

(案)

区民へのわかりやすい情報発信の心得 10 か条

障害者編

第一編 やさしい日本語の基礎

1. やさしい日本語とは

「やさしい日本語」とは、外国人等にもわかるように配慮して、簡単にした日本語のことです。1995 年の阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語も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いました。

そこで、そうした人達が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」の始まりです。

「やさしい日本語」は、外国人だけでなく、子どもや高齢者、障害者等とのコミュニケーションに非常に効果的なツールの一つとして、行政情報や生活情報、毎日のニュース発信など様々な分野で取組が広がっています。

只今マグニチュード7の地震が観測されました。
津波が発生するおそれがあります。
沿岸部や川沿いにいる人は、
すみやかに高台に避難してください。

やさしい日本語

じしん
地震です！
おお なみ
大きい波が くるかもしれません。
たか ところ
すぐに 高い所に にげて！

■ やさしい日本語の広報物制作の手順

- × 直訳のみ → 逆に読みづらくなる
- × ルビ・分かち書き → さらにボリュームが増える

ユーザー目線での編集作業が必要

やさしい日本語広報物制作の手順

POINT !

- ① 情報を編集する
- ② やさしい日本語に書き換える
- ③ レイアウトする
- ④ チェックする

2.

情報を編集する

4つのステップで情報を編集します

STEP 1 誰に、何を伝えるかを考える



STEP 2 「誰に」「何を」をもとにタイトルを決める



STEP 3 情報を分解する



STEP 4 情報を整理する

3.

やさしい日本語に書き換える

POINT !

- ・文章を短く区切る
- ・漢字（熟語）、複合語を避ける
- ・外来語、オノマトペ（擬音語・擬態語）を避ける
- ・敬語を使わない
- ・あいまいな表現をしない

■ 文章は短く区切る

一つの文章に伝えたいことは一つ（一文一義）だけにします

機械で番号札をお取りいただき、申請用紙に必要事項をご記入の上、おかけになってお待ちください。



- ・機械で番号札を取ってください。
- ・申請用紙に必要事項をご記入ください。
- ・おかけになってお待ちください。

■ 難しい言葉避ける

漢語（熟語）、複合語を避けて、簡単な言葉にします

援助開始決定を受けると、法テラスが弁護士費用を立て替えます。



手伝うことが決まると、弁護士に払うお金を法テラスが代わりに払います。

■ 外来語・オノマトペ（擬音語・擬態語）を多用せず、書き換える

ぐったりした人がいたら、スタッフに声をかけてください。



体の具合が悪い人がいたら、ここで働いている人に言ってください。

■ 尊敬語、謙譲語は完結で丁寧な言葉にする

必要事項をご記入のうえ、会場へお越しくださいますよう、ご案内申し上げます。



必要なことを書いてから、会場へ来てください。

■ あいまいな表現をしない

時期や期間は具体的に言います

月曜日は、通常よりも多めの待ち時間が予想されますので、お時間に余裕をもってお越しください。



月曜日は他の日より混みます。
1時間ぐらい待つかもしれません。早く来てください。

4.

レイアウトする

■ 分かち書きをする

- ・文節の間に余白を空けて区切ります
- ・基本は「ね」を入れて違和感がない位置で区切ります

小学校のね先生からね聞いたね入学する前にね覚えてほしいね日本語をねたくさんね覚えます。

■ ルビ（ふりがな）をつける

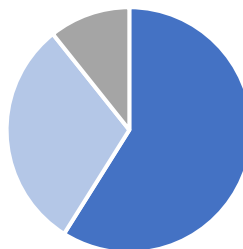
一字単位でつける	単語につける	後ろカッコ (SNS 投稿など)
にほんご 日 本 語	にほんご 日本語	日本語（にほんご）

■ イラスト・図解を使う

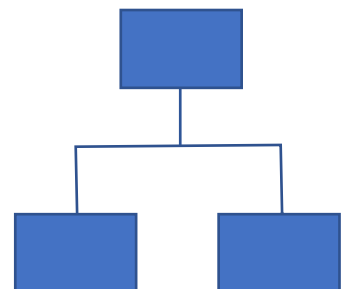
文章だけでは説明が難しいことはイラストや図解で補足します

表組

円グラフ



フロー図



5. チェックする

■ 情報の編集・書き換えの順にチェックする

- ✓ 対象となる人が知りたい情報が掲載されているか？
- ✓ タイトル・見出しは読んだだけで理解できるか？
- ✓ 「3. やさしい日本語に書き換える」のポイントに沿って書き換えられているか？

■ 読み手の目線で読む

- ✓ 時間をおいて見直します（半日～1日）
- ✓ 制作者以外の第三者にチェックしてもらいます

第二編 ろう者とやさしい日本語

1. 言語障害を一括りにしない

言語に関する障害については、身体的な障害と異なり、その当事者の方自ら事情を説明することが難しいことなどから、コミュニケーションがうまく成立しない場合もあり、社会で十分理解されていない現状があります。言語障害を一括りにせず、個々の事情を知ることから始める必要があります

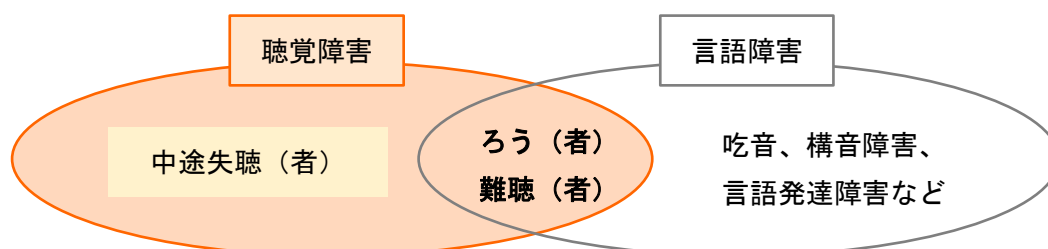
■ 「言語障害」には大きく2種類ある

言語障害は大きく「発声」と「理解」の2つに分かれ、その組み合わせによるものなどもあります

言葉の発声に関するもの	構音障害	口の中を動かす機能の問題
	音声障害	喉の問題
	吃音	発音しようとする時の問題
言語の理解に関するもの	識字障害 (ディスレクシア)	文字の認識の問題
	学習障害	内容の理解に関する問題
総合的なもの	失語症、言語発達障害	

■ 「聴覚障害」と「言語障害」、「ろう・難聴者」と「外国人」には共通点がある

聴覚障害の中で、生まれつき耳が聞こえない・聞こえにくい「ろう・難聴」の方は、日本語習得に大変な苦労があり、聞こえの問題以外にも日本語で大変苦労しています。ろう者には手話を第一言語とする人も多く、日本語は第二言語です。この苦労は、日本に住む外国人と似ていることを知みましょう



多くの情報が音声に頼っていることによる不便な状態であること

人や社会が一方向的に引け目を感じさせる、生活上理不尽な状態であること

(文部科学省 HP 引用)

2.

日本語を苦手とするろう者がいることを知り やさしい日本語対応を心がける

生まれつき耳が聞こえない「ろう者」の方々が自由に使えるのは手話であり、手話は日本語とは大きく違う、れっきとした言語の一つです

ろう者には外国人と同じく、「日本語を第二言語とする人たち」がいること、独特の文化をもつこと、そして日本語を苦手とする人も多くいることを意識して、やさしい日本語を含めた伝え方を考える必要があります

■ ろう者と言語の問題

① 日本語と手話のズレがある

手話は日本語とは違う言語であり、日本語はろう者にとって第二言語

② 文化にズレがある

聴こえる文化と異なり、ろう文化はストレート

③ 情報保障の現実

情報保障への合理的配慮をする義務があるという認識が社会に必要

④ コミュニケーションのあり方

一方的に伝えたではなく、伝わったかどうかの確認が伝える側に必要

■ ろう者に伝える方法と工夫

伝える方法

手話
筆談
音声認識アプリ
空書き
身振りや表情
口話

伝える工夫

やさしい日本語の
「はさみの法則」

は っきり

さ いごまで

み じかく

内容、年齢、苦手な方法などを考え
一人ひとりに合わせた方法で伝えます

丁寧、謙虚な表現は不要
理解しようとする姿勢を持ちましょう

■ ろう者が苦手な日本語

- × あいまいな表現
- × 慣用句
- × ことわざ
- × オノマトペ（擬音語・擬態語）
- × 長文
- × 主題が分かりにくい

ろう者の苦手な日本語の例	やさしい日本語
10 時 <u>までに</u> 寝る	▶ 10 時 <u>前に</u> 寝る
10 時 <u>まで</u> 寝る	▶ 10 時 <u>に</u> 起きる
10 時 10 分 <u>前に</u> 来てください	▶ 9 時 50 分 <u>に</u> 来てください
10 時 <u>にしか</u> 通訳は <u>来ません</u>	▶ 通訳は 10 時 <u>から来ます</u>

3.

第三者返答をせず、どんな場合も相手と直接話をする

話し方が独特な人や、内容がよくわからない人と話をするとき、思わずその方と一緒にいる人の方に話しかけることがあります。これは「第三者返答」といって、当事者の方に自分が透明な存在だ・一人では何もできない存在だと思わせてしまう行為です。時間がかかっても、必ず相手と直接コミュニケーションするようにしてください

■ 言葉に障害がある人とのコミュニケーションの心構え

- 「日本語が苦手な人がいる」ということを知る
- それを自然なこととして受けとめる
- 日本語を調整する

障害がある人とのコミュニケーションは
外国人に向けたやさしい日本語の「考え方」と同じ

■ 言葉だけではなく態度の考え方

「第三者返答」というコミュニケーションを迂回する態度は誰でもありうることです。
言い換えにとどまらず、相手の事情を理解し接する態度もあらためる必要があります。

やさしい日本語は言葉の問題だけでもない