

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」

令和4年3月

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

目次

はじめに	1
第1 やさしい日本語の普及の現状	3
第2 やさしい日本語の普及に関する課題及び取組の方向性	13
第3 やさしい日本語の普及に必要と思われる行政機関の取組	21
おわりに	25
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委員	26

はじめに

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り、2007年の新潟中越地震、東日本大震災等を経て、全国的に広がってきている。

また、外国人住民の増加と国籍の多様化を背景として、多言語で翻訳・通訳するほかに、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語であるやさしい日本語の活用が情報発信の手段として期待されるようになり、2000年代に入ると、地方公共団体や国際交流協会等において平時の情報発信にやさしい日本語を活用するなどの取組が広まっていった。

こうした状況の中で、国においては、2006年の「生活者としての外国人」に関する総合的対応策¹にやさしい日本語の普及に関する記述がはじめて記載されたが、近年に至るまで具体的な普及の取組は進んでこなかった。

2018年12月に「外国人の受入れ・共生のための総合的対応策」²が閣議決定されて以降、2019年6月の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策の充実について」において、「生活・就労ガイドブック」のやさしい日本語版の作成について記載されたことも踏まえ、政府横断的に作成された「生活・仕事ガイドブック」（やさしい日本語版）が2019年10月に公表された。

2019年12月の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」において、やさしい日本語の活用に関するガイドラインの作成について記載されたことも踏まえ、2020年2月に第1回の「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が開催された。

さらに、同年7月の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）」において、全省庁的に「外国人向けの行政情報・生活情報の更なる内容の充実と、多言語・やさしい日本語化による情報提供・発信を進める。」と記載されており、出入国在留管理庁と文化庁は、同年8月に「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での検討を踏まえ、

¹ 2006年12月25日に「外国人労働者問題関係省庁連絡会議」で取りまとめられたもの。①外国人が暮らしやすい地域社会づくり、②外国人の子どもの教育の充実、③外国人の労働環境の改善、社会保険の加入促進等及び④外国人の在留管理制度の見直し等の施策を実施することとされた。

² 外国人材の受入れ・共生のための取組を、政府一丸となって、より強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、①外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等、②生活者としての外国人に対する支援、③外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組及び④新たな在留管理体制の構築等の施策を実施することとした。

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」を策定した。

このような経緯を背景にやさしい日本語の認知度や活用は広がりを見せつつあるものの、共生社会の実現のためには、やさしい日本語の普及を一層促進する必要があると考えられる。

本検討会議は、国（出入国在留管理庁及び文化庁）が事務局となり、実際に外国人に接する機会の多い実務経験の豊富な委員により、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を行うために設置された。

本報告書は、各委員が現場で実際にやさしい日本語の普及に取り組む中で得られた経験等に基づき、やさしい日本語の普及に当たりどのような課題があり、その課題を踏まえて普及推進のためにどのような取組が必要と考えられるかについて議論した内容を本検討会議の見解として取りまとめるものである。

第1 やさしい日本語の普及の現状

1 国等の取組

(1) 国の取組

国においては、2018年12月に、特定技能制度の創設（2019年4月施行）を踏まえつつ、外国人材の受入れ・共生のための取組を政府一丸となってより強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、労働環境、教育、医療、住宅など生活の様々な場面に関する施策が盛り込まれた「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」³（以下「総合的対応策」という。）を取りまとめた。以後3度の改訂を行っており、直近の2021年6月には、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等によって明らかになった課題も踏まえ、外国人材の受入れ環境を更に充実させる観点から改訂を行った。

この総合的対応策の2020年7月の令和2年度の改訂から、全ての省庁で「外国人向けの行政情報・生活情報の更なる内容の充実と、多言語・やさしい日本語化による情報提供・発信を進める」こととし、外国人への情報提供・発信の強化を図っている。

また、総務省は、地方公共団体における「多文化共生の推進に係る指針・計画」の策定に資するため、2020年9月に「地域における多文化共生推進プラン」（平成18年3月）を改訂した⁴。このプランでは、地域における多文化共生を推進するための具体的な施策の一つとして、コミュニケーション支援の中に「多言語・やさしい日本語、多様なメディアによる行政・生活情報の提供」が示された。

さらに、2022年1月に文化審議会が「公用文作成の考え方」を取りまとめ、文部科学大臣に建議した。この中では、「日本語を母語としない人々に対しては、平易で親しみやすい日本語（やさしい日本語）を用いる。」とされている。この建議は、各国务大臣宛て内閣官房長官通知（令和4年1月11日内閣文第1号）により、現代社会における公用文作成の手引としてふさわしいものとされ、政府内に周知されている。

³ 出入国在留管理庁ホームページ「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」

https://www.moj.go.jp/isa/policies/coexistence/nyuukokukanri01_00140.html

⁴ 総務省ホームページ「地域における多文化共生推進プラン」の改訂

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei05_02000138.html

① 出入国在留管理庁

2019年10月に、日本に住む外国人が、安全・安心な生活・就労をするために必要な基礎的情報（在留手続・労働関係法令・社会保険・防犯・交通安全等）を記載した「生活・就労ガイドブック」⁵のやさしい日本語版及び14言語版を政府横断的に作成した。また、同ガイドブックについては、それ以降、毎年度関係省庁連携の下、内容を更新・拡充し、やさしい日本語版及び14言語版を出入国在留管理庁ホームページの外国人生活支援ポータルサイトに掲載している。

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、文化庁とともに2019年2月から有識者会議を開催し、2020年8月に、国や地方公共団体の担当者等が日本で生活する外国人向けにわかりやすい言葉で情報提供を行う際の参考となる「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を策定し、出入国在留管理庁ホームページの外国人生活支援ポータルサイトで公表した。このガイドラインの特色は、一方通行の情報発信となってしまう「書き言葉」に焦点をあてて、やさしい日本語への書き換え手順を3つのステップで紹介していることであり、やさしい日本語を使うことで、日本に住む外国人にもしっかりと情報が届くようにすることを目指している。また、各種研修や講演等で積極的に広報するなど、やさしい日本語の活用を促進している。

このほか、出入国在留管理庁においては、やさしい日本語での情報提供を促進するために、具体例を示しながら、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」をわかりやすく解説した動画を作成し、YouTube 法務省チャンネルに投稿するとともに、地方出入国在留管理局において在留支援を担当する受入環境調整担当官向けの研修及び地方公共団体職員向けの研修の実施、関係府省庁の広報誌などを通じたやさしい日本語の周知活動等を継続的に実施している。

また、地方出入国在留管理局においても、職員に対する研修のほか、国の行政機関や地方公共団体、民間企業等にも研修を実施する等、やさしい日本語の普及に努めている。

⁵ 出入国在留管理庁ホームページ「生活・就労ガイドブック（各言語版）」

https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html

② 文化庁

文化庁では、「やさしい日本語」を活用した地方公共団体の取組を推進している。地域の日本語教育の推進のためには、日本語による外国人とのコミュニケーションスキルを地域の日本人住民に習得してもらうことも重要な要素との観点から、「外国人材の受入れ・共生のための地域日本語教育推進事業（地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業）」⁶を活用し、日本語学習支援者や行政職員に対する「やさしい日本語」の研修の実施を支援している。

本事業による各地の地方公共団体の取組は、事例報告書⁷としてまとめられ、一部に日本語教育の効果を高めるための「やさしい日本語」の取組が取り上げられている。また、地域の日本語教室などで活動する日本語学習支援者を対象とする研修内容に「やさしい日本語」が盛り込まれており、各地で「やさしい日本語」研修が普及していくよう「日本語教育人材養成研修プログラム普及事業」⁸で支援している。

また、文化庁が令和元年から開発・運用に取り組む「生活者としての外国人」のための日本語学習サイト「つながるひろがる にほんごでの暮らし」（通称：つなひろ）⁹は、外国人に自学自習用の日本語学習教材として提供するものであるが、病院や役所の窓口等の様々な生活場面での外国人との会話の実例を動画に収録し、スクリプトもあることから、地方公共団体職員向けの窓口対応研修などへの活用も期待されている。

③ その他の府省庁

各府省庁においては、その所管している施策について、多言語に加

⁶ 外国人材の受入れ・共生のための地域日本語教育推進事業（地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業）とは、外国人が生活等に必要日本語能力を身に付けられるよう日本語教育環境を強化するための総合的な体制づくり等を行うことを目的とする都道府県・政令指定都市等に対する補助を含む事業である。

⁷ 令和2年度「地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業 事例報告書」（2022年2月発行 文化庁）

https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/chiikinihongokyoiku/pdf/93664401_01.pdf

⁸ 「日本語教育人材養成研修プログラム普及事業」とは、日本語教育人材に求められる資質・能力を身に付けるために開発された優良な研修プログラムを実施することにより、「養成・研修報告」の円滑な普及を促すとともに、日本語教育人材の資質・能力の向上を図ることを目的とした事業である。

⁹ 「生活者としての外国人」のための日本語学習サイト「つながるひろがる にほんごでの暮らし」（通称：つなひろ）

<https://tsunagarujp.bunka.go.jp/>

えて、やさしい日本語での情報提供が進められている。特に、近年、外国人への防災・気象に関する情報提供の重要性が増してきていることから、内閣府・法務省・消防庁・観光庁・気象庁が連携して、外国人が災害時の被害から身を守るためのポイントをまとめたポスター¹⁰を、やさしい日本語及び14言語版のQRコード付きで作成した。

また、新型コロナウイルスの感染が広がる中、厚生労働省は、新型コロナウイルス感染症の感染予防や感染拡大防止のために留意すべきことをやさしい日本語及び多言語でウェブサイトに掲載¹¹するなど、生命を守るための分野において、やさしい日本語の活用が進んでいる。

そのほか、厚生労働省においては、外国人労働者を雇用する企業にとって参考となる人事・労務に関する次の3つの支援ツールをやさしい日本語を使いながら作成¹²して、ウェブサイトで公表している。

- ① 外国人社員と働く職場の労務管理に使えるポイント・例文集
- ② 雇用管理に役立つ多言語用語集¹³
- ③ モデル就業規則やさしい日本語版

外務省は、2021年2月25日に開催した外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム「外国人住民への情報発信：コロナ禍で見た現状と課題」¹⁴において、「外国人住民への情報発信とやさしい日本語」をテーマにしたパネルディスカッション等を開催し、使用言語や社会環境などの違いから、必要な情報などにアクセスできない外国人への効果的な情報発信に向けた取組について、国内外の好事例や課題等を多くの関係者と共有・議論することにより、やさしい日本語の啓発及びより一層の活用を推進した。

¹⁰ 内閣府ホームページ「外国人のための減災のポイント」

<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/gensai/index.html>

¹¹ 厚生労働省ホームページ「COVID-19について色々な国の言葉で説明します」

<https://www.c19.mhlw.go.jp/>

¹² 厚生労働省ホームページ「外国人の方に人事・労務を説明する際にお困りではないですか？」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/tagengoyougosyu.html

¹³ 「雇用管理に役立つ多言語用語集」には、やさしい日本語の用語集も作成されている。

¹⁴ 外務省ホームページ「令和2年度外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム」

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/files/100189251.pdf>

(2) 地方公共団体の取組

1995年の阪神・淡路大震災の時に、外国人住民に情報が行き届かなかったことから、これ以降、外国人に対しても迅速に災害などの情報伝達を行う手段として災害時のやさしい日本語での発信の取組が始まり、その後、2004年の新潟県中越地震や2011年の東日本大震災を経て、その取組が全国に広がった。

一方、2000年代に入ってから、地方公共団体や国際交流協会等において日常的なやさしい日本語での情報発信も始まっている。窓口の案内やさまざまな支援制度をやさしい日本語を活用してわかりやすく説明する取組に加えて、外国人観光客とのコミュニケーションや、外国人住民と日本人住民の交流を促進する手段として、やさしい日本語を活用した取組も進められている。

地方公共団体においては、情報提供の一つのツールとして、やさしい日本語で情報発信をしており、例えば、京都市¹⁵や中野区¹⁶では、市や区のサービスや各種届出など、生活する上で必要な情報を記載したガイドブックを作成している。

また、地方公共団体が企業や学校、市民などに向けた研修、出前講座の開催や研修動画、会話集の作成をするなどの取組も行っている。例えば、豊島区では、外国人住民との円滑な意思疎通を図るため、区職員を対象として研修が行われており、2020年度は書き言葉¹⁷、2021年度は話し言葉¹⁸に焦点を当てた職員研修を開催した。葛飾区¹⁹では、採用3年目の若手職員にやさしい日本語の研修を実施し、人材育成のカリキュラムとしてやさしい日本語を取り入れている。富山県では、日本人にも外国人にも働きやすい職場環境整備の促進を図るため、外国人が勤務する県内企業の日本人社員を対象にやさ

¹⁵ 京都市ホームページ「生活ガイドブック（やさしい日本語版）」

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000250837.html?furigana=on>

¹⁶ 中野区ホームページ「外国人のためのなかの生活ガイドブック」

<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/211500/d030152.html>

¹⁷ 豊島区ホームページ「区職員向け「やさしい日本語研修」を開催（2020年度）」

<https://www.city.toshima.lg.jp/013/kuse/koho/hodo/r0212/2012071409.html>

¹⁸ 豊島区ホームページ「12月20日（月曜）、区職員を対象に「やさしい日本語」研修を開催」（2021年度）」

<https://www.city.toshima.lg.jp/013/kuse/koho/hodo/r0312/2112101010.html>

¹⁹ 葛飾区ホームページ「令和3年度葛飾区職員研修実施計画」

https://www.city.katsushika.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/006/622/reiwa3katsushikakusyokuinkensyu.pdf

しい日本語研修を開催²⁰しており、山形県²¹や栃木県²²においては、日本人に向けた「やさしい日本語」での場面別の会話集等を作成している。

さらに、地方公共団体は、市民に対する多文化共生の意識づくりのためのやさしい日本語の普及活動として、例えば、大阪市生野区では、2018年8月から、やさしい日本語による新たなコミュニティづくり事業「やさしい日本語から、つながろう。」を始め、やさしい日本語ロゴの缶バッジやステッカーを作成し配布するなど、やさしい日本語を通して、人と人のつながりを広げることを目指した活動をしている²³。

そのほか、静岡県では、やさしい日本語を広めるためにはウェブコンテンツが最も効果的と考え、やさしい日本語の啓発動画「話そう、やさしい日本語。」を制作²⁴し、東京都は、やさしい日本語は外国人をはじめ子どもや高齢者、障害のある方などとのコミュニケーションに非常に効果的なツールと考え、都内全域に普及することを目指し、「「やさしい日本語」はじめませんか？」の動画を作成²⁵するほか、基本的な考え方や活用事例、ツール等を掲載したリーフレットやウェブサイトを公開している²⁶。

(3) 民間団体等の取組

市民団体や民間企業などの民間団体等（以下「民間団体等」という。）でも、やさしい日本語の取組は進められている。やさしい日本語を情報発信のツールとして活用した例として、外国人女性の会パルヨン（京都市）では、やさしい日本語とやさしい英語、中国語で外国人向けの生活ガイドブックを

²⁰ 富山県ホームページ「「外国人材とのコミュニケーション研修」の開催について」

https://www.pref.toyama.jp/1018/kensei/kouhou/houdou/2022/1gatsu/communication_seminar2.html

²¹ 山形県の委託事業として公益財団法人山形県国際交流協会で作成

<https://app.box.com/s/wsi6r0ob5zcerp4bi9him11c44w9ww97>

²² 栃木県・公益財団法人栃木県国際交流協会が作成

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

²³ 大阪市生野区ホームページ「やさしい日本語から、つながろう。」

<https://www.city.osaka.lg.jp/ikuno/page/0000448076.html>

²⁴ 静岡県ホームページ「やさしい日本語の取組」

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

²⁵ 東京都ホームページ「「やさしい日本語」はじめませんか？」

<https://tokyodouga.jp/st-1m5d2jr4.html>

²⁶ 東京都ホームページ「やさしい日本語」

https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000001389.html

作成²⁷したり、生活情報ネットあ・つ・み（神奈川県横浜市）では、市の広報紙から日常生活に必要な情報をピックアップして、やさしい日本語の月刊情報紙「わたしのまち」を発行²⁸したりしている。

自社内でやさしい日本語の研修等を実施したり、やさしい日本語を従業員間のコミュニケーション手段として取り入れる取組を行っている企業もある。2021年2月に開催された外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム「外国人住民への情報発信：コロナ禍で見えた現状と課題」²⁹では、株式会社ヒロフードサービス（大阪市東淀川区）や株式会社ソミック石川（静岡県浜松市）など、多国籍の従業員が働く職場において、お互いが寄り添う姿勢を学び、日本人と外国人の間の情報伝達手段のみならず、やさしい日本語が外国人と日本人の間の潤滑油として機能している例が紹介された。これに加えて、株式会社セブン-イレブン・ジャパン（東京都千代田区）では、ベトナム人のインターン生の受入れをきっかけにやさしい日本語を導入し、イラスト入りのマニュアルのほか、外国人従業員向けの「おもてなし研修」など、様々な場面でやさしい日本語を活用している³⁰。株式会社メルカリでは、社内の円滑なコミュニケーションのため、専属の言語トレーナーをおき、「やさしい日本語」と「やさしい英語」による「やさしいコミュニケーション」を展開している³¹。このほか、明治大学では多文化共生への関心を高める東京都や中野区など行政や企業、NPOと連携して、やさしい日本語をテーマにした動画の制作³²、オンラインでのワークショップなどのイベントの実施などを通じて、地域密着、実践志向で社会への発信に力を入れている³³。

²⁷ 外国人女性の会パルヨンホームページ

<https://paruyon.com/guidebooks/>

²⁸ 生活情報ネットあ・つ・みホームページ

<https://yasashiinhongo-atsumi.jimdofree.com/>

²⁹ 外務省ホームページ「令和2年度外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム」（再掲）

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/files/100189251.pdf>

³⁰ 東京都多文化共生ポータルサイト「やさしい日本語啓発 活用事例 セブンイレブン-ジャパン」

https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/pdf/yasanichi/18_sej.pdf

³¹ 株式会社メルカリ「日本語話者も英語話者も歩みよる、インクルーシブなコミュニケーション実現のためのメルカリ独自の言語支援施策」 <https://mercan.mercari.com/articles/20363/>

³² 明治大学ホームページ「国際日本学部 山脇ゼミが「やさしい日本語」をテーマにしたミュージック・ビデオの制作に協力しました」

<https://www.meiji.ac.jp/nippon/info/2021/6t5h7p00003cvs0f.html>

³³ 明治大学山脇ゼミホームページ

<https://yamawaki-seminar.o0o0.jp/>

また、学習支援ツールを無償で提供する取組として、NPO法人 eboard（イーボード）（東京都渋谷区）は、やさしい日本語の考えを踏まえて、外国につながる児童・生徒向けの動画教材の字幕を作成³⁴している。

さらに、専門的な分野へのやさしい日本語の活用の例として、順天堂大学（東京都文京区）では、「東京都と大学との共同事業」の一環として、外国人診療に役立つ「やさしい日本語」の動画教材「医療で用いる「やさしい日本語」」を作成し、医療者が使えるフレーズを事例別に紹介³⁵している。

2 アンケート等の調査結果

(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³⁶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

³⁴ NPO 法人 eboard ホームページ「やさしい字幕プロジェクト」

https://info.eboard.jp/yasashi_subtitles

³⁵ 医療×「やさしい日本語」研究会 ホームページ

<https://easy-japanese.info/>

³⁶ 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>

並んで「やさしい日本語」が必要であると考える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) 在留支援のためのやさしい日本語の活用等に関する地方公共団体へのアンケート結果

出入国在留管理庁では、やさしい日本語の普及を推進していくに当たり、実際のニーズや課題等を踏まえつつ取組を検討するため、2021年4月に都道府県、政令指定都市及び外国人受入環境整備交付金交付決定団体を対象^(※)として、現況把握のためのアンケートを実施した（アンケート配布 237 地方公共団体中、回答があったのは 215 地方公共団体）³⁷。

※ 調査対象から考えると、アンケートに回答した地方公共団体については、相対的に外国人支援のための取組を行っている、又は行うことについて一定の理解がある地方公共団体であると考えられる。

なお、このアンケートでは、「やさしい日本語」についての定義は設けておらず、各地方公共団体の判断において「やさしい日本語」を活用しているか等について回答が行われている。

このアンケート結果から、地方公共団体においては、やさしい日本語についての認知度はほぼ10割と高く、また、9割以上の地方公共団体で実際に業務上活用されていることがわかる。特に書き言葉については、8割台半ばの地方公共団体が情報発信のために活用しており、主にウェブサイト等を通じての広報などにおいて活用が進んでいる。一方で、国民健康保険など地方公共団体から外国人住民への個別の案内においては、未だ活用が進んでいない。

さらに、話し言葉の日本語も7割以上の地方公共団体において活用されており、特に、窓口業務、電話対応等でのやりとりで活用されている。

一方、話し言葉のやさしい日本語を活用していないと回答した地方公共団体は全体の約3割となっており、その理由の多くは、「多言語対応のツール等を整備している」ためとして、現時点ではやさしい日本語を活用し

³⁷ 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2

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001356074.pdf>

なくても対応できていると考えられる一方、「外国人住民が少なくニーズがない」ことや「活用できる人材が少ない」こと、「話し言葉のやさしい日本語の使い方がわからないので活用できない」ことを理由としている地方公共団体もある。

また、職員に対する研修については、書き言葉、話し言葉のいずれか又は両方に焦点をあてた研修を行った実績があると回答した地方公共団体、今後研修の予定ありと回答した地方公共団体は、いずれも半数程度であった。

さらに、今後やさしい日本語の普及に必要なこととして、職員などへの研修の際に活用する動画・教材、話し言葉のやさしい日本語のガイドライン、先進的な地方公共団体の好事例集について約7割の地方公共団体が必要と回答しており、その他必要と考えるものについては、研修や意識啓発等であった。

本調査結果を踏まえると、地方公共団体においてやさしい日本語はある程度認知され、活用されているが、一方で、活用していない地方公共団体では、やさしい日本語を活用できる人材がいなかつつも、地方公共団体内でやさしい日本語を活用できる人材を育成するための研修や意識啓発が十分に行われている状況にはなく、研修・意識啓発の実施に必要な教材や指針（ガイドライン）が求められていることがわかった。

第2 やさしい日本語の普及に関する課題及び取組の方向性

1 普及推進のために解決すべき課題

第1の2で見たとおり、今後、やさしい日本語の普及を促進するための課題として、以下のような点が挙げられる。

文化庁の「国語に関する世論調査」においては、外国人への情報提供のための手段としてのやさしい日本語に対する国民の認知度は3割程度と低く、特に20代以下で低いという結果が出ている。

また、一元的相談窓口を設置するなど外国人共生施策に関心の高い地方公共団体に対して、出入国在留管理庁が令和3年4月に実施したアンケート結果では、地方公共団体においてやさしい日本語は、ある程度認知され、活用されている。一方で、やさしい日本語、特に話し言葉のやさしい日本語を活用していないとした回答では、その理由としてやさしい日本語を活用できる人材が少ないことをあげている地方公共団体が多く見られる反面、地方公共団体内で研修や意識啓発が十分に行われている状況にはないという結果が出ている。

これらの課題に加えて、本検討会議においては、委員から、やさしい日本語の普及が進まない要因として、次のような点が指摘されている。

(1) 外国人にどのように接すればよいか十分に認識されていないこと

- ・ 外国人は特別な存在ではなく、言語面等に配慮する必要はあるが、まずはコミュニケーションを大事にするという意識が重要であることが十分に認識されていないこと
- ・ 外国人と会ったら英語で話さないといけないと考える傾向があること（日本語でコミュニケーションを行うことの有効性が十分に認識されていないこと）

(2) やさしい日本語の特性について十分に認識されていないこと

- ・ やさしい日本語に、他の言語のように厳格な法則等があると考えられていること
- ・ やさしい日本語が、どのような場合でも意思疎通ができる完璧なツールであり、使う上でハードルが高いものと考えられていること
- ・ やさしい日本語への書き換えに当たって、まず情報の整理が大事であることについて、十分に認識されていないこと
- ・ 書き言葉と話し言葉の違いが十分に認識されていないこと

(3) やさしい日本語の必要性・有効性が十分に認識されていないこと

- ・ 外国人と接する機会が少ない地方公共団体等においては、現時点で必要性が十分に認識されていないこと
- ・ やさしい日本語を活用することを通じて外国人に向けて発信した情報の理解が深まることによってどのようなメリットがあるか（デメリットが解消されるか）について、十分に認識されていないこと
- ・ やさしい日本語が、どのような場面で、どのように活用されるのが必要か、有効かについて、十分に認識されていないこと

(4) やさしい日本語の作り方やわかりやすいやさしい日本語になっているかについてのチェックの必要性が十分に認識されていないこと

2 普及推進のための取組の方向性

(1) やさしい日本語の普及の進め方

文化庁の調査において、「やさしい日本語」についての国民に対する認知度はいまだ低いという結果があるところ、共生社会の実現をはかるためには、やさしい日本語を活用した取組を地域社会、民間団体等の日本社会全体に普及させていくことが必要となると考えられる。第1で例示したとおり、やさしい日本語の普及に積極的に取り組んでいる地域においては、地域社会や民間団体等への普及のための取組が始められている。こうした普及の取組については、それぞれの地域において引き続き進めていく必要がある。

一方、国の取組としては、一足飛びに社会全体を対象とした普及の取組を実施するのではなく、まずは「公的機関」（後述の「第2の2（3）①研修等の対象者」の項目を参照）の職員にやさしい日本語に関する意識を浸透させ、その後、地域社会、民間団体等へ普及の取組の対象を広げていくという流れが望ましいと考えられる。

(2) やさしい日本語についての理解の促進

1で見たとおり、やさしい日本語の普及が進まない要因として、やさしい日本語の特性や必要性・有効性についての認識が十分でないことが指摘されている。今後やさしい日本語の普及を行うに当たっては、やさしい日本語の特性や必要性・有効性についての理解を深めることで、外国人との

コミュニケーションをより一層円滑に行うことができることを理解してもらうことが重要である。具体的には次のような点についての理解を深めるための取組が求められる。

① やさしい日本語の特性

やさしい日本語は、難しい言葉を言い換えることなどにより、相手に配慮してわかりやすくした日本語のことであるが、わかりやすく説明するためには、まず情報の整理を行うことが重要である。すなわち、やさしい日本語がすべての情報を伝えることを目的として活用されるものではないことに留意が必要である。

また、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わ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かけて対応することが多いといえる。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いえる。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活用される機会が多いといえる。そのため、対応者は個人で対応する場合が多くなる傾向にあり、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いえる。

さらに、やさしい日本語については、「やさしい日本語」という言語があるわけではなく、他の言語と異なり、厳格なルールがあるわけではない。本来、よりわかりやすい情報提供やコミュニケーションのツールとして気軽に活用されることで効果を発揮するものであるにもかかわらず、「やさしい日本語」という言語は活用が難しいものと認識されることにより、その活用が進まなくなることが懸念される。

やさしい日本語の普及に当たっては、まず上述のやさしい日本語の特性についての理解を促すことが必要と考えられる。

なお、出入国在留管理庁のアンケートの結果では、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」が作成されたこともあり、やさしい日本語、特に書き言葉のやさしい日本語についてはある程度認知され、

活用されていることが伺えるが、同ガイドラインは、書き言葉に焦点を当てたものとして作成されており、話し言葉に関して特に言及されていないことに留意が必要である。今後のやさしい日本語の普及に当たっては、やさしい日本語が日本人と外国人をつなぐコミュニケーション手段であることも考慮して、話し言葉のやさしい日本語を活用するに当たってどのような点に留意することが必要かについての認識を高めるための取組が求められる。

② やさしい日本語を活用する必要性・有効性

出入国在留管理庁のアンケートの結果では、地方公共団体がやさしい日本語を活用していない理由として、外国人住民が少なくニーズがないことや、ニーズはあるが多言語対応のツール等を整備し対応していること等があげられている。

在留外国人数については、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考えられる。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。

外国人と接する機会の少ない地方公共団体に在住する場合、経験の少なさから「外国人対応＝英語対応」という発想を無意識のうちに持つケースもありがちと考えられるが、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ではないといえる。一方で、すべての日本人が多言語を習得することも現実的ではない。そのため、日本語でのコミュニケーションを行うことができれば理想的であり、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ことから、現在は在住する外国人が少ない地方公共団体も含めて、やさしい日本語の有効性を発信していく必要があると考えられる。

また、やさしい日本語の活用が進んでいない地方公共団体に普及を促進するに当たっては、上記のような有効性に加え、公的機関の職員

が積極的にやさしい日本語を身に付けるメリットを伝えていくことが効果的と考えられる。

やさしい日本語を作成する際には、情報を整理するという過程が必要である。情報を整理し、わかりやすい情報発信を心がけることで、情報の受け手の理解度が上がれば、その結果、理解が難しい表現での情報発信に起因すると考えられる外国人住民からの問合せ・クレームや提出書類の誤りなどが減少し、公的機関側の特別な対応が不要になることも期待される。やさしい日本語の必要性と併せて、そうしたメリットについても伝えることにより、やさしい日本語を身に付ける必要性についての認識を広げていくことが重要であると考えられる。

③ やさしい日本語の長所と限界

やさしい日本語の長所として、日本語を母語として話す者が意識を変えることで話すことができるという点があげられる。特に、やさしい日本語を双方向のコミュニケーション手段として用いる場合、お互いに自動翻訳機を通さずに素早く意思疎通をはかることができる点が挙げられる。

また、やさしい日本語の取組を考えていく際には、こうした長所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。また、やさしい日本語はわ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を説明するための手段としては妥当ではなく、そのような場合には、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。

やさしい日本語の普及を検討する際には、こうしたやさしい日本語の長所と限界について意識し、語学としての外国語とは異なる特徴を持ったものであると認識をした上で検討を進める必要があると考えられる。

(3) やさしい日本語を身に付ける機会の確保

出入国在留管理庁のアンケートの結果では、ある程度多文化共生に理

解を示している地方公共団体であっても、特に話し言葉のやさしい日本語を活用していない理由として、やさしい日本語を活用できる人材が少ないことが理由としてあげられている一方で、研修の実施状況が半数程度という結果が出ている。

やさしい日本語をどのようにして学んだらよいかわからないという課題については、研修の実施などやさしい日本語を身に付ける機会を確保するとともに、話し言葉のやさしい日本語、コミュニケーションを進めるためのやさしい日本語をわかりやすく理解するための効果的な教育手法が必要になると考えられる。

(2) で示した内容を踏まえ、話し言葉としてのやさしい日本語を活用する場面での心構えや留意事項等にも言及しつつ、対象者の範囲やその対象に応じた手法を検討しながら、やさしい日本語の研修実施等によるやさしい日本語を身に付ける機会の確保の促進につながるような取組が必要となると考えられる。

① 研修等の対象者

今後、やさしい日本語を普及させるためには、第1の1(2)で示した葛飾区の例のように、組織内で実施される研修については、人材育成の一環として、採用されて間もない若手職員に行い、その後も職員のキャリア形成において継続的に実施することが効果的であると考えられる。

また、話し言葉のやさしい日本語を使用する場面は、例えば、総合窓口といった外国人対応の入口の部分や受付窓口であり、こうした業務については、民間業者に委託をしている行政機関も多い。やさしい日本語の普及を考える際には、この「入口」の部分についても前述の「公的機関」の職員として捉え、やさしい日本語の普及を考えていく必要がある。これまでやさしい日本語の研修については、主に正規の行政職員を受講対象者としてとらえる場合が多かったが、現状として、このような「公的機関」の「入口」から外国人対応がスムーズにっていない例が数多く見受けられるため、こうした業務委託事業者の職員についても、「公的機関」の職員と認識し、研修等の対象者と位置付け、やさしい日本語を普及させていく必要がある。

今回のコロナ禍において、これまではあまり外国人が訪れることが少

なかった社会福祉協議会に多くの外国人が訪れ、やさしい日本語での対応が必要になったという事例もみられた。このような事例を踏まえると、「公的機関」については、役所そのものではなく社会福祉協議会や民生委員・児童委員、公共性の高い専門職（保健師・保育士・教員・弁護士・行政書士等）も含まれるものとして普及を進めていくことが重要と考えられる。

② 効果的な手法の検討

現状においては、書き言葉のやさしい日本語については「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」が公表されており、同ガイドラインを参考にしながらやさしい日本語の作成を行うことが可能である。

ただし、同ガイドライン自体は、研修用の教材というものではない。すでに同ガイドラインが公表される以前からやさしい日本語の活用に取り組んできた地方公共団体等においては、独自の教材を作成し、研修に活用するとともに、マニュアルをホームページ等で公表してきたところである。これからやさしい日本語の活用に取り組もうとする地方公共団体がそれぞれ独自に一から教材を作成することは効率的ではないことから、すでに地方公共団体等が作成している教材なども参考にするとともに、日本語教育の専門家の意見も伺いながら、研修のための教材を作成することがやさしい日本語の普及にとって有効と考えられる。その際、研修受講者ができるだけわかりやすく理解できるような効果的な方法を検討することが重要と考えられる。

また、同教材を活用した研修を実践で実施するとともに、その結果を踏まえつつ、必要に応じて作成した教材の内容の見直しを行うことも重要と考えられる。

（４）相談窓口で対応する職員が活用できる参考資料の作成

（２）のような研修等の際に活用できる教材のみならず、実際に相談対応等の場面において活用できるような相談対応事例や、その場でやさしい日本語に言い換えることを容易にするための補助ツールを用意することも、やさしい日本語の普及に効果的であると考えられる。

(5) 外国人と接する機会の確保

(2)～(4)は、主に国や地方公共団体等の公的機関において当面取り組んでいくことが必要と考えられる取組である。こうした取組により、採用されて間もない職員が早い段階で外国人と接することで、やさしい日本語を身に付け、外国人との接し方についても覚えていくことが期待される。

一方、地域社会や民間団体等でもやさしい日本語の活用が促進されることが重要であることから、日本人住民が外国人住民とより気軽にコミュニケーションを図る手段や母語を異にする外国人同士がつながる手段としてやさしい日本語を活用する経験の積み重ねが有効であると考えられる。

(6) 社会全体への普及

やさしい日本語の普及の最終的な目標を共生社会の実現とした場合、中長期的にはやさしい日本語を活用すべき対象を「公的機関」だけではなく、地域社会や民間団体等にも広げていくことが必要となる。

今後、地域社会や民間団体等にもやさしい日本語の裾野を広げていく際には、外国人だけが日本語を勉強すればいい、という発想を転換し、日本人住民も意思疎通の方法を学ぶ必要があることを周知していくような取組が必要となると考えられる。

第3 やさしい日本語の普及に必要と思われる行政機関の取組

第2において整理した課題や取組の方向性を踏まえると、短期的には、まずはやさしい日本語の認知度を高めることが必要と考えられる。そのために、やさしい日本語の特性を理解してもらいながら、その必要性や有用性について理解してもらうような取組が重要と考えられる。

その上で、地域社会や民間団体等に対する取組に先んじて、公的機関に対して、研修等を通じてやさしい日本語についての理解を深めること、また、研修実施に当たっては研修教材を作成することが必要と考えられる。

さらに、公的機関の窓口においてやさしい日本語を活用して説明等を行う際に担当職員が活用できるような言い換え文例などの支援ツールを作成することも普及促進にとって有効と考えられる。さらに、公的機関の窓口においてやさしい日本語の活用が進んだ後には、地域社会や民間団体等に対して、やさしい日本語の活用を促すような取組が求められるものと考えられる。

上記の観点から行政機関においては、次のような取組を順次実施することが重要と考えられる。

1 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」のさらなる周知

やさしい日本語の認知度が低いことを踏まえ、例えば、行政機関の長による呼びかけを行うなど、まずは「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を活用してさらなる周知を行うことが必要と考えられる。

また、同ガイドラインは、主にパンフレット、ホームページ等による情報提供などの書き言葉のやさしい日本語を作成する際に活用されるものであるが、同ガイドラインにも記載しているように、そうした文字媒体の情報提供を行う際には、性別、年齢、在留資格及び日本における在住期間等が異なる様々な層の外国人に読んでもらうなど、実際に外国人にとってわかりやすい日本語になっているかについてチェックを行うことも重要と考えられる。

2 話し言葉のやさしい日本語の留意事項の取りまとめ

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は、その性質や使用する場面も異なるものである。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。このような留意事項の取りまとめに当たっては、やさしい日本語の敷居は低いものであり、取り組んでみようという意識を想起させるように全体の分量には配慮が必要であると考えられる。

3 研修用教材の作成

現状においては、これまで独自に取り組んできた一部の地方公共団体等を除いては、公的機関が、職員にやさしい日本語の活用を促そうとしても、やさしい日本語の研修を実施する際の教材等がなく、取組を推進することが難しい状況にあると考えられる。

そのため、公的機関が活用できるやさしい日本語の教材を国が作成することが重要と考えられる。その際、2の留意事項も踏まえつつ、やさしい日本語の敷居は低いものであり、取り組んでみようという意識を想起させるような内容とすることが望まれる。

なお、研修の際に使用する教材としては、研修の受講者が外国人対応の方法を容易にイメージすることができる媒体として、動画の作成についても検討すべきであると考えられる。なお、こうした動画作成については、やさしい日本語の普及に取り組んでいる大学やNPO等と連携して取り組むことなども視野に入れ検討を進めるのが望ましい。

4 やさしい日本語の講師派遣等

地方の公的機関へやさしい日本語の普及を図っていくためには、やさしい日本語の研修機会を増加させる取組についても推進していく必要があると考えられる。受講を希望する地方の公的機関が研修を受けられるようにするためには、中央による研修だけではなく、地方機関においても研修を開催することができる体制を整えることが望ましい。地方機関において研修を実施することができる人材を育成することを意識し、やさしい日本語の講師を育成するための教材開発や講師育成のための研修の実施などについても検討をしていく必要がある。こうした教材開発や研修の実施に当たっては、

2の留意事項の内容を踏まえた内容とすることが望ましい。

5 様々な場面を集めた会話例の作成

公的機関の窓口においては、部署によって様々な場面での対応が想定される。会話例を検討する場合には、業務内容に沿った形の具体的な会話例を意識した内容が望ましい。また、場面の選定に当たっては、外国人のライフサイクル等を考慮したものとし、外国人が遭遇しやすい困難な場面を取り上げ、具体的な相談の繋ぎ先なども記載することができれば、現場で外国人対応をする職員にとって有用な教材になるものと考えられる。作成に当たっては、すべての場面を一律に作成し、公表するのではなく、個々の場面ごとに作成し、取りまとめた場面から順次公表する等の方法も検討の余地があるものと考えられる。なお、会話例の作成に当たっても、研修用教材と同様に、動画による対応も検討することが望ましい。

6 やさしい日本語活用の補助ツール

やさしい日本語の特性の一つとして、相手の日本語能力に合わせてやさしさの度合いを変えることにより、翻訳機器に頼らずに相手とコミュニケーションを取ることができる点がある。また、翻訳機器を使うに際しても、やさしい日本語で入力する方が翻訳ミスが少ないといった面もある。やさしい日本語の補助ツールの活用については、こうしたやさしい日本語の特性を考慮した上で進めていくべきであり、例えば、在留カードや健康保険証など窓口で確認を求める機会の多い書類等の見本写真を集めたコミュニケーションボードの活用、ピクトグラムなどのほか、相談対応の実情等も踏まえ、相談窓口等で活用できるやさしい日本語の書き換え例を充実させ、検索しやすくするなどの方向性を検討し、取組を進めていくことが望ましい。

7 やさしい日本語への関心を高めるための取組

やさしい日本語、特に話し言葉のやさしい日本語については、相手の日本語能力に合わせてやさしさの度合いを変えることができるという点で、通常の語学とは異なりコミュニケーション手段としての側面が強いものである。そうした側面を踏まえると、普及させるためには、やさしい日本語の敷居は低いものであり、取り組んでみようという意識を想起させることが重要であ

る。特に、やさしい日本語の認知度の低い若年層が関心を持つような取組が求められる。そうした観点から、例えば、通常の語学検定のような試験により可否を決め、能力を認定するような仕組みも有効との指摘もあるが、まずは自分自身で、気軽に自分のやさしい日本語の対応力を試すことができるような自己学習のためのコンテンツを作成するなど、やさしい日本語を広く伝え、興味を持つ者の裾野を広げるような取組を行うことが望ましい。

8 地域社会や民間団体等へ波及させるための取組

第1で例示したように、すでに地方公共団体では、地域社会への普及に向けた取組は始められており、日本人社員に対してやさしい日本語研修を実施し、社内のコミュニケーションとしてやさしい日本語を取り入れている企業もある。このような先進的な事例を収集し、好事例として周知し、やさしい日本語の取組を始める地域社会や民間団体等に伝えていくことが今後重要となると考えられる。

将来的に広範囲・多様な業界へやさしい日本語の普及を図る際には、出入国在留管理庁・文化庁のみでの周知には限界があることから、関連省庁や地方公共団体の協力が必要となると考えられる。関連省庁の各関係団体から働きかけを行ったり、地方公共団体からも各関係機関に働きかけを行ってもらうなど、複数のチャンネルによる重層的な周知の取組が普及に関して効果的となっていくものと考えられる。調整には時間を要すると考えられるが、中長期的にやさしい日本語の普及を考えていく際には、このような体制作りについても考慮していくべきである。

おわりに

報告書の中でも述べているが、外国人への情報発信は、やさしい日本語のみで完結するものではない。また、共生社会の実現という大きな枠組みで捉えた場合については、情報の多言語化や日本語教育といった取組と併せて進めていくべきものである。

やさしい日本語の普及に関する取組を含め、共生社会実現のための取組については、今回の検討会議での議論以外にも様々な意見がある。本検討会議においては、実務経験者を中心に現場目線での議論を重ね、やさしい日本語の普及に関する意見を報告書として取りまとめたものとなるが、この報告書以外にも取り入れるべき意見は数多くあると考えられる。国としては、そうした様々な意見についても耳を傾けながら検討を重ね、共生社会の実現に向け、やさしい日本語の普及に関する取組を推進していただきたい。本報告書がその一助となることを願う。

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委員

- | | |
|---------|--------------------------------------|
| 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 |
| 上 林 政 俊 | 大阪市生野区企画総務課長代理 |
| 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 |
| 山 脇 啓 造 | 明治大学国際日本学部専任教授（座長） |

（敬称略・五十音順）