

～ 話してみよう 使ってみよう ～

「やさしい日本語」

職員ハンドブック

— はじめに —

北区には、平成31年（2019年）現在で、約2万2千人（人口の6%）の外国人が居住しており、国籍も100か国を超え、様々な文化的背景を持つ外国人区民と共生する環境づくりが必要とされています。

お互いが安心して生活していくためにはコミュニケーションを取ることが必要ですが、これら全ての言葉を話すことは困難です。そこで、共通するコミュニケーション手段として有効なものが「やさしい日本語」です。

本書では、窓口対応や日常生活で使用される言葉を「やさしい日本語」で紹介しています。みなさんの仕事や生活の中でご活用いただき、日本人と外国人がともに安心して暮らせる環境づくりを目指していきましょう。

目次

| | |
|---------------------|----|
| 1. 「やさしい日本語」とは | 1 |
| 2. なぜ「やさしい日本語」を使うのか | 3 |
| 3. 「やさしい日本語」の作り方 | 5 |
| 4. 活用事例 | 9 |
| 5. 用語集 | 13 |

1. 「やさしい日本語」とは？

「やさしい日本語」とは

「やさしい日本語」というのは、日本語母語話者が外国人（日本語を母語としない人）とコミュニケーションをとるときに、自分たちのことばをわかりやすいように調整を加えた日本語のことです。やさしい日本語は、高齢者や障害のある方にも活用できると考えます。

「やさしい日本語」の背景

「やさしい日本語」は、1995年の阪神淡路大震災のときに、外国人がことばの問題でつらい経験をしたことを踏まえて作られました。例えば、この震災のときに、次のような掲示があったそうです。

『容器をご持参の上、中央公園にご参集ください。』

この掲示は、仮に全ての漢字にふりがな（ルビ）をつけたとしても、初級修了レベルの日本語学習者、特に母語に漢字を持たない非漢字圏の人にとっては、「中央公園」以外は理解不能です。この掲示を次のようにすれば、ずっとわかりやすくなります。

『入れるものを持って、中央公園に来てください。』

このように、情報提供の際に、必要な情報を中心に書き換えることで、情報の伝わりやすさが高まります。



基本的な考え方

現在では、災害時はもちろん、日常生活においても、外国人にとってわかりやすい日本語で情報を伝える方法が研究されています。

「やさしい日本語」を話したり書いたりする際には、次のようなことに気をつけてください。

- ①文を短くする
- ②文の終わりをはっきり発音する
- ③聞き手が自分の話を理解しているかをこまめに確認する
- ④主語を省略しない
- ⑤具体的な読み手を想定して書く

「やさしい日本語」で最も大切なのは、相手が何を言おうとしているのかを理解し相手に自分が言いたいことを伝えるために、日本語母語話者と外国人がともに努力することです。

「やさしい日本語」は、マイノリティ（少数者）の役に立つものですが、聞き手に自分の考えを伝えることは日本語母語話者（多数派：マジョリティ）にとっても重要なことであり、そのためには、聞き手にわかるように話したり書いたりすることが必要です。

このように、「やさしい日本語」の基本的な理念は、マイノリティ（少数者）のためのものであるだけでなく、マジョリティ（多数派）にとっても重要な意味を持っているのです。

2. なぜ「やさしい日本語」を使うのか

なぜ「やさしい日本語」を使うのか

それでは、「やさしい日本語」はなぜ必要なのでしょう。

現在も日本の中に一定数の外国人が定住していますが、外国人の数は今後大幅に増えていくと思われます。日本にやって来る外国人が増えるということは、地域社会で外国人が生活することであり、そこには何らかの共通言語が必要です。

共通言語としての「やさしい日本語」

過去の調査から英語は共通言語にならないことが明らかになっています。また、日本語母語話者が調整を加えない日本語も同様に不適切です。その理由の1つは、日本語母語話者が自分たちの日本語を調整しなかった場合、急増する外国人の大部分は、少なくとも来日当初、地域の日本語母語話者とのコミュニケーション手段を持てなくなることです。

このように考えてくると、共通言語になり得るのは、日本語母語話者が調整を加えた日本語だということになります。これが「やさしい日本語」なのです。ただし、「やさしい日本語」が共通言語になるためには、日本語母語話者がこの目標に向けて努力することが不可欠です。



「やさしい日本語」と日本語教育

「やさしい日本語」は外国人の子どもに対する日本語教育でも重要です。外国人を受け入れる際、その子どもが「まっとうに努力すれば」日本社会で成功できる可能性が開かれていることが重要です。外国人の子どもたちが早い段階からコミュニケーション能力を獲得し、日本人の子どもとともに成長し、進学や就職さらには活躍できることが重要です。



「やさしい日本語」が果たす役割

逆に、外国人の子どもが日本で成功できる可能性が開かれ、日本国内で希望の職に就けるようになれば、日本と他の国・地域とのつなぎ役として日本社会に大きく貢献する可能性が高く、それは、日本の経済だけでなく、政治、外交などの点においても重要です。

ただし、そのためには、外国人の子どもが遅くとも高校卒業時には日本人の子どもと対等に競争できるだけの日本語力と学力を身につけている必要がありますが、来日時点では、日本語能力に圧倒的な差がある以上、そのハンディキャップを埋めるには日本語教育上の「バイパス」が必要です。これも「やさしい日本語」の一側面なのです。

3. 「やさしい日本語」の作り方

普段私たちが使っている言葉を「やさしい日本語」にするうえで、いくつかのポイントがあります。これらのポイントを押さえることで、より分かりやすく、より効果的に情報の発信を行うことができるようになります。



難しい言葉避け、簡単な語彙を使う。

- 例：・「今朝」→ 今日 朝
・「危険」→ 危ない
・「確認する」→ よく見る
・「警戒する」→ 気を付ける
・「亀裂が入っている建物」
→ 地震で 壊れた 建物



使用する漢字や使用量に注意する。漢字にルビをふる。

- ・ 掲示物や配布物を作るときは、漢字を使った方が漢字圏の人にはわかりやすい場合があるが、使用する割合に注意する。
- ・ 漢字の使用量は＜1文に3・4字程度＞が目安。
- ・ 漢字にルビをふる。



複雑でわかりにくい表現は、文の構造を簡単にする。

- 文の意味が確実に伝わるよう一文を短くする。
- 語の意味が確実に伝わるよう文節に区切りを入れる。

例：「余震が起きるおそれがあるため、十分に注意してください。」

→ 余震^{よしん}＜後^{あと}で 来る 地震^{じしん}＞に 気^きをつけて ください。



あいまいな表現は避ける。

- 「おそらく～」「たぶん～」などの表現は使わない。
- 「～したりしている」のようなあいまいな表現は使わない。

例：「亀裂が入ったりしている建物」

→ 壊^{こわ}れた 建^{たてもの}物



二重否定の表現は避ける。

- 「通れないことはない」「使えないわけではない」などの二重否定の表現は、外国人だけでなく日本人にとっても混乱を招きやすい。

例：「通れないことはない。」

→ 通^{とお}ることが できます。

文末はなるべく統一する。

可能の表現「することができます」

- 不可能の表現「することができません」
- 指示「～してください」

※「～しましょう」には指示以外にも勧誘の意味があり、1つの意味に定まらないので好ましくない。

例：「火を使えます。」

→火を ^ひ使う ^{つか}ことができます。

例：「電話は使えません。」

→電話を ^{でんわ}使う ^{つか}できません。

例：「手を洗いましょう。」

→手を ^て洗 ^{あら}ってください。

擬音語・擬態語（オノマトペ）は使わない。

- 擬態語は日本語話者以外には伝わりにくいので使用を避ける。

例：建物がユラユラする。×

→建物 ^{たてもの}が ^ゆ揺れています。

例：胃がキリキリする。×

→胃 ^いが ^{いた}痛いです。だれかが ^い胃 ^{はり}を ^さ針 ^さで ^さ刺 ^さしているようです。

例：頭がクラクラする。×

→気分 ^{きぶん}が悪い ^{わる}です。頭 ^{あたま}の ^{なか}中 ^ゆが ^ゆ揺れているようです。

カタカナ・外来語はなるべく使わない。

- ・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：ライフライン…英語では「命綱」の意味。
ダイヤル …英語とは発音が全く異なる。
デマ …ドイツ語の単語を省略した言葉。

- ・外来語の中でも、簡易なもので外来語以外での表現が難しいものは伝わりやすい。

例：バス、ガス、ガラス、テレビ、ラジオ

和語を使う。

- ・漢語とカタカナ英語はできるだけ避ける。

例：開始します。(漢語) → ^{はじ}始めます。

例：スタートします。(カタカナ英語) → ^{はじ}始めます。

内容についてよく考え、短くする。

- ・本当に伝えたいこと以外は、思い切って省略する。
- ・時候の挨拶などの前置きは省略する。

例：「寒さ厳しき折、皆様にはますます～」 → 省略

4. 活用事例

実際に「やさしい日本語」に書き換えた文章を見てみましょう。

その1 ～予防接種のご案内～



元の文章

麻しん（はしか）は感染力が強く、肺炎や脳炎などの合併症を起こしたり、死亡したりすることもあります。風しんは、妊娠早期にかかると赤ちゃんに心臓病、白内障、聴力障害などの障害を引き起こすことがあります。幼児期（1歳頃）に麻しん風しんの予防接種を受けた方も、長期にわたり発病を予防するのに十分な免疫（抵抗力）を得るには、2回の予防接種が必要です。

麻しん・風しん定期予防接種は、第1期（1歳時）と第2期（小学校入学前の一年間）の2回接種になっています。第1期のご案内は1歳になる月の前月にお送りします。第2期のご案内は3月末に発送いたしました。

ご案内が届いたら、忘れずに予防接種を受けましょう。

〔接種方法〕予診票をお渡しいたしますので、下記までお問い合わせください。予診票と母子健康手帳をお持ちになり、協力医療機関（ご案内に添付した一覧表を参照）で受けてください。ワクチンは通常、麻しん風しん混合ワクチン（MRワクチン）を使用しますが、麻しん単独、風しん単独のワクチンも使用可能です。

※詳しくはお問い合わせください。



「やさしい日本語」を使うと

麻疹（はしか）・風しん^も予防接種^{おしらせ}のお知らせ

○予防接種とは？

病気に ならないようにする 注射^{ちゅうしゃ}や薬^{くすり} です。

子どもたちを 守るために 受けます。

○どんな病気？ → とても 危険^{きけん} です。

・麻疹（はしか）：すぐに 人に うつります。死ぬ ことがあります。

・風しん：おなかの 赤ちゃんが 病気になることが あります。

○いつ受けるの？ → 2回^{かい} 受けます。

・1回目^{かい}：1才^{さい}

・2回目^{かい}：小学校^{しょうがっこう}に 入る 前の 一年間^{いちねんかん}

○どうやって？ → お手紙^{てがみ}を 送^{おく}ります。

お手紙^{てがみ}が 届いたら 必ず^{かならず} 予防接種^{よぼうしゅつ}を 受けてください。

○持って行くもの

・予診票^{よしんひょう}（今までの 病気^{びょうき}などを 書く紙^{かみ}）

・母子健康手帳^{ぼしこくえんていず} → 役所^{やくしよ}で もらうことが できます。

○どこで 予防接種^{よぼうしゅつ}を 受ける？

→ お手紙^{てがみ}に 書いてある 病院^{びやういん}で 受けます。

お金は いりません（0円^{ぜん}です）。

○お知らせ

麻疹^{はしか}だけ 風しん^{かぜしん}だけでも 受けることが できます。

※詳しいことは 役所^{やくしよ}に 電話^{でんわ} してください。



こんな工夫も



どうしても長文になってしまうときは、箇条書きに してみましょう。



イラストを入れるのも効果的です。



元の文章



かた 硬いボールやバットを使う危ない遊
びはやめましょう。
スケボーやインラインスケート等
の遊あそびはやめましょう



じてんしや 自転車・バイクの乗り入れは
やめましょう。



よる しず 夜は静かに・・・。
よる おと 夜遅くや明け方あけがたに騒いだり談笑
したりしない。



ほか の利用者りようしやに迷惑めいわくをかける
飲酒・喫煙きつえんはやめましょう。
歩行喫煙禁止ほこうきつえんきんし・ポイ捨て禁止ずいさんし。

こんな工夫も



「1文に1情報」で収めると、わかりやすい文
になります。



複数の言語で大きく見出しを書くと、外国人に
も注目してもらえます。



「やさしい日本語」にすると

ちゅうい 《注意 (Attention)》



かた ぼーる や バットは つか
硬いボールや バットは 使わないで
ください。 スケートボードや
インラインスケートなども 使わない
で ください。



じてんしゃ や バイクで なか はい
自転車や バイクで 中に入らない
で ください。



あさ よる しず
朝と 夜は 静かに してください。
ね ひと
寝ている 人が いるので 静かに
してください。



こうえん たばこを す
公園で たばこを 吸わないで
ください。 お酒を たくさん 飲ま
ないで ください。 子どもの
ために やめて ください。

いかがでしたか？いずれも元の文章は詳しく書いてあるので、たくさんの方がわかります。一方で、「やさしい日本語」を使うと、情報量は少ないですが、読んですぐ内容が伝わり、日本語に不慣れな外国人にも理解しやすいようになっています。これは、「やさしい日本語」で書くと、一つ一つの文章が短くすっきりしていて、難しい言葉が少ないからです。

5. 用語集

ここでは、窓口対応時や行政文書の作成、災害時などによく使う語彙を「やさしい日本語」で紹介します。言い回しはこれだけではありませんので、適宜工夫して、ルビや区切りを入れて使ってください。

※場面ごとに、五十音順

| 使う場面 | 元の単語 | やさしい日本語 |
|------|-----------------|------------------------------------------|
| 共通 | 委任状 | 手続きを他の人をお願いするときに書く紙。 |
| | 延滞金 | 決まった日までにお金を払わなかったときに、そのお金のほかに払うお金。 |
| | 還付 | 税金などを多く支払ったときに、お金が返ってくること。 |
| | 給付 | 介護などのお金をもらうときは、申し込みが必要。申し込みの後、お金がもらえること。 |
| | 口座振替 | 銀行の口座から、自動でお金を支払うこと。 |
| | 控除 | その人の事情により所得（税額）から引くこと。税金が安くなること。 |
| | 交付 | 役所が書類（紙）を渡すこと。 |
| | 個人番号 | マイナンバー。日本に住む人が持つ12けたの番号。 |
| | 催告書 | 払わなければならないお金を払わなかった人に、区役所が送る手紙。 |
| | 差押え | 役所が、給料や貯金などを税金の代わりに取ること。 |
| | 氏名 | 名前 |
| | 社会保険 | 会社で入る保険。医療・年金・介護保険のこと。 |
| | 受給者証 | 役所からお金などをもらうことができる人が持つカード。 |
| 助成 | 困っていることを助けるしくみ。 | |