

## 第2章 やさしい日本語

### 1 やさしい日本語での情報提供が適しているもの

#### (1) 災害時等の緊急情報

阪神・淡路大震災の経験から、災害時の避難所での情報提供や、ホームページでの情報発信の際に雛形として使用できる多言語・やさしい日本語例文集、多言語情報作成ツールなど、インターネット上で誰でも利用できる環境が整備されてきました。(※)

ただし、東日本大震災の直後は、停電や電話回線の不通などにより、インターネットを常に利用できる環境ではなく、今後も大きな災害の際には同様の状況が予想されます。

そのため、災害時など緊急時の最初の段階においては、翻訳者・通訳者がいなくてもすぐ対応できる「やさしい日本語」が活躍します。

特に、避難指示など緊急性が高く重要な情報については、放送やメールなど様々な手法により伝達することになりますが、その際には「やさしい日本語」を用いることが重要です。

日本語があまり理解できない外国人市民は、情報を得られない分、不安が大きくなります。東日本大震災の際に、テレビの映像を見て、宇都宮市内でもすぐに避難しなければならないのではとの相談が寄せられました。住宅に被害がなくても、避難所ですばらく生活した外国人市民もいます。

また、多言語情報の雛形があっても、避難所等の実態に応じた多言語の表示の変形・応用は困難ですが、「やさしい日本語」であれば、柔軟に対応できます。

#### (例) 避難所での生活ルールなどの掲示

すいどう    つか  
水道は    使うことが    できません。



ここに    ぺっとぼとる    す  
ペットボトルを    捨てないでください。



※ 一般財団法人自治体国際化協 <https://www.clair.or.jp/j/multiculture/index.html>

## (2) 窓口対応

窓口でよくある外国人市民からの問い合わせなどについては、外国語の説明資料(※)を用意して説明できることが一番ですが、翻訳できるものには限りがあり、臨機応変な対応が必要な窓口での外国人市民対応には、「やさしい日本語」が適しています。

また、業務を離れても、お子さんの保育園や学校での活動、地域での活動などに際し、近くに住む外国人市民とのコミュニケーションに積極的に御活用ください。

なお、日本語がほとんど分からない外国人市民への対応の際は、「外国人市民総合相談窓口 (P14)」、「通訳ボランティア制度 (P15)」を活用してください。

※ 既存資料「暮らしの便利帳外国語版」(P50) など説明資料の外国語への翻訳は第3章 (P34～) を参照してください。

### (例) 申請書の記入依頼

恐れ入りますが、  
申請書に御記入いただけますか。



申し込みの紙に 書いてください。  
住所と 名前を 書いてください。



### (3) その他

多言語翻訳をする場合でも、すべての言語には対応できず、複数の言語を日本語に併記することもかえって読みにくくなります。また、すべての重要文書を翻訳することもできないことなどから、外国人市民にも読んでもらいたい重要な文書には、文書の概要が分かるように、やさしい日本語の説明をつけることが効果的です。

わからなくても、調べるなどするだろうと考えてしまいがちですが、分からなければ処分するという外国人市民は多いことから、処分されないよう、重要であることを伝えることが必要です。

なお、文書の全体をやさしい日本語にしようとする、日本人にとっても外国人にとっても分かりにくいものになることから、要点を絞ることが必要です。

全部を理解できなくても、重要なお知らせであると理解できれば、家族や知人、外国人市民相談窓口などへの確認につながります。

#### (例) 令和〇年度〇〇税納税通知書

ぜいきん たいせつ し  
税金の大切なお知らせです。

〒320-8540 宇都宮市旭1-1-5  
〇〇部〇〇課 電話 (××××) ××-××××

#### (例) 〇〇制度変更通知書

宮〇〇 第〇〇号  
令和〇年〇月〇日

〇〇受給者各位

〇〇に係る〇〇制度の変更について

記

たいせつ し ほうほう か  
大切な お知らせです。〇〇の方法が 変わります。

## 2 やさしい日本語窓口対応



### (1) やさしい日本語で話す5つのポイント

#### 1 ゆっくり、はっきりと話す。

※ 通じない場合は、簡単な言葉や具体例に変える。

出身地の住所 ⇒ (〇〇国)の住所

身分証明書 ⇒ 在留カード、パスポート(具体例)

「氏名、し・め・い」など、理解できていない言葉を大きな声で繰り返しても、通じません。「あなたの 名前」など、言い換えることが大切です。

#### 2 短く区切って話す。

※ なくても意味の通じる部分は思い切ってとる。

午後1時からの開始となりますので、よろしくお願いします。

⇒ 午後1時から始まります。／午後1時からです。

※ 一度に伝える情報を絞る。

番号札をお取りになって、申請書に記入のうえ、お待ちください。

⇒ 順番の札を取ってください。それから、申込用紙に書いてください。

#### 3 敬語は控えめにする。

※ 丁寧な言い方が通じない場合は、言い方を変える。

こちらに御記入ください。 ⇒ ここに書いてください。

おかけになってお待ちください。 ⇒ 少し待ってください。

「おかけになってお待ちください」という表現を単純に簡単な言い方にすると、「座って待ってください」になりますが、「座ってください。」という言い方は、強制的な印象を与えることもあることから、言い方には注意が必要です。

#### 4 不必要な疑問形は使わない。

※ 疑問の形をとった依頼等は避け、明確に伝える。

記入してもらえますか? ⇒ 書いてください。

来ていただいてよろしいですか? ⇒ 来てください。

#### 5 最後まで言い切る。

※ 言いたいことを相手に想像してもらい方は避け、明確に伝える。

ご本人がいらっしゃらないと・・・ ⇒ 本人が来ないと できません。

聞こえにくいのですが・・・ ⇒ もう一度話してください。



## 留意点

### 1 相手に応じた適切な使い分け

窓口対応では、正しく敬語や丁寧語を使うことが求められています。

外国人市民が日本語を習い始めるときの文型の基本は、「～です。」「～します。」といった丁寧語です。過剰な敬語は必要ありませんが、丁寧語での会話は必要です。

また、外国人市民に限らず、高齢者への対応の場合など、敬語の使用を控える場合は特に、不快な思いをされることがないように「言い方」や「態度」に留意する必要があります。周囲で会話を聞く人に対しても同様に、適切な対応ができていないという印象を与えることがないように、配慮した対応が求められます。

外国人市民からは、小さな子ども扱いされることが不愉快であるといった意見も聞かれます。とにかく簡単に話そうと、単語の繰り返しなどで話しをするのは、やさしい日本語とはいえません。

相手の理解度に応じた適切な使い分けを心がけてください。

### 2 理解度の確認

相手に応じた適切な使い分けをするためには、相手の理解度を確認することが必要です。

あまり頻繁に確認することは、相手に不快感を与えることになり、避けるべきですが、重要な部分では、「分からないことはありますか?」「質問はありますか?」など、相手が理解しているかどうかを確認してください。

なお、「分かりましたか」と聞いて「はい」と言われたので、相手が理解したと思ったら、実は全く分かっていなかった、ということもあります。「分かりましたか、分かりませんか?」と聞いて、相手が「はい」と答えたら、分かっていないということです。確認するときは、言い方を変えてみることも重要です。

「やさしい日本語」は、「接遇の基本」にプラスして、通常のコミュニケーションに支障がある人への思いやりを示すものです。


## # 栃木県在住の外国人市民に聞いた 日本語こんなとき困った！

日本人市民にとっても時に難しい尊敬語や謙譲語の使い分けは、多くの外国人市民が難しいと感じています。

その他、日本人市民が何気なく使っている、擬態語（ドンドン叩く。頭がガンガンする。）や、曖昧な言い方（大丈夫です。結構です。）、同音異義語がたくさんあること（橋と箸、花と鼻）、一つのことを表す単語がたくさんあること（私、自分、俺、僕など）なども外国人を戸惑わせているようです。

また、日本に長く住んで、言葉は流暢な外国人市民も、母国にはない制度や、内容が異なっている制度に関連する言葉（健康診断、防災訓練、三者面談、受験、推薦入試など）については、制度の説明がないと理解できないそうです。

有料だと思っているため子どもの健康診断や定期予防接種を受けなかったり、留年してないため成績に問題がないと思っていたり（小学校から留年制度がある国もあるため。）、防災訓練・三者面談があると聞いたけれども、それが何なのかわからないため参加しない、留学生にリサイクルの意義を伝えたら積極的にごみの分別をするようになった、などの例も聞かれます。言葉以前の問題ですが、外国人市民の誤解しやすいところに留意して情報を伝えることが大切です。



「どけ」と言われたけど、辞書に載ってないよ。何のこと？

「おこさんは何人ですか？」と聞かれたけど、日本人はおくさん何人もいるの？  
※「おくさん」と聞き間違えていました。

「かけてお待ちください。」と言われたけど、待つ間、走っているの？

「日本語分かりますか？」と聞かれたら「はい」とは答えるけど、ゆっくりじゃないと分からないよ。

「いいです。」って良い？ いらない？

※参考 FM 栃木「やさしい日本語相談課」(株)きぼう国際外語学院  
(平成 26 年度文化庁受託事業) ほか外国人市民からのヒアリングより

(参考) やさしい日本語会話事例集：「やさしい日本語」で話してみよう！

発行 栃木県・公益財団法人栃木県国際交流協会（2021年5月更新）

※ 公益財団法人栃木県国際交流協会のホームページからダウンロードできます。

<http://tia21.or.jp/publications.html>

## (2) コミュニケーションに困ったときは

言い換えてみても相手に通じていないようなとき、他に言い換える言葉が思い浮かばないときはキーワードとなる単語などを紙に書いてみましょう。聞き取れなかった場合でも、書いて示すことで、外国人市民が自分で辞書を引く（検索する）など調べることができます。

また、重要な結論やポイント、日時などをメモに書いて渡すと、後で家族や知人等、日本語がわかる人に確認してもらうこともできます。メモする際にひらがながいいか、ローマ字がいいかは、人により異なります。

場所を説明するときには簡単な略図を書いたり、窓口の番号がある場合は名称ではなく、番号で伝えることや、記載してほしい書類の欄には鉛筆で印をつけるなども効果的です。身振り手振りや、実物を示すなどの方法もあります。

文 字	特 徴 ・ 注 意 事 項
ひらがな カタカナ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長く滞在する外国人市民の多くが読めますが、英語教師や企業内転勤者など、英語を中心に生活していたり、出身国のコミュニティの中で母語だけで生活している人もいます。</li> <li>・できるだけ丁寧に（崩さない、続け字にしない。）書いてください。</li> <li>・最近の日本語の教科書はひらがなが先に出ているものが多いですが、カタカナを先に学習する人もいます。</li> </ul>
ローマ字	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英語式の綴りのため、英語圏以外の市民には正確な発音が伝わらないこともあります。ポルトガル語やスペイン語圏の市民など、アルファベットを使用する国の出身者には、ひらがなよりも馴染みがあり、理解の助けになります。</li> <li>・アジア出身の場合、個人にもよりますが、英語に馴染みがあるかどうかで、ローマ字がいいか、ひらがながいいかが分かれるようです。</li> <li>・筆記体は使わず、ブロック体で書いてください。</li> </ul>
漢 字	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの外国人市民にとって漢字は日本語習得の壁になっていますが、中国や台湾の出身者には、ひらがなよりも漢字のほうが通じます。</li> <li>・日本で使用する漢字と、中国語の漢字は意味や字体が異なっているものもあります (P45)。</li> <li>・朝鮮半島やベトナムでも以前漢字が使用されていたことから、漢字を理解する人もいます。</li> </ul>



がっこう に いく

GAKKO NI IKU

~~どうろう~~

◆◆◆◆◆ 外国人市民総合相談（無料） ◆◆◆◆◆

以下の開設時間中であれば、各言語の通訳相談員が対応しますので、窓口で対応が困難な場合、ご相談ください。開設時間中は先着順に相談に応じています。

受付は相談時間終了の30分前までです。時間中は電話での相談もできます。また、宇都宮市役所2階の相談コーナーでの開設時間中は、通訳相談員が各課の窓口に同行します。

言語	曜日	時間	会場	問い合わせ
ポルトガル語 スペイン語	月曜日	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564
	木曜日	9:00-12:00 14:00-17:00	市役所2階 相談コーナー	632-2834
中国語	火曜日	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564
	第2木曜日	9:00-12:00	市役所2階 相談コーナー	632-2834
タイ語	水曜日	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564
	第1木曜日	14:00-17:00	市役所2階 相談コーナー	632-2834
英語	金曜日	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564
	第1木曜日	9:00-12:00	市役所2階	632-2834
	第3木曜日	14:00-17:00	相談コーナー	
ベトナム語	第1月曜日 第3月曜日	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564
	第2木曜日	14:00-17:00	市役所2階 相談コーナー	632-2834
上記6言語	第4日曜日 (要予約)	15:00-18:00	国際交流プラザ	616-1564



### ◆◆◆ 通訳ボランティア制度（有料） ◆◆◆

外国人市民のコミュニケーション支援のための制度です。市役所の窓口のほか、学校・保育園や入国管理局、相談機関など、市内の公的機関へボランティアが同行通訳します。

なお、通訳ボランティアは、医療通訳など、専門知識を要する通訳はできません。また、通訳の内容に責任を負うこともできないことから、業務上通訳を必要とする場合は利用できません。業務上通訳を必要とする場合は、通訳を業務として請け負う個人・団体に依頼（P40）してください。

- 【通訳のレベル】** 簡易な通訳・日常生活に関するもの。  
(医療通訳など、専門知識を要する通訳を除く。)
- 【料 金】** 1回2,000円(2時間程度, 交通費含む)
- 【派遣時間】** 月曜日から日曜日の 午前8時30分から午後7時
- 【申し込み方法】** 依頼者が申込書(※)に料金を添えて申し込む。
- 【申し込み先】** 国際交流プラザ(☎616-1564)

※ 外国人市民総合相談や通訳ボランティア登録派遣制度など国際交流プラザの管理運営業務は、NPO法人宇都宮市国際交流協会へ委託しています。

#### # 世界のジェスチャー事情

##### ◆ 日本でよく使われる「だめ」、「ない」、「いない」など否定のジェスチャーで、外国人に通じにくいもの(避けたほうがよいもの)

- 腕や指を交差して×印を作ること  
×印を否定として使う日本では一般的ですが、単にチェックマークとして使う国や、十字架を意味する国があります。
- 顔の前で片手を立てて手を左右にふること  
「虫を払いのけている。」「暑いから扇いでいる。」と誤解されることがあります。
- 顔の前で手をひらひらさせること  
「臭う。」という意味を示す国が多いので注意が必要です。

##### ◆ 英語圏で一般的な否定のジェスチャー

頭を左右に振ること

##### ◆ 日本とは大きく異なる否定のジェスチャー

- 頭を後方に強く引くこと(アラブ社会の多く、ギリシャなど)
- 首を縦に振ること(アルバニア、スリランカ)



### 3 やさしい日本語文書作成

#### (1) やさしい日本語への書き換え

多岐にわたるすべての行政情報をやさしい日本語に書き換えるには時間を要することから、重要性・緊急性が高いものから実施していく必要があります。

##### ア 印刷物

情報量の多いものに対応することには多言語翻訳のほうが適していますが、補足的に使用することで、多言語翻訳で対応していない言語を母語とする外国人市民への情報提供が充実します。(P9)

重要性・緊急性の判断については、多言語翻訳と同様 (P34) に、市民の生命・身体・財産に重大な影響を及ぼす可能性がある情報 (防災, 医療・健康, 福祉など) を優先します。

##### イ その他 (災害時等の緊急情報)

災害時の避難指示などのほか、電気・ガス・水道などの復旧状況, 交通機関の状況などは、やさしい日本語で情報発信することが求められます。(P7)

#### (2) 誰にでも分かりやすい文書作成

すべてをやさしい日本語に書き換える必要はありませんが、やさしい日本語を意識して、平易で分かりやすい文書作成を心がけることは、行政サービスの向上につながります。

やさしい日本語は、相手によっても異なる表現になるものです。相手が誰であっても、相手に少し歩み寄ることが大切であり、外国人市民ならではの特性に配慮する際に参考にしていただくための基本ルール (P17~23) ですが、やさしい日本語の考え方を意識して文書を作成することは、日本人市民にとっても分かりやすい文書につながります。

重要性・緊急性が高いものから ⇒ 「やさしい日本語」で  
すべての文書 ⇒ 「やさしい日本語」を意識した分かりやすい日本語で

#### (3) やさしい日本語文書作成時の留意点

やさしい日本語では、敬語を控えめにする、あえて本来とは異なる使い方をする場合があり、間違っ表示されているとの誤解を与えてしまったり、敬語の使い方ができていない、馬鹿にしているなど相手に不快感を与えてしまうおそれがあります。

窓口対応も同様に、対象となる相手に応じて「やさしい日本語」の程度を使い分ける必要があるとともに、やさしい日本語で文書を作成する場合は、その旨の説明を記載します。

##### (例) イベント等の案内

雨のときは ありません。(雨天中止)

【この文書は、外国人市民も分かりやすいよう工夫した、「やさしい日本語」で表記しています。】

#### (4) やさしい日本語を作る3つのポイント



- 1 要点（伝えたいこと）を絞る。
  - ・キーワードを選択する。
  - ・誰に、何をしてほしいのか。何を知らせたいのか。
  
- 2 構成を整える。
  - ・日本語原稿から余分な情報をカットする。
  - ・伝えたいことを始めにもってくる。
  - ・箇条書きにできるものは箇条書きにする。
  - ・写真やイラストを付ける。
  
- 3 「心くばりある文書」になっているか、子どもや高齢者にも分かりやすいか見直す。
  - ・一文の長さを短くする。
  - ・難しい言葉を日常的に使う言葉に変える。
  - ・漢字やカタカナに振り仮名を付ける。 など



#### (5) やさしい日本語の作り方（基本ルール）

##### ア 一文の長さを短くする。

- (ア) 一つの文に多くの事項を盛り込まない。
- ※ 接続助詞（が、ので）で語句を安易につなげない。
  - ※ 箇条書きできるものは箇条書きにする。
- (イ) 一つの文に一つの情報とする。
- ※ 30文字以内、10文節以内が望ましい。
- ドアや窓を開けて、避難する場合に備えてください。
- ⇒ ドアと窓を開けてください。逃げる準備をしてください。
- 危ないので、関係者以外立ち入らないこと。
- ⇒ 危ないです。入らないでください。

##### イ 主語と述語を明確にする。

- (ア) 順序や言葉を入れ替えることなどによって、分かりやすくする。
- 宇都宮市八姉妹都市の市民訪問団
- ⇒ 姉妹都市からの市民訪問団が、宇都宮市に来ます。

(イ) 並列関係を整える。

ポイ捨てや騒がないでください。(体言/用言)

→ ポイ捨てや騒ぐことをしないでください。(体言)

／ポイ捨てをしたり騒いだりしないでください。(用言)

⇒ ごみを捨てないでください。大声を出さないでください。

(ウ) 必要に応じて主語や補足的な情報を追加する。

※ 英語に翻訳することをイメージしてみる。

(肉と魚、どちらがよいですか?) → 魚です。

⇒ 私は魚が好きです。／私は魚がほしいです。

※ 主語と述語が対応しているか、確認する。

姉妹都市の市民訪問団を迎え、本市の青少年と交流し、学校体験をします。

→ 姉妹都市の市民訪問団が、本市の青少年と交流し、学校体験をします。

⇒ 姉妹都市からの市民訪問団が、宇都宮市の中学校に来ます。

### ウ 難しい言葉を日常的に使う言葉に変える。

何が「難しい言葉」かは、受け取り手によっても異なりますが、私たちが日常的に使う言葉でも、外国人市民や高齢者などにとっては難しいことがあります。

(ア) 表現はできるだけ話し言葉にする。

a 「常用漢字表」に掲載されている文字を使用する。

(公用文のルールに従います。)

b 文語的表現を避ける。

〇〇の分野において ⇒ 〇〇(の分野)では～

〇〇に充当する。 ⇒ 〇〇(のお金)にします。

〇〇にあっては～ ⇒ 〇〇は～

c 受身形を避ける。

〇〇とされています。 ⇒ 〇〇です。

〇〇と考えられる。 ⇒ (たぶん) 〇〇です。

受けられます。 ⇒ 受けることが できます。

d 二重否定を避ける。

〇〇以外は△△できない。 ⇒ △△は、〇〇だけです。

受付できないものではありません。 ⇒ 受付できます。

e 一般化されていない略語や専門用語はできるだけ使用しない。

コミセン ⇒ コミュニティセンター

納期 ⇒ 納める期限／〇月〇日までに支払いをしてください。

特徴 ⇒ 特別徴収（市県民税の給与天引き）／  
税金が給料から引かれること

※ 適当な言い換えがない場合、重要な言葉はそのまま記載し、  
説明を補足する。(P20)

f 漢字二文字や四文字の言葉は、できるだけ分かりやすく表現する。

利用可能 ⇒ 使うことができます。

土足禁止 ⇒ 靴を脱いでください。

医療機関を受診してください。 ⇒ 病院に行ってください。

禁煙です。 ⇒ （ここで）たばこをすわないでください。

(イ) 子どもや高齢者でも分かりやすい表現にする。

a 小学校の低学年が理解できる表現を目安にする。

#### 小学校の低学年が理解できる表現

＝ 日本語能力検定試験（以下日本語レベル）出題基準 3，4 級（※）  
（最も初級。時間や場所を決めて待ち合わせをすることや、自分のほしいものを説明して買い物ができる程度の能力）

⇒ 日本語レベルを確認したいとき

「日本語読解学習支援システム リーディング チュウ太」

日本語の文章を入力すると、語彙や漢字の難易度を知らせてくれるウェブサイトです。赤字や青字で表示された部分をできるだけやさしく書き直すと、一層分かりやすくなります。

<https://chuta.cegloc.tsukuba.ac.jp/>

(例)

真摯（常用漢字）

→語彙の難易度（級外） 単語レベル 難しい★★★★★

→漢字の難易度 真（3級） 摯（級外）

※ 平成22年から検定試験の形式が変更になり、現在ではN4，N5レベル相当となりますが、上記作成支援ページでも従前の級により判定されることから、本ガイドライン中では従前の級により記載します。

b 二重の意味を持つ表現やあいまいな表現は避ける。

手を洗いましょう。（勧誘の意味あり。） ⇒ 手を洗ってください。

～に努めてください。 ⇒ ～してください。

～は避けてください。／～は迷惑になります。

⇒ ～はしないでください。

おそらく～ ⇒ ～することがあります。／たぶん～です。

- c 敬語は控えめにする。  
～していただけますようお願いいたします。⇒ ～してください。  
〇〇の推進につきましては日ごろから御理解・御協力いただき、厚くお礼申し上げます。さて、〇〇～ ⇒ 〇〇のお知らせです。

## エ 外国人市民に分かりやすい表現にする。

### (ア) カタカナ外来語の使い方

- a 原語と発音や意味が異なるものが多いので、日本語にできるものは日本語にする。  
セルフサービス ⇒ 自分で～してください。  
ライフライン ⇒ 電気, 水道, ガス  
※ バス, ガス, ガラス, テレビ, ラジオなど日常的に使われる言葉はそのまま使えます。
- b 検定試験レベルでは難しい言葉でも、日常的に使われる言葉で、言い換えが難しいものは使用方法に注意して使う。  
コンセントを抜く。 ⇒ コンセントをとる。  
エンジンを切る。 ⇒ エンジンをとめる。
- c 日本語としてほぼ定着し、言い換えが難しいカタカナ外来語はそのまま使い、必要に応じて補足説明をつけたり、使用しないですむよう工夫する。  
ボランティア（自主的に社会貢献活動等に無償で参加する人）  
⇒ ボランティア（〇〇を手伝う人）  
コミュニティ（地域社会共同体）  
⇒ コミュニティ（地域の〇〇など：具体例）  
※ 日本語としても定着していない外来語は、日本語におきかえるだけではわかりにくいことから、できるだけ使用しない。  
アカウントビリティー（説明責任）、コンセンサス（合意）など

### (イ) 補足説明

- 言い換えが難しい言葉のほか、覚えていたほうが便利な言葉、重要な言葉はそのまま記載し、かっこ書きで具体的な補足説明をつける。  
避難所（逃げるところ）  
外国人市民相談窓口（外国人市民が相談できるところ／英語, 中国語, スペイン語, ポルトガル語, タイ語で相談することができます。）  
健康保険証（健康保険の証明書／カード, 病院に行くとき必要です。）

### (ウ) 時間の表示

- a 12時間表示を原則とし、午前・午後を明記する。

21:30 ⇒ 午後9時30分

12:30 ⇒ 午後0時30分

※ 英語表示の場合、PM9:30は誤り。⇒ 9:30PM

※ 日本語が分からない人には24時間表示のほうが分かりやすくなります。

- b 何時から何時までを表す「～」は、使用しない。「から・・・まで」や、「ー」を使用する。

9:30～17:30

⇒ 9:30から17:30まで / 9:30ー17:30

### (エ) 年月日の表示

- a 年号表示の場合は西暦表示を追記する。

- b 年月日の表示には、「.」、「/」を使用しない。

2015. 4. 1 ⇒ 2015年4月1日

27/4/1 ⇒ 平成27(2015)年4月1日



※ ヨーロッパでは日・月・年、北米では月・日・年の表示順が多いですが、統一されていないことから誤解を生じないようにします。

### (オ) 曜日の表示

曜日を記載する際に、「曜日」を省略をしない。

4月1日(水) ⇒ 4月1日(水曜日) / 4月1日 水曜日

### オ 漢字やカタカナに振り仮名を付ける。

- (ア) 固有名詞、専門用語などで、常用漢字表に掲載されていない文字に振り仮名を付ける。(公用文のルール)

(イ) すべての漢字とカタカナに振り仮名を付ける。

- a 「分」「日」など、前に付く数字によって読み方が変わる漢字にも原則として同じ振り仮名を付ける。(不特定多数向けの場合)

10分, 15分 ⇒ 10分, 15分

1日, 2日, 11日 ⇒ 1日, 2日, 11日

※ 間違っていて記載していると受け取られる可能性があることから、「やさしい日本語」での説明文であることを記載します。

※ 日本語学習者向けの場合や、日本人も対象にする文書の場合は、本来の振り仮名を付けます。

- b 複数の読み方を持つ漢字の振り仮名は以下のとおりとする。

(a) 意味が異なるとき ⇒ 意味に応じた振り仮名を付ける。

生物(せいぶつ, なまもの)

(b) 意味・使用法が同じとき ⇒ 日本語レベルが簡単な表現を使用

明日(あした: 4級, あす: 3級)

情報量が多い場合、すべての漢字とカタカナに振り仮名を付けると、読みづらくなります。スペースも要することから、情報の内容や対象者に応じて振り仮名の付け方を検討します。

内容・対象者	振り仮名の付け方
不特定多数に確実に知らせる必要がある重要なお知らせ	すべての漢字とカタカナに振り仮名を付ける。
	ひらがなだけで文書を作成する。 ※漢字圏の人にはわかりにくい。
外国人市民も対象とするイベント等の周知, 外国人市民向け情報紙など	最初に出てきた漢字とカタカナに振り仮名を付ける。
	カタカナの振り仮名を省略し, 最初に出てきた漢字に振り仮名を付ける。

カ 文節で余白を空けて区切り, 分かち書きをする。

(ア) タイトルを目立たせたい時などに分かち書きをする。



(イ) 文節で余白を空けて区切る。

※ 情報量が多い時は不向きです。確実に知らせたい重要なお知らせや、全文ひらがなの時などは、余白を空けます。

※ 文の途中に「ね」を入れても不自然にならない、自立語（名詞、動詞など）の前で分かち書きをする。

(例外) 準備をして ください。

熱中症にならないように 気をつける。

# にっぽん?にほん? 「日本」の読み方

「日本」には「にっぽん」、「にほん」のほか、「ひのもと」、古くは Japan につながる「じっぽん」など複数の読み方がありますが、正式に国名として決定された読み方はありません。

昭和9年に文部省臨時国語調査会が統一案として「にっぽん」にするとした提案をしましたが、政府では採択されず、平成21年には、『「にっぽん」又は『「にほん」』という読み方については、いずれも広く通用しており、どちらかに統一する必要はない」とする答弁が閣議決定されています。

語調などによる読み分けが一般的ですが、外国人市民のための表示は下記を参考にしてください。

- ・国名としては「にっぽん」とする。ただし、日本国は「にほんこく」とする。

(例) 紙幣や切手の表示 NIPPON (にっぽん)

日本国憲法「にほんこくけんぽう」

- ・企業名・団体名、地名は固有の読み方とする。

(例) 「にっぽんぎんこう」

「にほんばし (東京)」 / 「にっぽんばし (大阪)」

- ・やさしい日本語「やさしいにほんご」
- ・その他、日本人・日本代表など、「にほん」「にっぽん」両方の読み方がされている場合は、文書の中で振り仮名を統一して使用する。

## (6) やさしい日本語の作り方 (実践例)

### ア 通知文の書き換え

昨年来、〇〇回収価格の下落が続いているため、地域実施団体の意欲の減退・回収実績の低下が懸念されています。そのため、本市では、実施団体の意欲向上・事業の活性化が図られるよう〇〇回収報償金制度を下記のとおり改正したので御通知いたします。

⇒ 難しい言葉を分かりやすい言葉（日本語レベル3，4級）に変える。

〇〇を集めたときにもらえるお金が安くなっています。去年から安くなり続けています。〇〇が集まらないと大変です。

〇〇を楽しく集めてほしいです。〇〇をたくさん集めてほしいです。だから、「〇〇回収報償金制度」（〇〇を集めると、お金がもらえること）を変えました。

変わったことは、下に書いてあります。

※ 上記通知文の単語は、日本語レベル3，4級に限定すると、「続いている」しか使うことができません。とはいえ、すべての言葉を変えることには労力を要するうえ、言葉を変えても、かえって分かりにくくなります。

※ 「〇〇回収報償金制度」も難しい言葉ですが、名称としてそのまま記載しています。

⇒ 伝えたい内容を絞る。

〇〇をたくさん集めたいです。〇〇を集めると、お金がもらえる制度を変えました。変わったことは、下に書いてあります。

※ すっきりしましたが、情報が欠けている印象を受けます。

※ 「制度」も難しい言葉ですが、適切な言い換えがないためそのまま使用しています。

⇒ 伝えたい内容を補って、外国人市民に分かりやすいように書き換える。

〇〇を集めてください。〇〇を集めると、お金がもらえる制度があります。

制度が変わりました。変わったことは、下に書いてあります。

※ 当初の日本語の文書と比較して、情報量は減り、趣旨も少し異なることから、同じ文書とはいえませんが、外国人には分かりやすくなります。

### イ 広報原稿の書き換え

※ 広報うつのみや平成26年8月号特集「風水害に備えようわが家の防災」（危機管理課）一部抜粋

⇒ 伝えたい内容を絞る

例) 「正しい情報を迅速に入手しよう」

正しい情報を迅速に入手しよう

防災情報を入手する

災害時に、より多くの市民の皆さんに迅速かつ確実に情報を伝達する手段として、防災情報メールや緊急速報メールがあります。

■市防災情報メール配信

▽内容 気象情報・土砂災害警戒情報などの気象情報や避難準備情報・避難勧告・避難指示などの情報。  
▽登録方法 携帯サイトホ

■緊急速報メール

▽内容 地域の広い範囲を対象とする避難準備情報・避難勧告、弾道ミサイル情報など。  
▽その他 市内の携帯電話に對し、一斉配信します。事前登録の必要はありません。

ホームページ  
http://usn.nomiy.a.mw.jp/  
mobile/



災害時などの公共交通の運行状況の確認

災害時は運行が遅延したり、運休になる場合があります。各社のホームページをご覧になるか、電話でお問い合わせの上、ご利用ください。

■バス

関東自動車 ホームページhttp://www.kantobus.co.jp/  
●本社 ☎(634)8133(月～金曜日=午前9時～午後5時40分)、葉瀬営業所 ☎(633)3482(午前8時～午後8時)、駒生営業所 ☎(652)4795(午前7時～午後9時)、宇都宮営業所 ☎(647)1181(午前5時～午後9時)

東野交通 ホームページhttp://toya108.jp/

●本社 ☎(662)1080(月～金曜日=午前9時～午後5時20分)、宇都宮営業所 ☎(661)2251(午前6時～午後10時30分)



JRバス関東

●宇都宮支店 ☎(687)0671(午前9時～午後5時30分)

■鉄道

JR東日本 ホームページhttp://www.jreast.co.jp/

●お問い合わせセンター ☎050(2016)1600(午前6時～午前0時)

東武鉄道 ホームページhttp://www.tobu.co.jp/

●お客さまセンター ☎03(5962)0102(年末年始を除く午前8時30分～午後7時)

※ メール配信が「やさしい日本語」に対応していない場合、「やさしい日本語」でせつかく伝えても必要な情報が伝わりません。

※ 伝えたい情報が、外国人市民に本当に必要かどうかも含めて、書き換える内容を考えます。

⇒ 伝えたい内容を補って、外国人に分かりやすいように書き換える。

例)「安全避難のポイント」

## 安全避難のポイント

**■安全な服装で、持ち物は最小限に**

ヘルメットで頭を保護。ひもで締められる運動靴を履き、荷物は背負い、両手が使えるようにする。

● 持ち物は最小限

**■車は使わない**

車は数十センチの浸水でも浮いてしまい危険。他の避難者や緊急車両の妨げにもなるので、徒歩で避難は

● 徒歩で

**■隣近所で声を掛け合う**

避難は2人以上で。隣近所を誘い集団で避難する。高齢者や障がい者などの災害時要援護者に配慮する。

● 大丈夫ですか

**■マンホールや側溝に注意**

急激な大雨が下水管に流れ込むとマンホールのふたを開けてしまうことも。マンホールや側溝への転落に十分注意する。

(書き換え例)

■必要なものだけ持つ。

ヘルメット（ぼうし）をかぶります。ひもの靴をはきます。

荷物は少なくします。手で荷物を持ちません。

■近くの家の人と一緒に逃げます。

一人で逃げてはいけません。近くの家の人と一緒に逃げます。

動くのが大変な人も一緒に逃げます。

■車は使いません。

歩いて逃げます。

車は危ないです。

■道に注意してください。

雨がたくさんふると、マンホールのふたが持ち上がります。

雨がたくさんふると、道が見えません。

危ないです。気をつけて歩いてください。

「やさしい日本語」は、抽象的な説明には向いていません。また、本来の意味を変えずに日本語原稿の一言一句を「やさしい日本語」に書き換えることは困難であり、その必要もありません。

行動につなげてもらうため、単に言葉を変えるのではなく、伝えたい内容を整理して要点を絞り、外国人市民に直接してほしいこと（〇〇をしてください。）、してほしくないこと（〇〇をしないでください。）を補うことが大切です。

例) 身の安全に配慮してください。

⇒ △ けがをしないように 注意してください。

○ 安全な所に 逃げてください。

頭部を保護してください。

⇒ △ 頭を 守ってください。

○ ヘルメット（ぼうし）を かぶってください。

誰にでも分かりやすい文書のできあがりです。

なお書き換え例は、例示のひとつであり、その他様々な書き換えができます。

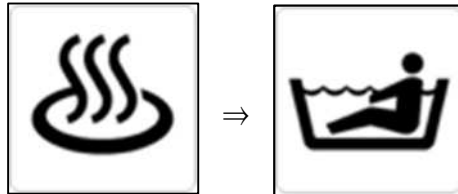
## (7) 文書以外の工夫

グラフを使用したり、様式を工夫することで、文書は分かりやすくなります。また、必要に応じて写真やイラストを積極的に使用してください。

### ア イラストについて

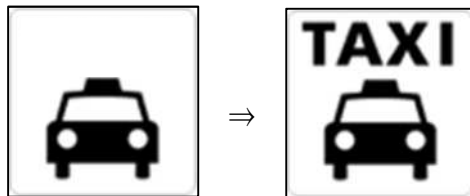
(ア) 見てすぐ理解できるもの、情報を象徴する一般的なイラストを使用する。

(例) 風呂 (入浴)



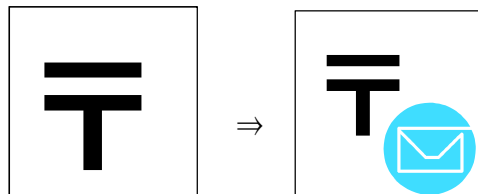
(イ) 分かりにくいイラストは、簡単な言葉を加えるなどして意味を限定する。

(例) タクシー乗り場

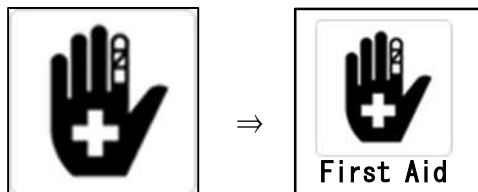


(ウ) 日本独自の記号 (マーク) を使用する時は、イラストや言葉を加えて分かりやすくする。

(例) 郵便



救護所



※ 外国人市民には理解しにくいマークでも、日本においてよく使われるものは言葉やイラストによる補足を加えて使用する。

※ 医療を表す十字は白抜きにする。

## イ ピクトグラムについて

ピクトグラムとは、2色程度の色を使用して単純化された、分かりやすい絵を指します。地図や看板、施設内の案内などスペースが限られる場合は特に、ピクトグラムの使用が効果的です。また、案内図などを作成する場合は、案内図上の表示と、施設内や街なかでの表示を連動させることが大切です。

万国共通のデザインではありませんが、国際標準化機構（ISO）規格や、日本工業規格（JIS）規格のデザインもあります。

なお、道路上の施設等への誘導案内表示（公共サイン）等でのピクトグラムの使用については、「宇都宮市公共サイン技術指針」（P35）に基づきます。

### ◆ JIS 案内用図記号例



非常口

Emergency exit



お手洗い

Toilets



案内所

Question & answer



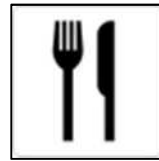
上りエスカレーター

Escalator, up



自転車

Bicycle



レストラン

Restaurant

### # もっとやさしい（優しい）日本語

#### ◆ 「高齢者」（日本語レベル：級外）のやさしい日本語は？

「お年寄り」も日本語レベル2級のやや難しい言葉です。日本語レベル3，4級では「おじいさん，おばあさん」となりますが，一般的な名詞として使用する場合を除き，窓口対応など，個人への呼びかけの場合は不適切です。名前が分かっている場合は「〇〇さん／様」，分からない場合は「お客様」などと呼びかけることがやさしい日本語です。

#### ◆ 食事のメニュー表示

避難所等で食事のメニューを表示する際には，料理の名前だけではなく，材料名を書くことにより，外国人市民だけではなく，宗教上の制約を持つ人やアレルギーのある人，菜食主義などの信条がある人への配慮になります。

#### ◆ 問い合わせ先

外国人市民への情報提供に限らず，当然のことですが，問い合わせ先を分かりやすく明示することなども，やさしい日本語の心くばりです。

## 4 やさしい日本語 言い換え・書き換え事例集



### (1) 窓口編

通常使う言葉	やさしい日本語
ご用件は何ですか？	おはようございます。／こんにちは。 (何を聞きたいですか？)
記入してください。	書いてください。
ご利用ください。	使ってください。
少々お待ちください。	少し待ってください。
身分証明書, 本人確認ができるもの	在留カード, パスポート [具体例]
印鑑	はんこ
お持ちですか？	持っていますか？／ありますか？
(椅子に, あちらに) かけてください。	座ってください。
世帯	一緒に住んでいる家族
未加入	まだ入っていない。
滞納	まだ払っていない。
更新	新しくする。／続ける。
免除	お金はいらないです。／¥0です。
減免／一部減免	(お金が) 安くなります。
紛失	失くす。／無いです。
喪失 (資格を喪失します。)	失くす。(～ができなくなります。／ ～がもらえなくなります。)
配布	配る。
お問い合わせください。	聞いてください。
不明な点がありましたら～	わからなかったら～
確認してください。	読んでください。／見てください。
〇〇課の窓口で申請してください。	〇〇課の窓口に行ってください。



## (2) 公共施設編

通常使う言葉	やさしい日本語
休館日	○曜日は休みです。
利用時間	○○ができる時間
利用可能	使うことができます。
使用許可はありますか？	申し込みをしていますか？
節電	電気を大切に使うこと
無料	お金はいらないです。／¥0です。
駐輪場	自転車を停める場所
喫煙禁止	たばこをすわないでください。
土足禁止	靴を脱いでください。



## (3) 健康編

通常使う言葉	やさしい日本語
感染する。	うつる。
予防接種	病気にならないための注射
流行	○○が増えています。
健康診断／健康診査	病気を早く見つけるための検査
受診	病院に行く。／検査する。
医療機関	病院
メタボ (メタボリックシンドローム)	内臓のまわりに脂肪が増えます。 病気になりやすくなります。
食生活	食事の習慣／食事の仕方



(4) 地域編



通常使う言葉	やさしい日本語
加入する。	入る。
清掃活動	掃除する。
ごみの分別	ごみを分ける。
資源ごみ	紙, ペットボトル, 缶〔具体例〕 / また使うことができるごみ
回収する。	集める。 / もらう。
～に協力お願いします。	～してください。
行事	夏祭り, 運動会〔具体例〕
雨天中止	雨の時はありません。

(5) 災害時編

通常使う言葉	やさしい日本語
余震	余震：後からくる地震〔補足〕
震源地	地震の中心
火災	火事 / ○○が燃えている。
大雨	雨がたくさん降る。
土砂災害	山や崖が崩れる。
河川の増水	川の水が増える。
床上浸水	家の中に水が入る。
暴風雨	強い雨と風
暴風域	とても強い風が吹く場所
停電	電気が止まる。
非常口	(火事や地震で) 逃げるときの出口
崩壊する。 / 倒壊する。	(家やビルが) 壊れる。

通常使う言葉	やさしい日本語
陥没する。	壊れる。／沈む。
炎上する。	燃える。
至急，速やかに	急いで，早く
控える。	(できるだけ) ~しないでください。
勧告する。	~してください。
注意する。	気をつける。
警戒する。	気をつける。
周囲の状況	周りのようす
落下物	上から落ちるもの
点検する。	よく見る。／調べる。
火の始末をする。	火を消す。
貴重品	大切なもの／大事なもの
公共交通機関	電車やバス
臨時ダイヤ	(バスの) 時間はいつもと違います。
運転を見合わせる。	動いていません。
徒歩	歩いて／歩きます。
避難所	避難所：逃げるところ〔補足〕／ 食べ物や寝る場所があるところ
炊き出し	温かい食べ物
配給時間	もらえる時間
給水車	水を配る車
消灯時間	電気を消す時間



(6) 防災編

通常使う言葉	やさしい日本語
防災	地震や台風が来たら、危ないです。準備します。
避難経路	避難所に行く道／逃げる道
家屋の危険箇所	家の中と家の周りで危ないところ
家具の安全な配置	地震のとき、大きな家具（本棚、タンス、食器棚）が倒れます。危ないです。家具を固定（倒れないように道具で押さえる）してください。
非常持出品	逃げるときに持っていくもの／準備しておくもの
家庭内備蓄品	いつも家に準備しておくもの
医薬品	薬
衣料, 衣服	服
飲料水	飲み水
非常食品	食べ物（缶詰, レトルト食品, インスタント食品, お菓子など）

