

第25回 「ことば」フォーラム

はじめまして，国語研究所です。

— 調査・研究の“今” —

2005年 5月 14日（土）

国立国語研究所 講堂

杉戸 清樹 （国立国語研究所）

前川 喜久雄 （国立国語研究所）

吉岡 泰夫 （国立国語研究所）

【あいさつ・趣旨説明】

司会（丸山岳彦） それでは定刻になりましたので、ただ今より「ことば」フォーラムを始めたいと思います。皆様、こんにちは。本日は国立国語研究所へようこそお出でくださいました。これから第25回「ことば」フォーラム、「はじめまして、国語研究所です。— 調査・研究の“今” —」と題しまして、約2時間にわたり、皆様と一緒に言葉の問題について考えていきたいと思います。私、本日の司会を務めます、国立国語研究所研究開発部門の丸山岳彦と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。国立国語研究所は、今年の2月1日、東京都の北区から、この立川市へ移転してまいりました。今回の「ことば」フォーラムは、立川市に移転してきた御挨拶として、私たちが現在行っている調査・研究の一部を御紹介しようという企画です。1948年の設立以来、国語研究所は様々な調査・研究を行ってまいりました。今日は、その一端に触れていただきまして、私たちの研究活動に関する御理解、また忌憚きたんのない御意見をいただければと思います。お手元に配布いたしました資料をご覧ください。封筒の中に、今日の発表資料を綴じたプログラム、小さなサイズの質問票、黄緑色のアンケート用紙、『国語研の窓』というタイトルの広報紙、国立国語研究所と書かれた概要の冊子が封筒の中に入っていると思います。また施設公開の案内図が付いていると思います。資料に不備がある場合は係までお申し出ください。まず今日の中味について御説明いたします。お手元のプログラムをご覧ください。初めに所長の杉戸清樹より、「国立国語研究所の使命」と題してお話をいたします。続いて私たちが現在行っている調査・研究について研究発表を行います。まず、研究開発部門の前川喜久雄は『日本語話し言葉コーパス』とその応用」と題して、次に、研究開発部門の吉岡泰夫は「自治体と住民のコミュニケーションを円滑にする工夫」と題して、それぞれ30分ずつお話しいたします。その後、休憩を挟みまして、皆様からの質問に発表者がお答えする質疑応答の時間を設けます。3人の発表に対して御質問のある方は、お手元の質問票に御記入ください。休憩時間が始まりましたら、係が回収いたします。また今回の「ことば」フォーラムについて、アンケートの御協力をお願いいたします。本日のフォーラムの感想などについて、お手元、黄緑色のアンケート用紙に御記入ください。出口で係にお渡しください。御協力のほど、よろしくお願ひいたします。また、このフォーラムの終了後、施設見学の時間がございます。今回、新しく完成したこの立川の新庁舎を、どうぞ御自由に御見学ください。最後に1点、お詫びがございます。当初、今回の「ことば」フォーラムで同時字幕を行う予定だったのですが、

機械の都合により実施できなくなっていました。申し訳ございませんが、どうぞ御了承ください。それでは始めましょう。初めに「国立国語研究所の使命」と題しまして、所長の杉戸清樹がお話いたします。

「国立国語研究所の使命」杉戸 清樹

(配布資料 p. 1)

杉戸 国語研究所所長の杉戸清樹です。本日は、かくも賑々しく大勢の方に御参加いただきまして、本当にありがとうございます。ようこそお越しくございました。今、司会者が申しましたけれども、今年の2月1日から、こちらの緑町の新庁舎に全面移転してまいりました。立川市のお仲間に入れていただいたわけであります。これからも末長く、どうぞよろしくお願ひしますという気持ちを込めまして、ごあいさついたします。研究所だけでなく、研究所員も約1割ぐらいの者が、この立川市とか、あるいは昭島市、国分寺市辺り、こちらの近くに住居を移したりして仕事を始めております。どうぞよろしくお願ひいたします。新しい建物はご覧のとおりでございますけれども、またこの後、終わりましたら、ご覧いただく時間も設けております。こういう非常に明るい建物を用意していただきました。先ほど庭を見ておりましたら、最近よく見るんですが、野生のキジが飛んでまいります。その鳥もこの庭を好んでいるようでありまして、これは定着しております。そういった新しい建物で、今後、研究を進めてまいりたいと思っておりますことを、簡単ですけれども御紹介して、次の研究発表を具体的にお聞かいただく、そんなふうにしたいと思ひます。この新しい建物、ふた月ほどこの中で仕事を始めてみて、やはりこれだけの建物ということで、国民の皆さん方からの国語研究所への期待の大きさ、あるいは責任の重さ、これをひしひしと感じております。国民の皆さん方の言葉の暮らし、あるいは最近では外国人で日本語を勉強しようとする方が増えておりますが、そういった方たちに、言葉についてのいろいろな研究を通じて、あるいはその成果を通じて、お役に立ちたいと願っております。より直接的には、この多摩地区の皆さん方、立川市の皆さん方にも、お役に立つ機会がいただければと、そんなふうにも考えております。改めて、どうぞよろしくお願ひいたします。それで、そのお役に立つための仕事ですね、これについて国語研究所は、その使命をどのように考えて仕事をしているのか、そういうことを私から最初に御説明申し上げたいと思ひます。いわば自己紹介として、何をするとするか、あるいはその仕事を通して、どんなことに役に立とうと考えているかということをお願ひいたします。資料の1ページをご覧くださいますと、「国

立国語研究所の使命」と題して記してございます。それをご覧いただきながら、話を進めてまいります。1番が国立国語研究所の任務と書きました。この研究所、独立行政法人という種類の組織でございますが、基本的には国の省庁の所轄の法人でございます。この研究所は国立国語研究所法という法律に基づいて設置されております。その法律の中に、国語研究所とはこういう仕事をするところであるという規定がありまして、それを三つの観点から分解して示したのが、この資料でございます。「何について」仕事をするのか、それから「何をする」のか、そしてそのことを通じて「何の役に立つ」のか、何に役立とうとするのか、その三つのことが法律にもきちんと書いてあります。まず「何について？」でございますが、国語と国民の言語生活について、そして外国人への日本語教育について扱う。国語、それから国民の言語生活、それから外国人への日本語教育、三つのことが掲げられております。また後ほど、これは詳しくちょっと申しませんが。この三つについて、「何をする？」ところか、これが二つに分かれております。科学的な調査・研究をなさいます。それから、その結果を国語とか国民の言語生活および日本語教育についての情報や資料を集めて蓄積する、そして蓄えるだけでなく、広く使っていただけるように公開する。それをするように、そういう規定になっております。「何について」「何をするか」「何に役立てようとするか」、それは今申し上げた、この法律に書いてございます。そして我々も毎年の研究計画ですとか、あるいはこれは5年間の中長期的な計画を立てて仕事を進めているんですが、それぞれこの基本的な任務を意識して進めているところでございます。さて、それで、そういった任務を研究所として、どういう立場やどういう姿勢で進めているかということを書きました。これは私なりにちょっと言葉を和らげて別の表現で表現しておりますので、補足しながら申し上げます。日本語を使って暮らす様々な人々の、その言葉の暮らしを「見つめる」、これが仕事の第一歩だと考えております。日本語を使って暮らす様々な人々、これは日本で生まれ育って子どもの頃から日本語を使っている方、これが中心になることは申すまでもありませんが、最近ではそれ以外に世界で235万人を数えておりますけれども、日本語を勉強したり、日本語を研究したりする人がいるという時代になってまいりましたから、そういう外国の方たちで日本語を使って暮らす人々、この方たちについても、その言葉、あるいはその言葉を使って暮らすその人たちの暮らし、これも扱いたい。「見つめる」という、こういう言葉で私は表現したいと思います。どういうふうにして言葉を使っていच्छるかですね。その言葉の暮らし、これは非常に日常的なことがたくさん

んあります。新聞を読む，テレビを観る，ラジオを聴く，あるいは仕事をしたり，学校で学んだり，あるいは買い物に行って店の人と言葉を交わす，いろいろな言葉の暮らしがあります。そういったもの全体，これを言葉の暮らし，専門の言葉で言うと「言語生活」，1のほうにも言語生活という言葉を出してありますが，これを見つめるという，それを第1の仕事の基盤にしようというと考えます。それから二つ目が「見つめる」。つまり調査とか研究をするということなんですが，きちんと見つめるために，実際の暮らしの言葉の「半歩後ろから遅れずについていく」という，そういうところをがんばりたいと思っております。この半歩後ろという言い方は，ちょっと抽象的かもしれませんが，逆の方向から申しますと，先走って不確かなことや，あるいは不用意なことを言わないように努める。そういう自戒の言葉も含めたつもりであります。半歩後ろからついていく。世の中に行われている具体的な言葉の暮らしを，じっと，きちんと見つめるためには，その姿勢が必要だと思います。そして半歩後ろから見つめるということなんですが，これは非常にいろいろな調査・研究の手段が必要になってまいります。後ほど，もう一度ここに戻りますけれども，「半歩後ろから離れないで，じっと見つめ続ける」，それを第1の仕事の基盤としたい。三つ目に移ります。よく言われます。「見つめる」だけですか，言葉の実態や姿を知るだけですか。それで何の役に立つのですか。これは自らも問いかけますし，周りの皆様方からも絶えず問われることです。それだけではないと考えております。「見つめる」だけでなく，言葉の暮らしの進む先を「照らし出す」，あるいは「広く示す」，これを心掛けたと考えております。「照らし出す」とか「広く示す」，これも抽象的な言い方になってしまっていますが，別の言い方をすれば，今，日本の言葉はこうなっています。その先は，こういう方向に進んでいると見えます。このままでこちらへ進むと，こういう困ったことが出てくると思われます。そのために，こういう道を，こういう工夫をしたらどうでしょうか。そういうことを提案する，あるいは示す。これを，ここで「照らし出す」とか「広く示す」という言葉に込めたつもりでございます。具体的には国の国語政策，あるいは言葉の教育政策，そういったところに参考にいただける確実な資料を示すこと。つまり先ほど来言っています「半歩後ろから遅れずについていった」そして「見つめた」，その結果をですね，「具体的な研究の資料として，確実なデータとして示して，国の言語政策なり，あるいは学校の教育政策なりに，確かに反映していただけるようなものとして提出していく」，これが三つ目の仕事だと考えます。3段階目の仕事だと考えております。そういう仕事をするために，大切にした

いこと、考えていることも三つ並べました。「きちんと見つめるために、確実に客観的な方法を持つこと」。この方法というのは調査とか研究の方法です。先ほど不確かなこととか不用意なことを言わないということを申しました。ここが研究所として、専門家として、いつも最も大切にしなければならないところだと思いますけれども、確実に客観的な方法で示すこと。二つ目が「半歩後ろから離れないために、見つめることを継続しなければいけない、あるいは繰り返さなければいけないということ」も考えます。具体的に研究所でやっておりますのは、敬語の使い方、あるいは方言の状態について、20年の間隔をおいて、あるいは40年の間隔をおいて、愛知県や山形県の町でやっておりますけれども、同じ町で同じ人をお願いして、同じ質問をさせていただく。その人が20年間、言葉遣い、敬語とか方言を変えて使うようになられたのか、変わっていらっしやらないのか、そういうことを追跡している調査もやっております。これなどは継続が必要だと思って企画している仕事であります。例えば、そのように継続してやらないとわからないことがある。「半歩後ろからついていく」「見つめ続ける」ということは、そういうことだと思います。それから、三つ目が「照らし出したり、広く示すために、確かなよりどころを持つこと」。先ほど来繰り返していますが、不確かなこととか不用意なことは言わないということです。けれどもこれも、この先日本語はこういうふうな方向に向かっているようです、こういう工夫があるんじゃないでしょうか、とか、いろいろな立場で、いろいろな意見として、あるいは信条とか信念として言うことは、それぞれの立場からは可能だと思います。しかし、研究所は単なる信念を発信するところでない、と考えております。確かな客観的な事実に基づいて、確かなよりどころを持って、先を照らし出す情報を発信するべきところが研究所である。そういう任務を持つからこそ、こういった立派な建物も与えられて、人も与えられている、そういうふうにご考えております。以上、研究所の任務あるいは使命ですね、そしてそれを進めていくときの立場とか姿勢、これを私なりの言葉で御説明申しました。資料の3番は、もうすでに56年経ちますけれども、この間いろいろな、具体的な調査・研究を進めてまいりました。それについて、今日は全体を一つひとつ詳しく御説明することは、申し訳ありませんができません。後ほど所内を見学していただきますと、廊下のあちらこちらに一つひとつの研究のポスターが貼ってあります。それから説明する所員も立っております。そういったところでお尋ねください。それから、お手元に配布してございます国立国語研究所の概要や「国語研の窓」、これ4月1日号ですけれども、このパンフレットをご覧くださいますと、これまで研究

所がどんな仕事をして、どんな報告書を出してきたかなども一覧表になっております。さらに展示としまして、今、申しました廊下のポスターの他に、展示室も1階にございます。国立国語研究所の創立以来の歴史が年表式に書いてありますし、出版してきた成果物、報告書なども実物が展示してあり、ご覧いただけます。さらにインターネットの国立国語研究所のホームページをご覧いただきますと、こういうページが出てまいります。「写真で見る国立国語研究所の歴史」、これは最近準備したものですけれども、いったん入りますと、いろいろなところで楽しんでもらえる情報、知っていただける情報があります。例えば、これは昭和41年、今からちょうど40年くらい前に、人文科学の研究所としては初めて大型の電子計算機を導入したときの、その説明のページですけれども、実際は大型計算機室と言って、ちょうどこの講堂くらいの広さの部屋にですね、こういう機械がズラッと並んでおりました。それで一つの大型計算機なんですけれども、それでも今のパソコン1台をはるかに下回る容量とか計算の速度しかなかった。そんな時代ですけれども、こういうのも使って言葉の研究を進めてまいりました。それから、これは『方言文法全国地図』という、これは全部で6冊になりますけれども、全国の約800地点の方言を、一つひとつの地点に人を訪ねまして、「こういう時どう言いますか」ということを質問して、例えば、これは一番下に書いてありますように、「雨が降ってきた」と言うときの「が」の部分ですね、これをどう言うかを色と記号で全国の分布が分かるように示したものです。これは今年度で全部の第6巻が完結して揃う予定ですが、こういう仕事もしてまいりました。といったことを御紹介するホームページも準備しております。左側がホームページの最初のページで、その中で研究所の紹介という、そこから入っていただきますと、こんな図が出てまいります。研究所が今まで移転してきた建物の写真から入っていただきます。そういうページも準備しております。機会を見てご覧いただければと思いますが、詳しい研究の資料などは、そちらでご覧いただけます。どんな仕事をしてきたのかのうちの最近の研究例を、この後二つ御紹介します。先ほどプログラムで御紹介したとおりでございますけれども、最初は『日本語話し言葉コーパス』です。コーパスというのは電子化された資料です。前川が発表いたします。これを今までの私の説明の言葉を使って紹介しますと、生き生きとした話し言葉をきちんと見つめた、大量で良質な資料の一例だと思っております。話し言葉を見つめるということも変ですけれども、話し言葉をきちんととらえた資料として大量で良質なものと自負しております。そして、そこからいろいろなことがわかり始めております。そして、それは「こ

れまで知りたかったけれども、きちんとはわからなかった」たくさんの方がわかり始めております。「きちんとわからなかった」というところに力点を置きたいと思います。何か、多分そうだろうと思いつながら仕事をしてきたことがきちんとわかった、と私などは思っております。それをお聞きいただければ幸いです。二つ目の具体的な発表が、「自治体と住民のコミュニケーションを円滑にする工夫」、これは吉岡が話しますが、これは、役所とか役場の言葉についての当事者の意識、言葉にどんな気持ちを持って仕事をされているのか、そういうことをこれまた見つめた全国的な調査データであります。そして、それを土台にして、これからの役所や役場の窓口の言葉が、どういう方向にいくべきであるかを考える手がかりを示す、その土台になる仕事だと考えております。以上、この二つの研究を紹介する言葉としても、見つめるとか、あるいはそれを土台にするとか、あるいは手がかりを示すというようなことを申しました。いろいろな研究を進めておりますが、今日、資料の2番のところでも申しましたような、見つめる、半歩後ろから離れない、そして照らし出す、広く示すという、そういう姿勢の仕事を、これから先も一層心して進めていきたいと思っております。以上、研究所の使命、任務ということで口早でしたけれども、仕事の基本的なところ、考え方を申しました。それぞれの具体的な内容に関しては、この後の研究発表とか展示をご覧くださいことで、どうぞ研究所を具体的に知っていただき、これからこの立川で仕事を進めてまいります私どもに、応援をしていただきますように改めてお願い申し上げます、最初の私の話とさせていただきます。どうもありがとうございました。(拍手)

司会 続きまして研究発表に移ります。まずは『日本語話し言葉コーパス』とその応用」と題しまして、研究開発部門の前川喜久雄がお話しいたします。

『日本語話し言葉コーパス』とその応用 前川 喜久雄

(配布資料 p. 3～6)

前川 御紹介いただきました前川と申します。今、司会それからその前の所長の話にもありましたように、こういうタイトルで話をさせていただきます。本当にちょっと変なタイトルにしてしまったかなと思うんですが、所長の話の中にありましたように、日本語を書き言葉と話し言葉に分けたときの、話し言葉のほうをどうやって調べるか、その結果どういう方法論を、我々の取った方法論の結果として、どういうことがわかってきたか、わかり出しつつあるかというお話を30分してまいります。最初のスライドですが、

我々、何かを調べるといふときは事実を知らなきやいけないんです。ちょっと抽象的な話がここには書いてありますが、「事実」とはどういうことかということを経初にちょっと考えてみたいと思います。最初に一番わかりやすい例、話し言葉にはいろんな要素があるわけですが、書き言葉・話し言葉に共通する例として、単語というものを取り上げています。そして話し言葉ですから、例えば、ある単語の発音はどうなっているのかということを経、ちょっと考えてみます。例として「日本」という単語を取り上げると、皆さん、御存知のとおり、これに発音が二通りあるわけですね。「ニホン」と「ニッポン」がある。どちらがどれだけ多いかというのは、どうやって知ることができるのか。普通、ここで皆さんに「どっちが多いと思いますか」ということを伺うんですが、これは実は一昨日ですか、新聞に出てしましまして(笑)、聞いても仕方がないと思いますので聞きません。だけど、お読みになっておられない方はですね、自分はどっちが多いと思うかということを経、ちょっと今考えてごらんになってください。どっちが多いというだけじゃなくて、例えば、「ニホン」のほうが多いとしたら、全体の何割ぐらいがそうなのか。五分五分なのか、6 : 4なのか、7 : 3なのか、9 : 1なのかというふうなことを、ちょっと頭の中で考えて。他に例えば「NHK」、これも後で取り上げますが、いくつか発音があるわけですね。それから「ワタシ」「ワタクシ」「アタシ」なんていうのも、やっぱりあります。それから「イウ」「ユウ」もありますね。例えば、これは発音に関するものですが、そういう事実を知りたい。その知りたいときに、どうやって知るかということを見ます。スライドの下には、どうやって知るかという方法が書いてあります。三つ、直観、内省と言いますか、これは頭の中では自分はどうやるかどうかということですが。それも一つの方法です。それから2番目は恐らく一般的な方法で、辞典を調べてみる。それから3番目、これは他人の行動を知るとのことですね。例えば、この場で紙を配って、「皆さん、どう発音しますか」と言って、そういうのを聞く。だから、多くの人に1番目にあげてあります直観を、あるいは内省を求める。そういう方法です。結論が横に緑で書いてありますが、実はどれもあんまり頼りにならないんです。直観というのは、後で具体的な例とともにお見せいたしますが、外れます。当たることもありますが、殊に話し言葉の発音ということになりますと、大きく外れることがあります。それから辞典類ですが、必ずしも、この発音という問題に関しては、十分な情報が提供されておられません。日本を代表するようないくつかの辞書に実際あたってみますと、例えば「日本」というのを引きますと、「ニホン」も「ニッポン」も両方見出しになっていま

す。「ニホン」のところには「ニッポンともいう」というようなことが書いてあるし、この辞書では「ニホン」に統一したとか、そういうことが書いてあるかもしれません。しかし、どっちが多いとかというようなことは、何も書いてありません。もう一例、「NHK」に関して、もし聞いてみると、これは後で具体的な例を出しますが、一つだけ発音が出ているのがほとんどだと思います。しかし実際は、そうではないわけです。それで、ということで、やっぱり事実を知るためには、実際にどういうふう人間が行動しているか。つまり話し言葉の場合の行動ということは具体的にいうと、今、私がこうやって話しているような、こういう音声を実際に観察するということが必要になってくるわけです。しかしここが、書き言葉と話し言葉の、研究の非常に大きな違いになるわけですが、音声を調べるというのは、書き言葉の場合の文字を調べるということに比べるとですね、非常に難しいんです。なぜ難しいか、ということが中ほどにまとめてありますが、一番大きな原因は、音声というのは話すそのまま消えてしまいます。2番目として、もちろん録音すれば最近では記録に残すことができるようになったわけですが、しかし、それを検索できないんですね。例えば、1時間の話を録音した、それをもういっぺん調べようと思うと最低1時間かかる。文字はそうでもないですね。特に最近では、文字というものは計算機で処理することができますから、そうすると極めて高速に処理することができます。例えば皆さん、インターネットでGoogleのような検索サイトをお使いになるとと思います。あれは恐らくキーワードを与えると、背後には恐らく、よくわかりませんが、何テラバイトとか、ひょっとしたら何百テラバイトというようなものが背景にあって、それを瞬時にインデックスを使って検索しているためなんです。音声の場合は、それができない。それをもし可能にするためには、音声に対して何か現状の技術で検索しようと思うと、やはり何かの形で、通常とは違う形かもしれませんが、文字化する必要がある。ところが音声というものは、話し言葉というものは、文字化するとですね、やっぱり情報が落ちてしまうんです。その例を、今、一つお見せするというか、お聞かせしたいと思うんですが、あそこに例として、「山田さんですか」と書いてありますね。これを文字で書くと、こういうものです。これを実際に人間が発音すると、どういふふう聞こえるかということ、ちょっとお聞きください。

<スライド音声(男女)>

しつこいから、もうやめますけども(笑)。今、お聞きになって、いろいろなことを。つまり、この文字だけからではわかんない、いろいろなことがお分かりになったと思いま

す。まず一つは、男の声と女の声があったことですね。それから男・女の他に、だいたい年齢はこれぐらいじゃないかというようなことも、少なくとも子どもじゃないとか、大変な年寄りではないというようなことがお分かりになったと思います。そういう意味で、性別とか年齢にかかわる身体性の情報ですね、そういったものが音声には含まれています。そういうものを「非言語情報」と言ったりします。それから、もう一つ、こちらのほうが実際は非常に重要になってきますが、例えば「山田さんですかあ？」と言ったら、何か疑っているような感じがするわけですね。何か聞いて、それ違うだろうというような言外の意図がある。それから、その人の対応とか、そういったものがある。こういったものを「パラ言語情報」と言ったりしますが、ただ文字に書いただけじゃ落ちてしまうんです。せいぜいクエスチョンマークを付けるとか、エクスクラメーションマークを付けるという工夫はありますが、それだけではやはり先ほどの情報はとても入らないといった難しさがあります。この後、データベースを作るという話になりますが、そういう際には、こういったものをどうやって拾い上げるか。そして、どうやって検索できるようにするかという点に大変工夫がいるわけです。今の話を頭の中に入れていただいて、話し言葉をちゃんと話し言葉の特徴を生かした形で、研究するためのデータベースには、どういう特性がいいかということを考えますと、こういった条件になるかと思えます。まず何といても量が多くなきゃいけない。そして検索のために、普通の意味での単に書き起こすということではありませんが、文字化してあることが必要です。そして書き言葉と同じように検索することもできる。つまり、その単語で引く、あるいは単語の品詞で引くとか、そういったことができる。さらに先ほどの「パラ言語情報」というようなものにも検索用の情報が与えられる。そういうデータベースがあればいいのです。これは言うのは簡単なんですけども、実際にこういうものを作ろうとすると非常に困難でして、日本でもそうでしたが、世界的に見ても、こういったデータベースというのは、ほとんど存在しない。ほとんどというより、大規模なものは全く存在していませんでした。そういうものを作ろうということで、私どもが5年ほど時間をかけて作り上げたのが、『日本語話し言葉コーパス』と言われるものであります。英語では「Corpus of Spontaneous Japanese」というふうに呼んでおりまして、その略称で「CSJ」というふうにも呼んでいます。コーパスというのはデータベースとっていただければいいんですが、言葉のデータベースのことを、しばしばコーパスと呼びます。具体的に、どういう仕様を持っているかということをお簡単に御説明申し上げます。最初に、

こちらから話を始めますが、こういうものを作り上げるのには非常にお金がかかるんです。億単位のお金がかかりますので、うちの研究所はそんなにお金がありませんので、外部資金を頂戴しました。具体的には科学技術振興調整費というところのロケットを飛ばしたりする費用ですけども、こういうタイトルで5年間にわたって補助をいただきまして、うちと、それから総務省の情報通信研究機構という研究所、それから東京工業大学、その3者の共同研究として開発を進めました。こういう科学技術系のお金をいただいたこともありまして、利用目的といたしましては、もちろん言語研究は一つあるんですが、それと同時に音声の情報処理ですね。具体的には音声認識の研究ということを、一つ重要な応用分野として開発しております。この音声認識の対象には、つまり私が今しゃべっているのを、計算機が認識して書き取るというサポートですね。そういうことがございましたので、その重要な応用の領域といたしまして、「モノログ」を中心としています。なおかつ多少とも「知的な」と書いてありますのは、内容的に何かテーマがあって、まとまっている、そういうモノログということです。時間は660時間ほどで、語数は750万語ほどです。そしてモノログの中でもだいたい2種類ありまして、一つは、いろいろな学会での研究発表ですね。国語学会だとか、音響学会だとか、人工知能学会だとか、そういう学会に、実際に録音機を持ち込みまして録音いたしました。それが280時間ほどあります。そして、それとは別に学会での発表というのは、当然、語彙が非常に片寄ったり、それから工学系の学会ですと発表者の9割以上が男だったりしますんで、もっと一般的なバランスのとれたデータをとろうということで一般的なスピーチ、つまり何かテーマを与えて、私の人生で一番うれしかったこととか、最近新聞で読んだテーマについての解説とか、何かそういうテーマを与えまして、男女あるいは年齢的にもバランスのとれた話し手の方に話していただいた、そういうものが330時間ほどあります。その他さらに対照用に対話の音声ですとか、あるいはテキストを朗読してもらったものとかというものも少々あってあります。そして『日本語話し言葉コーパス』の最大の特徴としましては、検索用あるいは研究用の付加情報が非常にたくさん付いております。この点に関しましては、世界中、見回しましても、これだけいろいろな情報が付いているものは全く他にない。他の追随を許さないレベルだろうと思っております。さて、能書きはこれぐらいにいたしまして、実際にデータを見ていただきましょう。だいたいこういう情報が付いています。全部を紹介する時間はとてもございませんので、まず音声をちょっと聞いていただきましょうか。どういうモノログが入っているかということ

であります。

< スライド音声(女) >

というような調子の話、これは先ほどの言いますと一般的なスピーチですね、それが入っております。これが検索用に書き起こされております。書き起こされると、こういう感じですが、ちょっと見にくいかもしれませんが、例えば「今までの人生で一番印象深かったこと」というふうに、こっちでは漢字と仮名交じりで書いてあります。そして同じことが、こっち側では片仮名だけで書いてあります。これによって、こっち側では普通の情報検索用の情報が与えられており、こっちでは発音の情報が正確に与えられる、こういう形をとっております。これが延々と続くわけですが、10数分のスピーチが書き取られている。それから、これだけですと単に書き取っただけですので、検索用にいろいろな情報を与える必要があります。その一つとして、ここでは形態論と書いてありますが、要するに品詞の情報です。先ほどのテキストを単語に切って、それぞれに品詞を与える、そういうことができます。例えば、ここをご覧になっていただきますと、縦に読んでいただくと、まず印象ということなんですけど、「私は、どうも恐らく忘れっぽい人たちみたいなんで」という、先ほど再生したところの音声の一部です。そして、これをそれぞれ横に見ていただきますと、それぞれの品詞が与えられており、動詞のような活用するものと、その活動形ですとかが与えられる。こういう形で752万語全体に関して、こういう情報が与えられております。その他いろいろ、例えばイントネーションの情報だとか、パラ言語の情報を検索するための手がかりも与えられております。ただ時間の関係で、これはもし時間が余れば紹介させていただきますし、また後ほどのデモンストレーションのところでお目にかけることができると思いますが、今はちょっと省かせていただきます。さて、こういうものを作りました。そして実際にこれを用いていろいろなことを調べてみようということで、簡単な例をいくつかお目にかけたと思います。最初に「日本」の発音をとりあげます。先ほど申し上げましたことですね。それで先ほど申しましたように、辞典を引いてもわかんないわけです。それで実際にCSJ（『日本語話し言葉コーパス』）で引いてみると、全体で8,200件ほど見つかりました。正確には8,240何件だったと思いますが、それを「ニホン」と発音されているか、「ニッポン」と発音されているかをまとめますと、この表のようになります。この表の見方は、ここに「日本」を含む単語、これは複合語も含めております。例えば一番上が日本、次が日本代表でという形、ここで切っておりますが、これ実際は200数十ずっと続きます。

そして例えば、この「日本一」というのが「ニッポンイチ」と発音された回数が9回です。それから「ニホンイチ」と発音したのが31回、全体で40回。したがって、9を40で割った「ニッポン」の比率というものが、ここにパーセントで出てまいります。この表全体は「ニッポン」の比率でソートしてあります。そして、だんだんと下がってきますね。したがって、この日本一というのが一番「ニッポン」と発音される比率が高かった。それで22.5%です。ずーっと下がっていきますと、実はもうここで0.5まで落ちてしましまして、あとはすべてゼロなんです。つまり、0.5は、「日本語教育」を「ニッポンゴキョウイク」と言う人がいるんですね。こういうのも実は、内省ではなかなか普通言わないだろうという判断が出ると思うんですが、なかにはいる、そういう方もおられる。しかし、ここら辺を最後に、あとは全部ゼロになってしまう。こういう結果が生まれて、新聞の記事にありましたのは、これです。こういうことから何が分かるかといいますと、「ニホン」が圧勝しているということ、それから、いくつかの単語、日本一とか日本代表というような、何か「オール日本」というような、「オールジャパン」というような、そういうコンセプトでは比較的「ニッポン」と言われやすいけど、それでもせいぜい20%であるということがわかっています。こういうデータが出ますと、実はもっと細かい使い分けがあるんじゃないか。例えば、年齢によって違うとか、性によって違うとか、文脈によって違うとかということがあるんじゃないかということが、当然、考えられます。しかし全体でせいぜい数%ですから、あまりそういう心配をしなくていいんですが、念のため検索をしてみます。そうしますと、例えば、こちらがわかりやすいと思うんですが、年齢です。何か70歳代からずーっと下がってきますんで、ああ何かあるのかなと思うと、30歳代でまたドーンと上がる。つまり「ニッポン」の比率ですね。というようなことで、年齢ともやっぱり関係していないようである。それから、こちらは先ほど申しましたように、学会での発表、それから一般のスピーチ……。すいません、一般のスピーチはこっちですね。それから、これはさらに本当にこの席のような、たくさんのお聴衆を前にした学術的な講演ということですが、そういう改まりの度が高いものと低いものに分けて考えてみても、どうも何の傾向もないというようなことで、やはりおしなべて「ニッポン」の使用率というのは低いんだということがわかってまいります。性別とか、いろいろ調べましても同じ結果が出ます。次に「NHK」ですが、これもやはり先ほど申しましたように、辞書を引いてもよくわかりません。発音アクセント辞典というようなものを見ましても、実は多くのものは「エヌエイチケー」しか出していな

いんです。1冊だけ三省堂の『新明解日本語アクセント辞典』の新しい版には、「エヌエッチケー」もありますよということが書いてあります。しかし、どれが多いかとか、一番多いのはどれか、これは結構知りたいことだと思うんですが、特に日本語を外国語として学習している方にとっては興味のある現象だと思うんですが、書いてありません。これを調べてみますと、こういう結果です。これはさほど多くありませんでして、全体でこれぐらいの数しか出てこないんですが、一番多いのは「エヌエチケー」という発音です。そして、ガクッと下がりまして「エヌエイチケー」があります。以下こういうふうに続きまして、辞書の見出しになっているのは「エヌエイチケー」なんですが、これはこの程度なんですね。決して多くはないということがわかります。辞書の見出しになっていると、それが正しいと比較的思われがちなんですが、人間は、そういう意味では正しい行動をすることは限らないんです。実際はかなり違うということがわかります。次は、やや複雑な検索例になりますが、二つの単語ですね、「デ」という単語と「ワ」という単語が、「ジャ」になることがある、融合してしまうことがありますね。例えば、「東京では」というのが「東京じゃ」になっちゃう。「私ではない」が「私じゃない」になっちゃう。これはよくある例です。それで、こういう例は、もちろんCSJの中にも大量に記録されておりますが、よくよく見ると、これ品詞が違うんです。この「東京では」の「デ」というのは、いわゆる場所を表す助詞で、格助詞と言われるものです。それから、こちらのほうの「デ」は、これは「ダ」の変化した形ですから、助動詞なんですね。「私だ」という、その形です。こういう2種類があるんですが、全体として「くだけた」発話、リラックスした状態で話していると、「デ」はなくて「ジャ」になりやすい。これは内省してわかります。しかし、どれぐらいになるかということは、内省ではなかなかわからない。しかも例えば、ここに二つ品詞があるわけですが、どっちがなりやすいとかですね。どっちがくだけたときに、より早く「ジャ」になりやすいとか、そういったことも内省しただけではわからない。これは、実は非常にたくさんの要因が関係している現象でありまして、先ほどのように簡単にはまとめられません。それで、最近はやりのデータ解析のテクニックを使いまして、「回帰木」と言われるものですが、分析した結果がこれであります。これちょっと非常にややこしくて、お手元のプリントでも数字が読めないと思うんですが、簡単に説明いたします。全体としてCSJの中には、「デワ」という文字、それが「ジャ」になっていようといまいと、ともかく本来「デワ」であるものが3,200件ほど見つかりました。そして、その3,000数百件全体で「ジャ」になって

いるパーセントが22%、これは全体ですね。そして以下をよく見ていただきますと、二つずつ枝分かれしています。この枝分かれの接点というのは何かと言いますと、「ジャ」になりやすいものと、なりにくいものを分ける要因ですね、ファクターとして上にあるものほど効果大きい。そういう分析だとお考えください。結論といたしますと、一番大きいのは、実は品詞なんです。くだけているか、くだけていないかということよりも、品詞が助詞であるか、助動詞であるかということが圧倒的に強い。品詞が助詞の場合、「東京では」の場合は、わずか1.7%しか「ジャ」にならない。それに対して助動詞であると、もともと半分近く「ジャ」になっています。そして、ここに線が引いてありますが、こっちは助詞の分析、こっちは助動詞の分析であります。例えば助詞を見ますと、その中ではスタイル、つまり発音スタイルが改まっているか、くだけているか。あるいは話し手の年齢が若いかな、比較的高年齢かというような要因で分かれています。そして一番少ないのは、助詞であって、スタイルが改まっていて、年齢が若い。その人たちは0.4%ぐらいしかない。反対に、助動詞であって、講演のタイプが模擬講演、つまり比較的くだけていて、自発性が高くて、スタイルが低い、その場合は77%まで「ジャ」になってしまうというような、こういう分析です。つまり、それぞれの要因が階層的に表現されている。こういったことが、CSJにはこういうデータが全部与えられておりますので、データベースのような形にいったんフローしておけば、ほぼ数秒でこういう結果が出てきます。続きまして、もう一つ、これは比較的よくマスコミに取り上げられてきた例であります。ラ抜き言葉というものを取り上げます。ラ抜き言葉というのは、例えばここに「ミレル」、「ミラレル」と書いてありますが、見ることができるという意味の、可能の意味ですね。それを伝統的には、従来は「ミラレル」と言ってきたわけですが、それを「ミレル」という表現がある。同じく食べるというの、「タベレル」と言うか、「タベラレル」と言うか。「タベレル」、「ミレル」のほうが新しい、あるいは誤ったと言われる表現なわけでありまして。それを話し手の生まれた年代ですね、その関数として表現してみました。ご覧になっていただくと、この場合、「ミレル」の場合はですね、1950年以降に生まれた人間では、実はもう逆転しております。「ミレル」と言うほうが多いです。下に書いてありますが、CSJの話し手は首都圏が多いですけども、日本全国の方が入っております。ただし、これは地域差のあることが知られております現象ですので、西日本のほうがラ抜きが多いんです。ですから、ここでは首都圏出身者に限って分析をしております。そういう本来進んでいないはずの地域なんですけど、それでも

実はもう逆転しちゃっているんです。そして、こちら、「タベル」の場合は、まだ逆転に至っておりませんが、それでも実は若い子では、もうほとんどイーブンですね、fifty-fifty の状況になっています。この違いですね、単語による違いは何かと言いますと、これは実は昔から国語では指摘されてきていることなんです、語幹の部分、つまり「ミ」というところが1拍である。こちら側は「タベ」という形で2拍である。こういう長い単語のほうが、ラ抜きの変化が遅いということは、これはもう数十年前から指摘されていることであります。それで、こういったすでに逆転しているようなことは、実は今回初めてわかったことなんです。従来から、このラ抜き言葉に関しては、いろいろ調査がございます。例えば、ここにお見せしているのは、文化庁が、平成12年度、これ毎年やっているんですが、「国語に関する世論調査」というものを行っております。これは、今日の話の一番最初に申し上げましたもので言いますと意識調査、アンケートですね。そのアンケートで、これは残念ながら「言う」という選択肢がありませんでしたので、そこでは「来る」を「コレル」と言うか、「コラレル」と言うかという形で聞いた調査結果であります。これは「あなたは、どっちを言いますか」という形で、意識を聞いているわけですね。これで見ますと若い子は逆転するんですが、逆転するのは1970年代生まれなんです。これは先ほどのデータで、50年代ですでに逆転している。つまり実際の行動と、それから意識の間には、逆転のポイントで見て20年のズレがあります。こういうところが、実際に今日の話の最初に言いました、実際の行動を観察することの価値であります。だいぶ時間が押してまいりましたので、言語研究に対する例は、これで最後といたしまして、言語研究以外の、実際のもうちょっと実用寄りの研究に、どういうふうに使われているかということの話をいたします。これは先ほど話しましたように、音声認識のシステムに対する貢献であります。音声認識というのは、私がこうやって話していると、それを計算機が書き取るというシステムなんです、研究の当初、つまりCSJのデータを全然使わない場合の認識率、これは単語の何パーセントを正しく認識したかということですが、45%ぐらいですね。以下CSJのデータをいろいろ使っていくと、だんだん上がって、現在は80%ほどまで上がってまいりました。最後のところは、いろいろとアルゴリズムの改良によって上がっていきましたが、20%か25%ぐらいはCSJのデータを使うだけで改良されるわけです。現在どれ位いつているかということをお見せします。70%ぐらいの認識率というのは、こういう感じです。これは我々がやった研究ではありませんでして、京都大学の河原先生という方の研究室で、C

S Jを使って実際に音声認識のモデルを作った、その例であります。工学系のある学会での研究発表の音声認識するというのは、こういう感じであります。

< スライド音声 >

この程度なんですね。かなりひどいと思われるかもしれませんが、実はこれくらいできるとですね、あとはコンピュータの力で、余計なものを省いたり、明らかに誤っているというものを直したりすることができる。そうすると、ある程度、情報検索にも使えるという状態に近づきつつあります。もちろん、まだ完璧ではありません。『日本語話し言葉コーパス』は1年前に完成いたしましたして、現在いろんな方にお使いいただいております。現在までに219、昨日また申し込みがきましたんで、現在220数件だと思っております、こういう形で国外、国内外でいろいろと使われております。今後といたしましては、「話し言葉」はこれでかなり良いものが一応できたと自負しておりますが、今後は「書き言葉」のコーパスですね、これが現在ありませんので、これを充実させていきたいというようなことを考えているわけでございます。ちょっと時間が超過してしまいましたが、これでおしまいにしたいと思います。どうもありがとうございました。

(拍手)

司会 次に「自治体と住民のコミュニケーションを円滑にする工夫」と題しまして、研究開発部門の吉岡泰夫がお話いたします。

「自治体と住民のコミュニケーションを円滑にする工夫」吉岡 泰夫

(配布資料 p. 7～12)

吉岡 研究開発部門の吉岡でございます。これから30分、「自治体と住民のコミュニケーションを円滑にする工夫」というテーマでお話しします。自治体と住民が協力して行政サービスをより良くするには、お互いをわかりやすい言葉で伝える工夫、あるいは円滑なコミュニケーションを図る工夫が大切です。現在、住民と接する機会の多い地方自治体の現状を見ても、住民構成が多様化して、自治体から住民へ発信される自治体情報も複雑化しております。行政用語には目新しい外来語、略語、専門用語などが次々に登場しています。こうした中で、一般の人々に馴染みが薄く、わかりにくい外来語、略語、専門用語が不用意に使われますと、円滑なコミュニケーションの障害になりかねません。例えば福祉の分野で使われる「ケアマネージャー」という外国語がありますけども、こういう外来語は実際に介護サービスを受ける人々にとって難解なものであれば、

重要な情報が共有されず、外来語が分かる住民と、分からない住民の間で情報格差を生むというような、重要な問題につながりかねません。こういう状況にあつて、地域行政では社会生活に必要な行政情報が住民の方々に等しく共有されるように、受け手に配慮した言葉遣いの工夫をすることが緊急の課題となっています。国語研究所では、こうした現代社会の言語問題を的確かつ迅速に把握して、言語問題の解決・軽減に役に立つ基礎的データを提供するために、行政情報の発信者、受信者双方を対象にした大規模全国調査を実施いたしました。これらの調査は、行政用語の見直し、あるいは行政と住民とのコミュニケーションの円滑化など、言語問題の軽減・解決策の検討に役に立つ科学的データを蓄積・提供することを目的としております。まず行政情報の発信者の場合ですけれども、「行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査」（自治体調査）というものを2003年11月に実施しました。調査対象は、ここに出ておりますように、2003年3月現在ですね、全国の自治体数が3,364ですが、その20%にあたります680自治体が無作為抽出しております。市長さん、それから広報紙担当責任者、ホームページ担当責任者、それから住民と接する部署の一般行政職員の方々に、御協力いただいております。質問紙郵送法で調査しましたが、異例ともいえるような、60%以上、70%までというような高い調査達成率で御協力いただいております。この問題に対する自治体の方々の関心の高さが、ここからうかがえると思います。次に行政情報の受信者の側ですけれども、これは「外来語に関する意識調査」（全国調査）と題しまして実施したものです。母集団は国民の皆様です。標本数4,500人、層化二段無作為抽出法で抽出いたしました。これらも70%近い調査達成率で御協力いただいております。お手元の資料の8ページをご覧くださいと思います。ここから具体的な調査結果に入っていきます。最初に、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりする必要がある言葉ということで、行政情報の発信者・受信者双方に質問しております。書き言葉についてはですね、広報紙では、ということで、お尋ねしております。それから話し言葉では、窓口で住民とお話しするときには、ということで、双方に尋ねております。まず、広報紙で言い換えや説明が必要な言葉ということで、まず広報紙担当責任者の方々に、「広報紙では、わかりやすく言い換えたり、説明を加えたりしたほうが良いと思われるのは、どんな種類の言葉か」ということを尋ねています。これ高い順に前に持ってきていますので、外来語が一番高い、それからアルファベットの略語、役所でよく使われる言葉、専門用語という順番に並んでおります。それから次に国民の皆様にはですね、「広報紙で、分かりやすく言

い換えたり、説明を加えたりしてほしいと思われるのは、どんな言葉ですか」ということとお尋ねしています。そうしますと、アルファベットの略語が一番上にきております。それから専門用語、外来語、役所でよく使われる言葉という順番に並んでおります。ここです、具体的な例を挙げてみますけど、NPO、ALT、ITとかです、専門用語では、分離課税、^{かつたん}喀痰細胞診、それから外来語ではアウトソーシング、ユニバーサルデザインなんていうのが挙がっておりますけど、これは実際に広報紙で使われている、あるいは役所の窓口で使われているものを事例として挙げております。ちょっと結果をまとめますと、広報紙の書き言葉で、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりする必要がある言葉ということでは、広報紙責任者の方々は、外来語、アルファベットの略語、役所でよく使われる言葉、専門用語というのを上位に挙げていらっしゃいます。国民の側はですね、アルファベットの略語、専門用語、外来語という順番です。発信者、受信者共通してですね、外来語、アルファベットの略語、専門用語というのが上位にきているということが分かります。ここで考えられるのは、外来語やアルファベットの略語、これがよく問題になりますけど、それだけではなくですね、専門用語というのも、やっぱり分かりにくいということで問題になるかと考えられます。次に「窓口で話すときに、言い換えや説明が必要な言葉は、どんなものですか」ということを、窓口で日々住民の方々と応対していらっしゃる一般行政職員の方々に、まず尋ねております。そうしますと専門用語、これが一番にきております。それから外来語、アルファベットの略語、役所でよく使われる言葉という順に並んでおります。国民の側に同じことを質問しています。「住民に話すときは、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしてほしいと思うのは、どんな種類の言葉ですか」と尋ねますと、やっぱり専門用語が一番最初に挙がってきております。それからアルファベットの略語、外来語、役所でよく使われる言葉ということになっております。結果をまとめてみますと、一般行政職員の方々は、専門用語、外来語、アルファベットの略語という順であります。国民の側は、専門用語、外来語、アルファベットの略語、外来語という順番です。どちらも専門用語が一番に挙がっておりますけども、これは話し言葉の場合です、専門用語は外来語の略語以上に問題であるということがわかります。言い換えや説明が必要になるのはなぜかということですけども、専門用語、外来語、アルファベットの略語というのは、言葉そのものと、その言葉が表す事柄、両方とも分かりにくいということになります。それから役所でよく使われる言葉は、言葉そのものが分かりにくいということで問題になると考えられま

す。次に一般行政職員の方々に、「職場で住民と話をするとき、どんなことに気を配るか」ということをお尋ねしてみました。そしたら一番最初に挙がってきているのは敬語の使い方、これに気を使っていらっしゃるということが分かります。それから口調や話しぶり、話す速度、表情や視線、役所の専門用語の使い方、こういうところが一般行政職員の方々が窓口で話すときに気を配っていらっしゃるということが分かります。これをですね、全国の自治体を調べておりますので、地域別、あるいは答えてくださった一般行政職員の方々の年齢別で分析してみますと、敬語の使い方、口調や話しぶり、役所の専門用語の使い方なんていうのはですね、大都市および人口10万以上の市、こういう大規模な自治体ほど、そういう事柄に気を遣っているということが分かります。それから職員の年齢別に見てみますと、敬語の使い方、口調や話しぶり、話す速度、これは10代から30代の方々が気を遣っていらっしゃるようです。それから役所の専門用語の使い方は、40代、50代の方々が気を遣っていらっしゃるようです。それから敬語の使い方ですけど、これはやはり方言敬語が非常に発達している九州の方々が、やっぱりその地域性によって気を遣っていらっしゃるようです。それから口調や話しぶりは、北海道、中部の方々が気を遣っていらっしゃるということが分かりました。この結果を見ますと、住民構成が多様で、住民との対人関係に距離がある自治体、これは大都市であるとか人口の多い市ですね、そういう大規模自治体ほど、敬語や口調や話しぶり、役所の専門用語の使い方、こういうところに気を配っていらっしゃるようです。それから若い世代の職員さん方は、敬語や口調や話しぶり、話す速度に気を配っていらっしゃるようです。こういうふうにですね、住民に分かりやすい言葉で伝える工夫、あるいは住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫というのを、自治体で組織的に行っているかというのを、それぞれの自治体の^{くびちょう}首長さんにお尋ねしてみました。これは、今、出ているのは、都市規模別のクロス集計の結果ですけども、ご覧のとおり、自治体の規模によってはっきりと差が出ております。大都市が、「以前から行っている」あるいは「今年度から行っている」というのが最も高く、それから群部、これは町あるいは村ですね、そういうところが最も少ない。そういう町や村では「これから行おうと考えている」というところが多いという結果が出ております。この結果を見ますと、自治体の規模が大きいほど、こういう組織的な取り組みというのが先行しております。それはなぜかということを考えてみますと、住民構成が多様で、自治体職員と住民の対人関係に距離がある大規模自治体ほどですね、こういう行政コミュニケーションの工夫を組織的に行う必要を認めて

いるということだと考えられます。それから規模の小さな自治体ですけど、そこでは、現在、合併が非常に進んでおります。これは平成の大合併が始まった頃の貴重なデータだと思われまふ。今はもう3,300なんていうもんでありません。2,000近くに自治体数が増えておりますけど、そういう小規模な自治体はですね、ちょうどこの頃、この調査を行った頃、合併に対する対応で大変だっただろうということが考えられます。それで、これから合併が進行したら、やっぱりこういう問題にも取り組む必要があるということで、「今後、行う予定である」という回答が多かったと考えられます。先ほど一般行政職員の方が「敬語の使い方に一番気を遣う」とおっしゃっていましたが、そのなかでも、今、自治体でいろいろ悩んでいらっしゃるのが、この問題ですね。住民を呼ぶときの敬称の使い方です。役所に行かれて、窓口で実際に呼ばれた方がいらっしゃると思いますので、「さま」と呼ばれたか、「さん」と呼ばれたかということ、今ちょっと思い出していただきたいと思ひますけども。現在いくつかの自治体でですね、住民をお客様として対応する、「何々さま」それから「お客様」という敬称の使用を職員に奨励している自治体もあります。これは行政サービス向上の一環として行われていることですが、それについても自治体の規模によって、こんなにはっきり差が出てきています。大都市ほど、「さま」の使用が多いということです。町や村になりますと、もうほとんど9割近くが「さん」の使用であるということです。この結果を見ますと、大規模な自治体ではですね、やはり住民構成が多様で、住民と自治体職員の間には距離がありますので、やっぱり住民をお客様として対峙する「さま」の使用が多いということが分かります。それに対して小規模な自治体ではですね、古くからの知り合いが多くて、住民と自治体職員の対峙関係の距離が近いから、住民により気さくに対応する「さん」の使用が多いということです。こうした敬称の使い方というのは、我々の研究分野で言ひます「ポライトネス」に対する志向と非常に関連があります。続けてポライトネスのお話をします。住民との関係におけるポライトネス志向を調べてみました。ポライトネスというのは、わかりやすくそこに示しておりますとおり、「人間関係を円滑にするための働きかけ」あるいは「相手に配慮した言語行動」ということです。ポライトネスには二つありまして、ポジティブ・ポライトネス、これは気さくに接することで、相手の心理的距離を縮める働きかけ。それからネガティブ・ポライトネスというのは、礼儀正しさや格式を重んじて、相手の立場を侵さないよう心理的距離を保つ働きかけですね。どちらを重視するかということで、ポライトネス志向を聞いてみました。ポラストネス・ストラテジーには、いろんな

ものがありますけども、例えば日本語の敬語なんていうのは、敬意を表すという働きがありますから、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの一つということになります。ポライトネス志向はですね、窓口で応対していらっしゃる一般行政職員の方々と、それから首長さんに尋ねております。質問は、まず一般行政職員の方々に対しては、「職場で住民に應對するとき、どちらを重視しますか」ということで、一つ目の質問は親しみやすい態度と礼儀正しい態度を比べて聞いております。それから二つ目の質問では、わかりやすく話すことと正確に話すことを並べて聞いております。それから首長さんにはですね、「式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか」ということを三つ尋ねております。まず親しみやすい態度、礼儀正しい態度、どちらかということですね。それから次が面白い内容、格調高い内容、どちらを重視するか。それから3番目が和やかな雰囲気、厳粛な雰囲気、どちらを重視するか、こういうことをお尋ねしてみました。まず一般行政職員の回答ですが、親しみやすい態度、礼儀正しい態度、これを大規模自治体か、規模の小さな自治体かということ、そこに斜線を入れているような、はっきりした傾向が見られました。自治体の規模が大きいほどですね、礼儀正しい態度を重視する。それから規模が小さいほど、親しみやすい態度を重視するということが、このグラフから読み取れます。一般行政職員の場合のポライトネス志向を考えてみますと、自治体の規模が大きいほどですね、礼儀正しい態度というようなネガティブ・ポライトネスを重視する。分かりやすくいうと、礼儀正しさを重んじて、相手との心理的距離を保つ働きかけ、こちらをどちらかという志向するということです。それから自治体の規模が小さいほど、ポジティブ・ポライトネスを重視する。分かりやすく言いますと、気さくに接することで、相手との心理的距離を縮める働きかけをして應對しているということが、ここから読み取れます。次に首長さんのほうですが、これは首長さんの年齢によってはっきりとした差が見られました。50歳未満から70歳以上というふうな切り方をして見てみたところですね、年齢が若いほど、面白い内容を重視する。それから年齢が高いほど、格調高い内容を重視するということです。それで首長さんのポライトネス志向を見てみますと、若いほどポジティブ・ポライトネスを重視する。分かりやすく言う、気さくに接することで、相手との距離を縮める働きかけを行う。高年齢ほどネガティブ・ポライトネスを重視する。礼儀正しさを重んじて、相手との心理的距離を保つ働きかけ、これを重視するということが分かります。以上、調査結果の一部を御紹介しましたが、もっと詳しくはですね、この調査研究の成果の前に出ております、

二つの報告書を刊行しております。この報告書、二つの報告はですね、「外来語言い換え提案」などとともに、国語研究所のホームページでも公開しております。ちょっとホームページを見てみますと、これはトップページですけど、自治体調査を見るときは、下から4番目ぐらい、5番目ですかね、ここをクリックしていただくと出てきます。それから全国調査を見るときは、4番目をクリックしていただくと出てきます。それから「日本語の現在」という窓がありまして、ここでは調査・研究、自治体調査、全国調査、外来語定着度調査、すべてを見ることができます。こういうことで我々は、自治体の方々ですね、行政リテラシーの工夫、いろいろ考えて自治体の方々も取り組んでいらっしゃるんですけど、それに協力できるような、自治体の方々が改善策を考えられるのに役に立つような、科学的な調査・研究の資料を提供するという目的で、「日本語の現在」というプロジェクトで、こういう調査・研究を行っております。その一端を今日は御紹介いたしました。どうも御静聴ありがとうございました。(拍手)

司会 それでは今から10分間、休憩時間といたします。今、行われた3人の発表に対して御質問のある方は、お手元の質問票に御記入ください。係が休憩時間の間に会場を回り回収いたします。お手洗いは、この講堂を出まして壁側、左の方向に1か所、後ろの方向に1か所ございます。出口を出たところには、刊行物の展示、販売もございます。そちらもどうぞご覧ください。今、時間は3時ですので、3時10分に再開したいと思います。それまでに、お席にお戻りください。では休憩いたします。

<休憩>

【質疑応答】

司会 時間になりましたので、席にお着きください。それでは、ただ今より質疑応答に移ります。皆様から大変たくさんの御質問をいただきました。どうもありがとうございました。時間の都合上、すべての御質問に対してお答えすることは、ちょっとできそうにありません。どうぞあしからず御了承ください。なお、ここでいただいた御意見・御質問は、今後の調査・研究の参考とさせていただきます。それでは杉戸所長から願います。

杉戸 私宛と特定された御質問、特定されていない御質問をたくさんいただきました。なかから、恐縮ですけれども、三つ選ばせていただきました。一つは、お尋ねの方のお名前が書かれていませんが、「日本語と国語は、どのように使い分けるのでしょうか」。私

の話のなかでも、日本語、国語とかですね、日本語教育とか、国語教育とか、両方使いました。これも特に国語のほうについては、従来、学校教育のなかの国語科、算数とか社会に並ぶ科目としての国語という使い方が定着してきておりますが、それ以外で一般の生活のなかで使う言葉について、国語と呼ぶことについては、これは歴史的な意味とか、社会的な意味とか、いろいろな議論がされてきています。そういった背景を持った言葉であるということは、注意しなければいけないことだと思います。そのことを詳しく申し上げる時間はありませんが、そのことを前提として、日本語と国語を使い分けるということになれば、他の言語との並びのなかで、我々のこの言語を呼ぶときは日本語、英語とか、フランス語とかですね、そういった別の言語と並べて一つの言語を呼ぶときは日本語、これはそのほうが分かりやすいわけですし、混乱が生じにくいと思います。一方の国語ですけれども、これは一国の国土とか社会、あるいはそこに住む人、それとの関係で規定されるという、そういう面が強いわけですので、そういった背景、我々のこの国で使う、主に多数の日本語を母語とする人たちが使う言葉を、この国の範囲のなかで国語と呼ぶ。そういった制約を持った用語として国語を使うというわけでありまして、という使い分けですね。ですから、これはお隣の韓国にも「国立国語院」という研究所が、つい最近まで「国立国語研究院」という名前だったところがあるわけですが、あちらはあちらで韓国語として、その国語という言葉を使っていらっしゃる。それはやはり社会的な背景を踏まえた上であります。使い分けということになれば、そういう使い分けをしています。外国人に対する日本語教育という場合も、これはその人たちにとって国語とか母語とかというのは日本語ではない人が多いわけですから、日本語という言葉を使う。そういうことになると思います。二つ目の御質問です。先だって話題となりましたが、もう去年でしょうか、新しい人名用漢字が一気に増えました。人名に使える漢字が増えました。その「人名用漢字の検討に国語研究所がどの程度かかわったのでしょうか」というお尋ねです。これは非常に具体的に申しますと、当時の所長および漢字を専門とする研究所員が、法制審議会という法務省の審議会の、人の名前の文字を検討する会の委員、あるいは作業部会の幹事というような立場でかかわりました。そして研究所で蓄積してきている漢字の研究の情報を提供したことがあったのですが、残念ながら、研究所のほうで提出した資料が、今回の人名用漢字が大幅に広げられたなかで、ごく一部のものとしてしか含まれない結果になった。それ以上の他の漢字もたくさん認めていこうという方向で、まとめられたということでもあります。ですから、「どのぐらい

かかわったのでしょうか」というこのお尋ねのなかに、どんな気持ちが込められているのか、想像しつつお答えしたつもりですけれども、具体的なお答えとしては以上のような答えになります。もう一つ、お答えします。これは日常的な、日常の言葉の暮らしのなかでの挨拶についてのお尋ねです。「おはようございます」と「こんにちは」の使い分けの仕方は、どのようになっているのか。午前10時までを「おはようございます」というような時間があるのか、あるいは午前中は「おはようございます」なのか。これ確かに日常的には困ります、迷います。最近、これはこれまたきちんと見つめる調査が必要だと思っているんですが、若者たちは24時間いつでも、初めてその日会った場合は「おはようございます」と言う、そういう習慣が定着してきている、そういう話も聞きます。マスコミ関係、あるいは芸能界の社会ではですね、ともあれ、その日初めて会った場合、すべて「おはようございます」、夜中に初めて会えば「おはよう」と言うような、そういう習慣があると言います。そういうグループの特別なことが若者たちの間の日常に染み出してきている、広がってきているということは確かにあります。しかし、基本的にはやはり午前中とかですね、ある一定の幅のなかの時間についていう言葉である「おはようございます」。それは実態を調べてみないと分からないわけで、今、私どもの調査・研究としては、データを持っておりません。ただ、今日お配りしたこのパンフレットの中に、それに近いとあっていいか、『国立国語研究所 概要』という、このパンフレットの8ページをご覧くださいますと、左上にですね、言葉の使い分けという調査データの紹介がございます。右のグラフ、二つ帯グラフと棒グラフが並んでいますが、その下のほうですね。友達に電話をした、そしたらその友達のお母さんが電話口に出られた。その時に「夜分すみません」と言って、友達を電話口に呼んでもらえるように話し始めるかどうかですね。「夜分すみません」、これを夜何時だったら言うかという、これ私などは非常に気にしていることなんですけれども、それを京都、東京、仙台、熊本という地域で、意見を聞いたことがあります。その結果が、こういうふうになりました。11時以降になれば、これはもうほぼ100%そうなんです、こんな具合で、9時以降だったら言うという、そういうところで分かれ目が出てきそうです。5割である仙台、熊本、それから京都、東京は、もうちょっと下の30%程度である。こういう地域差も出てくる。これは他のデータもまとめてみますと、その地域社会が都市化した程度に応じて、だんだん時間が遅くなるということですね。農村、漁村、これはかなり早い7時、8時から「夜分すみません」というのが飛び交う。そういった暮らしぶりと挨拶の時間というのが関

係するだろうと思います。「おはようございます」と「こんにちは」の使い分け、これは非常に知りたいところではありますが、調査すること自体が難しいということで、研究所としてもまだ手を出しかねている。そういったところでもあります。長くなりました。

前川 前川でございます。たくさん質問をいただいております、ちょっと全部にはお答えする時間がないと思いますので、かいつまんで回答させていただきます。最初に、いくつかいただきましたのは、「数日前の朝日新聞に「ニホン」「ニッポン」についての記事が出て、ついに決着が付いたとか、すでに勝負があったと書いてあるが、それでいいのか」という御質問です。新聞の記事は面白く書いてありますから、別に決着があったというのか、もうこう言うほうが正しいんだとかという意味で、そう書いてあるのかどうか、それはちょっとよく分かりません。書いた記者の方がこの席におられたら、その方に答えをもらおうと一番いいと思うんですが。要するに言葉については、決着が付くとか、付かないとかということは、あまり考えてもしょうがないんですね。どちらが正しいというようなことは。明らかな間違いということはありませんけども、この場合はもちろん間違いではありません。どっちでも、ある意味でいいんです。ただ要するに、あれだけ差があるということ。したがって、そこから論理的に考えますと、ほとんどの場合に、もし言い方が気になった場合に、「ニホン」と言っておけば、まず大丈夫だろう。逆に「ニッポン」と言うと、場合によっては、ちょっと奇異に聞こえるような複合語があるかもしれない。そういうことが確実に言えます。そういう意味では勝負があったのかもしれないかもしれません。あまり答えになっていませんが、そういうぐらいが私のお答えできることです。それからですね、第2の質問として、私の発表の一番最後のところで「次は書き言葉のコーパスを作りたい。」と言いました。「それはどんなものになるのか」という御質問、これは何件かいただきました。これはですね、ちょっと簡単に申し上げることが難しいんですが、日本語の全体をできるだけ正確に反映する、日本語の縮図、書き言葉の縮図となるようなコーパスを作りたいと思っております。一番簡単な方法が、例えば、ある年度とか、10年間とか、期間を決めまして、その中で日本語のすべての本ですとか、雑誌ですとか、新聞ですとか、そういったものを全部調べて、その例えば0.1%をランダムに取るとか、そういうことをやれば一応できます。ただし、それが本当にそれでいいのかどうかというのは、分かりません。そういうことをやりますと、非常に多くの部分が、言葉に興味のある人にとってはあんまり興味のない内容になりかねない。つまり活字として圧倒的に多いのは、広告であったり、時刻表の数字の羅列を取っても、

あまり意味がないだろうとか、そういうことがあります。逆に広く読まれているものとか、国民の多くの方が興味を持っている部分を反映するようにしたいという考え方もあるわけです。その場合どうすればいいかというようなことを、いろいろ今考えている最中なんですけど、本当にそうやるかどうかは別として、現在、予定のアイディアとしては、例えば図書館で受け入れた本だとか、図書館で廃棄せずに長く保存している本を母集団にして、つまり全体と考えて、そこからランダムに選ぶとかやれば、もう少し良いものができるんじゃないかというようなことを検討しております。今年1年かけて、検討を詰めて、来年あたりから本当に、実際にそういう構築作業を始めたいなというふうに考えているところであります。それから私の発表が発音に関するものでしたので、単語の発音に関しても、いくつか質問をいただいております。「NHK」自身は、実際、統一して「エヌエイチケー」と呼んでいるのか、というのですが。これははっきりお答えできません。先ほどお見せしたデータは、NHKのアナウンサーさんとか、解説員の方とかの発音は入っておりません。それと別にですね、実は公開していないんですが、NHKのある番組、ニュース解説の番組ですが、それを70時間分ほど、3年間分ぐらい撮って、『日本語話し言葉コーパス』と全く同じ仕様で作ったデータがございます。それで調べました。そうするとですね、一般の人とあまり変わりません（笑）。ただ、一般の人の場合には言い間違いがたくさんあるんですが、それは非常に少ない。そこはやっぱりプロだなという感じがいたしました。それから同じくウェブのアドレスのですね、インターネットのwwwを、「ダブルダブルダブル」と言う人が多いのですが、NHKのアナウンサーでもこれは許してしまいますか、というか、これは許す許さないの問題じゃなくて（笑）、通じればいいんじゃないかと思います。あと最後にもう一つ、『日本語話し言葉コーパス』で、こういう検索ができますかとか、持っているんだけど使い方が分からないから教えてくれとか、こういうプログラムは作ったかという質問をたくさんいただいております。申し訳ございませんが、答えていると非常に長くなりますので、これに関しては省略させていただきます。そして、この後、施設公開のなかで『日本語話し言葉コーパス』に関するポスター発表も出しております。またそこにパソコンも置いて、実際にデモができるようにしておりますので、このカテゴリに関する御質問をくださった皆さんは、そこに来ていただければ、具体的に操作を交えてお答えしたいと思います。以上です。

吉岡 それでは私にもいっぱい質問をいただきましたけど、四つぐらいしか答えられない

かと思います。まず、方言はポジティブ・ポライトネスでしょうか、ネガティブ・ポライトネスでしょうか。例えばアナウンサーが、町でお年寄りなどに話しかけるとき、わざと方言で話しかけている場面もあります。役所でも同様に、職員がお年寄りに方言で話しかけている場面があります、というふうな御質問をいただいております。方言を使うかどうかということについても、「自治体調査」のほうで調査をしておりますので、ホームページを開けてご覧いただきたいと思いますが。簡単に言いますと、方言を使うということはですね、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーです。方言というのは同じ地域の仲間内言葉ですから、あなたと私は同じ地域の仲間であるということを確認する働きを持っているわけですね。ですから自治体の窓口で働いていらっしゃる方々もですね、そういう、住民との距離を縮めるという方言の働きを理解して、方言で話しかけるということを中心掛けていらっしゃる方もあります。それからホームページや、あるいは広報紙で方言を使うことがあるかという質問もしてみました。これもやっぱり広報紙を親しみやすく読んでもらうという工夫の一つとして方言を使うということをやっている自治体も、かなりありました。それで方言で話しかけるということは、住民と自治体職員の距離を縮めるという働きがありますから、これはポジティブ・ポライトネスということで、まとめさせていただきます。それから、それに関連してですね、敬語の使い方に気を遣うというのが一番最初にきまして、そして九州は特にその傾向があるということを発表しました。そのなかでですね、やっぱり九州は方言敬語が非常に発達していて、その方言敬語に住民の方々はプライドを持っていらっしゃるという話をしました。「その方言敬語は、具体的にどんなものでしょうか」という質問がきております。例えばですね、関西でよく聞かれる方言敬語にですね、「行かはる」「見てはる」という「はる」敬語がありますよね。それから「いらっしゃいませ」にあたる京都の方言敬語に「おいでやす」なんていうのがありますね。そういうものがですね、九州も非常に発達しているということです。九州の福岡、熊本辺りはですね、「いらっしゃる」ということを言う敬語でも、5段階、6段階の使い分けをやっております。そういうところでは職員の皆さんもですね、やっぱり役所にいらした住民の方には方言敬語で話し掛けるという工夫をなさっているようです。それからですね、ポライトネス・ストラテジーに関してですけども、図8ですね、今日の資料の12ページにありますけど、都市規模によって、大都市ほどネガティブ・ポライトネス重視で、規模の小さい自治体ほどポジティブ・ポライトネス志向という傾向が見えましたが、「同じ大都市といっても、首都圏でもベッ

ドタウンの町村は、ちょっと違うんじゃないか」という御指摘がありましたけど。我々の調査ではですね、無作為抽出で都市規模によって選んでおりますので、ランダムに選んでおりますので、ベッドタウンではどうか、それから例えば同じ東京都でも檜原村ではどうかとかね、そういう細かいところはちょっとわかりません。それから「ネガティブ・ポライトネス、ポジティブ・ポライトネス、住民の側はどちらを望んでいるのか」という、これは私たちもぜひ調べたいと思ひまして、今後の課題にしております。それで、分かりましたら、またこういう場で報告させていただきたいと思ひます。それから、もう一つはですね、敬称の使い方についての御質問ですが、「最近、病院では患者様と様づけで呼ぶところが増えていますが、どうしてもすんなり受け入れられない感じがしてなりません。日本語として、こういうところに「様」を付けるというのは、おかしいということも聞きました。正しい日本語の使い方としてどうなのか、御教授願ひます」という御質問ですが。これはですね、「様」あるいは「お客様」という呼び方はですね、これはネガティブ・ポライトネスとして働きます。お互いに距離を保つという働きかけですよね。それに対して「さん」という呼びかけは、やはり気さくに接することで、お互いの距離を縮めようという働きかけですね。自治体の方々が苦勞していらっしゃるのですね、果たしてこういう呼び方をして、本当に受け入れられているんだろうかということ非常に気にしていらっしゃると思います。自由記述回答を求めているところで、例えばですね、「私どもの市では、来庁者に対して、お客様と呼んでいるが、市民から呼び方がしっくりこないという意見もある。どのような表現が適切なのか、教えてもらいたいくらいだ」という悩みを寄せていただいた自治体もあります。これはですね、やっぱり相手の気持ちに配慮して使うということが一番大事だと思うんですね。ですから住民の方々が、どういうことを期待していらっしゃるか。お客様、何々様と呼ばれて本当に気持ちいいかどうかということ一度確かめてから、やっぱり全体で取り組みをお考えになったほうがいいということをお勧めしたいと思ひます。それからですね、外来語を、私どもの研究所で「外来語言い換え提案」というのを行っています。それに関連して今日の私の発表も、その裏付けを取る調査・研究としてあったわけですが、御意見をいただいております。「外来語を言い換えるのではなくて、その意味を明確にして、そのまま使い続けることで、外来語を日本語として人々に定着させたほうがよくないですか。外来語はあくまでも日本語ですが、言い換えてしまうことでグローバル化に一層支障が出てきませんか」という御意見をいただいております。これもやっぱり一つ考えなきゃ

いけないことだと思いますが、私どもの「外来語言い換え提案」、ホームページで詳しくご覧になると、その主旨なども書いておりました、必ずしもですね、すべて言い換えたほうが良いと言っているわけではありません。わかりやすく伝える、コミュニケーションを円滑にするための工夫としてですね、従来の日本語に言い換えられるものは言い換えて、言い換えられないものは、言い換えにくいものは、括弧づきのわかりやすい説明を加えるということもいいんじゃないでしょうかというふうな、いろんな工夫を提案しているものです。我々の「外来語言い換え提案」は必ずしも「言い換えろ、言い換えろ」と言っているわけじゃありません(笑)。その辺をよく御理解いただきたいと思います。わかりやすく伝えるための工夫ということで提案しております。おっしゃるとおり、外来語を日本語に定着させるということも確かに必要だと思います。「ケア」なんていう言葉はですね、もう本当に今ほとんどの世代によく定着しております。これなどは、そのまま「ケア」という言葉を皆さんが理解するようになって、その言葉は普及するというのもいいんじゃないかと思います。以上です。

司会 まだまだ続けたいところですが、予定の時間をすでに過ぎております。たくさんの御質問、そして御静聴どうもありがとうございました。厚くお礼申し上げます。(拍手)「ことば」フォーラムは、現在は年に5回、全国各地で開催しております。様々なテーマを計画しておりますので、機会がありましたら、ぜひまた御参加ください。最後にアンケートのお願いです。本日のフォーラムの感想などについて、お手元のアンケート用紙に御記入の上、出口で係にお渡しください。筆記用具のない方は、出口を出たところに用意してございます。今後の改善のためにも御協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。引き続き、この後の施設見学について御案内いたします。この後、夕方の5時までが施設見学の時間となっております。お手元にあります施設公開案内図に従って、御見学ください。なお今回御見学いただくのは、1階、2階となっております。3階、4階への立ち入りは御遠慮ください。また各所に調査・研究に関するポスターが展示してありまして、内容について研究所の所員が御説明をいたします。ぜひお聞きになって、お分かりにならない点などは御遠慮なく説明員にお尋ねください。1点お願いがございます。これだけたくさんの方々が一斉に動かれますと、大変混み合ってしまう。そこで、この講堂の会場内、二つに分けたいと思います。講堂の窓側半分に座っていらっしゃる方、真ん中の列のこっち側に座っていらっしゃる方は、後方窓側の出口から出ていただきまして、そのまま1階へ下りていただき、1階から御見学ください。

1階には情報広場，研究開発部門のポスター展示，情報公開室，中庭，自動販売機などがございます。また講堂の壁側半分に座っていらっしゃる方は，後方壁側の出口から出ていただきまして，2階から御見学ください。2階には出版物の展示・販売コーナー，日本語教育部門と情報資料部門のポスター展示，そして図書館がございます。見学の終わられました方は，順次，正面玄関からお帰りくださいますようお願いいたします。どうぞ気を付けてお帰りくださいませ。以上で，第25回「ことば」フォーラムは終了です。本当にたくさんの方々にお出でいただき，大盛況で終わることができました。どうもありがとうございました。（拍手）

<終了>