

自治体作成のやさしい日本語（話し言葉）のガイドラインの留意事項一覧

| | 類型 | 話し言葉に関する留意事項 | 類似の表現による留意事項（自治体作成のガイドライン） | 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン（書き言葉のガイドライン）での類似の記載 |
|----|-----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 技術論 | 短く区切って話す | <ul style="list-style-type: none"> ・説明は短く簡潔に ・長く話さない。短く区切って話す ・短く区切って、ゆっくり、はっきりと話す ・情報をたくさん盛り込まない。基本は 1文 1情報 ・短く区切って話す ・長く話さない。短く区切って話す | <p>P8 文をわかりやすくする（1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一文は短くする（一文に言いたいことは1つだけ） 一文の中に複数の内容が含まれると理解するのが難しくなります。 ○3つ以上のことを言うときは、箇条書きにする 3つ以上のことを言うとき、接続詞で文をつないでいくとわかりにくくなります。 |
| 2 | 技術論 | はっきり話す | <ul style="list-style-type: none"> ・短く区切って、ゆっくり、はっきりと話す ・ゆっくりはっきり発音する ・ゆっくり、はっきりと話す | <p>P8 文をわかりやすくする（1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○回りくどい言い方や不要な繰り返しはしない 伝えたいことを明確に、簡単に書きます。 |
| 3 | 技術論 | ゆっくり話す | <ul style="list-style-type: none"> ・大きく書いてゆっくり話す（文節で区切りながら話す） ・ゆっくり話す ・短く区切って、ゆっくり、はっきりと話す ・ゆっくりはっきり発音する ・話すときには、ゆっくりと聞き取りやすい速さを心がけましょう ・一言ずつ、ゆっくり話す ・ゆっくり、はっきりと話す ・ゆっくり話す | |
| 4 | 技術論 | 最後まで言い切る | <ul style="list-style-type: none"> ・最後まで言い切る | <p>P9 言葉に気を付ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ○曖昧な表現はできる限り使わない 曖昧な時間や数字を表す表現は多用しないようにします。複数の意味を持つ表現は使わないようにします。 |
| 5 | 技術論 | 難しい言葉や言い回しを使わない | <ul style="list-style-type: none"> ・難しい言葉を使わない ・難しい言葉や言い回しを使わない ・熟語はなるべく使わない（相手が漢字圏の場合なら、通じることもある） ・熟語はなるべく使わない ・専門的な言葉（行政用語は）、日常的によく使う言葉に言い換える。ただし、専門的であっても、覚えておいた方がいい言葉は、併せて伝える ・専門的な言葉は、日常的に使うやさしい言葉に言い換える ・抽象的な表現は避け、具体的に伝える。特に、行動を指示する際は、簡単な言葉で明確に伝える（婉曲表現は用いない） ・抽象的な表現は避け、具体的に伝える ・業務上の特殊な言葉を、簡易な語彙に言い換える。税金を納めてください。納付してください。→税金を払ってください。 ・専門的な言葉は、日常的によく使う言葉に言い換える | <p>P9 言葉に気を付ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ○簡単な言葉を使う（難しい言葉を使わない） 対象とする外国人に合わせてわかりやすくします。難しい言葉や専門用語はできる限り使わないよう心がけます。 ○曖昧な表現はできる限り使わない 曖昧な時間や数字を表す表現は多用しないようにします。複数の意味を持つ表現は使わないようにします。 <p>P10 言葉に気を付ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ○重要な言葉はそのまま使い、<=…>で書き換える 言い換えが難しいときは、その言葉を説明するようにします。災害用語や日常生活でよく使う言葉など、知っておくとよい言葉はそのまま使い、言葉の後に説明を加えます。 |
| 6 | 技術論 | 敬語・謙譲語は控えめにする | <ul style="list-style-type: none"> ・尊敬語、謙譲語は使いすぎない ・尊敬語、謙譲語はできるだけ避ける ・敬意を払いながら、敬語は使わなくていい 例：おかけ下さい→座ってください ・敬語は控えめにする | <p>P10 文をわかりやすくする(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○文末は「です」「ます」で統一する 尊敬語、謙譲語は使わず、敬語は丁寧語だけにします。 |
| 7 | 技術論 | 擬音語・擬態語は使わない | <ul style="list-style-type: none"> ・擬音語、擬態語は使用しない ・日本語の「オノマトペ」「擬音語・擬態語」を使わない 例「ざっくりでいいですよ。」「パパッとやっちゃいましょう。」 | |
| 8 | 技術論 | 二重否定を使わない | <ul style="list-style-type: none"> ・二重の否定表現は使わない。例：ないこともない | <p>P9 文をわかりやすくする（2）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○二重否定を使わない 受身形や使役表現をできる限り使わない 「～ないことはない」「～ないわけではない」「～以上／以下は必要ない」などの二重に否定する表現はわかりにくくなります。 |
| 9 | 技術論 | 不必要な疑問形は使わない（疑問の形をとった依頼は避け、明確に伝える） | <ul style="list-style-type: none"> ・不必要な疑問形は使わない（疑問の形をとった依頼は避け、明確に伝える） | |
| 10 | 技術論 | カタカナの外来語（和製英語）を使わない | <ul style="list-style-type: none"> ・外来語カタカナ語は△（あまり使わないよう心がける） ・カタカナの外来語（和製英語）を使わない。（通じない） ・カタカナ外来語はできるだけ使わない。外国語での意味と異なる、発音が違う、その言葉が存在しない等の場合がある ・原語と意味の異なるカタカナ語は、使わない ・カタカナ外来語はできるだけ使わない | <p>P8 外来語に気を付ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外来語（カタカナ語）はできる限り使わない 外来語は、「バス」、「ガス」、「テレビ」など、外来語以外に適切な日本語がない場合のみ使用します。外来語には、原語と意味や発音の異なるものが多いため、使うときは注意が必要です。 |
| 11 | 技術論 | 必要に応じた声の大きさと話す | <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じた声の大きさ | |

| | | | | |
|----|---------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | 技術論 | 資料や図を活用する | <ul style="list-style-type: none"> ・やさしい日本語と一緒に使うと便利な指さし単語集を掲載 ・資料や図を活用する ・カード、書類、カレンダー、地図などを示し、具体的に伝える ・身振り手振りや実物を示す | P7 情報を整理する ○イラスト、写真、図や記号を使ってわかりやすくする イラストや図解を使うことで、視覚的にわかりやすくします。 |
| 13 | 技術論 | キーワードとなる単語、略図などを紙に書いて渡す | <ul style="list-style-type: none"> ・大事なことはメモに書いて渡す ・その数字は必要ですか？（必要な数字ならメモにする） ・キーワードとなる単語などを紙に書いて渡す ・場所を伝えるときは略図を書いたり窓口の番号で伝える | |
| 14 | 心構え | 相手を思いやり、小さな子どもに話さない | <ul style="list-style-type: none"> ・最も大切なことは相手を思いやる態度 ・相手に応じた適切な使い分け（小さな子どものような扱いをされると不愉快に感じることもある） ・小さな子どもに話さない | |
| 15 | 心構え | 会話の中で相手が分かっているか確認し、分かっていたら別の言葉で言い換える | <ul style="list-style-type: none"> ・こまめに確認（会話中、「わかりますか?」「いいですか?」「質問はありますか?」などの声かけをする ・会話の中で相手が分かっているか確認 ・分かっていないと感じたら、別の言葉で言い換える ・相手の表情や反応を見ながら話す ・相手に伝わっているか確認することが重要 ・分かってなかったら、別の配慮や工夫を考えてもう一度伝える ・理解しているかどうか確認する（繰り返し） ・積極的に言葉を言い換える ・相手が理解しているか、確認しながら話す ・理解度の確認（分かっているかどうかを確認） | |
| 16 | 心構え | 受け手のレベルに合わせて会話する | <p>対象者は、日本語で買い物ができる程度のレベル（N4…日本語能力試験4級）と考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の日本語力に応じて言葉を選ぶ ・受け手のレベルに合わせて会話する | P5 （1）このガイドラインの目的（吹き出し部分） やさしい日本語を使う際には、対象にする外国人の言語背景や日本語能力などに応じて、柔軟に調節する必要があります。そのため、このガイドラインではあえて厳密な基準は示していません。 |
| 17 | 心構え | 会話の中で相手が分かっているか確認し、分かっていたら別の言葉で言い換える | <ul style="list-style-type: none"> ・こまめに確認（会話中、「わかりますか?」「いいですか?」「質問はありますか?」などの声かけをする ・会話の中で相手が分かっているか確認 ・分かっていないと感じたら、別の言葉で言い換える ・相手の表情や反応を見ながら話す ・相手に伝わっているか確認することが重要 ・分かってなかったら、別の配慮や工夫を考えてもう一度伝える ・理解しているかどうか確認する（繰り返し） ・積極的に言葉を言い換える ・相手が理解しているか、確認しながら話す ・理解度の確認（分かっているかどうかを確認） | |
| 18 | 心構え | 受け手のレベルに合わせて会話する | <p>対象者は、日本語で買い物ができる程度のレベル（N4…日本語能力試験4級）と考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の日本語力に応じて言葉を選ぶ ・受け手のレベルに合わせて会話する | P5 （1）このガイドラインの目的（吹き出し部分） やさしい日本語を使う際には、対象にする外国人の言語背景や日本語能力などに応じて、柔軟に調節する必要があります。そのため、このガイドラインではあえて厳密な基準は示していません。 |
| 19 | 技術論/心構え | アイコンタクトやあいづちを打つ | <ul style="list-style-type: none"> ・アイコンタクトや笑顔を忘れずに ・あいづちをたくさん打つ、相手の話を理解したことをはっきりと示す | |