

「外国人とのコミュニケーションでやさしい日本語を活用するためのセルフチェック」の設問

設問 1

「やさしい日本語」という言葉を聞いたことがありますか。

※「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のこと

選択肢 1. はい

2. いいえ

【解説】

「易しい（簡単な）」かつ「優しい（相手を思いやる）」という2つの意味を含みます。

設問 2

全国的な調査（出入国在留管理庁による調査）では、「日本語」を「日常生活に困らない言語」と回答した外国人は何%だと思いますか。（□で囲ってあるものが正解）

※「日常生活に困らない言語」とは、日常生活に困らない程度には使えるという意味）

選択肢 1. 23%

2. 43%

3. 63%

【解説】

正解は63%。出入国在留管理庁の調査によると、「日本語」を「日常生活に困らない言語」とした外国人は約63%、「希望する情報発信言語」として「やさしい日本語」を選んだ外国人は76%です。

当調査によると、英語や機械翻訳による外国人の母国語よりも「やさしい日本語」による情報発信の方がより外国人に求められているとのこと。

設問 3

日本語があまり分からないと思われる外国人に職務で接した際に、どういった方法でコミュニケーションを取りましたか。複数回答可

- 選択肢
1. やさしい日本語でコミュニケーションを取った
 2. 英語でコミュニケーションを取った
 3. 外国人相談員に支援してもらった
 4. ポケトークやアプリ等の翻訳ツールを利用した
 5. その他（自由記載）
 6. 職務で外国人と接したことがない

【解説】

様々なコミュニケーションの方法やツールがあるので、必要に応じて活用してコミュニケーションを取るとよいです。「やさしい日本語」もコミュニケーションのツールの1つとしてとても有効なものなので、理解を深めて、窓口等で外国人と接する際にぜひ活用してください。

設問 4

日本語があまり話せないと思われる外国人にやさしい日本語で話すポイントとして、適切だと考えるものを選んでください。複数回答可（□で囲ってあるものが適切なもの）

- 選択肢
1. 大きな声で話した
 2. 短く区切って話した
 3. 熟語（例えば「氏名」、「納付」など）をあまり使わないようにした
 4. 尊敬語・謙譲語を適切に使った
 5. カタカナ外来語（例えば「ウエットティッシュ」など）を使った/
擬音語・擬態語（例えば「首がぐらぐらする」、「もう、へとへと」な
ど）を使った

【解説】

○窓口対応の際の「やさしい日本語」で話すポイント

項目	ポイント・事例
① ゆっくり、はっきり話す	◇ゆっくり、はっきりと発音することで理解しやすくなります。大きい声は必要ありません。穏やかな声で落ち着いて、相手が大人であることを尊重して話すことが大切です。
② 長く話さない 短く区切って話す	◇長い文や複雑な文は理解しにくいので、一つの文を短くし、短い文をつなげていきます。一つの文で一つの情報を伝えるようにします。 (例) 午後1時からの開始となりますので、よろしくお願ひします。 ⇒午後1時から始まります。／午後1時からです。 (例) 番号札をお取りになって、申請書に記入のうえ、お待ちください。 ⇒順番の札を取ってください。それから、申込用紙に書いてください。
③ 熟語はなるべく使わない	◇「氏名、し・め・い」など、理解できていない言葉を大きな声で繰り返しても、通じません。「あなたの名前」など、言い換えることが大切です。 (例) 記載台をご利用ください。 ⇒あちらの机で書いてください。 (例) 納付してください。 ⇒お金を払ってください。 (例) ご用件は何ですか? ⇒どうしましたか?
④ 尊敬語・謙譲語を使わない	◇敬語は日本人でも難しいと言われますが、外国人にとってはたいへん難しいものです。ていねいに対応しようとして尊敬語や謙譲語を使うと、かえって理解しにくくなります。 (例) どうされましたか。 ⇒どうしましたか。だいじょうぶですか。 (例) お越しの際に、ご持参ください。 ⇒来るときに持ってきてください。
⑤ 専門的な言葉やカタカナ外来語は、日常的によく使う言葉に言い換える	◇理解していないと感じたらどんどん別の言葉で言い換えてみます。カタカナ外来語は日本式の意味になっていたり、発音が違ったり、かえって混乱します。 (例) 出身地の住所 ⇒(〇〇国)の住所 (例) 身分証明書 ⇒在留カード、パスポート(具体例.) (例) ウエットティッシュ ⇒ぬれたティッシュ
⑥ 擬音語、擬態語は避ける	◇音や様子を伝える言葉で、日本語ではよく使われますが、外国人にはわかりにくい表現の一つです。擬音語・擬態語だけにせず動詞と共に使えば伝わります。 (例) 首がぐらぐらする。 ⇒首が揺れ動く。首がしっかりしていない。 (例) もう、へとへと。 ⇒もう、疲れた。
⑦ 不必要な疑問形は使わない	◇疑問の形をとった依頼等を避け、明確に伝えることが大切です。 (例) 記入してもらえますか? ⇒書いてください。 (例) 来ていただいてよろしいですか? ⇒来てください。
⑧ 複雑な動詞の形は避ける	◇「～れる／られる」「～せる／させる」「～て おく」「～て みる」「～すぎる」等は、難しい表現のひとつです。動詞が二つ合わさった形もわかりにくいです (例) 名前を書いておいてください ⇒名前を書いてください。 (例) ・階段を駆け上がる ⇒走って階段を上げる。
⑨ 最後まで言い切る	◇言いたいことを相手に想像させる言い方は避け、明確に伝えることが大切です。 (例) ご本人がいらっしゃらないと・・・ ⇒本人が来ないとできません。 (例) 聞こえにくいのですが・・・ ⇒もう一度話してください。

設問 5

日本語があまり話せないと思われる外国人と会話するにあたっての工夫として、適切だと考えるものを選んでください。複数回答可（□で囲ってあるものが適切なもの）

- 選択肢 1. 会話途中で「分かりましたか？」聞いて、「はい」と答えたので続きを話した
2. 重要な情報は繰り返し話した
3. 紙に書いたり、資料を示しながら話した
4. 相手が言葉に詰まっていたので、推測して代わりに言ってみた
5. 相手の日本語が間違っていたので、誤りを指摘した

【解説】

○補足的に工夫するとよい対応法

項目	補足的な工夫
① 会話の途中で理解度を確認する	<p>◇相手が理解していない状態で次へ進んでも意味がありません。相手の理解度を確認した上で進めていきましょう。</p> <p>◇「分かりましたか」と聞いて「はい」と言われたので、相手が理解したと思ったら、実は全く分かっていなかった、ということもあります。「分かりましたか、分かりませんか？」と聞いて、相手が「はい」と答えたら、分かっていないということです。確認するときは、言い方を変えてみることも重要です。</p>
② 重要な情報は繰り返したり、紙に書いて示す	<p>◇重要な結論やポイント、情報（数字、日時、金額）などは、ゆっくりはっきり、繰り返して伝えます。また、口頭で伝えるだけでなく、紙に書いたり、図示したりして渡しましょう。その人が後で確認できるし、家族などに尋ねることもできます。</p> <p>◇ふだんの会話のなかでも、特に覚えておいてほしいことは書いて渡すようにすると、今後の会話がスムーズになります。</p>
③ 資料や実物など活用する	<p>◇言葉だけでなく資料を見せながら話すと相手の理解力も向上します。</p> <p>◇記載してほしい書類の欄には鉛筆で印をつけるなども効果的です。内容によっては、身振り手振りや実物を示すなどの方法もあります。</p>
④ 相手がうまく言葉を見つけられないときは、推測して代わりに言ってみる	<p>◇自分の母語でない言葉で、言いたいことを伝えるのはなかなかたいへんです。外国人が日本語の単語や表現が思い浮かばなくて、途中でつまってしまうことがあります。そういうときはしばらく待ってみて、それでも出てこないようなら、前の話の流れから推測して「～ということですか」と代わりに言ってみましょう。</p>

⑤ 相手の日本語が間違っているときは、さりげなく言い直す

◇相手の日本語で気になることがあったとき、「その日本語は間違っていますよ！」と間違いを指摘すると、相手は話す意欲をなくしてしまいます。聞き返したり、確認したり、さりげなく言い直すことで会話を中断せずに日本語の間違いに気づいてもらえます。