

「やさしい日本語アンケート」実施結果報告書

報告日：平成28年9月27日

1 実施目的

やさしい日本語のアンケートを口頭で在住外国人に実施することにより、その有効性を調査・分析し、その結果を普段の窓口業務や「やさしい日本語ガイダンス」等において活用する。

また、有効性について市役所等へ周知することで、やさしい日本語の浸透を図る。

2 実施場所 千葉県国際交流プラザ
及び期間 平成28年5月及び6月

3 対象者 千葉県国際交流プラザでの日本語学習者及び窓口利用者など
プラザを来訪した外国出身者

4 回答者 100人

(1) 日本語レベル別内訳 ※レベルは回答者による自己申告

- ①上級者 24人
- ②中級者 53人
- ③初級者 23人

(2) 国と地域数 25の国と地域

表.1 アンケート回答者 国・地域別内訳一覧

No	国・地域名	人数	No	国・地域名	人数	No	国・地域名	人数
1	中国	40人	10	イラン	2人	19	韓国	1人
2	ベトナム	9人	11	カナダ	2人	20	ケニア	1人
3	タイ	7人	12	スリランカ	2人	21	ジャマイカ	1人
4	フィリピン	6人	13	ミャンマー	2人	22	タジキスタン	1人
5	台湾	5人	14	ロシア	2人	23	ニュージーランド	1人
6	ペルー	5人	15	イタリア	1人	24	パングラティッシュ	1人
7	ネパール	3人	16	インドネシア	1人	25	ブラジル	1人
8	アメリカ	2人	17	ウクライナ	1人			
9	イギリス	2人	18	エジプト	1人			

5 アンケート実施方法について

(1) アンケート項目について

「普通の日本語」及び「やさしい日本語」それぞれ10項目について、口頭にてアンケートを実施した。

※アンケート項目については、**表2：やさしい日本語 アンケート項目 参照**

なお、口頭でのアンケートのため、発音・アクセント・話すスピードによって、回答結果に差が出ないように、質問者は協会職員1人にて、アンケートを実施。

表2. やさしい日本語 アンケート項目

No	普通の日本語	やさしい日本語
1	さくばん 昨夜は寒かったです	昨日の夜は 寒かったです
2	警戒する	気をつける
3	停電中です	電気を 使うことが できません
4	高台に避難する	高い ところに にげる
5	日本料理のレシピ	日本料理の 作り方
6	それは デマです	それは 嘘の 話です
7	頭がガンガンする	頭が とても 痛いです
8	今バタバタしています	今 忙しいです
9	私は魚を食べられない ことはありません	私は 魚を食べることが できます
10	けさ 今朝、7時ごろ、関東地方で強い地震がありました。気象庁では、今後もしばらく余震が起きるおそれもあるとして、余震に対して十分注意してほしいと呼びかけています。	きょう あさ 今日の朝 7時に 千葉や東京で 大きい地震が ありました。 この後も 地震がくるかもしれません。 気をつけて ください。

(2) アンケート回答について

表2. アンケート項目の口頭質問に対し、回答者には表3の回答用紙に自己申告にて記入回答をしてもらった。**表3：アンケート回答用紙 参照**

アンケート回答例として、「やさしい日本語【口頭による】アンケート回答 抜粋」を下記に添付。

①カナダ出身

日本語レベル初級／日本滞在3か月

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	×	×	6	×	△
2	×	×	7	×	△
3	×	×	8	×	◎
4	×	△	9	×	×
5	△	×	10	×	×

②タイ出身

日本語レベル初級／日本滞在3年

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	×	◎	6	×	◎
2	×	×	7	×	×
3	×	◎	8	×	◎
4	×	◎	9	×	×
5	×	×	10	×	◎

③ウクライナ出身

日本語レベル中級／日本滞在3か月

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	△	◎	6	×	◎
2	×	◎	7	◎	◎
3	×	◎	8	×	◎
4	×	◎	9	△	◎
5	△	◎	10	△	◎

④ペルー出身

日本語レベル中級／日本滞在21年4か月

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	△	◎	6	×	◎
2	×	◎	7	△	◎
3	×	◎	8	△	◎
4	×	◎	9	×	◎
5	×	◎	10	△	◎

⑤アメリカ出身

日本語レベル上級／日本滞在1年10か月

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	◎	◎	6	◎	◎
2	◎	◎	7	◎	◎
3	◎	◎	8	△	◎
4	◎	◎	9	◎	◎
5	◎	◎	10	◎	◎

⑥中国出身

日本語レベル上級／日本滞在7か月

下に◎～×のどれか1つを書いてください。

No	普通の日本語	やさしい日本語	No	普通の日本語	やさしい日本語
1	◎	◎	6	△	◎
2	◎	◎	7	◎	◎
3	◎	◎	8	△	◎
4	△	◎	9	△	◎
5	△	◎	10	◎	◎

6 アンケート結果について

100 人にアンケートを実施し、「普通の日本語」の理解度と「やさしい日本語」の理解度の割合は、下記のとおり円グラフに示された。

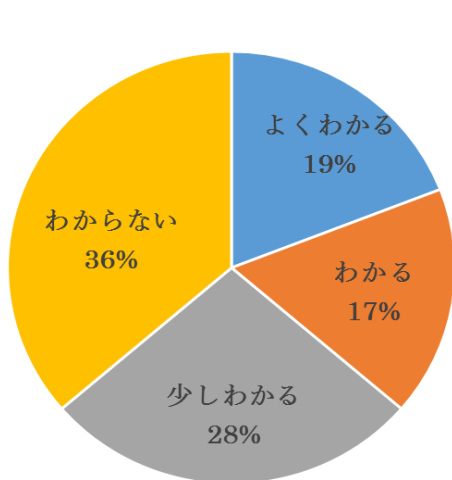


図.1 「普通の日本語」の理解度

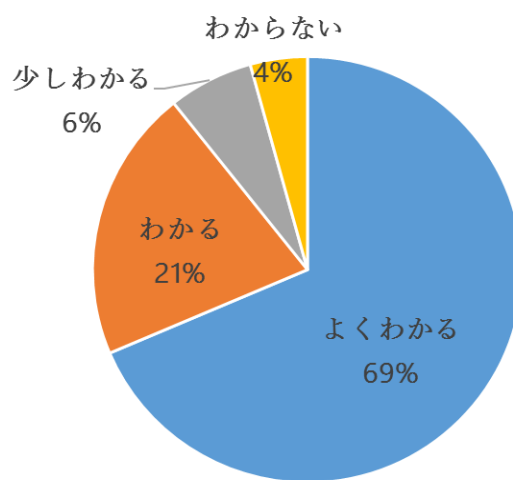


図.2 「やさしい日本語」の理解度

「普通の日本語」で、ほぼ理解していると考えられる割合
よくわかる 19% + わかる 17% = 計 36%
「やさしい日本語」で、ほぼ理解していると考えられる割合
よくわかる 69% + わかる 21% = 計 90%

「普通の日本語」での理解した割合が36%であるのに対し、「やさしい日本語」に言い換えると理解した割合が90%となり、飛躍的な上昇を示した。

7 アンケート結果の集計

◎～×のそれぞれの質問の回答に対し、点数化し集計した。

- 3点 ◎ よくわかる
- 2点 ○ わかる
- 1点 △ すこしわかる
- 0点 × わからない

(1) アンケート集計結果

表 4. アンケート結果 100 人分集計一覧

平均点は小数第 2 位以下四捨五入

質問 No.	区分	質問文	合計点	点差	平均点
質問 1	普通	昨夜は	145	117	1.5
	やさ	昨日の夜は	262		※3 2.6
質問 2	普通	警戒する	54	176	※4 0.5
	やさ	気をつける	230	※1	2.3
質問 3	普通	停電中です	106	139	1.1
	やさ	電気を使う…	245		2.5
質問 4	普通	高台に避難して	77	147	0.8
	やさ	高い所に 逃げて	224		2.2
質問 5	普通	日本料理のレシピ	176	77	1.8
	やさ	日本料理の作り方	253	※2	2.5
質問 6	普通	それはデマです	48	202	0.5
	やさ	それは嘘の話です	250		2.5
質問 7	普通	頭がガンガンする	155	120	1.6
	やさ	頭が痛いです	275		2.8
質問 8	普通	今バタバタ	92	187	0.9
	やさ	今忙しいです	279		2.8
質問 9	普通	私は魚を(2重否定)	208	58	2.1
	やさ	私は魚を食べられる	266		2.7
質問 10	普通	地震ニュース	130	122	1.3
	やさ	簡単&短文ニュース	252		2.5
質問 10 項目の平均			普	135	1.2
			や		2.5

※1 赤字の数字部分は「普通の日本語」と「やさしい日本語」の差が大きい箇所

※2 斜太字の数字部分は「普通の日本語」と「やさしい日本語」の差が小さい箇所

※3  は、平均点が 2.0 以上で 理解度が高いと考えられる回答箇所

※4  は、平均点が 1.0 未満で 理解度が低いと考えられる回答箇所

【アンケート集計結果に関する考察】

「やさしい日本語」では、10の質問全てにおいて平均点が2.0以上となり、「やさしい日本語」に言い換えることにより、日本に在住している外国人に非常に有効であることが示された。

質問2・質問6・質問8において、「普通の日本語」と「やさしい日本語」との理解度の差が大きかった。デマといった和製英語的(本来デマはドイツ語由来: Demagogie)なカタカナ言葉や、バタバタといった擬態語は 外国人にとって理解が難しい表現であることが類推できる。また「警戒する」といった災害時のニュースなどで頻繁に使用される言葉も難しいことがわかった。

なお、質問5・質問9では差異は少なかったが、これは「日本料理のレシピ」の“レシピ=Recipe”と英語に置き換えて理解したためであると考えられる。実際のアンケートにおいても英語のわかる欧米系の外国人が理解するケースが多かった。

また、質問9の2重否定については、質問の意味を理解していないケースが見受けられたことから、差異があまりないといったアンケート結果には懐疑的である。

(2) 日本語レベル別理解度について

日本語のレベル(能力)の違いにより、「普通の日本語」から「やさしい日本語」への理解度の上昇割合に違いがあるのか調べるため、下記表のとおり集計を実施した。

表5. 日本語レベル別「普通の日本語」の理解度

日本語レベル別	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7	質問8	質問9	質問10	計
	昨夜は	警戒する	停電中	高台に避難	料理のレシピ	それはデマ	頭がガンガン	今バタバタ	私は魚を(2重否定)	地震ニュース	平均
全体平均	1.5	0.5	1.1	0.8	1.8	0.5	1.6	0.9	2.1	1.3	1.2
初級平均	0.6	0.0	0.0	0.0	1.4	0.3	0.7	0.3	1.2	0.3	0.5
中級平均	1.5	0.6	1.1	0.7	1.8	0.4	1.7	0.8	2.3	1.4	1.2
上級平均	2.2	0.9	2.0	1.7	2.0	0.8	2.1	1.7	2.4	2.1	1.8

表6. 日本語レベル別「やさしい日本語」の理解度

日本語レベル別	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7	質問8	質問9	質問10	計
	昨日の夜は	気をつける	電気を使う	高い所に	料理の作り方	それは嘘の話	頭が痛い	今忙しい	私は魚を食べられる	簡単&短文ニュース	平均
全体平均	2.6	2.3	2.5	2.2	2.5	2.5	2.8	2.8	2.7	2.5	2.5
初級平均	2.1	1.1	1.3	1.1	1.5	1.5	2.3	2.5	2.1	1.7	1.7
中級平均	2.8	2.6	2.7	2.5	2.8	2.7	2.8	2.8	2.8	2.7	2.7
上級平均	2.8	2.8	2.9	2.7	2.9	2.9	2.9	2.9	3.0	2.9	2.9

【日本語レベル別理解度に関する考察】

	「普通の日本語」平均点	「やさしい日本語」平均点	差
初級平均	0.5	1.7	1.2
中級平均	1.2	2.7	<u>1.5</u>
上級平均	1.8	2.9	1.1

以上より、どの日本語レベルにおいても「やさしい日本語」は有効であった。特にある程度日本語で会話可能な中級レベルにおいては差が1.5と最も大きくなっており、非常に有効であることが示された。

ただし、アンケートを行っていて初級レベルのなかでも日本語ゼロレベルの外国人及び上級レベルのなかでも会話が堪能な外国人にとっては「普通の日本語」と「やさしい日本語」の理解度の差異は少ないといった傾向であった。

(3) 漢字圏及び非漢字圏別理解度について

漢字を使用している国・地域(中国・台湾)と、それ以外の国・地域での「普通の日本語」から「やさしい日本語」への理解度に違いがあるのか調べるため下記表のとおり集計を実施した。

表 7. 漢字圏・非漢字圏別「普通の日本語」の理解度

	漢字圏と非漢字圏	質問 1	質問 2	質問 3	質問 4	質問 5	質問 6	質問 7	質問 8	質問 9	質問 10	計
	の理解度	昨夜は	警戒する	停電中	高台に避難	料理のレシピ	それはデマ	頭がガンガン	今バタバタ	私は魚を(2重否定)	地震ニュース	平均
45人	漢字圏：中国(台湾含)	1.7	0.6	1.7	1.1	1.6	0.6	1.8	1.1	2.2	1.6	1.4
55人	非漢字圏：上記以外	1.3	0.5	0.5	0.5	1.9	0.3	1.4	0.8	1.9	1.0	1.0

表 8. 漢字圏・非漢字圏別「やさしい日本語」の理解度

	日本語レベル別	質問 1	質問 2	質問 3	質問 4	質問 5	質問 6	質問 7	質問 8	質問 9	質問 10	計
	の理解度	昨日の夜は	気をつける	電気を使う・・	高い所に	料理の作り方	それは嘘の話	頭が痛い	今忙しい	私は魚を食べられる	簡単&短文ニュース	平均
45人	漢字圏：中国(台湾含)	2.6	2.4	2.7	2.4	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.7
55人	非漢字圏：上記以外	2.6	2.2	2.2	2.1	2.3	2.3	2.7	2.8	2.5	2.3	2.4

【日本語レベル別理解度に関する考察】

2012年に、文章にて「普通の日本語」と「やさしい日本語」のアンケートを実施したところ、漢字圏出身者においては「普通の日本語」の方がわかりやすいといった回答者もいた。

例えば、質問 2 の“警戒する”と“気をつける”を文字として見た場合、漢字圏である中国・台湾の出身者にとっては、警戒(日本語)＝警戒(中国語)であるため、日本語が初級者であるほど、「普通の日本語」の方がわかりやすいといった結果を示すものがいた。

しかしながら、口頭でのアンケートは、全てのアンケート項目において「やさしい日本語」の理解度が高く、全体の平均点も次のとおりとなった。

	「普通の日本語」平均点	「やさしい日本語」平均点	差
漢字圏	1.4	2.7	1.3
非漢字圏	1.0	2.4	1.4

「普通の日本語」から「やさしい日本語」への理解の上昇度は、漢字圏1.3であるのに対し、非漢字圏は1.4であった。その差は0.1であり、差の少なさを考慮すると、殆ど誤差の範囲内であると考えられるため、漢字圏出身者にとっても同様に「やさしい日本語」が有効であることが示された。

8. 総論・課題

本アンケートは、日本に在住する外国人に「普通の日本語」から「やさしい日本語」に言い換えることにより、どの程度有効性があるのかを検証するため実施した。

その結果、日本に在住する殆どの外国人にとって口頭での「やさしい日本語」は、有効であることが示された。また、ある程度日本語が話せる中級者はその傾向が顕著であり特に有効であることが証明された。

なお、漢字圏出身者にとっても口頭の場合は、非漢字圏出身者と同様に「やさしい日本語」の使用により理解度が上昇するといった結果が示された。

以上より、千葉市には100か国以上の外国人が在住し、その全ての言語に対応することは事実上不可能であることから、窓口対応や災害時等の対応において、日本に在住する人々の共通の言葉として「やさしい日本語」を使用し、相手(外国人)に伝えることが重要であると考えられた。

そのため「やさしい日本語」の有効性及び重要性を内外に示し、外国人住民と関わる者に「やさしい日本語」を積極的に活用してもらうことが今後の課題である。