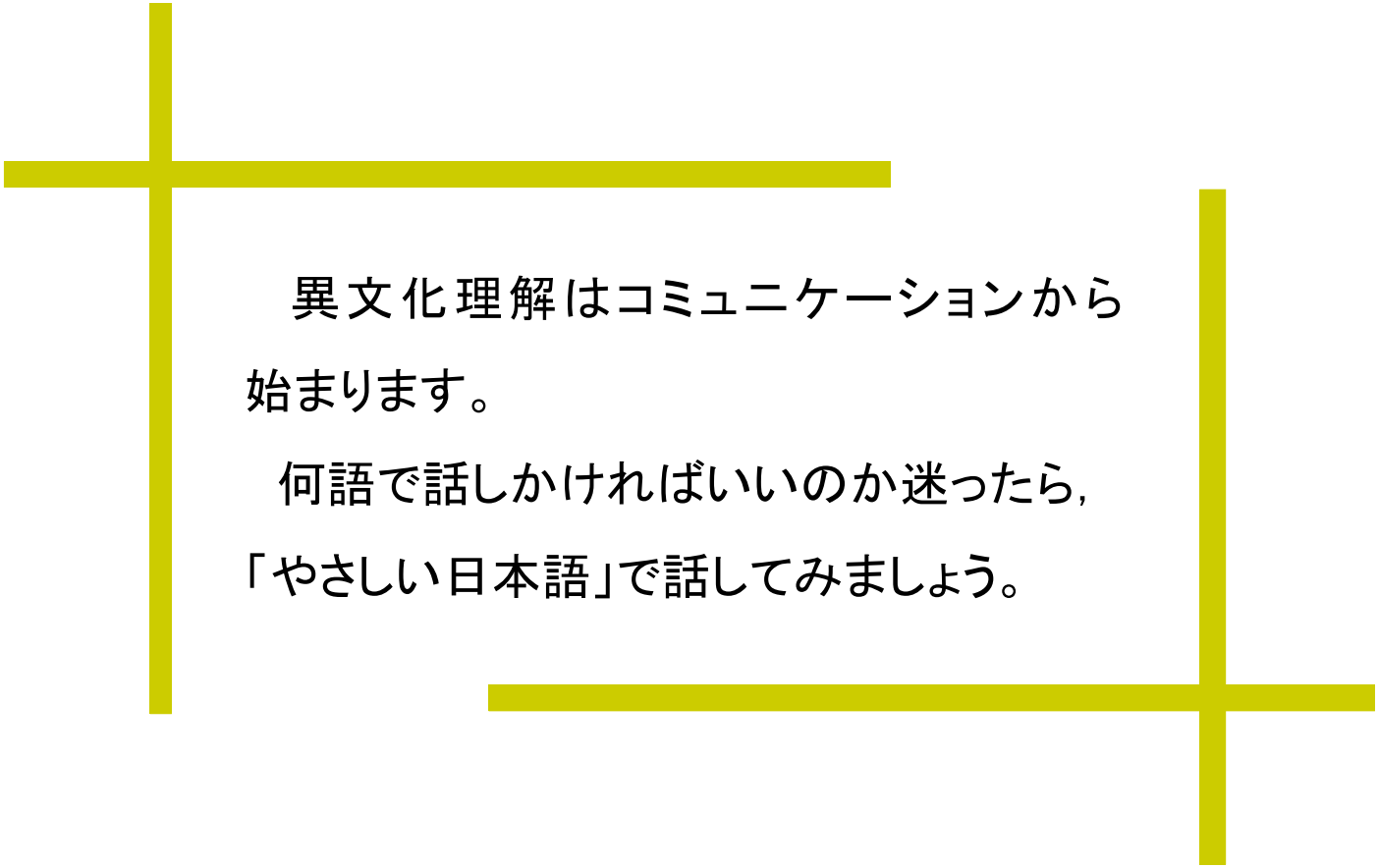


外国人への情報提供ガイドライン

「やさしい日本語」と「多言語翻訳」

2015年3月 宇都宮市

A yellow crosshair graphic consisting of a vertical line on the left, a horizontal line at the top, and another vertical line on the right, all intersecting at a central point. The text is positioned within the central area of this graphic.

異文化理解はコミュニケーションから
始まります。

何語で話しかければいいのか迷ったら、
「やさしい日本語」で話してみましょう。

目次

第1章 外国人に分かりやすい情報提供	1
1 はじめに.....	1
2 宇都宮市の外国人住民の現状.....	3
3 外国人住民意識調査結果.....	7
4 ユニバーサルデザイン.....	9
5 外国人に分かりやすい情報提供.....	11
第2章 やさしい日本語	14
1 やさしい日本語での情報提供が適しているもの.....	14
2 やさしい日本語窓口対応.....	17
3 やさしい日本語文書作成.....	23
4 やさしい日本語 言い換え・書き換え事例集.....	37
第3章 多言語翻訳	42
1 多言語翻訳での情報提供が適しているもの.....	42
2 翻訳言語の選定.....	44
3 翻訳依頼.....	48
4 施設名称等の翻訳.....	50
5 施設内の案内表示.....	55
6 窓口用指差し会話表.....	58
第4章 外国人への情報提供の状況	60
1 宇都宮市の発行するやさしい日本語・多言語情報.....	60
2 その他県内の外国人向けの主な情報.....	63

多文化共生の地域社会と

世界を視野に入れた国際都市の実現を目指して

(第2次宇都宮市国際化推進計画基本理念)

第1章 外国人に分かりやすい情報提供

1 はじめに

宇都宮市には、平成26年12月末現在、約7,500人の外国人住民が生活しており、70%近くは、本市に生活の基盤を置いて何年も生活しています(P3~6)。また、外国人住民意識調査では、「相手の言っていることが少しは分かり、自分の話しも少しはできる」と回答している人を含めると回答者の90%以上がある程度日本語を理解できるとの結果でした(P8)が、これらのことは、外国人に特別な配慮が必要ないということではありません。

外国人住民のための日本語教室には、日本人の配偶者等の資格を持ち、日本に何年も住んでいる人が通っており、定住していても言葉に不自由している人は大勢います。日本語を学ぶ機会もなく、必要最低限のコミュニケーションだけで働いている人もいます。

また、「少しは分かる」を言い換えれば、「分かるのは少しだけ」であり、日常会話ができても、市役所からの通知の意味がわからない、書類の書き方がわからない、という相談は外国人相談窓口に度々寄せられています。

日本語を学習している外国人にとっても、母語ではない言葉で生活することには、様々な困難が伴います。今後も本市で生活する外国人住民は増加することが予想され、外国人住民のための分かりやすい情報提供は、住民サービス向上の点から重要になってきています。また、日本人住民と外国人住民の相互理解の促進や、多文化共生(※)の地域社会づくりにおいても、円滑なコミュニケーションが鍵になります。

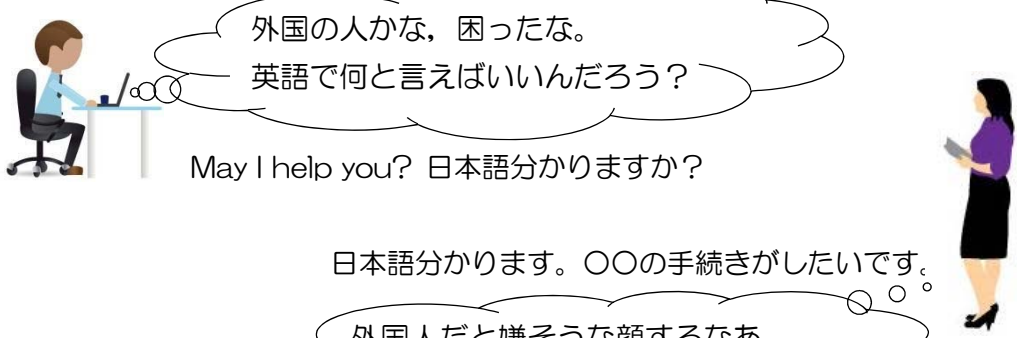
加えて、外国からの観光客に宇都宮市の「おもてなし」を感じていただくためには、外国や外国人旅行者に対する分かりやすい情報提供が今後ますます重要になります。

こうした中、平成26年3月に策定した「第2次宇都宮市国際化推進計画」に基づく新たな取組として、「外国人への情報提供ガイドライン」を作成することになりました。職員の皆様におかれましては、窓口での対応や、文書等を作成する際に参考にいただければ幸いです。

※ 多文化共生とは

国籍や民族などの異なる人々が互いの文化的違いを認め合い、地域社会の構成員として共に生き、共に支えあう社会





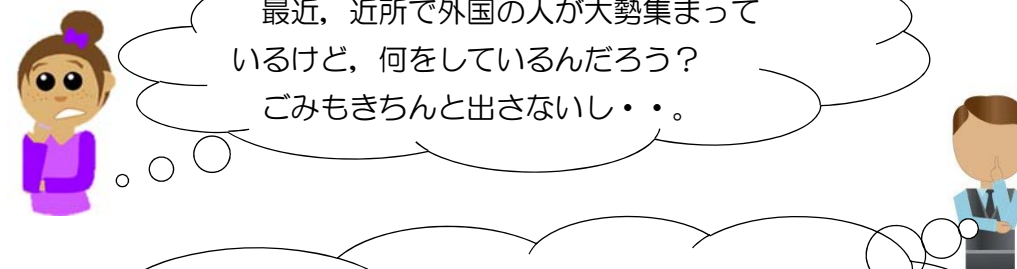
外国の人かな，困ったな。
英語で何とさえいいたいだろうか？

May I help you? 日本語わかりますか？

日本語わかります。〇〇の手続きがしたいです。

外国人だと嫌そうな顔するなあ。
住民税も払っているのに・・・。

※ 今後も外国人住民は増加することが予想されます。(P3)
※ 外国人住民の8割以上は非英語圏の出身で，多くが程度の差はあっても日本語を理解できます。(P5, 8)



最近，近所で外国の人が大勢集まっているけど，何をしているんだろう？
ごみもきちんと出さないし・・・。

日本語がよく分からないから，同じ国の出身者が一番頼りになるよ！
翻訳してあるごみの出し方の説明をもらったけど，複雑すぎてよく分からないな。
誰に聞けばいいんだろう？



外国人への情報提供の充実と，多文化共生の地域づくり，
また，宇都宮市のおもてなし向上を目指して，
「外国人への情報提供ガイドライン」を作成

**異文化理解はコミュニケーションから。
まずは職員から実践を！**

2 宇都宮市の外国人住民の現状

(1) 外国人住民数

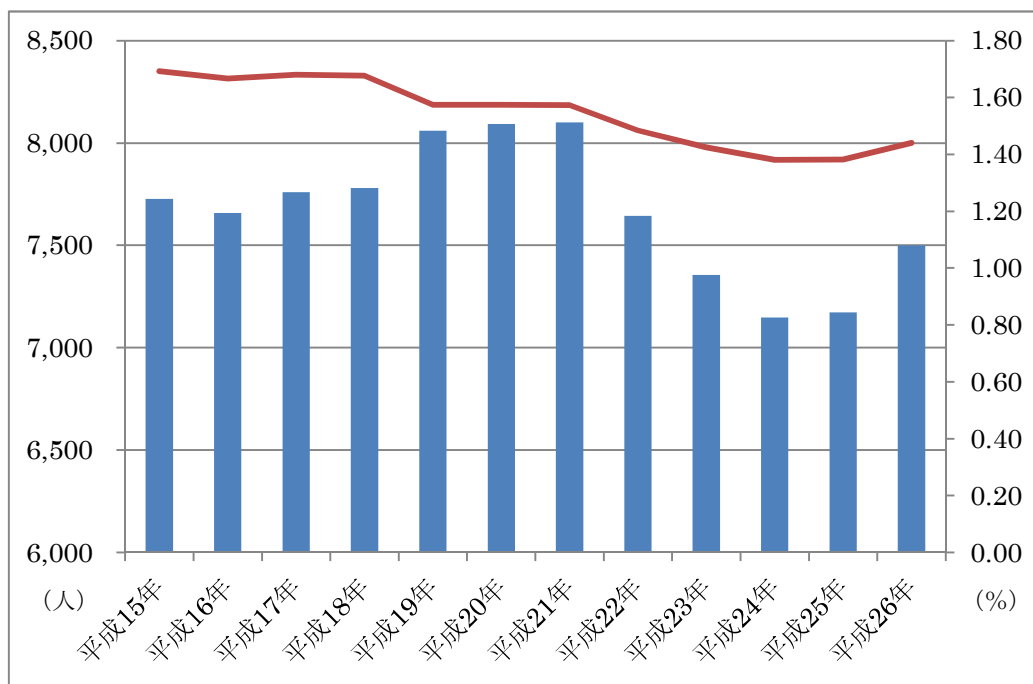
本市には、約7,500人（平成26年12月末現在）の外国人住民が生活しています。世界同時不況や東日本大震災などの影響を受け、平成21年をピークに外国人住民数は減少傾向にありましたが、平成25年から再び増加の兆しを見せ始めました。

また、平成26年4月に外国人労働者の活用を拡大する国の緊急対策が決定されたことから、今後も外国人住民が増加することが予想されます。

(2) 人口比率

栃木県内の外国人住民の約4分の1が宇都宮市に住んでいますが、外国人の人口比率としては、1.44%（平成26年12月末現在）に止まり、真岡市（3.65%）、小山市（2.87%）、足利市（2.11%）などが高い比率を示しています（いずれも平成25年12月末現在）。平成25年度の中核市調査では、第9位の比率です。

◆ 外国人住民数と人口比率の推移（各年12月末現在）



※ 平成24年7月に外国人登録制度は廃止になり、外国人も日本人と同様に住民基本台帳法の対象になりました。平成23年までは外国人登録人数、平成24年からは住民基本台帳上の外国人住民数です。

(3) 外国人住民の在留資格

ア 在留資格について

国籍によっても異なりますが、一般的に中長期間（概ね3か月以上）、日本に滞在する外国人（外国人住民）は、在留資格の認定が必要です。

なお、外国人登録制度（平成24年7月廃止）においては、在留資格で許可された期間を過ぎてしまったなどの不法滞在者も登録の対象となっていました。新しい在留管理制度において、不法滞在者は対象外となり、住民基本台帳に登録されません。

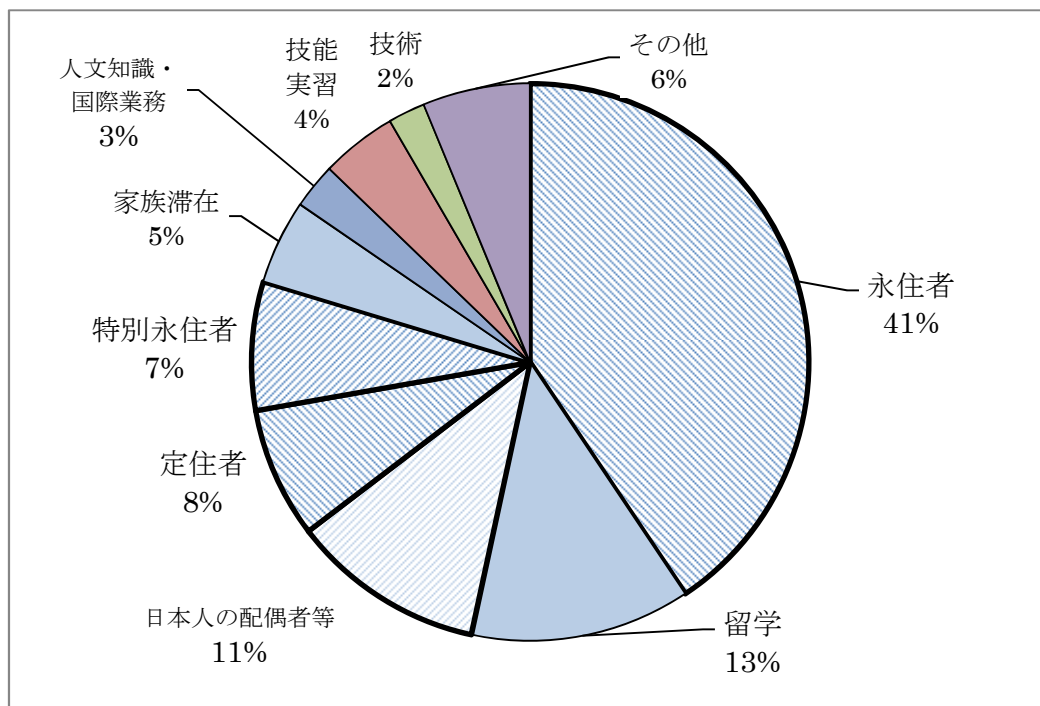
在留資格には、原則として就労が認められない留学などの資格と、技術、企業内転勤、興行など定められた範囲で就労が認められる資格、永住者や日本人の配偶者等など、就労に制限がない資格があり、それぞれに在留期間は異なります。

イ 宇都宮市の外国人住民の在留資格

宇都宮市の外国人住民の在留資格は、永住者が最も多く、留学、日本人の配偶者等、定住者、特別永住者と続きます。留学生も近年増加（約13%）していますが、長期滞在の資格を持つ外国人住民は全体の70%近くを占めています（平成26年5月末現在）。

また、永住者の在留資格を持つ人が、平成20年度から25年度の5年間で1,000人以上増加しているなど、本市に生活の基盤を置いて生活している外国人住民は、年々増加しています。

◆ 外国人住民の在留資格別内訳（平成26年5月末現在）



※ 太枠内（67%）とその他のうち約1%が長期の在留資格を持ち、今後も日本に住み続けると考えられます。

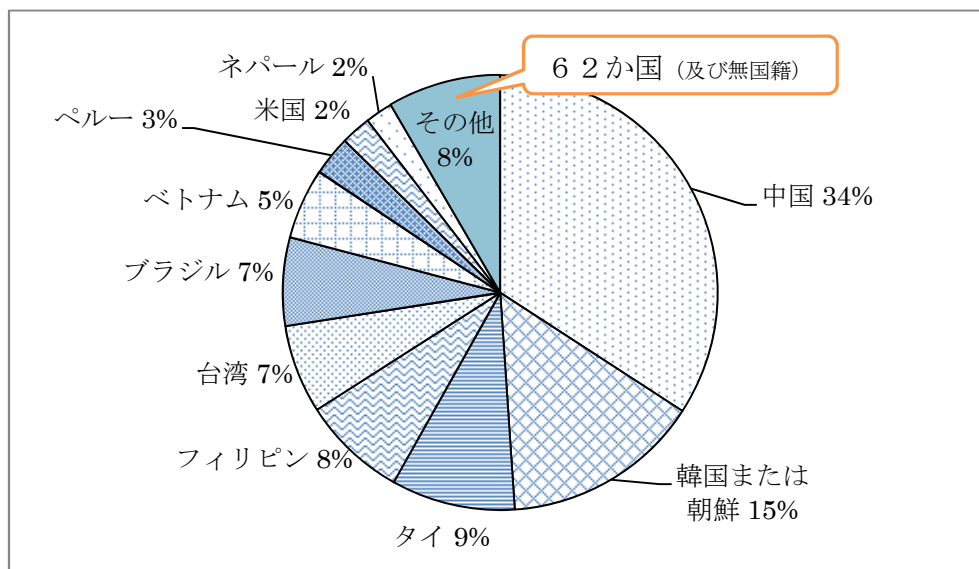
(4) 外国人住民の国籍

本市の外国人住民の3割以上が中国出身で最も多く、韓国または朝鮮、タイ、フィリピン、台湾と続きます（平成26年5月末現在）。中国、韓国または朝鮮、台湾、ブラジル、ペルー出身の外国人住民が多いのは、国内・県内ともに同様の傾向がありますが、タイ出身者が多いのは本市の特徴です。

ブラジル、ペルーなど南米の日系外国人住民は、経済不況などの影響を最も大きく受けて減少しました。以前は中国からの受入れが中心だった技能研修生については、近年フィリピンやベトナム、インドネシア出身者が増えているとともに、平成26年6月には、これまでのフィリピン・インドネシアに加え、新たにベトナムからのEPA（経済連携協定）に基づく看護師・介護福祉士候補者の受入れが始まり、今後はこれらの国からの外国人住民の増加が予想されます。

また最近の特徴としては、ネパール出身者が増加（国内・県内も同様）しています。

◆ 国籍別外国人住民人口比率（平成26年5月末現在）



◆ 国籍別外国人住民数の推移（上位10か国）

	平成26年5月末		平成21年5月末	
1	中国	2,524人	中国	3,099人
2	韓国または朝鮮	1,090人	韓国または朝鮮	1,249人
3	タイ	681人	ブラジル	874人
4	フィリピン	577人	タイ	842人
5	台湾	487人	フィリピン	715人
6	ブラジル	484人	ペルー	266人
7	ベトナム	390人	米国	200人
8	ペルー	217人	ベトナム	147人
9	米国	166人	インド	69人
10	ネパール	151人	英国	56人

(5) 地区別居住状況

外国人住民の人数を地区別にみると、平成26年5月末現在、本庁が最も多く(外国人住民の46.9%)、次いで平石(7.4%)、横川(7.2%)、清原(7.1%)地区と続きます。

地区別総人口に対する外国人住民の割合では、外国人技能研修生を受け入れている事業所が所在することから、富屋地区が最も高く(3.7%)、本庁(2.6%)、清原(1.9%)、平石(1.8%)、横川(1.5%)と続きます。

中心市街地や工業団地周辺に多い状況ですが、工業団地周辺の外国人住民は減少しており、外国人の居住している地域は分散化の傾向にあります。

◆ 地区別外国人住民数(平成26年5月末現在)

地区	総人口 (人)	外国人住民 (人)	外国人住民に 占める割合(%)	地区内の外国人 住民の割合(%)
本 庁	134,450	3,464	46.9	2.6
平 石	31,095	548	7.4	1.8
横 川	36,199	533	7.2	1.5
清 原	27,030	522	7.1	1.9
雀 宮	42,309	359	4.9	0.8
豊 郷	41,157	355	4.8	0.9
姿 川	57,168	342	4.6	0.6
宝 木	30,990	260	3.5	0.8
陽 南	25,670	243	3.3	0.9
河 内	35,552	189	2.6	0.5
富 屋	4,460	166	2.2	3.7
城 山	23,542	153	2.1	0.6
国 本	14,070	138	1.9	1.0
瑞穂野	10,068	52	0.7	0.5
上河内	10,074	52	0.7	0.5
篠 井	2,582	11	0.1	0.4
計	526,416	7,387	100	1.4

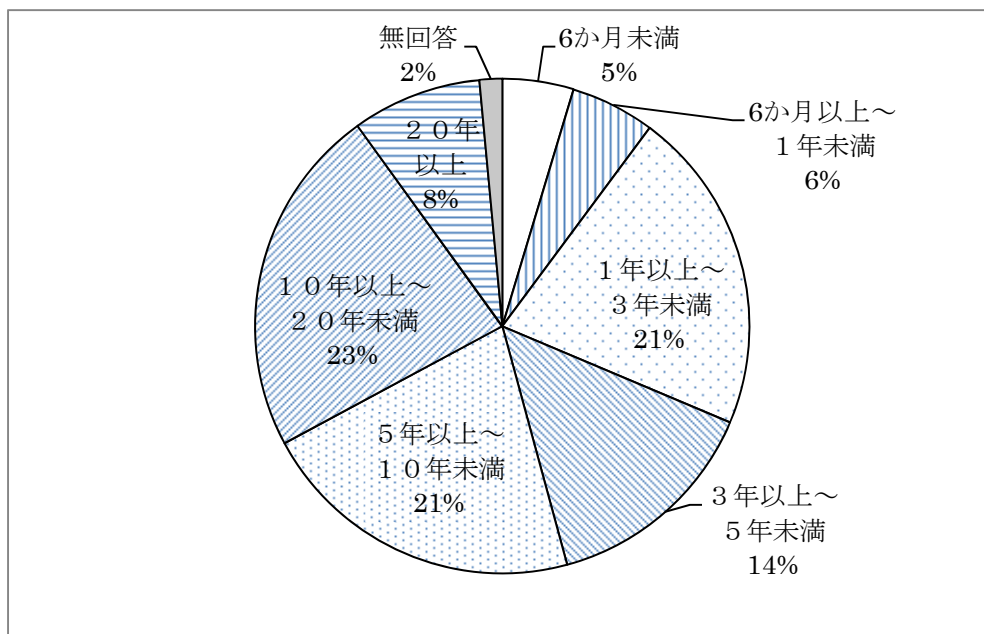
3 外国人住民意識調査結果

(1) 調査の概要

- ・平成25年5月～6月 国際交流プラザ実施
- ・市内在住の外国人住民2,500人を対象に、言葉や生活、近所との付き合い、本市への定住意向などを調査したもの
- ・振り仮名付きの日本語のほか、出身国に合わせ翻訳した調査票を送付
- ・回収件数472件（不到達数150件、有効回答率20.1%）

(2) 宇都宮市での生活年数

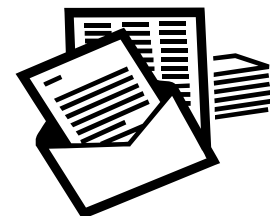
1年未満が10.4%、10年以上20年未満が最も多く23%で、1年以上生活している人が回答者の87%と、9割近くを占めています。



(3) 外国人住民が必要とする情報

特に必要と考える情報として多かった回答は、以下のとおりです。（複数回答）

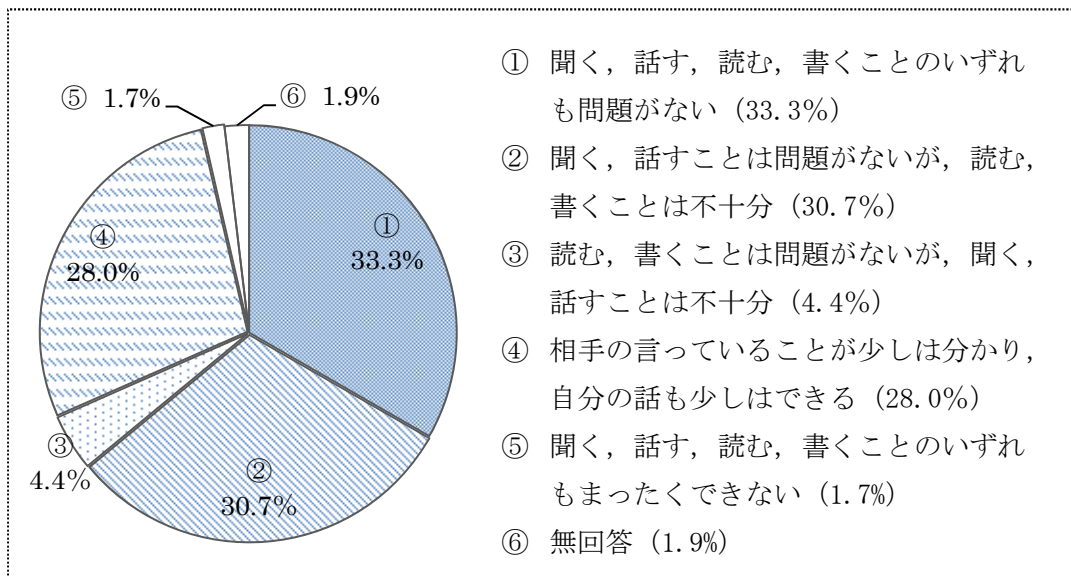
- ・ 健康保険・医療・福祉の情報（243人）
- ・ 夏祭りなど地域のイベント情報（118人）
- ・ 防災・災害に関する情報（114人）
- ・ 子育て・教育の情報（105人）
- ・ 日本人と交流する機会の情報（100人）



(4) 外国人住民の日本語理解

日本語を「聞く」「話す」ことについては、6割以上の外国人住民が問題ないという結果でした。(下図①②)

「相手の言っていることが少しは分かり、自分の話も少しはできる」を合わせると、9割以上の外国人住民が、程度の差はあっても日本語を「聞く」「話す」ことができるという結果でした。(下図①②④)



※「聞く」「話す」ことができなくても「読む」「書く」ことができる人もいます。(③)

※「聞く」「話す」「読む」「書く」いずれもまったくできない人もいます。(⑤)

外国人住民の日本語理解の現状 (同意識調査結果から)

◆ 病院に行ったときに困ったことはありますか。(複数回答)

- 1位 困ったことはない。
- 2位 うまく症状を説明できなかった。
- 3位 病気や治療・薬の説明が分からなかった。
- 少数 健康保険に入っていなかった。
診療を拒否された。

困らない人が多数ですが、十分に理解できているわけではない人も多い状況です。

◆ そのとき、どのように対応しましたか。(複数回答)

- 1位 家族、友人や知人に一緒に来てもらった。
- 2位 身振り手振りで説明した。
- 3位 帰宅してから家族や友人、知人に聞いた。
- 少数 別な病院に行った。
診療を受けることをあきらめた。

4 ユニバーサルデザイン

(1) 分かりやすい文書

「ユニバーサルデザイン」とは、年齢、性別、人種、能力などの違いに関わらず、できる限り多くの人々が利用しやすいよう、道具や生活空間などをデザインする考え方を言います。

ユニバーサルデザインに配慮した、日本人にとっても分かりやすい文書は、外国人にも分かりやすい文書です。

分かりやすい文書を作成するための参考資料

- 「宇都宮市公文例式及び文体用語等に関する規程」昭和36年訓令第3号
- 「文書事務ハンドブック」行政経営課
(部門フォルダ⇒行政経営課⇒手引書)
- 「心くばりある文書づくり」行政経営課
- 「広報の仕方マニュアル(印刷物編)」平成26年1月広報広聴課
(部門フォルダ⇒広報広聴課⇒手引書)
- 「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」平成23年3月保健福祉総務課
(部門フォルダ⇒保健福祉総務課⇒手引書)

● 配慮した表現の使い方 「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」抜粋

(1) 配慮した用語

読みにくい漢字、難しい言葉、カタカナ語、外来語には工夫を

(2) 配慮した文書

正確に、分かりやすく

- ・5W1Hを明確に。(だれが・いつ・どこで・何を・なぜ・どのように)
- ・わかりやすい用語を使う。
- ・結論を早めに。
- ・文章は短く、内容を簡潔に。
- ・長くなる場合はブロックを区切る。
- ・事実を客観的に。

(3) 配慮が必要な表現

人権尊重、男女共同参画、差別助長、時代にあった的確な表現などの視点

(例) 障害→障がい、保母→保育士、外人→外国人

(4) 文字や文書以外の工夫(表、グラフ、イラスト、写真、様式)

ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザイン

(2) 外国人への配慮事項

「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」には、一般的な配慮事項のほかに、外国人への配慮事項が記載されています。

本ガイドラインは、以下の配慮事項の具体例等について示すものです。

● 配慮事項「ユニバーサルデザイン文書マニュアル (P13)」

- ・様々な立場の受け手を想定し、イラストや写真を取り入れ、やさしく分かりやすい日本語で表現しましょう。
- ・漢字やカタカナには、ひらがなで振り仮名を付けましょう。
- ・ローマ字は一般的なヘボン式を基本とします。
- ・対象者によって、適宜、外国語に翻訳するか、複数の言語を併記しましょう。言語については、本市においては英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ハングルの6言語を目安とするとともに、その他の言語についても柔軟に対応しましょう。



ア やさしい日本語

- ・様々な立場の受け手を想定し、イラストや写真を取り入れ、やさしく分かりやすい日本語で表現
- ・漢字やカタカナには、ひらがなで振り仮名をつける

イ 多言語翻訳

- ・対象者によって、適宜外国語に翻訳するか、複数の言語を併記
- ・ローマ字はヘボン式を基本にする

「外国人」について

「〇〇国人」という表現はしても「外国人」に相当する言葉を使うことはほとんどないという国が多数であり、「外人」に限らず、「外国人」と言われることも、「差別されている気がして嫌だ。」という意見があることから、一般的な名詞としては使用しますが、個人への説明などの場合は、避けることが適当です。学校などでは、「外国（海外）にルーツを持つ児童生徒」という表現をしています。

「在住外国人」という表現についても、外国人も住民の一員であることから、多文化共生の視点で「外国人住民」とすることが適当です。

また、特定の民族を示す表現（「〇〇人、〇〇族」など）は、民族を特定する必要性がない場合、差別表現になることがあるため注意が必要です。「現地人」「原住民」などの表現も避け、「先住民族」とすることが適当です。

なお、差別表現ではありませんが、「韓国語」を使用するのは韓国籍の人だけではないことから、「ハングル」とすることが適当です。

5 外国人に分かりやすい情報提供

(1) 「やさしい日本語」と「多言語翻訳」

外国人住民にとって望ましいのは、自分の母語（多言語翻訳）です。

本市ではこれまでも各種情報の多言語化に取り組んできましたが、宇都宮市に住む外国人住民の出身国・地域は70以上あり、国籍別の人数も様々な社会情勢を受けて変化している（P5）ことから、すべての外国人住民の母語への翻訳は、翻訳者・翻訳費用・表示方法・時間など、多くの点で現実的ではありません。

また、外国人住民の8割以上は、非英語圏の出身です（P5）。日本と同様、外国語として英語を学習する国は多数ありますが、外国人住民にとっての共通言語は、やはり日本語です。外国人住民のほとんどが日本語を学習し、簡単な日本語を理解できると考えられる（P8）ことから、外国人住民にも分かりやすいよう工夫した「易しい（簡単な）」かつ「優しい（相手を思いやる）」日本語で情報を伝えることが、有効な情報提供方法の一つになります。

一方で、日本語が全く理解できない外国人住民もいます（P8）。また、外国人旅行者や訪問客の多くも、日本語が理解できないと考えられます。

つまり、外国人住民にとって、やさしい日本語は効果的な手段ですが、多言語翻訳が不要になるのではなく、多言語翻訳に加えてやさしい日本語を使うことで、きめ細かな情報提供が可能になるとともに、外国人旅行者や訪問者に対しては多言語翻訳が適当です。

日本にいる外国人への共通言語は「やさしい日本語」です。
でも、「多言語翻訳」も必要です。

【やさしい日本語とは】

一般に、外国人住民にとって難しい言葉を、小学校の低学年が分かる程度の言葉に置き換えるなどの工夫をした、「易しい」「優しい」日本語を指します。

第2章（P14～）において具体的な言い換え、書き換え方を紹介していますが、「何が難しいか」は受け取り手によって様々であることから、様々な立場の受け取り手がいることを考慮し、誰にでも分かりやすいよう心がけて情報発信することを基本とします。

職員が日常的に窓口で使用している言葉も、外国人住民や高齢者などには分かりにくい言葉があることを理解し、相手が理解できていないような場合には言葉を言い換えるなどの対応が、やさしい日本語の対応といえます。

(2) 「やさしい日本語」と「多言語翻訳」の特徴

		やさしい日本語	多言語翻訳	備考
理解できる 外国人の 範囲(数)	住民	○(9割以上)	○(8割以上) ※残る約2割が最も情報弱者	・外国人住民にとっては両方あることが望ましい。
	旅行者	×(少ない。)	○(多い。)	・観光情報は多言語翻訳が適する。
外国人への 分かりやすさ		△(やや劣るが、対応言語数の制約を補完できる。)	○(対応言語を母語とする外国人には最もわかりやすいが、対応言語数に制約がある。)	・重要性が高い情報は多言語翻訳が適する。(やさしい日本語での補完が望ましい。)
情報の正確性		△(やや劣るが、具体的な事象については伝えられる。)	○(抽象表現も伝えられる。情報量が多い場合に適している。)	・コストや表示スペース等の都合上多言語翻訳ができない場合はやさしい日本語で対応することが望ましい。
コスト		○(翻訳費用を要しない。)	×(翻訳費用を要する。)	
即時性(すぐに対応できる)		○(職員が臨機応変に対応できる。)	×(翻訳者への依頼を要する。)	・緊急性が高い情報や窓口対応はやさしい日本語が適する。(災害時等の重要な情報については、一定時間経過後は多言語対応が望ましい。)
習得の容易さ		○(外国語に比較して容易に習得できる。)	×(正誤の判断ができず、間違っただ情報が流れ続けることがある。)	
日本人への 分かりやすさ		○(日本人も理解でき、高齢者や障がい者などにも配慮した分かりやすい表現につながる。)	×(併記することにより日本語の部分の視認性が低下し、分かりにくくなる。)	・看板や案内表示に多言語翻訳は適さない。(英語併記が適する。)

(3) 外国人への情報提供の基準

やさしい日本語と多言語翻訳については、それぞれに特徴（長所・短所）があることから、いずれも相互に補うことが必要ですが、特に効果を発揮する情報提供の方法として、以下のとおり基準を示します。

なお、多岐にわたる様々な情報をすべてやさしい日本語や多言語で表記するには、多くの作業や費用を要するため、重要性・緊急性の高いものから順次実施していくことが必要です。

看板・施設誘導標識、各種案内表示については、分かりやすさから英語併記を優先し、新設・改修時にできるだけ配慮してください。

情報提供方法 情報の区分（内容）	やさしい 日本語	多言語
災害時等の緊急情報（P14）	○	
窓口対応（行政情報全般）（P15）	○	
市民の生命・身体・財産等に重大な影響を及ぼす可能性のある情報（P42）		○
観光情報（P43）		○
看板・施設誘導標識、各種案内表示（P45）		○ (英語及びローマ字)

○ 特に必要性が高いもの

やさしい日本語の成立と広がり

平成7年の阪神・淡路大震災の際、多くの外国人住民も被災しました。災害からしばらくして多言語による支援も始まりましたが、日本語も英語も理解できず、必要な情報を得られない人がいました。また、大規模災害の直後には外国語による支援も限られていたことから、「注意喚起」「避難所」「炊き出し」など、日常的に使用しない言葉を日本語に不慣れた外国人に分かりやすく伝えるための工夫が注目されました。

その後、弘前大学佐藤和之教授などにより、「やさしい日本語」研究が進められ、災害時の「やさしい日本語」での情報伝達の必要性の認知が広まってきました。

平成24年4月からは、NHKが小学生・中学生・外国人住民に向けた「やさしい日本語ニュース」の提供をインターネット上で開始しました。(NEWS WEB EASY <http://www3.nhk.or.jp/news/easy/>)

栃木県内でも、栃木県が「やさしい日本語」会話事例集（P19）を作成しているほか、日本語教育事業者が、文化庁委託事業として「やさしい日本語」の普及に取り組んでいます。