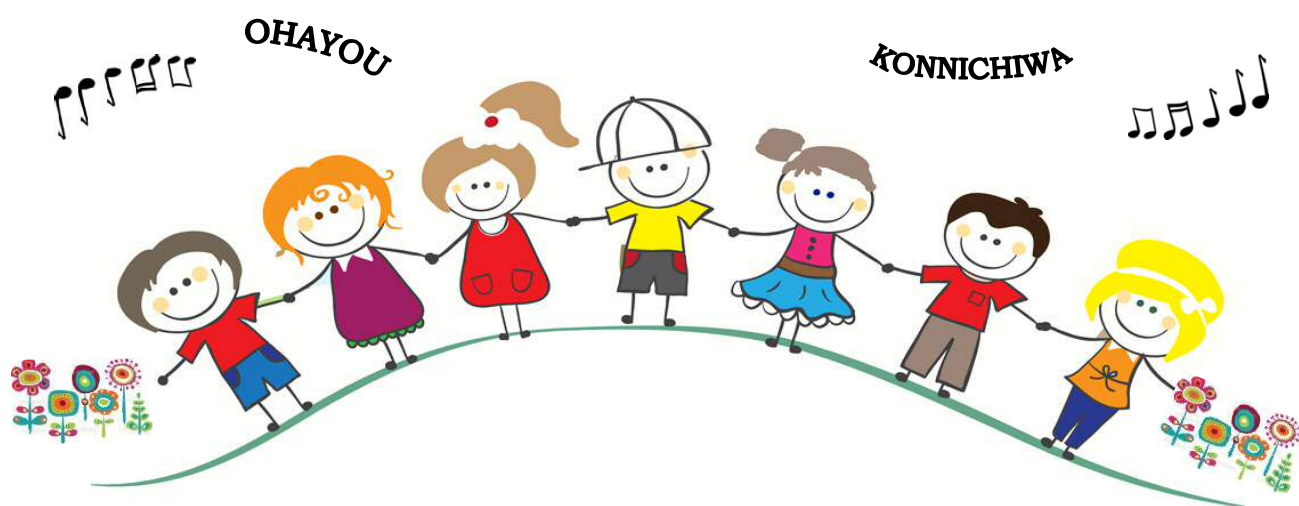


「やさしい日本語」を使ってみよう！

～外国人に分かりやすい・伝わりやすい日本語～



豊橋市多文化共生・国際課

平成27年8月発行

—目次—

1. はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

～これだけ！やさしい日本語～

これだけ分かれば
使えます！

- 書き換え編 - ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

- 会話編 - ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

やってみよう！・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

2. やさしい日本語について・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

(1) やさしい日本語とは何だろう？

(2) なぜやさしい日本語を使用するのか？

3. やさしい日本語に書き換えよう！・・・・・・・・・・ 7

4. やさしい日本語で話そう！・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

5. 実際に書き換えた例文を見てみよう！

例文 1：税金の受取り等について・・・・・・・・・・ 13

例文 2：市民館の使用申請について・・・・・・・・・・ 14

例文 3：住民基本台帳カードで転出届をされた方へ 15

6. おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17



1. はじめに

現在、本市には 75 カ国、約 13,600 人（平成 27 年 6 月末現在）もの外国人市民が暮らしています。外国人に対して確実に情報を伝えるためには、母語で伝えることが最も効果的です。しかし、本市に在住する外国人市民は国籍が様々であり、使用している言語も多岐に渡っています。全ての外国人市民に対して母語で情報を伝えることが理想的ですが、翻訳者の確保や翻訳に係る時間などを考えると現実的には難しいものです。

そこで、本書ではちょっとしたポイントに気を付ければ、誰もが簡単に使うことのできる「やさしい日本語」を提案します。「やさしい日本語」を活用することで、外国人市民に素早くやさしく情報を伝え、安心して暮らすことのできる多文化共生社会を推進することができます。

「やさしい日本語」は、外国人に対する災害時の情報伝達手段として考えられたものですが、現在、「やさしい日本語」は、平時にも情報を分かりやすく伝え、外国人と意思疎通を図る有用なツールとして、国際化が進む多くの自治体でこの取組みを進めています。

また、行政情報をやさしく書き換えるということは、外国人だけでなく、小さな子どもや高齢者、障害のある人に対しても非常に重要です。そして、「やさしい日本語」は外国人にとって、日本語を着実に習得するためのステップにもなり得るものです。

このマニュアルには、「やさしい日本語」への書き換えや、会話のための手順やルール、注意点を掲載しています。

ぜひ、このマニュアルをご活用いただき、外国人市民に分かりやすい情報発信に役立てていただければと思います。



～これだけ！やさしい日本語～ -書き換え編-

やさしい日本語に書き換えるときは、必ずしも原文全てを忠実に書き換える必要はありません。一番大切なことは、どうすれば伝わりやすいか「相手の立場に立って考える」ことです。書き換えの際には、下記のポイントを意識しながら書き換えてみましょう。

★情報を取捨選択し、一文を短く

想定する読み手を絞って、相手に何を促したいのか、という視点から整理します。その際、不要な情報は思い切って削ります。

★結論や大切な情報は、なるべく文書の最初に書く

一番伝えたいことは先に明示します。また、下線や枠囲いなどで強調することも有効です。

★必要に応じて補足情報を加える

それだけでは意味が理解しにくいものは、()書きなどで補足の説明を加えましょう。また、★や※などで注記するのも有効な手段です。

(例) 高台 (高いところ)、土足厳禁 ※靴を履いてはいけません

★図やイラストを活用する

難しい漢字や意味も一目で理解出来ます。(例) 天麩羅



★文末を統一する

文末を統一することで、読みやすくなります。

★漢字等にはひらがなでルビを振る

カタカナにもひらがなでルビをふりましょう。
カタカナ英語や擬音・擬態語も使わないようにします。

(例) キャンセル

⇒やめる

頭がガンガンする

⇒頭が痛い

～これだけ！やさしい日本語～ -会話編-

外国人に関わらず、会話においてもっとも大切なことは「相手を思いやる態度」です。下記に会話の際のいくつかのポイントをあげますので、これらを意識して話してみましょう。

★説明は短く簡潔に

簡潔に話すほうが、聞いていて理解がしやすいものです。

★会話の途中で「分かりますか？」と確認する

会話は文章と異なり、相手の理解度を確認しながら話すことができます。長い説明のときでも、その都度確認しながら進めます。

★分かっていると感じたら、別の言い換えを行う

理解していないと感じたら、どんどん別の言葉で言い換えてみます。

- (例) 公共交通機関を利用してください
⇒バスやタクシー、電車で来てください
⇒自分の車で来てはダメです



★相手の表情や反応を見ながら話す

会話では相手の態度や表情からもいろいろと分かります。

★ゆっくりはっきり発音する

ゆっくりはっきり発音することで理解しやすくなります。

★資料や図を活用する

言葉で伝わらない場合は、その場で図や資料などを活用します。

★難しい単語や言い回しは使わない

- (例) 納付してください
⇒お金を払ってください
ご用件は何ですか？
⇒どうしましたか？





～問題～

次の単語や文章をやさしい日本語に書き換えて練習してみよう！

単語編

1. 負担金 → ()
2. 公共交通機関 → ()
3. 滞納する → ()
4. 申請する → ()
5. 押印 → ()
6. 雨天決行 → ()
7. 記入する → ()

文章編

8. 東三河地方に台風が上陸します。

9. 身分証明書をご提示ください。

10. こちらで確認いたしますので、折り返しのお電話でもよろしいでしょうか。





～書き換え例～

※ここに示すのは一例にすぎません。やさしい日本語には正解がないので、自分なりのやさしい日本語を考えて実践してみよう！

単語編

1. あなたが払うお金
2. 電車やバスなど
3. お金を払っていない
4. 申し込みをする
5. はんこを押す
6. 雨が降っても、やります。
7. 書く



文章編

8. 豊橋市の近くに台風が近づいています。
9. 免許証や在留カードを見せてください。
10. 確認します。後で市役所から電話をかけてもいいですか。

2. やさしい日本語について

(1) やさしい日本語とは何だろう？

「やさしい日本語」とは普段使われている言葉を外国人にも分かりやすいように配慮した日本語のことです。阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく、多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語を十分に理解することができなかつたために情報を得ることができなかつた人がいます。緊急時は伝えたい内容を多言語で発信する余裕がありません。そのような場面でも必要な情報を提供できるよう「やさしい日本語」は考え出されました。最近では、日常生活においても、外国人だけでなく、小さな子どもや高齢者、障害のある人などにも配慮したコミュニケーション方法の一つとして考えられています。

※道路標識、自治体のHP、広報紙などにも使用されています。

『高台に避難してください』を、
やさしい日本語に言い換えると
『高いところへ逃げて』になるよ！
この方が分かりやすいよね！



(2) なぜやさしい日本語を使用するの？

やさしい日本語を使用する利点として以下のことが挙げられます。

外国人だけでなく、小さな子どもや障害のある人にも伝わりやすくなる

分かりやすく簡単な日本語を使用することにより、母語に関わらずより多くの外国人市民に情報を伝えることができます。また、複雑な文構造や難しい外来語などは使用していないため小さな子どもや障害のある人にも理解しやすいものとなります。

誰でも素早く情報を発信できる

やさしい日本語のポイントを習得していれば、外国人市民が来ても素早く対応ができます。また、文書を翻訳するのにかかる時間やコストを削減し、より早く情報を発信し伝えることができます。

外国人にとって日本語の勉強に繋がる

複雑な文構造や漢字を使用していないため、日本語を学び始めた人にとって読みやすい文章になります。そのため、簡単な文構造から学び始めることができます。

翻訳の精度が高まる

分かりやすい文書を作成することで、翻訳する際の精度も格段にアップします。

ここからはやさしい日本語に書き換えるためのポイントやルールを示していきます。

3. やさしい日本語に書き換えよう！

外国人市民に伝わるような「やさしい日本語」に書き換えるためには、いくつか守らなければならないルールがあります。ここでは書き換えの流れやポイントを示します。

1. 文書を短く

多くの情報を載せようとすると文章が長くなります。
必要な情報を取捨選択し、文書を短くすることが必要です。

①情報の取捨選択をし、一文を短くする

伝えるべき情報を取捨選択し、一文を短くしましょう。

ただし、必要な情報まで削除してしまわないよう注意してください。

また、主語と述語を一組だけ含む文にすると情報が伝わりやすくなります。

(例) 必要書類に押印し、市役所窓口に提出してください。

→用紙にはんこを押してください。その後、市役所へ出してください。

②文書の対象を外国人市民に特定する

文書の対象を外国人市民へ特定していないために、文量や情報量が多くなってしまいます。外国人市民に向けた情報以外は削除します。

(例) 法人の場合は社印又は代表者印を押してください。

→削除

③大多数の人に当てはまる情報を選択する。

少数の人にしか当てはまらないような情報は別紙などを用意をし、本文を短くします。

④接続詞はなるべく使用せず、箇条書きにして記載する

接続詞を使用してしまうと、どうしても一文が長くなり、1文1情報の原則が崩れてしまいます。多くの情報がある場合には、箇条書きで整理をしましょう。



2. 分かりやすい文書に校正する

行政文書は主語が省略されていることや行政特有の専門用語を使用している場合が多くあり、外国人にとって非常に分かりにくい文書になります。主語を補うことを忘れないようにしましょう。

①主語を補う

行政の文書は主語が省略されていることがあります。主語を補って「誰が何をするのか／してくれるのか」を明確に示す必要があります。ただし、主語は読み手ではなく書き手にし、能動的な文書にすることが必要です。

(例) ○：豊橋市は□□を払います。
×：あなたは□□がもらえます。

②固有名詞はそのまま残し、そのことばの後に()などを使用し言い換えを行う

行政文書には特有の固有名詞があります。特に良く使われ、覚えてもらう必要のある言葉はそのまま残し、すぐあとに言い換えを行います。

(例) 処方箋
→^{しょうせん}処方箋 (^{ひつよう}必要な ^{くすり}薬の ^{しゅるい}種類や ^{りょう}量、 ^{くすり}薬の ^の ^{かた}飲み方 ^かが ^{かみ}書いてある紙)

③連体修飾語は避ける

連体修飾語は外国人にとって非常に難しいと感じさせます。
連体修飾語は使用せず、2文に分けましょう。

(例) 田中さんが秋葉原で買ったパソコンは・・・
→^{たなか}田中さんは ^{あきはばら}秋葉原で ^{ばそこん}パソコンを ^か買いました。 ^{ばそこん}そのパソコンは・・・

④結論や大切な情報は文書の最初に書く

大切な情報は文頭に書きます。文書全体に重要な情報が散らばっていると、読み手が情報を読み取れないことがあります。
また、金額や期限などの重要な情報は目立つように工夫することも必要です。

⑤指定日や金額などは具体的に記載する

指定日などと記載するより、具体的な日付を記載した方が伝わりやすくなります。

(例) 指定日→○月×日△曜日

⑥二重否定は避ける

「できないことはない」「受け取ることができないわけではない」などの二重否定は外国人にとって混乱を招きます。

(例)「できないことはない→できる」

⑦必要に応じて補足情報を加える

公文書ではどこに提出するのかなど、書いていないものも存在します。そのような場合には、必ず補足するようにしてください。

また、注記を使うことも有効です。

(例1) 必要事項を記入し、返送してください。

→必要なことを用紙に書いてください。その後、市役所^{あと}に送^{しやくしょ}つて^おください。

(例2) 平成27年度中にご持参ください。

→平成27年度^{へいせい}の^{ねんど}間^{あいだ}に^も持^もつて^もきて^もください。

※平成27年度とは、平成27年4月1日^{へいせい}から^{ねんど}、平成28年3月31日^{へいせい}ま^{ねん}での^{がつ}こと^{にち}です。

3. 体裁を整える

見て分かりやすい文書にするためには、文末を統一することや、表や図を使用することが大切です。また、漢字にはすべてルビを振ってください。

①文末を統一する

文末表現を統一すると伝わりやすくなります。

指示→「～してください」「～しなければなりません」

可能→「～することができます」

不可能→「～することができません」

(例) 食べられる→食べることができます

②図やイラストを活用する

日本語が理解できない方でも図やイラストによって視覚的に理解できることがあります。ただし、文化の違いもあるので使用するイラストには注意しましょう。

(例) 月・木・日以外は大丈夫です

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
×	○	○	×	○	○	×

(例) ここは禁煙です。

→すみません、ここでタバコはだめです。

→図を使用する。



③漢字等にひらがなでルビを振る

漢字やカタカナにはひらがなでルビを振りましょう。

④簡単な日本語に直す

行政文書の中には、難しい単語が多く出てきます。簡単な日本語に直し、記載するようになしてください。

(例) 印鑑→はんこ

⑤余白を利用

余白がないと、外国人市民にとって読みにくい文書になってしまいます。

行間はしっかりと取りましょう。

4. その他

最後に細かなポイントを紹介します。

時間や金額などは表記の仕方を統一させましょう。

①和暦ではなく、西暦に統一する

(例) 平成27年→2015年

②時間は12時間表記で記載する

(例) 17時15分→午後5時15分

③計算をさせない

(例) 200円 (別途10%の手数料がかかります) →220円

④年度を用いる時は、年度の説明をする

(例) 年度とは、4月1日から、来年の3月31日までのことです。



日本で当たり前の事が、
僕たちにとっては難しいんだ。

4. やさしい日本語で話そう！

市役所の窓口に来た外国人市民を想像してください。あなたはしっかり対応することができますか。もちろん、日本語が堪能な方もいらっしゃいますが、当然、そのような人たちばかりではありません。通訳が不在の時もあります。そのような時は、外国人市民に対し「やさしい日本語」で話してみてください。

1. わかりやすく話す

①説明は短く簡潔に

説明をしていると、「～して～して…」などと1文が長くなってしまふことがあります。短く簡潔に話すことによって、相手の理解度を高めることができます。

例) 「～です。～してください。」など

②難しい単語は使用しない

例) 「記載台をご利用ください」⇒「あちらの机で書いてください」

③受け手のレベルに合わせて会話する

日本語が全く分からない人もいれば、ある程度分かる人もいます。相手のレベルに合わせて、使用する言葉を選んでください。

④ゆっくりはっきり発音する

話す時はゆっくりはっきり発音してください。

⑤擬音語、擬態語は使用しない

外国人に対し説明する時などは、擬音語、擬態語は使用しないようにしましょう。



※してはいけないこと

- ・一度にたくさんのことを説明する
- ・子どもに話すように話すこと



2. 理解度を上げるための工夫

①資料を活用する

窓口での対応の際は言葉だけでなく資料を見せながら話すと相手の理解力も向上します。資料がない時は、身ぶり手ぶりも効果的です。

②会話の途中で「分かりますか」と確認する

相手が理解していない状態で次へ進んでも、意味がありません。相手の理解度を確認した上で進めていきましょう。



③相手が分かっていないと感じたら、別の言い換えを行う

相手の反応を見て、理解できていないと感じたら、別の言い方にしましょう。

3. 態度・姿勢を大切に

①「思いやり」を大切に

言葉が分からない外国人市民と話すときは、相手のことを尊重しながら話しましょう。

②アイコンタクトや笑顔を忘れずに

話す時は、相手の目を見てしっかりと対応しましょう。あいづちをしたり、笑顔で接することで安心してくれます。

③必要に応じた声の大きさ

外国人市民に話すとき、声が大きくなってしまふことがあります。相手を不快にさせてしまうこともあるので、注意が必要です。

～ちょっと一息 外国人市民への接遇について～

日本人と接する時に当然と思っていることでも、外国人市民には通じなかったり、嫌悪感を抱かれてしまうことがあります。

例えば、方角で案内をする時、「東西南北」を使用すると伝わらないことがあります。案内する時は、庁内案内表を使用したり、その場所まで案内をしてください。

また、『笑顔は会話の潤滑油』と言われていますが、真剣に対応すべき時に、照れ笑いなどをしていると真剣さを疑われますし、外国人は自分が嘲笑われたように感じるそうです。

外国人市民と接するときは、上記のようなことに気配りましょう。

5. 実際に書き換えた例文を見てみよう！

例文1 『税金の受取り等について』

あなたの指定される口座に税金等を振り込みますので、左の口座振替依頼書に下記記載例を参考にして必要事項を記入し、印鑑を押して返送してください。

(法人の場合は社印又は代表者印を押してください。)

なお、口座振替の手続きをされている方については、振替口座が表示してあります。振込先の変更の希望がなければ、その口座に振り込みますので、返送の必要はありません。(変更を希望される方は、通知書に記載の指定日までに訂正してご返送ください)

また、お返しする税金等のない方についても返送の必要はありません。

例文1 『税金の受取り等について』(やさしい日本語書き換え)

※あなたが税金を払いすぎているら読んでください。¹

豊橋市が、²あなたが決めた銀行の口座に、あなたが払いすぎた

税金などを振り込みます。「口座振替依頼書」(銀行の手続きに必

要な紙)³に住所や名前などを書いてください⁴。書き方がわ

からなかったら、例を見てください⁴。必要なことを全部書いて、

はんこ⁵をおして、郵便で市役所に送ってください⁴。

前にこの手続きをした人は、郵便で送らなくてもいいです。でも、

住所などが変わった人は、新しい住所を書いて○月×日⁶まで

に、郵便で送ってください⁴。払いすぎた税金などがなかったら、

郵便で送らなくてもいいです。

注1 2-④参照
大切な情報は文頭へ

注2 2-①参照
主語の補足

注3 2-②参照
固有名詞の後ろに
補足

注4 3-①参照
文末の統一

注5 3-④参照
簡単な日本語へ修正

注6 2-⑤参照
具体的に記載

例文2 『市民館の使用申請について』

お誕生会の利用について

【市民館の使用申請について】

1. 市民館は、使用日の前月の1日から5日前までに使用申請書を提出すること。
2. 申請を受け付ける曜日と時間は次のとおりです。
 - (1) 曜日 火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日、日曜日
 - (2) 時間 午前9時から午後5時まで（電話での受付はしません）
3. 使用申請は、施設を利用する責任者（施設利用責任者）が申請すること。外国の方は本人確認ができるものを持参すること。
 - (1) 施設を使用する当日に、施設使用申請者（施設利用責任者）が不在の場合には、施設の使用を許可しませんので、当日の施設利用責任者が使用申請すること。なお、当日も日本語の分かる方を置くこと。
 - (2) 申請の時に使用に関する注意事項を説明しますので、申請者で日本語が分からない方は、日本語の分かる方と一緒に申請に来ること。
4. 使用料は、使用日の使用前までに支払うこと

例文2 『市民館の使用申請について』（やさしい日本語書き換え）

市民館をお誕生会で使いたい人は読んでください。¹

1. 市民館を使いたいときは、市民館を使う日の5日前まで

に「使用申請書」を市民館に²出してください。³

2. 申しこみをするのができるのは「月曜日以外⁴の午前9時から

午後5時⁵まで」です。電話はだめです。市民館にきてください。^{3c}

3. 申し込みをするときは、責任者が市役所に来てください。^{3c}

注1 2-④参照
大切な情報は文頭へ

注2 2-⑦参照
言葉を補う

注3 3-①参照
文末の統一

注4 2-②参照
言い換えを行う

注5 4-②参照
12 時間表記で記載

せきにんしゃ がいこくじんざいりゅう も
責任者は「外国人在留カード」⁶を持ってきてください³⁰。

(1) せきにんしゃ しみんかん つか とし しみんかん
責任者は、市民館を使う時に市民館にいてください³⁰。

だから、しみんかん つか ひ く しみんかん ひと せきにんしゃ
市民館を使う日に来ることができる人が責任者にな
ってください³⁰。

しみんかん つか ひ にほんご わ ひと き
市民館を使う日は、日本語が分かる人といっしょに来て³⁰ください。

(2) もう こ にほんご ひと き
申し込みをするときは、日本語がわかる人といっしょに
来て³⁰ください。

4. しようりょう しみんかん つか とし はら かね しみんかん
使用料（あなたが市民館を使う時に払うお金）⁷は、市民館を

つか ひ まえ はら
使う日より前に払ってください³⁰。

注6 1-②参照
外国人市民を意識

注7 2-②参照
固有名詞の後ろに
補足

例文3 『住民基本台帳カードで転出届をされた方へ』

住民基本台帳カードで転出届をされた方へ（お知らせ）

住民基本台帳カードで転出届をされた方は以下についてご注意ください。

転入先市区町村への転入届は、住民基本台帳カードをお持ちのうえ

転出予定日の30日以内

転入日の14日以内 に届出をしてください。

届出の際、暗証番号の入力が必要になります。

上記の日を経過すると、住民基本台帳カードでの転入届ができなくなり、再度転出届が必要になる場合があります。また、住民基本台帳カードの継続利用ができなくなります。

転入先市区町村によって、支所では住民基本台帳カードでの転入届ができないことがあります。

詳しくは転入先の市区町村でお問い合わせください。

※電子証明書は失効しますので、必要な方は転入先で手続きをしてください。（有料）

例文3 『住民基本台帳カードで転出届をされた方へ』
(やさしい日本語書き換え)

【注意】

『住民基本台帳カード』で転出届をした方

☆転出届：ひっこす前に市役所などでする手続き

☆転入届：ひっこした後に市役所などでする手続き

ひっこした後に転入届をする時は、

①住民基本台帳カードをもって行ってください。

②・転出予定日(ひっこす日)の30日以内

・転入日(ひっこした日)のあと14日以内

に手続きをしてください。

③暗証番号が必要です。

②の日をすぎると、もう一度転出届を出さなければなりません。

②の日をすぎると、住民基本台帳カードを続けて使うことができません。

注1 2-④参照
大切な情報は文頭へ

注2 2-②参照
補足情報を加える

注3 1-④参照
箇条書きにして記載する

6. おわりに

やさしい日本語への書き換えや会話のポイントを一通り見ていただきました。一口に「やさしい」と言っても、出身や経験によって何が「やさしい」のかは人それぞれ異なります。例えば、中国の方ならひらがなより漢字の方が伝わりやすいかもしれません。アメリカの方ならひらがなよりローマ字の方が伝わるかもしれません。「やさしい日本語」には正解はありません。私たちが、どうしたら外国人市民に分かりやすく伝えることができるかを常にイメージし、工夫することが大切です。

今後はこのマニュアルを参考に、職員1人1人が意識をして外国人市民に対応をしていただければと思います。

「やさしい日本語」活用検討会メンバー

一橋大学 教授 庵 功雄

一橋大学 講師 柳田 直美

防災危機管理課、行政課、納税課、政策企画課、広報広聴課、市民課、市民協働推進課、福祉政策課、子育て支援課、こども保健課、環境政策課、観光振興課、住宅課、都市計画課、生涯学習課

事務局 多文化共生・国際課

平和・交流・共生の都市宣言

私たちのまち豊橋市は、市民自治の精神に立ち、人や地域、世界の国々とのつながりを大切に、“すべての人とともに生きる”、気概と誇りをもったまちづくりを進めています。

市制100周年を機に、私たちは、先人の英知と情熱の歴史を受け継ぎ、核の脅威のない真の恒久平和と世界の持続的な発展に貢献するため、広い分野にわたる交流と国際協力の取組みに努めます。

また、多様な文化や生活・習慣への理解を深め、自らの役割と責任を自覚するなかで、互いに信頼し尊重しあう心を持ち、人が輝き安心して生活できる地域づくりに取り組めます。

心豊かで笑顔あふれる豊橋を次の世代に引き継ぐため、私たち豊橋市民は、一人ひとりが、未来への夢と高い志を持ち、“世界に開かれ、世界に友人をもつ豊橋”、“平和を希求する豊橋”をめざすことを決意し、ここに「平和・交流・共生の都市」を宣言します。

平成18年12月18日

愛知県豊橋市

「やさしい日本語」を使ってみよう！

平成27年8月

発行：豊橋市文化市民部多文化共生・国際課

〒440-8501 愛知県豊橋市今橋町1番地

電話(0532)51-2007 FAX(0532)56-2110

E-mail:kyoseikokusai@city.toyohashi.lg.jp