

やさしい日本語で コミュニケーション

外国人にわかりやすく情報を伝えるには



なぜ、やさしい日本語をつかうの？

神奈川県内には、約17万人（約160の国と地域）の
外国籍の人たちが暮らしており（2011年12月末現在）、
それぞれ文化的背景や使っている言葉が異なります。

かながわではどのような言葉が話されているのでしょうか？

中国語 韓国・朝鮮語 タガログ語 ポルトガル語 スペイン語 英語 ベトナム語 タイ語
インドネシア語 カンボジア語 ラオス語 などなど…



私たちの周りにはたくさんの情報があります。しかし、その多くは日本語のため、日本語を母語としない外国人には届きにくく、必要な情報や正確な情報を得られず不安な生活を送っている外国人も多くいます。必要な情報を全て各国語に翻訳できるとよいのですが、実現は難しい状況です。

一方、やさしい日本語なら理解できる外国人も多いです。日本で暮らすには日本語で情報を得るのが効率的です。日本語であれば周りの日本人と助け合うことができ、また、情報を交換することもできます。そこで、情報を伝える方法としてやさしい日本語が使われるようになりました。

外国人がやさしい日本語で書かれた手続きやサービスの内容についてもっと知りたいと思ったときは、その資料を見せれば、尋ねられた人は相手の状況を考えながら説明ができるのではないのでしょうか。やさしい日本語の情報を通して、外国人と地域の人とのコミュニケーションが生まれることが期待できます。

やさしい日本語とは どのようなもの？

やさしい日本語とはどのようなものでしょうか？
次の2つの文章をくらべてみましょう。

元の文章

◇保育所の一時保育
保護者等のパート就労や病気等により一時的に家庭での保育が困難となる場合や、保護者のリフレッシュのために児童をお預かりする制度です。
保育時間は原則として各施設の開所時間です。

やさしい日本語にした文章

◇保育所<子どもの世話をしてくれるところ>
保育所は あなたの代わりに 子どもの世話をしてくれます。
少しの間だけ 世話をしてもらうことができます。
次のとき 保育所を 使って ください。
・あなたが 働くとき
・あなたが 病気になったとき
・あなたに 用事があるとき
(世話をしてもらうことができる 時間)
それぞれの 保育所で 違います。
あなたの 近くに ある 保育所を 調べて ください。

その人の出身国や経験によっても「わかりやすい」「やさしい」と感じる日本語はさまざまですが、やさしい日本語にした文章の方が内容が伝わりやすくなっています。読んでわかれば自分や家族に関係のある情報か、もっと詳しく知りたいかなど、その情報をどのように活用するか自分自身で判断することができます。

外国人の方に接したときに、「これは相手にとってわかりやすい言葉だろうか」「聞き取りやすい話し方ができているだろうか」と、立ち止まって考えるゆとりを私たちが持てるというですね。



災害のときに役立つ「やさしい日本語」

災害発生時に変わっていく情報をたくさんの言葉に翻訳するのはとても難しいことです。
多くの外国人に正確に、簡潔に、迅速に情報を伝えるためには、「やさしい日本語」が役に立ちます。

元の文章

3月11日(金)14時46分頃、東北地方の太平洋沖で大きな地震が発生しました。
またその後も大きな余震が続いています。
太平洋沿岸を中心に、大津波警報が発令され、大きな津波が押し寄せています。
津波は一度波が引いても、何度も繰り返してやってくる場合があります。
大津波警報や津波警報が出ている地域では、高いところに避難してください。
海や川などに近づかないでください。

やさしい日本語にした文章

3月11日 午後2時46分に 東北地方の 東の 海で 大きい 地震が ありました。
地震は 1回だけでは ありません。何回も 起きて います。
東北地方の 太平洋側は 津波<とても 高い波>に 注意して ください。
海から 近い ところに 高い 波が 来ます。
高い 波は 1回だけでは ありません。何回も 来ます。
海から 近い ところに いる人は 高い ところへ 行って ください。
海や 川の 近くへ 行かないで ください。

言い換えるルールとして、①重要な情報に絞る、②あいまいな表現は避ける、③難しい言葉を言い換える、④災害時に使われる言葉、知っておいた方がよい言葉には「やさしい日本語」を添える(「余震」→「余震<あとから来る地震>」、「避難所」→「避難所<逃げるところ>」など)、⑤複雑でわかりにくい表現は、文の構造を簡単にする などがああります。



※このページの「やさしい日本語」の文例及び言い換えるルールは、弘前大学人文学部社会言語学研究室で作成されたものです。上記の言い換えるルールは、抜粋版のため、詳しくはこちらをご覧ください。
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ9tsukurikata.ujie.htm>
※弘前大学人文学部社会言語学研究室では、災害時の情報伝達に効果的な「やさしい日本語」の取組みを進めています。本パンフレットでは、研究室が提案している「やさしい日本語」を括弧つけて表記しています。

やさしい日本語によるコミュニケーションの方法

書くとき

①要点を伝える

・情報の中で、伝えるべき要点は何かを考え絞り込む。

②主題や概要が一目でわかるようにする

・見出しや最初の一行で、何の情報かわかるようにする。
・シンプルでわかりやすいイラストや絵によるサイン(ピクトグラム)も有効である。

③簡単にする

・基本的でやさしい言葉や表現、やさしい漢字を使う。
・語彙と漢字は日本語能力試験N4・N5レベル(旧3・4級)※を目安にする。
これは小学校低学年程度の語彙・漢字レベルに相当する。
・漢字にルビを振る。
・一文を短く主語と述語の関係がわかりやすい文にし、修飾語も短く簡単な言葉にする。
・二重否定は言い換える。「通れないことはない」→「通ることができる」

④見やすくする

・意味のまとまりで区切り、スペースを空ける。
・ひとつの言葉が二行に渡らないよう、改行する。

⑤暮らしに必要な・役立つ言葉や表現はとり入れる

・日常生活で知っておいた方がよい言葉はそのまま使い、言葉の後にく > で意味の説明をつける。
→ 申請<申し込み>、必着<その日までに 相手に とどくように 送る>
・年号は、西暦を用いる。



※日本語能力試験 認定の目安 www.jlpt.jp/about/levelsummary.html
日本語読解学習支援システム リーディングチュウ太 www.language.tiu.ac.jp/
・・・語彙と漢字の難易度を日本語能力試験のレベルで判定します。

話すとき

①わかりやすく話す

・重要な言葉が聞き取りやすいように発音し、意味のまとまりで区切りながら話す。
・難しい言葉は、日常会話で使うことがより多い言葉に言い換える。
・なるべく、です・ます調で話す。
※敬語を使わなくても、相手への敬意は言い方・語気・視線などで伝えられる。
「ご不明な点があればお尋ねください」→「わからないとき 聞いてください」

②コミュニケーションを大切に

・相手の表情や反応を見ながら話す。
・相手がわかっていないと感じたら、ゆっくり繰り返したり(意味がわからないのではなく、聞き取れていないことも多い)、言い換えたりする。

③声だけでなく、視覚に訴える

・写真や絵・実物を見せる、イラストや図を書く。
・重要な言葉や用件、重要な数字は紙に書いて渡す。
・話しながら文書の大切な部分をマーカーで強調したり、下線を引く。

④態度・姿勢を大切に

・相手の話に関心を持っていることが伝わるように表情や態度で示しながら、話を聞く。
・母国を離れて暮らしている外国人の貴重な経験を尊重する。



「やさしい日本語によるコミュニケーションの方法」書くとき・話すときは、このリーフレットの作成に協力いただいた、グループ「みらい」のやさしい日本語を作成するときのポイントです。

月刊『多言語情報発信よこはまYOKOHAMA』
www.yokeweb.com/yokoyoko
(公財) 横浜市国際交流協会

※やさしい日本語版の作成をグループ「みらい」が担当しています。

グループ「みらい」 TEL:080-5520-9441
<http://yukkanokai2014.web.fc2.com>(ユッカの会)



私にとっての やさしい日本語

「相手の背景に合わせた対応も必要」

李原翔さん(中国)

私は結婚を機に中国から来日しました。来日直後は日本語がほとんど話せず、日本語学校や日本語教室に通い少しずつ生活に慣れていく中、息子と娘が生まれました。

ある時、娘の遠足の持ち物で、おしぼりをぬらしてケースに入れて持たせなければいけなかったのですが、学校からのおたよりがきちんと読めず、私は乾いたタオルをビニール袋に入れて持たせてしまいました。娘は先生に怒られ、私も帰ってきてから娘に責められ「日本人のお母さんが良かった」と言われた時はとても辛かったです。

外国人向けにわかりやすく情報を伝える方法ですが、ひらがなを多く使いやさしい文章にするよりも、漢字が多い方が中国の人には意味が伝わりやすいようです。

漢字を使わない国の出身者は、ひらがなが多い方が読みやすいと思うので、情報を伝えたい相手の文化や背景、経験によって伝え方を考えるのが良いと思います。

また、私が今教育相談をしている場所では日本語教室も行われており、授業帰りの中国のお母さんの育児や生活相談にのり、自分の知っている情報を伝えています。

信頼関係が成り立っている上で情報を伝えることが大切だと感じます。

「コミュニケーションをとりながら伝えて」

山崎ドナテラさん(フィリピン)

来日して間もない頃、スーパーに「たわし」を買いに行きました。「たわし」を「わたし」と間違えてしまい、スーパーの人に「『わたし』が欲しいのですが」と言ってしまった失敗談があります。

その時は、ジェスチャーを交えたらわかってくれましたが・・・

私は、人に何かして欲しかったら、まず自分から行動を起こし、言葉に出さなければ伝わらないと思っています。子どもが小学校に入学したときは、外国人の子どもだといじめられないか不安だったので、積極的に学校に関わり、学校の役員も務めました。

そこで、日本人のお母さんと知り合いになり、いろいろな情報交換ができました。また、日本人のお母さんからの依頼で、自宅で英会話教室も開いていたので、学校からのおたよりでわからない箇所があると、友だちが「ちゃんと読めた?大丈夫?」と声をかけてくれて助かったことが何度もありました。

大切な情報は今後も多言語化を進めて欲しいですが、日本語であれば、イラストを使ったり、コミュニケーションをとりながら伝えていくのが良いと思います。

やさしい日本語の活用に取り組むさまざまな団体

神奈川県立言語文化アカデミア

www.pref.kanagawa.jp/cnt/f7807/

行政窓口で外国人住民に接する機会のある自治体職員を対象に必要な行政サービスや情報提供が円滑にできるよう、やさしい日本語の活用研修を実施しています。

横浜市民局広報課国際局政策総務課

www.city.yokohama.lg.jp/lang/ej/kijun.html

TEL:045-671-2331 (市民局広報課)

やさしい日本語で文章を作成するための基準として『やさしい日本語』で伝える分りやすく伝わりやすい日本語を目指して作成し「やさしい日本語」での情報発信を進めています。

弘前大学人文学部社会言語学研究室

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/index.html>

阪神・淡路大地震を機に「やさしい日本語」での情報提供の取り組みを行っています。

ホームページを通してやさしい日本語の詳しい説明や、災害時にすぐ使える掲示物、放送用案文などを紹介しています。

参考資料

スマートフォン用アプリ「やさしい日本語」・「やさしい日本語」の手引き

愛知県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室

初めて「やさしい日本語」に触れる人でも楽しく手軽に学べるスマートフォン用アプリ「やさしい日本語」、じっくりと学びたい人のための冊子版『やさしい日本語』の手引きです。

<http://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/0000059054.html>

『外国人にやさしい日本語表現の手引き』 埼玉県民生活部国際課

外国人住民向けに行政情報をわかりやすく伝えるための手引きです。

www.pref.saitama.lg.jp/a0306/tabunkakyousei/yasasiinihongo.html

『どないしたん?やさしい日本語で外国人と話してみよう』とんだばやし国際交流協会

外国人住民との言葉の壁を超えるための「やさしい日本語活用冊子」です。

www.pref.osaka.lg.jp/kokusai/kotobanokabe/

NHK WEB「やさしい日本語ニュース」

やさしい日本語に書き換えたニュースをWeb上にテキストで提供しています。

www.nhk.or.jp/news/easy/ (NHKトップページ www.nhk.or.jp/)

日本語読解学習支援システム リーディングチュウ太(Reading Tutor)

日本語の文章の語彙や漢字の難易度が測れるツールです。旧・日本語能力試験1~4級および級外のいずれに当てはまるかを自動で解析してくれます。辞書機能もあります。

<http://language.tiu.ac.jp/>



発行:公益財団法人 かながわ国際交流財団

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町二丁目24番地2かながわ県民センター13階

TEL:045-620-4466 FAX:045-620-0025 Email: tabunka@kifj.org

(公財) かながわ国際交流財団は、地球のすべての人が国境や人権、文化の違いをこえて、いきいきと心豊かに暮らせる社会の実現のため県内各地で様々な事業を実施しています。

協力:グループ「みらい」(木野美穂、木下寛子)