
〈実践研究報告〉

幸福度ランキング1位の北欧フィンランドの情報保障の現状から考える

～日本における読み書きに困難がある人への文字情報サービスの必要性～

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会 理事・事務局長
市橋正光

I. はじめに

近年、国連幸福度ランキング第1位のフィンランドの生活様式が注目されている。フィンランドは森と湖の国と呼ばれるように、陸地面積の75%が森と湖からなっている。森林面積の割合は日本とほぼ変わらないが、湖が非常に多く、日本の約1万2000個に対して約18万8000個もある。国土面積は日本の9割程であり変わらないが、人口は551万人と大きな違いがある。国内企業として、世界的なIT企業として知られる「ノキア」があることもあり、社会インフラや行政サービスなどのデジタル化が進んでいる。フィンランドをはじめ北欧諸国は福祉先進国と言われているが、もともと就業時間の3割は在宅ワークとなっていたことなど、2020年からのコロナ渦となる前から、残業ゼロやテレワークなどが日常的な働き方になっていた。夏が短く、冬が長いので自宅で家族と快適に過ごすための自宅のインテリアや公共図書館サービスなども充実化されている。

2019年6月にフィンランドを訪問して、公共図書館や金融機関、交通機関などの情報保障の実情を視察する機会があった。フィンランドの冬季は気温が低いので外食や居酒屋などに行くよりも、自宅で過ごす時間がとても多くなることもあり、公共図書館を利用する人が日本よりも多く、大人が子どもにプレゼントする時も、本をプレゼントする習慣がある。土日・祝日は首都ヘルシンキのデパートでも休業する店舗が多く、土日営業に力をいれている日本の商業施設との違いにも驚いた。日本にとっては福祉環境以外でも、コロナ渦で変容した新しい生活様式や文字情報サービス

の視点から、学ぶべき点が多いと感じた。本稿では北欧フィンランドの情報保障の現状から日本における文字情報サービスの課題について考えてみた。

II. 幸福度第1位のフィンランドとは？

フィンランドは、2018年と2019年の国連幸福度ランキングで2年連続1位となっている。令和2年初頭から世界中に広まった新型コロナウイルスによって、新しい生活様式に変えていかざるを得ない状況となってきているが、フィンランドは、もともとテレワークを導入していたため、就労において変更を迫られることが少なかった。就業時間の3割がテレワークであり、残業をする習慣が基本的に無く、平均的に午後4時頃には帰宅する人が多く、短い夏を楽しむため社会人でも1ヶ月程の夏休みを取ることが普通となっているなど、ストレスが少なく、幸福を感じやすい生活様式になっている。国民総生産（GDP）の視点から日本と比較してみると、1人あたりGDPは日本の1.25倍となっていることから、できるかぎり働く時間を短くして、テレワークも含めて効率性を重視した働き方となっており、日本よりも仕事の生産性が高くなっている。

1. ムーミンが生み出された森と湖の国

森と湖の国フィンランドの象徴として、世界的に有名なキャラクターとして「ムーミン」が生み出された。首都フィンランドの郊外には、湖の中に浮かぶ離れ小島に、ムーミンワールドという子どもから大人まで、ムーミンの世界に浸りながら、のんびり楽しく過ごせる施設があ



※ムーミンワールドのイベント



※ヘルシンキ空港の専門ショップ



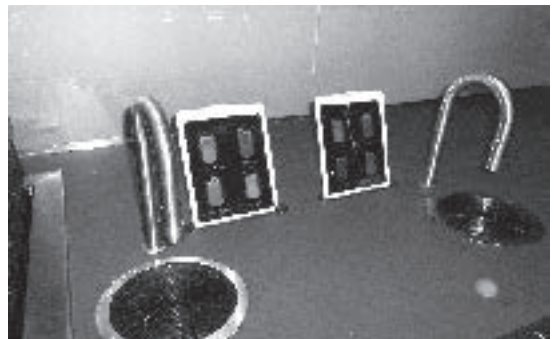
※ヘルシンキ市内の港の風景



※ヘルシンキ中央駅前のカフェテラス



※ヘルシンキ大聖堂



※ホテルのドリンクバー (ipad システム)

る。一方で、ホテルのbuffetのドリンクバーがIpadになっているなど、デジタル化が大きく進んでいる社会でもある。

2. 政治行政

フィンランドは消費税が10%以上と高く、日本と比べて国民の平均貯蓄も少ないが、選挙投票率が平均70%以上で、政治行政への信頼度が高い。経常収支が黒字の国家として、建国100周年記念の国民へのプレゼントとして、首都ヘルシンキに最新の国立図書館を建てるなど

国民への情報提供や情報公開にも努めている。日本のように自治体の役所は1つの建物にまとまっていないのが普通で、事前にアポを取り、市内各所にある部署毎に対応している。最低生活保障が充実しているため、ホームレスも少なく治安も良い。老後の生活保障や社会保障面が充実しているため国民には安心感があり、1人1人が大切にされているという実感があって政府への信頼感がある。公務員でも終身雇用があるわけではないが、失業者対策が充実している

ので日常生活が安定している。北欧諸国は決算黒字の国も多く、赤字になっても数年で黒字化するように、財政改善に常に取り組んでいる。選挙投票率が70%以上と高いことから分かるように当事者意識が高く、政治行政への期待度も高い。

3. 医療提供体制と高齢者福祉サービス

フィンランドでは、公的な医療機関を低負担で利用できるが、混んでいて簡単には利用できない状況となっていて、軽い病気だとなかなか診療が受けられない。医療機関は診療待ちが長いので、軽い風邪などは薬局に行って自分で治すようにすることが多い。労働者の権利が守られているので会社が提携している病院では速やかに利用できる。一部の高額な医療機関は待ち時間が無く利用できるが、所得による医療格差につながっている。

フィンランドでは日本の老人ホームのような入所施設が無く、介護サービス付き住宅やグループホームが主体になっている。看護師がオンラインで入居者と面談して様子を確認する仕組みが整っている。

4. 教育

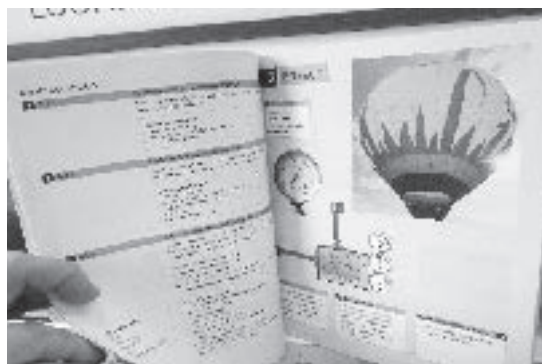
フィンランドでは保育園から大学までの教育にかかる費用は基本的に無償化されている。民営化保育園では英語教育に力を入れているところが多い。子育て支援が充実していて、出産予定日の1ヶ月前に育児セットが支給され、保育園でも無償でオムツが支給されるようになっている。フィンランドは2019年頃から高校卒業試験と大学入学試験がオンライン化されているのでデジタル機器を使いこなすことが教育においては必須条件となってきている。



※ヘルシンキ市内の児童公園



※ヘルシンキ空港にある親子連れ旅行者の優先ゲート



※フィンランドの教科書

5. 社会インフラの整備状況

フィンランドでは基本的に地上の電線が無いので、地下電線の整備を定期的に行っている。市営バスチケットは時間制で何回でも乗ることができる。点字ブロックは車椅子の邪魔になるので細い溝にしたりと工夫されている。



※屋外市場（電線が無い）



※デジタル掲示板が多い

Ⅲ. フィンランドの文字情報サービスの現状とは？

国民からの信頼度が高いフィンランドでは、公共図書館の公共施設としての機能充実化も含めて、国民への情報公開を重視している。また、デジタル化を進めることで、働く時間を少なくし、プライベートな時間を充実化できるように政治行政や民間企業も同じ方向性に向けて社会づくりを行っている。日本よりも税金が高く、国民1人あたりの貯蓄は多くはないが、最低生活と就労を保障する社会民主主義国家となっていることから政府への信頼度が高い。書店や公共図書館、銀行などを視察した内容からフィンランドの文字情報サービスの現状について考えてみる。

1. フィンランドの首都ヘルシンキの状況と見やすい表示

首都ヘルシンキの人口は13万5000人しかないが、ヘルシンキでは土地の3分2が自治体所有となっている。フィンランドには日本人は2000人位いるといわれている。街中では二酸化炭素排出量を削減するためにも、2015年位前からシェアサイクルの利用が進んできている。歩道では自転車専用レーンなども整備されている。

街にある表示なども、シンプルで見やすい表示が多い。地下鉄やトラム（路面電車）の運営は効率性重視になっていて、改札口はなくてチ

ケット確認も無しとなっている。治安も良く安心して利用することができる。市営の路面電車のチケットは時間制で一定時間内であれば、何度でも効率よく乗れるようになっている。ファストフード店のメニューや国鉄電車の表示は、白黒反転で文字が見やすくなっている。



※シェアサイクル



※路面電車「トラム」



※デパート内のトイレ表示



※自転車専用レーン



※ファーストフード店の表示



※ヘルシンキ中央駅の広告表示



※ヘルシンキ中央駅の発着表示と時計



※特急電車（自転車スペースの表示）



※電車内の路線案内（デジタル）



※駅の案内表示



※特急電車内の子どもスペース

2. フィンランド最大の書店チェーンのヘルシンキ支店「アカデミア書店」

弱視者向けの大活字本の販売コーナーは無く、オーディオブックは通販のみ販売している。書店内に喫茶店やワインバーがあり、定期的に音楽の演奏会が行われたりしている。電子書籍の普及が進んだことの影響もあり、3階建ての建物の3階部分は貸しオフィスとなっている。

フィンランドでは教育費は大学まで全て無償だが、高校からは、1冊4000円～5000円する教科書を自費で購入することになっているので、アマゾン通販などで中古の教科書を購入する人も多い。パソコンも高校生になると自費で購入することが必要となっている。視覚障害者向けの書籍として、デジタル録音図書（デイジーブック）が少しだけ販売されているが、視覚障害者向けの点字本やデジタル録音図書は、国立の点字図書館「セリア」から無料で貸し出しができるようになっている。



※中心にワインバーレストランがある。



※ベストセラー陳列棚



※アカデミア書店内のソファースペース



※書店内の喫茶店（スターバックス）

3. フィンランドの公共図書館の状況

公共図書館は全て公設公営で運営されている。国立図書館「Oodi」は、2019年に世界図書館連盟から最も優れた図書館に認定された。フィンランドの図書館利用率は世界一で、家族で週末に図書館を利用する習慣もある。

20年位前には全国的な検索システムや自動返却システムが確立されている。全国854箇所に公共図書館があり、年間利用数が5000万回（国民1人あたり平均10回以上利用している）となっている。図書館内の表示は、フィンランド語とスウェーデン語と英語の3か国語を併記することが多い。全国の図書館の所蔵情報がオンラインで繋がっていて、取り寄せて借りることもでき、地域のどこの図書館にも返却できるようになっている。



※ Oodi 図書館のパフレット



※ Oodi 図書館の建物



※ エントランスホール



※ 子どもの図書館利用券



※ 2階のフリースペース

自動返却器（機械式）は20年位前から一般的になっている。フィンランドの公共図書館は全国853ヶ所あるが、ヘルシンキ市だけで46か所もの公共図書館がある。Oodi図書館では、3Dプリンター、ゲームコーナーもある。撮影スタジオやレコーディングスタジオ、料理スタジオなども格安で利用できる。案内表示も白黒反転で見やすさを意識している。本の書棚は全体が見渡せるように低めになっている。テラスやオープンスペースでは声を出したり、おしゃべりをしても良いようになっていて、とても開放的な雰囲気になっている。



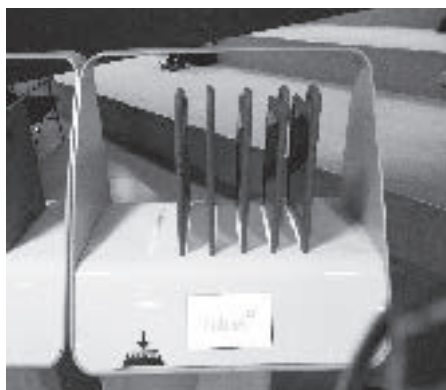
※ ソファ席



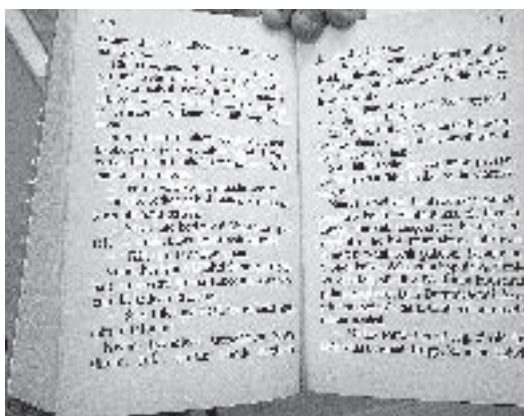
※ 所蔵棚（棚の背が低く開放的）



※大活字本の表紙



※ Oodi 図書館のタブレット端末



※大活字本の中身

治安を守るためアメリカの図書館などには入口にガードマンが配置されているが、フィンランドの図書館はガードマンの配置もなく、誰でも自由に入出入りできるようになっている。高齢者や視覚障害者向けの大活字本と音声図書は少しだけあるが、点字本やデジタル録音図書（デイジー図書）は、国立セリア図書館にあり、ネットで借りるシステムとなっている。フィンランドの図書館サービスにおいて最も重視されているのは、全国民に平等に情報と文化を提供することである。



※ 3D 立体コピー機



※表示もシンプルで見やすい



※キッチンスタジオ

『ヘルシンキ市中央図書館』



※ヘルシンキ市中央図書館の建物」



※エントランスホールの噴水



※受付カウンター



※ゲームソフトの貸し出し



※大活字本などの書棚



※フィンランド語の大活字本（文字比較）



※日本語の書籍棚



※英語本の書籍棚

4. 金融機関の文字情報サービスの状況

フィンランドの国内銀行であるアクティー銀行のヘルシンキ支店を視察したが、各地の銀行支店が閉店されてきていて、ネット銀行化が進んでいる。高齢者や視覚障害者対応サービスは特にっていない。

ノルディア銀行は北欧の最大手の銀行である。読み書き（代読・代筆）サポートは個別に対応しているが、週1回程度の高齢者や視覚障害者を対象としたネットバンク講習会などを行っている。ノルディア銀行専用タブレットの貸し出しなどを推進している。銀行支店内でパソコンを置いて利用できるようになっている。日本のように人的対応が主流ではなく、デジタル化が進んでいる。現金自体はまだ使えるが、クレジット払いの電子決済が主流となっているのもオンラインでの銀行利用が進んでいる理由である。銀行などの公的機関は、高齢者や障害者対象のパソコン講習会やアイホンやアイパットの利用促進講習会を頻繁に行うことで、高齢者や障害者のアクセシビリティの向上を図っている。



※アクティア銀行の窓口



※ノルディア銀行の窓口



※スマホネットバンクの講習会案内

IV. フィンランドの文字情報サービスから見る日本の課題とは？

世界一難しい言語と言われる日本語の文字情報サービスでは、漢字カナ混じり文を音声化するために、視覚障害者向けの音訳図書であるデージー図書だけでなく、大活字本や点字本の制作も必要とされている。一方でフィンランドでは、フィンランド語と英語が公用語とされているために、デージー図書などのデジタル録音図書の普及が広く進んでいる。

フィンランドのデジタル化促進の現状から見ると、日本は公共図書館などの公的機関によるデジタル化による情報保障体制づくりが遅れている。

1. 日本語の特性と文字情報サービス

漢字かな交じり文であり、カタカナやアルファベット表記なども含めて使いこなす必要がある、世界一難しい言語といわれる日本語における文字情報支援サービスは、フィンランドのようにデジタル化やオンライン化を主体とするサービス提供とすることは難しいといえる。フィンランドの銀行では、高齢者や障害者向けのネットバンキング利用講習を促進しているが、漢字かな交じり文という日本語の特性を考えると、ネットバンキングの促進だけでなく、読み書き（代読・代筆）情報支援サービスの技能を習得した上での人的な窓口対応が求められる。2020年初頭から世界中に広がった新型コロナウイルス感染症拡大防止の視点から考えると、支店窓口等で行う読み書き（代読・代筆）

情報支援サービスの実施と共に、支店が少ない地域などにおいては、ATM コーナーの一角に個室スペースなどを設置してテレビ電話などのリモートサービスとして、高齢者や障害者などの読み書き困難者への代読・代筆サービスを行うことも必要とされる状況になってきている。

2. 障害者差別解消法の改正と金融機関の合理的配慮の提供

2021年5月28日に障害者差別解消法が改正され、改正された内容については、3年以内に施行実施されることになっている。文字情報サービスの視点からの合理的配慮としては、点字・音声・大活字での情報提供をはじめ、代読・代筆サービスの提供などが挙げられているが、今回の主な改定内容としては、行政機関だけに限られていた「合理的配慮提供の法的義務」が民間事業者にも適用された。今までは、金融機関は民間事業者として合理的配慮の提供は努力義務であったが、法改正施行後は法的義務となる。高齢者や障害者などの読み書きに困難がある人から、一般利用者と平等な情報提供や代読代筆サービスが求められた場合には、対応を断ることが原則禁止とされる。具体的な体制整備として、金融庁監督指針の改正や障害者差別解消法の金融庁ガイドライン改正作業も必要となることが想定される。フィンランドと比べてデジタル化が遅れている日本においては、日本語の漢字かな交じり文の音声化対応が必要のため、読み書き（代読・代筆）情報支援サービスなどの人的な対応技能の習得も必要となる。

3. 漢字かな交じり文の日本語での情報保障

日本語は漢字交じり文のため、同音異義語の漢字の補足説明なども必要になる、世界で一番、音声化が難しい言語であるが、少子高齢化が加速していく中で、読み書きが困難な高齢者や障害者が平等に正しい情報を得られる社会づくりを今こそしっかり体制整備していくことが必要不可欠となる。公的機関である金融機関が高齢者・障害者への点字・音声・大活字等での情報提供や代読代筆技能習得を目的とする研修実施

を行うための予算を国が補助していくことなどが、高度情報化社会となっている日本社会全体の共生社会を実現するために必要となる。世界一の高齢化社会の日本において、点字・音声・大活字等での情報提供や読み書き（代読・代筆）情報支援サービスは、自治体や金融機関等の公的機関において、一般的で標準的サービスと位置づけされることが望ましい。

V. まとめ フィンランドの現状から見る、日本における読み書き困難がある人への文字情報サービスの必要性

フィンランドでは、社会民主主義国家として最低限度の生活の保障を徹底しながら、国民の自立した生活を守る視点から、公共図書館や金融機関における文字情報サービスの提供体制の整備が進んでいる。ヘルシンキ市の制度で、高齢者などを対象にして、リーディングアンバサダーというボランティアサービスがあり、地域の図書館や在宅で代読・代筆サービスなどを実施している。また、高齢者福祉もオンラインで在宅ケアをしたり、介護付きマンションなどでの生活が普通になっている。障害者施設も廃止して、グループホームが主体となっていて、施設という概念が無くなってきている。日本における読み書きに困難がある人へのサービス提供は、漢字かな交じり文のため、読み書き（代読・代筆）サービスの提供において、同音異義語などの漢字の意味説明なども補足して行う必要がある。一方でフィンランドをはじめ、欧米諸国では英語を中心としてアラビア文字を使用する文字文化であるため、デジタル音声化で発音のみでの文字情報サービスの提供を進めやすいという文字文化における特性がある。フィンランドは世界的なIT企業であるノキアの存在も大きく、公共サービスにおけるデジタルサービスの導入が日本よりも進んでいる。また、社会民主主義国家として就労と充実したプライベート生活の両方を保障する国家でもあり、週3日程度の出勤で週2日はテレワークとなっており、出勤した日は午後4時には終業とする企業が多い。デパートな

どの商業施設などでも土日を基本的に休みにする小売店舗も多く、休みの日を多くして自宅での生活を充実化する国民性がある。2020年春からの新型コロナウイルスの世界的な流行による影響で、日本ではテレワークや就業時間短縮などを導入せざるを得ない状況となっているが、フィンランドでは、もともと一般的な就業スタイルとなっていたので、働き方の大きな変化にはなっていない現状といえる。国家の財政黒字を生み出して国民に還元することを目指して政治行政を行っているため、日本よりも税金が高くて選挙投票率が平均7割を超えている状況からも分かるように政治行政への信頼度が非常に高い。日本の政治行政への信頼度の低さは、低迷する選挙投票率にも表れているが、フィンランドのように公共図書館を

はじめとする公的機関における国民から信頼を得られる透明度の高い情報提供サービスの事例は、with コロナの社会生活において変化が求められる日本の政治行政や福祉サービスにおいても学ぶべき点が多いためといえる。



※空港行きのバス（表示が見やすい）

<参考資料（図書）>

- ・「フィンランドの公共図書館」 著者：吉田右子・小泉公乃・坂田ヘントネン亜希
- ・「フィンランド人はなぜ午後4時に仕事が終わるのか」 著者：堀内都喜子
- ・「フィンランドの障がい者福祉」 著者：山田真知子
- ・「みんなの図書館 7月号：フィンランドに行く」 巽 照子
- ・「国家がよみがえるとき～もたざる国のフィンランドが何度も再生できた理由」 著者：古市憲寿

<著者の主な経歴と掲載事例>

- ・1993年日本社会事業大学入学、サークル活動「ラグビー部」「やまのこ」等
- ・雑誌「出版ニュース」2016年6月上旬号：障害者差別解消法と読書権
- ・フジテレビ系列全国ネット「クイズやさしいね」2016年6月：大活字本専門店紹介等
- ・TBS ラジオ全国ネット「壇れい 今日の1ページ」2017年3月3日：大活字本について
- ・朝日新聞「天声人語」2017年3月7日：現代社会における大活字本の必要性