

わかりやすい情報・やさしいコミュニケーション

一般社団法人スローコミュニケーション代表
植草学園大学副学長(教授) **野澤 和弘**



特集

あなたも
「やさしい日本語」
で話してみませんか?

多様性のある社会をめざして



わかりやすい情報・やさしいコミュニケーション

一般社団法人スローコミュニケーション代表

植草学園大学副学長(教授) 野澤 和弘

コミュニケーションの高速化と広域化が社会のあらゆるものを変えてきました。フェイスブックやLINEなどのSNSを日常的に使っている人は多く、パソコンやスマホがない生活など想像もできなくなりました。

しかし、便利さとわかりやすさは違います。私たちはどこまでわかりやすく、どのくらい正確に相手に伝えることができているのでしょうか。

※ 障害のある人が日常生活や災害時に必要な情報を得られるように支援し、「情報格差」をなくすことを目的にした法律が2022年

5月に成立しました。「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」です。障害者への差別をなくす法律としては、2016年に施行された障害者差別解消法があります。車いすの人のために段差をなくす、エレベーターを設置するといった物理的なバリアをなくすことは取り組まれてきましたが、情報やコミュニケーションはまだ道半ばです。

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法によって目や耳の不自由な人のコミュニケーションの手段である点字、手話、触手話、指点字、音声の文字変

換ソフトであるUDトークなどの普及が期待されています。

学習や認知に関する能力にハンディのある知的障害の人にとって、わかりやすい情報やコミュニケーションは必要です。できるだけ平仮名を多用する、漢字にはルビを振る、難しい専門用語や慣用語は使わないなど、さまざまな工夫があると彼らの理解の助けとなります。「くししないわけではない」といった二重否定、比喻や擬人法、複雑な構造の長文なども知的な障害を持つ人の理解を妨げる表現です。厳密性が求められる法律や行政文書、芸術性が評価される文学などにおいては重要な表現方法ですが、知的障害者だけでなく外国人や子どもなどにもわかりにくいものと言えるでしょう。

表現上のわかりやすさは基本で

ですが、コミュニケーションにおける情報の「量」と「密度」「スピード」も重要です。

知的障害者は短期記憶、ワーキングメモリーの容量が少ないという特性があります。一度に多くの情報を処理することが苦手で、あれもこれも伝えようとすると逆に混乱して何も伝わらないことになりかねません。彼らが理解しやすいように、情報を整理し、必要最低限のものに絞り込んで丁寧に伝え、理解する時間を十分に確保することが必要です。

その前提には信頼関係がなくてはなりません。相手の特性や置かれている状況を理解し、リラクセスしてもらった上で、わからないことは「わからない」と安心して言えるような配慮が求められています。

ところが、今の社会はこれがと

でも苦手なのです。私たちの生活や仕事は何もかもスピードアップし、電車が1分遅れただけで、パソコンの動きが少し遅いだけでイライラしてしまいます。膨大な量の情報がネット上を24時間駆け巡り、欲しい情報はいつでも手に入られるようになりました。情報やコミュニケーション能力の格差は広が



の ざわ かず ひろ
野澤 和弘さん

一般社団法人スローコミュニケーション代表、植草学園大学副学長(教授)。1983年毎日新聞社入社。東京本社社会部で、いじめ、ひきこもり、児童虐待、障害者虐待などに取り組む。夕刊編集部長、論説委員などを歴任。現在は一般社団法人スローコミュニケーション代表として「わかりやすい文章 わかちあう文化」をめざし、障害者や外国人にやさしい日本語の研究と普及に努める。東京大学「障害者のリアルに迫るゼミ」顧問(非常勤講師)、上智大学非常勤講師、社会保障審議会障害者部会委員、内閣府 障害者政策委員会委員など。

り、社会全体の余裕がなくなると情報弱者は自己責任を求められがちです。

多様性の重要さがこれだけ叫ばれながら、デジタル社会には多様性を疎外する本質が潜んでいるのです。

障害者だけでなく、一般の人々にとつても情報アクセシビリティは重要です。ふだん私たちがなんとなくわかつているつもりで流していることの中に重要なものが含まれていたりします。障害者はなんとなく流すということができないので、「わからない」ことが浮き彫りになって見えやすくなります。こういうことはよくあつて、障害者がきっかけとなつて働く場の改善が進んだり、利用者全体に利便性が広がったりしてきました。

たとえば、法律の条文や判決文などは障害がない人でも正確に理解することが難しいと思います。商品の取り扱い説明書、医薬品の使用上の注意、保険約款などはどうでしょう。細かい字でぎつしりと書かれていたりすると、初めから読もうという気になれません。

「わかりにくさ」は情報を受け側の理解力や読解力の問題より

も、情報を発信する側にさまざまな事情があるのではないのでしょうか。

仲間内だけで通じる言葉や表現を無意識に使っている。実はよく自分も理解できないまま受け売りで書いている。何か本当は知られたくないことがあり、わからないように余分な情報を詰め込み、わかりにくい言葉や表現を多用している。どうせわからないだろうと高をくくっている。相手の理解力や事情をよく知らない……。こうした思惑や事情が情報発信をする側にありながら、あたかも情報を受け取る人の無知や無理解に原因があるかのように責任を転嫁しているのです。難しい文章に出会ったら、そこには何か発信する側に問題があると思つた方がいいと思います。

一般社団法人「スローコミュニケーション」は知的障害者へのわかりやすい情報保障を実現するため2016年に設立されました。若手研究者やメディア関係者、福祉・行政職員らがわかりやすい情報に関する研究と普及に努めています。ウェブサイト(<https://slow-communication.jp/>)や日々のニュースをわかりやすく書き換え、音声ガ

イド付きで掲載(毎週更新)しています。

テレビ番組に出演してわかりやすい情報保障の重要さを訴え、知的障害者向けのわかりやすい字幕の作成を生放送でやってみたこともあります。

わかりやすい情報・コミュニケーションは人と人のつながりを増やし、社会をやさしくしていきます。障害者だけでなく、多くの人が互いに理解していくことにもなるでしょう。「わかりやすい文章 わかちあう文化」がスローコミュニケーションのキャッチフレーズです。

多様性のある社会の土台にはわかりやすいコミュニケーションがなくてはなりません。わかつたつもりでいることをもう一度見直し、すべての人にわかりやすい情報、やさしいコミュニケーションを追求していくべきです。

※「障害」の「害」の表記について
大阪市が作成する文書等では「害」の漢字をできるだけ用いないで、「障がい」とひらがなで表記することとしています。本記事については原文のまま掲載しています。

あなたも「やさしい日本語」で話してみませんか？

「やさしい日本語」は、日本語があまり得意でない外国の方や、小さな子ども、高齢の方、障がいのある方など色々な人に伝えるため、わかりやすい言葉や表現に言い換えた日本語のことです。「やさしい」には、かんたんな言葉を表す「易しい」と、相手に配慮する「優しい」気持ちで話す、といった二つの意味がこめられています。

「やさしい日本語」のポイント

「やさしい日本語」はいくつかのポイントさえわかれば、誰でも使うことができます。次の6つのポイントを意識して、相手に伝わっているか確認しながら、ゆっくり話しましょう。

- 🍀 全体的にゆっくり話し、言葉ははっきり発音する。
- 🍀 一文を短く、区切って話す。
- 🍀 難しい言葉は、簡単な言葉に言い換える。
- 🍀 外来語(カタカナ語)はできるだけ使わない。
- 🍀 曖昧な表現はせずに、具体的に伝える。
- 🍀 方言はできるだけ使わず、標準語で話す。



例

言い換え前	言い換え後
土足厳禁です	靴を 脱いでください
高台に避難してください	高い ところに 逃げてください
参加費は無料です	参加するとき お金はいりません
(この道は)通れないことはないです	(この道は)通ることが できます
公共交通機関でお越しく下さい	電車や バスで 来てください

「やさしい日本語」は、こうすれば必ず理解してもらえる、という決まった答えはありません。何が伝わりやすいかは、伝えたい相手一人ひとりの状況によってそれぞれ異なります。相手を思いやり、易しい言葉と、「わかりやすく伝えよう」とする優しい気持ちで使ってみましょう。

大阪市ホームページ 「やさしい日本語」で話してみませんか？
<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000510655.html>



🍀「やさしい日本語」ができたきっかけ

1995年の阪神・淡路大震災では日本人だけでなく、日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語が十分に理解できないために必要な情報を受け取れず、適切な行動をとることができない人もいました。そこで、災害発生時に、日本語が不慣れな外国人に、素早くて正確に情報を伝えることを目的に考え出されたのが「やさしい日本語」です。

当初は、災害時の情報伝達手段として使われていましたが、現在では、生活情報や観光情報などを伝える手段として広く使われるようになってきました。

