

# 静岡県の「やさしい日本語」の取組

静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課  
主査 平田 春奈

2022/10/28

1



# 静岡県の「やさしい日本語」普及のあゆみ

H23（2011）第一期静岡県多文化共生推進基本計画の目標に

「行政機関におけるルビ振り・やさしい日本語使用への取組」を記載。

年度	内容
23	県内行政関係者向けやさしい日本語講座
24	県・市町職員向け「防災のためのやさしい日本語」講演会・ワークショップ
25	やさしい日本語防災イラストカードの作成

⇒ H25（2013）時点「やさしい日本語」に取組む市町数 静岡県内13/35市町

※防災関係表示へのルビふりなどがメイン



# 静岡県の「やさしい日本語」普及のあゆみ

H26（2014） 基本計画の数値目標見直しに合わせ、

**「やさしい日本語の使用に取り組む市町を、H29年度までに全市町とすること」**を記載。

⇒H30～の第2期計画でも数値目標を継続

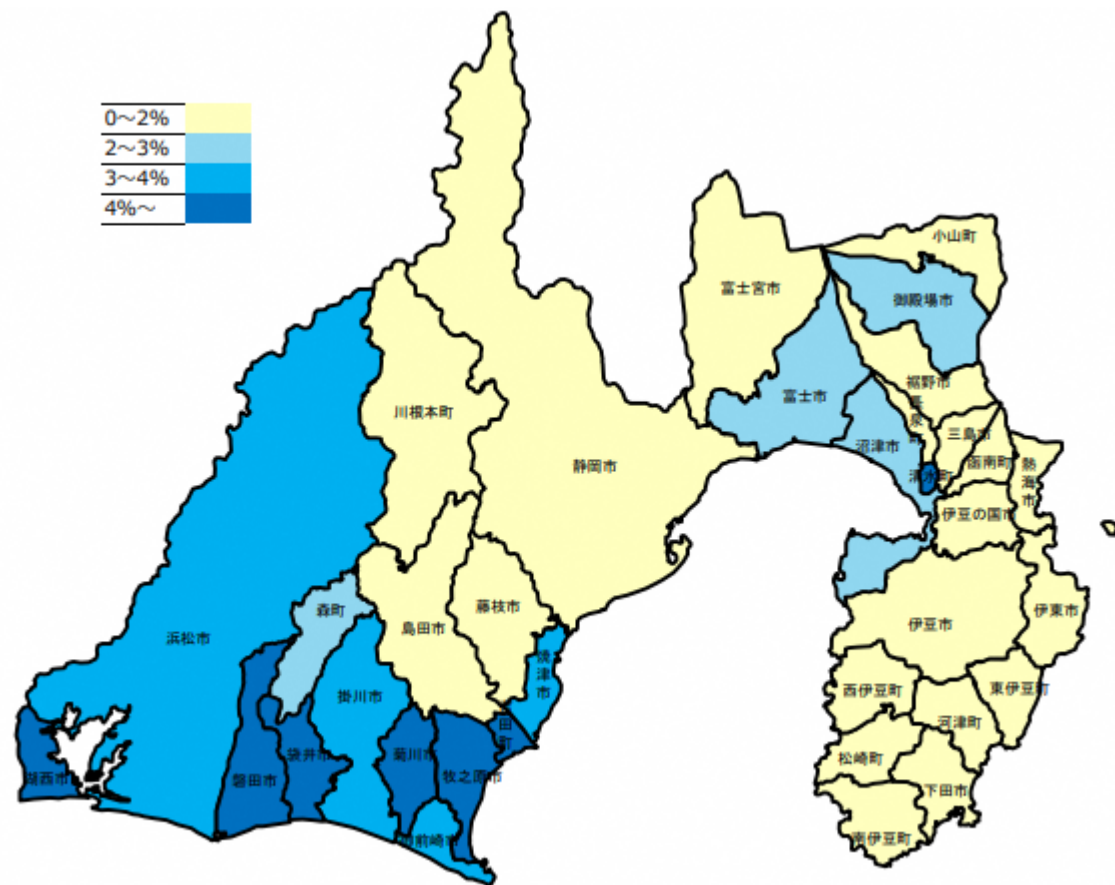
年度	内容
26～28	防災関連ガイドブックの作成 県市町の多文化共生関係職員へのやさしい日本語研修の実施
29	静岡県庁「やさしい日本語」の手引き作成
30	県・市町・国際交流協会職員向けの「やさしい日本語」研修の実施



⇒ H30（2018）時点 「やさしい日本語」に取り組む市町数 静岡県内23/35市町

なかなか取組が進まない…

# 静岡県内市町の在留外国人比率



※2021.12在留外国人統計／住民基本台帳を基に作成

- 西高東低の外国人比率
  - 8%近い市町～0.5%未満の市町まで様々
- ⇒ 課題感の共有が困難  
東部での取組が進まない



防災に主眼を置いたアプローチのみでは、目標達成は困難



# R1年度「富士山やさしい日本語化作戦」



**「富士山やさしい日本語化作戦」  
やさしい日本語活用研修**

～「やさしい日本語」は、多文化共生社会のプラットフォームです。～

- ・最近、あなたの周りにも、外国から日本にやって来た方が増えていると思いませんか？
- ・その人たちは、日本で働き、暮らし始めた人でしょうか？あるいは、日本に観光客としてやって来た人たちでしょうか？
- ・彼らとコミュニケーションをとるのに、「言葉が通じないかも、、、」と躊躇しませんでしたか？
- ・あるいは彼らも、日本にいて「言葉の壁」を感じているらしいのですが、、、
- ・そんなお互いの気持ちを埋める手段として、今、「やさしい日本語」が注目されています。
- ・静岡県では、この「やさしい日本語」の取組みを、まずは日本人も外国人もみんなが大好きな「富士山」から始めようと思えます。
- ・様々な場面で活用が期待できる「やさしい日本語」について、一緒に学んでみませんか。

**「やさしい日本語」とは**  
簡単な表現を用いたり、文の構造を工夫するなどして、日本語に不慣れな外国人にもわかりやすくした日本語のこと

**講座内容**

13:30～13:35 はじめに **参加無料**

13:35～15:35 「やさしい日本語」活用研修  
**「やさしい日本語」のインパクト** (ワークショップ付き)  
講師 吉岡 孝 氏 (やさしい日本語ツーリズム研究会 代表)

15:40～16:00 「富士山やさしい日本語化作戦」の今後の展開  
静岡県 多文化共生課

**日時** 令和2年 1月 21日 火  
13:30～16:00(受付13:00～)

**会場** プラザヴェルデ 1階 市民サロン  
沼津市大手町1丁目1-4 TEL:055-920-4100  
JR 沼津駅北口から徒歩3分  
※公共交通機関でお越しください。

**定員** 50名(要事前申込) 申込み方法は、裏面をご覧ください。

主催 静岡県 関係者 申し込み ぐらし環境部県民生活局多文化共生課 TEL:054-221-9310 FAX:054-221-2042 E-mail: taburba@pref.shizuoka.lg.jp

- ・富士／伊豆地区に取組を広めるため、観光拠点である「富士山」を中心とした、おもてなしのための事業を企画



出典：ハローナビしずおかHP

区分	内容
研修	対象：富士山関係業務従事者、観光関係者、行政職員等 内容：やさしい日本語の概念、観光ワークショップ
実践	研修参加者でチームを立ち上げ、「やさしい日本語」のアイデアをとりまとめる。各チームでの実践
報告	各チームでの取組報告や提案、課題等を発表し、検討



# R2～静岡県まるごと「やさしい日本語」推進事業

「富士山やさしい日本語化作戦」で出たアイデアの実現

●動画：話そう、やさしい日本語



●静岡県やさしい日本語ロゴマーク



●やさしい日本語普及バッジ

やさしい日本語に取り組む日本人向けの「ピンク」と、地域日本語教室などで日本語を学ぶ外国人向けの「グリーン」があり、バッジを着けて交流しています。



# 研修企画の考え方

- やさしい日本語のマインドを伝えるためには、講師の多文化共生及びやさしい日本語の理念への理解と熱意が必須
- 誰が担当になっても研修のレベルを保つ
- 肩書のある講師による研修→管理職等にも参加の呼びかけがしやすい
- 様々な講師による研修を提供することで、市町等がそれぞれのニーズに合わせた研修を企画するためのヒントになる



- やさしい日本語の研修に長けた講師に依頼するスタイルを基本とする
- 講師リストを作成し、他部局や市町の依頼があれば紹介できるようにする

# 行政職員向け「やさしい日本語」研修

## ●R2 行政職員向け「やさしい日本語」研修

行政職員のための  
「やさしい日本語」研修会  
～言葉の壁のない静岡県の実現をめざして～

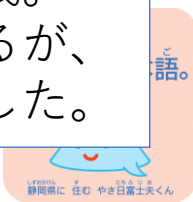
静岡県に住む外国人に一番伝わりやすいのは、英語？  
いいえ、「やさしい日本語」です！  
「やさしい日本語」を知り、実際に使ってみませんか？

※2回で1セットの研修です。なるべく両日ご参加ください。

定員 各回40人程度  
会場 県浜松総合庁舎 1階大会議室  
対象 県・市町職員

お申込み・お問い合わせ先  
静岡県県民生活局 多文化共生課  
Tel.054-221-3316 | Email.tabunka@pref.shizuoka.lg.jp

区分	内容
目的	県及び市町の多文化共生担当課以外の職員にも「やさしい日本語」を知り、活用してもらう
対象	県・市町職員（防災・広報・税務・窓口担当・教育委員会・警察本部等に広く声掛け）
場所	県内6会場×2回 ※県内全域に出向いて実施
内容	<p>第一回基礎編 なぜ公用文は難解なのか？ わかりやすい公用文の作成とは</p> <p>第二回実践編 公用文を「やさしい日本語」にしてみよう 「やさしい日本語」で話してみよう</p>
教材	講師独自教材、静岡県庁「やさしい日本語」の手引き
ポイント	基礎編では、 <u>公用文のわかりにくさや、内容を整理して伝えることの大切さ</u> など、日本語文書にも必要な視点を講義。実践編では、やさしい日本語の文書作成をメインとするが、窓口担当が多い会場では話し方に時間を割くなど工夫した。





# 行政職員向け「やさしい日本語」研修



## ●R3行政職員向け「やさしい日本語」研修



地域で多文化共生・やさしい日本語に取り組まなければならない法的根拠  
 ……地方自治法 第10条  
 【地方自治法】  
 第10条 市町村の区域内に住所を有する者は、当該市町村及びこれを包括する都道府県の住民とする。  
 2 住民は、法律の定めるところにより、その属する普通地方公共団体の役務の提供をひとしく受ける権利を有し、その負担を分任する義務を負う。  
 (「日本国民たる」の国籍制限がない)

講座の様子・研修資料の一部  
 ※一般社団法人国際多文化研修ラボ 松本義弘氏提供

区分	内容
目的	行政に関わるすべての職員に、「やさしい日本語」に取り組む必要性を意識してもらい、実践につなげる
対象	県・市町職員・警察・教育委員会、社協や住宅供給公社等外郭団体職員
場所	県内4会場＋オンライン
内容	基礎講座：やさしい日本語の基礎、取り組む必要性等 スキルアップ講座：長文変換、貼り紙ワークなど
教材	講師独自教材、静岡県庁「やさしい日本語」の手引き
ポイント	基礎講座では、 <u>自治体職員が多文化共生の視点を持つことや「やさしい日本語」に取り組む意義を講義。</u> スキルアップ講座では、現地開催は貼り紙によるグループワーク、オンライン講座でもチャットを使い、参加者同士のアイデア交換の場を重視した講座を行った。



# 行政職員向け「やさしい日本語」研修



●R4行政職員向け外国人県民コミュニケーション研修



区分	内容
目的	「やさしい日本語」と機械翻訳により、外国人県民とコミュニケーションを取る手法を学ぶ。
対象	県・市町職員・警察・教員、外郭団体職員等
場所	県内3会場
内容	言葉のユニバーサルデザイン「やさしい日本語」とは機械翻訳×やさしい日本語
教材	講師独自教材、多言語音声翻訳アプリ VoiceTra®
ポイント	やさしい日本語をUDの取組の一環として位置づけ、 <u>翻訳アプリを実際に使いながら、やさしい日本語と多言語音声翻訳の親和性や有効性を体感してもらった。</u> 外国人対応を行う際、通訳者不在でもやさしい日本語や機械翻訳を使ってコミュニケーションを取るための動機づけになるよう工夫した。

うまく翻訳されない時は

① 敬語は止めよう！

「いたしました」  
「ございます」  
「～になります」 } NG!

「です」「ます」調で話す！

例 「お釣りになります」⇒×  
「お釣りです」⇒○

4-6 ユニバーサルデザインな言葉

ユニバーサルデザインに配慮した地域の共通の言語

↓

**やさしい日本語**

講座の様子・研修資料の一部  
※サステナブルタウン萩元直樹氏提供



# 教職員向け「やさしい日本語」研修

## ●R1 学校におけるモデル事業

区分	内容
内容	<p>県内2校でモデル事業を実施。</p> <p>①研修会の開催</p> <p>②モデル校における学校のおたより等の「やさしい日本語」化</p>
対象	<p>各モデル校教職員</p> <p>市町教育委員会指導主事等</p>
ポイント	<p><u>講師が学校を訪問し、校長をはじめとした教職員と共に掲示物や学校だより等のわかりやすさを検証</u>することで、学校全体の意識醸成につながった。また、成果を報告書にまとめて共有することで、教職員に効果を伝えやすくなった。</p> <p>&lt;報告書URL&gt;</p> <p><a href="https://www.pref.shizuoka.jp/kyouiku/kk-060/yasasiinihongo.html">https://www.pref.shizuoka.jp/kyouiku/kk-060/yasasiinihongo.html</a></p>

## ●R2~4 市町での研修会開催

区分	内容
内容	<p>市町教育委員会と連携し、各年県内5箇所で開催を実施。実施市町の意向に合わせて、やさしい日本語の概念や効果等について講義。</p>
対象	<p>外国人児童生徒加配教員、学級担任管理職、市町の支援員等</p>
ポイント	<p>R4研修では、外国人相談に精通した講師を招き、研修の中で、<u>在留資格等、子どもや保護者の背景を理解する重要性にも触れ</u>、言葉を伝えること以外にも目を向けてもらうよう工夫した。</p> <p>やさしい日本語については、会話を中心に、面談で物を見せながら保護者等とコミュニケーションを取る方法などを学んだ。</p>

# そのほかの自治体職員向け研修

## ●新規採用職員研修での講義

区分	内容
内容	新規採用職員研修に「やさしい日本語」の単元を設け、導入部分を説明
対象	静岡県新規採用職員全員
ポイント	30分程度の短い時間だが、動画等を活用し、「やさしい日本語」という言葉について全新規採用職員への周知を図る。

## ●市町滞納整理担当課長研修での講義

区分	内容
内容	研修に「やさしい日本語」の単元を設け、外国人対応への活用を提案
対象	市町滞納整理担当課長
ポイント	行政職員向け研修に管理職が参加することが少なかったため、概念を広く周知するために実施した。

## ●市町防災担当職員向け研修

区分	内容
内容	災害時に避難所等で外国人対応を行う際の「やさしい日本語」の有効性と翻訳アプリの利用方法を学ぶ
対象	市町防災担当職員等
ポイント	災害時に外国人対応を行う基礎自治体の職員に、 <u>避難所等で「やさしい日本語」による掲示等を行う有効性</u> について学んでもらった。 また、日本語に不慣れな外国人と、翻訳アプリを活用してコミュニケーションを取る方法や、やさしい日本語と機械翻訳の親和性について周知を図った。

短時間の場合などは職員が講義を担当することもあります

# 企業向け「やさしい日本語」研修

## ●R2 オリパラおもてなし講座

区分	内容
内容	オリパラの開催にあわせ、外国人観光客のおもてなし等に使える「やさしい日本語」をワークを交えて学ぶ
対象	観光関係事業者、市町職員等
ポイント	オンライン実施でもワークを取り入れ、意見交換が進むように工夫した。

## ●R2～R3 コミュニティFM職員研修

区分	内容
内容	災害時の情報発信に大切な役割を担うコミュニティFM職員向け研修
対象	コミュニティFM番組制作担当者等
ポイント	FM番組をやさしい日本語で制作するために話し方やスピード等も練習した。

## ●R3～4 企業向け基礎講座

区分	内容
内容	県内企業向けオンライン基礎講座 (コミュニケーション&おもてなし)
対象	企業人材育成担当者、接客担当者、外国人従業員指導担当者等
ポイント	県内企業に取組を広めるために、まず、 <u>企業人材育成担当者等に「やさしい日本語」の理念等を知ってもらうべく実施。</u> 接客やおもてなしのための講座や外国人従業員との社内コミュニケーション方法を学ぶ講座とした。静岡県との連携の提案も合わせて行い、さらなる展開の実現を目指した。

↓

**日本郵便(株)東海支社との連携を実現**



# すべての研修で心掛けているポイント

- やさしい日本語は、日本語話者ならだれでも取り組むことができる
- やさしい日本語に正解はない→正解はたくさんある
- やさしい日本語は楽しい



- やさしい日本語は特別なもの、ハードルが高いものではないことを繰り返し伝える
- やさしい日本語に取り組むことのおもしろさ、伝わることのうれしさを実感できるようなプログラムづくり



# 研修参加への動機付けと受講後のバックアップ

## <研修参加への動機づけ（県）>

- ①多文化共生推進本部PTを立ち上げ、全庁的にやさしい日本語に取り組んでいくことを確認・周知
- ②「外国人県民への情報提供に関するガイドライン」を策定し、行政部局・教育委員会・警察本部が、それぞれ情報のやさしい日本語化に取り組む必要があることを明記

## <研修終了後のバックアップ（県・市町）>

- ①「やさしい日本語」アドバイザーの設置
- ②県多文化共生課による形式チェック・アドバイス

⇒ 情報整理の段階からやさしい日本語の形式チェックまで

気軽に相談できる体制を整備することで、取組へのハードルを下げる

# 研修参加への動機付けと受講後のバックアップ

- ホームページに「やさしい日本語」の文書の作り方の手順を掲載。
- 静岡県庁「やさしい日本語」の手引きのほか、国のガイドラインや動画、難易度チェックツールのリンクを等を掲載し、取組みやすくしている。

静岡県「やさしい日本語」の文書の作り方  
<https://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-160/toyasanichi.html>



R3 (2021) 時点 「やさしい日本語」に  
 取組む市町数 ⇒ 静岡県内30/35市町

ふじのくに 静岡県公式ホームページ

「やさしい日本語」の文書の作り方

「やさしい日本語」の文書を作成しよう。

わかりやすい日本語の文書ができたから、「やさしい日本語の手引き」を参考に、やさしい日本語の文書を作成します。

静岡県庁「やさしい日本語の手引き」(PDF: 5.083KB)

別添「やさしい日本語」のための分が書き方ルール」(PDF: 631KB)





# おわりに

やさしい日本語については、地方自治体が先行して取組を実施してきたところであるが、近年、国においても、出入国在留管理庁が中心となって、ガイドラインの策定や情報発信を進めているものと理解している。今後、国においては、省庁横断的に、率先して情報のやさしい日本語化や多言語化を実施し、在留外国人にとって見やすく、わかりやすい一元的な情報発信に努めていただきたい。

いずれはやさしい日本語が外国人だけのためのものではなく、障がい者や高齢者、子供等も対象とした「言葉のユニバーサルデザイン」として、全国民に普及されることを期待する。

## ●本資料や研修の内容についての問合せ先

- 静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課（「やさしい日本語」担当）

電話：054-221-2178 E-mail：[tabunka@pref.shizuoka.lg.jp](mailto:tabunka@pref.shizuoka.lg.jp)

## ●静岡県の「やさしい日本語」の取組について

<http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-160/yasasi-nihongo.html>

