より伝わりやすい防災メッセージの構築とコミュニケーションの工夫：地震・洪水・交通障害の場合

有　光　奈　美

本論文は、地震、洪水、交通障害の場面での言語使用に着目する。より伝わりやすい防災メッセージの構築とコミュニケーションの工夫について具体事例を分析検討し論じる。筆者は認知言語学と語用論の枠組みで言語研究を続けており、理論言語学からも現代社会の諸問題に貢献できると考えている。特に2011年３月11日の東日本大震災による甚大な被害の後、適切な行動を求められる防災メッセージの構築が従来以上に求められている。地震、洪水、交通障害では、聞き手は具体的かつ適切な行動を即時に取ることが必要で、行動選択が生死につながる。話し手は聞き手にとって最適なメッセージを提示する必要がある。ところが、聞き手の状況や背景知識は人それぞれで、特定の誰かには最適なメッセージが別の誰かにとっては最適なメッセージではない可能性が常に存在する。不特定多数の聞き手を対象とした話し手のメッセージには、色彩、形状、音などの非言語メッセージも重要であり、適切な行動に直結するコミュニケーションの工夫が必要である。本論文は聞き手となる構成要員の千差万別な違いではなく、コミュニケーションの共通基盤である「発話と行為の目的や利害の一致」に注目する。外国人を対象としたいわゆる「やさしい日本語」にも言及し、現在各分野でニーズが高まっている適切な防災メッセージの構築方法とコミュニケーションの工夫について論じる。

keywords：発話行為、防災メッセージ、やさしい日本語、認知的忌避感、隠語

目　　次

1．発話行為論と防災
1.1. 発話行為論と発話の目的
1.2. 防災メッセージと発話行為論
1.3. 発話行為論と行動、行動の目的
2．「やさしい日本語」
2.1. 外国人と「やさしい日本語」
2.2. よりひろい意味での「やさしい日本語」
2.3. オルキルオトの事例（認知的忌避感）
2.4. 百貨店でのメッセージ（隠語・婉曲表現 vs. 明示的表現）
3．具体事例の分析
3.1. 地震の場合
3.2. 洪水の場合
3.3. 交通障害の場合（地下鉄などでの事故、遅延、閉じ込め）
4．まとめ

1．発話行為論と防災

1.1. 発話行為論と発話の目的

村上（1998）は著書「安全学」の中で、交通事故、航空機事故、原発事故、ハイテクの暴走、医療ミス、戦争、テロリズム、環境汚染、自然災害などを視野に入れ、現代文明が対面している多種、多様、多層な危険について、共通に議論するプラットフォームを作り上げることを目指している。本論文は、言語学の視点から安全学への貢献を提案することを目指す。特に、どのようなコミュニケーションの構築が効果的な防災メッセージになりうるのか論じる。

日常言語には特別な動詞がある。「誓います」「解雇します」「有罪とする」などは、適切な話し手が適切な場面でそのように発話することが、直接、宣誓、命令、判決などの行為と結びつく。「誓います」であれば、法的に結婚の資格のある新郎新婦が結婚式場で「誓います」と発話した時に夫婦になることを誓ったと認められる。一方で、結婚

できる年齢に達していない者や、重婚を認められていない国で既に結婚している者が「誓います」と発話しても、結婚して夫婦になることを誓ったことにはならない。「解雇します」であれば、正統な立場にある雇用者が合法的な理由や背景を持って発話しなくては、解雇にはならない。「有罪とする」も裁判官が裁判所で発話すれば有罪にできるが、友人との会食でそのように発話しても相手を有罪にはできない。こうした動詞はperformative verbs（行為遂行動詞）と呼ばれ、適切な権利を持った立場の者が適切な場面で適切な相手に発話することが行為に結びつく。言語は事実を述べたり世界を描写したりするだけではなく、実際には「使用」の側面があり、言語の使用は「行為」とつながっている。Austin（1962）は、言語の側面をlocutionary act（発語行為）、illocutionary act（発語内行為）、perlocutionary act（発語媒介行為）の３つに分け、実際の発話そのものの行為、その発話が目的として持つ行為、その発話によって引き起こされる実際の行為という側面に注目した。さらに、Searle（1969）はillocutionary act（発語内行為）を以下のように分類した。

Declaratives（宣言型）は判決、洗礼、結婚式での聖職者の発話などが該当し、何らかの宣言を発話することで、宣言内容を現実化する。Representatives（主張型）は話し手が真であると信じていることを命題として主張する。Expressives（表明型）は話し手が感じている態度や感情を表現し、祝辞、謝罪、感謝表現などが該当する。本論文で一番関連しているDirectives（命令型）は、聞き手に何らかの行為を取らせる言語行為で、命令、指示、要求、助言などが該当する。Commissives（約束型）は話し手が自分の将来の行動を約束する言語行為で、約束や宣誓などが該当する。

1.2. 防災メッセージと発話行為論

報道で「逃げろ」「ただちに逃げてください」と防災メッセージを伝えることは、典型的なDirectives（命令型）の発話行為である。それも、命令形を用いた明示的なdirect speech act（直接発話行為）である。地震・洪水・交通障害の場合には、このような表現が望ましい一方で、日常言語の使用場面では、indirect speech act（間接発話行為）が積極的に選択されることもある。

たとえば、「ちょっと寒くありませんか」という発話は、単なる体感温度について述べているだけとも解釈できるが、「窓を閉めてください」「暖房を入れましょうか」といった具体的行為に結びつくindirect speech act（間接発話行為）であるとも解釈できる。「どいてください」はdirect speech act（直接発話行為）であり、「テレビが見えないんだけど」はindirect speech act（間接発話行為）である。

また、A：「ねえ、お茶しない？」B：「宿題がいっぱいあって」というやりとりの実際の意味は、お茶を飲むという限定的行為を指すのではなく、「お茶」という名詞が含む、紅茶、コーヒー、緑茶、ジュースなど何を飲んでも良く、サンドイッチやケーキを食べても良く、さらには、Aは一緒にお茶を飲みたいというよりは、お茶を飲むより一緒におしゃべりをしたか、時間を過ごしたい、仲良くなりたいといったことを意図していることがあ

Speech act type	Direction of fit	S = speaker; X = situation
Declaratives（宣言型）	words change the world	S causes X
Representatives（主張型）	make words fit the world	S believes X
Expressives（表明型）	make words fit the world	S feels X
Directives（命令型）	make world fit the words	S wants X
Commissives（約束型）	make world fit the words	S intends X

る。一方、Ｂも拒絶を伝えるために、「宿題がいっぱいあって」という婉曲的発話で、相手に推論を委ねている。ここでＢが「一緒にお茶を飲みには行きません」と発話するのは日常生活では奇妙で、不自然である。実際には「今日は仕事がいっぱいあって。明日の二時なら」などと代替案を出し、代替案を出さない場合は真に拒絶しているだろうと解釈する。日常生活で明示的にＡ：「仲良くなりましょうよ」Ｂ：「嫌です」という直接的なやりとりを発話し交換することは、対人関係における配慮の観点からも不適切であり、選択されない。こうした言語と行為の結びつきを考えると、地震・洪水・交通障害の場面では、明示的で伝わりやすい表現が選択されるべきである。

1.3. 発話行為論と行動、行動の目的

発話と行為の結びつきを考える際に、行為の目的が重要となる。「逃げろ」「逃げてください」という発話は、話し手の側にも聞き手の側にも、その行為の結果に利益があり、双方の目的は一致する。つまり、聞き手の生命の確保、安全の確保が目的である。従って、警察が泥棒に「逃げるな」「止まれ」と命じるときの発話とは利害関係も目的も全く異なり、泥棒が通行人たちに「どけ」「道をあけろ」と叫ぶときの発話とも利害関係と目的の点で異なる。また、同じ警告、命令、指示、助言であっても、今回取り上げる地震・洪水・交通障害の場面は、母親が子供に「ニンジンを食べなさい（バランスの良い栄養で健康に育つため）」と言うときの発話とは性質が異なる。

地震・洪水の場合は生命の安全確保が目的である。交通障害の場合も生命の安全にかかわると同時に、不安を増大させず適切な行動を取ることが目的となる。交通障害の場合は、閉じ込められた場合も、外で待っている場合も、見知らぬ者同士が突然に運命共同体の空間に置かれるが、その場面での目的や行動には共通点がある。本論文は「話し手と聞き手の共通の目的（生命の安全を確保するため）」に注目して、より良い行動を導きうるコミュニケーションの構築方法があることを論じる。

2.「やさしい日本語」

2.1. 外国人と「やさしい日本語」

日本には、日本語を母語とする人たちだけではなく、外国語を母語に持ち、日本語を外国語として使う人たちも暮らしている。1995年の阪神淡路大震災の後、地域防災計画の見直しが始まったが、言語の見直しも含まれていた。外国語を母語に持ち、日本語を外国語として使用しながら日本に暮らしている人たちを対象とした情報伝達方法の重要性が増している。

弘前大学社会言語学研究室は、こうした外国人にとって「やさしい日本語」をどのように表現したらよいかに注目している。阪神淡路大震災の15年後には「『やさしい日本語』作成のためのガイドライン」が刊行され、2011年に起こった東日本大震災の後には、2013年に「＜増補版＞『やさしい日本語』作成のためのガイドライン」（http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ejgaidorain.html）が刊行されている。「やさしい日本語」の定義は以下のとおりである。

「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに「やさしい日本語」を使った音声で、日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。また避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね 72 時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。（ibid.: 2）

具体事例として、以下のような対応が紹介されている。（ibid.: 2）

実際のラジオ放送の一部

【普通の日本語】

けさ 7 時 21 分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。

大きな地震のあとには必ず余震があります。

引き続き厳重に注意してください。

「やさしい日本語」に直したもの

【「やさしい日本語」】

今日 朝 7 時 21 分、 東北地方で 大きい 地震が ありました。

大きい 地震の あとには 余震 あとから くる 地震が あります。

気をつけて ください。

こうした表現は単に話し手が聞き手に一方的に「伝える」のではなく、実際に聞き手が理解し、場面に応じて具体的で適切な行動を取れるように「伝わる」ことを目的としている。日本語学習者が最初に学ぶ約2000の語彙と単文を主とした単純な構造が特徴で、社会に貢献する喫緊の研究である。

2.2. よりひろい意味での「やさしい日本語」

外国人だけがコミュニケーションの工夫を必要とするのではない。耳や目が不自由な場合にはコミュニケーションの工夫が必要となる。工夫されたメッセージは聞こえにくさや見えにくさを感じていない受け手にもわかりやすく、やさしいものになりうる。そう考えると「やさしい日本語」の活用可能場面は多岐にわたる。

詳細な内容や、厳密な表現が求められる場面もあるが、防災メッセージの場合は、目的が「生命の確保、安全の確保」ということに集約され、表現の複雑さはかえってわかりにくさにつながりうる。それよりは、信号の「青、赤、黄色」が「進んでも良い、止まれ、止まれ（停止位置で安全に止まることが難しい場合には進んでも良い）」を意味することが幼児期から家庭でも学校でも教えられるように、単純化され、教育を通して反射的に覚えてあり、即時に具体的行動に移せる防災メッセージが今後いっそう必要になる。一方で、より詳細な情報を入手したい受け手に対しては、ニーズに合致するレベルの詳細情報を、インターネットやテレビのデータ連動（dボタン）などの別経路を通して提供できれば、適切なレベルの情報が適切な受け手に伝わり、情報の混乱が減少し、適切なコミュニケーションと目的とされた適切な行為を達成できる。

2.3. オルキルオトの事例（認知的忌避感）

フィンランドにあるオルキルオト原子力発電所（Olkiluoto Nuclear Power Plant）の後世への表示の工夫を取り上げる。ここは西スオミ州、サンクンタ県、ユーラヨキという人の少ない島である。ヘルシンキから200キロで、原子力発電所はユーラヨキでは雇用の場である。フィンランドでは国内の全核廃棄物を国内で処分することになっており、オルキルオト原子力発電所から数マイルのところに長期地下貯蔵設備が建築されている。設備はオンカロと呼ばれ、「洞穴、隠し場所」を意味する。2004年からのプロジェクトでトンネルが掘られ、使用済み燃料でオンカロの長期地下貯蔵設備がいっぱいになった後はトンネルを埋め立て、密封する計画である。オルキルオトは地層、地盤がしっかりしており、長期展望でも地層、地盤が変化しない見込みである。

オルキルオトは現在生きている人たちだけではなく、将来の人類や人類以外の生命に対しても、ここが核廃棄物長期地下貯蔵設備であることを伝えることを目指している。将来、地域の人たちがフィンランド語を理解するかは不明であり、英語やその他の現存する言語を理解するかも不明であると想定されるとしたら、言語に拠らない「ここは非常に危険であるので、近づいてはいけない」という潜在的危険を伝えるメッセージをどのように伝えられるかという検討である。

従来存在していた放射能標識（図１）に加えて、2007 年、IAEA（International Atomic Energy Agency 国際原子力機関）とISO（International Organization for Standardization 国際標準化機構）は、新しいシンボル（図２）を発表した。

シンボルの解釈には個人差や文化差も存在するが､図１の色は「黄色地に黒」で､図２の色は「赤地に黒と白」であり、筆者はこのシンボル表示に際立ちや恐怖を感じる。図１も図２も絵画的要素が用いられている。図２の白骨化したヒトの頭蓋骨であるドクロのマークは一般的に死の象徴である。人が立ち止まっているのではなく、矢印の方向（少なくともここではないどこかの場所へ）に進むことを求めていると解釈可能である。日常生活でも建物内の非常口案内に人が走っているシンボルを見つけられる。図２の三角の頂点にあるシンボルは、図１の国際的放射能標識が背景知識にない場合は解釈が難しい。大学や研究所の実験室や病院などでは図３～図５などの標識も見つけられる。また、EU加盟国では図６のような共通ハザードシンボルがあり､輸出物に表示義務がある。このハザードとは危険のことで、ハザードシンボルは危険物や危険な場所を容易に認識できるように警告を目的として設計された標識である。左から順番に、英語では、Explosive（E)、Highly flammable（F)、Extremely flammable（F+)、Toxic（T)、Very toxic（T+)、Harmful（Xn)、Irritant（Xi)、Corrosive（C)、Dangerous for the environment（N）であり、シンボル内のF+やT+は強度を示している。日常生活でも道路標識や禁煙のマークなどは、必ずしも言語を介さずにシンボルでメッセージを伝え、目的の行動を取らせる。「駐車を禁止させる」「タバコを吸わないようにさせる」といった目的である。

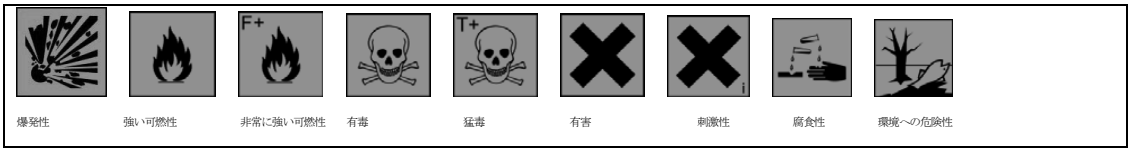
＜図１＞

＜図２＞

＜図３＞　＜図４＞

＜図５＞

（http://www.iaea.org/newscenter/news/2007/radiationsymbol.html）



＜図６＞

＜図７＞

＜図８＞

これらはどちらも禁止に関わり、赤を用いて表現されている。図８の「禁煙」はタバコそのものが描かれ、図７より具象性がある。多くの交通標識において赤は規制や禁止を表す規制標識である。青はいわば肯定文であると考えられるが、「一方通行」「歩行者専用」のように、行為を指定することを目的としている。規制標識は赤も青もあるが、車両や歩行者に向かって交通の禁止・制限・指定をすることが目的である。青の多くは指示標識で、「駐車可」「横断歩道」などである。黄色は警戒標識が多く、運転上の危険や注意すべき状態を予告し、減速や注意深い運転を促すことが目的である。黄色と黒の組み合わせは彩度差と明度差があり、際立ちがある。色彩と感情は結びついており色彩感情や心理の観点から科学的基盤の解明だけでなく社会における色彩の応用的領域まで含めて、多くの論文が書かれている。（川上他 1987、伊東 1998、山下 2008）

このようにメッセージを伝えるのは必ずしも言語だけではない。Vargas（1986,1987: 16）は、以下の９つの要素を挙げている。

（１）人体（コミュニケーション当事者の遺伝因子に関わるもろもろの身体的特徴の中で、なんらかのメッセージをあらわすもの。たとえば性別、年齢、体格、皮膚の色など）
（２）動作（人体の姿勢や動きで表現されるもの）
（３）目（「視線の交差」と目つき）
（４）周辺言語（話しことばに付随する音声上の性状と特徴）
（５）沈黙
（６）身体接触（相手の身体に接触すること、またはその代替行為による表現）
（７）対人的空間（コミュニケーションのために人間が利用する空間）
（８）時間（文化形態と生物学の二つの次元での時間）
（９）色彩

他にも日常生活に非言語メッセージを見つけられる。色彩によるメッセージだけではなく、形状表現にも一次限、二次限、三次限において気持ちを安らがせる安定的形状（丸、三角、四角、ふわふわ、ふっくらなど）と、不安を抱かせるような形状（歪み、傾き、尖がり、爆発、ざらざら、トゲトゲなど）などの形状が持つ意味の傾向が存在している（有光 2011）。今後の防災メッセージでは単純明快な言語と、非言語シンボルとの融合による伝達がいっそう重要になる。

2.4. 百貨店でのメッセージ（隠語・婉曲表現 vs. 明示的表現）

直接的で明示的表現がある一方で、百貨店には隠語や婉曲表現がある。通常、百貨店には窓が少なく、レストランや喫茶店には窓があっても、買い物をしながら外の天気を確認することは難しい。しかし、日本では店員が買い物の袋に雨よけのビニールをかぶせてくれることが珍しくない。会計時、「今、まだ外は雨が降っていましたか」と尋ねられることもあれば、特に天候状況を客には尋ねずに、「雨よけのビニールカバーをしておきましょうか」とだけ尋ねることもある。客の側は、何故このような窓のない持ち場にいながら、この店員は外で雨が降っていることを知っているのか疑問に思う場面がある。日本の多くの百貨店では、雨が降ったときに合図の音楽放送を流しており、買い物客が知らない間に店員は雨が降っていることを知っている。店舗によって流す音楽を違うこともあるようだが、店員は研修や実地場面を通して、どの音楽が何を指すかを知っているので、適切な行為（たとえば、雨よけのビニールカバーを紙袋にかぶせて、客をもてなす）を取ることができる。他に、買い物をして支払いをする場面で、店員が「レジに行ってきます」と同僚に伝える場面は珍しくないのに対して、お手洗いに行くことや食事に行くことは、客にわかられないように隠語（たとえば「4番行ってきます」のように）による表現を選択している。お手洗いは「お手洗い」そのものが既に婉曲表現であり（手を洗うことだけをするわけではない）日常的に婉曲的に表現していることからもわかりやすいが、食事に行くことを明示的に告げないのは、サービス業として持ち場を離れることを客に対する失礼ととらえ

る文化的背景が存在している。また、泥棒や不審者が侵入している場合にも、客に不要な不安を与えないようにすると同時に、店員たちには適切な行動をとって対応してもらうことが必要なため、店員たちにだけ理解できる内輪の隠語や婉曲表現が用いるという工夫がされている。これらのメッセージの背後に共通しているのは「客を気持ちよくもてなすため」という目的である。

同じ非言語メッセージであっても、図書館などの公共施設で「蛍の光」のメロディを館内放送に使い、徐々に音楽のボリュームを上げたり、次第に言語メッセージを交えて「五時で閉まります」と放送したりするのは、日本人にはそれが退館を促す遠回しなサインであると伝わるからで、明示的に言語メッセージによって「直ちに退館してください」と繰り返し言うよりも好ましい。同じ音楽でも「蛍の光」のように既に意味づけされている基盤を活用するものもあれば、百貨店の館内音楽のように客にはメッセージの意図が隠されているものもあり、二つの音楽は性質が異なる。

さらに、百貨店では地震の際、地震があった旨の館内放送を流す。そして、建物が無事であることや、火事が出ていないこと、落ち着いて行動してほしいことなどを告げる。従業員は事前教育や実地訓練やマニュアルなどにより、その場面で事前に定められた発話もある一方で、非常時には特に臨機応変の発話対応も求められる。言語でも非言語でもメッセージには目的がある。そして、話し手は聞き手に何らかの影響を与え、行為をとることを目的としている。

3. 具体事例の分析

3.1. 地震の場合

2011年の東日本大災害の後、行動指針や建築の安全基準などが検討され、改善されている。報道やコミュニケーションの側面も同様である。現在、これまで以上に適切で簡潔な表現によって避難させることを目的とした警報が使用されている。NHKからは「巨大津波災害の切迫性と警報改訂～どう変わる市町村･メディアの情報伝達（メディア研究部　福長秀彦）」（http://www.nhk.or.jp/bunken/summary/research/report/2013_06/20130601.pdf）という2013年の報告があるだけでなく、「シンサイミライ学校」（http://www.nhk.or.jp/sonae/mirai/）という防災番組が放送されており、視聴者に防災に関する適切な対策や準備を伝えている。

切迫感、危機感、緊迫感を際立たせて伝達し、適切なタイミングで適切な場所に逃げるという行為を聞き手にとらせるには、話し手はどのようなメッセージを取ればよいか、「巨大津波災害の切迫性と警報改訂～どう変わる市町村・メディアの情報伝達」によれば、全国でも場所によって表現の選択が異なっている。現在では、携帯電話で緊急地震速報のアラームが鳴り、激しく忌避感を覚える音質のブザー音が鳴る。ブザー音に音声を加えることも始まっている。否定的価値を活用した際立ちは警告の類において有意義であると筆者は考えるが、個人によっては好みや反応のしやすさもあると考えられ、個人がブザー音の設定を選択できるように今後していければなお良いかもしれない。

小学校で「地震、火を消せ」などの標語を作ったり覚えたりする活動を通して、算数の九九を暗記するように行動が反射的に取れるようになれば、防災活動につながる。矢守（2013:19）では、ダブルバインドの問題が取り上げられており、避難勧告や指示に関わる災害情報を巡って、「情報待ち」が起きてしまうことが繰り返し指摘されている。また、そうした明示的メッセージのメタ・メッセージとして「避難は災害情報を受け取ってから実施せよ」「災害情報を受け取らなければ避難を控えよ」というメタ・メッセージの存在を指摘している。確かに、マニュアルや手順を覚えるだけで自分の頭で考え行動することがなくなっていると、「情報待ち」にもなり、逃げ遅れることにつながる。

震度	あなたのいる場所	あなたの周囲の状況	望ましい行動の選択肢
	一戸建ての台所	朝食を作っている	火を消せ，…
	3階にある学校の教室	午後の授業中	机の下で頭を守れ，…
	50階にあるオフィス	深夜の高層ビル街	…
…	…	…	…

地震の起こる場面は、震度の大小だけでなく、誰が、どこで、どのような状況の中で行動するかと全て連動しており、千差万別な可能性がある。そうであれば、基礎的知識を身に着けると共に、場面ごとに行動選択と判断能力が不可欠となる。場面ごとの行動選択と判断能力は個人差が大きい要素だが、今後そうした訓練の方法も学問諸領域から貢献できる。一方、今から災害対策準備は平常時にすることは可能で、重要である。メッセージ伝達方法は、さらに改善できる可能性が残っている。

来日外国人数が増える中、観光客や留学生やビジネスマンがおり、滞在期間や滞在目的、日本に関する知識量や日本語能力も多様である。地震のない国から来日する外国人もいる。生まれて初めて地震を体験する外国人は恐怖感を覚え（それが地震だとわからず恐怖感をただちには覚えることさえないかもしれない）、具体的にどのような行動を取れば良いのか、知識として聞いたこともないこともある。今後出版されていく日本語教育や英語教育の教科書（テキスト）では、地震の場面での言語的やりとりを内容の一部（1ユニット）に加えたりすることも有効である。その中で、「火を消せ」「机の下に隠れろ」「テレビをつけろ」「頭を守れ」「靴を履け」「逃げろ」などの命令文の練習を含めて、外国人は日本での地震に関する表現や知識を得て、一方、日本人は地震についても適切で伝わりやすい日本語や英語で発信できる準備を進めることは有益である。

3.2. 洪水の場合

東京の目黒川での一例を本セクションでは扱う。コミュニケーションやメッセージの側面からは下記の立て看板によるお知らせについて、より良い表現方法の可能性があるかもしれない。下記の写真のように川の水位に関する警報を伝えたいなら、より恐ろしさを伝える他の色の工夫（赤や黄色）の選択もありえる。また、「十分ご注意をお願いいたします」と書かれているが、日本語の母語話者であっても、どのような注意をして、具体的にどのような行為をとればよいのか、判断が難しい。どのような音が鳴るのかもわからない。さらに、具体的な①警戒水位警報の鳴り方と、②危険水位警報の鳴り方の区別が書かれているが、「警戒」と「危険」の違いも不明瞭でわかりにくい。この「お知らせ」が目的とするものについて読み手には理解が難しい。目黒区土木部に問い合わせたところ、具体的な行動については、広報車が走って「地下にいる人は地上に上がってください」「二階に上がってください」などの具体的アナウンスを流すとのことであった。どのような音がこの警報の音なのだとわからないのではないかとの質問に対しては、普段の何もない平常時に、町内で事前周知し、何月何日の何時から音を流す試験をする旨を連絡し、日頃から音の周知につとめているとのことであった。音は消防車などとは間違えられない類で、かつ、特別なことが起きていること

〈写真〉

を喚起させるものとのことであった。音が心理に与える影響についても多くの先行研究があることから、この分野に新しい貢献ができる。「警戒」と「危険」の違いは、護岸（川岸）からマイナス2.5メートルを超えたときが「警戒」であり、護岸からマイナス1メートルを超えたときが「危険」であり、「危険」の方が「警戒」よりも危ないとのことであった。筆者は日本語の母語話者であるが、逆に解釈していた。現在、地震報道で「巨大」などのわかりやすい表現が選択されるようになったように、「危険・極めて危険」や「避難準備・即時避難」などのように、よりわかりやすい程度表現が選択されてもよい。また、「やさしい日本語」の観点からも「十分ご注意をお願いいたします」という表現ではなく、「気をつけて　ください」などの方が、外国人を含む、より多くの人に対して周知できる。予算の都合もあるだろうが、警報の例がボタンを押せばイヤホンで視聴できる簡易的な装置を脇につける、色やマークで危なさを喚起する、「①警戒水位警報→逃げる用意をしてください」「②危険水位警報→今すぐ逃げてください」のように具体的行動を明記するといった工夫も可能である。景観上の目的などとの折り合いも容易ではないが、警報に必要なのは、メッセージを受け取る人が「迅速かつ明確にメッセージで意図されている目的を汲む」「メッセージを踏まえて適切な行動がとれる」ことである。

2014年に起きた広島市安佐南区の大規模土砂災害でも、災害対策が問われた。名古屋大学減災連携研究センター長・教授減災連携研究センター長・福和伸夫教授は、「ヒト」「コト」「モノ」作りという３つの立場から、安全・安心な国・地域を実現するために災害軽減と環境保全についての研究を進めている。言語やメッセージは最も「ヒト（地域防災力）」に結びついているかもしれないが、「コト（安全で快適な都市環境デザイン）」「モノ（災害情報システム）」とも関連している。

3.3. 交通障害の場合（地下鉄などでの事故、遅延、閉じ込め）

都営地下鉄の車内アナウンスでは様々な工夫がされている。たとえば、「この電車はワンマン運転です」というアナウンスは二つの理由で放送しているとのことである（東京メトロお客様センター）。一つには、運転支援システムである自動列車運転装置（ATO）が導入されるようになったこと、二つ目は、ホームドアが設置できた駅から、安全が確保できるようになったことを挙げている。また、何故、わざわざそのようなアナウンスをするのか尋ねたところ、利用者によっては従来のイメージのまま車掌が最終車両に居ると思い込み、最終車両を見て車掌がいないと知って不安を覚える人がいるので、事前にアナウンスしているとのことであった。また、ドアを閉める際に運転手はモニターでドアの状況を確認しているが、万一の時には発車のドアを閉めるタイミングが遅れることもある可能性を見越して、事前にそのようにアナウンスをしているとのことであった。そして、今後、ワンマン運転（運転手だけで車掌がいない運転）の地下鉄が一般的になれば、この放送はなくなるかもしれないとのことであった。筆者にとっては「この電車はワンマン運転です」というアナウンスがどのような具体的な行動を取らせることを目的としたメッセージなのか明確でなかったが、調べた限りでは、婉曲的に伝えることを意図的に選択しているメッセージであった。

一方で、明示的なメッセージが求められる場合もある。事故、遅延、閉じ込めなどはその例である。地震、津波、土砂災害、洪水など、ただちに「逃げる」という目的が設定される場面とは目的は異なるが、何らかの行動が求められる場面として、交通障害の場面も合わせて改善検討が必要である。地震が原因でなくても交通障害は起こり、情報のないまま閉じ込められたり、先の展開がわからないまま長時間待たされることがある。そこに地震などが加われば、複合的な要素に対応した目的を設定し、メッセージの聞き手は適切に行動を選択しなくてはならない。このような特殊な状況下においては、心理学の知見だけでなく、言語学からも提案できることがある。

閉じ込めの状況において、目的とされる共通の行為は、逃げ出す・助け出すことである。しかし、閉じ込めといっても、その空間にいる人、時間の長さなどの様々な異なる要素で構成されている。

2010年、チリのコピアポ鉱山の鉱山落盤事故でも閉じ込めが起こった。事故から69日後に無事全員救出されたが、成功の過程には仲間内での励まし合いや役割分担など複数の要因があった。この時、作業員たちは皆同僚であったが、交通障害における閉じ込めでは、たまたまその場に居合わせた人たちが突然に運命共同体になることがほとんどである。したがって、急に話し合ったり、いきなり励ましあったりすることは困難である。また、電車であれば、人身事故、踏切事故、接触事故、車両故障などの原因によって、どれくらいの時間が復旧に必要となるか千差万別である。

こうした背景を踏まえ、交通会社が車内放送でどうメッセージを伝え、乗客にどのような行動を取らせるかが重要となる。「現在、原因究明中です。お急ぎのところ申し訳ありませんが、もう少々お待ちください」と繰り返し言われるより「あと何分で復旧の見込みです」「原因はXだと報告が入っています」という具体的内容が入った方が乗客は待ちやすい。「あと何分」については実際に復旧の見込みが不明確なら虚偽の所要見込時間を述べることは復旧が予告よりも遅れた場合のデメリットの方が大きくなる。

一方、「原因はX」の部分のXについて、前述の百貨店の隠語の事例を応用することができる。乗客の立場としては、電車が止まってしまい、閉じ込められている厳密な真の理由を必ずしも全員が知りたいと思っているわけではない。むしろ、何らかの具体的な理由が欲しいこともある。仮に作為的にでも不作為的にでも多少真実から離れていたとしても理由があれば納得できるというようなこともあるのではないだろうか。なぜなら、この場面における目的は、話し手（たとえば鉄道会社）にとっては、電車を一刻も早く普及させ、閉じ込められている乗客の安全を確保し、乗客が不安になったり暴れたりせず、適切な行動（落ち着いて復旧を待つ・電車を降りて最寄り駅まで歩くなど）を取ることにある。聞き手（乗客）にとっては、「普段通り安全に送り届けてほしい」という欲求が満たされることが最大の目的であって、「閉じ込め原因を知りたい」という欲求が満たされることは周辺的な目的である。そうであれば、原因が厳密でなくとも何らかの婉曲的表現で理由がとりあえず遠まわしにでも同定されることは、心理的に乗客の気持ちを和らげることにつながりうる。

JR東日本では、「安全行動」（http://www.jreast.co.jp/station_measures/）を取ることができるようにホームページなどをとおして発信している。また、JR東海でも、「安全報告書」（http://company.jr-central.co.jp/company/achievement/report/condition5.html）として地震などの自然災害を含む場面での交通障害に対する安全対策を報告している。車内や構内における具体的な言語・非言語のメッセージについても、今後この分野での検討がますます必要になる。

言語学における拒絶や謝罪の研究でも、依頼や失敗に対して単に拒絶したり謝ったりするだけではなく、そのような対応をしなくてはならない具体的に理由を相手に述べることで、相手の不快感を和らげることができることが明らかになっている。

医療分野を考えると、患者には「原因や病名がわかると安心する」「病名をつけると病気になる」という両方向の心理が存在している。一般に、医師は最高裁判所の判例によって「医師は、患者の疾患の治療のために手術を実施するに当たっては、診療契約に基づき、特別の事情がない限り、患者に対し、当該患者の診断（病名と病状）、実施予定の手術の内容、手術に付随する危険性、他に選択可能な治療方法があれば、その内容と利害得失、予後などについて説明すべき義務がある」とされており、患者に説明をしなくてはならない。ただ、がん告知などの特別な事情に該当するかもしれないような場面において、がんが現在の認識とは異なり不治の病ととらえられていた時代には、患者を気落ちさせず、精神的ショックを与えないという目的のもとに、別の病名を告知することもあった。現在でも告知義務はあることを踏まえた上で、告知することが治療の効果を上げないということが客観的に裏付け可能な場合、例外的に告知義務はなくなっているとすれば、ここにもまた「発話表現の選択」と「発話の目的」という組み合わせが出現していることがわかる。真実を伝えることは重要であるが、どのような目的を設

定し、行動をとらせるために、どのような表現を選択するかは、現代社会のあらゆる場面で重要な課題であり、学問諸領域がお互いに知見を交換する必要がある。

4．まとめ

防災メッセージの研究は学際領域的であり、諸学問の融合分野である。また、日常生活において目の前に差し迫った必要性のある課題でもある。本論文は、地震･洪水･交通障害での防災メッセージ、聞き手と話し手の共通目的、発話行為、「やさしい日本語」の活用、オルキルオトの事例（非言語メッセージによる認知的な忌避感や恐怖）、ビジネス場面での隠語・婉曲的メッセージに注目した。言語の使用には目的があり、言語は人を動かす一手段である。言語表現や非言語表現を通して、聞き手に行動をとらせることができるという点を手掛かりに、地震、洪水、交通障害の場面での求められる行動とメッセージの工夫への可能性を論じた。

言語を用いることによって具体的なメッセージを伝達できることとその限界はよく知られてきているが、実際には非言語による視覚的・聴覚的なメッセージも役立つ場面がある。地震や洪水のように、直接的なメッセージが有益なこともある一方、交通障害における閉じ込め事例のように、原因が即時に同定できないとしても婉曲的メッセージが役立ちそうな場面もある。メッセージにおける「目的と行動」を重視して、最もふさわしい表現選択をすることが重要である。

参考文献

有光奈美.「行動を求められる場面における望ましいコミュニケーションの構築に向けて―災害と医療現場」,『現代社会研究』No.11.（東洋大学）, 3-10, 2014.

有光奈美.『日・英語の対比表現と否定のメカニズム―認知言語学と語用論の接点―』, 開拓社, 2011.

Alston, William P. Illocutionary Acts and Sentence Meaning'. Ithaca: Cornell University Press 2000.

Austin, John L. How to Do Things with Words, Oxford: Oxford University Press. 1962.

Benedict, Ruth. The Chrysanthemum and the Sword: Patterns of Japanese Culture. Houghton Mifflin, 1946.

Brown, Penelope and Stephen Levinson. Politeness. Some Universals of Language Usage. Cambridge University Press. 1987.

Doerge, Friedrich Christoph. Illocutionary Acts - Austin's Account and What Searle Made Out of It. Tuebingen, 2006.

Grice, Paul H. "Logic and Conversation." in Peter Cole and Jerry Morgan (eds.) Syntax and Semantics, pp. 41-58, New York: Academic Press. 1975.

伊東三四.「色彩象徴性の心理的基礎に関する一分析」、徳島大学総合科学『人間科学研究』第 6 巻, 7-12, 1998.

川上元郎、富家　直、児玉　晃、太田　登（編）『色彩の辞典』朝倉書店, 1987.

Lakoff and Johnson. Metaphors We Live. Chicago University Press, 1980.

三宅和子.『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』, ひつじ書房, 2011.

村上陽一郎.『安全学』, 青土社, 1998.

大堀壽雄.（編）『認知コミュニケーション論』, 大修館書店, 2004.

Searle, John R. Speech Acts: An Essays in the Philosophy of Language. Cambridge: Cambridge University Press. 1969.

Searle, John R. “Indirect speech acts”. In Syntax and Semantics, 3: Speech Acts, ed. P. Cole & J. L. Morgan, 59–82. New York: Academic Press. 1975. Reprinted in Pragmatics: A Reader, ed. S. Davis, 265–277. Oxford: Oxford University Press, 1991.

Vargas, F. Marjorie. Louder than Words: An Introduction to Nonverbal Communication, Iowa State University Press, 1986.（石丸正［訳］『非言語コミュニケーション』、新潮社, 1987.）

Winograd, T. & Flores, F., Understanding Computers and Cognition: A New Foundation for Design, Ablex Publishing Corp, Norwood, 1986.

山梨正明.『認知言語学原理』、くろしお出版, 2000.

山下真知子.「感情からイメージされる色彩について：―高齢者の回復期ケアを目的とした施設空間の色彩設計に関する研究」、『大手前大学論集』第 9 巻, 289-316, 2008.

矢守克也.『巨大災害のリスク・コミュニケーション―災害情報の新しいかたち』、ミネルヴァ書房, 2013.

その他の参考資料

マイケル・マドセン（監督）映画・DVD『100,000 年後の安全』、アップリンク（販売元）、2011.