

配慮に欠ける行政コミュニケーションの要因分類

Analysis on Public Officer's Communication Manners Considered Insensitive

丸元 聡子* 大塚 裕子*

By Satoko MARUMOTO and Hiroko OTSUKA

1. はじめに

平成13年度文化庁「国語に関する世論調査（平成14年1月調査）において、日本人の日本語能力の向上のために「敬語や配慮の表現に関する知識を増やす」ことが第1位（69.9%）に挙げられているように、コミュニケーション能力の向上、配慮の表現に関する知識へのニーズは高い。しかし、現在のところ、この要請に応えられるような、言語学的知見に基づく具体的な指針はないといえる。

そこで、我々は、配慮の言語行動の具体的な運用方法の提案を目指して、近年、注目されている「行政と市民とのコミュニケーション（以下、行政コミュニケーションと記す）」に着目し、配慮の言語行動に関する分析を行う。行政コミュニケーションという特定の状況に着目したのは、1）社会に役立つ具体的な運用方法の提案のためには具体的な応用場面が必要と考えたこと、2）特定の状況ではあるが、関与する人々は一般市民と幅広いこと、3）住民構成の多様化および情報量の増加により円滑なコミュニケーションが一層重視されていること、という三つの理由による。

本研究では、市民が「配慮に欠けている」と感じる行政の言語行動に着目し、その具体的な事例を収集、分析することにより、どのような言語行動を、なぜそう感じたのかを明らかにする。そのうえで、円滑な行政コミュニケーションに求められる具体的な要件の整理ならびに改善案の提示を目指す。

2. 先行研究

円滑な行政コミュニケーションに関する研究は萌芽的であり、数少ない。その一つである（国語研2004）では、対話の際に配慮すべき事項として、敬

語や語彙の分かりやすさなど、言葉遣いだけではなく、口調や話しぶり、表情などが挙げられているが、具体的に、どのような口調などが望ましいのか、もしくは、望ましくないのかについては明らかにされていない。

言葉遣いの配慮に関連する研究としては、敬語研究、敬意表現研究、ポライトネス理論の研究があり、いずれも細かい分析が進められている。特に敬語研究は歴史も長く、表現に関して様々な知見が蓄積されているが、従来の敬語研究は、敬語を言語表現に限定して検討することが多く、コミュニケーション行動の一部とはあまり捉えられていない。そのため、人間関係や状況、場面への検討が不足している。また、従来研究では、話し手の発話を聞いたり、態度を見たりした受け手がどのように感じるか、という「受け手の認識・感情」という観点がほとんど考慮されていなかった。本研究では、この観点を重視する。

3. 行政コミュニケーションにおける配慮に欠ける言語行動の調査・分析

(1) 調査概要

a) 調査目的

行政コミュニケーションにおいて、市民が配慮に欠けていると感じる要因を明らかにする。

b) 調査内容

上記目的に向けて、下記のように二段階に分けて、質問紙調査を行った。

- i) プレ調査：学生以外の20代～70代の男女を対象に、「行政担当者の言動に対して、配慮に欠けていると感じた経験、失礼だと感じた経験があるか」を尋ねる。特定の行政地域の問題に偏らないよう、調査対象者の分布を日本全国にほぼ均等にした。

* 言語情報研究室

ii) 本調査：i) の問いに「ある」と答えた人を対象に、下記項目について、自由記述形式で事例を収集する。

- (a) 「配慮に欠ける」という感情を抱いた場面
- (b) 行政担当者によって行われた言動
- (c) (a)における、話し手と受け手の関係
- (d) (a)における、受け手(回答者自身)の感情
- (e) (d)の感情を抱いた理由
- (f) 受け手(回答者自身)が推測する(b)の理由
- (g) その他関連事項

c) 調査結果

プレ調査では、9,444人から回答を得た。このうち行政担当者の言動に対して、配慮に欠けている、もしくは失礼だと感じたことが「ある」と答えた人は、6,855人(72.6%)であり、「ない」と答えた人は2,589人(27.4%)であった。この数値からも行政コミュニケーションの問題解決のニーズがうかがえる。本調査では「ある」と答えた6,855人のうち、1,183人から事例を収集した。

この1,183事例から100事例をランダムサンプリングし、具体的な記述内容について検討した結果、特徴的な傾向として、行政担当者の発話の態度・口調に関わる言及が多く見られた。態度・口調に関わる否定的な言及があるかを軸に事例を分類したところ、100事例中72事例(72%)に表-1のような態度・口調に関わる何らかの言及があった。これを、類似する態度・口調にまとめたものが表-2である。なお、1事例に対して、複数の言及があった場合があるため、合計数は一致していない。

表-1 市民の記述した態度・口調に関する言及

横柄な態度、なれなれしい口調、事務的に言われた、上からものを言う態度、偉そうな態度、常に高圧的に感じた、馬鹿にした態度、面倒くさそうに言われた、慇懃無礼であると感じた、人を見下すような感じの言い方、など

(2) 市民が配慮に欠けると感じる要因の分析方針

前節の通り、行政コミュニケーションでは、行政担当者の「態度」に問題が多いことが、多く指摘されている。では、「態度が悪い」とは具体的にどういうことを指し、何を改めればよいのだろうか。この疑問を解くために、行政コミュニケーションにおける「態度が悪い」という感覚が、どのような要因

表-2 配慮に欠ける言語行動における態度・口調

態度・口調	出現数	態度・口調	出現数
疑ってかかる態度・口調	1	生意気な態度・口調	1
慇懃無礼な態度・口調	3	馴れ馴れしい態度・口調	2
横柄・偉そうな態度・口調	12	馬鹿にした態度・口調	10
高圧的の態度・口調	9	無愛想な態度・口調	5
軽薄な態度・口調	1	見下す態度・口調	12
事務的の態度・口調	9	無神経・不躰な態度・口調	3
真摯でない態度・口調	2	無責任な態度・口調	1
責める態度・口調	3	面倒そうな態度・口調	15
冷たい態度・口調	2	やる気がない態度・口調	5
		合計	96

から成り立っているかを事例に基づき整理する。この分析にあたり、面接調査(鈴木2002)において、ノンバーバル・コミュニケーションの構成要素とされている項目を対人コミュニケーションの分析指標として利用する。これは、面接調査での対話と行政コミュニケーションには、相手に合わせた発話の方略が必要であり、意図的なコミュニケーションが求められるという共通性を前提としている。ノンバーバル・コミュニケーションには、(1)動作、(2)周辺言語、(3)近接空間、(4)接触、(5)対物、(6)環境要因、(7)時間、(8)画像の8つの構成要素が示されている。

(3) 市民が配慮に欠けると感じる要因の分析結果

100事例のコミュニケーション上の問題を、バーバル・コミュニケーション(以下VCと記す)と、ノンバーバル・コミュニケーション(以下NVCと記す)に整理したものが表-3である。なお、1事例について、複数の要因が該当する場合がある。

VCのうち「(A)発話内容の不適切」については、「婚姻届を出す際に、『女性側の苗字を名乗りたいのだが、男性を世帯主にしたい』と相談したら『離婚するしかないですね』と言われた」「建築許可に問題があったので申し立てに行ったところ『そんなに文句あるのなら引越したらどうですか?』と言われた」のように、他にどのような発話上の配慮をした

としても、発話内容自体が行政担当者のものであるというものを取り上げている。NVCについては、前節で挙げた8つの構成要素のうち、(1)(2)(3)(5)(7)に該当するものが出現した。

(4) 市民が配慮に欠けると感じる要因の考察

表-3から、VCの要因に比べて、NVCの要因の方が出現数が多く、また、要因の種類が多いことが分かる。行政コミュニケーションにおいては、発話内容自体の要因や、表現選択上の要因もあるものの、態度に関わるNVCの要因が、市民に配慮に欠けるという感覚を強く与えていると言え、この改善が求められる。特に、話を聞かない、顔を見ない、無表情、無言は、それぞれ5例以上の指摘があり、市民は、真摯に向き合い、話を聞く姿勢を求めている傾向がある。

なお、今回の分析で、コミュニケーション上の問題以外の事例が50例強、見つかった。これは例えば、サービスという感覚の欠如、指摘した事項にすぐに対応しない、自分から仕事をしようとし、プライバシーに配慮していない、伝言内容を伝えていない、などである。行政に期待する行動と実際の行動とのギャップが配慮に欠けるという感覚を生じさせていると考えられ、システムが整っていないために起こる、行政特有の問題点とみなせる。これらの整理については、今後の課題である。

4. おわりに

本稿では、行政コミュニケーションに関する予備的分析を行った。今後、検討データを増やし、実験を行って、行政コミュニケーションのモデルを構築する予定である。これにより、行政コミュニケーションの具体的指針として、改善策の提案に繋がりたいと考えている。

本研究は、文部科学省科学研究費補助金(18720126)の助成を得たものである。

参考文献

- 1) 国立国語研究所：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)，

表-3 市民が配慮に欠けると感じる行政コミュニケーションの要因

種別	要因		出現数		
パ ー バ ル ・ コ ミュ ニ ケー シ ョ ン (VC)	(A)発話内容	不適切	人生の節目にそぐわない発話内容 担当者としてふさわしくない発話内容	3 6	
		不足	説明不足	12	
			配慮の一言がない	2	
			不備への謝罪がない	1	
	(B)表現選択	敬語の不使用	5		
		専門用語で話す	1		
	パ ー バ ル ・ コ ミュ ニ ケー シ ョ ン 合 計			30	
パ ー バ ル ・ コ ミュ ニ ケー シ ョ ン (NVC)	(1)動作	アイコンタクト	顔を見ない	5	
			表情	無表情 嫌な顔	5 2
		姿勢	立ち上がらない	2	
			挨拶がない	2	
			話を聞かない	7	
			身振り	話に割り込む 物を乱暴に扱う 指さす 動きが遅い	1 2 1 3
		(2)周辺言語	声の質	いらいらした口調	4
				責める口調	1
				けんか腰の口調	1
				吐き捨てるような口調	2
				聞き取りにくい	1
			スピード	早口	2
	声の大きさ		大声(知られたくない内容)	4	
	その他		方言	1	
			ため息	1	
			舌打ち	1	
		鼻歌	1		
		無言	6		
		無視	1		
		(3)近接空間	届かない位置に置く	1	
	(5)対物	ふさわしくない服装	2		
	(7)時間	昼休みに待たせて休む	3		
		長時間、待たせる	1		
		早く閉める	3		
	パ ー バ ル ・ コ ミュ ニ ケー シ ョ ン 合 計			66	

国立国語研究所，2004

- 2) 鈴木淳子：調査的面接の技法，ナカニシヤ出版，2002
- 3) 国立国語研究所：言語行動における「配慮」の諸相，くろしお出版，2006