

## これまでの委員からの御意見等

## 【資料2】

記載なし：事前照会回答

第1回検討会議：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

|                   | 検討内容                            | 各委員意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. やさしい日本語の普及について |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (1)               | 現状において普及を妨げる<br>(又は、普及が進まない) 要因 | <p>&lt;心構え, 意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（対話において）日本語で冷静に言い換える心構えがないこと</li> <li>・やさしい日本語でどこまで情報が伝えられるか不安視されていること（大切な情報が抜け落ちている可能性）</li> <li>・やさしい日本語を使うことが難しい、ハードルの高いものだと思われていること。また、他の言語のように決まった法則等があるように思われていること</li> <li>・やさしい日本語は完璧ではないこと、誰にでも始められることをはじめにイメージしてもらい、その中で何かできることが少しでもあるのではないかということから手探りで始めるのがよい（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;やさしい日本語を活用すべき者, やさしい日本語を活用すべき対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような資料を「やさしい日本語化（やさ日化）」すべきか等の基準がないこと</li> <li>・行政で日々外国人と接している人たち（会計年度職員や業務委託など）がやさしい日本語の研修を受ける機会がないこと</li> <li>・窓口の職員だけではなく、専門職（保健師・保育士・教員・弁護士・行政書士等）が対人援助の際に話し言葉のやさしい日本語が普及すると良い（第1回検討会議）</li> <li>・医療や福祉領域の研修の際にやさしい日本語のプログラムが導入されるとよい（第1回検討会議）</li> <li>・申請手続きなどの業務フロー全体でやさしい日本語が活用できるようになるとよい（第1回検討会議）</li> <li>・（話し言葉のやさしい日本語について）社会で広く使われていないこと。（商業施設やスーパー、ドラッグストアなど民間企業を含めて推進する必要性）</li> <li>・やさしい日本語での会話やコミュニケーションが有効である、やさしい日本語でカバーできる層（ゾーン）の見える化がされていないこと</li> <li>・行政窓口での「やさしい日本語」の有効な範囲の認識が持っていないこと</li> <li>・話し言葉の中でのやさしい日本語に更に可能性を感じている（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;ツール, 体制面, 予算面等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政や関係機関の理解不足</li> <li>・やさしい日本語の認知度不足</li> <li>・やさしい日本語や多言語で作った資料をホームページやFacebook、Instagram等にアップしても、外国人住民に届いていないのではないか。伝えたい方に見てもらえているか等の調査や検討が必要</li> <li>・マンパワー不足</li> <li>・予算不足</li> <li>・やさしい日本語の文章を書くだけではなく、チェックする仕組みが十分でないこと（第1回検討会議）</li> </ul> |

| (2) 必要な取組 |   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|---|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2)       | ① | 行政機関における取組 | <p>※短期／中長期の記載がなく、どちらか判断がつかなかったもの</p> <p>&lt;心構え, 意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・英語で聞かれたとき以外は、日本語で答える。また、日本語が伝わらないときは、他の日本語に言い換えて話す、という心構えを共有する</li> <li>・大事なものは座学ではない</li> <li>・やさしい日本語で伝えることの意義、特に職員の業務上の意義、また生活上でどんな効果があるかについて知ってもらうことが重要（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語に書き換えたものが実際に外国人の目から見てやさしくなっているかのチェックを行ってもらうことが大事（日本語学校などで、数多くの外国人に確認してもらう等。それにより職員の理解度が向上）（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語を使うことは、外国人のためだけではなく、日本人にもたくさんのメリット（わかりやすい文章作成、財政的負担や救助の負担等の軽減、人種差別・外国人排除の防止等）があることを職員に理解してもらうことが大事（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語の活用が職員の負担軽減等のメリットにつながることを伝えることが重要（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい気持ちの方が大事（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語だけでの情報提供には限界があり、多言語化やタブレット端末等の機械翻訳等様々なツールを併用して対応する必要あり（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語は日本人が使うだけのものではなく、外国人もやさしい日本語を話すことができるようになるためのガイドラインの普及が外国人にとっても大事な視点（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;周知啓発&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マスコミを通じた周知や行政機関トップによる発信も効果的（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;情報提供&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時におけるやさしい日本語での情報提供（ツイート）（第1回検討会議）</li> <li>・日常の生活情報もやさしい日本語で届ける（第1回検討会議）</li> <li>・生活情報についてフェイスブックをやさしい日本語のみでの発信ツールとして利用（必要に応じてイラストで補完）（第1回検討会議）</li> <li>・毎月の広報紙の中でもやさしい日本語による情報提供の特集を組んだ（アプリを使った機械翻訳を可能としており、二次的な多言語化が可能）（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;研修関係&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話し言葉の研修では、講師が現場で実践しながら、実際の現場で簡単にできることを練習したり、その現場に合った問題を作ることが有意義。頭で考えていることと異なり、実際に話してみると躓くことが多いが、その経験が大事（第1回検討会議）</li> <li>・参考にできるマニュアルのようなものや職員が自ら練習できる機会があるとよい（第1回検討会議）</li> </ul> <p style="text-align: right;">（次頁に継続）</p> |

|     |   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) | ① | 行政機関における取組 | <p>【短期的】</p> <p>&lt;心構え, 意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語はスキルやテクニックではなく、接遇、説明のためのコミュニケーションツールであり、相手に合わせながら、いかに相手に理解してもらえるようコミュニケーションが取れるかどうかを重要であることを認識する</li> <li>・コロナ関係や災害関係などすぐに対応しないといけない重要性の高い内容について、職員、日本語の先生と外国人が話し合いながらすぐにやさしい日本語にするという対応が大事（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;研修関係&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語の普及のため、行政機関内の職員向け研修を行う</li> <li>・やさしい日本語の研修の一環として、直接外国人へ説明してみる時間を設ける</li> <li>・行政の職員に広く学ぶ機会を提供する（臨時職員をはじめ、教育委員会、教職員などにおいてやさ日研修を必修にするなど）</li> <li>・職員というよりもっと初期段階でかかわる外部の嘱託職員や派遣職員などの方が実はやさしい日本語が必要な人が多い（第1回検討会議）</li> <li>・ごみの回収など直接与に外国人と接する機会のある人の方が話し言葉のやさしい日本語の研修が必要（第1回検討会議）</li> <li>・全職員に対する研修（第1回検討会議）</li> </ul> <p>【中長期】</p> <p>&lt;心構え, 意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これからやさしい日本語に取り組もうと思った部署が日本語の先生や外国人に相談できる環境を整備することが大事（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;やさしい日本語を活用すべき者, やさしい日本語を活用すべき対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国及び地方の行政機関がやさしい日本語化すべき情報や資料のガイドライン等を国で作成し、そのガイドライン等に基づいて行政機関が資料の作成を行う体制を作る</li> <li>・市民向けの講座を開催する自治体が多いが、まずは公務員が態度を示して、その後に市民に波及するという流れが理想（第1回検討会議）</li> <li>・コロナ禍において社会福祉協議会でのやさしい日本語研修の希望が増加→これまで外国人との接点の少なかった窓口での対応が必要となった（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;具体的取組・ツール&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関が作成した書類を、外国人がどれくらい理解しているかを確認できる環境を整備する。また、そういう確認作業で気づいたことや外国人からのコメントなどのフィードバックをデータベースにして、いつでも参照できるようにする</li> <li>・やさしい日本語では限界がある場合のツールとして、イラストやピクトグラム、指差しシート、機械翻訳機、通訳者での通訳等、具体的な「職員お助けツール」を提示する</li> </ul> |
|-----|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |   |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) | ② | 地域社会における取組（短期的／中長期に分けて） | <p>※短期／中長期の区分がないもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちなかにおいて、やさしい日本語を活用してコミュニケーションを図ること（による新しいコミュニティづくり）（第1回検討会議）</li> <li>・地域での取組を進めるに当たり、様々な外国人（最近住み始めた外国人ばかりでなく、以前から定着している外国人も含めて）と一緒に参加できるような雰囲気作りが重要（まちの将来的な望ましい姿を共有しながら進めることが大事）（第1回検討会議）</li> <li>・住民交流のコミュニケーションの手段、多文化共生の意識づくりの一環として取り組むことが重要（第1回検討会議）</li> <li>・商店街の人など地域住民と留学生が実際にやさしい日本語でコミュニケーションを図る機会を設けることは重要（第1回検討会議）</li> <li>・中学校や高校への出前講座も重要（教師と一緒に聞いてもらうのも重要）（第1回検討会議）</li> <li>・出前講座では、実際に様々な外国人と話をしてもらい、相手に伝えたいことが伝わった、聞きたいことが聞けたなどの体験をしてもらうことが大事（第1回検討会議）</li> </ul> <p>【短期的】</p> <p>&lt;具体的取組・ツール&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語を含む多文化共生・国際交流の普及のための研修会やイベント等を実施</li> <li>・国際交流協会等におけるやさしい日本語文書の作成</li> <li>・外国人住民の実態を知らせると共に、外国人と話す際にやさしい日本語が有効であることを周知する</li> </ul> <p>&lt;やさしい日本語を活用すべき者、やさしい日本語を活用すべき対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人は年齢層が若いことを踏まえ、ライフステージとして、子どもに関する領域でやさしい日本語を広めていく（職域・専門職など職能集団をターゲットを絞った研修や教材開発を行う）</li> <li>・やさしい日本語を使うことが難しい・ハードルの高いものだと思われることや、他の言語のように決まった法則等があるように思われている認識を修正する</li> </ul> <p>【中長期的】</p> <p>&lt;心構え、意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人住民に敬意を払えるような取組</li> </ul> <p>&lt;やさしい日本語を活用すべき者、やさしい日本語を活用すべき対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・技能実習生等、働く外国人住民が参加しやすいやさしい日本語教室の強化と監理団体等との連携</li> <li>・外国人住民と継続的にコミュニケーションをとることができる機会作り（防災訓練、夏まつり等への参加や、飲食店や商店等との連携した取組を行う）</li> <li>・地域福祉にかかわる人たちがやさしい日本語を知る・学ぶ機会を増やす（社会福祉協議会や民生委員など市民として「共」的に活動をする人たちへ広げる）</li> </ul> <p>&lt;研修関係&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本人住民のやさしい日本語を学ぶ（体験する）環境を整備する</li> </ul> |
|-----|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |   |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) | ③ | 民間企業における取組（短期的／中長期に分けて） | <p>【短期的】</p> <p>&lt;具体的取組・ツール&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民間企業が開発した一定の精度のある「やさ日化」自動変換ソフト等を無償提供する</li> <li>・大手の会社で積極的にやさしい日本語を実施するところを探し、メリット事例を集める</li> </ul> <p>【中長期】</p> <p>&lt;心構え，意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人が日本語を勉強すればいい、という発想を転換し、日本人も意思疎通方法を学ぶ必要があることを周知・教育する</li> <li>・CSRやSDGSなど、やさしい日本語が会社のメリットになることを提示する</li> </ul> <p>&lt;具体的取組・ツール&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民間企業の発出文書におけるやさしい日本語の積極的な活用</li> <li>・話し言葉としてのやさしい日本語の普及のためのメディア活用</li> </ul> |
|-----|---|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 2. 普及に向けたツールについて（作成不要と考えるツールについては記載いただかなくても構いません。） |   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 行政機関の相談窓口職員が活用するマニュアル                          |   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (1)                                                | ① | <p>国や地方公共団体の相談窓口職員が活用できるマニュアルについてどのようなものが考えられるか。</p> <p>例：場面・ジャンル別の会話例を集めたスクリプト</p> | <p>&lt;心構え、意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心構えを伝えるもの</li> <li>・やさしい日本語を使うことが難しい・ハードルの高いものだと思われたり、他の言語のように決まった法則等があるように思われないように注意</li> <li>・やさしい日本語の伝え方、伝わり方は、人によってちがう（相手の国籍、英語圏かどうか、宗教、文化などの違い、同じ出身国でも日本語レベルは様々）ことを強調</li> <li>・行政窓口での「やさしい日本語」の有効な範囲（限界があること）の認識を強調</li> </ul> <p>&lt;体裁面・内容面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルは取扱説明書のような重厚なものではなく極力薄く、読みやすくする（最低限のルールと解説、代表的な事例をピックアップして掲載）</li> <li>・目的や職域別の会話例文を掲載するもの</li> <li>・言い換え文例は非常に効果がある（第1回検討会議）</li> <li>・どのようなやさしい日本語にしたらいいかわかる例文集（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;用語の統一&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令、制度、行政用語等をやさしい日本語に直す場合の統一例を示すもの</li> </ul> |
|                                                    | ② | <p>会話集を作成する場合、どのような場面・ジャンルのスクリプトを盛り込むべきか。</p>                                       | <p>&lt;ジャンルで分ける&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関の部署ごとの業務内容（法令・制度）に沿った形のスクリプト</li> <li>・外国人の年齢層が若いことを踏まえ、出産、子育て、子ども、教育、医療などの領域</li> </ul> <p>&lt;状況で分ける&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語で有効な範囲の場面と、やさしい日本語の範疇を超えて通訳者による通訳に移行する場面など有効なケースとそうでないケースを掲載</li> <li>・窓口で頻繁に対応する内容やよくある問い合わせ、そして、外国人も（が）対象なのに手続きをした人が少ない内容</li> <li>・行政手続きは多岐にわたるため、誰もが想像しやすい場面、スクリプト</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |

|     |   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | ③ | <p>会話集を作成する場合、どのような内容を付記すべきか。</p> <p>例：ワンポイントアドバイス、テクニックの解説、参考となるホームページの紹介など</p> | <p>&lt;補助ツールの紹介&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参考となるホームページの紹介</li> <li>・「リーディングチュウ太」のようなツールで、プラス「今の語彙（または文法）がN2レベルの日本語だから、N3レベルの〇〇を使いましょう」、「今の言葉は専門用語だから、説明文を付けましょう」のように提案や勧告してくれるツールがあると、やさしい日本語を考える際の負担が減る。</li> <li>・外国人との会話において視覚的な補助となる図柄、様式例等</li> <li>・やさしい日本語では限界がある場合のツールとして、イラストやピクトグラム、指差しシート、機械翻訳機、通訳者での通訳等、具体的な「職員お助けツール」を提示する</li> <li>・ワンポイントアドバイス</li> <li>・悪い例、良い例を併記し、比べながら解説</li> <li>・実際によくあることをコラムにする（実際の事例・出来事・外国人からの視点）</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
|     | ④ | <p>実際にマニュアルを作成する段階において留意すべき事項</p>                                                | <p>&lt;心構え・意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語で話したからと言って、言いたいことが伝わったとは限らないので、情報がきちんと伝わったことを確認できる方法を入れる</li> <li>・大事なものは座学ではないこと</li> <li>・行政窓口でのやさしい日本語の有効な範囲（限界があること）の認識を強調</li> <li>・やさしい日本語は、制度の概要や導入部分では有効ではあるが、詳細な手続の説明や相談業務になるとやさしい日本語では伝えることができない（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語のみで十分な対応をしているというのは、誤ったメッセージ。やさしい日本語を含んだ情報の他言語化の取組と日本語教育も必要（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;内容面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実践的に活用できるマニュアルとなるよう、各課の窓口担当者が外国人住民に各制度を説明する具体的な場面を想定したスクリプトとする</li> <li>・すべての場面について網羅できるものを作成するのは難しいため、どうやって使えばいいのかイメージがわくようなマニュアルとする</li> <li>・制度や情報などが更新された場合に、随時アップデートする方法を構築し、使い続けてもらえるマニュアルとする</li> </ul> |

| (2) 研修用教材のモデル |   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|---|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2)           | ① | 掲載すべき内容                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・映像教材の作成（外国人对応をしている場面を撮影したもの。日本語教師が外国人对応をしているもの。）</li> <li>・研修の対象者や実施方法に関するアドバイス等</li> <li>・外国人相談は単身者からの相談は少なく、家族を持つ方が多いことを踏まえ、結婚、妊娠、出産、保育園、小学校などのライフステージにあったもの、または労働相談等をモデルケースにする</li> <li>・やさしい日本語で有効な範囲の場面と、やさしい日本語の範疇を超えて通訳者による通訳に移行する場面など有効なケースとそうでないケースを掲載</li> <li>・やさしい日本語では限界がある場合のツールとして、イラストやピクトグラム、指差しシート、機械翻訳機、通訳者での通訳等、具体的な「職員お助けツール」を提示する</li> </ul> |
|               | ② | 作成にあたっての留意すべき点<br>（民業圧迫にならないようなど） | <p>&lt;心構え、意識面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語は、制度の概要や導入部分では有効ではあるが、詳細な手続の説明や相談業務になるとやさしい日本語では伝えることができない（第1回有識者会議）</li> <li>・行政窓口でのやさしい日本語の有効な範囲（限界があること）の認識を強調</li> </ul> <p>&lt;内容面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大事なものは座学ではないこと</li> <li>・古くなった情報をアップデートする方法（研修用教材を作って終わりではなく、使い続けてもらう必要がある）</li> </ul>                                                       |
|               | ③ | 公表方法                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページに掲載</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|               | ④ | 活用方法                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修のマニュアルとして活用</li> </ul> <p>&lt;自治体の研修で活用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地方自治体の職員向け研修、都道府県の県内市町村向け研修などでの活用</li> </ul> <p>&lt;自治体以外の研修で活用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎自治体が自治会・町内会・民生児童委員向けの研修などで活用</li> <li>・ボランティア登録者向け研修で活用</li> <li>・外国人受け入れ企業への貸し出し</li> </ul>                                                           |

| (3) 取組事例集                  |   |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|---|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (3)                        | ① | 情報収集方法                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検討会議参加者に自治体を紹介してもらう</li> <li>・ 総務省の多文化共生事例集、文化庁の事例報告書等を参考にする</li> <li>・ 本当に必要なのは、行政以外の民間企業、医療領域、教育など広い分野の事例集</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
|                            | ② | 掲載すべき情報の選定方法                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ よい取り組みはすべて掲載（カタログのようになってよい）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                            | ③ | 具体的事例<br>（今後、地方公共団体又は地域における取組事例等を取りまとめるにあたり、参考となるような取組例） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都葛飾区</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                            | ④ | 公表の方法                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページに掲載</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 話し言葉におけるやさしい日本語に関する留意事項 |   |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (1)                        |   | 成果物としてどのようなものを作成すべきか<br>（主となる対象（ターゲット）、形式、公表方法等）         | <p>&lt;形式面&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紙一枚くらいにおさまる心構え集</li> <li>・ 取扱説明書のような重厚なものではなく極力薄く、読みやすいマニュアル（文書・動画）</li> <li>・ 専門用語・役所特有用語の言い換え集</li> </ul> <p>&lt;対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ フレスクが出すのであれば、自治体向けのもの（ただし、今求められているのは、本当は広い社会向けのやさしい日本語のPR）</li> <li>・ 主となる対象：自治体職員、国際交流協会職員</li> </ul> |

| (2) 成果物に掲載すべき事項 |   |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2)             | ① | <p>話し言葉のやさしい日本語を使う際の「心構え」の部分の留意事項等</p> <p>(参考として、自治体作成の話し言葉のガイドラインの記載内容を抽出した別表を添付いたします。)</p> | <p>&lt;態度・意識付け&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術論を学ぶことはもちろん大事だが、意思疎通が大事（第1回検討会議）</li> <li>・落ち着いた態度、積極的に話しかける、話してきた人の言語で返事をする、話してきた人に返事をする、相手に伝わらなかったときは同じ声のボリュームで別の言葉に言い換える</li> <li>・積極的に会話に参加する姿勢や、外国人と分かっていても慌てず落ち着いて話し続けることが大事（第1回検討会議）</li> <li>・やさしい日本語を使うことが難しい・ハードルの高いものだと思われることや、他の言語のように決まった法則等があるように思われている認識を修正する</li> <li>・行政窓口での「やさしい日本語」の有効な範囲の認識を持たせる</li> <li>・お互いにとってのゴールを目指すようなコミュニケーションが重要（お互いに目的を達成するため（役所の手続きを済ませる、窓口に行く等）と思えたら、各段に話し言葉のやさしい日本語は有用になる）</li> <li>・やさしい日本語のみで十分な対応をしているというのは、誤ったメッセージ。やさしい日本語を含んだ情報の他言語化の取組と日本語教育も必要（第1回検討会議）</li> </ul> <p>&lt;事前準備&gt;</p> <p>話し出す前に内容を整理する、実物を活用する、外国人の日本語発音に耳を慣らす</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の日本語能力について聞く（N1~5、また在日期间）。それに沿って語彙や文法を選ぶ→言葉と共にボディランゲージを使う</li> <li>・やさしい日本語での会話やコミュニケーションが有効である、やさしい日本語でカバーできる層（ゾーン）の見える化</li> </ul> <p>&lt;伝わらなかった際の切り替え&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・翻訳機はピンポイントで活用する。日本語でどうしても無理だと判断したら通訳を使う</li> <li>・きちんと情報が伝わっていることを確認する（伝えたことを相手にまとめて話してもらおう等）→端末を活用する（検索して話した内容の中に出た物の画像を見せる等）</li> </ul> |

|     |   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) | ② | <p>話し言葉のやさしい日本語を使う際の「技術論・テクニック等」の留意事項等<br/>         （参考として、自治体作成の話し言葉のガイドラインの記載内容を抽出した別表を添付いたします。）</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・参考にあるガイドラインから会議で取捨選択</li> <li>・大事なものは座学ではないこと</li> </ul> <p>&lt;理解度の確認, 相手に合わせる, 信頼関係の構築&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テクニックだけでなく、対人技術の心構え、ラポール（信頼関係）の構築などについて触れる</li> <li>・相手の国籍、英語圏かどうか、宗教、文化などの違いにより、伝わり方が異なることを認識することも大事</li> <li>・うまく伝わっていないにも関わらずわかっているかのような返事をする事例もあり、本当に話を理解してもらえているかどうか確認するための対処方法を伝えることが大事。話し言葉は双方向のコミュニケーションのため、書き言葉とは全く別の技術論が必要</li> <li>・最低限のルールや事例を踏まえ、相手に合わせながら、いかに相手に理解してもらえるようコミュニケーションが取れるかどうかが必要であることを認識する</li> </ul> <p>&lt;補助ツールの使用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい日本語はスキルやテクニックではなく、接遇、説明のためのコミュニケーションツールであり、表情、身振り、イラスト、機械翻訳機等を一緒に使ってもよい</li> <li>・やさしい日本語だけでの情報提供には限界があり、多言語化やタブレット端末等の機械翻訳等様々なツールを併用して対応する必要あり（第1回検討会議）</li> <li>・部分的に翻訳アプリや実物や写真などのコミュニケーションボードのような道具の活用もかなり大事（第1回検討会議）</li> <li>・目の前に紙を置いて、話をしつつ、目の前で記入を手伝いながら相談対応するのが効果的（第1回検討会議）</li> <li>・一定の精度のある自動変換ソフトや翻訳機がある则対応しやすくなる（第1回検討会議）</li> </ul> |
|-----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|