



外国人市民への情報提供ガイドライン

「やさしい日本語」と「多言語翻訳」

2024年3月更新 宇都宮市

目次

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 第1章 外国人市民に分かりやすい情報提供 | 1 |
| 1 はじめに..... | 1 |
| 2 ユニバーサルデザイン..... | 2 |
| 3 外国人市民に分かりやすい情報提供..... | 4 |
| 第2章 やさしい日本語 | 7 |
| 1 やさしい日本語での情報提供が適しているもの..... | 7 |
| 2 やさしい日本語窓口対応..... | 10 |
| 3 やさしい日本語文書作成..... | 16 |
| 4 やさしい日本語 言い換え・書き換え事例集..... | 29 |
| 第3章 多言語翻訳 | 34 |
| 1 多言語翻訳での情報提供が適しているもの..... | 34 |
| 2 翻訳言語の選定..... | 36 |
| 3 翻訳依頼..... | 40 |
| 4 施設名称等の翻訳..... | 42 |
| 5 施設内の案内表示..... | 47 |
| 第4章 外国人市民への情報提供の状況 | 50 |
| 1 宇都宮市の発行するやさしい日本語・多言語情報..... | 50 |
| 2 その他県内の外国人市民向けの主な情報..... | 53 |

互いを尊重し合い 安心して暮らし続ける
げんきなまち 「多文化共生都市うつのみや」の実現

第1章 外国人市民に分かりやすい情報提供

1 はじめに

宇都宮市には、令和5年12月末現在、約10,800人の外国人市民が生活しています。

令和4年に実施した外国人市民意識調査では、「日本語がどのくらいできますか？」という問いに対し、程度の差はありますが、回答者の約95%以上が日本語を「話す・聞く」ことができるという結果でした。しかし、外国人市民に特別な配慮が必要ないということではありません。

外国人市民のための日本語教室には、日本に来て間もない人だけではなく、日本に長く住み続けている人も通っており、来日期間に関わらず、言葉に不自由している人は大勢います。また、日本語を学ぶ機会がなく、必要最低限のコミュニケーションだけで働いている人もいます。

日常会話ができて、自治体からの通知の意味がわからない、書類の書き方が分からない、という相談は外国人市民相談窓口に度々寄せられており、母国ではない言葉で生活することには様々な困難が伴います。

今後も本市で生活する外国人市民は増加することが予想され、外国人市民のための分かりやすい情報提供が重要になってきています。また、日本人市民と外国人市民の相互理解の促進や、多文化共生（※）の地域社会づくりにおいても、円滑なコミュニケーションが鍵になります。

こうした中、外国人市民が地域の一員として活躍し、安心して暮らせる「多文化共生のまちづくり」をより重点的に進めていくため、令和6年2月に「うつのみや多文化共生推進プラン（第4次宇都宮市国際化推進計画）」を策定しました。本計画においても、多言語や「やさしい日本語」での情報提供の普及・活用が必要になることが指摘されています。今後、外国人市民への情報提供等の際に、活用していただけるよう「やさしい日本語」や多言語翻訳のポイントを記載した「外国人市民への情報提供ガイドライン」を作成しました。

多文化共生とは

国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的差異を認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと。

（総務省「地域における多文化共生推進プラン」より）

2 ユニバーサルデザイン

(1) 分かりやすい文書

「ユニバーサルデザイン」とは、年齢、性別、人種、能力などの違いに関わらず、できる限り多くの人々が利用しやすいよう、道具や生活空間などをデザインする考え方を言います。

ユニバーサルデザインに配慮した、日本人市民にとっても分かりやすい文書は、外国人市民にも分かりやすい文書です。

分かりやすい文書を作成するための参考資料

- 「宇都宮市公文例式及び文体用語等に関する規程」昭和36年訓令第3号
- 「文書事務ハンドブック」行政経営課
(部門フォルダ⇒行政経営課⇒手引書)
- 「広報の仕方マニュアル(印刷物編)」平成26年1月広報広聴課
(部門フォルダ⇒広報広聴課⇒手引書)
- 「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」平成23年3月保健福祉総務課
(部門フォルダ⇒保健福祉総務課⇒手引書)

● 配慮した表現の使い方 「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」抜粋

(1) 配慮した用語

読みにくい漢字、難しい言葉、カタカナ語、外来語には工夫を

(2) 配慮した文書

正確に、分かりやすく

- ・ 5W1Hを明確に。(だれが・いつ・どこで・何を・なぜ・どのように)
- ・ わかりやすい用語を使う。
- ・ 結論を早めに。
- ・ 文章は短く、内容を簡潔に。
- ・ 長くなる場合はブロックを区切る。
- ・ 事実を客観的に。

(3) 配慮が必要な表現

人権尊重、男女共同参画、差別助長、時代にあった的確な表現などの視点

(例) 障害→障がい、保母→保育士、外人→外国人

(4) 文字や文書以外の工夫(表、グラフ、イラスト、写真、様式)

ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザイン

(2) 外国人市民への配慮事項

「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」には、一般的な配慮事項のほかに、外国人への配慮事項が記載されています。

本ガイドラインは、以下の配慮事項の具体例等について示すものです。

● 配慮事項「ユニバーサルデザイン文書マニュアル (P13)」

- ・ 様々な立場の受け手を想定し、イラストや写真を取り入れ、やさしく分かりやすい日本語で表現しましょう。
- ・ 漢字やカタカナには、ひらがなで振り仮名を付けましょう。
- ・ ローマ字は一般的なヘボン式を基本とします。
- ・ 対象者によって、適宜、外国語に翻訳するか、複数の言語を併記しましょう。言語については、本市においては英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ハンダ語の6言語を目安とするとともに、その他の言語についても柔軟に対応しましょう。



ア やさしい日本語

- ・ 様々な立場の受け手を想定し、イラストや写真を取り入れ、やさしく分かりやすい日本語で表現
- ・ 漢字やカタカナには、ひらがなで振り仮名をつける

イ 多言語翻訳

- ・ 対象者によって、適宜外国語に翻訳するか、複数の言語を併記
- ・ ローマ字はヘボン式を基本にする

3 外国人市民に分かりやすい情報提供

(1) 「やさしい日本語」と「多言語翻訳」

外国人市民にとって望ましいのは、自分の母語（多言語翻訳）です。

本市ではこれまでも各種情報の多言語化に取り組んできましたが、宇都宮市に住む外国人市民の出身国・地域は70以上あり、国籍別の人数も様々な社会情勢を受けて変化していることから、すべての外国人市民の母語への翻訳は、翻訳者・翻訳費用・表示方法・時間など、多くの点で現実的ではありません。

また、外国人市民の8割以上は、非英語圏の出身です。日本と同様、外国語として英語を学習する国は多数ありますが、外国人市民にとっての共通言語は、やはり日本語です。外国人市民のほとんどが日本語を学習し、簡単な日本語を理解できると考えられることから、外国人市民にも分かりやすいよう工夫した「易しい（簡単な）」かつ「優しい（相手を思いやる）」日本語で情報を伝えることが、有効な情報提供方法の一つになります。

一方で、日本語が全く理解できない外国人市民もいます。また、外国人旅行者や訪問客の多くも、日本語が理解できないと考えられます。

つまり、外国人市民にとって、「やさしい日本語」は効果的な手段ですが、多言語翻訳が不要になるのではなく、多言語翻訳に加えて「やさしい日本語」を使うことで、きめ細かな情報提供が可能になるとともに、外国人旅行者や訪問者に対しては多言語翻訳が適当です。

外国人市民への共通言語は「やさしい日本語」です。
でも、「多言語翻訳」も必要です。

【やさしい日本語とは】

一般に、外国人市民にとって難しい言葉を、小学校の低学年が分かる程度の言葉に置き換えるなどの工夫をした、「易しい」「優しい」日本語を指します。

第2章（P7～）において具体的な言い換え、書き換え方を紹介していますが、「何が難しいか」は受け取り手によって様々であることから、様々な立場の受け取り手がいることを考慮し、誰にでも分かりやすいよう心がけて情報発信することを基本とします。

職員が日常的に窓口で使用している言葉も、外国人市民や高齢者などには分かりにくい言葉があることを理解し、相手が理解できていないような場合には言葉を言い換えるなどの対応が、やさしい日本語の対応といえます。

(2) 「やさしい日本語」と「多言語翻訳」の特徴

| | | やさしい日本語 | 多言語翻訳 | 備考 |
|----------------|-----|--|--|--|
| 理解できる外国人の範囲(数) | 市民 | ○(9割以上) | ○(8割以上) ※残る約2割が最も情報弱者 | ・外国人市民にとっては両方あることが望ましい。 |
| | 旅行者 | ×(少ない。) | ○(多い。) | ・観光情報は多言語翻訳が適する。 |
| 外国人への分かりやすさ | | △(やや劣るが、対応言語数の制約を補完できる。) | ○(対応言語を母語とする外国人には最もわかりやすいが、対応言語数に制約がある。) | ・重要性が高い情報は多言語翻訳が適する。「やさしい日本語」での補完が望ましい。 ・コストや表示スペース等の都合上多言語翻訳ができない場合は「やさしい日本語」で対応することが望ましい。 |
| 情報の正確性 | | △(やや劣るが、具体的な事象については伝えられる。) | ○(抽象表現も伝えられる。情報量が多い場合に適している。) | |
| コスト | | ○(翻訳費用を要しない。) | ×(翻訳費用を要する。) | |
| 即時性(すぐに対応できる) | | ○(職員が臨機応変に対応できる。) | ×(翻訳者への依頼を要する。) | ・緊急性が高い情報や窓口対応は「やさしい日本語」が適する。(災害時等の重要な情報については、一定時間経過後は多言語対応が望ましい。) |
| 習得の容易さ | | ○(外国語に比較して容易に習得できる。) | ×(正誤の判断ができず、間違っただ情報が流れ続けることがある。) | |
| 日本人への分かりやすさ | | ○(日本人も理解でき、高齢者や障がい者などにも配慮した分かりやすい表現につながる。) | ×(併記することにより日本語の部分の視認性が低下し、分かりにくくなる。) | ・看板や案内表示に多言語翻訳は適さない。(英語併記が適する。) |

(3) 外国人市民への情報提供の基準

「やさしい日本語」と多言語翻訳については、それぞれに特徴（長所・短所）があることから、いずれも相互に補うことが必要ですが、特に効果を発揮する情報提供の方法として、以下のとおり基準を示します。

なお、多岐にわたる様々な情報をすべて「やさしい日本語」や多言語で表記するには、多くの作業や費用を要するため、重要性・緊急性の高いものから順次実施していくことが必要です。

看板・施設誘導標識、各種案内表示については、分かりやすさから英語併記を優先し、新設・改修時にできるだけ配慮してください。

| 情報提供方法 情報の区分（内容） | やさしい 日本語 | 多言語 |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|
| 災害時等の緊急情報（P7） | ○ | |
| 窓口対応（行政情報全般）（P8） | ○ | |
| 市民の生命・身体・財産等に重大な影響を及ぼす可能性のある情報（P34） | | ○ |
| 観光情報（P35） | | ○ |
| 看板・施設誘導標識、各種案内表示（P37） | | ○ (英語及びローマ字) |

○ 特に必要性が高いもの

やさしい日本語の成立と広がり

平成7年の阪神・淡路大震災の際、多くの外国人市民も被災しました。災害からしばらくして多言語による支援も始まりましたが、日本語も英語も理解できず、必要な情報を得られない人がいました。また、大規模災害の直後には外国語による支援も限られていたことから、「注意喚起」「避難所」「炊き出し」など、日常的に使用しない言葉を日本語に不慣れた外国人市民に分かりやすく伝えるための工夫が注目されました。

その後、弘前大学佐藤和之教授などにより、「やさしい日本語」研究が進められ、災害時の「やさしい日本語」での情報伝達の必要性の認知が広まってきました。

平成24年4月からは、NHKが小学生・中学生・外国人市民に向けた「やさしい日本語ニュース」の提供をインターネット上で開始しました。(NEWS WEB EASY <http://www3.nhk.or.jp/news/easy/>)

栃木県内でも、栃木県が「やさしい日本語」会話事例集（P12）を作成しているほか、日本語教育事業者が、文化庁委託事業として「やさしい日本語」の普及に取り組んでいます。