

# 日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査

## 報 告 書

平成 24 年 1 月

東京都国際交流委員会／国際交流・協力 TOKYO 連絡会

# 目 次

I	調査実施の概要	1
1	調査の目的	1
2	調査の主体	1
3	調査実施の概要	1
1)	調査概要（第一次調査、第二次調査）	1
2)	調査項目（第一次調査、第二次調査）	2
3)	調査集計概要（第一次調査、第二次調査）	4
II	調査結果の内容	5
II-1	第一次調査	5
1	多言語情報の発信・提供について	5
①	多言語で情報を発信提供していますか	5
②	発信・提供している多言語の状況について	5
i)	平常時	5
	[表-4] [図-1]	5
	記述	7
ii)	必要時（災害時等）記述	8
③	発信・提供している多言語が理解できない人に対する配慮	9
	[表-5] [図-2]	9
1)	漢字にルビを振る	10
2)	相談員・支援者等が生活相談等を母語で行っている	10
3)	出来るだけやさしい日本語で漢字にルビを振る	11
4)	出来るだけやさしい日本語にする	11
5)	やさしい日本語で情報提供	12
6)	外部団体で対応をしてもらう	12
7)	日本語教室の支援・コミュニケーション	12
8)	やさしい日本語で漢字にルビ振りをする	13
9)	その他	13
2	多言語情報の発信・提供について	14
①	発信・提供する情報内容別、媒体の利用	14
i)	広報	14
	[表-6] [図3-1]	14
ii)	生活ガイド	14
	[表-7] [図3-2]	14
iii)	行事等のお知らせ	15
	[表-8] [図3-3]	15
i)	広報	16
	記述	16
ii)	生活ガイド	17
	記述	17
iii)	行事等のお知らせ	17
	記述	17
iv)	手続き等の窓口	18
	記述	18
v)	その他	18
	記述	18

3	日本語の発信・提供の形はどのようにしていますか	20
②	発信・提供する日本語文について	20
	[表-9] [図-4]	20
	記述	21
③	「やさしい日本語」への取組について	23
i)	「やさしい日本語」に取り組んでいますか	
	[表-10][図-5]	23
ii)	「やさしい日本語」に取り組んだ理由や経緯	
	[表-11][図-6]	23
	(1) 多言語化への限界	記述 24
	(2) 情報提供、ハンドブック・パンフレット作成	記述 25
	(3) わかりやすい日本語で表現をしている	記述 26
	(4) 市の方針・取組施策審議会・	
	共生懇談会等からの提案・指摘	記述 26
	(5) コミュニケーションとして	記述 27
	(6) 市民団体の活動から	記述 27
iii)	「やさしい日本語」でリライトする時のルール・基準	
	[表-12] [図-7]	28
	(1) ガイドライン・ルールを決めて実施	記述 28
	(2) 特にルール・基準を設けていない	記述 29
	(3) ルール・基準は設けていないが留意している	記述 30
	(4) 検討中	記述 30
iv)	「やさしい日本語」についての課題やご意見	
	[表-13] [図-8]	31
	(1) 取り組みたいがノウハウ・方法・進め方がわからない	記述 32
	(2) 必要性を認識・取り組むべき	記述 33
	(3) 認識の問題	記述 34
	(4) ルビ振り・平易な文	記述 35
	(5) やさしい日本語の限界・対象の問題	記述 36
	(6) 今後取組を検討	記述 36
	(7) スタッフの問題	記述 37
	(8) レベル・基準等の設定	記述 38
	(9) 読み手・受け手の理解	記述 39
	(10) コミュニケーション	記述 39
	(11) 連携	記述 39
	(12) 検討中	記述 40
	(13) 検討なし	記述 40
	(14) その他	記述 40

II -2	第二次調査	41
1	「やさしい日本語」で発信・提供している内容について	41
①	「やさしい日本語」で発信・提供している具体的な内容について	41
2	「やさしい日本語」へのリライトについて	42
①	「やさしい日本語」にリライトする時の体制	42
②	「やさしい日本語」でリライトする時のルール・基準	43
③	「やさしい日本語」でリライトする時に困難とされていること	45
3	「やさしい日本語」で発信・提供する対象について	46
①	「やさしい日本語」で発信・提供する対象についての考えと理由	46
4	「やさしい日本語」で発信・提供した具体例	48

### III 参考資料

	リライトのルール・基準例	49
	「やさしい日本語」で発信・提供された資料例	54

# I 調査実施の概要

## 1 調査の目的

東日本大震災による未曾有の被害の影響は広範囲かつ多岐に渡り、震災発生以来、多くの団体機関で在住外国人への多言語による情報提供が行われました。

また、阪神・淡路大震災以来、緊急災害時の情報発信・提供について、複数の団体機関で多言語のほか「やさしい日本語」で行われるようになり、この度の東日本大震災を契機としてさらに「やさしい日本語」による情報発信・提供が増えています。

東京都においても、外国人登録人口は約 41 万人で、総人口の 3.1%を占めており、日本語を母語としない人への情報提供体制の整備が課題となっています。多言語での情報提供は普及しているところですが、少数言語での提供には翻訳などによる限界があり、「やさしい日本語」で提供する必要性が叫ばれるようになってきました。

そこで、東京都、東京都国際交流委員会、都内の国際交流協会や NGO 等で構成する「国際交流・協力 TOKYO 連絡会」では、今年度、「やさしい日本語」の検討と普及について取り組みました。検討に当り、その基礎資料とする目的で、「日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査」を行いました。

第一次調査の結果、多くの団体の皆様が「やさしい日本語」で情報発信することの難しさや戸惑いに直面されており、引き続き「やさしい日本語」に取り組んでいると回答された団体の皆様に、第二次調査をお願いし、取組内容について、さらに詳しい内容をお聞きしました。以下は、その調査結果を取りまとめたものです。

## 2 調査の主体

調査実施機関：東京都国際交流委員会、国際交流・協力 TOKYO 連絡会

調査協力：(財)自治体国際化協会

## 3 調査実施の概要

### 1) 調査概要

#### 第一次調査

- 1 調査件名：日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査(第 1 次)
- 2 調査項目：2) 調査項目 参照
- 3 調査先： 全国の都道府県、政令指定都市、地域国際化協会、東京都区市、都内国際交流協会
- 4 調査方法：郵送方式（都内国際交流協会はメール方式）
- 5 調査期間：発送：平成 23 年 7 月 27 日 提出期限：8 月 31 日

#### 第二次調査

- 1 調査件名：日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査(第 2 次)
- 2 調査項目：2) 調査項目 参照
- 3 調査先：1 次調査で「やさしい日本語」に取り組んでいると回答があった団体
- 4 調査方法：メール方式
- 5 調査期間：発信：平成 23 年 9 月 27 日 提出期限：10 月 14 日





### 3) 調査集計概要

第一次調査 [ 表-1 ]

	都道府県	政令指定 都市	東京都区 市	地域国際 化協会	都内国際 交流協会	計
送付先数	47	19	49	61	21	197
実数	46	18	49	61	19	193
提出数	34	14	41	56	18	163
率(%)	73.9	77.8	83.7	91.8	94.7	84.5

第二次調査 [ 表-2 ]

	都道府県	政令指定 都市	東京都区 市	地域国際 化協会	都内国際 交流協会	計
送付先数	7	4	7	22	6	46
提出数	3	1	3	5	1	13
率(%)	42.9	25.0	42.9	22.7	16.7	28.3

- @ 日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査を ①全国の都道府県、②政令指定都市、③地域国際化協会、④東京都区市、⑤都内国際交流協会を対象に実施した
- @ 197 の団体（重複があり実数 193）に調査を行い、163 の団体から回答があり、回収率は 84.5%となった。多くの団体が日本語を母語としない人への情報提供について大きな関心を持っていることを示していると考えられる
- @ 第2次調査は第1次調査で「やさしい日本語」に取り組んでいると回答があった団体に、引き続き具体的、詳細な回答を依頼し、約3割の団体から回答が得られた

(注) @は各項目調査結果のコメント

\*は各団体毎のコメント

## II 調査結果の内容

### II-1 第一次調査

#### 1 多言語情報の発信・提供について

##### ① 多言語で情報を発信・提供していますか

[ 表-3 ]

	都道府県	政令指定都市	東京都区市	地域国際化協会	都内国際交流協会	計	率(%)
i) 行っている	32	14	40	55	18	159	97.5
ii) 行っていない	2	0	1	1	0	4	2.5
iii) 検討中	0	0	0	0	0	0	0

@ 多言語情報の発信・提供を行っている団体は97.5%で、ほとんどの団体で実施している

##### ② 発信・提供している多言語の状況について教えてください

###### i) 平常時

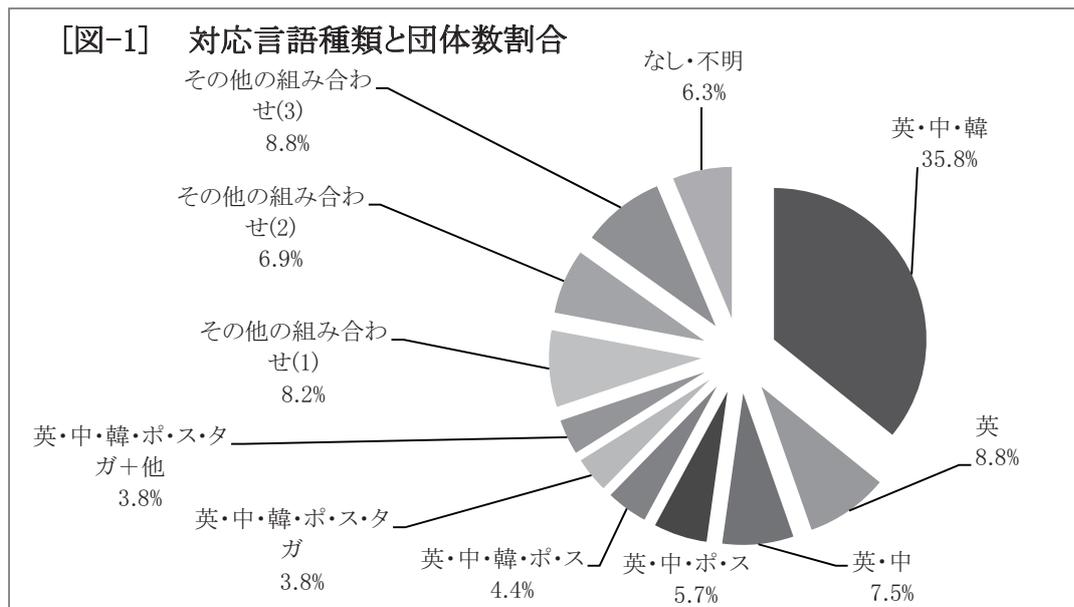
[ 表-4 ]

対応言語	都道府県	政令指定都市	東京都区市	地域国際化協会	都内国際交流協会	計	率(%)
多言語対応団体数	32	14	40	55	18	159	
英・中・韓	9	5	26	10	7	57	35.8
英	2	0	3	6	3	14	8.8
英・中	1	0	1	8	2	12	7.5
英・中・ポ・ス	3	0	0	6	0	9	5.7
英・中・韓・ポ・ス	3	0	1	3	0	7	4.4
英・中・韓・ポ・ス・タガ	1	2	0	3	0	6	3.8
英・中・韓・ポ・ス・タガ+他	2	2	0	2	0	6	3.8
その他の組み合わせ(1)	2	0	5	5	1	13	8.2
その他の組み合わせ(2)	3	2	0	4	2	11	6.9
その他の組み合わせ(3)	2	3	1	8	0	14	8.8
なし・不明	4	0	3	0	3	10	6.3

[ 付表 ]

その他の組み合わせ (1)	団体数	その他の組み合わせ (3) :各 1 団体	
英・中・韓・タガ	5	英・ス	英・中・韓・ロ・フ
英・中・韓・ス	4	ポ・ス	英・中・韓・ポ・ス・タイ
英・中・韓・ポ	4	英・ポ・ス	英・中・韓・ポ・ス・ベト
その他の組み合わせ (2)	団体数	英・中・タガ	英・中・韓・ポ・タガ・タイ
英・中・韓・ロ	3	英・中・ポ・タガ	英・中・韓・ポ・ス・タイ・インドネ
英・中・韓・ポ・ロ	2	英・中・韓・ド	英・中・韓・ポ・ス・タイ・モ
英・中・韓・タガ・ス	2	英・中・韓・ポ・フ	英・中・韓・ポ・ス・タイ・インドネ・ ベト・フィリピン
英・ポ	2		
英・中・ス	2		

[略字] ス：スペイン    ポ：ポルトガル    フ：フランス    ベト：ベトナム  
 ド：ドイツ    インドネ：インドネシア    モ：モンゴル    ロ：ロシア  
 タガ：タガログ



@ 多言語対応をしている団体のうち、英語、中国語、韓国語が主流で、この3カ国語対応が35.8%、次いで英語だけの対応が8.8%であった

@ その他の団体では、地域性により英語・中国語または英語・中国語・韓国語にポルトガル語・スペイン語・その他の言語を加え多言語対応している

**[政令指定都市]**

- \* 別添付資料「〇〇市外国籍住民施策基本方針」にかかる事業（情報提供・相談）、  
「〇〇市の多言語資料一覧」、「各所属外国語ホームページ開設」を見てほしい

**[東京都区市]**

- \* 防災行動マニュアルのみ、英・中・韓のほかに、インドネシア、タイ、ベトナム

**[地域国際化協会]**

- \* 韓・ロシア      \* 基本情報は常時。イベント情報等は必要に応じて
- \* FM ラジオによる多言語放送 / 生活情報ニュースレターの発行（平成23年9月から）英・中・韓・タガログ・ポルトガル・モンゴル / HPによる情報提供（英・中・韓）
- \* 県と協働実施、翻訳及び配布の一部を担当
- \* 年3～4回程度であり情報量は多くない
- \* 2ヶ月に1回多言語情報紙を発行
- \* 通常：英語      月5回の相談日：中、ポルトガル、タガログ、韓
- \* 生活ガイド・イベントチラシ：英、中、ポルトガル、タガログ、韓
- \* 生活ガイドブック（英、中、ポルトガル、スペイン、タガログ）  
HP（英、中、スペイン）      FM(英、中)
- \* タガログはラジオ放送のみ

[東京都内国際交流協会]

- \* 目黒区内日本語教室案内など一部情報のみ

ii) 必要時（災害時等）

- @ 非常時（災害時）では多言語対応の言語数を増やし、災害時翻訳・通訳ボランティア、災害時語学ボランティア等の支援を受けて、体制を作っている団体が多い
- @ 今回の東日本大震災の際、JIAM（全国市町村国際文化研修所）から翻訳依頼を受けた団体からの報告があった

[政令指定都市]

- \* 緊急時には、〇〇市ホームページ（多言語のページ）のトップページにて緊急情報を提供するほか、通訳ボランティア等の協力を得て、〇〇国際交流センターに外国人専用の相談窓口を設置し、相談の拠点とする。また、外国語広報を行っている FM ラジオ局と、外国籍住民への情報提供について、災害発生時における協定を締結している

[東京都区市]

- \* HP にて英、中、韓での情報発信を行っている。またインターFM でも、英、中、韓、タガログの言語で情報を提供している

[地域国際化協会]

- \* 登録のある災害時翻訳・通訳ボランティア（英、中、ス、ポ、ベンガル）により必要情報を提供予定。協会で実施する日本語教室の情報を多言語化（英、中、韓、ス、ポ）で発信している
- \* 「〇〇市緊急時多言語支援センター」を設置し、英、中、韓、「やさしい日本語」で電話対応、HP での情報提供を行う
- \* 「通訳サポート電話」では英、中、韓、タガログ、ポルトガルによる三者間通話で対応
- \* 防災パンフレット（英・中、タガログ、スペイン、ポルトガル）  
通訳等ボランティア登録者 23 言語を随時派遣

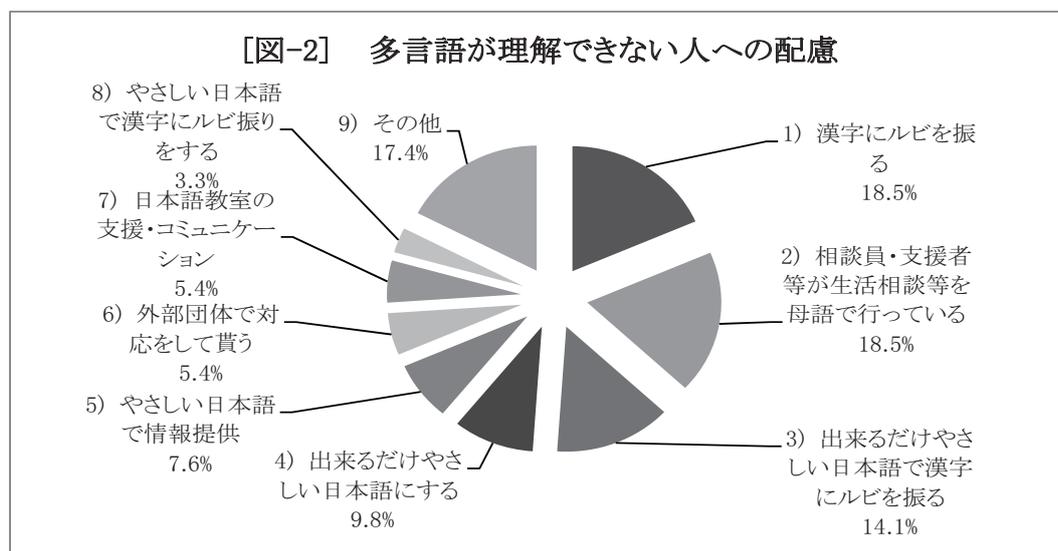
[東京都内国際交流協会]

- \* 多言語対応：タイ、韓、タガログ、タミル、ヒンディ、ロシア、インドネシア、ドイツ、ノルウェー、アラビア、フランス、ネパール
- \* 語学ボランティア（英・フランス、インドネシア・中・韓、タイ、スペイン、イタリア、ビルマ、ドイツ、ポルトガル）の派遣等を行っている
- \* 3月11日の震災直後は、JIAM から翻訳依頼があり、すぐに災害時語学ボランティアにメールにて翻訳のお願いを行い、タイ語とスペイン語の翻訳に協力した
- \* 多言語対応：英、中、韓、スペイン、フランス、ロシア、アラビア、インドネシア  
8月28日の区の総合防災訓練時

③ 発信・提供している多言語が理解できない人に対して何か配慮はしていますか

[ 表-5 ]

区分	数	率(%)
1) 漢字にルビを振る	17	18.5
2) 相談員・支援者等が生活相談等を母語で行っている	17	18.5
3) 出来るだけやさしい日本語で漢字にルビを振る	13	14.1
4) 出来るだけやさしい日本語にする	9	9.8
5) やさしい日本語で情報提供	7	7.6
6) 外部団体で対応をしてもらう	5	5.4
7) 日本語教室の支援・コミュニケーション	5	5.4
8) やさしい日本語で漢字にルビ振りをする	3	3.3
9) その他	16	17.4
計	92	



@ 回答文で同じ内容あるいは、ほぼ同じ内容のモノを集めて類別した

@ 発信・提供している多言語が理解できない人に対し、配慮している団体は 92 団体で、「漢字にルビを振る」と「相談員・支援者等が生活相談等を母語で行っている」がそれぞれ 18.5% で多かった

@ 「出来るだけやさしい日本語で漢字にルビを振る」、「出来るだけやさしい日本語にする」、「やさしい日本語で情報提供」、「やさしい日本語で漢字にルビ振りをする」など「出来るだけやさしい日本語」、「やさしい日本語」にすると回答した団体を合わせると約 35% となる

@ これらのことから、情報の発信・提供において、多言語が理解できない人に対して「やさしい日本語」での対応が普及していることがわかる

## 1) 漢字にルビを振る

### [都道府県]

- \* 漢字にふりがなを振る

### [政令指定都市]

- \* ルビ入り日本語の表記をしている
- \* ルビ振りを行っている程度で特に出来ていない
- \* 日本語にルビを付けて提供

### [東京都区市]

- \* 日本語のルビ付き文章で対応  
もっと表現を「やさしい日本語」にする必要性を強く感じている
- \* ルビつき日本語による情報提供等
- \* 日本語でルビを振っている
- \* ふりがな付きの日本語を併記するなどの配慮を行っている
- \* 日本語にルビを付けている 適宜、多言語相談窓口で対応
- \* ルビ版日本語 内容によってはタガログ語などを取り入れる

### [地域国際化協会]

- \* 情報紙の日本語にルビを付ける
- \* 日本語の情報にふりがなを付けている
- \* 日本語へのルビ振り、及び英、中、韓の外国語と日本語の併記

### [東京都内国際交流協会]

- \* 漢字にルビ振り (2)
- \* 当センターの行事などについてはルビ付きにしている
- \* 漢字にひらがなでルビを振っている

## 2) 相談員・支援者等が生活相談等を母語で行っている

### [都道府県]

- \* 特にないが、日常については、外国人相談センターで、英、中、韓、ポルトガル、タガログでの対応を行っている

### [政令指定都市]

- \* 常時発信・提供している英、中、韓を含め、日本語を母語としない方からの質問等には、通訳ボランティアを介して対応している

### [東京都区市]

- \* 外国人相談員（英、中、韓）が、それぞれの言語で通訳や相談に対応している
- \* 週3回、英語による通訳翻訳窓口を開設し、行政サービスの相談に応じている  
(必要性が高いと判断される場合は、他の言語による対応も可)

### [地域国際化協会]

- \* 当協会の相談員（ポルトガル、タガログ、タイ、中）が問い合わせに応じている

---

(注) 回答内容 右の ( ) 内数字は同じ回答の団体数を表わす

- \* 相談窓口を英、中、スペインで設置している
- \* タガログとポルトガルについては生活相談員を配置している
- \* 支援者への情報提供を行い、翻訳をしてもらったり、本人に丁寧に説明してもらったりする

### 3) 出来るだけやさしい日本語で漢字にルビを振る

#### [都道府県]

- \* やさしい日本語を利用しようとしている。ふりがなを使用する

#### [政令指定都市]

- \* 個人あての文章等では、平易な日本語を使用したり、ふりがなを振る場合がある
- \* ルビ振り、平易でわかりやすい表現、絵文字等の活用

#### [東京都区市]

- \* 一部で漢字にルビを振ったり、「やさしい日本語」での情報提供に努めている
- \* 緊急・防災など生活に欠かせない情報については「外国人のための生活便利帳 やさしい日本語版」を発行

#### [地域国際化協会]

- \* 絵などのイメージを使う。日本語にルビを振る
- \* 必要に応じ、日本語にルビを振ったり、わかりやすい日本語表現を使用したりしている
- \* 漢字のルビ振り、一部やさしい日本語の活用

#### [東京都内国際交流協会]

- \* できるだけわかりやすい日本語にして、ルビを振る
- \* 日本語にふりがな（ルビ）を付けたり、なるべく平易な表現で発信・提供するようにしている
- \* 一般：パンフレット等に分かりやすい写真を多用するなど
- \* 防災：外国人のための防災委員会がイラストを使った防災心得などのパネルを作成し協会内掲示。また国際交流まつりや市主催の防災訓練等で掲示し啓発活動に努めている
- \* 翻訳・通訳時に出来るだけやさしい日本語を使う。ルビを振る

### 4) 出来るだけやさしい日本語にする

#### [都道府県]

- \* やさしい日本語を使い情報がより理解しやすいよう努めている

#### [地域国際化協会]

- \* できるだけやさしい日本語や、対応可能な言語で聞き取り、相手のレベルに合わせて回答する事に心がけている
- \* できる限り「やさしい日本語」で情報発信している

- \* やさしい日本語対応を心がけている
- \* 時によるがやさしい日本語を使う
- \* 出来るだけ分かりやすい日本語で表現する
- \* 直接問い合わせや来訪があった場合等、可能な限りの対応を行っている
- \* 映像を活用し、わかりやすく簡潔に情報を提供することを心がけている
- \* 絵を示して説明したり、地図やカレンダーを使って説明したりする

#### 5) やさしい日本語で情報提供

##### [都道府県]

- \* 「やさしい日本語」の活用

##### [政令指定都市]

- \* やさしい日本語による情報提供
- \* 外国人市民向け HP「カナル・〇〇」にて「やさしい日本語」のページを運用

##### [地域国際化協会]

- \* やさしい日本語による情報提供 (2)
- \* やさしい日本語の導入

##### [東京都内国際交流協会]

- \* わかる（やさしい）日本語による情報提供

#### 6) 外部団体で対応をしてもらう

##### [都道府県]

- \* 県の外郭団体（国際交流プラザ）が、英、中、韓の他、やさしい日本語で携帯メール発信による情報提供を行っている

##### [地域国際化協会]

- \* 対応できる機関等の紹介 ・やさしい日本語による対応等
- \* 発信・提供言語で不十分な場合は、通訳・翻訳会社等の案内を行うなどしている
- \* 他の団体の通訳翻訳サービスを紹介する
- \* 問い合わせがあれば対応機関を紹介している

#### 7) 日本語教室の支援・コミュニケーション

##### [都道府県]

- \* 日本語教室へのサポートを実施している
- \* 日常のつきあい対応 ・キーパーソンとの繋がり

##### [地域国際化協会]

- \* 日本語での理解を促進するための日本語教室の開催
- \* 緊急時にはキーパーソンに直接連絡するなどしているが、通常時には行っていない

[東京都内国際交流協会]

- \* 日本語を使う、日本語に触れる活動を紹介している

8) やさしい日本語で漢字にルビ振りをする

[地域国際化協会]

- \* やさしい日本語、ルビ付き
- \* 漢字にルビ、やさしい日本語
- \* やさしい日本語を併記している

9) その他

[都道府県]

- \* 英、中、韓、タガログ 4 カ国語以外では発信、提供していない
- \* 特になし（〇〇県国際交流協会では英、中、韓、タイ、ポルトガル 5 カ国語のほか、スペイン、タガログ、インドネシアの 8 カ国語による Web サイトを運営している）
- \* パキスタン人を中心に。情報提供を実施している言語（英・中・ポ・韓・露）以外を母語とする外国人住民が増加しているためウルドゥ語等の少数言語での情報提供も必要に応じて実施している
- \* ひらがなのみの情報を発信している
- \* 日本語のテロップをつける
- \* やさしい日本語による情報提供を検討中
- \* 現在のところ特になし（今後検討予定）

[政令指定都市]

- \* コミュニケーションボードを用いて意思疎通を図っている
- \* 避難場所の表示にピクトグラムを使用している

[地域国際化協会]

- \* 日・英・中・韓の 4 カ国語で 99.4%カバーできている。特に配慮はしていない
- \* 昨年度外国人のための行政情報流通調査事業を実施、今後一層の情報の円滑な提供を図る
- \* 他県に協力を仰いだり、出来る限り対応するように努めている
- \* 現在のところ、まだ配慮できていない

[東京都内国際交流協会]

- \* 日本語教室の学習者へクラスルールの案内や託児利用の案内等、利用者のニーズに合わせてベトナム、インドネシア、タイ語で案内を作成し、情報提供を行っている
- \* 今後、外国人無料相談会も予算化すべく検討中

## 2 多言語情報の発信・提供について

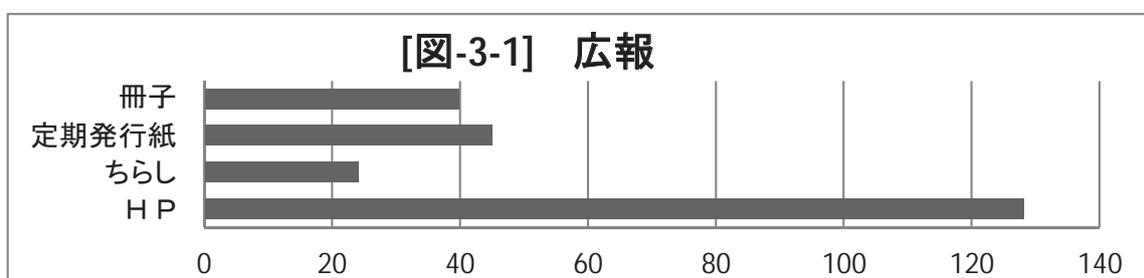
### ①発信・提供する情報内容別に、どのような媒体を利用していますか

- @ 使用している媒体として紙媒体（冊子・定期発行物・ちらし等）と Web（ホームページ他）は、発信・提供する情報の内容に応じてさまざまである
- @ Web の活用が多く、その中でホームページの使用が目立ち、メール配信、FM ラジオ、更には Facebook、Twitter 等も使われるようになっている
- @ 広報ではホームページが圧倒的に多く、生活ガイドは紙媒体（冊子）と共にホームページでの提供がされている
- @ 行事等のお知らせはホームページに次いでチラシが使われている

#### i) 広報

[ 表-6 ]

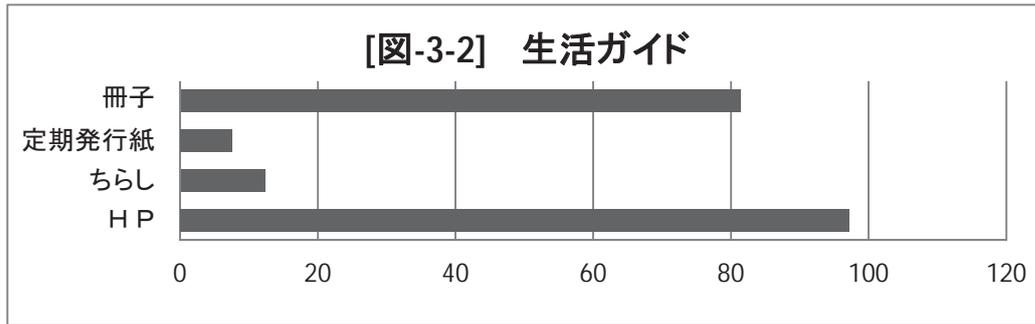
		都道府 県	政令指 定都市	都内区 市	地域国 際交流 協会	区市国 際交流 協会	計	率 (%)
回答		34	14	41	56	18	163	
紙 媒 体	冊子	6	7	7	14	6	40	24.5
	定期発行紙	0	2	11	21	11	45	27.6
	ちらし	0	1	2	15	6	24	14.7
Web	HP	25	11	30	47	15	128	78.5



#### ii) 生活ガイド

[ 表-7 ]

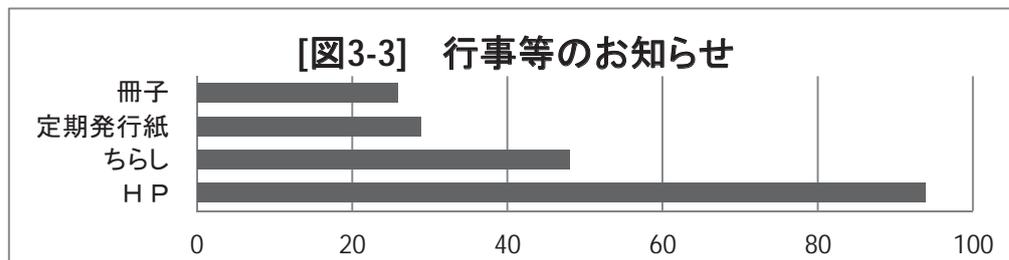
		都道府 県	政令指 定都市	都内区 市	地域国 際交流 協会	区市国 際交流 協会	計	率 (%)
回答		34	14	41	56	18	163	
紙 媒 体	冊子	7	10	31	26	7	81	49.7
	定期発行紙	0	0	2	3	2	7	4.3
	ちらし	0	1	4	3	4	12	7.4
Web	HP	17	10	24	40	6	97	59.5



iii) 行事等のお知らせ

[表-8]

		都道府県	政令指定都市	都内区市	地域国際交流協会	区市国際交流協会	計	率 (%)
回答		34	14	41	56	18	163	
紙媒体	冊子	0	2	7	12	5	26	16.0
	定期発行紙	0	1	7	13	8	29	17.8
	ちらし	3	2	8	22	13	48	29.4
Web	HP	10	7	18	46	13	94	57.7



i) 広報・ii) 生活ガイド・iii) 行事等のお知らせ 全てに対応

[政令指定都市]

\* 別添資料「〇〇市外国籍住民施策基本方針」に掛かる事業（情報提供・相談）を見てほしい

[都道府県]

\* 多文化共生ポータルサイト

[地域国際化協会]

\* メール配信サービス

[東京都内国際交流協会]

\* FM ラジオで日、中、韓、英で放送。ラジオ局のポッドキャストでも公開

## i) 広報

冊子・定期発行紙・チラシ等

[都道府県]

\* チラシ、リーフレット

\* 在住外国人向けの情報発信は基本的に国際交流プラザで行っている

[政令指定都市]

\* 広報課：広報誌（市報〇〇） コーナー名：BREEZE 英語、日本語

\* 市勢要覧 ・毎月1回発行している広報誌「広報〇〇」は日本語のみ発行

[地域国際化協会]

\* 〇〇市の国際交流課が発行

[東京都区市]

\* 定期発行紙毎月2回（1, 15）発行

[東京都内国際交流協会]

\* 定期発行紙（交流ニュース、ニュースレター、区報チラシ）

Web・HP 等

[都道府県]

\* 県内全戸配布の県政だよりのお知らせ欄の項目（のみ）を掲示

\* HP、FM 放送（外国人向け広報番組（英語のみ））

\* 英・中・韓の翻訳ソフト導入

[政令指定都市]

\* HP：日・英・中・ハンブル

\* HP（〇〇市についての情報、観光情報、生活情報等）

[地域国際化協会]

\* 多言語表示

\* 当協会の HP でなく県の HP へリンクする程度である。内容別という意識はない

\* メールマガジン、Facebook、Twitter

\* Twitter、携帯メール

[東京都内国際交流協会]

\* 区 HP、メールマガジン、〇〇地域コム、東京都国際交流委員会、Study In Japan 、  
国際交流イベント情報ページ等

\* ツイッター、e-mail

## ii) 生活ガイド

冊子・定期発行紙・ちらし等

[政令指定都市]

- \* 国際課・市国際交流協会：冊子（生活便利帳）、定期発行紙（ぷらら）
- \* ちらし（各課で必要に応じ作成）

[都道府県]

- \* 自治体国際化協会作成

Web・HP 等

[地域国際化協会]

- \* HP（〇〇市の国際交流課が発行）
- \* HP（英、中、韓、ス、ポ、ベンガル、タイ、ベトナム、タガログ、インドネシア）

[東京都内国際交流協会]

- \* 当 HP には、区の HP のリンクがある

## iii) 行事等のお知らせ

冊子・定期発行紙・ちらし

[東京都区市]

- \* 定期発行紙（国際交流に関する行事のみ）
- \* ちらし、ポスター

[東京都内国際交流協会]

- \* 定期発行紙（交流ニュース、ニュースレター、区報、チラシ）
- \* ちらし、ポスター

Web・HP 等

[都道府県]

- \* FMCOCOLO に委託し、府政情報等を英語、中国語でラジオ放送

[地域国際化協会]

- \* 多言語での携帯メール配信
- \* 情報紙を HP で公開し提供
- \* HP（必要に応じて英）

[東京都内国際交流協会]

- \* 区 HP、メールマガジン、〇〇地域コム
- \* ツイッター、e-mail

[地域国際化協会]

- \* メールマガジン（近々実施予定）

#### iv) 手続き等の窓口

##### 紙媒体

- \* 窓口用紙は多言語で作成なし。窓口で職員が対応（必要に応じて通訳、または通訳ボランティアを介して対応）
- \* 住民課：登録原票記載事項証明書交付請求書
- \* 申請書等、各種申請書の記入例、申請書等適宜翻訳
- \* 英語・日本語併記の手続き用紙
- \* 英・中・韓版を作成
- \* 国民健康保険に関する冊子、定期発行紙、ちらし
- \* 住民税証明申請書(英訳のみ作成)
- \* 印鑑登録説明書等
- \* 外国人登録に関する申請書
- \* 会員登録用紙、協会パンフレット
- \* 日本語の届出用紙に（ ）書きで、英・中・韓を記載
- \* 日本語講座申込書（日・中・英）
- \* 通訳等ボランティア登録・派遣用紙（日・英・中、タガログ、スペイン、ポルトガル、韓）
- \* 日本語クラス登録
- \* 同行通訳

##### WEB

- \* Multilingual
- \* 県や市町で多言語化されている用紙の一部を PDF 化し掲示

#### v) その他

##### 紙媒体

- \* 災害時マニュアル（県、県国際交流協会が作成した冊子）
- \* 防災ガイド等（リーフレット等）
- \* 防災マップ
- \* 防災ガイド・防災情報（冊子）
- \* 災害サイト、学校支援サイト、子育てサイト
- \* 震災ニュースの翻訳
- \* メディカルハンドブック
- \* チラシ（新型インフルエンザ情報等）
- \* ニュースレターの発行（英・中・日・やさしい日本語）
- \* 県内のニュース・お知らせ・地域情報、テレビ番組（ポルトガル）
- \* 県や市町で発行している多言語情報を PDF 化し掲示
- \* 入学前の健康診断、就学援助、乳幼児検診の案内などを基本的には英・中・韓で作成

- \* ゴミと資源の分け方・出し方、ごみリサイクルカレンダー
- \* 資源リサイクルマニュアル
- \* ゴミの出し方（英・韓・タガログ・スペイン・ポルトガル）
  - ・ NPO 法人に委託し多言語情報誌を発行している
- \* 相談事業も多言語で行っている。（別添資料「〇〇市外国住民施策基本方針」にかかるとる事業（情報提供・相談））
- \* 来館者情報提供・相談（各種情報ファイル、多言語スタッフ）
  - ・ 媒体によって、発信・提供言語数は異なる
- \* 相談窓口案内（多言語表示）
- \* 外国人相談（パンフレット、ちらし）
- \* 相談機関リスト
- \* 市内マップ等（市内マップ、防災マップ）
- \* 日本語教室に関する情報（チラシ）
- \* 県内日本語教室マップ（日・英・中、タガログ、スペイン、ポルトガル、韓）
- \* 日本語教室受講案内・申込書

## WEB

- \* 防災ガイド HP      震災関連情報 HP
- \* 災害時情報（HP、メールマガジン）
- \* YouTube による発信（ポルトガル、英、スペイン、タガログ、中）
- \* 観光情報・HP
- \* 県の概要など HP
- \* 日本語教室、観光案内、相談センター
- \* メールマガ毎月発行「e-〇〇 Guide」
- \* FM 放送及びインターネットラジオ放送で情報を提供している。（タガログ語はラジオ放送のみ）
- \* OFIX（財団法人〇〇府国際交流財団）の協力によるトリオフォンの活用：手続き等の窓口などにトリオフォンを設置し、OFIX の通訳を交えて対応する場合がある

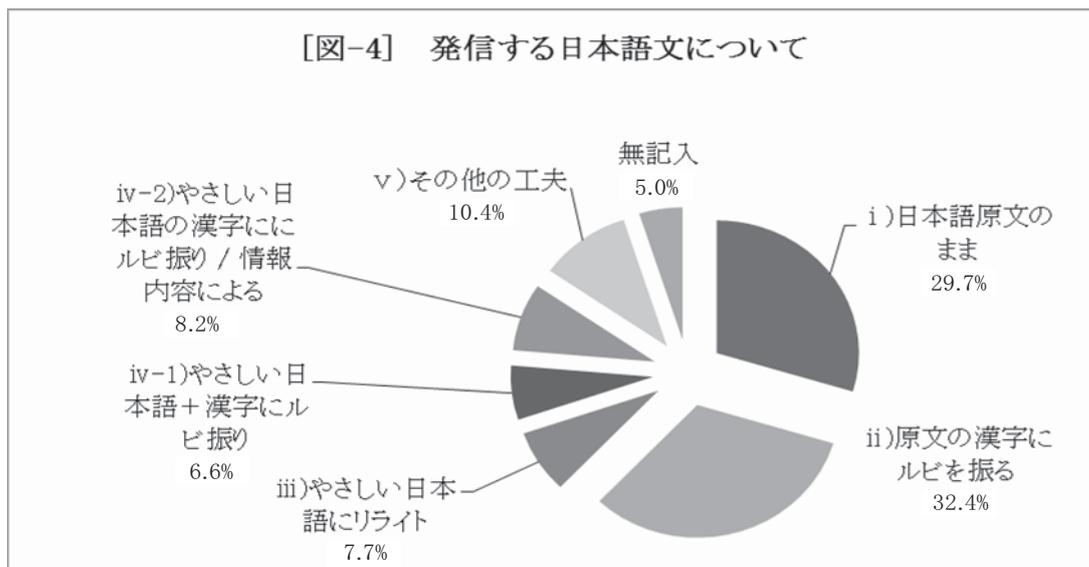
### 3 日本語の発信・提供の形はどのようにしていますか

#### ② 発信・提供する日本語文について

[表-9] 一部重複あり

団体・組織名	都道府県	政令指定都市	都内区市	地域国際化協会	都内国際交流協会	計	比率(%)
全回答数	38	18	44	63	19	182	
i)日本語原文のまま	20	5	15	11	3	54	29.7
ii)原文の漢字にルビを振る	8	6	16	20	9	59	32.4
iii)やさしい日本語にリライト	1	3	3	5	2	14	7.7
iv-1)やさしい日本語＋漢字にルビ振り	1	0	3	6	2	12	6.6
iv-2)やさしい日本語の漢字にルビ振り / 情報内容による	3	0	0	10	2	15	8.2
v)その他の工夫	4	4	3	7	1	19	10.4
無記入	1	0	4	4	0	9	5.0

iv)リライト文にルビを振る	a.漢字の上	2	3	3	11	6	25	13.7
	b.括弧書き	0	0	2	0	0	2	1.1



- @ 発信・提供する日本語文では、原文の内容によって発信・提供する形を使い分けしている団体が多い
- @ 日本語原文のままが 29.7%、原文の漢字にルビ振りが 32.4%、やさしい日本語（やさしくした日本語）の漢字にルビ振りが 14.8%（6.6+8.2）となっている
- @ 「やさしい日本語」にリライトしている団体は 7.7%である
- @ ルビ振りでは、読みが難しい漢字・常用漢字でない漢字など、特定の漢字にだけルビを振っているところ、一部の資料についてルビ振りをするところなどがある

#### i) 日本語原文のまま

##### [東京都区市]

- \* HP と広報紙と生活ガイドなど
- \* 区民課多文化共生係で発信しているものについてはルビ振り対応

#### ii) 漢字にルビを振る

##### [都道府県]

- \* 府政だよりの Web 版ではルビを振っている

##### [東京都区市]

- \* 外国人生活情報誌
- \* 読みが難しいもののみ
- \* 市報では、表記辞典上常用漢字でないものにはルビを振っている

##### [地域国際化協会]

- \* イベントのチラシなど

##### [東京都内国際交流協会]

- \* 一部事業のみ

#### iii) やさしい日本語にリライト

##### [都道府県]

- \* 国際課からの発信情報はやさしい日本語の活用に努めている
- \* 一部やさしい日本語を使用している場合がある（教育委員会の渡日児童に対する学校案内等）

##### [政令指定都市]

- \* 市報 BREEZE コーナー（必要に応じて）
- \* 一部の発信・提供にルビを振っている

##### [地域国際化協会]

- \* 携帯情報サービス

##### [東京都内国際交流協会]

- \* 外国人向けメールマガジン発行時

#### iv) リライト文の漢字にルビを振る ( a)漢字の上 b.)漢字の横にカッコ書き)

##### [東京都区市]

- \* a. b. 両方、場合に応じて

## v)その他の工夫

### [都道府県]

- \* 分ち書きをして、外国籍県民にとって読みやすい文章にしている
- \* ひらがなにして情報提供
- \* 地域振興部国際課多文化共生推進室の Web ホームページでふりがなを付けることができる「ひらがなめがね」を活用
- \* 本文の音声読み上げ

### [政令指定都市]

- \* 必要な情報がより多くの人に理解しやすい形で提供できるように、〇〇市公共サインマニュアルを定めている
- \* 「カナル・〇〇」にてやさしい日本語のページを運用
- \* 一部資料では、ルビを振る等の対応を行っている（例「〇〇市の多言語資料一覧」）
- \* ふりがな機能あり

### [東京都区市]

- \* 読みにくい漢字にルビを振る。専門用語、「お役所ことば」を極力使用しない
- \* HP に関してはルビ振り機能を設けている
- \* 生活便利帳については、やさしい日本語版を発行している

### [地域国際化協会]

- \* 生活情報誌はルビ付き日本語と各言語併記にしている
- \* 日本語関係の事業についてはやさしい日本語での広報も行っている
- \* 外国人向け情報の日本語（ちらしなど）
- \* 各担当者は外国人住民にもわかりやすい日本語文作成を心がけている
- \* その時々によってやり方が異なる。決まったフォームなし
- \* ” ひらがなしんぶん ” という日本語学習者向けの情報紙は、ルビを漢字の下に振り、隠して読めるようにしている
- \* なるべく平易な言葉で記載

### [東京都内国際交流協会]

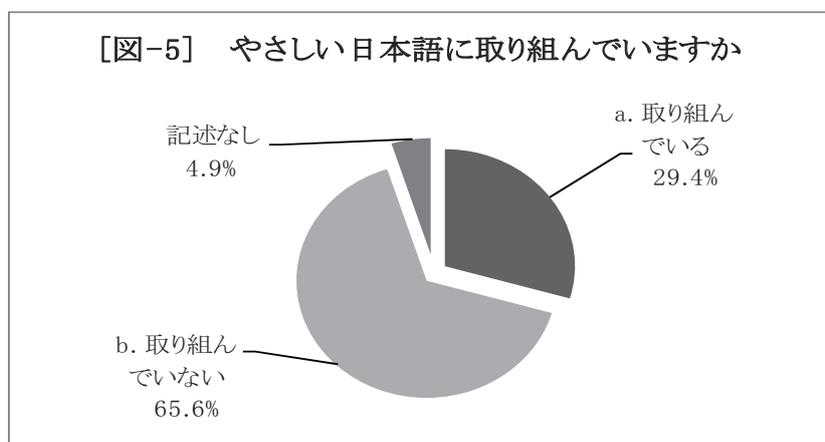
- \* 分ち書き、箇条書きでわかりやすく

③ 「やさしい日本語」への取組について

i) 「やさしい日本語」に取り組んでいますか

[表-10]

団体・組織名	都道府県	政令指定都市	都内区市	地域国際化協会	都内国際交流協会	計	比率(%)
a. 取り組んでいる	7	4	8	23	6	48	29.4
b. 取り組んでいない	27	10	30	28	12	107	65.6
記述なし	0	0	3	5	0	8	4.9
計	34	14	41	56	18	163	

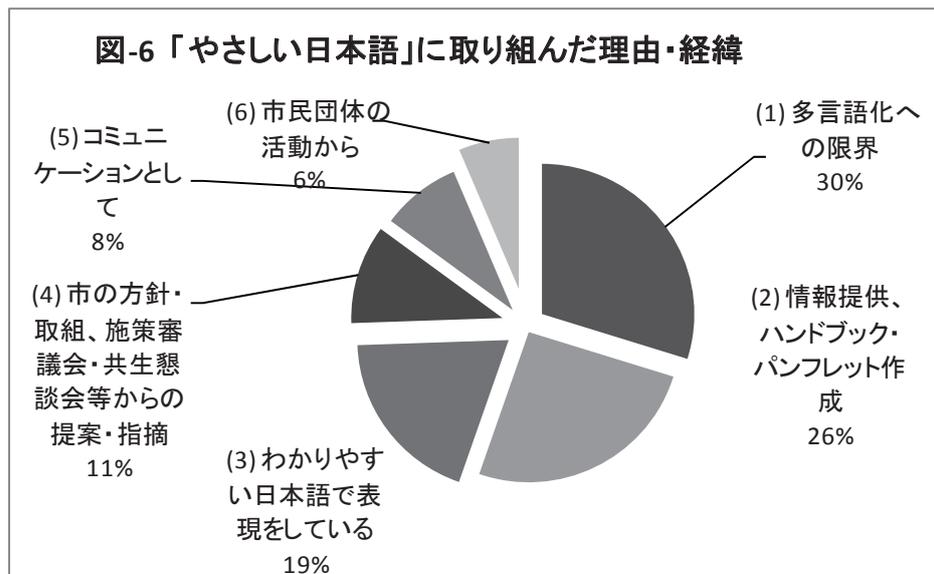


@ 「やさしい日本語」に取り組んでいる団体は 29.4%であり、そのうち地域国際化協会の団体数が多くなっている

ii) やさしい日本語に取り組んだ理由・経緯

[表-11]

区分	数
(1) 多言語化への限界	14
(2) 情報提供、ハンドブック・パンフレット作成	12
(3) わかりやすい日本語で表現をしている	9
(4) 市の方針・取組、施策審議会・共生懇談会等からの提案・指摘	5
(5) コミュニケーションとして	4
(6) 市民団体の活動から	3
計	47



### (1) 多言語化への限界

- @ 「やさしい日本語」に取り組んだ理由としては、多言語化への限界を挙げている団体が 14 団体ある
- @ その内容としては、多言語化された情報が理解出来ない人への対応が必要だが母語での対応に限界がある、多言語化は時間がかかり、情報を受け取るまでに時差が発生する、あるいは人材・経費の面でも多言語化に限界がある、などである

#### [都道府県]

- \* 英、中、タガログ、韓国語圏を含め、非日本語圏では漢字が苦手な人もいる。日本語初級者のためである

#### [東京都区市]

- \* 英・中・韓を母語としない外国人住民が多いため

#### [地域国際化協会]

- \* 在住外国人のすべての母国語で情報を提供するには限界がある
- \* やさしい日本語ならわかるという外国人が多いと思われる
- \* 発信提供している多言語が理解できない人への対応として
- \* 対応している言語が理解できない人への配慮
- \* 市内には、およそ 150 ヶ国の外国人市民が生活しているが、情報の多言語化には物理的に限界があるため、比較的人口の多い市民の母語以外は、やさしい日本語が有効であるとの考えから取り組んでいる。現在、やさしい日本語のリライトを市民活動団体の「グループみらい」に依頼している
- \* 対応できる言語に限られることから、それを補うため
- \* 母語での対応に限界があると考えたため
- \* 情報の多言語化は、時間がかかり、情報を受け取るまでに時差が発生する

\*日頃、当センターへの相談・問い合わせも、会話ことばなら理解できる人も多く、少しでも多くの方に、日本人と同じように情報を提供したいという思いから生まれた。本年度から「やさしい日本語」に書き換えるボランティア制度を新設し、研修も行っている

\*翻訳できる言語圏以外の方のため

\*日本人の私たちも「やさしい日本語」を使えるようになるため

\*英語及び中国語以外の言語圏の方に対応するため

\*英・ポルトガル、中以外の人へ情報を届けるため

[東京都内国際交流協会]

\*多言語化の限界（人材、経費）、日本語学習クラスの経験

\*多言語のひとつとして活用できると考えたから

## (2) 情報提供、ハンドブック・パンフレット作成

@ 災害時対応に有効、生活ガイドを分かりやすくするためなどの理由で「やさしい日本語」での情報提供が行われている

[都道府県]

\*多言語情報を発信することは重要であるが、災害時にはより情報提供のスピードが求められるので、それに先立ち、やさしい日本語で早急に情報提供が出来るようにするため

\*災害対応パンフレットについては、やさしい日本語でも作成

\*県内に外国人が増加し始めたことと、ワールドカップ等の国際イベント時の来日外国人に対応するため、平成 12 年に最初の手引きをまとめた。外国人への情報提供に役立つ部分をまとめた「外国人にやさしい日本語表現の手引 2006」は県 HP に掲載してある

\*県のホームページ作成ガイドラインで、ホームページはやさしい日本語とする旨のルールがあるため

\*生活情報ガイドブック等でリライト、ルビ対応を実施している

[政令指定都市]

\*多言語化できない場合や翻訳されない言語を話す市民等への情報提供として、取り組んでいる

[東京都区市]

\*来年秋に、在住外国人のための生活ガイド誌を作成するにあたり、行政文書があまりにもわかりにくかったこともあり、「やさしい日本語」での情報誌作成を計画するようになった

\*便利帳を作成し、そのニーズや有効性についての調査を行いたいと協力依頼があったことから、職員との意見交換、インタビュー調査やワークショップ等を経て内容を決定し、発行した

[地域国際化協会]

- \* 災害時に、より多くの方に正確な情報を伝達する有効な手段の一つであるため災害時等における情報伝達の重要性から
- \* 日本語ボランティアの研修会で「やさしい日本語」を紹介したのがきっかけで、当センター発行の防災ガイドブックにやさしい日本語版を加えた

[東京都内国際交流協会]

- \* 日本語のメールマガジンは以前より発行していたが、外国人向けにもメールマガジンを発行することとなった際、英語以外にやさしい日本語を追加することになった

(3) わかりやすい日本語で表現をしている

- @ 出来るだけわかりやすい日本語表現での情報発信や生活ガイドブックの作成などが取り組まれている

[政令指定都市]

- \* 市報の表記全体に共通することだが、わかりやすい表記を心がけている

[東京都区市]

- \* わかりやすく親しみやすい広報誌を目指すため、わかりやすい言葉、無理のない言い回しを用いている
- \* 特にルールや基準は設けていないが、生活ガイドブックでは日本語の習熟度の低い人でも分かるような日本語表現に努めている

[地域国際化協会]

- \* 外国籍住民を対象とした事業について、参加者が事業を十分に理解できるよう、出来るだけ「やさしい日本語」で配付資料を作成している  
日本語を母語としない外国籍県民へのわかりやすい情報提供のため
- \* 日本語をある程度理解できても、難しい単語や漢字の理解が不十分な在住外国人への配慮から

[東京都内国際交流協会]

- \* やさしい、わかりやすい、便利帳を作成したいため
- \* 市報から外国人に有用と思われる情報を抜粋して、できるだけ分かりやすい日本語にして、毎月生活情報紙を発行している。役所の言葉は難しく、日本人でも分かりにくいのが、助成金のお知らせなど、重要なものも多い。情報格差をなくすために、わかりやすい日本語になるよう取り組んでいる
- \* そのままではわかりにくい言葉があるため

(4) 市の方針・取組施策審議会、共生懇談会等からの提案・指摘

- @ 自治体や懇談会などの方針で取り組んでいるところが5団体ある

[都道府県]

- \* 本府で設置している外国籍府民共生施策懇談会において指摘があったため。多言語でリーフレットを作成する際、やさしい日本語版も併せて作成
- \* 弘前大佐藤先生を委員長とした検討会

[政令指定都市]

- \* 比較的少数の言語を話す外国人市民への対応として  
・「〇〇市外国人市民共生審議会」からの提案もあったため

[地域国際化協会]

- \* 市の方針に則り、調査・研究を進め、本市において「やさしい日本語」による情報保存が必要であると認められ、2010年度より情報紙に取り入れている

[東京都内国際交流協会]

- \* 庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、カタカナことばを洗い出し、区の総務課を中心に国語国立研究所の協力を得て、カタカナことばや役所ことばの見直しに取り組んでいる

(5) コミュニケーションとして

[都道府県]

- \* 翻訳することはできなくとも、「やさしい日本語」を使用すれば、自分で外国の人に情報を発信することが出来るので

[地域国際化協会]

- \* 相手方を不安な気持ちにさせないように、そのときの状況に応じ対応している
- \* 日本人がやさしい日本語を学ぶことでコミュニケーションがとりやすくなり、異文化理解が深まることが期待できると考えたため
- \* 日本人への浸透を図るために、平成22年度に「やさしい日本語」に関する研修会を県内5カ所で実施した

(6) 市民団体の活動から

[東京都区市]

- \* 震災の発生、市民ボランティア団体からの働きかけ
- \* 協働するボランティア団体を取り入れている

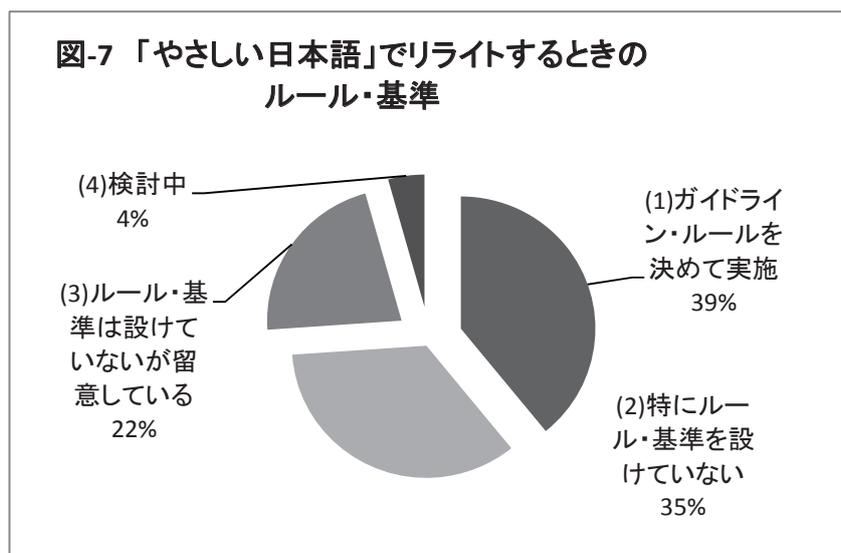
[地域国際化協会]

- \* 当協会発信においては、対応していないが、外国人支援に関心のある方に対して「やさしい日本語」を普及する行事を開催する

iii) 「やさしい日本語」でリライトする時のルール・基準

[ 表-12 ]

区分	数
(1)ガイドライン・ルールを決めて実施	18
(2)特にルール・基準を設けていない	16
(3)ルール・基準は設けていないが留意している	10
(4)検討中	2
計	46



(1) ガイドライン・ルールを決めて実施

- @ ガイドライン・ルールを決めて実施している団体が 18 団体あり、日本語能力試験のランクづけで、N3~N4（3級）級程度を基準としている団体が多い
- @ また、小学校3年生が理解出来る日本語表記としている団体もある。あるいは、情報難民が出ないように来日3ヶ月の人がわかる、限りなくN5に近いレベルを挙げている団体もある

[都道府県]

- \* 県のホームページ作成ガイドラインで、ホームページはやさしい日本語とする旨のルールが有るため
- \* 県内に外国人が増加し始めたことと、ワールドカップ等の国際イベント時の来日外国人に対応するため、平成12年に最初の手引きをまとめた。外国人への情報提供に役立つ部分をまとめた「外国人にやさしい日本語表現の手引 2006」は県HPに掲載してある。ただし、災害対応パンフレットについては、やさしい日本語でも作成

- \*本府で設置している外国籍府民共生施策懇談会において指摘があったため。多言語でリーフレットを作成する際、やさしい日本語版も併せて作成

[政令指定都市]

- \*別紙のとおり。「カナル・〇〇」作成用にガイドラインを作成したが、全庁的な基準としては特に決めていない

[東京都区市]

- \*文は短く、文節ごとにスペースを入れる
- \*主語・目的語・述語を明確にする  
「です、ます」調を使うなど
- \*語彙レベルは日本語能力試験 3 級、4 級程度
- \*「広報〇〇」表記マニュアルを設けている。日本語レベルは小学校高学年が理解できる程度
- \*レベルを設定している

[地域国際化協会]

- \*日本語レベルは日本語能力 N3、N4 程度
- \*N3～N4
- \*日本語能力検定 3 級程度で理解できる内容。文節で区切る。特定の言語（日本語で生活する上で知っていた方がよいことば）はあえてそのまま表記。タイトル、サブタイトルは単語のみ、「です、ます」調にする等
- \*リライトする上でのルールを設けているが、日本語のレベルは曖昧である
- \*当協会独自のルール・基準は設けていない  
参考:「グループみらい」のリライト時のルール・基準について同団体の回答参照
- \*ルールとしては、「分かち書き」や「難しい漢字を使用しない」など、小学校 3 年生程度の日本語を目安にしている
- \*小学 3 年生が理解できる程度の日本語表記

[東京都内国際交流協会]

- \*来日 3 ヶ月の人がかかる。限りなく N5 に近い。情報難民が出ないように
- \*初級の人

(2) 特にルール・基準を設けていない

@ 特にルール・基準を設けていない団体も多く 35%（16 団体）である

[政令指定都市]	3
[東京都区市]	1
[地域国際化協会]	9
[東京都国際交流協会]	3

### (3) ルール・基準は設けていないが留意している

- ◎ 翻訳者の経験から個々に配慮する、簡単な構造の文章や言葉を使うなど、分かりやすい日本語で伝えようとしている団体もある

#### [都道府県]

- \* 多言語情報を発信することは重要であるが、災害時にはより情報提供のスピードが求められるので、それに先立ちやさしい日本語で早急に情報提供が出来るようにするため
- \* 翻訳することはできなくとも、「やさしい日本語」を使用すれば、自分で外国の人に情報を発信することが出来るので
- \* 生活情報ガイドブック等でリライト、ルビ対応を実施している

#### [東京都区市]

- \* まだこれから検討するが、レベルとしては N3 と N4
- \* 特に設けていないが、〇〇区日本語教室の学習者（日本語初級）が読める程度が良いと考えている
- \* 専門用語やカタカナことばなどは、言い換えるか、語意を表記するようにしている

#### [地域国際化協会]

- \* 現在は団体としてのルール・基準は設けていない。今後はルール作りの必要を感じているが、その場合は弘前大の基準が一定の目安になると考える
- \* 自分が中学校で勉強した英語でわかるぐらいの表現。日本語教育歴がある者の経験に基づく表現

#### [東京都内国際交流協会]

- \* 設けていない。回りくどかったり、主語・述語の関係がはっきりしていない文章を、簡単な構造の文章や言葉に書き換えられるなど、できるだけ分かりやすく伝えるようにしている。
- \* 翻訳者が経験から個々に配慮しているが、団体としてルール・基準は定めていない

### (4) 検討中

#### [都道府県]

- \* 弘前大佐藤先生を委員長とした検討会

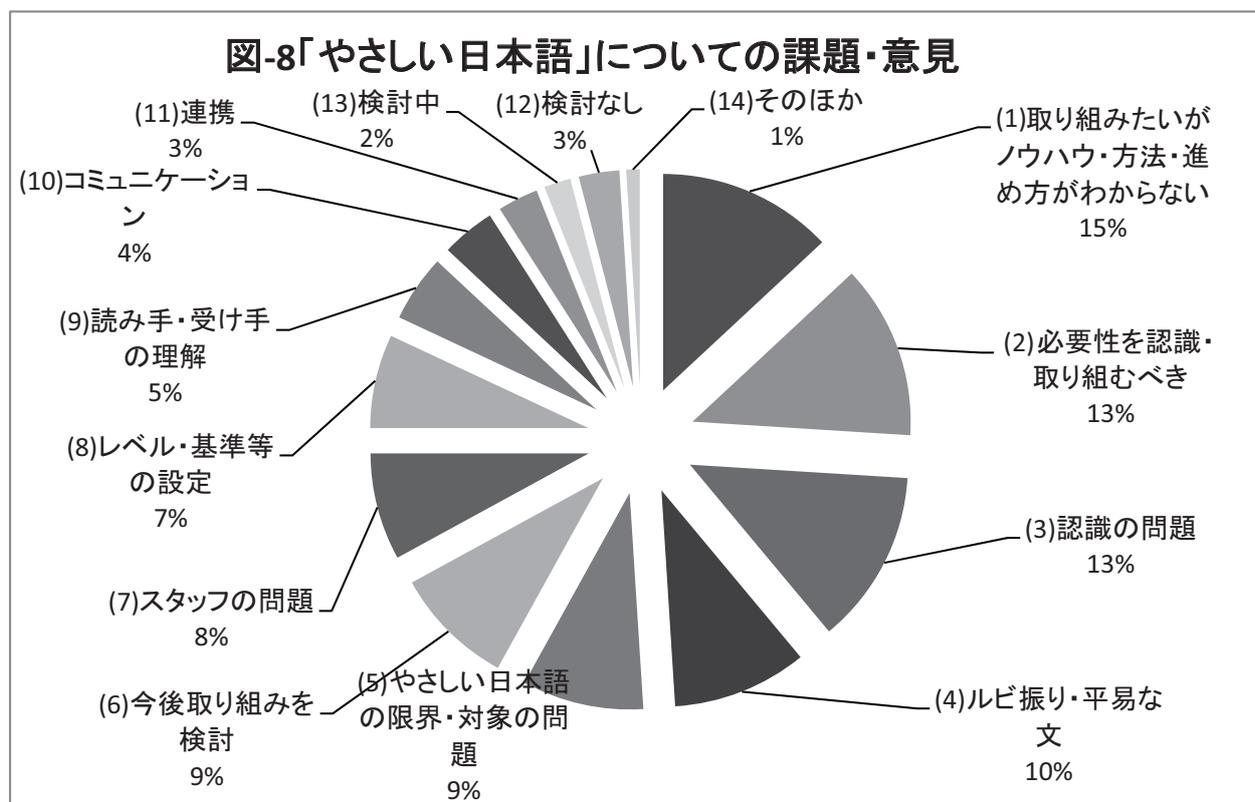
#### [東京都区市]

- \* 検討中

iv) 「やさしい日本語」についての課題やご意見

[ 表-13 ]

区分	数
(1)取り組みたいがノウハウ・方法・進め方がわからない	15
(2)必要性を認識・取り組むべき	13
(3)認識の問題	13
(4)ルビ振り・平易な文	10
(5)やさしい日本語の限界・対象の問題	9
(6)今後取り組みを検討	9
(7)スタッフの問題	8
(8)レベル・基準等の設定	7
(9)読み手・受け手の理解	5
(10)コミュニケーション	4
(11)連携	3
(13)検討中	2
(12)検討なし	3
(14)その他	1



@ 多くの団体から「やさしい日本語」についての課題やご意見が寄せられた

@ 内容は多岐にわたり、区分・分類は正確ではないが、14の項目に分けて列記した

(1) 取り組みたいがノウハウ・方法・進め方がわからない

- @ すでに実践しているが、リライトに時間がかかり、多くの職員がノウハウを持たず負担が大きい、手探りの状態である、これから始めるにあたりどうしたら良いのかわからないなどの団体がある

[都道府県]

- \* これまでやさしい日本語による情報提供の実績がないため、今後取り組むことになった場合、提供する情報の変換技術や変換する日本語レベルの設定について検討する必要がある
- \* 子ども向けの作文募集に当たって「やさしい日本語」を使っているが、いざ「やさしい日本語」にリライトしようとする、翻訳するようなもので、非常に時間がかかってしまう。また多くの職員がノウハウを持っていないと負担が大きい
- \* ホームページ、携帯メールにおける多言語情報の発信・提供は、(公財)〇〇国際交流協会で実施)
- \* 「やさしい日本語」の規則や具体的な表現の仕方がよくわからない
- \* 生活ガイド(紙媒体・冊子)については現在、英・中・ポルトガル・スペイン・韓・タガログ・タイの7言語で作成中(H23.12月完成予定)
- \* どのように「やさしい日本語」を作成すればよいか、方法が手探りである点が課題
- \* どこまで簡単にすべきか、言い換えるべきかに悩む
- \* 今後ノウハウの習得をはかりたいと考えている

[政令指定都市]

- \* 基準がわかりにくい。効果が不明

[東京都区市]

- \* 「やさしい日本語」でリライトするためのノウハウが不足している。どこまで「やさしい日本語」で対応をするかの判断が難しい

[地域国際化協会]

- \* 今後取り組みたいと考えているが、日本語の原文から「やさしい日本語」へのリライトするルールや基準がわからない。どういうことに注意したらいいのか研修等があれば参加したい
- \* 必要性を強く感じてはいるが、「やさしい日本語」で表記するノウハウが十分にあるとはいえず、職員研修も含めた取組が必要であると考えている
- \* 「やさしい日本語」の基準、どういう場合に使うと効果的なのか等が知りたい
- \* やさしい日本語について知識不足

[東京都内国際交流協会]

- \* 「やさしい日本語」の必要性は感じているが、どのように取り組めばよいか具体的にわからない

## (2) 必要性を認識・取り組むべき

- ④ 多言語化の限界から「やさしい日本語」への取組は必要、「やさしい日本語」による情報提供は今後取り組むべき課題、検討が必要などの団体があった

### [政令指定都市]

- \* 多言語翻訳の限界や情報提供の迅速性からやさしい日本語の検討が必要と考える

### [東京都区市]

- \* 必要性は感じている。なるべく「やさしい日本語」にしようとする個人的には努力しているが、知識や経験不足は否めない。日本語ボランティアの方々にとっても明確な基準や手法がないようで、多分に感覚的なものがあるようだ。下手に翻訳するより「やさしい日本語」の方が後に役立つと思っている。これからの課題だと認識している

### [地域国際化協会]

- \* 「やさしい日本語」及び多言語による情報提供は、今後取り組むべき課題として認識している
- \* 必要性は認識しているが、具体化に至っていない。(ボランティアを対象とした研修会で取り上げる)
- \* 多言語での提供は、翻訳などの経費と手間を考えると限界があり、日本語を母語としない人にも分かるような、やさしい日本語での提供を検討する必要がある
- \* 今後検討が必要となると思われる
- \* 取り組むべきである
- \* 部分的に取り組んでいるが、系統的ではない。今後少しずつ取り入れたいと考えている
- \* 口頭ではやさしい日本語に言い直して説明できる事もあるが、紙媒体や WEB においてのやさしい日本語へのリライトまでは対応できていない。ただし、〇〇には英語も中国語も母語としないフィリピン籍の方が多く、「やさしい日本語」の必要性そのものは感じているところである
- \* 一般的に行政文書等を多言語化するにあたり、特殊な用語や言い回しなど翻訳上の困難がある。やさしい日本語の多言語化はその困難を解消する手だてになるので、やさしい日本語の一般的な普及を期待したい
- \* 翻訳内容により、やさしい日本語による表現では意味が正確に伝わらない場合が考えられる。翻訳が困難な少数言語使用者には有効と思われる

### [東京都内国際交流協会]

- \* 今後取り組む課題だが、対象となる外国人が何の情報が必要としているのか把握できていない
- \* 今後、外国人向けのニュース配信などで、取り組みたいと考えている

### (3) 認識の問題

- @ 「やさしい日本語」に対する周りの理解が得られない、得られにくい、必要性が認識されていない等を挙げている団体がある一方、徐々に浸透しているという団体もある。さらに、相談窓口等で「やさしい日本語」を意識して接することが必要との意見もあった

#### [都道府県]

- \* 「やさしい日本語」という認識がなく、取り組んだことがない。今後県民からの要望や必要性がでてきたときにすぐに取り組めるよう、情報収集を行っていきたい。本実態調査の結果についても参考にしたいので情報提供してほしい
- \* 在住外国人の割合が少なく、「やさしい日本語」の使用について理解が進んでいない

#### [政令指定都市]

- \* 本来は多文化共生担当部門以外でも「やさしい日本語」への理解を深め、全庁的な活用をはかっていくべきと考えるが、そこまでは至っていないのが実情である

#### [東京都区市]

- \* 「やさしい日本語」に取り組むためには、外国人向けの情報を扱っている部署全体が、取組に対する意識と表現のルールを共有しなければならない
- \* 現在広報媒体については、中学生レベルで理解できるかという基準で統一表記をしている。基準を変えることについては、社内に情報伝達し、統一されるまで、干渉時間が必要となる思う
- \* 外国語での発信以上に体制が整っていない。内部での意識の醸成が必要
- \* 行政内での認知度が低く、言い換えに抵抗があることがある。徐々に浸透しつつある
- \* 「やさしい日本語」で対応するための統一基準は設けていないが、円滑に手続きを進め、かつよりよい行政サービスを提供するため、国籍を問わず、分かりやすい言葉で区民対応を行うことは、常に必要と考える
- \* ノウハウの確立、「やさしい日本語」の考えの浸透

#### [地域国際化協会]

- \* 職員の中で基準がきちんと共有されていない。翻訳ボランティアの育成（東日本大震災では弘前大学の協力を得た）。行政（市役所）にやさしい日本語の必要性を理解してもらうことが難しい
- \* 組織の中で統一した基準や決まりを設けていない。職員間で意識と知識に差がある
- \* 広報物・インターネット上の情報をやさしい日本語化することはもちろんだが、行政窓口、各種相談窓口での対応、書類など、関係者の一人一人が「やさしい日本語」に関心を持ち意識して外国人に接する事が何より必要である

#### [東京都内国際交流協会]

- \* 「やさしい日本語」の表記に関し、職員間で共通認識を持つ事が難しいのではないかと思う。表記に関しては、一定のルールが必要。日本語教育の専門家の

意見等も参考にする必要がある

#### (4) ルビ振り・平易な文

@ 漢字にルビを振ったり、やさしい表現を心がけ情報提供するなどの他、「やさしい日本語」は本当にわかりやすいのか検討中、あるいは、道案内など公的な情報の全てをやさしくした方がいいなどの意見もあった

##### [都道府県]

- \*やさしい日本語でパンフレットを作成する際、漢字にルビを振るだけではなく、外国人が理解出来るよう平易な表現を用いた
- \*本県では、〇〇県国際交流協会（地域国際化協会）において、ルビ振り等で対応している。また「やさしい日本語」でのリライトについても普及をはかるよう検討している
- \*ホームページについてはルビ機能を付ける等の配慮をしている。他の広報については紙面の都合もあり難しい
- \*国際交流協会が発行する情報誌は、漢字にルビを振るほか、英、中、韓、タガログ語対応とし、在住外国人への適切な情報提供に努めている

##### [東京都区市]

- \*中学生程度を対象とした表現で、効果的かつわかりやすく、読みやすい広報作りを基準としている。また、市内在住外国人のために、〇〇市に関する情報を年4回多言語（日・英・中・韓）で発行（市民活動支援課が主管）している

##### [地域国際化協会]

- \*簡単にするがゆえの難しさがある。「やさしい日本語」＝「子どもの言葉」ではないので日本語を母語としない方々にとって本当にわかりやすいかどうか検討中である
- \*道案内など、公的な情報の全てをやさしくした方がいい
- \*外国人向けのチラシの日本語はわかりやすい日本語を使用するように留意している

##### [東京都内国際交流協会]

- \*特に取組はしていないが、できるだけ平易な日本語を使うようには心がけている
- \*当協会の交流ニュース及びニュースレターは両面1ページずつしかなく、スペースが限られているため、やさしい日本語も含め多言語で情報提供するのが、残念ながら難しい状況である。外国人及び日本人共通のイベントは日本語文のみ、外国人向けのイベントは簡単な日本語やルビ振りを、ちらしの場合は英・中・韓で掲載するよう努めている。外国人のための無料専門家相談会は各言語のちらしを用意し、日本語のちらしにはルビを振っている。今後は、前向きな姿勢を持ってより多くやさしい日本語での情報提供が出来るように努力していきたいと思っている

## (5) やさしい日本語の限界・対象の問題

- @ 「やさしい日本語」にすると文字数が多くなる、情報伝達の正確性の問題、原文を置き換える難しさなど、「やさしい日本語」にリライトする際の問題点が挙げられた他、正確かつ適格に伝えるためには外国語対応の方が良いという団体もあった

### [都道府県]

- \* 多言語でも同様だが、日本語の情報をそのままやさしい日本語に置き換えても、在住外国人向けに適切な情報とはならないため、一から文章を練る必要がある

### [東京都区市]

- \* 文字数が多くなり、紙面などのスペースが限られた媒体になると、どうしても情報量が減ってしまう。行政用語をリライトする際、どのように表現するか難しい
- \* 利用者の大多数を占める日本人が目にとると、逆に分かりにくくなる点。ルビを振りすぎたり、かなを多用すると日本語的には読みにくく、ニュアンスを伝えにくくなるため、日常の日本語での導入には課題がある
- \* 何をやさしい日本語にすべきか、対象を抽出することが難しい
- \* 情報伝達の正確性、「やさしい日本語」の基準などが母語によって違う
- \* やさしい日本語は今後必要だと思うが、原文を置き換える際の難しさがあり、なかなか進められないのが現状である

### [地域国際化協会]

- \* 提供する情報全てを「やさしい日本語」で行うことは出来ないと考えている。正確かつ適格に伝えるためには理解できる外国語での対応の方が良いと考える

### [東京都内国際交流協会]

- \* 震災後の翻訳活動で、翻訳の依頼文がやさしい日本語だったことがあったが、翻訳したボランティアから「やさしい日本語」は外国語への翻訳用原文としては向かない」という意見が聞かれた。当協会としては、今までどおり、やさしい日本語は、ひとつの翻訳であるという考えで対応し、ボランティアと検討していきたいと思っている。やさしい日本語は、難しい日本語文書を口頭説明に置き換えるときのガイドとしても有益と思われる
- \* 漢字圏の方と英語圏の方では日本語表記に対する理解度が違うため標準化が難しい

## (6) 今後取組を検討

- @ 災害時等、その必要性は認識しており、今後の取組の検討事項となっているなど、今後「やさしい日本語」での情報提供を検討していくとする団体が9団体ある

### [都道府県]

- \* 現在は多言語化を中心に取り組んでいるが、災害時等、その必要性は認識しており、今後の取組の検討事項となっている

- \*多言語情報誌を作成する際には、(財)自治体国際化協会作成の「多言語情報作成マニュアル」などを活用しているがとても参考になっている。今後「やさしい日本語」を活用し、多国籍県民にわかりやすく情報提供をしていきたい
- \*「やさしい日本語」には今後取り組んでいきたいと考えており、どのような情報をどのように「やさしい日本語」化していくかを検討していきたい
- \*今後は「やさしい日本語」に配慮した情報発信・提供を心がけて参りたい

[東京都区市]

- \*これまで「やさしい日本語」について議論していなかった。今後対応を検討していきたいと思う
- \*他市・他団体のものを参考とし、対応が可能なものについては今後検討したい

[政令指定都市]

- \*本市では9言語翻訳を行っており、外国人市民の母語による情報提供を優先しており、「やさしい日本語」の採用については、その優位性や必要性などを含めて総合的に検討する必要があるものと考えている

[地域国際化協会]

- \*災害や安全に対する注意・喚起が必要なものからでも、早急に対応していきたい
- \*今後、取り組んでいきたいと考えている

(7) スタッフの問題

@ 専門知識を持つ者がいないなど、人材の確保を問題として挙げた団体が8団体ある

[都道府県]

- \*日本語教師の相当のレベルのスタッフがいないと実施は難しい

[政令指定都市]

- \*将来的には「やさしい日本語」での情報提供も検討したいが、誰でもすぐに文章が書けるわけではなく、一定の研修など導入に時間がかかるように思われる
- \*日本語教師など、日本語学習初心者にとって、どういった表現がやさしい日本語であるか指導できる人材の確保

[地域国際化協会]

- \*リライト方法については常に苦慮している
- \*省略しすぎて、誤解が生じることがある。複雑な内容は伝えにくい。何がやさしい日本語かの判断は、日本語を教えたことがある者でないと難しい。翻訳とやさしい日本語の役割を理解し、両方で伝えることが重要
- \*リライトする者のレベルアップ

[東京都内国際交流協会]

- \* どうしても訳せないことばの扱い。実質的に担える人材が少ない。人材の育成
- \* 専門知識を持つ者がいない

## (8) レベル・基準等の設定

@ やさしい日本語のレベルの設定が難しい、取り組むには、ガイドラインや語彙の言い換え用の辞書等の整備が必要など、レベル・基準等の設定が難しいとした団体が7団体あった

[都道府県]

- \* やさしい日本語は外国人だけでなく、日本人に説明する際にも役立つため、普及を進めたいが、現状では十分に活用されているとはいえない状況である。課題として、リライトする場合どこまでやさしく言い換えるか、リライトにより違う意味になっていないか、どの情報を「やさしい日本語」で情報発信するか、などがあげられる

[政令指定都市]

- \* どのレベルを基準にするのか、レベルの設定が難しい。また、例えばN4レベルを基準とするとした場合でも、全くその知識がない場合、そのレベルを把握し、リライトするのは難しいのではないかと思う
- \* 取り組むには、ガイドラインや語彙の言い換え用の辞書等の整備が必要

[東京都区市]

- \* 個々の方により日本語の習得レベルが違うため、「やさしい日本語」の定義付けが難しい

[地域国際化協会]

- \* 今後、やさしい日本語での広報等の必要があると認識しているが、日本語をやさしい日本語に訳するという作業において、レベルをどこに置くか、またそのレベルで使用される「語彙」は何かという事を確認していくこと、果たしてどの程度まで言い換えを許容できるかなどの共通化、共有化が課題と考えている
- \* ルールや基準の設定が難しい事や、リライトのための再考時間が課題だと思うが、翻訳可能言語に限りがあることから、今後は検討していく必要があると感じている

[東京都内国際交流協会]

- \* 「やさしい日本語」の日本語レベルを、日本語能力試験のレベルに決めることについては、実務的ではないように思う。日本語教室・日本語学校の先生でもない限り、レベルを考えて文書を作ることは難しいように思う

## (9) 読み手・受け手の理解

@ 読み手・受け手の理解に関する検証が必要との団体があった

[都道府県]

\* 作成者側ではやさしい日本語にしたつもりであっても、読み手側がきちんと理解しているのか検証が難しい

[東京都区市]

\* 必要に応じて、日本語に英文などを併記しているが、災害時等に外国人の方にも理解できるような「やさしい日本語」にリライトするとなると事前にマニュアル化などの準備が必要になる。情報の密度とわかりやすさのどちらを優先されるかが課題

\* 市ホームページでは閲覧支援ソフトを導入しているため音声でページを読み上げることが可能である

[地域国際化協会]

\* やさしい日本語に対する検証については弘前大で行われたものは留学生が対象だったが、生活者としての外国人に対する検証があれば良いと考える

[東京都内国際交流協会]

\* あまり長い説明にならないようにする。伝えたい内容を十分把握して、元の文にとらわれず内容を伝えるようにすること

## (10) コミュニケーション

[地域国際化協会]

\* 少数言語の対応や、翻訳時間を考慮すると、災害時等での外国人支援の際の必要性は非常に高い。平常時においても、外国人に関わる日本人は「やさしい日本語」で話す技術を身につけておくと、コミュニケーションが円滑に進む

\* 日本人がやさしい日本語を学ぶことで、外国人とのコミュニケーションの幅が広がり、外国人住民が感じている、言葉の壁、心の壁が低くなることを期待したい。それには意識の問題もあるので普及には時間がかかると思われる

\* ボランティア活動の一つとして取り組み始めたばかりである。日本人の私たちも「やさしい日本語」について学んでいく事が必要

[東京都内国際交流協会]

\* 相手の外国人がある程度日本語ができることが条件なので言葉が通じない場合は併せて絵や相手がわかる言葉も必要

## (11) 連携

[地域国際化協会]

\* 当財団では日本語教室や地域住民向けの交流事業は実施していないため、未だ多

言語での対応となっている。府内では「やさしい日本語」に取り組んでいる国際交流団体もあり、日頃からネットワークを持っているので必要に応じて連携したいと考えている

- \*外国人に対して「やさしい日本語」での情報提供は行ったことはないが、現在、医療機関向けに「やさしい日本語」を用いての外国人への対応の仕方を取り入れた外国人患者対応ハンドブックを作成中である

[東京都内国際交流協会]

- \*行政で使う日本語をわかる日本語にするためには、外国人暮らしのガイドを編集する部門に話を持って行き、わかる日本語ガイドラインのようなものの設定を検討してもらう

## (12) 検討中

[都道府県]

- \*緊急時対応として「やさしい日本語」による情報提供を検討中

[東京都区市]

- \*「やさしい日本語」を取り入れるべく当区でも検討中

## (13) 検討なし

[東京都区市]

- \*東日本大震災以降に取組が広がっているとは聞いているが、具体的な取組には至っていない

[地域国際化協会]

- \*原則として訳文（英・中・韓）をつけるので、「やさしい日本語」については、現時点では特に検討していない

[東京都内国際交流協会]

- \*出来るだけ翻訳・通訳をするようにしているので、積極的に「やさしい日本語」にしていない

## (14) その他

[地域国際化協会]

- \*当財団では県内在住の移住者子弟に対し、日常生活に必要な読み書き学習と場を提供している

## Ⅱ-2 第二次調査

### 1 「やさしい日本語」で発信・提供している内容について

#### ①「やさしい日本語」で発信・提供している内容にはどのようなものがありますか 具体的に教えてください

(例)情報発信・提供内容全般、災害情報、生活ガイド、イベント情報など

##### [都道府県] 1

- ・緊急時の対応に係る情報
- ・相談に係る情報
- ・権利、義務に係る情報
- ・生活情報
- ・利用の多い施設情報

##### [都道府県] 2

- ・アンケート
- ・アンケート情報発信

##### [政令指定都市] 1

- ・冊子「生活便利帳」
- ・定期発行紙「ぶらら」
- ・ホームページ（一部内容をリライト）

##### [東京都区市] 1

- ・イベント情報
- ・イベント参加者へ（詳細案内）
- ・外国人への手紙や案内

##### [東京都区市] 2

- ・外国人のための生活便利帳

「外国人のための生活便利帳」以外の発行物については、「やさしい日本語」での情報発信・提供を行っていない

##### [東京都区市] 3

- ・『〇〇市くらしの情報』〇〇市報多言語・抜粋版、やさしい日本語(ルビ付き)、英語、中国語、韓国朝鮮語にリライト・翻訳して掲載
- ・『〇〇City Living Guide book』生活便利帳の多言語・抜粋版。上記の言語で今年度発行予定
- ・外国人向けイベント情報の広報
- ・インフルエンザ情報
- ・災害情報

##### [地域国際化協会] 1

- ・当協会が発行する多言語情報紙で提供している言語(英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語)が理解できない人には日本語を読んでもらうというスタンスでいる。

また、外国人の生活相談を毎日、英語、スペイン語、中国語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、タイ語、ベトナム語、タガログ語の8言語で対応しているが、どの言語も話せない相談者にはやさしい日本語で対応している

##### [地域国際化協会] 2

- ・市広報紙に掲載予定の情報で、生活に関連した医療・保健・教育・福祉情報やイベント情報等を掲載している

[地域国際化協会] 3

- ・外国人に日本語を教える講座のチラシ
- ・外国人女性 DV 被害者相談のチラシ
- ・多言語情報紙「FIAP。cket」の日本語版
- ・〇〇日本語教材「ほやほや」

[地域国際化協会] 4

- ・〇〇ひらがなしんぶん(日本語学習者向け情報誌)
- ・コミュニティサポートボランティア(外国人向け生活情報提供、現在防災マニュアルのリライト活動中)
- ・NIC OUT&ABOUT(外国人向けイベント情報)
- ・災害時のウェブサイトでの情報提供

[地域国際化協会] 5

- ・日本語関係のイベントのチラシなど

[東京都内国際交流協会] 1

- ・外国人のための防災訓練のちらし
- ・区の総合防災訓練における翻訳訓練
- ・避難所での表示
- ・イベントちらし
- ・イベントにおける説明全般
- ・日本語学習支援における学習者への指導
- ・特に住民に必要と思われる事柄(地震・放射能情報、インフルエンザなど)
- ・外国人登録証から住民基本台帳への移行
- ・〇〇区国際交流協会の日本語学習クラスのちらし(一般・子どもクラス)

## 2 「やさしい日本語」へのリライトについて

### ①「やさしい日本語」にリライトする時の体制はどのようになっていますか

(例) 職員対応、専門家あるいはボランティアに依頼、委託など

[都道府県] 1

外国籍県民相談窓口の相談員に依頼、職員対応など

[都道府県] 2

職員対応

[政令指定都市] 1

市職員が対応

[東京都区市] 1

職員で対応

[東京都区市]2

慶応大学の学生による政策研究グループから当市で「やさしい日本語」による生活便利帳を作成し、ニーズや有効性を調査したい旨協力依頼があったことから内容を決定し作成した

[東京都区市] 3

- ・ボランティアに依頼
- ・ボランティアに委託
- ・職員対応

[地域国際化協会] 1

- ・職員が対応する

[地域国際化協会] 2

- ・ボランティア団体に委託

[地域国際化協会] 3

- ・職員と日本語指導者が話し合いをしてリライトしている

[地域国際化協会] 4

- ・当センターに所属のボランティアが独自に作成し、センター職員が最終チェックのうえリリースしている
- ・当センターに所属のボランティアが独自に作成。外国人のボランティアに読んでもらうことで、日本語の文章についてレベルの確認をしている
- ・災害時の情報提供については、必要な情報を随時センター職員が作成している

[地域国際化協会] 5

- ・職員対応

[東京都内国際交流協会] 1

- ・当協会専門員
- ・専門員の指導の下に、職員が対応
- ・協会が実施するボランティア養成講座修了者で、日本語学習ボランティアを行っている者のうち適任と思われる者に現在研修開始

② 「やさしい日本語」でリライトする時のルール・基準をもう少し詳しく教えてください

@ 第一次調査の内容とほぼ同じ回答を得た

@ 更に定められたルール・基準についての詳しい説明は以下の通りである

[都道府県] 1

- ・日本語のみで提供する場合には、日本語の漢字にルビ振りを行うとともに、平易でわかりやすい表現を心がける
- ・分ち書きをして、外国籍県民にとって読みやすい文章にしている
- ・情報がより理解しやすいよう、多言語情報紙を作成する際は(財)自治体国際化協会作成の「多言語情報作成マニュアル」等を活用して参考としている
- ・日本語をそのまま忠実に翻訳するのではなく、内容の要点だけを翻訳して、やさしい言葉で明確に伝えようとする時に、どのような日本語を選択するのか。特にあいまいな表現や外来語

[都道府県] 2

- ・中学生で学ぶ英語レベルの日本語にするよう心がける
- ・1文に、一つの意味を示す程度

[政令指定都市] 1

- ・文節もしくは単語ごとにスペースで区切る
- ・ライト文の漢字の上（または後に括弧書きで）にルビを振る

[東京都区市] 1

- ・やさしい日本語（単語）を使用する。単語と単語の間にスペースを入れる。ひらがなで書く。ルビを振る

[東京都区市] 2

【文の構造】

- ・文を短く、文節ごとにスペースを入れる
- ・主語、目的語、述語を明確にする
- ・「です、ます」調を使う
- ・二重否定、あいまいな表現は避ける

【語彙】

- ・日本語能力試験 3 級、4 級程度
- ・ルビを振る
- ・動詞の名詞化や熟語はなるべく避け、簡単な動詞を使う  
(例)揺れがある→揺れる 登校→学校へ行く
- ・擬態語は使わない
- ・外来語、カタカナは避ける。使用する場合は英語を併記する
- ・図や表、写真、挿絵を入れて分かりやすくする

[東京都区市] 3

- ・「みんなの日本語」の初級を終了した人が分かる日本語に直すことを心がけている
- ・わかりやすくしようとして、説明するとよけいわかりにくくなることがあるので、簡潔な文の積み重ねにする
- ・日本語ばかりでなく、他の言語、特に英語に訳したらどうなるだろうということも考える。中国語などは漢字対応ができる

[地域国際化協会] 1

- ・小学 2、3 年生が理解できる日本語を使用するようにしている

[地域国際化協会] 2

- ・先般（第 1 次調査）添付書類で示した内容以外には特にない

[地域国際化協会] 3

- ・〇〇日本語教材「ほやほや」について：本文会話は、日本語能力試験 N3、練習は、同試験 N4 レベルとしている
- ・その他：読んでも、聞いてもわかりやすいレベルとしている

[地域国際化協会] 4

- ・原文そのものの翻訳ではなく、読み手が必要としている情報を考慮し、情報を追加・削除しながらライトしている
- ・刊行物によってそれぞれ異なるが、想定している読者の日本語レベルを設定し、基本的には一般的なルールと同様に、文節で区切り、ルビを打ち、1 文を短く簡潔に伝えるというスタイルで行っている。ルビの打ち方については、刊行物によって、上打ちと下打ちがある

[地域国際化協会] 5

- ・特に基準なし

[東京都内国際交流協会] 1

- ・「です、ます」の丁寧体で書く
- ・文を短く
- ・動詞等の活用が発生する文を書かない
- ・辞書形
- ・～ない、た、なかった等の基本的な動詞変化の範囲に収める
- ・尊敬、謙譲を用いない
- ・主語と述語を対応させる
- ・平易な用語(単語)を使う
- ・必ずしも元の文章を直訳しない。趣旨が伝わるように表現を改める
- ・原文のうち、不必要と判断される部分はカットし、根幹となる情報を伝える
- ・分かち書き(文節単位に離して表示する)を行う
- ・漢字にルビを振る(漢字の横にカッコ書きで付けず、漢字の上に付加)
- ・文尾の統一を図る
- ・体言止めをしない
- ・できるだけ簡条書きにする
- ・必要な場合は、写真イラストを付ける
- ・限りなく N5 の学習範囲に収める

③「やさしい日本語」でリライトする時に困難と思われることについて具体的に教えてください

[都道府県] 2

- ・専門用語などは特に、どこまで「やさしい日本語」で対応できるものかわからない。また、中国人には漢字があったほうがわかりやすいこともあるが、英語圏などの人には理解しづらくなる

[政令指定都市] 1

- ・言い換えが難しい用語がある
- ・他所管作成のホームページコンテンツを国際課でリライトし、内容確認のため所管に確認を求めると、やさしい日本語に直した部分を元の表現に戻される場合がある

[東京都区市] 1

- ・作成に手間がかかる

[東京都区市] 3

- ・公的文書の訳である。専門用語的なものもある。日本人が読んでも難しいことばがある

[地域国際化協会] 1

- ・「やさしい日本語」のリライト方法には明確な基準がないこと、また対象者の使用言語を特定できないことなどから、常に苦慮している

[地域国際化協会] 2

- ・リライトを委託しているボランティア団体へのヒアリングで次のよう点が指摘されている
- ・どのような表記がよりわかりやすいかについて、少数言語使用者を含めた多数の人にアンケートするなどの検証が十分にできていない(たとえば%、3分の1などの数学的な記号)

[地域国際化協会] 3

- ・リライトするのが困難な単語や日常使用しない医療用語、法律用語をやさしい日本語にする時、単語数が多くなり、文章が長くなる

[地域国際化協会] 4

- ・外国人にとって伝わりやすい、わかりやすい日本語にした場合、日本語として不自然な文章になることがあり、どちらを優先すべきなのかという悩みがボランティアからあがっている
- ・防災用語など、いざという時のためには普段から知っておく必要があるが、言葉として難しいものの説明について
- ・脚注の使い方について。※で説明するが、どこまで細かく説明すべきか。最低限の説明にとどめておかないと、※で説明したものにまた※が必要になってしまう
- ・リライトの際、日本人同士で作業するよりも、実際に読み手となる外国人に協力を促し、活動に参加してもらうことが重要

[地域国際化協会] 5

- ・やはり日本語の専門知識が必要とされると考えている

[東京都内国際交流協会] 1

- ・わかりやすく伝えているつもりでも、実際に日本語を母語としない方に聞くと必ずしも伝わらないことがある
- ・〇〇では基準があるが、一般的には「やさしい日本語」でリライトする手法がまちまちで定まっていない
- ・〇〇では基準があるが、「やさしい日本語」の「やさしさ」の程度について、対象者をどう設定するかの議論が定まらない(例えば、N3、N4、N5)
- ・特別な用語に関して、また、日本の文化が分からない部分に関して説明が必要
- ・説明不可能な部分での写真、イラストの使用の仕方

### 3 「やさしい日本語」で発信・提供する対象について

#### ① 「やさしい日本語」で発信・提供する対象についての考えと理由

(例)小学校 3 年生程度の日本語力、日本語能力試験 N4 合格者など

[都道府県] 1

- ・日本語を母語としないことにより、日本語の理解が困難な人を対象

[都道府県] 2

- ・小学校 3 年生程度の日本語力  
ゆっくり話したり、単語ごとに区切って話せば通じることがある  
※これ以上難しかったり、簡単だったりすると、通じなかったり、伝えたいことが伝わらないと思われるので

[東京都区市] 1

- ・日本語初級（日本語能力試験 4 級ぐらい）留学生でもわかる程度

[東京都区市] 2

- ・日本語能力試験 3 級、4 級程度

[東京都区市] 3

- ・英語、韓国語、中国語を母語にしない外国人で、ひらがな、カタカナが最低読めるという人たち。そのためにルビ版で提供している

[地域国際化協会] 1

- ・対象：小学校 2、3 年生が理解できる程度の日本語表記を心がけている
- ・理由：「やさしい日本語」表記の明確な基準がないため

[地域国際化協会] 2

- ・リライトを委託しているボランティア団体の次の基準を発行者としての当協会が了承している
- ・文法的には日本語学習の初級を終えた程度のレベル
- ・語彙、漢字は日本語能力試験 3 級程度までを使用

[地域国際化協会] 3

- ・特に限っていないが、中国語、ポルトガル語、英語を読めない外国人を対象にしている

[地域国際化協会] 4

- ・留学生など日本語学習者を読み手として対象としており、小学生程度で理解できるレベルに設定している
- ・弘前大学のガイドラインや CLAIR 発行の「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料」に沿って、日本語能力試験 3～4 級程度で理解できるレベルに設定している
- ・日本語能力試験 2～3 級程度で理解できるレベルに設定している
- ・特にレベルの基準はないが、日本語の難しい用語に対し、できるだけわかりやすい説明で情報提供

[地域国際化協会] 5

- ・日本語を学習している外国人がわかりやすい日本語になるように努める

[東京都内国際交流協会] 1

- ・日本語能力試験 N5 レベルの住民

(理由)

「やさしい日本語」の用途はさまざまに考えられるが、本人の生命、身体、財産に直接影響があり、自衛行動をすばやく取らなければならない「災害時での情報提供」の場面で「やさしい日本語」をまず活用すべきと考える。そうだとすると、できるだけ多くの人たちに理解してもらうために、日本に来て間もない者、日本語が少ししかできない者を含めて考えると、日本語能力試験 N5 程度が適切である

- ・やさしい日本語を理解する外国人が多ければ、母語を超えお互いが情報の発信者にもなり得るようにできる。つまり自助から、さらに進んで他助できる人材にもなり得る
- ・住民には幼少の者も、母国で学習経験がない老人などもある。どんな状況におかれても、情報が皆に達するにはできるだけ平易にしなければ生活上の格差が生じてしまう

#### 4 「やさしい日本語」で発信・提供した具体例を教えてください

- @ 「やさしい日本語」での発信・提供資料については、掲載することを前提に提供いただいたため、県名、URL はそのまま紹介した
- @ 「やさしい日本語」で発信・提供された具体的資料の一部を、54 頁以下に紹介した。紙面の関係から、ご提供いただいた資料の一部の掲載となったことをここでおわびしたい。

a)紙ベースで提供(郵送、FAX、

b)HP で閲覧希望

[都道府県] 1 「3月11日に発生した地震について」(多言語ページ)  
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/p131218.html>

「こんにちは神奈川」最新版 各言語 PDF ファイル  
<http://www.pref.kanagawa.jp/mlt/f4010>

神奈川県 HP→県民局くらし文化部国際課

[地域国際化協会] 1 <http://www.sia1.jp/multi/help/helpindex.html>

[地域国際化協会] 3 <http://www.f-i-a.or.jp>

[地域国際化協会] 4

- 防災マニュアル 原文は URL 参照 リライト文については現在作業中のため後日なら可

<http://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/nicnews/archives/2602>

- NICOUT&ABOUT リライト文を FAX にて送信可

- 災害情報 URL 参照

<http://www.nic-nagoya.or.jp/saigai/lang/yasashi-nihongo>

### Ⅲ 参考資料

#### リライトのルール・基準例

第一次・第二次調査及び添付資料として送付されたもののうち、リライトのルール・基準に関する内容をわかりやすく分類してまとめたものである。各団体では、様々に工夫をこらしてリライトを行っており、やさしい日本語に取り組みの際の参考になれば幸いである。

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| 1) 第一次調査記載（ルール・基準あり） | 4 団体  |
| 2) 第一次調査添付資料         | 6 団体  |
| 3) 第二次調査記載           | 11 団体 |

#### 1 基本的な考え方・対象

- ・外国人が理解しやすいよう、平易でわかりやすい表現の日本語とする
- ・日本語を母語としないことにより、日本語の理解が困難な人を対象
- ・県内に長期的に滞在あるいは定住している外国人
- ・対象者により必要とする情報は違う。何のために情報提供するのか明確にし、対象者を絞る  
例：労働者・妊産婦・子育て中の主婦・日本の学校に在学している児童生徒の保護者・出身地……
- ・基準は設けているが、結果的に弘前大学の「作成ルール」とほぼ重なっている
- ・情報の骨子を正しく伝えることを第一とし、中心となるより多くの人に共通する部分をまず伝え、細部の情報、個別の情報を同じ重さでは扱わない、あるいは省略し問合せ先を示すようにする
- ・誤解を生むのでなければ、精密な言葉の使い分けがあったり専門用語だったとしても、一般的に使われている類義の言葉に置き換える
- ・外国人向け情報紙では、「やさしい日本語」で文章を書くことを目指す。英語と中国語を母語としない在住外国人の皆さんにも幅広く、情報紙を読んでもらうことを目的とするため。対象は来たばかりの外国人の方々を読者とし、外国人読者の方にとって、日本語でも読んでみよう！と思えるおもしろい記事、役に立つ記事を、やさしい日本語で作成することを目指している
- ・日本語をそのまま忠実に翻訳するのではなく、内容の要点だけを翻訳して、やさしい言葉で明確に伝えようとする時に、どのような日本語を選択するのか。特にあいまいな表現や外来語
- ・原文そのものの翻訳ではなく、読み手が必要としている情報を考慮し、情報を追加・削除しながらリライトしている
- ・わかりやすくしようとして、説明するとよけいわかりにくくなることがあるので、簡潔な文の積み重ねにする
- ・日本語ばかりでなく、他の言語、特に英語に訳したらどうなるだろうということも考える。中国語などは漢字対応ができる

## 2 やさしい日本語文の作り方

### 1) 文の構造

- ・単文にして、文を短くする。主語、目的語、述語をできるだけハッキリさせる。文を文節で区切り、表記するときに、その区切りで余白をあける (6)
- ・文を短く ・主語と述語を対応させる ・平易な用語(単語)を使う
- ・冗長な情報をできるだけカットして文を短く「～たり、～たり」や「～の～の」など助詞の反復を減らす
- ・必ずしも元の文章を直訳しない。趣旨が伝わるように表現を改める。原文のうち、不必要と判断される部分はカットし、根幹となる情報を伝える
- ・文を短く、分ち書き → できるだけ単文にする。(て形の接続、～とき、～するとなど初級レベルの複文にすることもある)
- ・分ち書きをして、外国籍県民にとって読みやすい文章にしている
- ・分ち書き(文節単位に離して表示する)を行う ・文尾の統一を図る ・体言止めをしない
- ・すべての文節を分ち書きにするわけではなく、話し言葉の区切りのようにある程度の意味をもつ固まりとして示す。(漢字が名詞・動詞であることのサインになるため、分ち書きをしなくても理解できると考えられる場合。しかし同じ文構造でもひらがなばかりが続く場合は、スペースを入れ、文節の切れ目を示す) (2)
- ・分ち書きはしない：漢字を使用できるので、文を文節で区切る必要はない。ひらがなが続いて分かりにくいときのみ使用可
- ・キーワードになる分かりやすい言葉は、なるべく文の始めに持ってきて、その後説明を加える(3)
- ・タイトルだけ母語で書く、対象者が特定の国の人である場合
- ・紙面の制約のため、「見てわかりやすい」を迫及。 ①文節の途中で行をまたがない。余白ができて次の行から始める。 ②見出し、あるいは最初の文で、全体のテーマや要旨が伝わるようにする。 ③よりわかりやすくなる場合は、箇条書きにする。 ④イラストを活用し、理解の助けにする (2)
- ・できるだけ、箇条書きにする

### 2) 語彙や漢字・ルビ振り

- ・難しいことばを避け、簡単な語彙を使う
- ・日本語を学習している外国人がわかりやすい日本語になるように努める
- ・一般のニュースや新聞はほとんど分からないが、日本語で日常の簡単な会話ができ、書き言葉として、ひらがな、カタカナで簡易な文が読める程度
- ・日本語能力試験のレベルで、初級(3・4級)程度 (6)
- ・日本語能力試験3級から4級レベルを基準。日本語能力試験3級以上の語彙を使う場合には、注釈をつける。やさしい日本語での表現は、日本語話者にとって不自然に感じることもあるが、その方が外国人にとってはわかりやすい場合がある
- ・日本語レベルは日本語能力N3、N4程度
- ・中学生で学ぶ英語レベルの日本語にするよう心がける

- ・日本語初級（日本語能力試験 4 級ぐらい）留学生でもわかる程度（2）
- ・小学 2、3 年生が理解できる日本語を使用するようにしている
- ・限りなく N5 の学習範囲に収める
- ・みんなの日本語の初級を終了した人が分かる日本語に直すことをこころがけている
- ・ルールとしては、「分かれ書き」や「難しい漢字を使用しない」など、小学校 3 年生程度の日本語を目安にしている
- ・発行紙の内容・読み手に応じ、小学生程度で理解できるレベル、日本語能力試験 3～4 級程度で理解できるレベル、日本語能力試験 2～3 級程度で理解できるレベル。弘前大学のガイドラインや CLAIR 発行の「災害時語学サポーターのための用語集・表現集・関係資料」に沿って設定している。日本語の難しい用語に対し、できるだけわかりやすい説明で情報提供
- ・来日 3 ヶ月の人がわかる。限りなく N5 に近い。情報難民が出ないように
- ・「日本語読解システムリーディングチュウ太」のホームページで、語彙の難しさのレベルを調べることができる <http://language.tiu.ac.jp/tools.html>（2）
- ・漢字は最小限にし、使用する場合はルビを振る。ルビを読むのはかなり大変、時間もかかる。発音がわかっても意味がわからない人も大勢いる。漢字の使用量は一文に 3・4 字程度（3）
- ・日本語のみで提供する場合、漢字にルビを振り、平易でわかりやすい表現を心がける
- ・漢字にルビを振る(漢字の横にカッコ書きで付けず、漢字の上に付加)
- ・文節もしくは単語ごとにスペースで区切る（2）
- ・ルビ振りのバリエーション a. 上付き：漢字が苦手な人に向いている b. 下付き：日本語初級レベルの人には勧められない c. かっこ書きにして、後ろに付ける。ホームページなど漢字の上にルビが振れない場合（3）
- ・漢字には振り仮名は振らない。ルビ振りソフトで対応 ・自動翻訳に対応させるため漢字は必要 ・ルビ振りソフトを使用するので漢字の制限はなし ・簡略できるものは簡略化

### 3) 動詞

- ・動詞はなるべくひらがなを使う
- ・動詞等の活用が発生する文を書かない。  
辞書形・～ない、た、なかった等の基本的な動詞変化の範囲に収める
- ・動詞を名詞化したものは分かりにくいので、できるだけ動詞文にする  
揺れがあった → 揺れた（2）
- ・動詞の名詞化や熟語はなるべく避け、簡単な動詞を使う  
(例)揺れがある→揺れる 登校→学校へ行く

### 4) 連体修飾

- ・詳細な形容詞や修飾語は減らす。：例「地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物に近づかないでください」→「地震で壊れた建物に気をつけてください」（2）

### 5) 反語・指示・代名詞

- ・反語を減らす：間違った使い方をしない → 正しく使う
- ・指示語、代名詞は極力使わない

## 6) ひらがな

- ・ひらがなだけを使う（非漢字圏出身者向け）。漢字を使い慣れていない人にとってはひらがなだけのほうがわかりやすい

## 7) カタカナ・ローマ字

- ・カタカナ外来語はなるべく避ける (2)
- ・外来語、カタカナは避ける。使用する場合は英語を併記する
- ・外来語は原語と意味や発音の異なるものが多いため、使用するときは注意する。：例：デマ … ドイツ語の単語を省略したことばで、日本人以外には伝わりにくいことばである
- ・団体名、イベントタイトルなど固有名詞の一部としてローマ字やアルファベットが使われている場合、そのまま用いてふりがなを振る。NPO など一般的に流通している略語は、そのまま用いてふりがなを振る
- ・ローマ字が読める人向け

## 3 やさしい文に書き換えるときの留意点

### 1) よく使われる語彙

- ・よく使われる言葉、知っておいた方がよい言葉はそのまま使う。行政用語・専門用語等。区役所、税金。難しい語彙は説明ややさしい語彙や簡単な表現に言いかえる (4)
- ・日常生活、または災害時によく使われる言葉、知っておいた方がよいと思われることばは文章中ではそのまま使い、注釈をつける。例：「津波」→津波<とても高い波>（漢字にルビ）
- ・同音異義語を書くときは、級外の漢字でも漢字を使用した方がわかりやすい場合があるので、漢字で表記する。例：「手をふいてください」→「手を拭いてください」 「拭く」を「吹く」と誤解する可能性があるため
- ・日常生活でよく使われる語彙をそのまま使う

### 2) 二重否定

- ・二重否定の表現は避ける。例：通れないことはない → 通ることができます  
行けないことはない → 行くことができます。行けます (5)

### 3) 文末、指示、可能

- ・文末表現はなるべく統一するようにする
- ・文末は「です」「ます」形を使う
- ・「です、ます」の丁寧体で書く
- ・文末を単純にする。：消火に手間取っています。 → なかなか火を消せません。  
十分注意してほしいと呼び掛けています。 → 注意してください。  
相手に分かりづらいということなのです。 → 相手にはわかりません。 (3)
- ・可能表現は「れる」「られる」でなく、「することができる」とする。これは日本語能力試験 3・4 級で一番はじめに「～ができる」という表現を習得するためである。また、不可能の表現は、「す

ることができません」とする。例：電話は使えません → 電話を使うことができません

- ・文末以外でも、可能・不可能を表現するときは、「～できる」、「～できない」を使用する。

例：燃えるゴミ → 燃やすことができるゴミ      燃えないゴミ → 燃やすことができないゴミ

- ・指示「～てください」：指示表現の文末は「～しましょう」ではなく、「～してください」とする。

「～しましょう」には指示以外にも勧誘の意味もあるので、「～してください」のほうがわかりやすいため

#### 4) あいまい表現

- ・あいまいな表現はできるだけ避ける。：利用することができるのではないのでしょうか → 利用できます (4)

- ・「等、など」は使わず具体的に。ただし、並べる言葉がたくさんあって列挙しきれないときに使う「～など」は使用可

#### 5) 尊敬語、謙譲語

- ・尊敬語、丁寧語は使わない。：御出席くださいますようお願い申し上げます。 → 出席してください (3)

- ・尊敬、謙譲を用いない

#### 6) 時間・年号

- ・時間や年月日の表記は分かりやすくする。(「～」は使わないで「-」ハイフンか「から」にする)

8:30～17:15 → 8:30-17:15      8:30～始まります。 → 8:30 から始まります

- ・年月日の表記にはスラッシュ「/」を使わない。「2008/10/11」 → 「2008年10月11日」

- ・元号は使わないで、西暦で書く「平成20年10月11日」 → 「2008年10月11日」 (場合によっては併記する→明治44年(1911年))

- ・時間や年月日→元号と西暦を併記する場合も多い(行政関連の情報、書式は元号が主流なため元号と西暦の対応を示すほうがわかりやすいと思う)。24時間表記も用いる(何時から何時まで 9:00～17:00などは、営業時間の表示など経験上理解できると考える)

- ・時間や年月日の表記はわかりやすくする

(ア) 時間は12時間表記で書く例：21時30分→午後9時30分

(イ) 間を表す助詞は、記号「～」ではなく、「…から」に統一します

(ウ) 元号は使わないで、西暦で書きます

例：平成20年10月11日→2008年10月11日

#### 4 その他

- ・背景知識の紹介

- ・図や表、写真、挿絵を入れて分かりやすくする (2)

- ・書き直すときに留意すること

- ・裏面等を利用して外国人の興味を引く情報を加える

- ・必要な場合は、写真イラストを付ける

がいこくせきふみん あんしん あんぜんじょうほう  
外国籍府民のための安心・安全情報

日本語

びょうき じこ きゅう あんぜん  
病気や 事故は 急に おこります。安全のために、このリーフレットを読んでおいてください。

きんきゅう れんらくさき  
緊急の連絡先

びょうき けがで きゅうきゅうしゃ よぶとき  
病気や けがで 救急車を 呼ぶとき

でんわばんごう  
電話番号 119

BYOKI YA KEGA DE KYUKYUSHA O YOBU TOKI

<はなしかた> ①「救急です」「KYUKYU DESU」

②「      町      番地です」(住所)または「      です」(場所)  
「      CHOU      BANCHI DESU」「      DESU」

③(たとえば)「家族が たおれました」「子どもが けがを しました」  
「KAZOKU GA TAOREMASHITA」「KODOMO GA KEGA O SHIMASHITA」

④「私の 名前は      です。電話番号は      です。」  
「WATASHI NO NAMAЕ WA        DESU. DENWA BANGOU WA        DESU」

かじ  
火事

KAJI NO TOKI

でんわばんごう  
電話番号 119

<はなしかた> ①「火事です」「KAJI DESU」

②「      町      番地です」(住所)または「      です」(場所)  
「      CHOU      BANCHI DESU」「      DESU」

③「私の 名前は      です。電話番号は      です。」  
「WATASHI NO NAMAЕ WA        DESU. DENWA BANGOU WA        DESU」

■自分の 家の 住所を 紙に 書いて、分かりやすい ところにはってください。

■日本語を 話せない人は 周りにいる人に たのんでください。

さいがい おこったときの ひなん  
災害が 起こったときの 避難

日本では、大雨(OAME)や洪水(KOUZUI)、地震(JISHIN)で、たくさんの 人が けがをしたり、死んでいます。

避難するところ(避難所)(HINANSHO)を 市役所・町村役場(SHIYAKUSHO/YAKUBA)で、聞いて おいてください。

避難所に 食べ物があります。寝るところも あります。いろいろな お知らせがあります。外国人も

避難所を 使うことができます。

- [トップページ](#) > [暮らしのガイド](#) > [「暮らしのガイド」その他](#)
- [トップページ](#) > [市について](#) > [各課の紹介](#) > [経済局](#)
- [トップページ](#) > [暮らしのガイド](#) > [暮らしのガイド](#) > [危機管理\(防災・気象情報\)](#)
- [トップページ](#) > [暮らしのガイド](#) > [外国人の方へ\(がいこくじんの かなへ\)](#)

## 外国人(がいこくじん)のみなさんも節電(せつでん:でんきをできるだけつかわないこと)に協力(きょうりょく)してください

3月11日におきた、大きな地震のために電気が足りません。  
さいたま市も、市の建物でできるだけ節電(せつでん:でんきをできるだけつかわないこと)をしています。みなさんも、できるだけ協力してください。



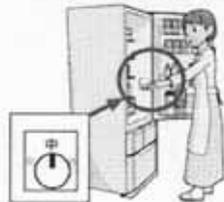
### エアコンディショナーの節電

- ・エアコンディショナーのフィルターをこまめに掃除すると節電になります。
- ・エアコンディショナーと扇風機/ファンを一緒に使うと涼しく感じます。
- ・冷房の温度は28度をこころがけましょう。

### 冷蔵庫の節電

- ・設定温度を「中」にしましょう。
- ・冷蔵庫の扉/ドアを開ける回数を減らしましょう。
- ・扉/ドアを開ける時間を短くしましょう。
- ・冷蔵庫のなかには物を入れすぎないようにしましょう。
- ・冷蔵庫と壁の間にすきまを開けましょう。

### 冷蔵庫の設定は「中」に



### 照明の節電

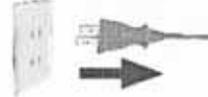
- ・電気はこまめに消しましょう。

### テレビの節電

- ・見ていないときはテレビの電源/スイッチを切りましょう。
- ・テレビの音は大きすぎないようにしましょう。

### 可能な限り節電を

電源オフはプラグから



### そのほか

あまり使っていない電化製品からは、コンセントプラグを抜きましょう。

### 節電に関する質問

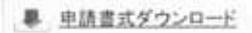
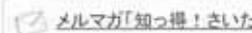
Q: 節電は1日中するのですか？

A: 一番電気を使う時間は午後2時ごろです。一日を通じた節電に心がけながら、特に午前9時から午後8時の節電をお願いします。



[サイト内検索](#) [条件を絞って検索](#)

### さいたま市公共施設予約システム 施設予約・生涯学習

-  [電子市役所\(電子申請\)](#)
-  [申請書式ダウンロード](#)
-  [メルマガ「知っ得!さいたま」](#)
-  [テレビ広報番組](#)
-  [広報課公式ツイッター](#)

### 各区のホームページへ

[西区](#) | [北区](#) | [大宮区](#) | [見沼区](#) | [中央区](#) | [桜区](#) | [浦和区](#) | [南区](#) | [緑区](#) | [岩槻区](#)

### ライフイベントで探す

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |  |  |  |
| <a href="#">妊娠<br/>出産</a>  | <a href="#">育児<br/>子育て</a>  | <a href="#">学校<br/>教育</a>   | <a href="#">住宅<br/>引越</a>   |
|  |  |  |  |
| <a href="#">就職<br/>仕事</a>  | <a href="#">結婚<br/>離婚</a>   | <a href="#">高齢<br/>介護</a>   | <a href="#">死亡<br/>相続</a>   |

### 施設で探す

- ・市役所/区役所/支所
- ・スポーツ施設/公園
- ・文化/コミュニティ施設
- ・博物館/美術館/科学館
- ・動物/植物関連施設
- ・消防署
- ・図書館
- ・市立病院
- ・保健所

### さいたまコールセンター

電話受付 8時~21時・年中無休  
FAX・Eメールは24時間受付中

Q: 節電するとき注意することはありますか？

A: 暑いときにエアコンディショナーを使うことを控えすぎると、熱中症などになるかもしれません。無理をしないで節電しましょう。

東京電力のホームページには 英語、韓国・朝鮮語、中国語で説明があります。

<http://www.tepco.co.jp/en/index-e.html>

3がつ11にちにおきた、おおきなじしんのために でんきがたりません。

さいたましも、しのたてもので できるだけ せつでん(でんきを できるだけ つかわないこと)を しています。みなさんも、できるだけ きょうりよくしてください。

エアコンディショナー(えあこんでいしょなー)の せつでん

・エアコンディショナー(えあこんでいしょなー)のフィルター(ふいるたー)を こまめにそうじすると せつでんになります。

・エアコンディショナー(えあこんでいしょなー)とせんぶうき/ファン(ふあん)を いっしょにつかうと すずしくかんじます。

・れいぼうのおんどは 28度を こころがけましょう。

れいぞうこの せつでん

・せつでんおんどを「中:ちゆう」にしましょう。

・れいぞうこの とびら/ドア(どあ)を あげるかいすうを へらしましょう。

・れいぞうこの とびら/ドア(どあ)を あげるじかんを みじかくしましょう。

・れいぞうこのなかには ものをいれすぎない ようにしましょう。

・れいぞうことかべのあいだに すきまをあげましょう。

しょうめいの せつでん

・でんきは こまめに けきましょう

TVの せつでん

・みていないときは TVの でんげん/スイッチ(すいっち)を きりましょう。

・TVのこえは おおきすぎないように しましょう。

そのほか

あまりつかっていない でんかせいひんからは、コンセントプラグ(こんせんとぶらぐ)を ぬきましょう。

せつでんの しつもん

Q: いちばん でんきをつかうじかんは ごご2じごろ です。いちにちをつうじた せつでんに こころがけながら、とくに ごぜん9じからごご8じの せつでんをおねがいます。

Q: せつでんするとき ちゆういすることは ありますか？

A: あついときに エアコンディショナー(えあこんでいしょなー)をつかうことを ひかえすぎると、ねっちゅうしょうなどに なるかもしれません。むりしないで せつでんしましょう。

とうきょうでんりょくのホームページ(ほーむべーじ)には 英語(えいご)、韓国・朝鮮語(かんこく・ちようせんご)、中国語(ちゆうごくご)で せつめいがあります。

<http://www.tepco.co.jp/en/index-e.html>

この記事についての問い合わせ先

経済局 観光政策部 国際課

TEL 048-829-1236 FAX 048-833-2050

担当課へメールを送信する: [\(SSL対応\)](#) / [\(SSL非対応\)](#)

※SSL対応では、皆さんのメールが暗号化され送信され、個人情報などの読み取りを防ぐことができます。しかし、ご利用状況によってはSSLをご利用できない場合がありますので、その場合は非SSL対応をご利用ください。

[☞ ひとつ前のページに戻る](#)

[↑ このページの先頭に戻る](#)

---

さいたまコールセンター(受付時間 8時～21時:年中無休) 電話番号**048-835-3156**

【さいたま市役所】〒330-9588 さいたま市浦和区常盤6-4-4 電話番号048-829-1111(代)

- [コールセンターへのお問い合わせ](#)
- [市役所の開庁時間・地図](#)

# がいこくじんのかたへ DV についての そうだん

DV: ながる、けられる、いやなことを いわれる、せいかつの おか  
ねをくれない、ともだちや ほかのひとと あわせてくれない、  
うみたくないのに こどもをつくらうとする など

むりよう

おっとからの DV でこまっていますませんか? こまっているひとは そうだんする  
ことができます。

にほんごが うまくはなせなくても だいじょうぶです。

あなたが はなしたことは だれにも しられませんで あんしんしてください。

## ▶うけつけ (ようび & じかん)

	かようび	すいようび	もくようび	3かいめの どようび	にちようび (3かいめ いがい)
ぼしょ	こくさい こうりゅう かいかん	せいかつ がくしゅうかん	せいかつ がくしゅうかん	こくさい こうりゅう かいかん	こくさい こうりゅう かいかん
じかん	11:30~17:30	9:00~16:45	9:00~16:45	11:30~17:30	11:30~17:30
ことば	えいご ちゅうごくご ぼるとがるご	えいご	えいご	えいご ちゅうごくご ぼるとがるご	えいご ちゅうごくご ぼるとがるご
ほかのことばは れんらくしてください					

### <せいかつがくしゅうかん>

そうだんしつ 0776-41-7112

〒918-8135 ふくいし しもろくじょうちょう 14-1

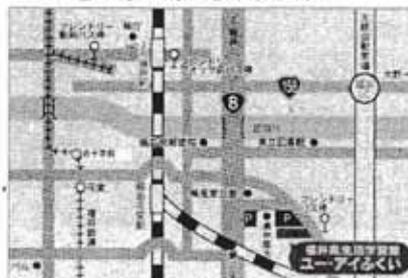
やすみのひ: げつようび(しゆくじつのひ いがい),

3かいめのにちようび, しゆくじつのつぎのひ

(どようび, にちようび, しゆくじつのひ いがい),

12/28~1/4

### <せいかつがくしゅうかん>



### <こくさいこうりゅうかいかん>

そうだん 0776-28-8800

むりようでんわ うけつけ (11:30~17:30)

ぼるとがるご 0120-288-291

ちゅうごくご 0120-788-291

〒910-0004 ふくいし ほうえい 3-1-1

やすみのひ: げつようび(2かいめの げつようびいがい),

しゆくじつのひ, 12/29~1/3

### <こくさいこうりゅうかいかん>



<といあわせ>せいかつがくしゅうかん (ゆー・あい ふくい) tel:0776-41-4202

〒918-8135 ふくいし しもろくじょうちょう 14-1 Fax:0776-41-4201 mail:seikatug@pref.fukui.lg.jp

## 生活じょうほう

### 災害で 家に帰れなくなったときの訓練

#### (帰宅困難者対応訓練)

地震など 大きな災害があると 電車が とまって 家に帰れなくなります。長い距離 (約15 k m) を あるいて、帰る体験をします。

災害のときの じゅんびを しましょう。

日時: 10月22日(土) 9時30分 集合

集合場所: 大通り公園

(「関内」駅から 徒歩5分)

申し込み: 10月14日までに

TEL か FAX で帰宅困難者対応訓練事務局

TEL 641-6262 FAX 641-6252

FAX に書くこと: 「帰宅困難者対応訓練」、住所、TEL、  
参加する人 ぜんいんの名前

人数: 300人

問い合わせ: 帰宅困難者対応訓練事務局 または  
経済局雇用労働課 TEL671-2341 FAX 664-9188



### 市営の墓地を つかいたい人を ほしゅう

横浜市に すんでいる人が 申し込みすることができます。

墓地の型などによって 条件が ちがいます。

くわしいことは「申し込みのしおり」を みてください。

申し込みのしおりと申し込み書:

各区役所 広報相談係、

行政サービスコーナー などに あります。

ほしゅうする 墓地:

メモリアルグリーン (戸塚区榎野町):

合葬式 納骨施設

(1つの場所に たくさんの遺骨を おきます。)

樹木型300人分、慰霊碑型1700人分

久保山墓地 (西区): 約300区画

申し込み: 10月11日(火) ~ 11月11日(金)

(消印有効・抽選) 申し込み書を 郵便で おくる

問い合わせ: 健康福祉局 環境施設課

TEL 671-2450 FAX 664-6753

## たのしいイベント

### 秋の森をめぐるウォーキング

コスモス畑 (瀬谷市民の森)、諏訪社、  
長天寺を見学します。約5 k m あるきます。

ひょう: おとな 500円、小・中学生 300円

日時: 11月3日(木・祝日) 9時30分集合

(雨がつよいときは中止)

集合場所: 相鉄線「三ツ境」駅

問い合わせ:

横浜市レクリエーション協会

TEL 671-5049 FAX 671-5041



### 港の見える丘公園 コンサート

港の見える丘公園の ローズガーデンで、

オーボエと キーボードの演奏をします。

演奏は MINAMI&MIKI。むりょう。

申し込みは いりません。

雨のときは 先着60人。

日時: 10月17日(月)



11:00~、13:00~、15:00~ (1回30分)

※雨のときは、13:00~、15:00~の2回

交通: みなとみらい線「元町中華街」駅 6番出口  
問い合わせ: 横浜市イギリス館 (中区山手町115-3)

TEL・FAX 623-7812

### よこはま国際フェスタ 2011



世界へ 日本へ 横浜から 笑顔のたねを どどけよう!

世界の料理を たべながら、おどりや賣い物、ゲームなど  
おとなにも こどもにも たのしいイベントが  
いっぱいあります。むりょうです。

震災後の活動、世界とつながるための

活動の情報が あります。

日時: 10月22日(土)・23日(日) 10:30~17:00

場所: 象の鼻パーク (赤れんが倉庫と 山下公園の間)

波止場会館

交通: みなとみらい線「日本大通り」駅から 徒歩5分

問い合わせ:

よこはま国際フェスタ 2011 プロジェクト事務局

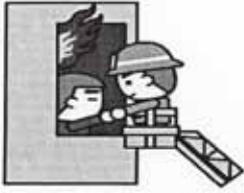
(特活) 横浜 NGO連絡会 (YNN)

TEL 045-662-6350

E-mail: info@yokohama-c-plat.org

ホームページ: http://yokohama-c-festa.org

11月号の特集は「インフルエンザに かからないように」などです。



# だいじ とっても大事!



ぼうさいくんれん さんか  
**防災訓練に参加しましょう!**



10月29日(土) 西東京市立上向台小学校 午前8時集合～正午まで  
大きな災害があったとき、家で生活できなくなったら…どうしますか? 避難所生活を  
実際に体験する訓練に、ぜひ参加しましょう! ⇒裏の資料を見てください!

ぼうさい きねんひん  
**防災グッズの記念品がもらえます!**



たきだし ひじょうしょく たべられます  
**炊き出しの非常食が食べられます!**



くわしく にほんごきょうしつ き  
**★詳しくは、日本語教室のスタッフに聞いてく  
ださい!**

き き かんりしつ  
危機管理室042-438-4010

# 地震のときどうしますか？

当日は通訳ボランティアがいますので、日本語に自信がない人も、安心してご参加ください。

## 練習しましょう！

10月10日（休み） 雨でもします

10:00~13:00 ころ

場所 もみじやま公園（なかのZEROの公園です）

お金 0円

申し込み 9月30日（金）まで



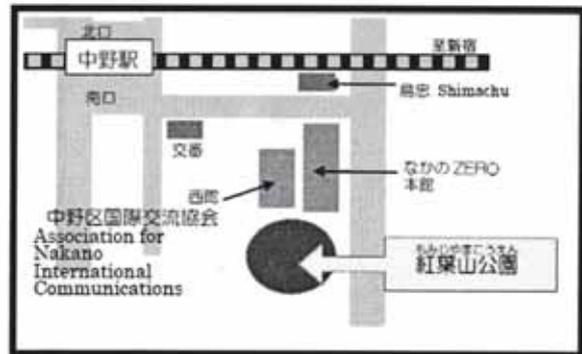
どのくらい揺れる？



けがした時の包帯は？



地震の時の食べ物？



消火器、AEDを使うことができますか？

一緒に練習しましょう！



問い合わせ：中野区国際交流協会（ANIC）  
 中野区中野2-9-7 なかのZERO西館  
 TEL:03-5342-9169 FAX:03-3383-0728  
 Email:anic@nifty.com

共催：中野区国際交流協会、中野駅前南口町会、中野区、中野消防署、なかのZERO、イースト日本語学校

日本語を母語としない人への情報発信等に関する実態調査  
報 告 書

平成 24 年 1 月 発行

調査主体：東京都国際交流委員会／国際交流・協力 TOKYO 連絡会

調査協力：(財)自治体国際化協会

発 行：東京都国際交流委員会

〒101-0021 東京都千代田区外神田 1-1-5

電話 (03)5294-6542