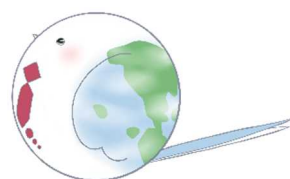


やさしい日本語研修教材例 別冊ワーク集

話し言葉編 (講師用)

2024年3月 出入国在留管理庁




項目

○ワークの使い方

○事例 1 在留カードをなくしました

事例 1 ー
在留カードがなくなりました

場面
大学に留学している交換留学生が、昨日在留カードをなくしてしまったようです。入管に相談に来ました。



時間の目安

	1. 評価/分析 (30分～35分)	2. 実践問題 (30分～35分)
1人	一人の評価/分析 …1.0分	一人で会話を作成 …1.0分
ペア (やグループ)	評価/分析したものをペア内で共有 …1.0分	作成した会話をペア内で共有 …1.0分
全体	評価/分析したものを全体で共有 …1.0分～1.5分	会話例について、全体で共有 …1.0分～1.5分

- ・ 評価してみよう
- ・ 分析してみよう
- ・ 実践問題 1（道案内）
- ・ 実践問題 2（保育所の申込み）

○事例 2 子どもが産まれました

事例 2 ー
子どもが産まれました

場面
子どもが産まれたので、入管に相談に来ました。



時間の目安

	1. 評価/分析 (30分～35分)	2. 実践問題 (30分～35分)
1人	一人の評価/分析 …1.0分	一人で会話を作成 …1.0分
ペア (やグループ)	評価/分析したものをペア内で共有 …1.0分	作成した会話をペア内で共有 …1.0分
全体	評価/分析したものを全体で共有 …1.0分～1.5分	会話例について、全体で共有 …1.0分～1.5分

- ・ 評価してみよう
- ・ 分析してみよう
- ・ 実践問題 1（再入国の案内）
- ・ 実践問題 2（納税通知）

ワークの使い方

1.どちらが分かりやすいか評価してみよう！



窓口対応事例の「A例」と「B例」をそれぞれ確認。
どちらが良いか考えてみましょう。

2.分析しよう！



「A例」と「B例」について、考えてみましょう。
やさしい日本語を使う際の気を付けるポイントに注意し
て、分析しましょう。

3.実践問題



会話例を作る実践問題を使って、やさしい日本語での
対応を考えてみましょう。

MEMO

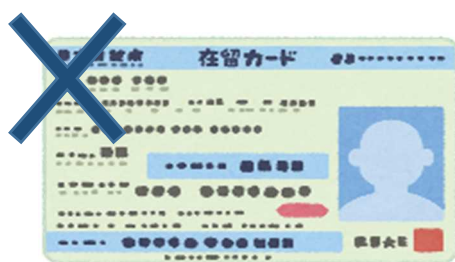
[illegible]

事例 1 —




在留カードがなくなりました

場面

大学に留学している交換留学生が、昨日在留カードをなくしてしまったようです。入管に相談に来ました。



時間の目安

	1. 評価/分析 (30分～35分)	2. 実践問題 (30分～35分)
1人 	一人で評価/分析 … 10分	一人で会話例を作成 … 10分
ペア (やグループ) 	評価/分析したものをペア内で共有 … 10分	作成した会話例をペア内で共有 … 10分
全体 	評価/分析したものを全体で共有 … 10分～15分	会話例について、全体で共有 … 10分～15分

A例

入管での一コマ

留学生



在留カードをなくしました…
新しい在留カードがほしいのですが…



職員の発言に注目！

承知しました。
在留カードの再発行手続きがしたいということ
でよろしいですかね。
警察が発行した遺失届出証明書が必要
になりますが、もう既に、警察へ在留
カードを紛失したことを伝えていますか？

職員



留学生



伝えました…それで警察からこの紙
(遺失届出証明書) をもらいました。

かしこまりました。
その紙は再発行手続きにおいて必要な書
類でございます。後で申請書と一緒に御
提出いただきますが、今はまだ預かれな
いのでそのまま持ってもらってもいいです
か。
申請書…在留カード再交付申請書は
既に記載いただいています？

職員



留学生



なんのしんせいしよですか？よくわかり
ませんでした…

在留カード再交付申請書ですよ。在留
カードの再交付にはこの申請書が必要
なんです。書き方が不明の場合は、遠慮な
く申しつけてください。

職員



留学生



わかりました…
(言葉が難しくてわからないな…)

考えてみよう①

職員の発言で気づいたことを書いてみましょう。

専門用語を使っている

一文が長い

敬語をたくさん使っている

わかりにくい表現を使っている

B例

入管での一コマ

留学生



在留カードをなくしました…
新しい在留カードがほしいのですが…



職員の発言に注目！

職員



新しい在留カードを作りたいということですね。
まず、警察から「なくしました」の証明書をも
らう必要があります。
警察に在留カードをなくしましたと伝えました
か？

留学生



伝えました…それで警察からこの紙
(遺失届出証明書)をもらいました。

職員



その紙は後でもらいます。今は持っていてく
ださい。
(実物を見せながら) この紙(在留カー
ド再交付申請書)はもう書きましたか？

留学生



なんのしんせいしょですか？よくわかり
ませんでした…

職員



この紙は、あなたが新しい在留カードをもら
うために、あなたのことについて書く紙です。
それでは書き方の説明をしますね。

留学生



わかりました。

考えてみよう①

職員の発言で気づいたことを書いてみましょう。

難しい言葉を使っていない

申請書の実物などを使って、説明している

はっきり伝えている

考えてみよう②

「A例」について考えてみましょう！

良かった点

良い点1 説明が詳しい

(例) 留学生に多くの情報を提供して、何をしなければならないのか説明している。

問題があった点

問題点1 専門用語を使っている

外国人の対応から、日本語になれていないと分かるが、専門用語を使うなど、日本語能力のレベルに合わせた対応ができていない。

問題点2 一文が長い

対応者の一文が長く、どこまでが重要な内容なのかがわかりにくくなっている。
相手が外国人であることを踏まえて、一文を短く切ることが必要。

問題点3 敬語をたくさん使っている

「かしこまりました」、「いただく」、「申しつけください」など、敬語を多用している。
尊敬語、謙譲語は、なるべく避けるよう話す必要があった。

問題点4 わかりにくい表現を使っている

「持ってもらってもいいですか」のような表現は、外国人にとって指示内容がわかりにくいので、「持ってください」とはっきり指示を伝えるべきであった。

考えてみよう③

「B例」について考えてみましょう！

良かった点

良い点1 難しい言葉を使っていない

外国人のために、証明書の名前を言い換えたり、専門用語を極力使わないように心掛けている。

良い点2 申請書の実物などを使って、説明している

外国人に申請書と言ってもなかなか理解できないので、申請書の実物を示しながら、書いて欲しい書類であることを伝えている。

良い点3 はっきり伝えている

外国人に対してしてほしいことを具体的に伝えている。

問題があった点

問題点1 問いに対して端的に答えていない

(例) 「何の申請書か」との問いに対しては、申請の正式名称を混じえた回答にした方がよい。

MEMO

[illegible]

実践問題

以下のQ&Aをもとに、実際の会話を作ってみましょう。そして、その会話を作るときに注意した点・工夫した点についても書いてください。

相手はごく簡単な日本語であれば、会話ができます。

実践問題 1

Q：マイナンバーカードを受け取りに来ましたが、どこに行けばいいかわかりません。

A：マイナンバーカードは区民生活課でお受け取りいただけます。区民生活課は1階にありますので、このまままっすぐ進み、突き当たりを右に曲がっていただくと受け取りの窓口がありますので、窓口にいる職員にお声掛けください。

会話

外国人：マイナンバーカードをもらいに来ました。どこでもらえますか？

職員：マイナンバーカードは、1階にある「区民生活課」というところで、もらえます。

外国人：「くみん・・・」

職員：「区民生活課」です。1階にあります。いいですか？

外国人：はい。

職員：それでは、区民生活課の場所を教えますね。

この「フロアガイド」を見てください。

あなたは、いまここにいます。まっすぐ進んで、ここを右に曲がると「区民生活課」です。

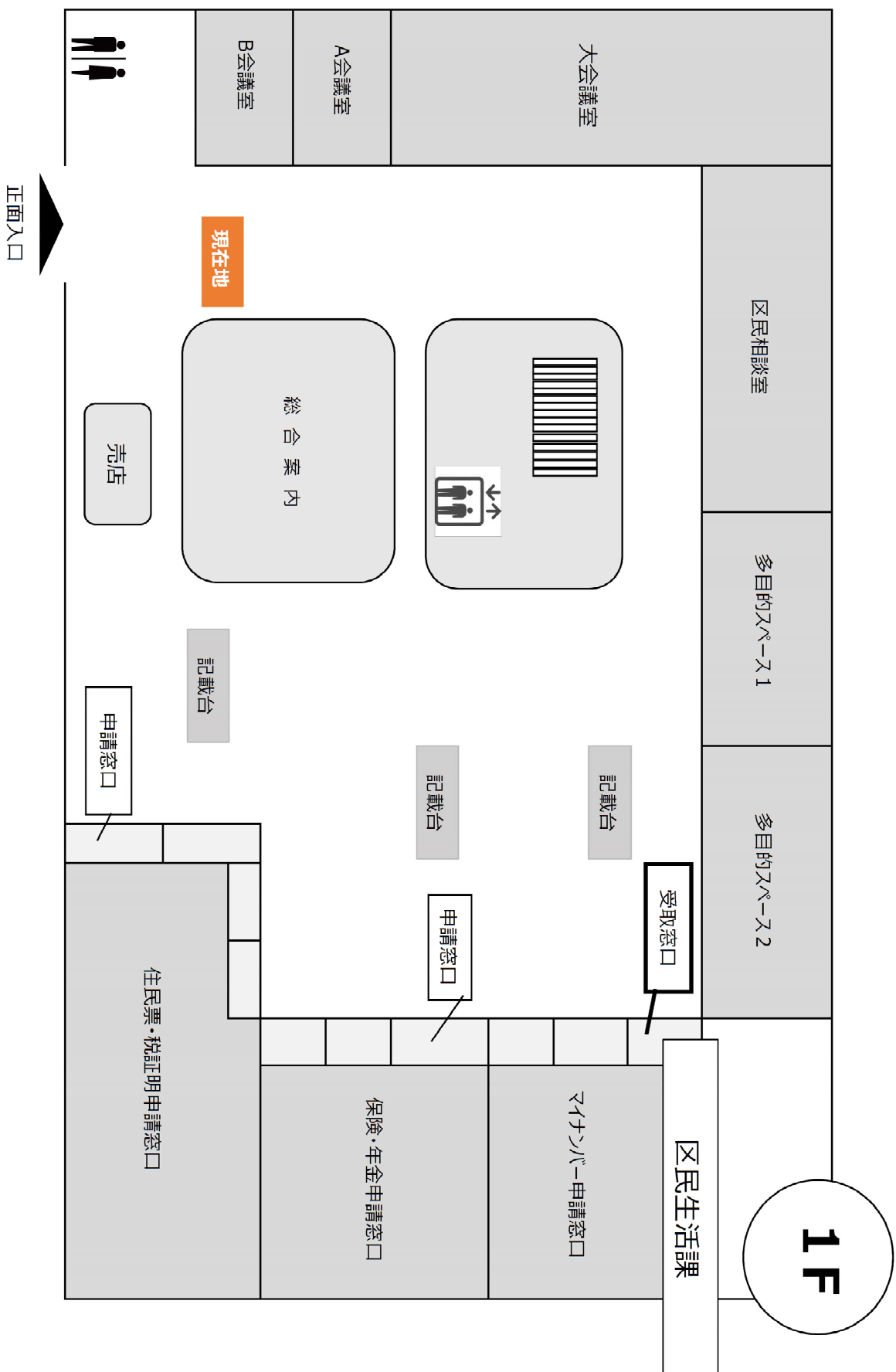
外国人：わかりました。

職員：区民生活課に着いたら、窓口の職員（or「その人」）に「マイナンバーカードを取りに来ました」と言ってください。わかりますか？

外国人：はい、わかりました。ありがとうございます！

注意した点・工夫した点

- なるべく、敬語は使わないよう心掛けた。
- 具体的な場所を伝えられるよう、「フロアガイド」を使って、視覚的にわかるように伝えた。
- 話を理解出来ているか、細かく確認した。



実践問題

以下のQ&Aをもとに、実際の会話を作ってみましょう。そして、その会話を作るときに注意した点・工夫した点についても書いてください。

相手はごく簡単な日本語であれば、会話ができます。

実践問題 2

Q：子供を保育園に入りたいです。手続きを教えてください。

A：申し込むのに必要な書類はこちらですので、必要事項を記入のうえ、書類の下部に記載の申込受付期間内に保育相談センターへ書類をご郵送ください。世帯の状況により、ご用意いただく書類が違いますのでご注意ください。

会話

外国人：子供を保育園にいれたいです。どうすればいいですか？

職員：あなたの子どもさんを保育園に入れたいんですね。わかりました。まず、あなたは、申し込みをしなければなりません。この紙に書いて、申し込みをしてください。

外国人：書いたあと、どうしますか？

職員：この紙と、ほかの必要な書類を保育相談センターに送ってください。住所は、ここ（見せながら）です。いいですか？

外国人：保育相談センターですね。

職員：はい、そうです。申し込みできるのは、10月2日から10月25日までです（カレンダーを見せながら）。きをつけてください。

外国人：わかりました。ほかの書類は、なにがいりますか？

職員：人によって違います。例えば、あなたの家族は何人ですか、給料はいくらですか、などで違います。詳しいことは、この紙を見てください。わからなかったら、担当者に聞いてください。担当者の電話番号はこれです。（電話番号を書いた紙を渡す）

外国人：わかりました。ありがとうございました。

注意した点・工夫した点

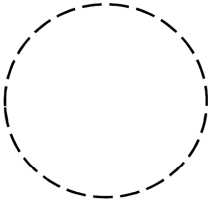
- 相手の発言を理解したことを示すため、発言を繰り返した
- 文を短く切って話した。
- 実物を用いて説明した。
- ～してください。を多く使い、相手が行うことがわかりやすいよう説明した。

教育・保育給付認定申請書

受領印

やさ日市福祉事務所長 様

次のとおり子どものための教育・保育給付認定について申請します。



年 月 日 申請												
保護者①	フリガナ					個人番号					子どもとの続柄	
	氏 名					生年月日	年 月 日					
	住所						電話番号	自宅				
								携帯				
1月1日時点の住所						転入年月日	年 月 日					
保護者②	フリガナ					個人番号					子どもとの続柄	
	氏 名					生年月日	年 月 日					
	住所						電話番号	自宅				
								携帯				
1月1日時点の住所						転入年月日	年 月 日					
申請児童	フリガナ					性別						
	氏名					生年月日	年 月 日					
認定希望期間		令和 年 月 日 から 小学校入学まで（期間がある場合： 年 月 日 まで）										

希望施設	希望順位	施設名			見学	希望理由		
	第1希望							
	第2希望							
利用希望日		月 ・ 火 ・ 水 ・ 木 ・ 金 ・ 土			利用希望時間	時 分 から 時 分 まで		

申 請 期 間
12月に入所を希望される方は、10月2日～10月25日の間にお申し込みください。

送 付 先
やさ日市〇〇町△△1-1-1 こども課 児童保育係

MEMO

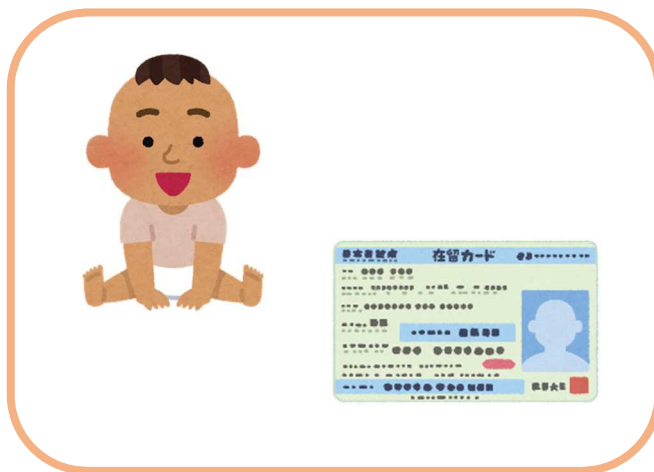
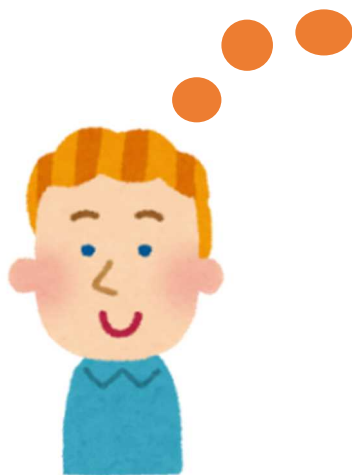
[illegible]

事例 2 —

子どもが産まれました

場面

子どもが産まれたので、入管に相談に来ました。



時間の目安

	1. 評価/分析 (30分～35分)	2. 実践問題 (30分～35分)
1人 	一人で評価/分析 … 10分	一人で会話例を作成 … 10分
ペア (やグループ) 	評価/分析したものをペア内で共有 … 10分	作成した会話例をペア内で共有 … 10分
全体 	評価/分析したものを全体で共有 … 10分～15分	会話例について、全体で共有 … 10分～15分

A例

入管での一コマ

相談者



子どもが生まれたのでビザがほしいです。
どうすればいいですか？



職員の発言に注目！

在留資格取得許可申請をしていただく
必要があります。
申請書のほかに、お子さまの出生届受
理証明書や住民票、扶養者の収入に
関する資料などを併せてご提出いただ
く必要があります。
本日書類をお持ちでしたら、お見せい
ただけますか。

職員



相談者



持っていません。なにがいりますか？

住民票や出生届受理証明書です。
お子さまのビザを許可するか否かを審査
をする際、お子様の出生の事実やご両
親の経費支弁能力など確認する必要が
あります。

職員



相談者



しゅっせい…じゅりしょ…？

必要な書類が書いてある一覧表をお渡
します。
あなたが住んでいる住所を管轄している
市役所で発行してもらえるのもらって
きてもらってもいいですか。

職員



相談者



わかりました…
(言葉が難しくてわからないな…)

考えてみよう①

職員の発言で気づいたことを書いてみましょう。

情報量が多い

敬語やわかりにくい表現をたくさん使っている

難しい言葉を多用している

1.評価してみよう！

2.分析しよう！

3.実践問題

B例

入管での一コマ

相談者



子どもが生まれたのでビザがほしいです。
どうすればいいですか？



職員の発言に注目！

職員



「在留資格取得許可申請」という手続きを
します。「ビザをください」という手続きをします。
書類を持っていたら、見せてください。

相談者



持っていません。なにがいりますか？

職員



必要な書類の紙を渡します。
(紙を見せながら)
必要な書類はわかりますか。

相談者



しゅっせいじゅり…わかりません。

職員



赤ちゃんが生まれたときに、市役所で手続
きをしましたね。その市役所でもらえます。
市役所で、「出生届受理証明書をくだ
さい。」と言えどもらえます。

相談者



わかりました…「しゅっしょうとどけ じゅり
しよめいしょ」ですね。

職員



市役所でもらう書類は他にもあります。
さっきの必要な書類の紙に私がメモを書きま
す。この紙をそのまま市役所の人に見せてくだ
さい。
必要な書類をもらって、もう一度ここへ きてく
ださい。

相談者



わかりました。

考えてみよう①

職員の発言で気づいたことを書いてみましょう。

情報量が少ない

具体的に回答している

言い換えが難しい言葉を解説している。

考えてみよう②

「A例」について考えてみましょう！

良かった点

良い点1

説明が詳しい

(例) 申請に必要な書類だけでなく、書類が必要な理由についても詳しく説明している。

問題があった点

問題点1

情報量が多い

申請に必要な書類や、書類が必要な理由を解説しており、丁寧な対応にも思えるが、日本語になれていない外国人にとっては「何をすればいいのか」が読み取りにくい。

問題点2

敬語やわかりにくい表現を使っている

「～いただけますか」「～してもらっていいですか。」など、尊敬語や婉曲表現を使っており、意味を理解しにくい会話になっている。はっきり、わかりやすい言葉を選ぶ必要があった。

問題点3

難しい言葉を多用している

「経費支弁能力」や「出生の事実」など、難しい言葉を使って説明している。
やさしい言葉で説明するよう心がけるべきだった。

考えてみよう③

「B例」について考えてみましょう！

良かった点

良い点1

情報量が少ない

説明量が少なく、情報が整理出来ているため、「何をするのか」、「何が重要なのか」がわかりやすい会話になっている。

良い点2

具体的に回答している

一文が短く、「～してください。」と具体的に「何をするのか」を説明しているので、わかりやすい。

良い点3

難しい言葉を解説している

言い換えが出来ない難しい言葉（在留資格取得許可申請・出生届受理証明書）を言った後に、すぐにやさしい言葉で解説を付け加える事で、わかりやすい説明になるよう心掛けている。

問題があった点

問題点1

理由の説明がない

(例) 理由を説明することなく、書類提出の指示に終始している。

MEMO

[illegible]

実践問題

以下のQ&Aをもとに、実際の会話を作ってみましょう。そして、その会話を作るときに注意した点・工夫した点についても書いてください。

相手はごく簡単な日本語であれば、会話ができます。

実践問題 1

Q：家族の用事で半年くらい国に帰りたいんですがどうしたらいいですか？

A：1年以内に日本に戻ってくる場合は、再入国許可申請はいらないので、出国するときに、入国審査官にまた戻ってくることを伝えてください。1年以内に戻らなかった場合は、在留資格がなくなってしまうので、1年を超える可能性があったら、再入国許可申請をするか考えてください。

会話

外国人：家族の用事で半年くらい国に帰りたいです。どうしたらいいですか？

職員：半年で日本に戻るんですね。

外国人：はい。

職員：それなら、再入国許可申請はいりません。だから、今日することはありません。

外国人：わかりました。

職員：日本を出国するとき、入国審査官に、「半年くらいで戻ってきます。」と言ってください。そうすれば、日本へ戻ってきたときに、ビザをもう一度とらなくてもいいです。わかりますか？

外国人：わかりました。

職員：1年以上日本に戻らなかつたら、あなたの在留資格がなくなります。もし、1年を超えるかもしれないときは、国に帰る前に「再入国許可」をとってください。

外国人：さいにゅう・・・

職員：「再入国許可（ゆつくり発音する）」です。

外国人：「再入国許可」ですね。

職員：そうです。「再入国許可」をとったら、日本を出て1年を超えても、今の在留資格でまた日本に入ることができます。でも、ビザが終わるまでですから、注意してください。

外国人：はい。「再入国許可」をとるとき、お金がかかりますか。

職員：はい、お金がかかります。わかりましたか？

外国人：1年は超えないので、だいじょうぶです。わかりました、ありがとうございました。

注意した点・工夫した点

- ・相手がすべきことを「～してください。」と、はっきりわかりやすく伝えた
- ・こまめに相手が理解できているか確認した。

実践問題

以下のQ&Aをもとに、実際の会話を作ってみましょう。そして、その会話を作るときに注意した点・工夫した点についても書いてください。

相手はごく簡単な日本語であれば、会話ができます。

実践問題 2

Q：税金を払うのが少し遅れてしまいました。1週間くらい前に払いましたが、これ（督促状）が届きました。どうすればいいですか。

A：金融機関で納付した後、市が納付を確認できるまで時間がかかってしまうので、行き違いで督促状が届いてしまうことがあります。

納税確認ができましたので、支払っていただく本税はありません。

会話

外国人：税金を払うのが少し遅れてしまいました。1週間くらい前に払いましたが、これ（督促状）が届きました。どうすればいいですか。

職員：あなたが税金をきちんと払っているか確認しますね。すこし待っていてください。

外国人：はい。

職員：税金を全部払っていることを確認しました。だから、このお金を払わなくてもいいですよ。

外国人：よかった！ありがとうございました。

職員：あなたが税金を払った後、確認するために時間がかかります。だからこれ（督促状）が来たんだと思います。

外国人：そうですか。わかりました。

職員：これからは、はやめに税金を払ってくださいね。

外国人：はい。わかりました。

注意した点・工夫した点

- ・一文を短く切り、わかりやすい文にした。
- ・注意事項を簡潔に伝えた。

督促状

税 目	固定資産税・都市計画税		
調定年度	令和 5	課税年度	
期	001		
通知書番号	●●●●●●●●		
税 額	●●●●● 円		
延 滞 金	地方税法第 369 条第 1 項による金額		

上記金額について納期内での納付確認ができませんでしたので至急納付してください。

MEMO

[illegible]