

使おう!

やさしい 日本語 ハンドブック



ICIEF

やさしい日本語ハンドブック
公益財団法人
板橋区文化・国際交流財団・板橋区

公益財団法人 板橋区文化・国際交流財団・板橋区

ココには 何か用事があるから 来ています！



相手の話を聞く 姿勢が大切



態度や表情に余裕をもってリラックスしてコミュニケーション。相手は大人です。始めに相手を理解しよう。



相手に合わせた話し方
『どうしましたか？』の後の話でどれくらい日本語が話せるのか判断しよう。



タイプ
1

すぐに母国語か、英語で話す

↓
電話通訳または通訳を手配しましょう。

タイプ
2

私、○○○したいです。どこで…。

↓
やさしい日本語を使ってください！

タイプ
3

引越したので、それに必要な手続きお願いいたします。

↓
普通に話してください。(あまり難しくならないようにね。)

対応編

ポイント

1

わかりやすく 簡潔に。

わかりやすさを重視して話しましょう。
「何をしたいですか?」「どうしましたか?」を
しっかり聞いて「用事が何か」をおさえる。

あとで、大阪行きます…。

いたばし、出ます。

ITABASHI...
OSAKA...



移したいんだ!

住民票を

あく、引越すから

なぜ
「です・ます」?
→最初に日本語を
これで学び、
誰に対しても丁寧な
話し方になるから



ポイント

2

基本の話し方は 「～です。」 「～ます。」で。

文末は「～です。～ます。～してください。」を使おう。

○ 日曜日は休みです。

× 日曜は定休日となります。

○ ここに書いてください。

× こちらにご記入ください。

対応編

ポイント 3

短く文章を切っていく。

1つの文の中に用件は一つが基本で。

- 「Happyロード大山は人が多いです。」
「自転車から降りてください。」
- × 「Happyロード大山は人が多く、道路が狭いため危ないので、自転車には乗らずに降りて歩くようにしてください。」

東京都 やさしい日本語イメージ
キャラクター やさかニくん



う・お・おん



ポイント 4

大きな声で、はっきり、ゆっくり、指示はしっかり。

- これは在留カードです。とても大切です。いつも持っていてください。色々なところで使います。
- × 在留カードはご本人を確認するために必要となりますので、常時携帯をお願いいたします。様々な手続きで必要になるかと思えます。

対応編

ポイント5

あいまいな話し方NG

YESとNOは、はっきりと。「ちょっと」がわかりにくい。主語を省略しない。

A: ここで食べてもいいですか?

○ B: すみません。
ここでは、食べないでください。

✕ B: ん～、
ここはちょっとねえ……。

ここで食べて
いいですか

NO



ポイント6

大事なことを最初に伝えて。

一番伝えたいことや、結論を先に。理由はあとで。

○ 保険証は、いつも持っていてください。
病院で使います。

✕ 病院に通院する時に保険証を提示し3割負担になりますが、
提示がないと当日全額支払いの自費という扱いになり、
一旦は100%支払いをしていただいて、お預かりし、
後日保険証をお持ちして頂いた時点で……。

対応編

ポイント **7**

敬語は使わない。

尊敬語、謙譲語は使わない。丁寧語を残せば失礼にはならない。難しい敬語で話されると余計混乱!

- 家に行きます。
- これに書いてください。
- ✕ お宅にお伺いします。
- ✕ こちらにご記入ください。

いらないね



初めに大事なことを伝えたら少し間をあけて。(5秒) 相手には理解する時間が必要です。

待つことが大切なのです。
焦らない、焦らない。



ポイント **8**

詳しくすぎるのはNG

細かすぎる説明はわかりにくい。

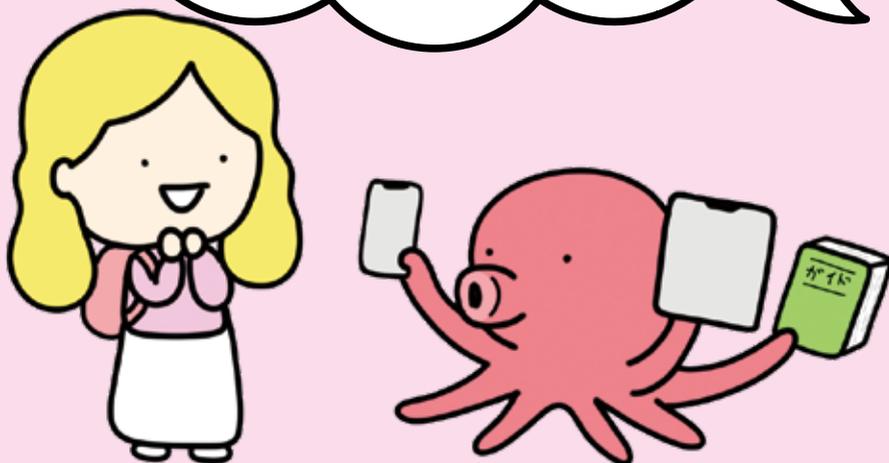
- A: ベッドを捨てたいんですが、いくらかかりますか。
B: ベッドはシングルサイズですか。
A: はい、そうです。
B: そうですか。それでは、ベッド本体が1200円、ベッドマットが1200円、合計2400円ですね。
- ✕ A: ベッドを捨てたいんですが、いくらかかりますか。
B: 家庭から出る家具・家庭用品のうち、最大辺が30cmを超えるものは粗大ゴミです。最大辺が220cmを超えるものは回収できません。料金は捨てるものや大きさなどによって違いますが、場合によっては回収手数料が減額されることがあります。
A: (結局、いくら?)

アクション編

ポイント9

使えるものは
何でも使おう!

無理に言葉で説明しようとするよりも、
スマホやタブレットなど、
頼れるものには頼りましょう。
見てすぐわかると会話もスムーズに進みます。



「これも、こまますか」



ポイント10

写真やイラスト
使えば理解度
100%

在留カード、マイナンバーカード、保険証など
見本を用意しておくとうわかりやすいです。

聞き方編

ポイント

11

相手の話を最後まで聞く。

うなずきや相づちで話を理解していることを相手に伝える。
話している内容を理解しているか態度でわかる。
相手の顔を見て確認しよう。



ポイント

12

何度も確認必要!

確認しながら話を進める。メモを取りながら聞き、
「～ですね。」と途中で内容を確認しよう。

テクニック編



ポイント **13**

話しの説明を「お客様」で始めたら、呼び方を変えずに最後までいこう

説明時、相手の呼び方を統一して話そう。

話すとき、相手を複数の言い方で呼ぶと混乱します。ひとつに絞ろう。可能なら名前を使うのがオススメ。

お客様!



あなた!



おぬし!



書き方編



ポイント **14**

分かち書きとは
→文節で間をあけて次の文節を綴ること。単語の意味がまとまり読みやすくなる。

漢字にはルビをつけて。見やすい文を。(分かち書き)

ここに ^{くるま} 車を ^と 止めないで ください。

× 駐車禁止



ポイント 15

カタカナ
言葉は
通じにくい。

●和製英語

レンジ

→マイクロウェーブ

マナーモード

→サイレントモード

タッチパネル

→タッチスクリーン

●略語

スマホ

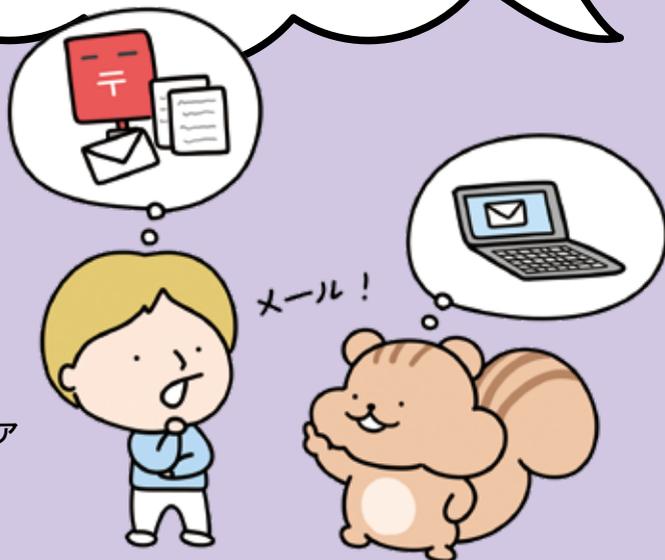
→スマートフォン

コンビニ

→コンビニエンスストア

メアド

→メールアドレス



言葉編

ポイント 16

漢語動詞に
注意!
専門用語も
難しい!

漢語は和語に言い換えましょう。

●例文(漢語)

終了します。

閉園します。

閉会します。

→全部が「おわります」で
言い換えられる。



ポイント

17

オノマトペは通じない。

日本人だからわかる擬音語・擬態語、外国人には超難関

- 雨が いっぱい 降っています。
- × 雨が ザーザー 降っています。
- 光っている (触ってみる) 方が表です。
- × ツルツル している方が表です。



コラム

やさしい耳を持ってますか？

外国人は、自分が話している日本語が

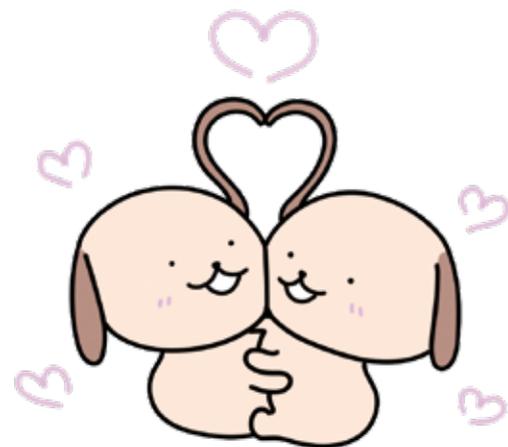
相手に伝わっているだろうか？

間違っていて伝わっているのではないだろうか？と

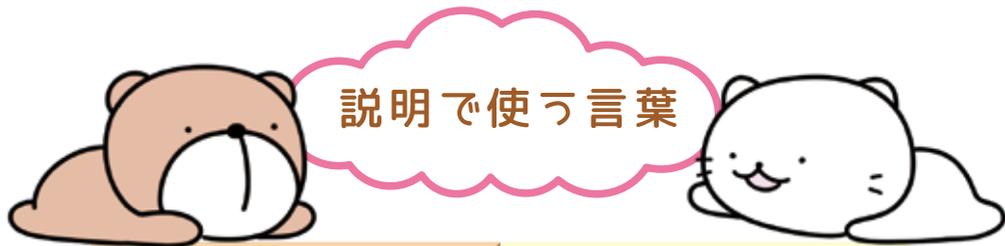
心配になることがあります。

相手の伝えたいことを理解しようとする

「やさしい耳」を意識しましょう。



やさしい耳



説明で使う言葉

利用する	→	使う
記入する	→	書く
免除する	→	払わなくてもいい
納付する	→	払う
申請する	→	申し込む
勤務する	→	働く
返却する	→	返す
住民	→	(その区域に) 住んでいる人
不明	→	分からないこと
及び	→	それと
～の際	→	～のとき



災害・生活・病状等

救急車	→	病院に行く車
緊急	→	(とても大事なこと) 急ぎ
貴重品	→	大切なもの
避難場所	→	逃げる所
定期健診	→	1年に1回の体の検査
地震	→	地震
食欲がないとき	→	ご飯を食べたくないとき
朝晩	→	朝と夜
食前・食後	→	ご飯を食べる前・ ご飯を食べた後
危険	→	あぶないです
頭痛	→	頭がいたい

1

書籍・公務員のための
外国人対応



1度は読んでおきたい1冊!

2

NICTが開発した
多言語音声翻訳アプリ
「VoiceTra®(ボイストラ)」



iOS用



Android用



外国人対応時に役立つアプリ



ぼくたちに任せろ!!

お役立ち集

3

やさいちチェッカーVer0.26



やさしい日本語の自動診断ツール

岩田一成、森篤嗣、松下達彦、中島明則(2015)
「やさいちチェッカー」(令和5年3月1日参照)

4

東京都生活文化スポーツ局
やさしい日本語ページ



やさしい日本語についての
総合的な情報満載

5

文化庁在留支援のための
やさしい日本語ガイドライン
(やさしい日本語書き換え例)



お役立ち集

6

NHK NEWS WEB EASY



やさしい日本語で書かれた
ニュースです

7

国際交流基金をちこち



国際文化交流の情報が
掲載されています

これ
何かのときに
おぼえといて!

メモメモ



コラム

誰と話を していますか？

受付に、日本語通訳や日本語が話せる人と
一緒に来た「やさしい日本語」でなら
わかる外国人のコニーさん。

自分が何をしたいのか通訳を通して職員に伝えると、
職員は通訳の方を向いて説明を始めました。
一緒にいたコニーさんは疎外感を感じたそうです。
もし外国人の隣に助けてくれる日本語話者が
いたとしても、当事者or本人、
相談相手にしっかりと目と心を向けて
話す姿勢が大切です。

その態度が相手とのコミュニケーションの第1歩です。



おわりに

(公財)板橋区文化・国際交流財団
国際交流係では

多様な文化的背景をもつ区民の相互理解をすすめ、
外国人・日本人ともに住みやすいまちづくりをめざし
様々な事業に取り組んでいます。

- ♡ 多文化共生事業
- ♡ 国際交流事業
- ♡ ボランティア登録制度



各事業の詳細や
イベント最新情報
詳しくは
HPをご覧ください。



イラスト画 すぐる画伯

吉本興業所属イラストレーター、
インスタグラム等のSNS、書籍の装画、広告、
キャラクター考案など幅広く活躍中

https://www.instagram.com/suguru_gahaku/

監修:早稲田大学 大学院日本語教育研究科教授 柳田直美

デザイン:kumagaigrafix

イラスト:すぐる画伯

企画・発行:(公財)板橋区文化・国際交流財団・板橋区

〒173-0015 東京都板橋区栄町36-1 グリーンホール1階

TEL:03-3579-2015

Mail:itabashi-ci-kokusai@itabashi-ci.org

HP:<https://www.itabashi-ci.org/>

刊行物番号 R04-136