

# 外国人市民への情報提供ガイドライン

～やさしい日本語を活用した、多文化共生のまちづくりをめざして～



令和4年（2022年）3月改訂

綾瀬市

# 目 次

第 1 章	策定の趣旨	1
第 2 章	綾瀬市における外国人市民の現況	2
	1 外国人市民に係る統計資料	2
	2 『綾瀬市外国籍市民の活躍に向けた実態調査』分析結果	4
第 3 章	ガイドラインの対象	9
	1 対象となる人	9
	2 対象となる媒体	9
第 4 章	外国人市民への情報提供の考え方	10
	1 外国人市民に伝える優先度の高い情報	10
	2 やさしい日本語と多言語翻訳	11
	3 庁内における役割分担	15
第 5 章	やさしい日本語での情報提供	16
	1 やさしい日本語とは	16
	2 やさしい日本語での文書作成	16
	3 やさしい日本語での窓口対応（会話）	19
	4 やさしい日本語への書き換え・言い換え事例	20
第 6 章	多言語での情報提供	23
第 7 章	サインによる情報提供	25



## 第1章 策定の趣旨

本市には、令和元年6月1日現在、約3,900人、人口比率では約4.5%と県内市部においては第1位、全国的にも上位となる数多くの外国人市民が生活しています。

本市ではこれまで、外国人市民への情報提供として、多言語生活情報紙「あやせトゥデイ」の発行や、「広報あやせ」などの多言語配信をはじめ、各所管課の判断により、必要と思われる資料を翻訳するなどして対応してきました。

しかし、防災・災害、医療・保健、子育て、教育、税金など、生活に直結し、特に必要とされる情報の提供について、統一的なルールが定められていませんでした。

一方で、少子高齢化による人口減少を背景とした深刻な人手不足を受け、本年4月に出入国管理及び難民認定法が改正され、外国人労働者の受け入れが拡大されたことにより、県内でも有数の産業集積を有する本市においては、今後、外国人市民がさらに増加するものと見込まれています。

そのため、従来から多くの外国人市民が生活しているという地域特性を生かしながら、外国人市民の生活環境を整え、「相互理解」や「対等な関係」を重視した社会統合<sup>\*</sup>による多文化共生のまちづくりの推進が重要となります。

本ガイドラインでは、“言葉の壁”により情報格差を抱える外国人市民に対し、本市において生活する上で必要不可欠な行政情報を、やさしい日本語や外国語などで統一的に運用するルールを策定することで、外国人市民の自立と活躍を促進し、「外国人市民にとっても、住みやすく働きやすい多文化共生のまちづくり」の実現を目指します。

### ※用語説明：「社会統合」とは

国や地域での少数者が、差別や排斥を受けることなく、「相互理解」に基づき、「対等な構成員」として、他の人々と同様の権利と責任を持ち、参加できる社会の構築を目指すこと。

## 第2章 綾瀬市における外国人市民の現況

### 1 外国人市民に係る統計資料

#### (1) 国・地域別の人数など

(令和元年6月1日現在)

順位	国・地域	人数	比率	言語
1	ベトナム	881	22.8%	ベトナム語
2	ブラジル	583	15.1%	ポルトガル語
3	スリランカ	483	12.5%	英語・シンハラ語・タミル語
4	ラオス	277	7.2%	ラオス語
5	中国	273	7.1%	中国語
6	フィリピン	249	6.4%	タガログ語
7	タイ	247	6.4%	タイ語
8	ペルー	204	5.3%	スペイン語
9	韓国	172	4.4%	ハングル
10	カンボジア	149	3.9%	クメール語・フランス語
11～	他39の国・地域	350	9.0%	
合計	49の国・地域	3,868		

※住民基本台帳人口 85,258 人、外国人登録者割合 4.53%

#### (2) 在留資格別人数

(令和元年6月1日現在)

区分	在留資格	男性	女性	計
中長期在留者	企業内転勤	35	8	43
	技能	11	0	11
	技能実習1号イ(企業単独1年目)	94	12	106
	技能実習1号ロ(団体監理1年目)	120	29	149
	技能実習2号ロ(団体監理2・3年)	131	22	153
	経営・管理	60	1	61
	技術・人文知識・国際業務	230	22	252
	留学	9	15	24
	家族滞在	78	169	247
	特定活動	76	8	84
	日本人の配偶者等	52	71	123
	永住者の配偶者等	67	83	150
	定住者	246	224	470
	永住者	871	973	1,844
特別永住者		70	52	122

※10人以上を有する在留資格のみ掲載

### (3) 年齢構成

(令和元年6月1日現在)

年齢	男性	女性	計
0～4	106	109	215
5～9	86	84	170
10～14	89	90	179
15～19	114	76	190
20～24	254	117	371
25～29	277	159	436
30～34	268	191	459
35～39	242	164	406
40～44	183	159	342
45～49	147	176	323
50～54	142	140	282
55～59	119	104	223
60～64	57	61	118
65～69	46	27	73
70～74	20	17	37
75～79	13	8	21
80～84	6	12	18
85～89	2	3	5
合計	2,171	1,697	3,868

### (4) 児童・生徒数

(令和元年5月1日現在)

	外国籍総数 (a)	うち、日本語 指導が必要(b)	児童・生徒総 数(c)	外国籍比率 (a)/(c)
綾北小	39	17	457	8.5%
天台小	40	35	412	9.7%
北の台小	16	10	451	3.5%
寺尾小	35	25	376	9.3%
綾瀬小	42	10	896	4.7%
ほか5校	47	8		
小学計	219	105	4,754	4.6%
綾北中	58	36	666	8.7%
ほか4校	43	10		
中学計	101	46	2,318	4.4%
合計	320	151	7,072	4.5%

※重国籍の児童・生徒を含む

## 2 『綾瀬市外国籍市民の活躍に向けた実態調査』分析結果

### (1) 調査の概要

#### ア 調査目的

本市における外国人市民の活躍を進めるためには、コミュニケーション支援、生活支援及び、多文化共生の地域づくりといった取り組みが求められます。その推進に必要な当事者ニーズなどを把握するとともに、現状と課題を可視化し、施策立案に向けた基礎データの収集を目的として、アンケート調査を実施しました。

#### イ 調査設計

(ア) 調査地域 綾瀬市全域

(イ) 調査対象 ベトナム語、ポルトガル語、英語、タイ語、中国語、スペイン語、タガログ語、ラオス語、ハングルを公用語とする、次の15の国と地域の国籍を有する全世帯の世帯主（1,588世帯）

(ウ) 到達標本数 1,525標本（1,588標本を発送し63標本が不達）

(エ) 調査方法 郵送配布、郵送回収

(オ) 調査期間 平成30年9月26日（水）～10月10日（水）

#### ウ 調査方法

調査対象者の母国語及び日本語（ルビ付き）を併記した調査票を送付

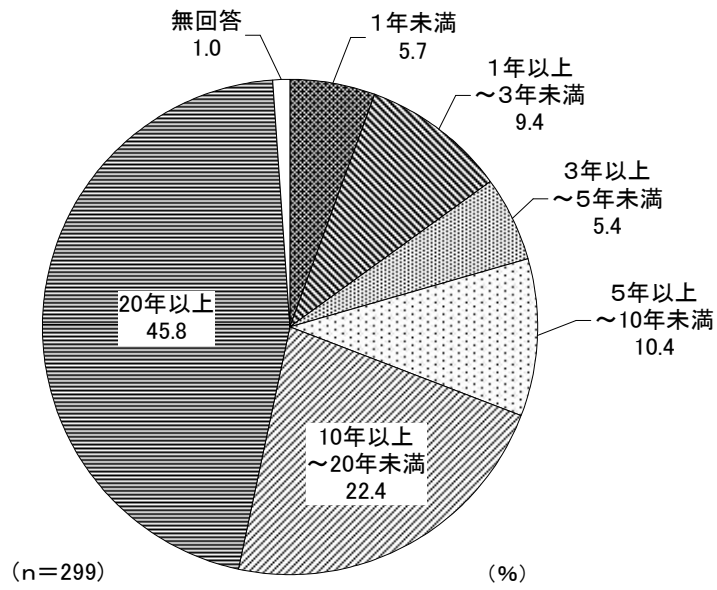
#### エ 回収結果

(ア) 有効回収数 299

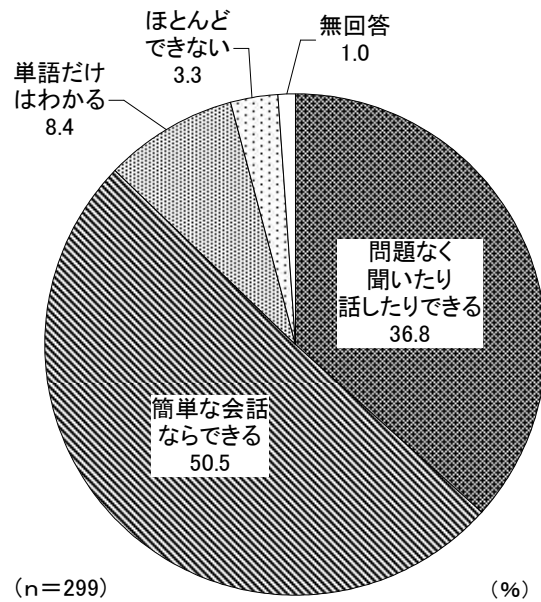
(イ) 有効回収率 19.6%

言語	国・地域	到達標本数	有効回収数	有効回収率
ベトナム語	ベトナム	366	75	20.5%
ポルトガル語	ブラジル	245	59	24.1%
英語	スリランカ	226	21	9.3%
タイ語	タイ	137	24	17.5%
中国語	中国、台湾	124	25	20.2%
スペイン語	ペルー、アルゼンチン、パラグアイ、 コロンビア、ボリビア、ドミニカ	118	22	18.6%
タガログ語	フィリピン	118	16	13.6%
ラオス語	ラオス	103	26	25.2%
ハングル	韓国	88	31	35.2%
合計		1,525	299	19.6%

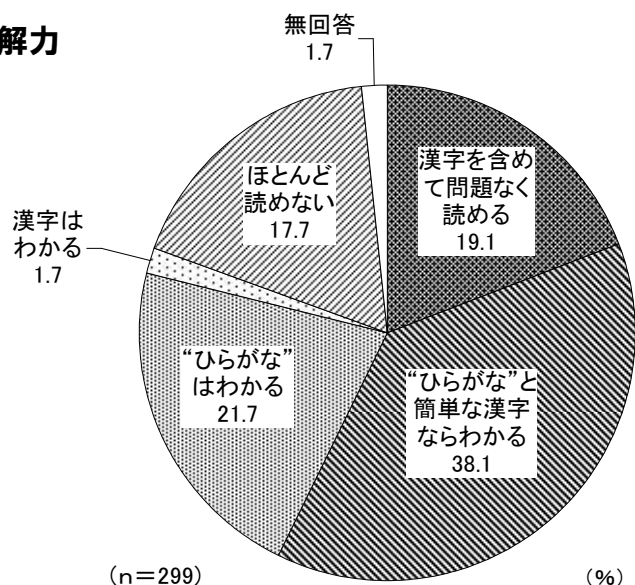
## (2) 日本での居住年数



## (3) 日本語の会話力



#### (4) 日本語の読解力

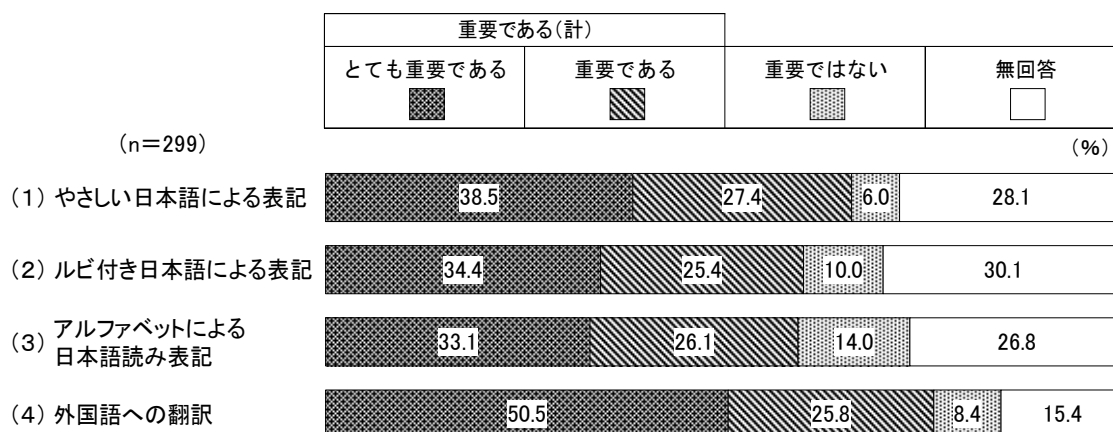


「“ひらがな”と簡単な漢字ならわかる」(38.1%)、「“ひらがな”はわかる」(21.7%)、「漢字を含めて問題なく読める」(19.1%)

⇒この3要素を合わせた、“ひらがな”であれば読解できる人は回答者の78.9%

(3)、(4)より⇒簡単な会話であれば8割以上の方が、一定程度、意思の疎通が図れるとの結果でした。読解では、漢字の理解度は低いものの、“ひらがな”であれば約8割の人が理解できることが分かりました。

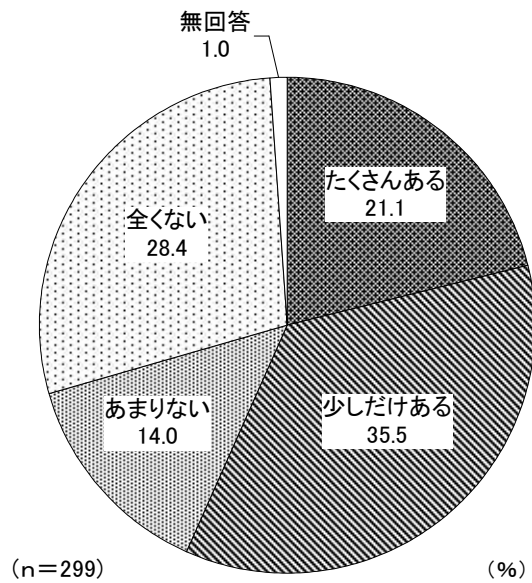
#### (5) 市役所から外国語による情報提供の際、求められる取り組み（表記方法）



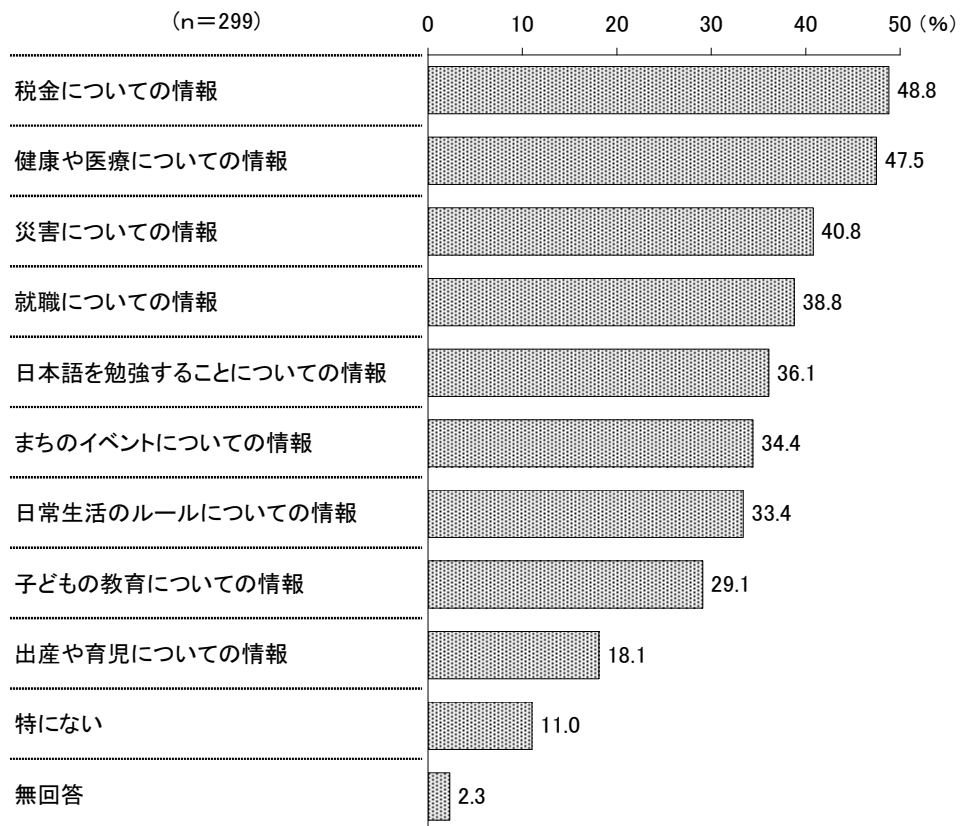
8割弱の人が外国語への翻訳表記を必要としている一方で、やさしい日本語による表記も7割弱以上の方が重要としており、情報提供の取り組みの一つとして有効であることが分かりました。



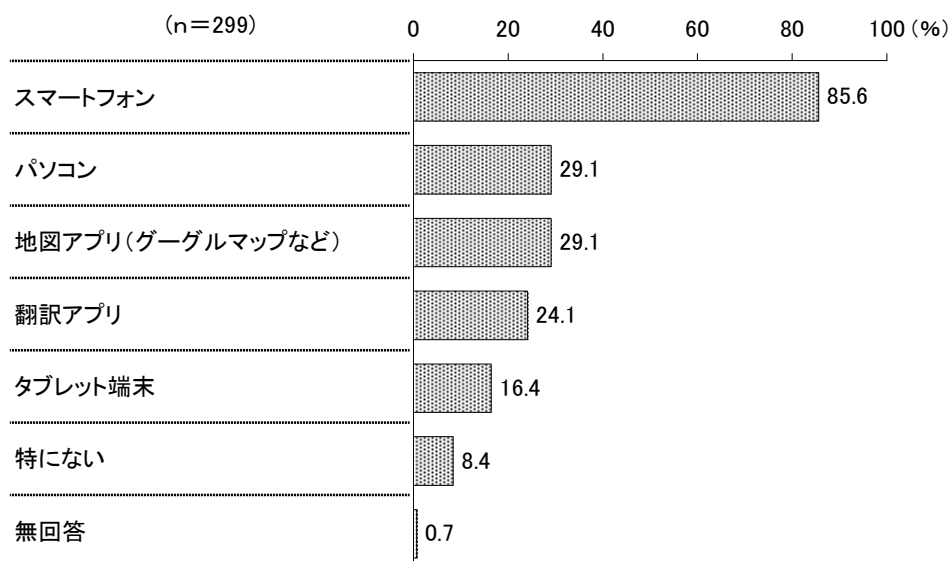
## (6) 市の施設で外国語表示が無くて困った経験



## (7) 外国人市民が求める情報

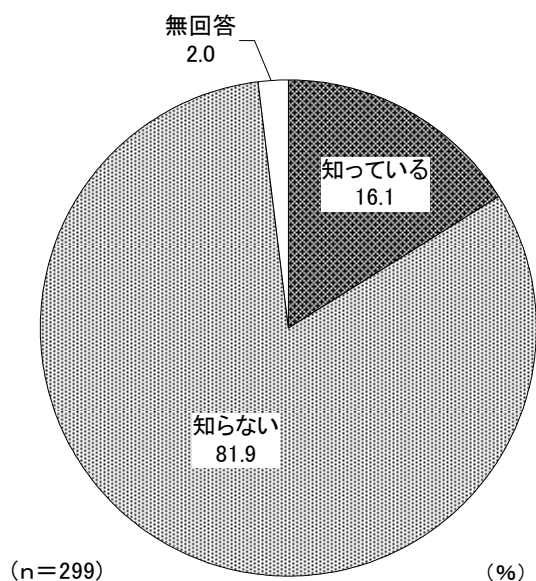


### (8) 外国人市民が日常生活において使用する情報ツール



### (9) 市の広報紙「広報あやせ」のインターネット多言語配信の認知度

(本実態調査の6カ月前に開始したサービス)



「広報あやせ」のインターネット多言語配信は、PDFファイルを8言語に機械翻訳し、インターネット上で閲覧できる「デジタルブックシステム」を採用しています。情報提供課にとっては低負担で多言語による情報配信が可能であり、外国人市民への有効な情報提供ツールです。

一方で、運用開始から間もないこともあり、調査結果では外国人市民の認知がまだ十分ではないことが明らかとなり、今後さらなる利用促進と周知が求められます。

## 第3章 ガイドラインの対象

### 1 対象となる人

前述のとおり、本市には数多くの外国人市民が生活しているほか、企業も集積していることから外国人労働者の方も多くいます。そのため、国籍や在留資格、日本語の理解度が異なるなど、状況は多種多様です。また、こうした外国人市民に加えて、日本国籍を有するものの、日本語の理解が困難である方もいます。

そのため、本ガイドラインでは、「本市で生活する外国人市民を主な対象とし、国籍に関わらず、やさしい日本語や外国語での情報提供を必要とする人」を対象とします。

### 2 対象となる媒体

#### ◆印刷物

例：チラシ、パンフレット、通知文書や封筒など

#### ◆電子媒体

例：ホームページ、行政情報メールなど

#### ◆主要公共施設のサイン

例：庁舎などの屋外施設名表示

※主要公共施設とは、手続きなどにより誰もが一度は行かなければならない施設及び、日常生活に関連性の強い全市的施設のいずれかに該当するものとの整理により、市役所、保健福祉プラザ、リサイクルプラザ、文化会館、図書館、市民スポーツセンターを対象とします。

※観光関連のサインは、従前どおり「綾瀬市観光サイン整備ガイドライン」(商業観光課作成)により対応します。



## 第4章 外国人市民への情報提供の考え方

### 1 外国人市民に伝える優先度の高い情報

行政から提供する情報は、日本人市民や外国人市民に対して、分け隔てなく提供すべきものですが、すべての情報をやさしい日本語やそれぞれの国・地域の言語に翻訳対応することには限界があります。

また、平成30年度に実施した『綾瀬市外国籍市民の活躍に向けた実態調査』において、外国人市民は、災害、健康・医療、税金など、生命や日常の生活に直結する情報を求めていることが分かりました。

本ガイドラインでは、実態調査の結果に基づき、情報の優先度を次のように定めるものとし、情報提供課においては、やさしい日本語や多言語翻訳すべきものとして検討・対応してください。

#### 【優先度順】

##### ① 生命・身体・財産に重大な影響を及ぼす可能性がある情報

例：防災・災害、医療・保健、防犯など

##### ② 生活に関わる特に重要な情報

例：子育て、教育、ごみ、市税、就労、福祉、住居、交通など

##### ③ その他、多文化共生の推進に有益な情報

例：自治会案内、市の主要イベント案内など



## 2 やさしい日本語と多言語翻訳

外国人市民にとって最も望ましいのは、どの文書なども母国の言語で翻訳されていることです。

しかしながら、本市の外国人市民の出身国・地域は 49 もあり、国籍別の人数も様々な社会情勢などを受け変化していることから、すべての外国人市民の母語への翻訳は、翻訳者の確保・費用・表示方法など、多くの点で現実的ではありません。

また、非英語圏の方が多数を占めており、日本と同様に英語教育を実施している国は多数ありますが、日本語を英語に翻訳するだけでは、外国人市民に対して十分な情報発信はできていないこととなります。実際に、国立国語研究所が行った定住外国人を対象とする全国調査の一環として広島市で実施した結果を見ると、母語以外で分かる言葉について、調査対象者の 70.8%が「日本語」と答えたのに対し、「英語」と答えた人は 36.8%に留まっているという結果（全国平均：「日本語」62.6%、「英語」44%。出典：庵功雄（2016）『やさしい日本語』岩波新書）もあり、少なくとも定住外国人にとって、英語は得意な言語であるわけではないといえます。

平成 30 年度に実施した『綾瀬市外国籍市民の活躍に向けた実態調査』では、回答者のうち 8 割の人が、ひらがなであれば読解できると回答し、情報提供の方法として、やさしい日本語による表記は 7 割弱以上の人が重要としており、情報提供の取り組みの一つとして有効であることが分かりました。このことから、外国人市民にとって日本での共通言語は、やはり日本語であり、外国人市民にも分かりやすいように工夫した「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、最も効果的かつ合理的な情報提供方法ということが出来ます。

そのため、本市の基本的な姿勢としては「やさしい日本語」での情報提供により、外国人市民の“言葉の壁”による情報格差の解消を目指します。

しかし、日本語がまったく理解できない外国人市民もいることから、やさしい日本語は効果的な手段ではあるものの、多言語翻訳がすべて不要になるものではありません。災害や医療に関する情報は、緊急時には生命に直結する可能性もある情報のため、多言語翻訳も併せて対応する必要があります。

次ページに掲載している、やさしい日本語と多言語翻訳の運用比較や特徴を参考に適切に使い分けることで、きめ細やかな情報提供ができるよう、状況に合わせて柔軟に対応してください。

### ◆やさしい日本語と多言語翻訳の運用比較

	やさしい日本語	多言語翻訳
外国人市民への 分かりやすさ	△（やや劣る。しかし、対応言語数の制約は補完できる）	○（翻訳対応した言語を母語とする外国人市民には最も有効だが、それ以外の外国人市民には理解できず、対応言語数にも制約がある）
情報の正確性	△（やや劣る。しかし、具体的な事象については伝えられる）	○（抽象的な表現も伝えられ、情報量が多い場合にも適している）
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）	×（翻訳委託先の選定や依頼事務などを要する）
職員の習得の容易さ	○（外国語と比較して容易に習得できる）	×（正誤の判断（チェック体制）が万全ではなく、間違った情報が流れ続ける危険性がある）
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、日本語部分の視認性が低下し、分かりにくくなる）

### ◆やさしい日本語と多言語翻訳の特徴

- ・言語を制約せず広く周知する場合や、コスト及び表示スペースの都合により多言語翻訳できない場合は、やさしい日本語が適する
- ・重要性が高い情報は多言語翻訳が適する（やさしい日本語は補完的役割）
- ・看板や案内表示に多言語での複数表記は適さない

## ～情報提供の留意点～

### (1) やさしい日本語又は多言語翻訳の対応範囲

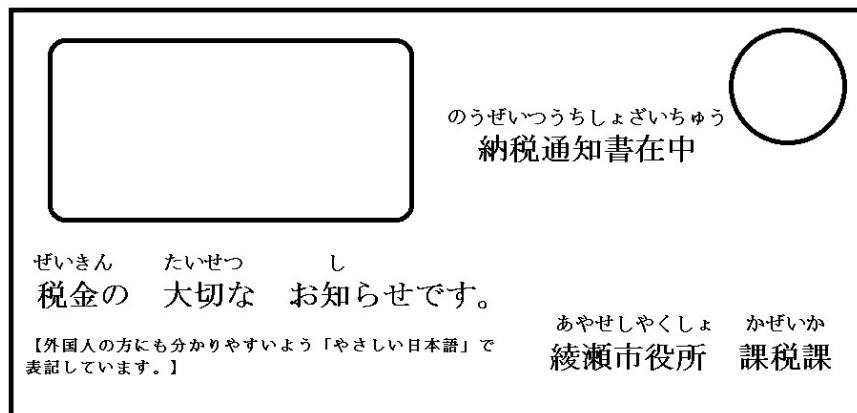
- 情報提供課においてすべての情報をやさしい日本語又は多言語翻訳することは、実務において膨大な負担となり現実的には限界があります。そのため、やさしい日本語又は多言語翻訳すべき対応範囲として、各事業におけるすべての情報を翻訳対応するのではなく、まずは各事業の手続きや申請の際、最初に市民に通知する書類などから対応することで、これまで情報が届いていなかった外国人市民にも門戸を広げることができます。

### (2) 情報の内容が普遍的なものを作成する場合

⇒同様の文書を多数の市民に郵送する場合など

- 送付封筒に件名などを、やさしい日本語や多言語で併記したり、やさしい日本語で通知文書などを作成した場合は、何の文書であるかの説明だけでも多言語で表示したりすることで、日本語が分かる知人に詳しい内容を尋ねるなど、次の行動のきっかけになります。

(例)



- 外国籍であることを近所の人などに知られたくないという人もいます。郵送する際などは、日本的な通称名を使用している人に対して、封筒もその宛名で送付するなど、配慮が必要です。

### (3) 情報の内容が個別的なものを作成する場合

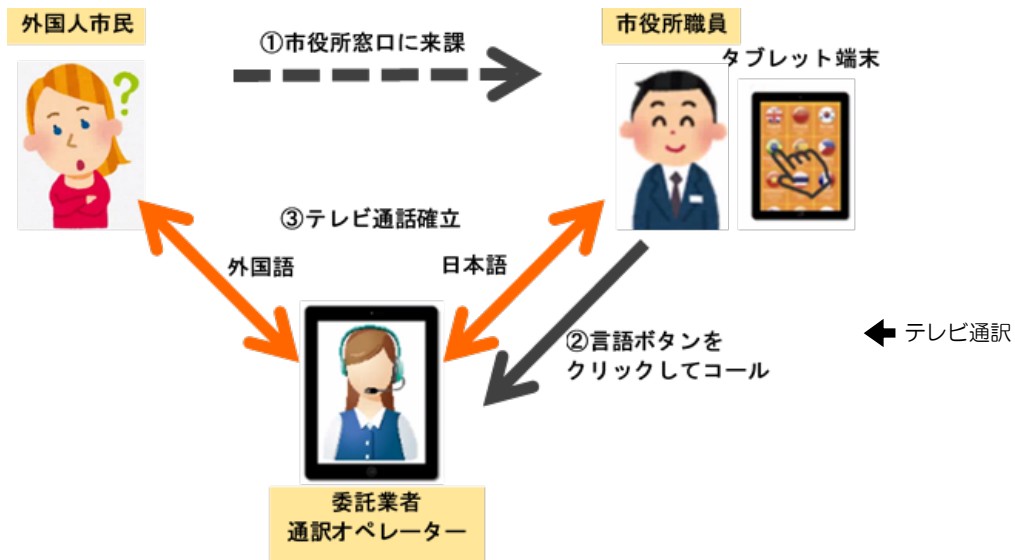
⇒特定の市民に郵送する場合など

- やさしい日本語で文書を作成することを基本としますが、相手の言語に合わせて、個別に翻訳対応できる場合は適宜対応してください。

## ～ICTツールを活用した市役所窓口における多言語対応～

外国人市民への情報発信の方法は、やさしい日本語に書き換えたり、多言語翻訳したりするだけではありません。

市役所窓口では、行政通訳員のほか、タブレットによる映像通訳や音声機械翻訳など、通訳体制を整備しています。外国人市民へのサービス向上と、職員の負担軽減や時間短縮など、スムーズな窓口対応に向けて活用してください。





### 3 庁内における役割分担

外国人市民に対し、やさしい日本語又は多言語翻訳により情報発信を行う際の、庁内における役割分担は次の整理とします。

#### ◆情報提供課

- ・本ガイドラインに基づき、外国人市民へ提供する情報の優先度などを検討し、やさしい日本語又は多言語翻訳により情報を作成・発信してください。
- ・多言語翻訳する内容によっては、要点翻訳等が適している場合がありますので、多文化共生主管課に相談してください。

#### ◆多文化共生主管課

- ・情報提供課から、必要に応じて相談を受けるとともに助言を行います。
- ・情報提供課からの依頼に基づき、行政通訳員にて翻訳対応可能な場合は、適宜協力します。
- ・市役所内の多言語情報コーナーへの配架や、多言語生活情報紙「あやせトゥデイ」への掲載など、情報の周知に適宜協力します。
- ・職員を対象とした「やさしい日本語」研修を実施し、外国人市民などへの対応能力の向上を図ります。



## 第5章 やさしい日本語での情報提供

### 1 やさしい日本語とは

やさしい日本語とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にも分かりやすい日本語のことです。

平成7年の阪神・淡路大震災では、日本にいた多くの外国人も被害を受けましたが、日本語や英語も十分に理解できず、必要な情報を受け取ることができない人も数多くいました。

そこで、災害情報を外国人にも速やかに伝え、災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されたのが「やさしい日本語」です。現在では災害時のみならず、平時における外国人への情報提供手段としても研究され、行政情報や生活情報、日々のニュース発信（NHK NEWS WEB EASY）など、全国的にさまざまな分野で取り組みが広がっています。

### 2 やさしい日本語での文書作成

通常の日本語文を、やさしい日本語に書き変える際は、必ずしも原文すべてを忠実に書き換える必要はありません。一番大切なことは、どうすれば伝わりやすいか「相手の立場に立って考える」ことです。書き換えの際には、次のポイントを意識しながら書き換えてみましょう。

#### ① 要点（伝えたいこと）を絞る。

- ・キーワードを選択する。
- ・誰に何をしてほしいのか。何を知らせたいのか。

#### ② 構成を整える

- ・日本語原稿から余分な情報をカットする。
- ・伝えたいことを始めにもってくる。
- ・箇条書きにできるものは箇条書きにする。

#### ③ やさしく分かりやすい文書になっているか見直す

- ・一文の長さを短くする。  
⇒接続詞はなるべく使わない。一文に含まれる意味を少なくする。

(例) ○○なので、△△してください。

→ ○○です。△△してください。

- ・ 難しい言葉を、「簡単で分かりやすい言葉」に変える。

(例) 無料 → お金は いりません

避難 → 逃げる

### 「簡単で分かりやすい言葉」に書き換えるポイント

- ・ 和語（訓読みのことば）を使う  
(例) 危険 → あぶない 避難 → 逃げる
- ・ できるだけ動詞文にする  
(例) 揺れがあった → 揺れた
- ・ カタカナ語、外来語はなるべく使わない  
(例) ライフライン（外国語では「命綱」という意味）  
→ 水道・電気・ガス  
※定着していて、使える言葉もあります（テレビ、バスなど）
- ・ 擬態語や擬音語は使わない  
(例) めちゃめちゃ、ドキドキなどの擬態語や、ドンドン、  
ガタガタなどの擬音語は、ほとんど伝わりません。
- ・ 丁寧語「です、ます体」を使う  
(例) ~でございます → ~です
- ・ 敬語を使わない  
(例) 御提出いただけませんか → 出してください
- ・ 具体的に表現する  
(例) 配偶者 → 妻や夫
- ・ 日付は（西暦）年月日で書く。時間は12時間表示にする  
(例) R1/5/1 → 2019年5月1日  
17:30 → 午後5時30分
- ・ あいまいな表現は避ける  
(例) たぶん、~ではないでしょうか → （使わない）

#### ④ 文章全体を見やすくする

- ・漢字やカタカナにルビ（ふりがな）を付ける。
- ・文節で区切って、分かち書きにする。

⇒分かち書きとは、言葉の区切りに空白を入れ、文章を読みやすくすることです。「ネ」が入るところで区切ると、分かち書きができます。

（例）雨が（ネ） 降っても（ネ） やります

- ・必要に応じて、写真やイラストを付ける。

#### ～やさしい日本語における文書作成の留意点～

- ・やさしい日本語では、敬語を控えめにし、あえて本来とは異なる言葉の使い方をすることがあります。そのため、間違っ表示されているとの誤解を与えてしまうほか、敬語の使い方ができていないなどと、市民に不信感を与えてしまうおそれがあります。そのため、やさしい日本語で文書を作成する場合は、その旨の説明も記載し、理解を求めることも必要です。

##### 例：イベントなどの案内

あめ とき うてんちゅうし  
雨の時は ありません。（雨天中止）

【この文書は、外国人市民も分かりやすいよう「やさしい日本語」で表記しています。】

- ・前述のとおり、やさしい日本語のみの文書では、相手に内容が十分伝わらない可能性があります。文書を送付したり情報を掲載したりする際などは、やさしい日本語文のみではなく、書き換え前の正式な日本語文も併せて同封または掲載してください。

### 3 やさしい日本語での窓口対応（会話）

外国人市民の対応に限らず、窓口などでの会話において最も大切なことは「相手を思いやる態度」です。次のポイントを意識して、対応してみましょう。

① 説明は短く簡潔にする

② 会話の途中で「分かりますか？」と確認する

- ・ 会話は文章と異なり、相手の理解度を確認しながら話すことができます。長い説明の際も、その都度確認しながら進めます。

③ 分かっていないと感じたら、別の言い換えを行う

- ・ 理解していないと感じたら、いくつかのパターンで言い換えてみます。

（例）公共交通機関を利用してください

→ バスやタクシー、電車で来てください

→ 自分の車で来てはダメです

④ 相手の表情や反応を見ながら話す

- ・ 会話では、相手の態度や表情からも理解度が分かります。

⑤ ゆっくりはっきり発音する

⑥ 資料や図を活用する

- ・ 言葉で伝わらないときは、資料や図などで示すことにより、内容が分かりやすくなります。

⑦ 難しい単語や言い回しは使わない

（例）納付してください → お金を払ってください

御用件は何ですか？ → どうしましたか？

#### 4 やさしい日本語への書き換え・言い換え事例

※ 次の事例はあくまでも参考であり、さまざまな書き（言い）換えができます。

##### ◆窓口・通知編

通常の日本語	やさしい日本語
記入してください	<sup>か</sup> 書いてください
御利用ください	<sup>つか</sup> 使ってください
本人確認書類	<sup>ぼ す ぽ ー と    ざいりゅう か ー ど    うんてん</sup> パスポート    在留カード    運転 <sup>めんきょしょう</sup> 免許証
押印	<sup>お</sup> はんこを 押す
世帯	<sup>いっしょ    す    かぞく</sup> 一緒に住んでいる 家族
未加入	<sup>はい</sup> まだ 入っていない
滞納	<sup>はら</sup> まだ 払っていない
更新	<sup>あた    つづ</sup> 新しくする / 続ける
免除	<sup>かね</sup> お金は いら ないです / ￥0 です
減免 / 一部減免	(税金などが) <sup>やす</sup> 安くなります
紛失	<sup>な    な</sup> 失くす / 無いです
配布	<sup>くば</sup> 配る
お問い合わせください	<sup>き</sup> 聞いてください
不明な点がありましたら～	<sup>わ</sup> 分からなかったら～
確認してください	<sup>よ    み</sup> 読んでください / 見てください
〇〇課の窓口で申請してください	<sup>か    まどぐち    い</sup> 〇〇課の窓口に 行ってください

◆地域・暮らし編

通常の日本語	やさしい日本語
ごみの分別	ごみを <sup>わ</sup> 分ける
回収する	<sup>あつ</sup> 集める / もらう
～に協力お願いします	～してください
清掃活動	<sup>そうじ</sup> 掃除する
行事	<sup>まつ</sup> 祭りや <sup>うんどうかい</sup> 運動会
雨天中止	<sup>あめ</sup> 雨の時は <sup>とき</sup> ありません
駐車禁止	<sup>くるま</sup> 車を <sup>と</sup> 止めてはいけません

◆防災・災害編

通常の日本語	やさしい日本語
火災	<sup>か</sup> 火事 / <sup>も</sup> 〇〇が燃えている
大雨	<sup>あめ</sup> 雨が <sup>ふ</sup> たくさん降る
土砂災害	<sup>やま</sup> 山や <sup>がけ</sup> 崖が <sup>くず</sup> 崩れる
河川の増水	<sup>かわ</sup> 川の水が <sup>ふ</sup> 増える
床上浸水	<sup>いえ</sup> 家の中に <sup>なか</sup> 水が <sup>みず</sup> 入る <sup>はい</sup>
暴風雨	<sup>つよ</sup> 強い <sup>あめ</sup> 雨と <sup>かぜ</sup> 風
停電	<sup>でんき</sup> 電気が <sup>と</sup> 止まる
非常口	(火事や地震で) <sup>に</sup> 逃げるときの <sup>でぐち</sup> 出口
余震	<sup>よしん</sup> 余震： <sup>あと</sup> 後から <sup>く</sup> 来る <sup>じしん</sup> 地震【補足】
震源地	<sup>じしん</sup> 地震の <sup>ちゅうしん</sup> 中心
崩壊する / 倒壊する	(家やビルが) <sup>こわ</sup> 壊れる
至急、速やかに	<sup>いそ</sup> 急いで、 <sup>はや</sup> 早く
控える	(できるだけ) ～しないでください い
勧告する	～してください
注意する	<sup>き</sup> 気をつける

通常の日本語	やさしい日本語
周囲の状況	まわ ようす 周りの様子
落下物	うえ お 上から落ちるもの
点検する	み しら よく見る / 調べる
火の始末をする	ひ け 火を消す
貴重品	たいせつ だいじ 大切なもの / 大事なもの
避難所	ひなんじよ に 避難所：逃げるところ【補足】 / た もの ね ばしょ 食べ物や寝る場所があるところ
避難経路	ひなんじよ い みち に みち 避難所に行く道 / 逃げる道
徒歩	ある ある 歩いて / 歩きます
公共交通機関	ば す でんしゃ バスや電車
運転を見合わせる	うご 動いていません
消防車	ひ け くるま 火を消す車
配水車	みず くば くるま 水を配る車
配給時間	じかん もらえる時間
炊き出し	あたた た もの 温かい食べ物
消灯時間	でんき け じかん 電気を消す時間

◆健康編

通常の日本語	やさしい日本語
医療機関	びょういん 病院
受診	びょういん い けんさ 病院に行く / 検査する
健康診断	びょうき はや み けんさ 病気を早く見つけるための検査
感染する	うつる
予防接種	びょうき ちゅうしゃ 病気にならないための注射
流行	ふ 〇〇が増えています



## 第6章 多言語での情報提供

本ガイドラインでは、やさしい日本語を基本として提供することとしています。前述したとおり、日本語が全く理解できない外国人市民もいることから、やさしい日本語は効果的な手段ではあるものの、多言語翻訳が決して不要になるものではありません。

特に、災害や医療に関する情報は、生命に直結し、生活するうえで最も重要度が高い情報です。そのため、最低でも一つ以上の情報を多言語翻訳し、外国人市民が情報を得られるようにする必要があります。

このほか、子育て、教育、ごみに関する情報は、日常の生活に直結するものであり、十分に理解していないと、地域での暮らしや子どもの成長に必要な支援が受けられないなど、将来にわたり支障が出てしまう恐れがあります。そのため、やさしい日本語だけでは対応として不十分な可能性があることから、可能であれば多言語化することが望ましい情報といえます。

以上のことから、情報提供課においては情報の重要度や、外国人市民の現況（言語別人口）に基づく翻訳言語などを十分検討し、“言葉の壁”による情報難民を生むことがないように、対応可能な範囲で多言語での情報提供に努めてください。

### ◆情報の重要度に応じた多言語化

#### ・多言語化すべき情報（特に重要度が高い情報）

災害や医療など、生命に直結し、生活するうえで最も重要度が高い情報は、本市の外国人市民それぞれの母語に対応して情報発信すべきです。しかし、現時点で少なくとも 20 言語以上に対応しなければならず、希少言語による翻訳者確保が困難であることや、人口が下位の言語では、人数が数名程度に留まっているという課題もあります。このことから、言語別人口の上位から翻訳し、外国人市民の 80~90%の方をカバーした情報提供に努めてください。さらに、やさしい日本語を併用することで、それ以外を母語とする外国人市民へも情報を伝えられる可能性が広がります。

- ・多言語化することが望ましい情報

子育て、教育、ごみなど、日常の生活に直結し、将来にわたり支障を及ぼしてしまう情報で、やさしい日本語だけでは不十分な可能性がある場合、言語別人口の上位から翻訳することで、外国人市民の約 60～70%の方へ対応できます。  
さらにやさしい日本語を併用することで、相当程度の外国人市民へ情報提供が可能となります。



## 第7章 サインによる情報提供

印刷物や電子媒体のほかに、主要公共施設のサイン表記も、外国人市民がその施設を認識することで、スムーズな手続きや施設利用につながるなど、大切な情報提供ツールの一つといえます。

各施設の屋外に設置している施設名の表記など、本ガイドラインの対象媒体となる主要公共施設（市役所、保健福祉プラザ、リサイクルプラザ、文化会館、図書館、市民スポーツセンター。詳細は9ページ参照）のサインは、日本語表記のほかに、ひらがな及び英語を併記させることを基本とします。

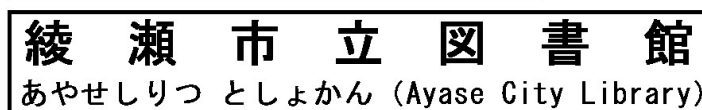
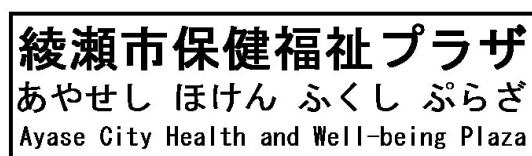
また、市役所各課に設置している課名表示などは、数年ごとの機構改革による課名変更や、専門的な用語への翻訳対応が求められるなどの課題があるため、英語併記ではなく、ひらがな併記することとします。

なお、スペースの制限により文字が小さくなる、表示面が繁雑になるなど、不都合が生じることも想定されるため、文字のデザインやレイアウトなどは現場の状況に合わせて、柔軟に対応してください。

### ◆英語表記の方法

- ・当該施設の機能や役割を意味する英語翻訳を表記します。

(例)



- ・英語翻訳をする際は、ネイティブではない方にも理解しやすいよう、“やさしい英語”に翻訳します。

(例) 市立図書館

「City Library」、「Public Library」、「Municipal Library」など数種の表現方法がありますが、「City Library」であれば、英単語としての一般的な理解度が高いほか、“市の図書館”であることが誰でも容易に理解できます。



外国人市民への情報提供ガイドライン

---

発行日 令和4年（2022年）3月改訂

発行 綾瀬市市民活動推進課

〒252-1192 神奈川県綾瀬市早川 550 番地

電話 0467-70-5657

---