

# 平成28年度 跡見学園女子大学生の 「国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」の結果分析と考察

● 田 中 浩 史

## 1. はじめに

筆者は、所属する跡見学園女子大学（以下「跡見女子大」と記す）在籍の学生を対象に、毎年学生たちの日常的な国語やコミュニケーションに関する調査研究を行い、随時その結果の分析・考察を行って、大学教育や授業改善に生かそうと試みている。平成28（2016）年度は、「学生たちを取り巻く情報化の中でのコミュニケーション状況」と「跡見女子大学生たちが遣う“若者言葉”などの生活語の現状」を明らかにする目的で、アンケート調査を実施した。調査は、筆者の担当する授業内で筆者作成のアンケートを配布、回収して集計し、分析・考察を加える方法で行った。考察の際には、文化庁が平成7年度から全国を対象に毎年実施している「国語に関する世論調査<sup>1</sup>」の平成27年度版を比較考量の資料として参照した。文化庁の調査は、もともと「日本人全体の国語に関する意識や理解の現状について調査して、国語施策の立案に資するとともに国民の国語に関する興味・関心を喚起する」というねらいのもとに行われているものだが、これと跡見学園女子大学のアンケート調査の結果を必要に応じて比較考量し、全国と跡見女子大学生との異同や跡見女子大学生独自の特徴を明らかにすることを目指している。以下に「跡見学園女子大学生の国語・コミュニケーションに関する平成28年度の調査概要と結果」を示す。

## 2. 平成28年度跡見女子大学「国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」概要

調査目的	跡見女子大学生の国語・コミュニケーションに関する意識や理解の現状について調査・分析し、現代の女子大学生の言語状況を明らかにすることで、今後の国語・コミュニケーション教育の活性化に資する		
調査対象	跡見女子大学の在籍学生（文学部コミュニケーション文化学科学生を中心に）		
調査期間	平成28年10月4日～10月29日		
調査方法	筆者担当5科目の履修生を対象にアンケートを配布・回収		
調査結果	調査対象総数	119	人
	回答数	82	人
	有効回答数（率）	81	人（68.1%）
	無効回答数（率）	1	人（0.8%）
属 性	性別	女（跡見女子大学学生：1年～4年）	
	年齢	18歳～23歳	
	（内訳）	18歳2人、19歳32人、20歳28人、21歳10人、22歳9人、 無回答1人（合計82人）	

1) 『平成27年度「国語に関する世論調査」の結果の概要』（文化庁）：全国の16歳以上の男女を対象に平成28年2月～3月に一般財団法人中央調査社に委託して個別面接調査を行った結果をまとめたもの。調査対象3589人、有効回答数1959人（有効回答率54.6%）

誕生地	埼玉26人、東京23人、千葉11人、群馬4人、福島3人、茨城2人、 静岡2人、新潟2人、青森2人、山形2人、神奈川1人、栃木1人、新潟1人、 高知1人、アメリカ1人（合計82人）
生育地	埼玉31人、東京22人、千葉12人、群馬4人、新潟3人、静岡2人、 神奈川1人、茨城1人、栃木1人、山形1人、福岡1人、高知1人、 シンガポール1人、無回答1人（合計82人）

### 【比較考量資料】文化庁平成27年度「国語に関する世論調査」結果の概要

調査目的	文化庁が平成7年度から毎年実施しているもので、日本人の国語に関する意識や理解の現状について調査し、国語施策の立案に資するとともに、国民の国語に関する興味・関心を喚起する。		
調査名	平成27年度「国語に関する世論調査」		
調査対象	全国16歳以上の男女		
調査時期	平成28年2月～3月		
調査方法	一般社団法人中央調査社に委託し個別面接調査を実施		
調査結果	調査対象総数	3,589	人
	有効回答数（率）	1,959	人（54.6%）

### 3. 今回の調査のアンケート項目の設定について

今回の「平成28年度跡見学園女子大学生の国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」では、①言葉への関心について②情報化の中でのコミュニケーション状況について③言葉の遣いかた（「ら抜き」「さ入れ」「やる／あげる」）の3項目に絞って、各テーマに関する質問を設定し、筆者の所属する跡見学園女子大学生を対象としてアンケートを実施した。文化庁が平成28年度に実施した「国語に関する世論調査」では、◇言葉への関心◇場面ごとの敬意表現◇情報化の中のコミュニケーション◇言葉の遣いかた◇言葉に対する感覚◇慣用句の意味・言い方、など多岐にわたる調査項目を設定して実施しているが、これらのすべての項目について調査することは難しいので、この文化庁の調査を参考にして、今回の調査テーマや質問項目を設定した。質問項目の全体については、最後に掲げる参考資料をご覧ください。以下に、今回のアンケート調査で得られた集計結果とそれに対する筆者の分析・考察を記す。

### 4. 跡見女子大のアンケート結果の分析と考察

#### 【調査テーマ1】言葉（日本語）への関心について

国際化が進んで私たちの周囲に外国人が存在することは珍しいことではなくなった。そのことと並行するように、日本人の社会生活の中でも日本語以外の様々な外国語（他言語）が飛び交っている。観光庁の発表でも、年間の訪日外国人観光客が年間2000万人を超える状況となり、他言語と融合した日本語つまり「融合日本語」「新日本語」といえるような日本語も登場してきている。もはや「日本語の原型」が揺らぎ始めていると言っても過言ではない状況がうかがえる。そこで今回の調査では、まず「美しい日本語」という意識がどの程度あるのかについて、跡見女子大学生を対象に尋ねてみた。

前記の比較考量資料『文化庁平成27年度「国語に関する世論調査」結果の概要』によれば、文化庁が全国民を対象に行った「（あなたは）毎日使っている日本語を大切にしているか、してい

ないか？」という問いに対して、「大切にしていると思う」は34.9%、「余り意識したことはないが、考えてみれば大切にしていると思う」が43.6%で、この2つの回答を合計すると、国民全体の78.5%の人が、「日本語を大切にしていると思う」と答えている。この数字を、日本人の「大多数」が日本語を大切にしていると解釈するか、4分の3程度しか大切にしている意識がないと解釈するかは難しい判断だが、過去の調査結果（平成23、20年度）と比較すると、この2つの回答数の合計割合は、69.1%（13年度）⇒76.7%（20年度）⇒78.5%（27年度）と調査のたびに増加しており、日本人が生活の周囲に増える外国言語の中で「日本語」をしだいに意識する傾向が強くなってきていることがうかがえる。

年齢別に見れば、「大切にしていると思う」という人は年代が高くなるほど増える傾向があり、70歳以上の高齢世代では51.8%と、全体の半数以上が「日本語を大切にしたい意識」が強いことがわかる。一方、すべての年代で「特に大切にしたいとは思わない」と「大切にしたいとは思わない」を合わせた「大切にしない（計）」は、7.6%（13年度）⇒4.5%（20年度）⇒5.2%（27年度）と微動しているだけで、若い世代を含めて、「日本語を大切にしない」という人たちが近年急激に増加しているわけではないことも明らかになっている。意識調査の結果とは別に、実際の生活の中で「日本語を大切にしている」かどうかはともかく、前述のように「日本語を大切にすべきだ」と考える人が近年増え続けているということは事実であり、国際化の中の日本においては外国語教育と同様もしくはそれ以上に、日本人自身に対する、より具体的に分かりやすい「日本語教育」や「日本語コミュニケーション力の育成・養成」が重要になってきていることを示唆しているものと筆者は考える。

## ＜調査結果1＞「美しい日本語」はあるか？

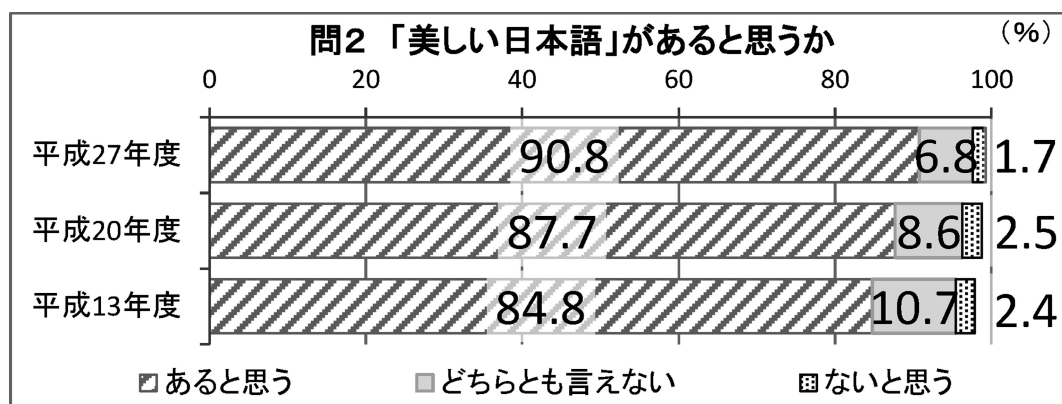
今回の跡見女子大学生を対象にした調査では、文化庁の全国調査と同様に、まず、独特の美意識をもつと外国人から指摘される日本人が、「美しい日本語」というものについてどのような意識を持っているかを調査した。今回の「平成28年度跡見女子大学生の国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」では、この「美しい日本語」に対する意識を次のような質問の仕方で行っている。質問内容と集計結果は、次のとおりである。

【質問1】あなたは「美しい日本語」はあると思いますか？次のどれかに○をつけて下さい。

- |             |            |
|-------------|------------|
| ① あると思う     | 70 (86.4%) |
| ② どちらとも言えない | 6 (7.4%)   |
| ③ ないと思う     | 1 (1.2%)   |
| 無回答         | 4 (4.9%)   |

(小数点2位以下を四捨五入)

「美しい日本語」というものがあると思うかどうかを直接的に尋ねた質問である。「あると思う」という回答が86.4%であった。文化庁の調査結果では、同じ質問に対して「あると思う」という回答率は90.8%であったから、それに近い高い割合で、跡見女子大学生は「美しい日本語」は存在すると考えていることがわかった。文化庁の過去の調査を引用すると、「美しい日本語がある」と考える人は、84.8%（13年度）⇒87.7%（20年度）⇒90.8%（27年度）と、調査ごとにその割合を増やしている（次表参照）。このことは、「美しい日本語」を具体的な表現としてイメージしているか、日本人全体の中に「美しい日本語」が存在してほしいという願いの表れであると解釈できる。あるいは、日常的に、激しく刺激的で美意識を汚す言葉を耳にし、時に発言してしまう自身への戒めとも解釈できる。いずれにしても、抽象的ともいえる「美しい日本語」という言葉



(平成27年度「国語に関する世論調査」より)

の中に日本語の理想型を追い求めている大多数の日本人の姿が垣間見える。「美しい日本語など存在しない！」と一笑に付すのは簡単だが、敢えてその日本人の「美しい日本語」意識の上に立って、それがどのようなものなのかを追い求めたいと筆者は考える。

#### <調査結果2>「美しい日本語」とはどのような言葉か？

次に、【質問1】で「美しい日本語があると思う」と回答した70人に対して、「美しい日本語」とはどのようなものだと考えているかを11項目の例を挙げて、その中から3つ以内で選んでもらった。集計結果は、例示順に次の通りであった。

【質問2】上の【質問1】で「①あると思う」と答えた方に重ねて質問します。では、あなたは「美しい日本語」と考えられるものはどのような言葉だと思いますか？(3つまで)

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| ① 思いやりのある言葉           | 44 (62.8%) |
| ② 挨拶の言葉               | 36 (51.4%) |
| ③ 季節の移り変わりを表す言葉       | 33 (47.1%) |
| ④ 控え目で謙遜な言葉           | 21 (30.0%) |
| ⑤ 短歌、俳句などの言葉          | 13 (18.6%) |
| ⑥ 素朴ながら話し手の人柄がにじみ出た言葉 | 6 ( 8.6%)  |
| ⑦ アナウンサーや俳優などの語り方     | 18 (25.7%) |
| ⑧ 故郷の言葉               | 12 (17.1%) |
| ⑨ 童謡・文部省唱歌の歌詞         | 1 ( 1.4%)  |
| ⑩ 漢詩・漢文などの引き締まった表現    | 1 ( 1.4%)  |
| ⑪ 大和言葉を使った表現          | 11 (15.7%) |

結果を見ると、跡見女子大学の学生たちが考える「美しい日本語」は、「思いやりのある言葉」が62.8%で最も高く、次いで「挨拶の言葉」が51.4%、「季節の移り変わりを表す表現」が47.1%と、会話の中の言葉・表現が上位3つまでに並んだ。いずれも日常的な生活の中での生活感や人間関係の良好さを感じる言葉遣いに「美しさ」を感じていることがうかがえる。

同様の質問を文化庁が平成27年度の「国語に関する世論調査」の中で行っている。その結果でも「思いやりのある言葉 (63.3%)」が最も高く、次いで「挨拶の言葉 (45.3%)」、「季節の移り変わりを表す言葉 (34.5%)」となっている。両者を比較してみると、割合こそ少しずつ違うが、順位は全く同じである。4位以下を見ると、「控えめで謙遜な言葉」や「短歌、俳句などの言葉」

が高い割合で「美しい日本語」に挙げられているのも同様である。

しかし、跡見女子大学生の調査結果では「アナウンサーや俳優などの語り方」を挙げる人が25.7%と4分の1の人が回答にあげており、全国調査の17.0%に比べるとかなり高い数字となっている。これは筆者の調査を、普段から「話し方」や「表現、コミュニケーション」などに関心の高い「コミュニケーション文化学科」在籍の学生たちを中心に行ったことにもよるものとも考えられるが、回答した学生たちは、発音・発声や文法的な正しさ、表現の美しさなどを「美しい日本語」の要素として考えていると思われ、これが本調査の1つの特徴となっている。また「大和言葉を遣った表現」についても、全国調査では4.9%しか支持がないにもかかわらず跡見女子大学生は15.7%と3倍以上の支持率となっている。

今回の調査結果を過去の文化庁の調査結果（平成13、20年度）と比較すると、「思いやりのある言葉」はいずれも6割台で最も高く、これに「挨拶の言葉」「季節の移り変わりを表す言葉」が続いているのは、文化庁の過去3回の調査でも同様の結果であり、ここ15年ほどは全く変化が無いことがわかる。つまり、日本人の「美しい日本語」に対する感じ方は、かなりの長期間変化していないことがうかがえる。一方で、「人柄がにじみ出た言葉」「故郷の言葉」「童謡・文部省唱歌」などの高齢世代が大切にしようとする言葉については、このところ「美しい日本語」に挙げる人が2割以下で推移しており、しかもいずれも減少傾向が見える。これを見ると、時代や言葉を取り巻く環境の変化に伴って、かつて「美しい日本語」とされてきた言葉が次第に失われつつあることを示唆しているように受け止められる。

### <調査結果3>どのような言葉に出会ったとき、言葉の大切さを感じるか？

今度は視点を変えて、どのような場面でどのような言葉に出会ったとき、「心と心を結ぶ言葉の大切さ」を感じるかを、10の場面を例示的に設定し、3つまで上げてよいという条件で尋ねた。結果は次の通りとなった。

【質問3】どのようなときに、心と心を結ぶ言葉の大切さを感じますか？（3つまで）

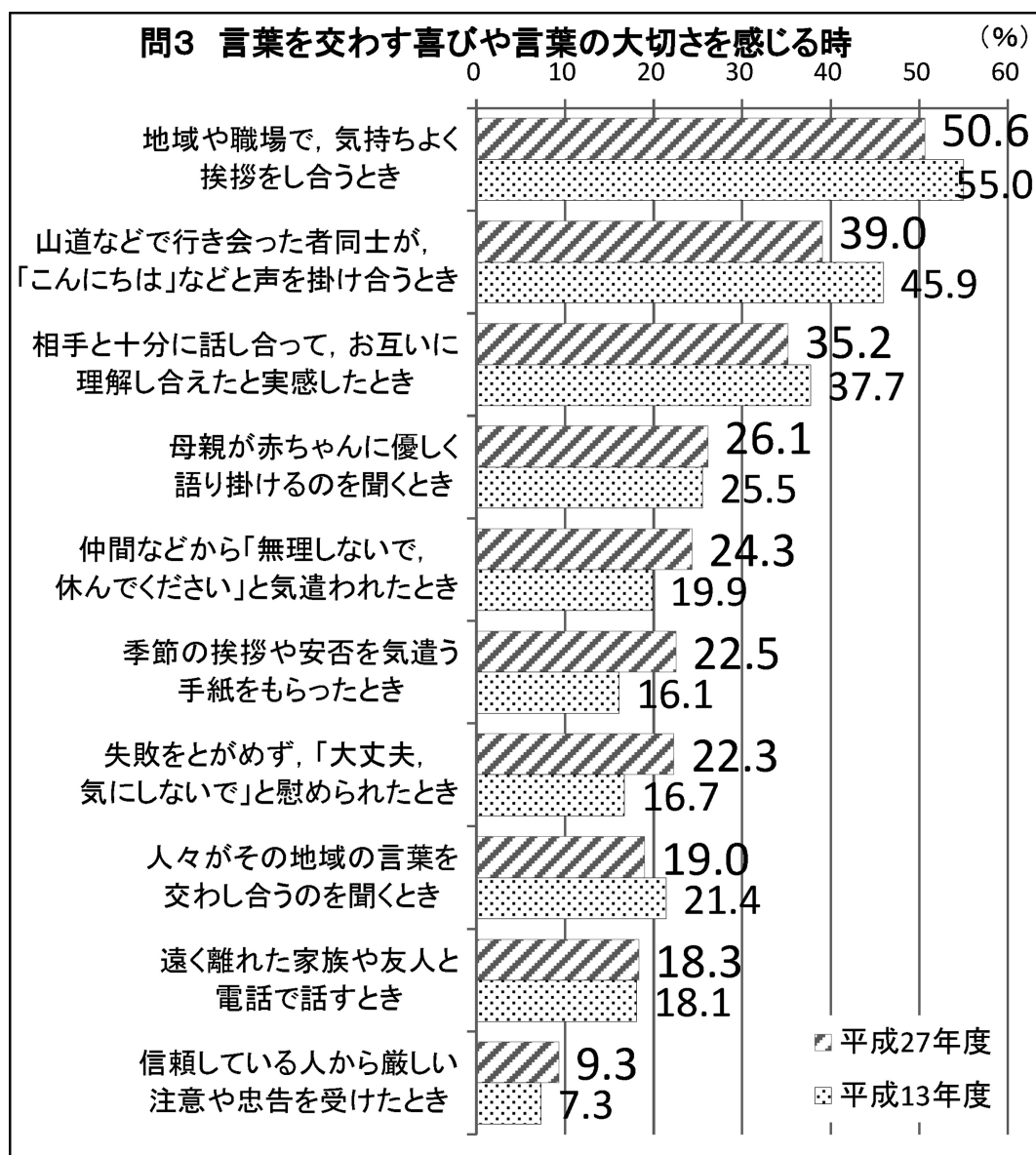
- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| ① 地域や職場で、気持ちよく挨拶をし合うとき             | 37 (45.7%) |
| ② 山道などで行き会った者同士が「こんにちは」などと声を掛け合うとき | 23 (28.4%) |
| ③ 相手と十分に話し合って、お互いに理解し合えた実感したとき     | 56 (69.1%) |
| ④ 母親が赤ちゃんに優しく語り掛けるのを聞くとき           | 17 (21.0%) |
| ⑤ 仲間などから「無理しないで休んでください」と気遣われたとき    | 22 (27.2%) |
| ⑥ 季節の挨拶や安否を気遣う手紙をもらったとき            | 14 (17.3%) |
| ⑦ 失敗をとがめず「大丈夫、気にしないで」と慰められたとき      | 22 (27.2%) |
| ⑧ 人々がその地域の言葉を交わし合うのを聞くとき           | 6 (7.4%)   |
| ⑨ 遠く離れた家族や友人と電話で話すとき               | 22 (27.2%) |
| ⑩ 信頼している人から厳しい注意や忠告を受けたとき          | 10 (12.3%) |

他にも言葉の大切さを感じる状況はいくつも設定できるとは思うが、社会で一般的によく出会うシーンとして考えられる状況を上記の10の選択肢にして挙げた。結果としては、跡見女子大学生が言葉の大切さを感じる場面には、「相手と十分に話し合って、お互いに理解し合えた実感したとき（69.1%）」「地域や職場で、気持ちよく挨拶をし合うとき（45.7%）」「山道などで行き会った者同士が“こんにちは”などと声を掛け合うとき（28.4%）」の3つが上位に挙げられた。日常的な普段の人間関係が良好に進むことを大事にし、その中で交わされる言葉に「心と心を結ぶ言葉の大切さ」を感じていることが読み取れる。また、山道での挨拶などは、初対面や知らな



い人との間の“礼儀の挨拶”が言葉の大切さに直結していることも感じさせる。文化庁の平成27年度「国語に関する世論調査」の結果では、上位3項目は同じだが、「山道などで行き会った者同士が交わす挨拶や声掛け」が2番目に挙げられている。

続いて、文化庁の過去の調査結果で「ことばの大切さ」を感じる状況についての経年変化を見つめる。文化庁のホームページから、同じ質問に対する平成13年度と平成27年度の比較分析結果を次に示した。「地域や職場で、気持ちよく挨拶をし合うとき」、「山道などで行き会った者同士が、“こんにちは”などと声を掛け合うとき」、「相手と十分に話し合って、お互いに理解し合えたとき」は4～7ポイント減少する一方、「仲間などから“無理しないで休んでください”と気遣われたとき」や、「失敗をとがめず“大丈夫、気にしないで”と慰められたとき」



(平成27年度「国語に関する世論調査」より)

などは、逆に4～6ポイント増加している。「職場」や「山道」などのやや距離のある人間関係の中で交わされる言葉よりも、ごく近い間柄で自分が苦境におかれたときに「気遣い」や「慰め」の言葉をかけられたときなどに、心と心を結ぶ「言葉の大切さを感じる」状況が移ってきていることが読み取れる。「言葉の大切さ」は、より近接した人間関係の中で感じられる傾向にあると言える。

## 【調査テーマ2】

今回の平成28年度跡見女子大学「国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」の調査目的のもう一つは、現代日本の情報化社会の中で、女子大学生ら若者世代がどのようなコミュニケーションツールをどのように使って日々の生活を送っているかという「情報化の中での女子大学生のコミュニケーション状況」を明らかにすることにあった。以下に触れる調査結果と分析・考察は、このテーマに関するものである。

まず日本人が毎日の生活に必要な情報を何から得ているのかについて、文化庁の「国語に関する世論調査」で確認しておきたい。平成27年度の調査結果によれば、「テレビ」「新聞」「携帯電話（スマートフォンを含む）」「パソコン」「ラジオ」「ちらし・ビラ」「雑誌」「タブレット端末」「本や辞典」「ウェアラブル端末」の10の選択肢の中から3つを選んでもらった結果、「テレビ」が85.9%で最も高く、次いで「新聞」が67.7%、「携帯電話（スマートフォン）」が41.9%、「パソコン」が28.5%であった。ここで注目しておきたいのは、「携帯電話（スマートフォン）」が近年大きく増加していて、「紙媒体（新聞、雑誌）」は減少傾向にある、ということである。さらに、年代によって情報源に大きな差が出てきていることも明らかになっている。文化庁の調査結果を年齢別にみると、「テレビ」は60歳代以上で他の年代より高く9割前後を占めているが、20代以下では3割前後しかおらず、20代以下では逆に「携帯電話（スマートフォン）」から情報を得ている割合が83.5%にも及んでいる。つまり、テレビや紙媒体は高齢世代の情報源にはなっているが、若い世代には到達しにくいメディアになっていることが分かる。つまり、誕生の時期が古いメディアであった世代と新たに生まれたメディアに囲まれて育った世代とが、クロスするように、世代交代がおきているということを示している。このことを踏まえた上で、以下の調査結果について分析・考察したい。

## ＜調査結果4＞言葉や言葉遣いに大きな影響を与えるのは何か？

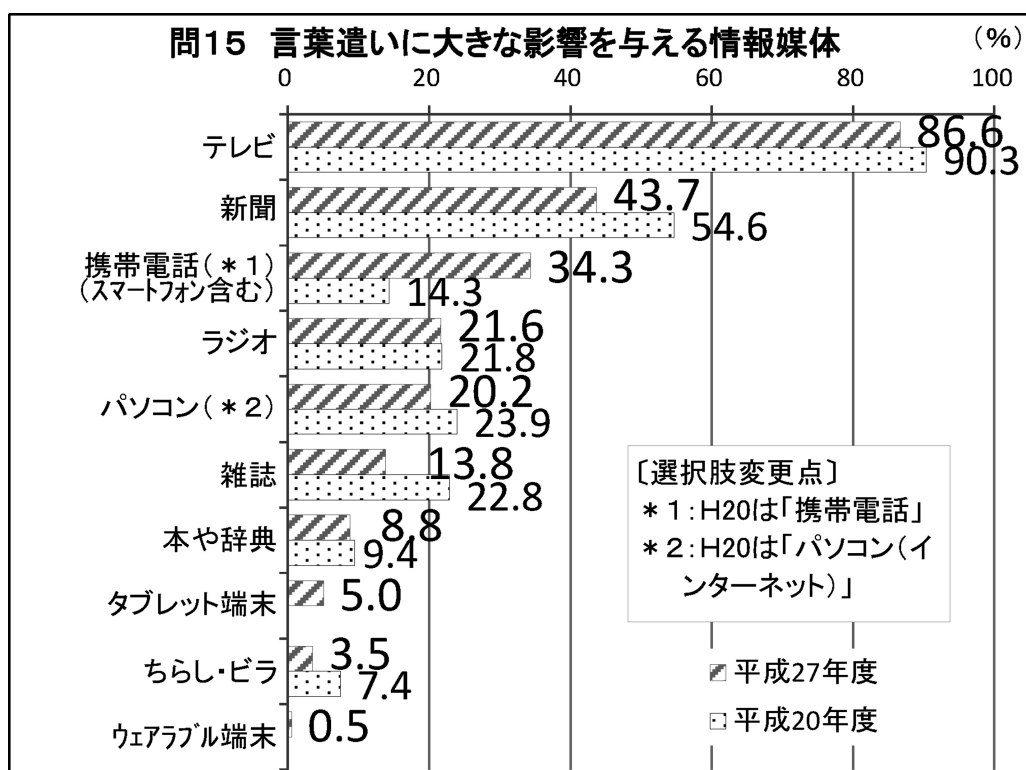
情報の伝達や意思の疎通のコミュニケーションに使われるもののうち、言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えると思う媒体を尋ねた。10の選択肢の中から3つまでを回答可とした。跡見女子大学生の調査結果は次の通りである。

### 【質問4】言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えるのは何だと思いますか？（3つまで）

① テレビ	65 (80.2%)
② 新聞	14 (17.2%)
③ 携帯電話（スマートフォン含む）	53 (65.4%)
④ ラジオ	5 (6.2%)
⑤ パソコン	14 (17.3%)
⑥ 雑誌	21 (25.9%)
⑦ 本や辞典	16 (19.8%)
⑧ タブレット端末	5 (6.2%)

- ⑨ ちらし・ビラ 2 (2.5%)  
 ⑩ ウェアラブル端末 1 (1.2%)

跡見女子大学生が自分たちの言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えていると考えている媒体は、1位が「テレビ」で80.2%、2位は「携帯電話（スマートフォン含む）」で65.4%、3位が「雑誌」で25.9%であった。文化庁の平成27年度「国語に関する世論調査（下表）」の結果を見ると、全体としての結果は「テレビ」が86.6%と最も高く、次いで「新聞（43.7%）」、3位に「携帯電話（スマートフォンを含む）」が34.3%に入っている。跡見女子大学生の場合は、全国的には2位にあげられている「新聞」が上位に入っておらず、新聞をとっていないか新聞を読んでいる学生が多い現状が浮き彫りになった。代わりに「雑誌」が3位に入っているのが特徴で、接触するメディアが「テレビ」と「携帯電話（スマートフォン）」「雑誌」に大きく偏っていることは、社会全体と異なる状況であるということは注目すべき点である。



(文化庁平成27年度「国語に関する世論調査」より)

文化庁の調査結果から「言葉遣いに大きな影響を与える情報媒体」を年齢別にみると、「テレビ」は30歳以上で8割半ば～9割強となっていて、今だにすべての世代で最も強い影響力を持っているのは「テレビ」であることがわかる。「新聞」は20歳代から年代が上がるにつれて徐々に高くなっている。「新聞」に限って言えば“活字離れ”は若い世代ほど進んでいると言えそうだが、多くの新聞社が記事をネットで配信する方向に転換し、また若い世代がネットでニュースや情報を得ている状況を考えると、この調査だけで「新聞」の影響度が弱まっていると判断するのは早計と思われる。ラジオも高齢世代やドライバーなどでは情報源にする人が一定数いるため、今後のラジオメディアの進化・発達によっては、情報源として新たな存在価値を見出せる可能性



もある。

数字だけからの推察にはなるが、一般的に社会では「テレビを見ない人が増えている」と言われるが、まだまだ「テレビ」というメディアは大きな影響力をもっており、跡見女子大学生の場合でも学生たちが大きな影響を受ける存在であり続けているといえる。一方で「携帯電話(スマートフォンを含む)」は、全国調査で、ラジオや新聞、本、ちらしなどの既存の媒体などに比べて明らかに情報源・情報媒体としての重要度を増しているが、跡見女子大学生の場合も、その例外ではないと言える。

#### <調査結果5>IT 機器の利用に関するマナー感覚について

私たちの周辺にあふれる IT 機器の利用の仕方について、場所や時間、使い方などのマナーについて、跡見女子大学生たちはどのような感覚を持っているのかを尋ねた。具体的な質問としては、(1) 電車やバスの中での通話について不愉快に感じているかどうか(2) 対面で話をしている最中に画面を閲覧したり携帯電話を操作したりする行為についてどう感じるか、というものである。跡見女子大学生の場合のアンケート集計結果を示す。

【質問5】あなたは次の場合の携帯電話(スマートフォン含む)の使用についてどう感じますか？

(1) 電車やバスの中での通話について

- |                      |            |
|----------------------|------------|
| ① 不愉快に感じる            | 29 (35.8%) |
| ② どちらかといえば不愉快に感じる    | 25 (30.9%) |
| ③ 良い感じはしないが仕方がないと感じる | 21 (25.9%) |
| ④ 何の問題もない当然の行為だと感じる  | 3 ( 3.7%)  |
| ⑤ 何とも思わない            | 3 ( 3.7%)  |

まず、電車やバスの中での通話については、跡見女子大学生の中では感じ方が分かれているが、「不愉快に感じる」人が36%、「どちらかといえば不愉快」という人が30%と、濃淡はあっても「不愉快」と感じている人の合計が全体の75%に上っている。一方、「良い感じはしないが仕方がない」「何の問題もない」「何とも思わない」と感じる人は合計すると33%で、若い世代でも、どちらかというと電車やバスの中での通話は「やめてほしい」と感じているようだ。

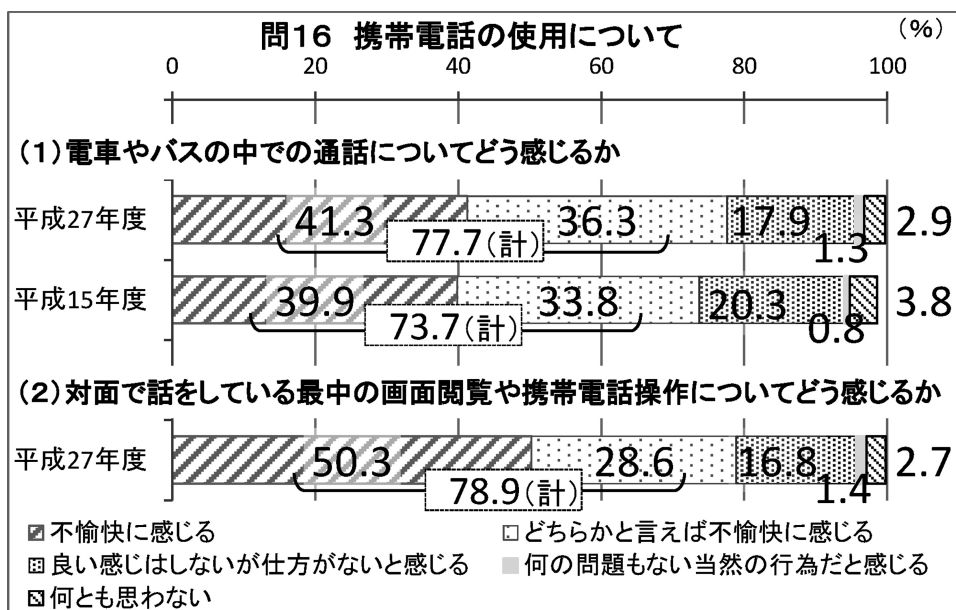
(2) 対面で話をしている最中の画面閲覧、携帯電話操作について

- |                      |            |
|----------------------|------------|
| ① 不愉快に感じる            | 18 (22.2%) |
| ② どちらかといえば不愉快に感じる    | 32 (39.5%) |
| ③ 良い感じはしないが仕方がないと感じる | 29 (35.8%) |
| ④ 何の問題もない当然の行為だと感じる  | 0 ( 0.0%)  |
| ⑤ 何とも思わない            | 2 ( 2.5%)  |

一方、対面中に画面を閲覧したり携帯電話を操作したりする行為については、「不愉快」と感じる人が「車中での電話」よりも減って22%、「どちらかといえば不愉快」という人を加えても62%に下がる。強い不快感よりも「どちらかといえば不愉快」の人が多くなり、「仕方がない」という「我慢派」や「受け入れ派」にシフトする傾向が見える。これは、対面している相手が、家族、友人、恋人などの「気の許せる」身近な存在である状況が関係しているのかもしれない。

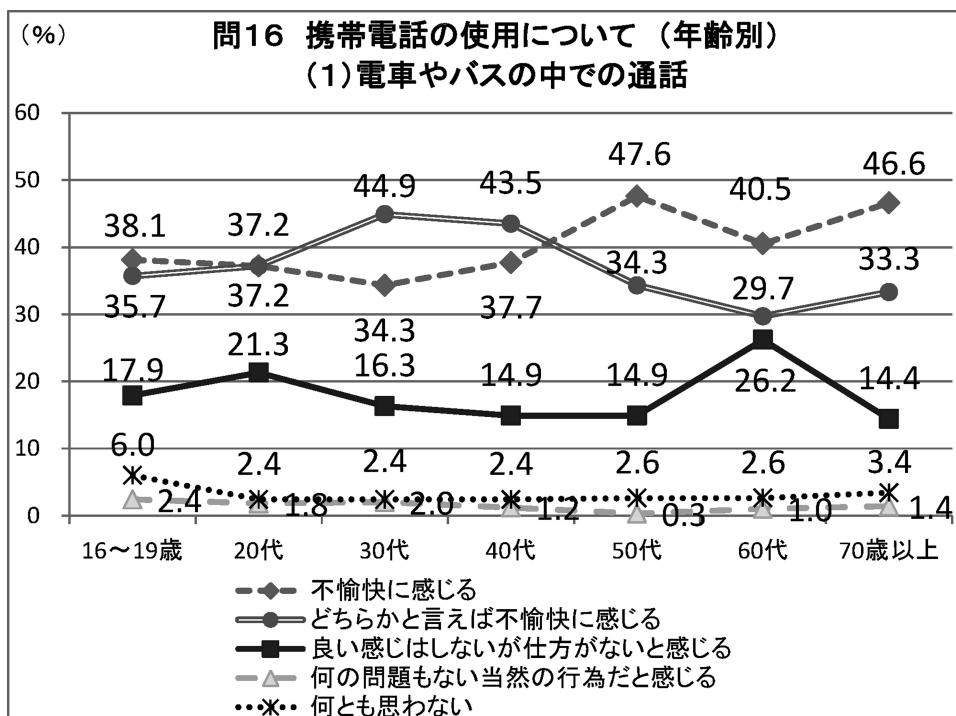
文化庁の「国語に関する世論調査」で同じ質問をしているが(次頁参照)、その集計結果を見ても次表のようになっている。(1)の「車中での通話」は「不愉快に感じる」人が41.3%、(2)対面中のスマホや携帯電話の操作に「不愉快に感じる」という人が50.3%となっていて、

跡見女子大学生より全国平均の方が、不快感を感じる人は（１）で10ポイント以上、（２）では18ポイントも多い。IT 機器の操作に関するマナーについては、跡見女子大学生の感覚の方が「ゆるい」という結果となった。



（平成27年度「国語に関する世論調査」より）

次に、上記集計結果を年齢別に分析すると、次のような結果が出ている。



（平成27年度「国語に関する世論調査」より）

「車中の電話」については、年代が上がるにつれて「不愉快に感じる」という人が多くなる。注目したいのは、「良い感じはしないが仕方がない」と感じる人が60代で他の年代よりもとびぬけて高く26.2%となっていて、10代（17.9%）や20代（21.3%）よりもむしろ多いことである。60代の高齢者は、こうしたIT機器の利用に関するマナーについて「寛容である？」と見られる結果になっている。これは、60代のみに見られる特徴で、その背景が何にあるのかについてはさらに調査が必要である。

もう一つの注目点は、「車中の電話」や「対面でのIT機器の操作」に対して、「何の問題もない当然の行為だと感じる（8.3%）」および「何とも思わない（9.5%）」という人が16歳から19歳では他の年代より高く、生まれたときからIT機器に囲まれて育った世代（いわゆる“デジタルチルドレン世代”）とそれ以前に生まれた世代との意識や感覚の差が見える。跡見女子大学生はいずれも2～3%と、全国平均よりも「当然だ」「何とも思わない」という意識は低いようである。

#### <調査結果6>同居の家族とのコミュニケーションの取り方は？

今回の調査に協力してくれた学生に、いま家族と同居しているかそれとも別居しているかを尋ねたところ、回答者81人中の73人が同居（90.1%）しており、別居して通学している学生は8人（9.9%）という結果になった。そこで、家族と同居しながら通学している学生に、同居の家族とどのような方法でコミュニケーションをとっているかを尋ねた。結果は次のようになった。

【質問6】同居の家族とどのような方法でコミュニケーションをとりますか？（3つまで）

- |                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| ① 直接会って話す                        | 72 (88.9%) |
| ② 携帯電話（スマートフォン含む）での通話            | 36 (44.4%) |
| ③ 携帯電話（スマートフォン含む）での電子メール等文字のやり取り | 60 (74.0%) |
| ④ 固定電話での通話                       | 1 (1.2%)   |
| ⑤ 手紙／はがき                         | 3 (3.7%)   |
| ⑥ パソコンでの電子メール等                   | 2 (2.5%)   |
| ⑦ 文字のやり取り                        | 7 (8.6%)   |
| ⑧ タブレット端末、ウェアラブル端末での文字のやり取り      | 0 (0.0%)   |
| ⑨ ファックス                          | 0 (0.0%)   |
| ⑩ やり取りの機会はない                     | 0 (0.0%)   |

近年は家族関係が希薄化して、家族内でも顔を合わせてのコミュニケーションが減ってきているのではないかと、とか、そのことが少年の非行にもつながっているのではないかとするような議論があるが、果たして本当にそのような要因あるのかどうか実態を確認してみようという狙いで、跡見女子大学生を対象に調べてみた。その結果は3つの選択肢に集中し、「直接会って話す（88.9%）」「携帯電話（スマートフォン含む）での電子メール等文字のやり取り（74.0%）」「携帯電話（スマートフォン含む）での通話（44.4%）」であった。文化庁の全国調査では、「直接会って話す」が96.0%と最も高く、次いで「携帯電話（スマートフォン含む）での通話」が52.2%、「携帯電話（スマートフォン含む）での電子メール等文字のやり取り」が31.1%となっている。跡見女子大学生の結果と比較すると、「直接会って話す」が第1位であるのは同じだが、その割合は跡見女子大学生の方が7ポイント以上も全国調査より低い。また、全国調査では「携帯電話での通話」が2位で、「電子メールでのやり取り」が3位であるのに対して、跡見生の場合は「電子メール（文字）のやり取り」のほうが多く、74%もいた。総合してみると、全国では「直接会

って話す」か、「携帯電話で話す（音声会話）」割合が高いのに対して、跡見女子大学生は、直接的な会話が少なく、家族とも携帯電話やスマホでの文字会話が比較的多くなっていることが分かった。跡見女子大学生は「直接会話」が減って「文字での会話」にシフトしている傾向があることは認識する必要があると筆者は考える。このことは全国の学生や若者の傾向とも同様であり、例えば、「無料通話アプリ」とされる LINE でも、音声通話より文字をやり取りする「トーク」の方が若者の間での利用者が多くなっている。

また選択肢には挙げたものの、固定電話、手紙、ファックスなどの通信手段は殆ど利用している人がいなくなっていることも判明し、いま、コミュニケーション手段が大きく変化しつつあることを感じさせる。ただし、このことをもって、若者が「直接会話」を軽視していると考えることができかどうかは、別の調査が必要となる。

離れて住んでいる家族や親族とのコミュニケーションについては、文化庁の調査によれば「携帯電話（スマートフォン含む）での通話」が71.5%で最も高く、次いで「固定電話での通話」が51.6%となっている。過去の調査結果と比較すると、「固定電話」の利用は減って「携帯電話での通話や電子メールのやり取り」が増加し、後者は日常的なコミュニケーションツールとして既に定着していると言えそうだ。

#### <調査結果7>インターネットの利用は当たり前か？

いまやインターネットの利用は当たり前になっているように考えられるが、跡見女子大学生の場合はどうなのか、本学において、学生のインターネットの利用を前提として授業や大学からの連絡、広報などにインターネットを通信手段としてよいのかどうかを確認する目的で次の調査を行った。

【質問7】 ふだん、パソコン・携帯電話（スマートフォン含む）・その他の電子機器などを通して、インターネットを利用することがありますか？

- |             |            |
|-------------|------------|
| ① よく利用している  | 75 (92.5%) |
| ② 時々利用している  | 5 ( 6.2%)  |
| ③ 利用したことがある | 0 ( 0.0%)  |
| ④ 利用したことがない | 1 ( 1.2%)  |

跡見女子大学の場合は、ふだんから、パソコン・携帯電話（スマートフォン含む）・その他の電子機器などを通して、インターネットを利用する学生が92.5%でほとんどの学生が「利用している」と言えるが、文化庁の全国調査では「よく利用している」が56.5%で、「時々利用している」「利用したことがある」を合わせても、「利用する（合計）」は73.1%となっている。年代別では、16歳～19歳で100%、20代で98.5%と高率だが、年代が上がるに従って「インターネットの利用」は、低くなる傾向があり、60代で61.8%、70代では24.2%と急激に利用率が下がる。これらの結果を見ると、学生への連絡・広報や授業での利用は、利用環境を整備することを条件にすれば可能であり、推進すべきであると考ええる。また、教員側のインターネット利用の不慣れは、これからの大学教育では次第に受け入れられなくなっていく状況にあるのではないかと危惧の念も抱く。ただ、年代の高い保護者への連絡などにインターネットやSNSを利用するかどうかについては、より慎重に対応すべきで、きめの細かい多様な方法・手段を講じる必要があるといえる。

## <調査結果8>電子メールでの会話に特別な記号類や表記を使っているか？

電子メールなどでの会話で、一般の文字とは異なる記号や新記号、絵文字などを表現として使うかどうか、自分は使わなくても見たことがあるかどうかを尋ねた。

【質問8】次に挙げるような記号類や表記を（絵文字）用いた表現を見たことがありますか？

また使ったことがありますか？

(1) (笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す文字表現



①見たことがない	1 (92.5%)
②見たことはあるが使うことはない	5 (92.5%)
③使うことがある	75 (92.5%)

(2) 「あゝ」「えゝ」「まゝ」など、一般的な書き方としては「ゝ」（濁点）を付けない仮名文字に「ゝ」（濁点）を付けて、濁りや大声を表す表現

①見たことがない	12 (14.8%)
②見たことはあるが使うことはない	46 (56.8%)
③使うことがある	23 (28.4%)



(3) 「OK」を「おけ」や「おk」、「UP」を「うp」などと変換して使う表現

①見たことがない	2 (2.5%)
②見たことはあるが使うことはない	27 (33.3%)
③使うことがある	52 (64.2%)

(4)   (笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す「絵文字」と呼ばれる表現

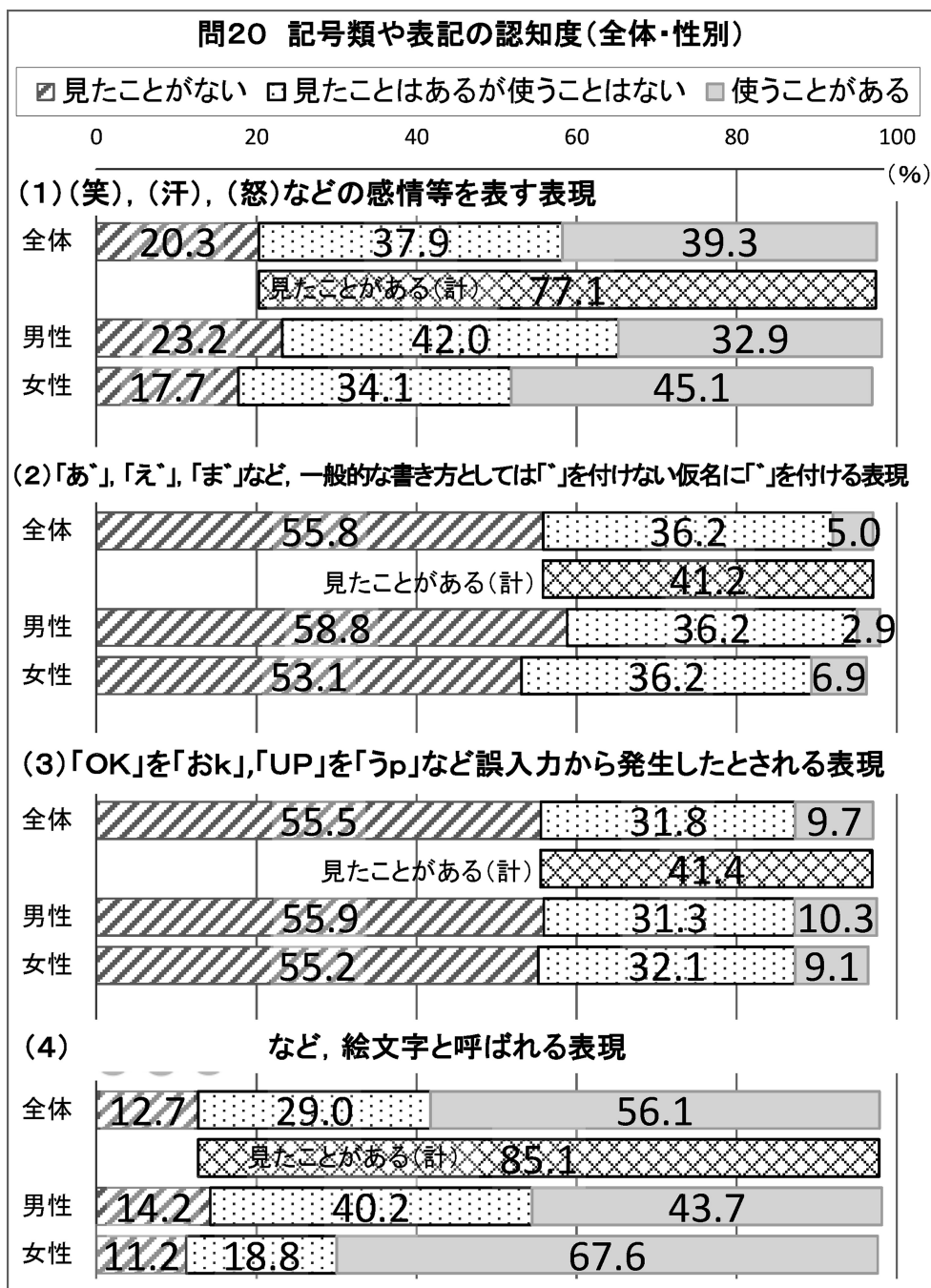
①見たことがない	1 (1.2%)
②見たことはあるが使うことはない	5 (6.2%)
③使うことがある	68 (84.0%)

未回答	7 (8.6%)
-----	----------

若い人たちの間では最近ブログやTwitterなどで、一般の文字に交えて新しい記号や絵文字を使う人が増えている。「感情を伝える表現として便利だから」というのが主な理由であるが、跡見女子大学では、「(笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す文字表現」をどれくらいの学生が使っているのかを調べたところ、実に92.5%もの人が使っていることが分かった。また「あゝ」「えゝ」「まゝ」など、一般的な書き方としては「ゝ」（濁点）を付けない仮名文字に「ゝ」（濁点）を付けて濁りや大声を表す表現」については、「見たことはあるが、使うことはない」という学生が最も多く56%以上を占めていた。一方で、「使うことがある」という学生は28%いた。さらに、「「OK」を「おけ」や「おk」、「UP」を「うp」などと変換して使う表現」を使うことがある学生も64%の多数であった。  (笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す「絵文字」と呼ばれる表現も84%と圧倒的多数が使っていた。以下に、文化庁の平成27年度の全国調査の結果をあげて、跡見女子大学生の結果と比較考察してみる。

全国調査（次表）では、「(笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す文字表現」については、「使うことがある」が39.3%、「見たことはあるが使うことはない」が37.9%となっていて、実に92.5%もの人が使っている跡見女子大学生とはかなり異なる低い数字であった。性別にみると「使うことがある」は女性が男性より12ポイント高く、男性より女性のほうが感情を表す文字表現を頻繁に使っている現状が浮かび上がってきた。また、「あゝ」「えゝ」「まゝ」など、一般的な書き方としては「ゝ」（濁点）を付けない仮名文字に「ゝ」（濁点）を付けて「濁りや大声を表す表現」については、「見たことがない」人が14.8%で、「見たことはあるが、使うことはない」という学





(平成27年度「国語に関する世論調査」より)

生は56.8%であった。さらに、「「OK」を「おけ」や「おk」、「UP」を「うp」などと変換して使う表現」を「使うことがある」という跡見女子大学生は64%の多数であったが、社会では「見たことがない」が最も多く55.5%もいた。「😊😓😡 (笑)、(汗)、(怒)などの感情を表す「絵文字」と呼ばれる表現」は「使うことがある」人が56.1%で、84%の学生が「使うことがある」という跡見女子大学生とは大きな差があった。総合してみると、新記号や絵文字などの新しい表

現や感情表現は、跡見女子大学生のほうが社会全体に比べて「使う」ことが多く、跡見女子大学生は文字コミュニケーションに積極的で、「携帯電話」や「スマホ」は要件だけを伝えるだけのツールでなく、短時間に自己の感情表現までも伝えようとする新しい使い方やツールになってきていることが読み取れる。

## 5. 跡見女子大のアンケート結果のまとめ

今回の調査では、【テーマ1】として、言葉（日本語）への関心について調査した。まず跡見女子大学生の中に「美しい日本語」という意識がどの程度あるのかを尋ねてみた。その結果、「あると思う」という回答が86.4%であった。文化庁の全国調査結果では、同じ質問に対して「あると思う」という回答率は90.8%であったから、それに近い高い割合で、跡見女子大学生は「美しい日本語」は存在すると考えていることがわかった。では、その「美しい日本語」とはどのようなものと考えているかを選んでもらったところ、跡見女子大学の学生たちは「思いやりのある言葉」が62.8%で最も高く、次いで「挨拶の言葉」が51.4%、「季節の移り変わりを表す表現」が47.1%であった。いずれも日常的な生活の中での生活感や人間関係の良好さを感じる言葉遣いに「美しさ」を感じていることがうかがえる。同様の質問を文化庁が平成27年度の「国語に関する世論調査」で行った結果でも、「思いやりのある言葉」「挨拶の言葉」、「季節の移り変わりを表す言葉」の順で、割合こそ少しずつ違うが、順位は全く同じであった。具体的にどのような言葉に出会ったとき、「心と心を結ぶ言葉の大切さ」を感じるかについて、10の場面を例示的に設定して尋ねた。跡見女子大学生が言葉の大切さを感じる場面には、「相手と十分に話し合って、お互いに理解し合えたと実感したとき（69.1%）」「地域や職場で気持ちよく挨拶をし合うとき（45.7%）」「山道などで行き会った者同士が“こんにちは”などと声を掛け合うとき（28.4%）」の3つが上位3位に挙げられた。日常的な普段の人間関係が良好に進むことを大事にしていることが読み取れる。また、「職場」や「山道」などのやや距離のある人間関係の中で交わされる言葉よりも、ごく近い間柄の中で苦境におかれた場合に「気遣い」や「慰め」の言葉をかけられたときなどに、心と心を結ぶ「言葉の大切さを感じる状況」がシフトしてきていることが読み取れる。「言葉の大切さ」は、より深い近接した人間関係の中で表れる傾向にあると言える。

【テーマ2】では、いまの日本の情報化社会の中で、女子大学生ら若者世代が、どのようなコミュニケーションツールをどのように使って日々の生活を送っているかという「情報化の中での女子大学生のコミュニケーション状況」を明らかにすることを試みた。まず、情報の伝達や意思疎通のコミュニケーションに使われるメディアやツールのうち、言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えようと思うものを尋ねた。跡見女子大学生が言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えられていると考えているものは、1位が「テレビ」で80.2%、2位は「携帯電話（スマートフォン含む）」で65.4%、3位が「雑誌」で25.9%であった。文化庁の平成27年度「国語に関する世論調査」の結果を見ると、全体としての結果は「テレビ」が86.6%と最も高く、次いで「新聞(43.7%)」、3位に「携帯電話（スマートフォンを含む）」が34.3%に入っている。これを比較してみると、跡見女子大学生の場合は、全国的には2位の「新聞」が上位に入っておらず、自宅で新聞をとっていないか新聞を読んでいない現状が浮き彫りになった。代わりに「雑誌」が3位に入っているのが特徴で、接触するメディアが「テレビ」と「携帯電話（スマートフォン）」「雑誌」に大きく偏っていることは、社会全体と異なる状況にあるということは注目すべき点である。次に、私たちの周辺にあふれるIT機器の利用の仕方について、場所や時間、使い方などのマナーについて、

跡見女子大学生たちはどのような感覚を持っているのかを尋ねた。電車やバスの中での通話については、跡見女子大学生の中では感じ方が分かれているが、「不愉快に感じる」人が36%、「どちらかといえば不愉快」という人が30%と、濃淡はあっても「不愉快」と感じている人の合計が全体の75%に上っている。一方、「良い感じはしないが仕方ない」「何の問題もない」「何とも思わない」と感じる人は合計しても33%で、若い世代でも、どちらかという電車やバスの中での通話は「やめてほしい」と感じている学生が多いようだ。一方、対面中に画面を閲覧したり携帯電話を操作したりする行為については、「不愉快」と感じる人が「車中での電話」よりも減って22%、「どちらかといえば不愉快」という人を加えても62%に下がる。強い不快感よりも「どちらかといえば不愉快」の人が多くなり、「仕方がない」という“我慢派”や“受け入れ派”にシフトする傾向が見える。これは、対面している相手が、家族、友人、恋人などの“気の許せる身近な存在”である状況が関係しているのかもしれない。

今回の調査に協力してくれた学生のうち、家族と同居している学生に、同居の家族とどのような方法でコミュニケーションをとっているかを尋ねた。その結果は3つの選択肢に集中し、「直接会って話す（88.9%）」「携帯電話（スマートフォン含む）での電子メール等文字のやり取り60（74.0%）」「携帯電話（スマートフォン含む）での通話（44.4%）」であった。文化庁の全国調査では「直接会う」か、携帯電話で「話す（音声会話）」割合が高いのに対して、跡見女子大学生は、家族と直接的会って交わす会話が少なく、むしろ携帯電話やスマホでの文字会話が比較的多くなっていることが分かった。これは全国的な傾向でもあるが、「直接会話」から「文字での会話」にシフトしている傾向があることは認識しておく必要があると筆者は考える。また、跡見女子大学生は、普段からパソコン・携帯電話（スマートフォン含む）・その他の電子機器などを通してインターネットをよく利用する学生が92.5%と、ほとんどの学生が「利用している」と言える状況で、特に新記号や絵文字などの新しい表現や感情表現は、社会全体に比べて「使う」ことが多い状況にある。跡見女子大学生は携帯電話やスマホの“ヘビーユーザー”で、文字コミュニケーションに積極的であり、「携帯電話」や「スマホ」は単に要件だけを伝えるコミュニケーションツールでなく、短時間に自己の感情表現までも伝えようとする“新しい使い方”をするツールになっていることは大きな特徴であると言える。今後も、筆者は「跡見女子大学生の国語とコミュニケーション」に関する調査研究を継続して行いたいと考えている。（了）

【アンケート調査資料1】

2016「跡見学園女子大学生の国語とコミュニケーションに関する意識調査」

誕生地（ ）主な生育地（ ）年齢（ 歳）性別（ ）家族と（同居・別居）

■下の各質問に対する答えを、選択肢の中から選んで○をつけて下さい。

【質問1】あなたは「美しい日本語」はあると思いますか？どれかに○をつけて下さい。

- ①あると思う
- ②どちらとも言えない
- ③ないと思う

【質問2】上で「①あると思う」と答えた方に重ねて質問します。ではあなたは「美しい日本語」と考えられるものは、どのような言葉だと思いますか？（3つまで）

- ①思いやりのある言葉
- ②挨拶の言葉
- ③季節の移り変わりを表す言葉
- ④控え目で謙遜な言葉
- ⑤短歌、俳句などの言葉
- ⑥素朴ながら話し手の人柄がにじみ出た言葉
- ⑦アナウンサーや俳優などの語り方
- ⑧故郷の言葉
- ⑨童謡・文部省唱歌の歌詞
- ⑩漢詩・漢文などの引き締まった表現
- ⑪大和言葉を使った表現

【質問3】どのようなときに、心と心を結ぶ言葉の大切さを感じますか？（3つまで）

- ①地域や職場で、気持ちよく挨拶をし合うとき
- ②山道などで行き会った者同士が「こんにちは」などと声を掛け合うとき
- ③相手と十分に話し合って、お互いに理解し合えたと実感したとき
- ④母親が赤ちゃんに優しく語り掛けるのを聞くととき
- ⑤仲間などから「無理しないで休んでください」と気遣われたとき
- ⑥季節の挨拶や安否を気遣う手紙をもらったとき
- ⑦失敗をとがめず「大丈夫、気にしないで」と慰められたとき
- ⑧人々がその地域の言葉を交わし合うのを聞くととき
- ⑨遠く離れた家族や友人と電話で話すとき
- ⑩信頼している人から厳しい注意や忠告を受けたとき

【質問4】言葉や言葉の使い方に大きな影響を与えるのは何だと思いますか？（3つまで）

- ①テレビ
- ②新聞
- ③携帯電話（スマートフォン含む）
- ④ラジオ
- ⑤パソコン
- ⑥雑誌
- ⑦本や辞典
- ⑧タブレット端末
- ⑨ちらし・ビラ
- ⑩ウェアラブル端末

【質問5】あなたは、次の場合の携帯電話（スマートフォン含む）の使用についてどう感じますか？

（1）電車やバスの中での通話について

- ①不愉快に感じる
- ②どちらかと言えば不愉快に感じる
- ③良い感じはしないが仕方がないと感じる
- ④何の問題もない当然の行為だと感じる
- ⑤何とも思わない

（2）対面で話をしている最中の画面閲覧、携帯電話操作について

- ①不愉快に感じる
- ②どちらかと言えば不愉快に感じる
- ③良い感じはしないが仕方がないと感じる
- ④何の問題もない当然の行為だと感じる
- ⑤何とも思わない

【質問6】同居の家族とどのような方法でコミュニケーションをとりますか？（3つまで）

- ①直接会って話す
- ②携帯電話（スマートフォン含む）での通話
- ③携帯電話（スマートフォン含む）での電子メール等文字のやり取り
- ④固定電話での通話
- ⑤手紙・はがき
- ⑥パソコンでの電子メール等
- ⑦文字のやり取り
- ⑧タブレット端末、ウェアラブル端末での文字のやり取り
- ⑨ファックス
- ⑩やり取りの機会はない



【質問7】 ふだん、パソコン・携帯電話（スマートフォン含む）・その他の電子機器などを通して、インターネットを利用することがありますか？

- ①よく利用している
- ②時々利用している
- ③利用したことがある
- ④利用したことがない

【質問8】 次に挙げるような記号類や表記を（絵文字）用いた表現を見たことがあるか？  
また使ったことがあるか？

（1）（笑）、（汗）、（怒）などの感情を表す文字表現




- ①見たことがない
- ②見たことはあるが使うことはない
- ③使うことがある

（2）「あゝ」「えゝ」「まゝ」など、一般的な書き方としては「ゝ」（濁点）を付けない仮名に「ゝ」（濁点）を付けて濁りや大声を表す表現

- ①見たことがない
- ②見たことはあるが使うことはない
- ③使うことがある

（3）「OK」を「おけ」や「おk」、「UP」を「うp」などと変換して使う表現

- ①見たことがない
- ②見たことはあるが使うことはない
- ③使うことがある

（4）  （笑）、（汗）、（怒）などの感情を表す「絵文字」と呼ばれる表現

- ①見たことがない
- ②見たことはあるが使うことはない
- ③使うことがある

以上

(引用グラフ・表)

下記のグラフ・表の出典

文化庁『平成27年度「国語に関する世論調査」の結果の概要』より引用

問2 「美しい日本語」があると思うか

問3 言葉を交わす喜びや言葉の大切さを感じる時

問15 言葉遣いに大きな影響を与える情報媒体

問16 携帯電話の使用について

問16 携帯電話の使用について（年齢別）

問20 記号類や表記の認知度（全来・性別）

#### (参考文献)

- ・文化庁『平成27年度「国語に関する世論調査」の結果の概要（文化庁 HP）
- ・『問題な日本語—どこがおかしい？何がおかしい？』（2004/12/10）北原保雄（著、編集）大修館書店
- ・『続弾！問題な日本語—何が気になる？どうして気になる？』（北原保雄（著、編集）大修館書店2005/11/3
- ・『美しい日本語と正しい敬語：おとなの教養が身につく本』（Gakken Mook）ムック（2013/5/31）学研パブリッシング（編集）
- ・『美しい日本語のすすめ』（小学館101新書51）（2009/10/1）坂東眞理子（著）
- ・『一生使える、美しい日本語と敬語』（PHP ビジュアル実用 BOOKS）（2013/10/19）関根健一（監修）
- ・『NHKのアナウンサーも悩む 間違いやすい日本語1000』（NHK 出版）（2013/12/21）NHK アナウンス室（編集）
- ・『日本語ウォッチング』（岩波新書）1998/1/20 井上史雄（著）
- ・『若者ことば不思議のヒミツ』（秋田魁新報社（2010/7/6）桑本裕二（著）
- ・『若者語を科学する』（明治書院（1998/3）米川明彦（著）
- ・『日本人のための日本語文法入門』（講談社現代新書）2012/9/14 原沢伊都夫（著）
- ・『かなり気がかりな日本語』（集英社新書）2004/1 野口恵子（著）
- ・『バカ丁寧化する日本語』（光文社新書）2009/8/18 野口恵子（著）