田美佳 (FUJITA, Mika)  
奈良教育大学・教育学部・特任准教授  
研究者番号：90449364

(4) 研究協力者

具 美善 (KU Mison)