
在留支援のための やさしい日本語ガイドライン 話し言葉のポイント

2022 年 10 月



話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議

やさしい日本語 話し言葉のポイント

(1) はじめの心得

- ・内容を整理し、相手に配慮する

(2) 聴き方の心得

- ・相手の話をしっかり聴く

(3) 話の進め方

- ・反応を見る、臨機応変に対応する

(4) 話し方の基本

- ・短くはっきり言い切る

(5) 適切な言い換え

- ・相手が理解できる言葉に言い換える

(6) 言葉以外の工夫

- ・ノンバーバルコミュニケーション



目次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

第1 やさしい日本語の普及の現況・・・・・・・・・・3

第2 やさしい日本語の普及に当たっての視点・・・・・・・・5

第3 話し言葉のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・8

おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議委員・・・12

はじめに

出入国在留管理庁と文化庁は、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、2019年12月、『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を設置し、2020年8月、同会議での検討を踏まえ、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」（以下「ガイドライン」という。）を策定しました。

その後、2021年8月に、「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」を設置して、実際に外国人に接する機会の多い実務経験豊富な委員により、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しました。2022年3月に公表された報告書「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」において、行政機関（国、自治体）、地域社会、民間企業・市民団体のそれぞれにおけるやさしい日本語の普及の現状、課題、普及のための取組が示され、書き言葉のガイドラインに加え、話し言葉についても国が留意事項をまとめ公表する必要性が指摘されました。

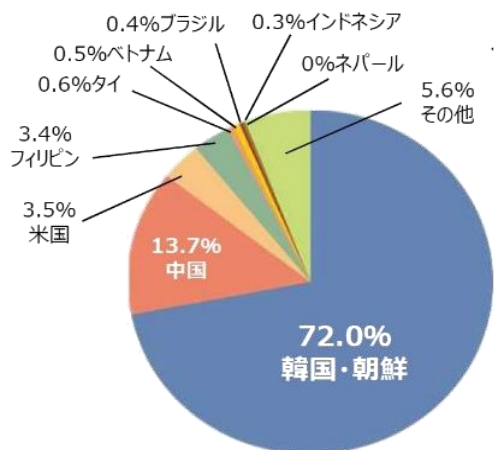
そこで、本会議では、ガイドラインの言わば「話し言葉編」として、話し言葉のやさしい日本語の実務に精通した委員が、行政機関を中心に、広く地域社会や民間企業・市民団体でも活用されることを目的とし、在留外国人とのコミュニケーションの際に留意すべき実践的な事項を検討しました。

なお、書き言葉に焦点を当てたガイドラインと重複する内容についても、本報告書の利用者の利便性を考慮し、簡略的に記載をすることとしました。

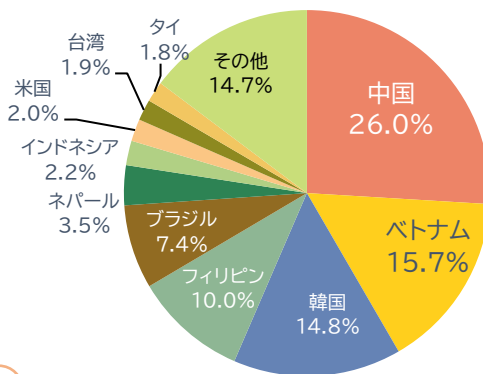
ガイドラインと併せて幅広く在留外国人支援の現場で活用されることを期待しています。

● 第1 やさしい日本語の普及の現況

1. 在留外国人の国籍・地域別内訳



◆1988年(昭和63)年12月末
在留外国人(総数)91万1,005人



◆2021年(令和3)年12月末
在留外国人(総数)276万0,635人

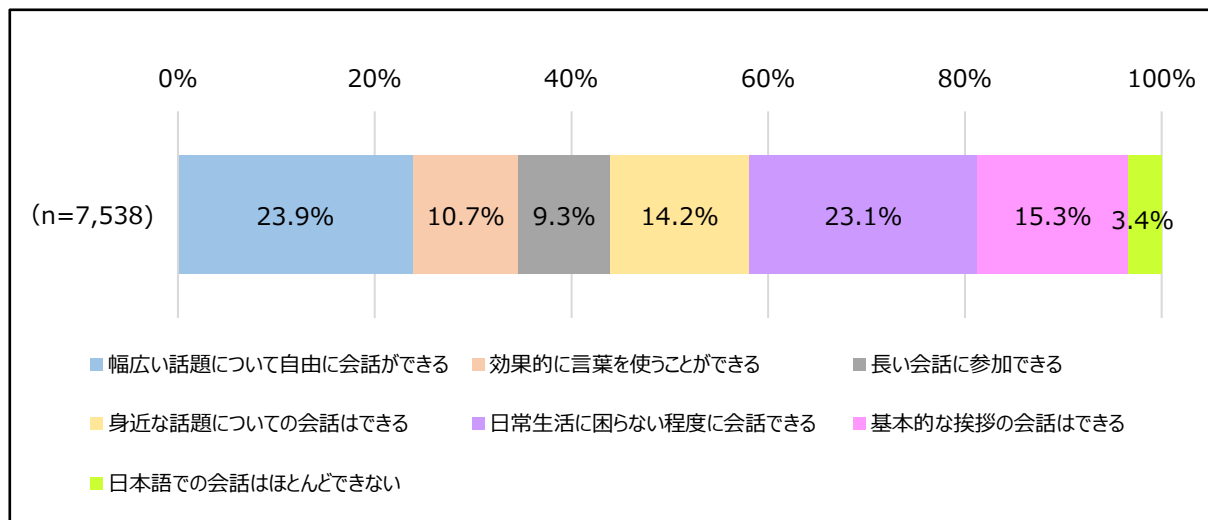
日本に住む外国人
は30年で約3倍に

「韓国・朝鮮」について、2011年の統計までは、外国人登録証明書の「国籍欄」に「朝鮮」の表記がされている人と「韓国」の表記がされている韓国籍を持っている人を合わせて「韓国・朝鮮」と計上していたが、2012年末からは、在留カード等の「国籍・地域」欄に「韓国」の表記がされている人を「韓国」に、「朝鮮」の表記がされている人を「朝鮮」に計上している。

2. 「在留外国人に対する基礎調査」(令和3年度調査)

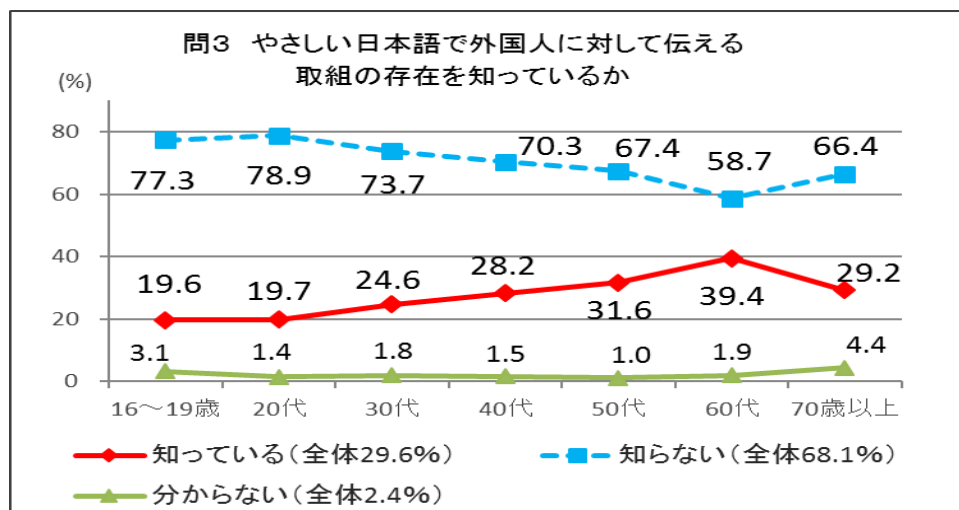
* 8割強の在留外国人が、自身の日本語能力(話す・聞く)を「日常生活に困らない程度に会話できる」以上と回答。

図表 12 日本語能力(話す・聞く) (単一回答)



3. 「国語に関する世論調査」(令和元年度調査)

* 全体の約3割が、「知っている」と回答。

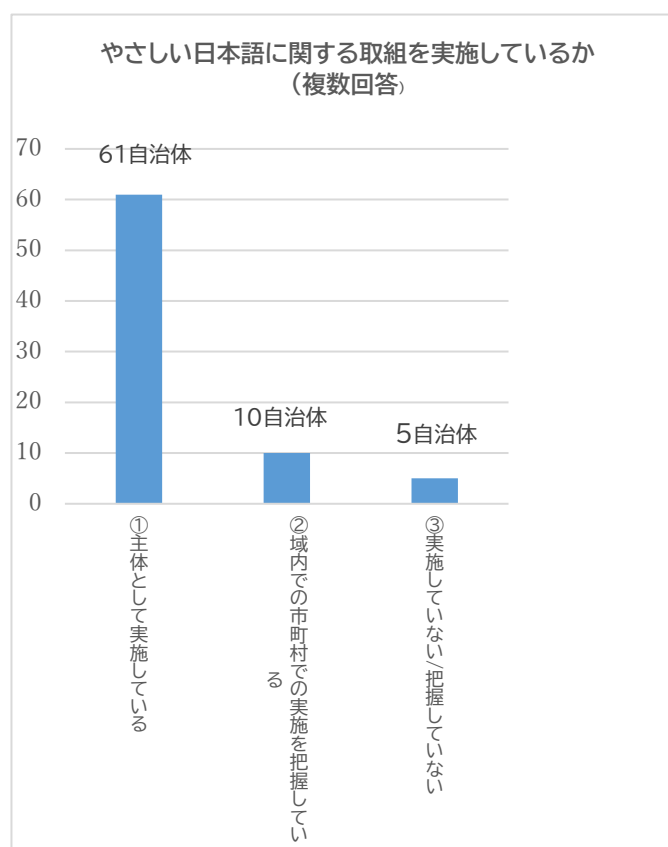
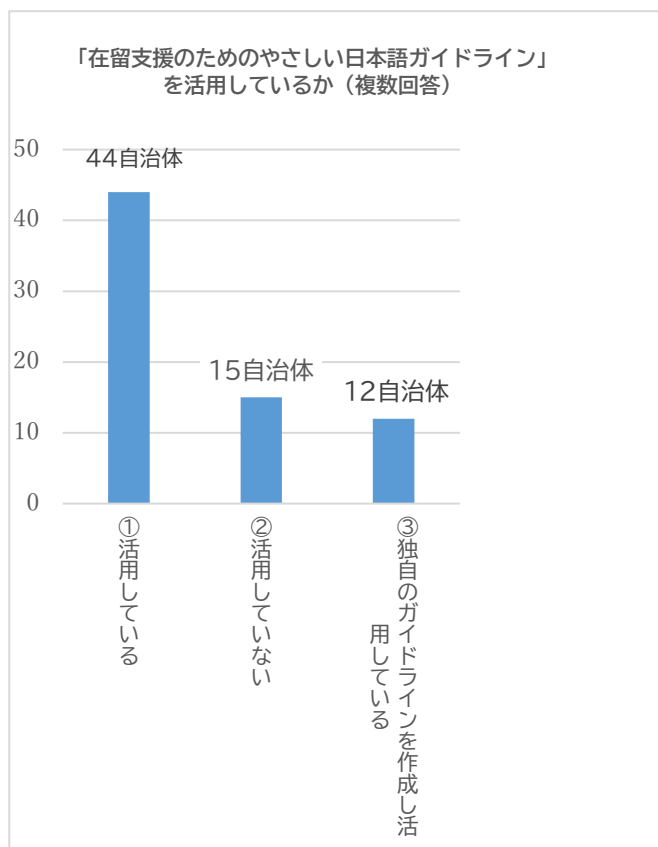


4. 「都道府県・政令指定都市日本語教育担当者会議」(令和3年度調査)

* 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を活用している都道府県・政令指定都市(全67)は44。

* 独自のガイドラインを作成し、活用している都道府県・政令指定都市は、12であった。

* やさしい日本語の取組を実施している都道府県・政令指定都市は 61 に及んでいる。



● 第2 やさしい日本語の普及に当たっての視点



やさしい日本語には、常に決まった一つの正解があるわけではありません。
特に、話し言葉のやさしい日本語は、行政の窓口等、人と人の対面の場でコミュニケーション手段として活用されるものであり、職員一人一人の心掛けによって対応できるものです。つまり、やさしい日本語を話すテクニックよりも、使う人の配慮や心掛けが重要で、だからこそ使う職員への研修が重要となってきます。
話し言葉のやさしい日本語の普及に当たっては、やさしい日本語の必要性や特性についての理解の促進や、ハードルが高いものではないという意識を持つことが重要です。

1. やさしい日本語の必要性やメリット

＊ 増加・多様化する在留外国人への適切な対応

在留外国人数は、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みられます。

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、外国人への対応の必要性に迫られていない地方公共団体等においても、今後、外国人と接する機会は増加していくと考えられます。

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にはないと言えます。一方で、全ての日本人が多言語を習得することも現実的ではありません。

＊ 自然災害等非常時における有用性



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ったもので、災害や新型コロナウイルス感染症などの非常時において、細かい内容や難しい情報を伝えるための通訳者(または翻訳文)を確保できる時点まで、最低限の情報が伝わる様に、現場職員が外国人住民へ避難指示や情報の周知を行うときにも有用です。

* 翻訳・通訳等の効果的な活用につながる



多くの自治体の窓口にも配備されている翻訳機器について、普通の日本語で話し掛けるよりも、伝えたい情報が整理された日本語で話し掛ける方が、機器の翻訳精度が向上します。

* 外国人以外の相手のコミュニケーションでも役立つ



話し言葉のやさしい日本語について学ぶことで、コミュニケーションの際、相手に心掛けるポイントが身に付きます。これらは、外国人だけでなく、高齢者、障害者等を含む様々な人に対して接する際にも役立ちます。

* 窓口対応の効率向上等による行政コストの軽減



情報を整理し、分かりやすい情報発信を心掛けることで、情報の受け手の理解度が上がれば、情報の受け手である外国人住民のメリットになり、外国人住民からの問合せや提出書類の誤りなどが減少し、職員の負担軽減につながります。行政窓口における特別な対応が不要になることも期待されます。それは行政機関の経費削減につながり、ひいては住民全体のメリットにもなります。

コラム1 【コミュニケーションや相互理解のために大事なもの】

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重要な手段の一つであると考えられます。

しかし、コミュニケーション・相互理解の促進のためには、分かりやすく言い換えればいいというものではありません。相づちや相手の反応に合わせて会話をする等の相手側への配慮や心掛けが必要となります。これら全てが「やさしい日本語」です。

また、外国人側にもやさしい日本語を理解できる程度の日本語能力が必要となります。

したがって、国や地方公共団体などが日本語教育の機会提供・環境整備を進め、日本に住む外国人が日本語を学習できるようにすることも重要です。

日本人側と外国人側の双方がお互いに話を聴こう、伝えようとする気持ちを持つことが大切です。

2. 話し言葉のやさしい日本語の特性と気を付けるべき点

一口にやさしい日本語といっても、書き言葉と話し言葉では、その活用場面などが異なることに留意が必要です。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分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掛けて対応することが多いです。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も多いと言えます。

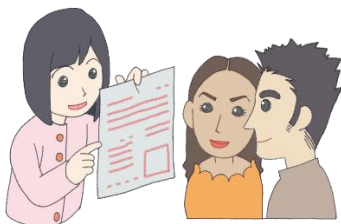
一方で、話し言葉のやさしい日本語は、行政の窓口や店頭など対面で対応する場合に、個人個人で活用される機会が多いです。そのため、対応者は相手の日本語能力に応じて、日本語のやさしさの度合いを切り替えていく必要があるなど、コミュニケーション手段としての側面が強いと言えます。

ただし、「書き言葉寄りの話し言葉」や「話し言葉寄りの書き言葉」もあり得るので、明確に二分できるというものでもありません。

やさしい日本語の取組を考えていく際には、前述のような必要性やメリットとともに、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ります。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す。よって、日本語が全くあるいは少ししか話せない外国人には通じません。この点において、外国人に対する日本語教育とやさしい日本語の普及を並行して進める必要があります。

また、やさしい日本語は分かりやすさに主眼を置いて情報を整理しているため、難解な話題(制度の詳細や、複雑な話題の説明、命に関わる医療に関する内容、人権に関する相談など)については、うまくいかないこともあります(相手の日本語能力に左右されます。)

このような場合には、多言語での対応、翻訳機器の活用などその他の手段を併用し、必要に応じてそれらの手段に柔軟に切り替えていくことが肝要です。翻訳機器の使用に当たっても、「はっきり言う」、「最後まで言う」、「短く言う」(ハサミの法則)といったやさしい日本語の基本スキルが有効です。



● 第3

話し言葉のポイント



話し言葉のやさしい日本語を活用するに当たっては、第2:「やさしい日本語の普及に当たっての視点」において整理したやさしい日本語の必要性やメリット、特性、気を付けるべき点を踏まえ、やさしい日本語で全てを正しく伝えられるとは限らないことを前提とした上で、情報を取捨選択するとともに、その点について理解を求め、活用場面に合った使用をすることも必要です。

また、やさしい日本語の効果的な活用のためには、話し方や言い換え等も含めた研修の実施が重要です。

(1)はじめの心得(内容を整理し、相手に配慮する)

- ☐ 伝えたい情報を取捨選択し、整理する
- ☐ このくらい話せば分かるだろうという思い込みを取り払う
- ☐ 制度の存在自体や日本社会の一般常識を知らないかもしれないという前提で丁寧に説明する
- ☐ 英語交じりなど、不自然な日本語にしない
- ☐ 大人の相手に対して「子供扱い」をしない

(2)聴き方の心得(相手の話をしっかり聴く)

- ☐ 相手の話を聴く態度を示す
- ☐ 落ち着いて対応する
- ☐ 相手が緊張しているときは、笑顔などで緊張を和らげる
- ☐ アイコンタクトや相づちを打つ(聴いていることを示す)
- ☐ 相手の発話を繰り返す(理解していることを示す)
- ☐ 相手の言っていることが分からない場合、復唱するなどして相手の意図を確認する

(3)話の進め方(反応を見る、臨機応変に対応する)

- ☐ 言葉を交わしてみ、
 - A) いくらやさしく話しても意思疎通が難しいと感じた場合
 - 通訳や機械翻訳の利用に切り替える
 - B) 日本語能力が非常に高いと判断した場合
 - やさしい日本語はやめる
- ※見た目で判断はしないこと
- ☐ やり取りがうまくいかない場合もフリーズしないで、話を継続する
- ☐ 反応を見ながら自分の話し方を調整する。「私の声は聴きやすいですか?」、「私の話すスピードは大丈夫ですか?」などの質問をする。

(4) 話し方の基本(短くはっきり言い切る)

- 短く切って話す
- はっきり話す(「結構です、御遠慮ください」等のあいまいな表現は使わない、「記入してもらえますか？」等の疑問の形をとった表現は使わない)
- 文の最後まで言い切る
- ゆっくりしたペースで話す
- 適度に声の強調や抑揚を付けるなど声のトーンを変える

(5) 適切な言い換え(相手が理解できる言葉に言い換える)

- 難しい言葉・言い回しを使わない

例文 納税 → 言い換え例 税金を払う

- カタカナの外来語(和製英語)を使わない

例文 ヘルシー → 言い換え例 体に良い

- オノマトペを使わない

例文 頭がずきずきする → 言い換え例 頭が痛い

- 二重否定を使わない

例文 不可能ではない → 言い換え例 できる

- 尊敬語・謙譲語を使わない

例文 いらっしゃいます／参ります → 言い換え例 行きます

- 質問文は工夫する(WH 質問から YES/NO 質問へ)

例文 日本に来たのはいつですか? → 言い換え例 日本に来たのは〇月ですか?



(6) 言葉以外の工夫(ノンバーバルコミュニケーション※)



- 身ぶり手ぶり(ジェスチャー)を交えることも必要
ただし、ジェスチャーの意味は世界共通ではないので注意が必要
- 資料・写真・図や実物を活用する
- コミュニケーションボードを準備する

※ノンバーバルコミュニケーション

言語によらないコミュニケーション。一般的には、ジェスチャーや声の調子・表情などで伝わるメッセージのこと。

コラム2 【コミュニケーションボードとは？】

コミュニケーションボードとは、その場所で必要な物のリストを一枚でまとめたものです。

【例1:名古屋市文化振興事業団】

どうしましたか？
Can I help you?
怎么了？ 무슨 일이세요?

コミュニケーション支援ボード
(紙媒体・窓口用)

チケットがほしい I want to buy a ticket. 我想买一张票。 티켓을 원합니다.	施設を使いたい I'd like to use a facility. 我想使用设施。 이용 신청	お金をはらう Payment 付款 지불
いつ？ When? 什么时候？ 언제요?	どこ？ Where? 在哪里？ 어디예요?	いくつ？ How many? 多少个？ 몇 개일까요?
教えてください。 Please tell me. 请告知我。 가르쳐 주세요.	書いてください。 Please write. 请写给我。 써 주세요.	連れて行ってください。 Please take me. 请带我去。 대여가 주세요.

制作：名古屋市文化振興事業団 / イラスト：佐藤明子 / 監修：名古屋市文化振興事業団 / 印刷：名古屋市文化振興事業団

どうしましたか？
Can I help you?
怎么了？ 무슨 일이세요?

コミュニケーション支援ボード
(刷媒体・ポワイル用)

チケットについて

チケットがほしい I want to buy a ticket. 我想买一张票。 티켓을 원합니다.	予約をしました I have a reservation. 我预订了一张票。 티켓을 예약했다.	名前 Name 名字 이름
おとな Adult 大人 어른	学生 Student 学生 학생	子ども Child 儿童 어린이

場所の案内

トイレ Restroom 洗手间 화장실	自動販売機 Vender machine 自动售货机 자판기	コインロッカー Coin-operated lockers 硬币柜 コイン 로커
---	---	---

制作：名古屋市文化振興事業団 / イラスト：佐藤明子 / 監修：名古屋市文化振興事業団 / 印刷：名古屋市文化振興事業団

【例2:明治安田こころの健康財団】

わたしの伝えたいこと
What I want to communicate

コミュニケーション支援ボード
Communication support board

トイレ Toilet	いたい Fur
のめたい I am thirsty	たべたい I am hungry
はい Yes	いいえ No
ゆっくり I want it	やめて Please stop
わからない I don't understand	でんわ 電話 전화

お店 Shop	レジ A cash register	どこに？ Where?	案内所 Information desk
レストラン Restaurant	メニュー Menu	お水をください Can I have water?	いくつ？ How many?
駅 Station	きっぷ Ticket	のりば Platform	出口 Exit
役所 Government office	うけつけ Reception desk	ふくしか Written request	

おわりに

国や自治体等でやさしい日本語の普及の取組が進んでいますが、日本人職員から外国人住民への一方的な発信になりがちで、外国人の視点が抜けていることが多いという声も聞かれます。

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重要な手段の一つだと考えられますが、本来、コミュニケーションは一方通行のものではありません。

やさしい日本語の活用や日本語教育の充実とともに、日本人側と外国人側の双方がお互いに歩み寄り、理解しようとする気持ちを持つことが大切です。

また、やさしい日本語を話す際には、会話をしている相手の意図をくみ取ろうとする歩み寄りの姿勢や、発音や言葉遣いを含めた多様な日本語に対する寛容さも大切にすることが必要であると言えるでしょう。

本会議が取りまとめた「話し言葉のポイント」が行政機関を中心に、地域社会や民間企業、市民団体等でも広く活用され、多文化共生社会の形成に資することを期待しています。

話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議



話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議構成員

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
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
平 田 春 奈	静岡県くらし・環境部県民生活局多文化共生課
村 田 陽 次	東京都生活文化スポーツ局都民生活部 地域活動推進課課長代理
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)