

在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン
【話し言葉のやさしい日本語の留意事項（案）】

令和〇年〇月

話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議

目次

はじめに	1
第1 やさしい日本語の普及の現況	2
第2 やさしい日本語の普及に当たっての視点	4
第3 留意事項	8
おわりに	10
話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議委員	11

はじめに

出入国在留管理庁と文化庁は、国や地方公共団体等におけるやさしい日本語の活用を促進するため、2019年12月、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」に関する有識者会議を設置し、2020年8月、同会議での検討を踏まえ、書き言葉のやさしい日本語に焦点を当てた「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を策定した。

その後、2021年8月に、「やさしい日本語の普及による情報提供等の促進に関する検討会議」を設置して、実際に外国人に接する機会の多い実務経験豊富な委員により、現場に近い目線でやさしい日本語の普及を一層促進するための効果的な取組について検討した。2022年3月に公表された報告書「やさしい日本語の普及による情報提供等の促進の在り方」において、「行政機関（国、自治体）」、「地域社会」、「民間企業・市民団体」のそれぞれにおけるやさしい日本語の普及の現状、課題、普及のための取組が示され、今後、同報告書の内容を踏まえて普及のための施策を順次実施していくものとされた。

特に、同報告書の「行政機関（国、自治体）」職員に普及するための取組として示されている、「話し言葉のやさしい日本語の留意事項」については、「現在のところ、書き言葉のやさしい日本語については上記ガイドラインが作成されているが、国から話し言葉のやさしい日本語に関する具体的な発信はされていない。話し言葉のやさしい日本語が外国人と対面した際のコミュニケーション手段であることを踏まえつつ、情報の整理などを含めた話し言葉のやさしい日本語についての留意事項を取りまとめ、国から公表することが必要であると考えられる。」とされている。

そこで、本会議では、ガイドラインの言わば「話し言葉編」として、話し言葉のやさしい日本語の実務に精通した委員が、行政機関を中心に、広く地域社会や民間企業・市民団体でも活用されることを目的とし、在留外国人とのコミュニケーションの際に留意すべき実践的な事項を、現場目線で検討した。

なお、書き言葉に焦点を当てたガイドラインと重複する内容についても、本報告書の利用者の利便性を考慮し、敢えて簡略的に記載をすることとした。

ガイドラインと併せて幅広く在留外国人支援の現場で活用されることを期待する。

第1 やさしい日本語の普及の現況

1 「国語に関する世論調査」

文化庁では、平成7年から、全国16歳以上の個人を対象とした「国語に関する世論調査」を毎年度実施している。令和元年度の調査¹では、「やさしい日本語で外国人に対して伝える取組の存在を知っているか」という問いに対して、「知っている」が約3割、「知らない」が7割弱という結果となった。日本語教育や多文化共生関係者の間では、やさしい日本語という考え方が浸透しつつあるものの、国民にはまだまだ認知度が低い状況にあるということが示された。これを年齢別に見ると、「知っている」は、60代で他の年代より高く約4割となっている。一方、「知らない」は、20代以下で他の年代より高く7割台の後半となっており、若年層の認知が進んでいないという状況も伺える。

また、「在留外国人に対して災害や行政に関する情報を伝えるために、どのような取組が必要だと思うか」という問いに対しては、「様々な国の言葉で情報提供をする取組」が6割弱、次いで「やさしい日本語で分かりやすく伝えようという取組」が4割台半ばとなっている。多言語による情報提供と並んで「やさしい日本語」が必要であると考え人が多いという結果となった。その他、日本語学習・日本語教育の必要性についても併せて必要な取組として回答されている。

2 「在留外国人に対する基礎調査」

出入国在留管理庁では、令和2年度から、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に基づき、在留外国人が置かれている状況及び在留外国人が抱える職業生活上、日常生活上、社会生活上の問題点を的確に把握し、外国人に関する共生施策の企画・立案に資することを目的として、「在留外

¹ 2019 令和元年度「国語に関する世論調査」Ⅱ「3. 日本に在住する外国人に対するやさしい日本語の認知度」

https://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/index.html

やさしい日本語の普及による情報提供等の促進に関する検討会議（第1回）資料3

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001356075.pdf>

国人に対する基礎調査」を実施している。令和3年度の調査²では、「日本語能力（話す・聞く）」の問いに対して、「幅広い話題について自由に会話ができる」と回答した割合が最も高く、23.9%となっている。また、「日本語での会話はほとんどできない」と回答した割合は、3.4%である。

8割強の在留外国人が、自身の日本語能力（話す・聞く）を「日常生活に困らない程度に会話できる」以上であると回答しており、情報伝達において特に話し言葉のやさしい日本語を活用する意義の高さが伺える調査結果であった。

3 「都道府県・政令指定都市日本語教育担当者連絡会議」

文化庁では都道府県・政令指定都市（全67自治体）における日本語教育に関する課題・取組などについて調査を行っている。令和3年度調査³において「やさしい日本語」に関する取組について調査を行ったところ、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を活用している自治体は44自治体であり、独自のガイドラインを作成し活用している自治体は12自治体であった。また、やさしい日本語の取組を実施している都道府県・政令市は61事例に及んでいる。主な取組としては、やさしい日本語に関する研修やセミナーの開催、防災などのお知らせのやさしい日本語による発信、ホームページのやさしい日本語化などが挙げられている。

² 2021 令和3年度「在留外国人に対する基礎調査」I 「12 日本語能力（話す・聞く）」
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001377400.pdf>

³ 2021 令和3年度都道府県・政令指定都市日本語教育担当者連絡会議（回答一覧）
https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/todofuken_renrakukaigi/pdf/93671001_02.pdf

第2 やさしい日本語の普及に当たっての視点

やさしい日本語には、明確なルールやこれが正しいという言い方はない。特に、話し言葉のやさしい日本語は、行政の窓口等、人と人の対面の場でコミュニケーションツールとして活用されるものであり、職員一人一人の心掛けによって対応できるものである。つまり、やさしい日本語を話すテクニックよりも、使う人の配慮や心掛けが重要であり、だからこそ使う職員への研修が重要となってくる。

話し言葉のやさしい日本語の普及に当たっては、やさしい日本語の必要性や特性についての理解の促進や、ハードルが高いものではないという意識を持つことが重要である。

1 やさしい日本語の必要性やメリット

- 外国人以外の相手とのコミュニケーションでも役立つ

話し言葉のやさしい日本語について学ぶことで、コミュニケーションの際の相手への気配りが身に付く。これらは、外国人相手だけに役立つのではなく、高齢者、障害者等の配慮すべき日本人に対して接する際にも役立つ。

- 増加・多様化する在留外国人への適切な対応

在留外国人数は、コロナ禍で足踏みしているものの、今後、新型コロナウイルス感染症が収束した後は、来日する外国人の増加が見込まれ、在留外国人数は再び増加に転じるとみられる。

現在は外国人と接する機会の少ない地方公共団体、あるいは、外国人対応の必要性に迫られていない地方公共団体等においても、今後、外国人と接する機会は増加していくと考えられる。

在留外国人の国籍の多様化が進む現在の日本社会においては、英語を話さない外国人も在住しており、外国人と対応した場合に、英語を話すことができれば十分という状況にはないと言える。一方で、全ての日本人が多言語を習得することも現実的ではない。

○ 翻訳機器等（ポケトーク、Google 翻訳、翻訳アプリ等）の効果的な活用法

多くの自治体の窓口にも配備されている翻訳機器について、普通の日本語で話し掛けるよりも、やさしい日本語で話し掛ける方が、機器の使用効果が向上する。

○ 自然災害等非常時における有用性

やさしい日本語の取組は、1995年の阪神・淡路大震災以降、外国人に対して災害時における情報伝達を迅速に行う手段として始まったものであることから、災害や新型コロナウイルス感染症などの非常時において、現場職員が外国人住民へ避難指示や情報の周知を行うときにも有用である。

○ 窓口対応の効率向上による職員の負担軽減

情報を整理し、分かりやすい情報発信を心掛けることで、情報の受け手の理解度が上がれば、情報の受け手である外国人住民のメリットになり、外国人住民からの問合せや提出書類の誤りなどが減少し、職員の負担軽減に繋がる。行政窓口における特別な対応が不要になることも期待される。それは行政機関の経費削減につながり、ひいては住民全体のメリットにもなる。

「やさしい日本語」が多文化共生社会のコミュニケーションツールとして広がることは、外国人住民だけでなく日本人住民や行政機関とその職員にとっても、また社会全体にとってもメリットにつながる。

2 やさしい日本語の特性

一口にやさしい日本語といっても、書き言葉のやさしい日本語と話し言葉のやさしい日本語では、その活用場面などが異なることに留意が必要である。書き言葉のやさしい日本語は、広報誌やパンフレット、ホームページなどを通じた文字媒体で分かりやすく説明を行うものであり、組織としてある程度時間を掛けて対応することが多いと言える。また、情報発信者から情報を受け取る者への一方向の情報提供手段として活用される機会が多いと言える。

一方で、話し言葉のやさしい日本語は、行政の窓口や店頭などで対面で対応する場合に、個人個人で活用される機会が多いと言える。そのため、対応者は相手の日本語能力に応じて、日本語のやさしさの度合いを切り替えていく必要があるなど、コミュニケーション手段としての側面が強いと言える。

ただし、「書き言葉寄りの話し言葉」や「話し言葉寄りの書き言葉」もあり得るので、明確に二分できるというものでもない。

また、機械通訳があれば話し言葉のやさしい日本語は不要ではないかという指摘もあり得る。しかし、機械通訳では時間が掛かり、会話の流れを損ねる場合があるなど、会話の全てを機械通訳で済ませられるものではない。その点、やさしい日本語を使えば、機械通訳より手早く、かつ簡単に会話をすることができる。

3 やさしい日本語の限界

やさしい日本語の取組を考えていく際には、前述のような必要性・メリットとともに、やさしい日本語の限界についても留意していく必要がある。話し言葉のやさしい日本語は、相手の日本語能力を判断し、難易度のレベルを調節しながら対応していくものである。この点において、外国人に対する日本語教育（特に初級日本語）とやさしい日本語の普及は並行して進める必要がある。

また、やさしい日本語は分かりやすさに主眼を置いて情報を整理しているため、制度の詳細や、複雑な話題の説明、命に関わる医療に関する内容、人権に関する相談などについてやり取りを行うための手段としては妥当ではなく、「わかりやすさ」あるいは「やさしさ」と情報量・正確性はトレードオフの関係となることが多い。

なお、このような場合には、多言語での対応、翻訳ツールの活用などその他の手段を併用し、必要に応じてそれら手段に柔軟に切り替えていくことが肝要である。ツールの使用に当たっても、「はっきり言う」、「最後まで言う」、「短く言う」（ハサミの法則）といったやさしい日本語の基本スキルが有効である。

【コラム】コミュニケーションや相互理解のために大事なもの

やさしい日本語は、日本人が外国人との相互理解を深めるための手段として重要なツールの一つであると考えられる。

しかし、コミュニケーション・相互理解の促進のためには、やさしい日本語のテクニックだけ分かっていたらよいというものではない。

やさしい日本語を使う職員側に、やさしい日本語のテクニックのほか、相づちや相手の反応に合わせて会話をする等の相手側への配慮や心掛けが必要であるとともに、外国人側にもやさしい日本語を理解できる程度の日本語能力や、相手に伝えようとする配慮が必要である。

もちろん、その前提として、国が力を入れている外国人に対する地域日本語教育が重要な役割を担うことは言うまでもない。

日本人側と外国人側の双方がお互いに歩み寄る努力をすることが大切である。

第3 留意事項

1 総論

話し言葉のやさしい日本語を活用するに当たっては、第2において整理したやさしい日本語の必要性やメリット、特性、限界を踏まえ、やさしい日本語で全てを正しく伝えられるものではないことを前提とした上で、情報を取捨選択するとともに、その点について理解を求め、活用場面に合った使用をすることも必要である。

また、やさしい日本語の効果的な活用のためには、テクニック面も含めた研修の実施が重要である。

2 留意事項

- (1) 相手の立場や年齢に応じた話し方の意識を持つなど、相手に配慮し思いやりを持つ
 - ・ このくらい話せば分かるだろうという思い込みを取り払う。
 - ・ 制度の存在自体や日本社会の一般常識を知らないかもしれない、という視点で丁寧に説明する。
 - ・ 不要な英語まじりなど、不自然な日本語にしない。
 - ・ 相手の理解度が低いと感じたときは、表現を言い換えて確認するなど、会話内容の理解度に関して相手に頻繁に確認する。
 - ・ 「私の声は聴きやすいですか?」、「私の話すスピードは大丈夫ですか?」などの質問をしながら、相手への合わせ方を調整する。
- (2) 相手の話をしっかり聴き、反応をよく見る
 - ・ 見た目で判断せずにいったん普通の日本語で話し、反応次第ではやさしい日本語で話さないなど、相手の反応をよく見て対応する。
 - ・ 相手の話を聴く態度を示す。
 - ・ リラックスして（落ち着いて）対応する
 - ・ フリーズしないで、話を継続する。
- (3) 相手が分かっているかどうかを臨機応変に確認する
 - ・ 相手の言っていることが分からない場合も、やさしい日本語で復唱するなどして確認する。
- (4) 必要最低限の情報をできるだけ整理する
- (5) 話し方を工夫する
 - ・ 短く切って話す
 - ・ ゆっくりなペースで話す
 - ・ はっきり話す
 - ・ 最後まで言い切る
 - ・ 適度に声の強調や抑揚を付けるなど声のトーンを変える

(6) 適切に言い換える

- ・ 難しい言葉・言い回しを使わない
- ・ カタカナの外来語（和製英語）を使わない
- ・ 擬音語等オノマトペや指示語を使わない
- ・ 二重否定を使わない
- ・ 不必要な疑問形は使わない（疑問の形をとった表現は使わない）
- ・ 尊敬語・謙譲語を使わない
- ・ 質問文は工夫する（WH 質問から YES/NO 質問へ）
- ・ 曖昧な表現（結構です、御遠慮ください等）は使わない

(7) アイコンタクトやあいづちを打つ（分かっていることを示す）

- ・ 身ぶり手ぶり（ジェスチャー）を交えることも必要。ただし、ジェスチャーの意味は世界共通ではないので注意が必要。

(8) 資料・写真・図や実物を活用する（コミュニケーションボードの準備等）

おわりに

国や自治体等でやさしい日本語の普及の取組が進んでいるところ、日本人職員から外国人住民への一方的な発信に重きが置かれており、外国人の視点が抜けていることが多いという声も聞かれる。

日本人側は、やさしい日本語のテクニックだけではなく、会話をしている相手方の意図をうまくくみ取る練習や傾聴、拙さも含めた様々な日本語に対する寛容さも大切にする必要があるだろう。

他方、外国人側も、例えば「ゆっくり」、「はっきり」、「最後まで」、「短く」、「イラストや身振り手振りを使って」等の心掛けは、外国人が話す際にも活用できるものであり、コミュニケーションを図る際に心掛けてほしい大切なものと言える。

やさしい日本語は、日本人が外国人との相互理解を深めるための手段として重要なツールの一つであると考えられるが、本来、コミュニケーションは一方通行のものではないはずである。

やさしい日本語の活用や日本語教育の充実とともに、日本人側と外国人側の双方がお互いに歩み寄り、理解しようとする気持ちを持つことが最も大切であると言えよう。

話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議構成員

岩 田 一 成	聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科教授
関 根 なつき	一般財団法人自治体国際化協会（クレア） 多文化共生部多文化共生課長
ダンチュンフン	神戸市市長室国際部国際課多文化共生専門員
新 居 みどり	特定非営利活動法人国際活動市民中心理事
平 田 春 奈	静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課
村 田 陽 次	東京都生活文化スポーツ局都民生活部 地域活動推進課課長代理
山 脇 啓 造	明治大学国際日本学部専任教授

(敬称略・五十音順)