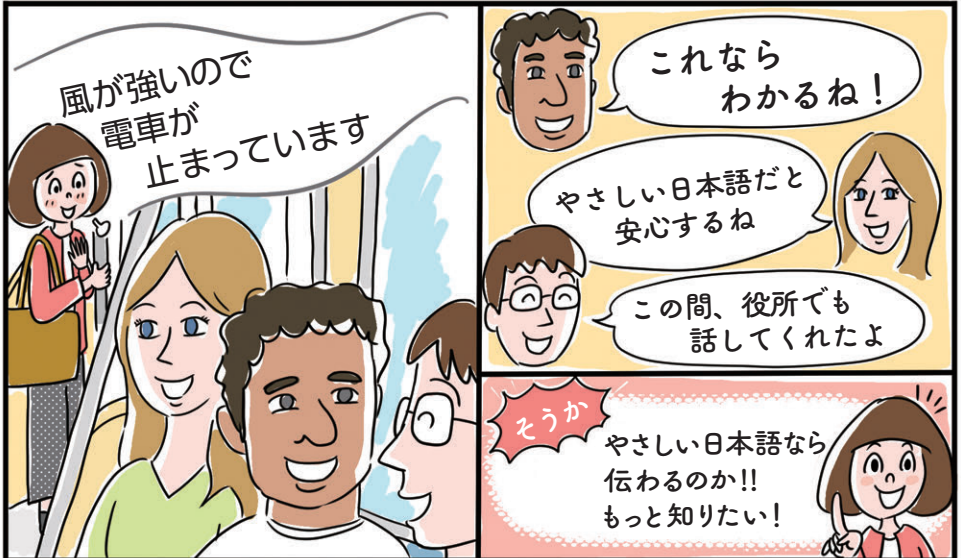
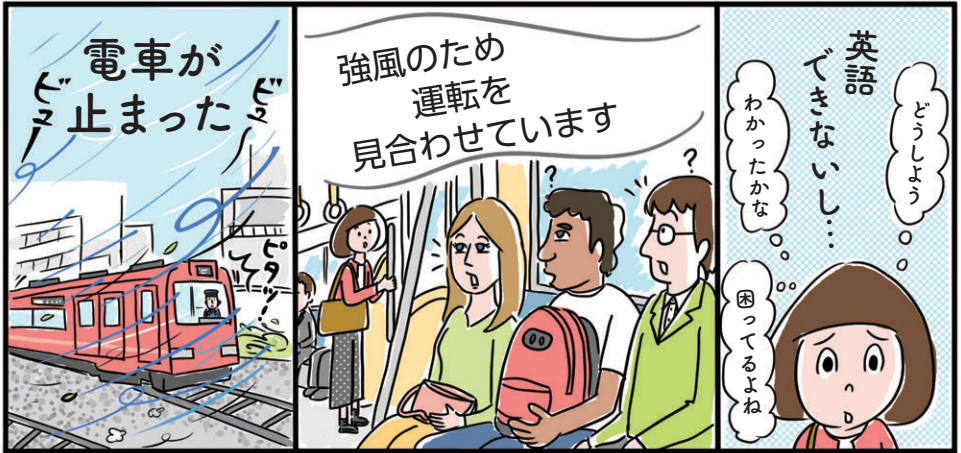


伝わる・つながる

# やさしい日本語

～“思いやり”のコミュニケーションツール～  
活用事例集



公益財団法人  
東京都つながり創生財団  
Tokyo Metropolitan Foundation "TSUNAGARI"

# やさしい日本語ってどんなもの？



例

土足厳禁

→ 靴を脱いでください。

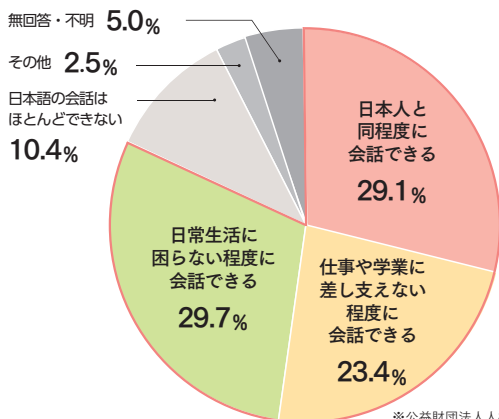
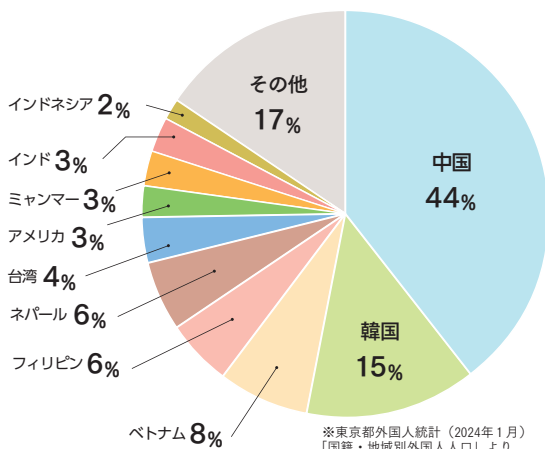
地震です。高台に避難してください。→ 地震です。高い所に逃げてください。

文法・言葉のレベルや文章の長さに配慮し、わかりやすくした日本語のことです。1995年の阪神・淡路大震災の際、地震発生時の緊急速報や避難指示を理解できずに多くの外国人が被災しました。それをきっかけに、外国人にも迅速に正しい情報を伝えるための手段として、やさしい日本語の取り組みは始まりました。



## どうしてやさしい日本語が必要なの？

日本の人口は約50年後に、東京では約20年後に10人に1人が外国人になるといわれています。東京に住む外国人は、この10年で39.4万人(2014)から64.7万人(2024)に！**出身国・地域は約190**に及び、**多国籍化も進んでいるため、多言語対応にも限界**があるのです。



「外国人＝英語」というイメージがある方もいるかもしれませんが、**日本に住む外国人の約8割は日本語で会話できると**いいます。

※公益財団法人人権教育啓発推進センター  
「外国人住民調査報告書（2016）」より

## やさしい日本語のポイント



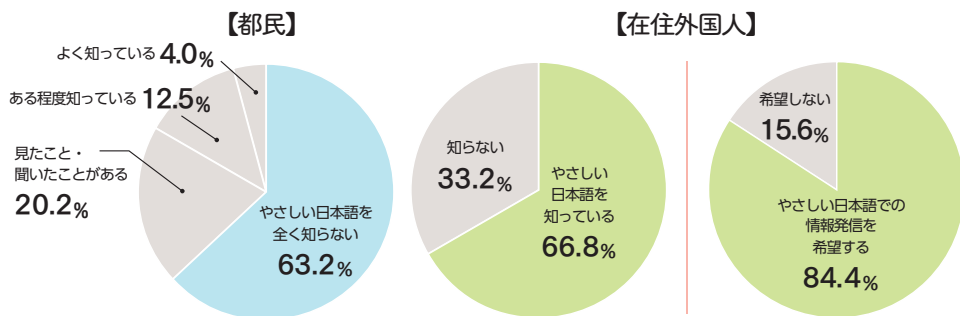
「優しい(KIND)気持ち」と、  
「易しい(EASY)伝え方」が大切です！

- 一文で伝えたいことはひとつにして、文章を短くする
- 漢語や敬語は、簡単な表現にする
- 伝えたいことははっきり伝える（曖昧にしない）
- 写真やイラスト、ジェスチャーなど視覚的な補助を使う
- 話すときは、ゆっくりと相手の理解を確認しながら話す
- 書くときは、漢字にフリガナをつけ、分かち書きをする



## みんなやさしい日本語を知ってるの？

東京都つながり創生財団の調査（2022年）では、日本人の約6割が「知らない」と答えた一方で、外国人の約7割は「知っている」と回答。また外国人の8割以上が、やさしい日本語での情報発信を希望しました。



## やさしい日本語は みんなに“やさしい”コミュニケーション



もともとは外国人向けに始まったやさしい日本語ですが、そのコミュニケーションのポイントを意識することで子どもやお年寄り、障害をもつ方など、多くの人にとって“やさしい”コミュニケーションになります。

またやさしい日本語の活用は「防災」の分野から始まりましたが、現在では「行政からの発信」「医療」「教育」「文化」など、さまざまな場に広がっています。

## やさしい日本語をコミュニケーションの促進と、 地域活性化のカギに

### 東京都台東区

取材記事はこちら



台東区内に暮らす外国人は2024年1月現在、約1万8000人（人口の約8.7%）。その数は増加傾向にあり、区ではやさしい日本語の活用を通じて、地域のコミュニケーションの促進と地域活性化につなげています。

情報発信のひとつとして作成したのが、「地域で暮らす外国人とのコミュニケーションブック～『やさしい日本語』を使って日本の生活について伝えてみよう～」。町会や民生委員などに配布してきました。

年4回発行している外国人のための多言語情報紙『TAITO CITY LIFE NEWS』は、2016年9月号から英語・中国語・韓国語版に加え、やさしい

日本語版を追加しました。

また、全新規採用職員を対象にやさしい日本語の研修を実施するとともに、区民を対象とした無料講座も開催。地域のもちつき大会の案内をやさしい日本語で作ったら、参加する外国人住民が増えた！という町会もあるそうです。



外国人、日本人それぞれに向けて情報を発信



やさしい日本語で外国人と話すコツを学ぶ区民向け講座を開催しています



総務部人権・多様性推進課の  
緑川千晴さん（左）、  
田中康平さん（中）、  
渋谷まりえさん（右）



## 区民を巻き込み やさしいコミュニティづくりを展開

# 大阪市生野区

取材記事はこちら



区内の学校への出前講座でもやさしい日本語を紹介



企画総務課  
栗山博行さん



賛同してくれた協力店には「やさしい日本語ステッカー」が貼られています

外国人比率が高く、住民の5人に1人が外国人という大阪市生野区。その国籍は60か国以上にのびります。多言語化には限界があること、大阪北部地震でやさしい日本語を使ったツイートが有効だったことなどから、2018年にやさしい日本語を本格導入。ホームページや広報誌、Facebookなどでやさしい日本語を使った情報発信を積極的に行っています。

また、やさしい日本語で人と人がつながることを目指したコミュニティづくり事業を2018年にスタート。趣旨に賛同してくれる人とお店にはオリジナルの缶バッジとステッカー

を配布するなど、区民を巻き込むさまざまな取り組みを行っています。店頭ステッカーを掲示するお店は2023年12月現在、区内174店にまで拡大！ 職員自らやさしい日本語は難しいものではないと伝えながら、住民みんながやさしい日本語を知っているまちを目指しています。

## やさしい日本語が住民同士をつなぎ、 みんなで作った生活ガイド

取材記事はこちら



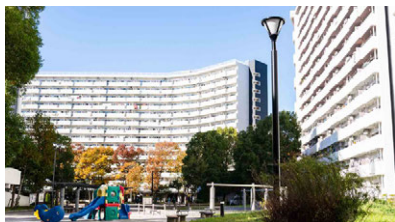
# 芝園かけはしプロジェクト

埼玉県川口市の「芝園団地」は総戸数2454戸のマンモス団地。その住民の半数以上が外国人です。文化や風習の違いによるトラブルが続く時期もあったこの団地で、2015年から活動しているのが学生ボランティア団体「芝園かけはしプロジェクト」。「問題緩和」と相互理解を促す「交流促進」に取り組んでいます。

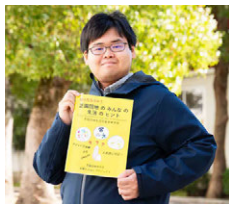
この活動の一環で、2019年に作成したのが生活案内パンフレット『芝園団地のみんなの生活のヒント』。日本人住民・外国人住民と団地外の人が集まってワークショップを実施し、英語・中国語に加え、やさしい

日本語版を完成させました。

パンフレットには「エレベーターでの会話」や「やさしい日本語について」の解説も掲載し、コミュニケーションツールとしても活用できる内容に。外国人住民のなかには日本語があまり得意でない人もいますが、やさしい日本語で住民同士が繋がってほしいという願いが込められています。



5000人近くが暮らす芝園団地



芝園かけはしプロジェクト  
代表の圓山王国さん



日本人住民と外国人住民、みんなのためのパンフレットです

やさしい日本語で、  
みんなが安心する車内放送を

## JR東日本我孫子運輸区

取材記事はこちら



国際大学（新潟県南魚沼市）の外国人留学生の協力で、さらにやさしい案内に

緊急時に、やさしい日本語の車内アナウンスが流れるのは、上野一取手間を走るJR常磐線快速電車です。

「非常停止ボタン」は「電車を止めるボタン」、「強風のため」は「風が強いので」と言い換え、運転見合わせの理由や状況を外国人や子どもたちにもわかりやすく伝えます。

やさしい日本語版「異常時放送マニュアル」を作成したのは、JR東日本我孫子運輸区の多言語プロジェクトのみなさん。きっかけは、秋葉原駅での改札業務で多くの困っている外国人に対応したことでした。

既存のマニュアルを「やさしちエッカー」などを使って変換したも



JR東日本我孫子運輸区の車掌を務める伊藤暉さん

「やさしい日本語」の車内放送を開始します  
常磐線快速電車(品川～取手)では輸送障害発生時に「やさしい日本語」を活用した放送を試験的に取り入れてまいります。

強風のため、運転を見合わせています  
「やさしい日本語」の放送  
「風が強いので、電車が止まっています」  
「やさしい日本語」とは、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語です。  
我孫子駅  
我孫子運輸区

やさしい日本語の車内放送開始を知らせるポスター

のを留学生のみなさんにも聞いてもらい、外国人により伝わりやすい表現になるよう修正。さらに「耳で聞いたときのわかりやすさ」を追求しました。

この取り組みをきっかけに、やさしい日本語で安心を届けようという意識が他の路線や現場にも広がっています。

## 保健医療現場でのコミュニケーションを担う 看護人材にやさしい日本語を

取材記事はこちら



# 名古屋市立大学看護学研究科



さまざまな国のことを理解する授業も担当しています



大学院看護研究科  
教授の樋口倫代さん

やさしい日本語は、外国人住民が保健医療にアクセスする際の言葉の壁を取り除く有効な手段。しかし、保健医療分野での認知度は高くありません。そんな状況を変えようと、名古屋市立大学大学院看護学研究科の樋口倫代教授は、患者とのコミュニケーションの最前線に立つことになる看護学生に対し、やさしい日本語の講義・演習を行っています。

看護教育ではコミュニケーションについて学ぶことに力を入れていますが、講義を受ける学生のほとんどが、やさしい日本語に触れるのは初めて。「ひとつの文章にひとつの情報。



樋口さんは、やさしい日本語の限界も学生たちに伝えていこうとしています

余分な情報はカットする」など、多くの学びを得て、「ケアの現場で使える！」と実感するそうです。

ただし、医療用語をどこまでやさしい日本語にするかは議論のあるところ。保健医療従事者は、やさしい日本語の限界を知る必要があるということも含めて、学生たちへの指導を行っています。



## 難しい法律の言葉を やさしく、間違いなく伝える

# 法テラス

取材記事はこちら



法的トラブルを抱えたとき、適切な相談先や解決方法へと導いてくれる「法テラス」。法テラス本部国際室では、外国人からの相談で使用される言語でいちばん多いのは日本語なのだそうです。

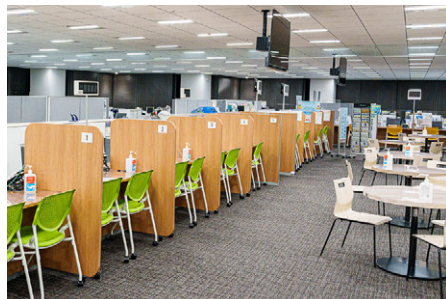
そうしたなか、日本で暮らす外国人にもしっかり情報を届けるため、サイト内では親権や慰謝料といった法律や裁判で使われる難しい言葉を、やさしい日本語で解説。さらに、困りごとの事例をまとめ、法律ではどのように解決するかを、やさしい日

本語で説明しています。

専門家から「法律用語などを100%やさしい日本語にするのは難しい」との指摘を受け、大まかな意味を理解してもらうためのものとして作成。やさしい日本語にした文章は、法律的に間違いがないか、誤解を招く表現はないか、弁護士のリーガルチェックを受け、さらに職員同士で話し合いながら完成させています。



国際室の  
櫻庭由佳子さん



日本司法支援センター  
**法テラス**  
（やさしい日本語）

法的トラブルで困る方  
法テラス・サポートダイヤル  
0570-078374  
平日9時～21時 土曜9時～17時

メールでのお問い合わせ  
24時間受付中

相談をご希望の方へ 法律専門家の方へ 関係機関の方へ 法テラスをご利用中の方へ 法テラスについて

検索

トップページ 外国人のみなさんへ 法律や裁判で使うことば 【用語集】（やさしい日本語）

法律や裁判で使うことば 【用語集】（やさしい日本語）

法律ってなに？ 裁判ってなに？

法律とは、国の決まりのことです。法律を使って争いを終わらせる手続を、裁判といいます。法律や裁判のことばは、難しいことばで書いてあります。この用語集＝よく使うことばをまとめたもの＝は、法律や裁判のことばを、やさしい日本語で書いています。法律や裁判のことばは、難しくわからないときには、この用語集を使って調べることができます。ことばを調べるときに、次のことに注意してください。

この用語集では、ことばの意味をわかりやすくするために、詳しい意味や内容を省 略していることがあ ります。

外国人のみなさんへ

- ① 困っているのは何ですか？ 【事例集】（やさしい日本語）
- ② 法律や裁判で使うことば 【用語集】（やさしい日本語）
- ③ 外国人在留支援センターについて
- ④ 法テラスについて（やさしい日本語）

お気軽にご相談ください

東京・四谷にある外国人在留支援センター。法テラス本部国際室もここにありませ

弁護士が監修した  
やさしい日本語用語集  
のページ

## 外国人スタッフと一緒に作った結果、 採用サイトがやさしい日本語に

取材記事はこちら



# すかいらーくホールディングス

外食チェーンのすかいらーくホールディングスは、自社の採用情報サイトの外国人採用ページを「今後さらに増えていく外国人にわかりやすいものにしたい」と、2023年にリニューアル。外国人スタッフへの研修動画を掲載するとともに、仕事内容や福利厚生、具体的な求人情報をやさしい日本語でわかりやすく紹介しています。

サイトのリニューアルにあたっては、担当部署のみなさんが各店舗へ足を運び、留学生を中心とした外国人スタッフや一緒に働いている店長にヒアリングを重ねて内容をブラッシュアップ。



人財本部長採用グループ  
クルー人事採用チーム  
リーダーの芝山英也さん

「注文を受ける」を「注文を聞く」、  
「料理を運ぶ」を「料理を持っていく」などに書き換えていくなかで、結果的にやさしい日本語になっていきました。

サイトのリニューアルによってアクセス数はなんと4倍に！今後は、店舗で使われるマニュアルの更新にも、やさしい日本語を取り入れていく予定です。



「Skylark Career」の外国人採用ページ

2023年12月現在1800人ほどの外国人スタッフが働いています

# やさしい日本語で 外国人も働きやすい環境づくりを

## ヒロフードサービス

取材記事はこちら



ヒロフードサービスでは外国人社員を積極的に採用しています



代表取締役の  
井上泰弘さん

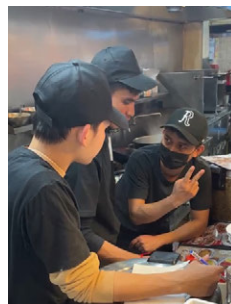
大阪を拠点に「大阪王将」などを展開するヒロフードサービス。従業員の半数以上が外国人（いちばん多いときは、なんと9割！）ということもあり、外国人も働きやすい環境づくりに力を入れています。

やさしい日本語を導入したのは2017年ごろ。井上泰弘社長が日本語学校で使用する教科書を開いたときに「店で話されている日本語と違う」と感じたのがきっかけでした。会社でやさしい日本語の活用を始めるも、飲食業界独特の用語や、不特定多数の人を相手にするサービス業ゆえの難しさにぶつかりました。

現在は外国人従業員への初期導入の研修や社内コミュニケーションにやさしい日本語を活用。やさしい日



来日したばかりのスタッフにもやさしい日本語で



店舗では出身国の先輩によるメンター制度を導入



いちばん多いときには13か国の人が働いていました

本語で寄り添いながら、外国人が安心して働き、活躍できる環境づくりを進めているのです。

## やさしい日本語で、 選手もサポーターもハッピーに

# FC東京

取材記事はこちら



FC東京と東京都生活文化スポーツ局が、やさしい日本語の啓発事業をスタートさせたのは2022シーズンのこと。

まずは、FC東京のスタッフやボランティアがやさしい日本語の研修を受講することから始めました。外国人のお客さんに対して、積極的にコミュニケーションをとれるようになったと語るボランティアも多いそうです。

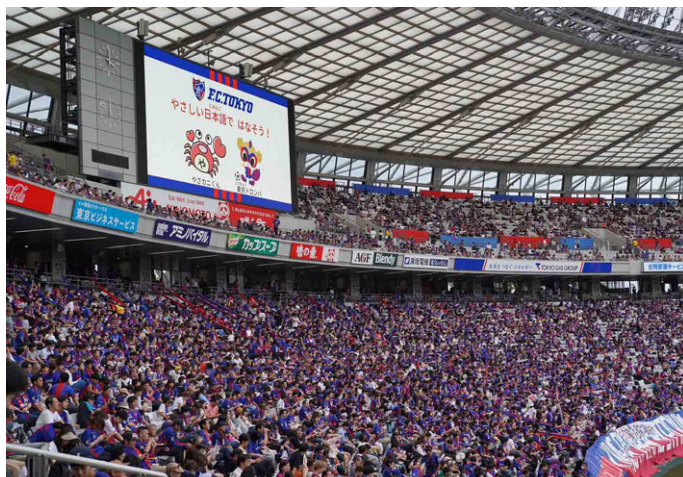
スタジアムに来場するファン・サポーターにも知ってもらおうと、やさしい日本語を紹介したチラシとグッズを配布。また、スタジアムの大型スクリーンや公式SNSで流した、

人気の外国籍選手とキャプテンの森重真人選手が出演する啓発動画は注目を集めました。

さまざまな国籍の選手がひとつのチームとして戦うサッカーとやさしい日本語の相性は抜群。FC東京のチーム・ボランティア・ファン・サポーターの間でやさしい日本語は確実に広がっているようです。



動画にはFC東京の選手も登場。やさしい日本語について話します



試合当日、スタジアムの大型スクリーンでやさしい日本語を紹介

©FC TOKYO



マーケティング本部長兼  
エリアプロモーション部長  
の平山隆史さん  
(2023年12月撮影)



## やさしい日本語を ユニバーサルサービスとしてのインフラに

# NHK『NEWS WEB EASY』

取材記事はこちら



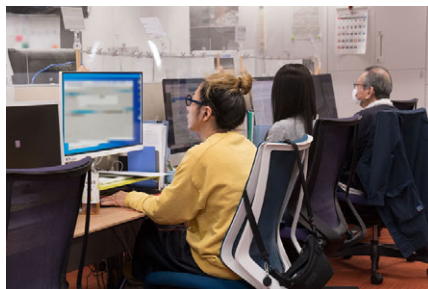
報道局  
ネットワーク報道部  
チーフ・プロデューサー  
の 新本貴敏さん

社会的に関心の高いニュースと在住外国人が興味を持ちそうなニュースを選んでいきます

『NEWS WEB EASY』はNHKのニュースサイトのコンテンツのひとつ。2012年4月の試験公開から、やさしい日本語でニュースを発信し続けています。

日々更新されるニュースからセレクトした4本を、やさしい日本語にして毎日掲載。元の記事をただ簡単な言葉にして短くするのではなく、ニュースの本質が間違いなく伝わるようデスク経験者と日本語教師とがチームを組んで、独自の翻訳システムを用いながら制作しています。

辞書機能や音声再生、固有名詞の色分け、ふりがな表示の選択などの



1本の記事が完成するまでには3～4時間かかります

機能も充実。外国人や子どもたちにニュースとして読まれるだけでなく、教材として日本語学校などでも活用されています。

NHKは今後もやさしい日本語を推進・活用していく方針で、新しいユニバーサルサービスを切り拓くなかで、やさしい日本語を基本的なインフラとして発展させられないかと考えているそうです。

# まだまだあります！やさしい日本語の活用事例



初めて日本の小学校へ行く、  
外国人の親子のためのガイドブック

文京多言語  
サポートネットワーク



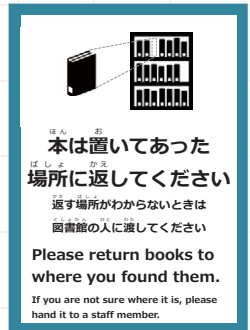
やさしい日本語で  
おでかけ情報を発信！

雑誌「MORE」のWEB サイト内コンテンツ  
MORE JAPAN



発達障害の子どもを持つ  
外国人保護者のためのパンフレット

国立障がい者  
リハビリテーションセンター



ピクトグラムや英語を  
併記した案内

東京都立中央図書館





選挙に行く投票者。そんな、あたりまえのことがなかなかない人がいます。

へのサポートは、経済政策のある人たちの可能性を促してさまざまな政策を行う会社です。

知的障害がある方のための「やさしい投票ガイド」  
#CAREVOTE



外国人観光客を迎える際に役立つ、やさしい日本語ハンドブック  
(公社)北海道観光振興機構



**CSW** Community Social Worker

に相談してください！  
誰だれでもなんでも相談できます  
CSWは8つの区民ひろばにいます  
お宅はいりません

CSWがいます場所と電話番号	CSWのいる場所	電話番号
① 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目、区民ひろば2丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
② 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
③ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
④ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
⑤ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
⑥ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
⑦ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp
⑧ 区民ひろば南陽園 (南陽2-25-3) 区民の絆・高齢者福祉 高齢者課	南陽園、南陽10-5丁目	003-4845-0148 CSW.nanyo@hokkaido.jp

わかるないときの連絡先  
社会福祉法人 豊島区民社会福祉協議会  
〒053-8501 4-3-302 豊島区民社会福祉協議会  
TEL 053-5961-4330 FAX 053-5960-1239  
E-MAIL cs@cs.wtshimizu.jp  
住所 豊島区南陽1-1-30-2  
豊島区民社会福祉協議会本部

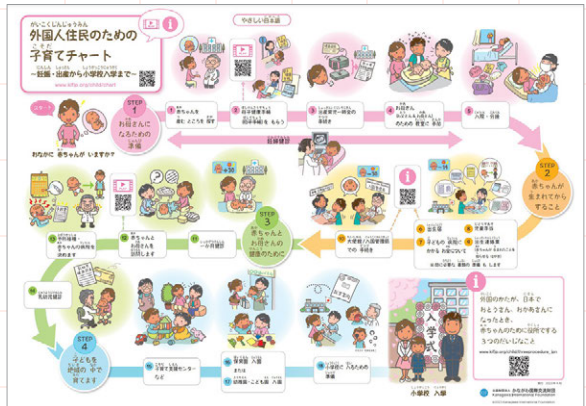
豊島区民社会福祉協議会  
受付日 月曜日から 金曜日まで  
(祝日と土曜日は 休みです)  
電話できる時間：8時30分から17時15分  
あつてはる時間：9時から17時

北海道観光振興機構  
外国人観光客を迎える際に役立つ、やさしい日本語ハンドブック

地域で相談できる場所を、やさしい日本語で案内  
(社福)  
豊島区民社会福祉協議会



「妊娠・出産から小学校入学までを、やさしく説明したチャート」  
(公財)  
かながわ国際交流財団



# やさしい日本語活用に役立つツール

## リーディング・チュウ太

Reading Tutor 

**リーディング チュウ太** 日本語 / English / Deutsch

入力された文章

室内での喫煙は他のお客様の迷惑となりますので、ご遠慮ください。

---

級外 3 (3) N2N3 1 (1)

室内	1	迷惑	1
喫煙	1		
お客様	1		

N1 ()

文章で使われている語彙や漢字が、日本語能力試験 (JLPT) でどのレベルかを判定してくれます。N4・N5 (初級) の言葉を使うと、わかりやすいです。



## やさいちチェッカー

やさいちチェッカー Ver0.26

**診断結果** 総合判定 B やさしいです



項目	評定	解説	対応
語彙	3	ふつです。	初級語彙が80%以上90%未満です。
漢字	1	とても難しいです。	難し過ぎる漢字を含む語が多すぎます。
長さ	5	児童文字レベル	1文あたりの平均長語数が6以内です。
長さ	5	とてもやさしいです。	全ての文が2.0語以内です。
文法	3	ふつです。	難しい文法が2種類報告されています。

入力した文章を、語彙・文法・漢字・長さ・硬さの5つの項目で診断し、結果をグラフで示してくれます。総合判定「B」を目指すとうわかりやすいです。



# 東京都つながり創生財団のコンテンツ

## TIPS (東京都多文化共生ポータルサイト) やさしい日本語コーナー

やさしい日本語の活用事例や調査報告書、やさしい日本語を活用する際に役立つツールなどを紹介しています。また、財団が実施する研修やイベントの情報も掲載しています。



## やさしい日本語ポイント動画

伝わる・つながるやさしい日本語

～外国人にやさしく伝えるためのポイント～

やさしく伝えるためのポイントをまとめた動画と、生活に身近な19の場面の会話の動画から、やさしい日本語で話すコツを学ぶことができます。

