別添 1

国際化・多文化共生はコミュニケーションから。まずは職員が実践！

職員向け 国際化・多文化共生 コミュニケーションハンドブック



2017 年３月

刈　谷　市　市民活動部　市民協働課

はじめに

平成２４年３月に、本市における国際交流や多文化共生を推進するため「刈谷市国際化・多文化共生推進計画」を策定し、「私と世界がつながるまち　刈谷」を実現するために様々な取り組みを進めてきました。その取り組みの一環として平成２７年度から「多文化対応プロジェクト」を開始し、「職員向け　国際化・多文化共生コミュニケーションハンドブック」を作成しました。

このハンドブックには、職員が外国人市民と関わる際に知っておくと役に立つ情報を掲載しており、これまで以上に適切かつ効率的な行政サービスの提供のためにご活用いただければと思います。

なお、ハンドブック作成にあたっては、関係部署の職員の皆様にご協力をいただき平成２７年度から２年間にわたって検討会議を開催してまいりました。今後もご意見等をいただきながらより実用的なものに更新していくことを計画しておりますので、職員一丸となって取り組んでいきましょう。

平成２９年３月　市民活動部市民協働課

● 目 次 ●

■ Ⅰ 「やさしい日本語」による意思の疎通 ―― 1

1 「やさしい日本語」とは？ ---- 1
2 「やさしい日本語」の効果 ---- 1
3 会話における「やさしい日本語」の活用 ---- 2
4 文書作成における「やさしい日本語」の活用 ---- 4
5 「やさしい日本語」言い換え・書き換え事例 ---- 8

■ Ⅱ 外国人市民に関する基本情報 ―― 9

1 国籍の分布と人数 ---- 9
2 来日在住の背景と傾向 ---- 9
3 国籍別の人口動向と背景 ---- 11
4 外国人市民の人口変動 ---- 12

■ Ⅲ 外国人市民を理解するための参考情報 ―― 13

1 出身国とタブー ---- 13
2 外国人市民が日本で抱えているとされる課題 ---- 14
3 地域を作る市民の一員としての外国人市民 ---- 14
4 外国人市民の日本語能力 ---- 15

■ Ⅳ 外国人市民の出身国の公用語 ―― 16

1 通訳職員の状況と外国人市民の出身国の公用語 ---- 16
2 翻訳言語選定の参考 ---- 17

ポイント！

外国人市民に応対する際は、

まず「やさしい日本語」で

話しかけてみましょう。

Ⅰ 「やさしい日本語」による意思の疎通

1 「やさしい日本語」とは？

「やさしい日本語」とは、普段使われている言葉を外国人にもわかるように配慮した簡単な日本語のことです。

1995 年 1 月 17 日に起きた阪神・淡路大震災では、たくさんの人が被災しました。その中には、日本語を十分に理解できない外国人もたくさんいました。

こんな大変なときに、情報が得られなくて困っている。自分の国の言葉で相談できる人もいない。どうしたらいいんだろう…。「やさしい日本語」は、災害発生時にできるだけ早く正しい情報を得られ、適切な行動をとれるように弘前大学で考案されました。現在では、国や自治体などで使われているところもあります。



2 「やさしい日本語」の効果

「易しい（簡単な）」かつ「優しい（相手を思いやる）」という 2 つの意味を含む「やさしい日本語」を使うことの効果には、次のようなことがあります。

① 簡単でわかりやすい日本語を使うことで、日本語でのコミュニケーションに慣れていない人に対しても、**大切な情報が伝わりやすくなります。**

② わかりやすく簡単な日本語を使うことは、複雑な文構造や難しい外来語などは使用していないため、**小さな子どもや障がいのある人にも理解しやすい**ものとなります。

③ **翻訳する際の精度も格段にアップします。**

④ 日本語がまだあまりできない外国人市民にとって、少しでも日本語が聞き取れた、自分の日本語が通じたということは自信につながります。わかりやすい日本語で話しかけることは、**日本語習得を支援することになります。**

3 会話における「やさしい日本語」の活用

（1）「やさしい日本語」で話す際のポイント

「やさしい日本語」による会話に正解はありませんが、共通して押さえるとよいポイントがありますので意識しておくと役に立ちます。

表１．窓口応対の際の「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くなります。大きな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、よろしくお願いします。 ⇒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、外国人にとっては大変難しいものです。丁寧に対応しようと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別の言葉で言い換えてみます。カタカナ外来語は日本独特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うことが大切です。 （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　⇒走って階段を上がる。
⑨ 最後まで言い切る	◇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。

（2）相互理解を深める工夫

「やさしい日本語」を使いながら、次の工夫も行ってみましょう。

表２．補足的に工夫するとよい応対法

項目	補足的な工夫
① 会話の途中で理解度を確認する	◇相手が理解していない状態で次へ進むことは効果的ではありません。 相手の理解度を確認した上で進めていきましょう。 ◇「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。
② 重要な情報は繰り返したり、紙に書いて示す	◇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、家族などに尋ねることもできます。 ◇ふだんの会話の中でも、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。
③ 資料や実物など活用する	◇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。 ◇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。
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	◇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大変です。外国人が日本語の単語や表現が思い浮かばず、つまってしまうことがあります。しばらく待ってみて、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。
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、相手は話す意欲を無くしてしまいます。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。

4 文書作成における「やさしい日本語」の活用

（1）「やさしい日本語」の文章に置き換える手順

愛知県が作成した手引きを紹介します。「やさしい日本語」で文章を作成する際の参考にしてください。

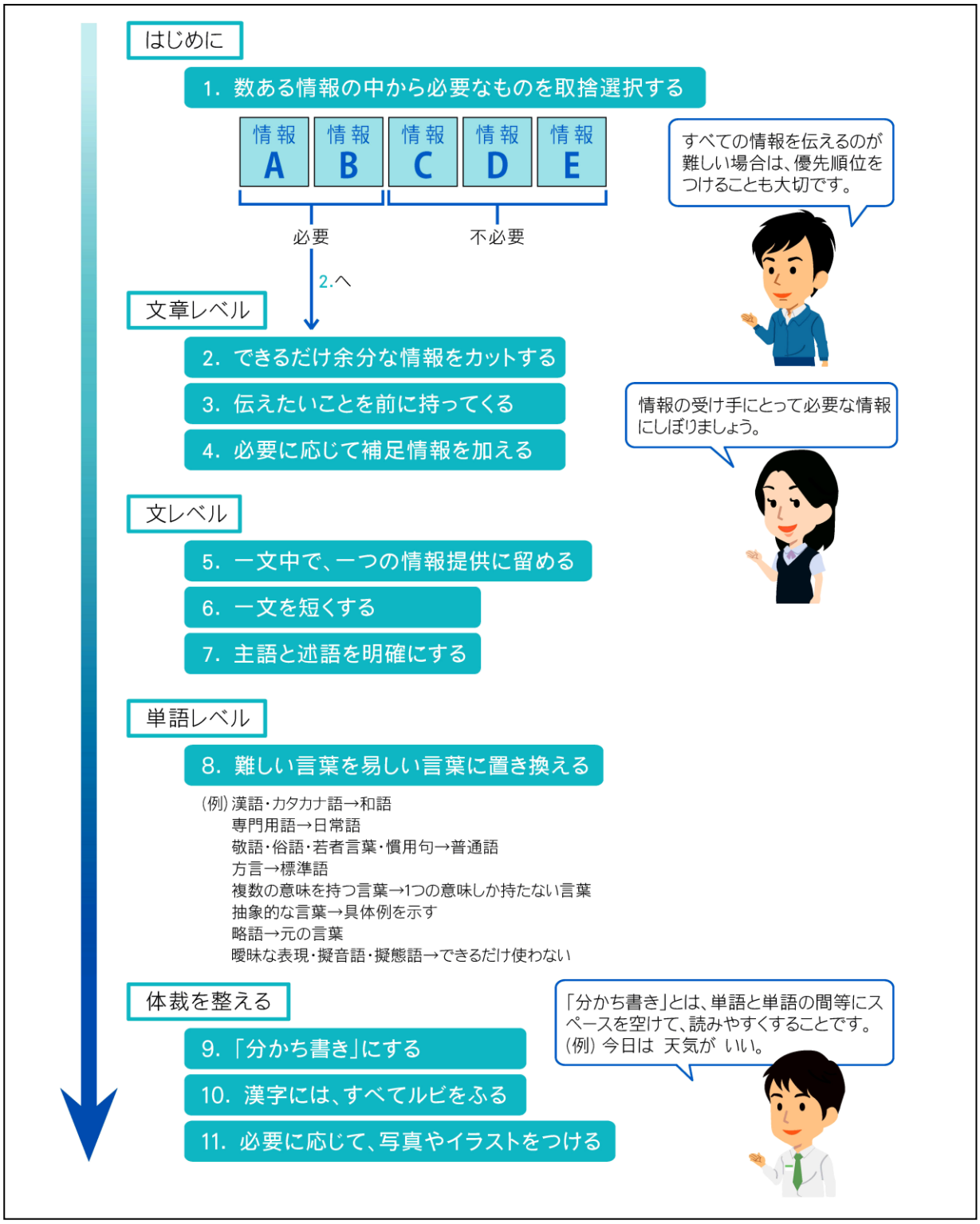


図1．愛知県が示す「やさしい日本語」の置き換え方法の手引き

資料：『「やさしい日本語」の手引き～外国人に伝わる日本語～』2013年、愛知県

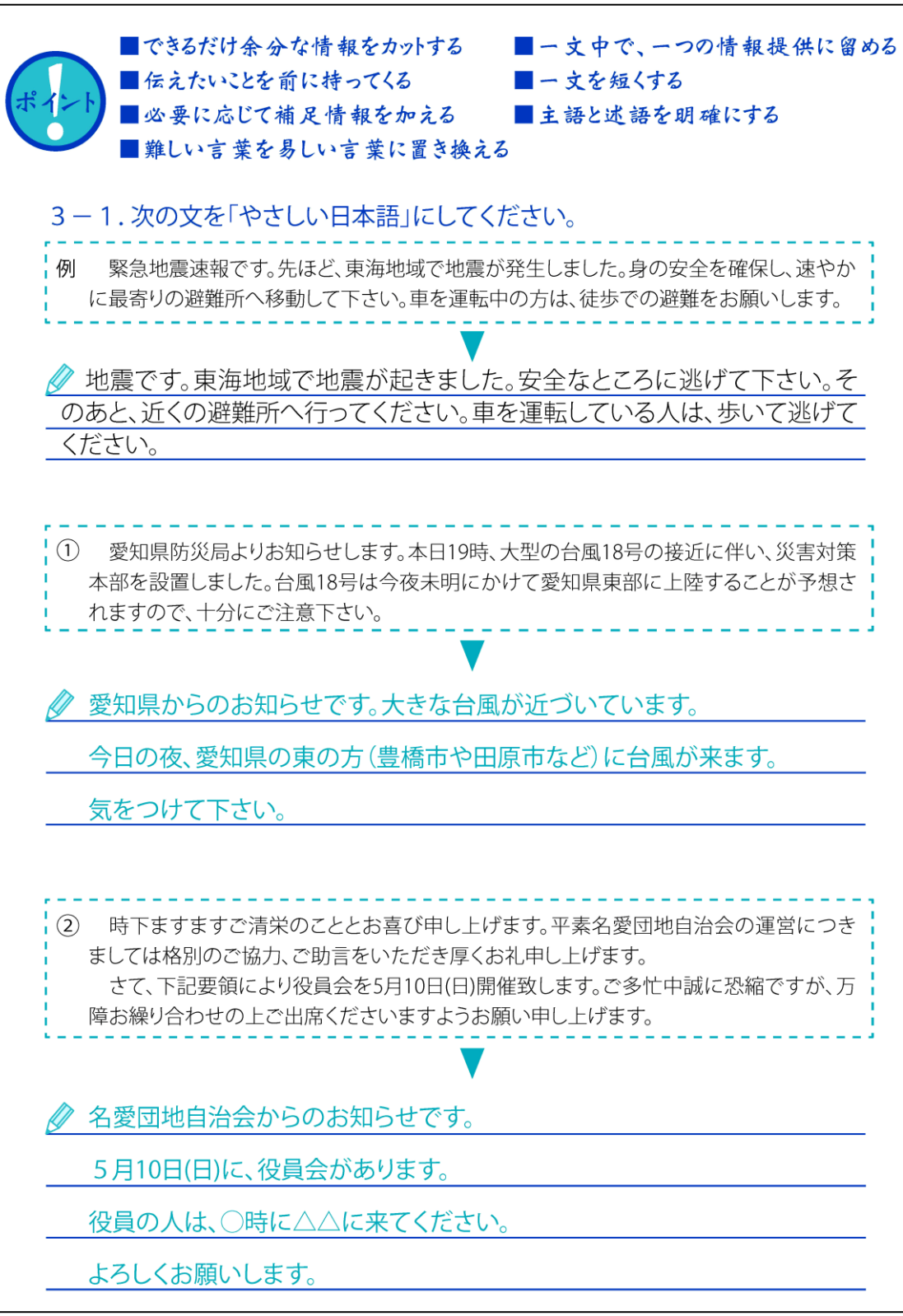


図２．愛知県が示す「やさしい日本語」の置き換えの具体例

資料：『「やさしい日本語」の手引き～外国人に伝わる日本語～』2013年、愛知県

（2）「やさしい日本語」文章作成の詳細ポイント

やさしい日本語に書き換える時のポイントを、下表３に示します。大切なことは「普通の日本語」と「やさしい日本語」の一語一語を対応させようとしないことです。忠実に翻訳しようとせず、伝えるべき内容の要点を翻訳するように心がけてください。

表3．「やさしい日本語」で文書を作成するポイントの詳細

項目	ポイント・事例
①1文を短くして、文の構造を簡単にする	◇1文の長さは平仮名24文字程度、長くても30文字を超えないようにする。文節の数では10文節程度が目安。 ◇主語と述語を一組だけ含む文にする。 （例）余震が起きる恐れもあるため、余震に対して十分に注意してください →余震（後から 来る 地震）に 気をつけて ください ◇連体修飾節（名詞を説明している部分）の構造を単純にする。 （例）地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物 →地震で 壊れた 建物
② 外来語を使用するときは気をつける	◇外来語は原語と意味や発音の異なるものが多く、使用するときは注意する。 （例）ダイヤル → 原語とは発音が全く異なる ライフライン → 原語とは意味が異なる デマ → 原語では行われない省略
③ 擬態語は避ける	◇日本語を話せる人以外には伝わりづらいので使用を避ける。 （例）頭がガンガンする → 頭が 痛い
④ 動詞を名詞化したものは避ける	◇わかりづらいので、できるだけ動詞文にする。 （例）揺れがあった → 揺れた
⑤ あいまいな表現は避ける	◇「おそらく…」「たぶん…」などの表現は、使用しない。 （例）おそらく津波がきます → 津波が 来るかもしれません ◇「…したりしている」のような曖昧な表現は避ける。 （例）亀裂が入ったりしている → 壊れた
⑥ 二重否定の表現は避ける	◇「通れないことはない」、「使えないわけではない」などの二重否定の表現は、外国人だけでなく、日本人にとっても混乱を招きやすい表現。 （例）通れないことはない → 通ることができます
⑦ 文末表現はなるべく統一する	◇可能を表す表現は「することができます」、不可能を表す表現は「することができません」とする。 （例）燃えるゴミ → 燃やすことが できる ごみ （例）電話は使えません → 電話を 使うことが できません ◇指示文末については、「～ましょう」には指示以外にも勧誘の意味もあるので、「～してください」の方がわかりやすい。 （例）手を洗いましょう → 手を 洗って ください

⑧ 文は文節で余白をあけて区切り、分かち書きにする	◇分かち書きとは、文節の間に間隔をあけて文章を書く方法のこと。ルールとしては次の２つの基本ルールと、１つの例外ルールがある。 <ルール１>文節の間に余白を空けて区切り、分かち書きにする （例）津波が来ます　→　津波がね　きます ※文の途中に「ね」を入れても不自然にならないところで区切る <ルール２>「つなげる語群」は分かち書きにしない （例）準備を　して　ください　→　準備をして　ください 熱　中　症に　ならないように →熱　中　症にならないように ※その語本来の意味や独立性が弱くなっているものは分かち書きしない <例外ルール>「ください」と「ところ」は分かち書きにする
⑨ 必要に応じて補足情報を加える	◇日本語に不慣れな外国人にとって、難しいと思われる言葉でも災害時にはよく使わるため、知っておいた方がよいと思われる言葉はそのまま使い、そのことばの後に＜＞を使い言いかえを付記する。 （例）処方箋→処方箋<必要な 薬 の種類や 量 、 薬 の飲み方が書いてある紙> （例）避難所→避難所<みんなが 逃げる ところ>
⑩ ローマ字は使わない	◇ローマ字は、駅名や地名などの固有名詞を表記するためのもので、文を書くことには不向き。
⑪ 使用する漢字、使用量に注意し、漢字にはルビをふる	◇漢字の使用量は１文に３、４字程度が目安。必ず全ての漢字にふりがなをふる。 ◇同音異義語を書くときは級外の漢字でも使用した方がわかりやすい場合があるので、漢字で表記する。 （例）手を　ふいて　ください　→　手を　拭いて　ください ※「拭く」を「吹く」と誤解する可能性があるため
⑫ 時間や年月日の表記はわかりやすくする	◇時間を表す助詞は記号「～」ではなく、「…から」に統一する。 （例）電気を 12 時～使うことができます。　→　「12時から」 ◇元号は使わないで西暦で書く。時間は 12 時間表記で書く。 （例）平成 25 年 3 月 11 日 21 時 30 分 →2013年3月11日　午後9時30分
⑬ 図やイラストを活用する	◇難しい漢字や意味も一目で理解出来ます。　（例）天ぷら 

参考：「やさしい日本語」作成のためのガイドライン、2013 年、弘前大学社会言語学研究室

5 「やさしい日本語」言い換え・書き換え事例

「やさしい日本語」の言い換え・書き替え事例集を下表４で紹介します。

表４．「やさしい日本語」言い換え・書き換え事例集

● 窓口編

通常使う言葉	やさしい日本語	通常使う言葉	やさしい日本語
ご用件は何ですか?	おはようございます／こんにちは (何を聞きたいですか?)	滞納	まだ払っていない
記入してください	書いてください	更新	新しくする／続ける
ご利用ください	使ってください	免除	お金はいらないです／¥0です
少々お待ちください	少し待ってください	減免／一部減免	(お金が) 安くなります
印鑑	はんこ	紛失	失くす／無いです
身分証明書, 本人確認ができるもの	在留カード、パスポート〔具体例〕	喪失(資格を喪失します)	失くす(～ができなくなります／～がもらえなくなります)
お持ちですか?	持っていますか?／ありますか?	配布	配る
かけてください	座ってください	お問い合わせください	聞いてください
世帯	一緒に住んでいる家族	不明な点がありましたら～	わからなかったら～
未加入	まだ入っていない	確認してください	読んでください／見てください

● 公共施設編

休館日	○曜日は休みです	駐輪場	自転車を停める場所
利用時間	○○ができる時間	無料	お金はいらないです／¥0です
利用可能	使うことができます	喫煙禁止	たばこをすわないでください
使用許可はありますか?	申し込みをしていますか?	土足禁止	靴を脱いでください

● 健康編

感染する	うつる	受診	病院に行く／検査する
予防接種	病気にならないための注射	医療機関	病院
流行	○○が増えています	メタボリックシンドローム	内臓のまわりに脂肪が増えます病気になりやすくなります
健康診断／健康診査	病気を早く見つけるための検査	食生活	食事の習慣／食事の仕方

● 地域編

加入する	入る	回収する	集める／もらう
清掃活動	掃除する	～に協力お願いします	～してください
ごみの分別	ごみを分ける	行事	夏祭り、運動会〔具体例〕
資源ごみ	紙、ペットボトル、缶〔具体例〕 また使うことができるごみ	雨天中止	雨の時はありません

参考：「外国人への情報提供ガイドライン」2015 年、宇都宮市

Ⅱ 外国人市民に関する基本情報

1 国籍の分布と人数

2016 年 12 月 1 日現在、本市に住民登録している外国人市民数は 4,129 人です。その出身国（国籍）数は 58 カ国に及びます。最多はフィリピン 1,089 人、次いで中国 946 人、ブラジル 722 人、ベトナム 407 人、韓国･朝鮮 318 人となっています。

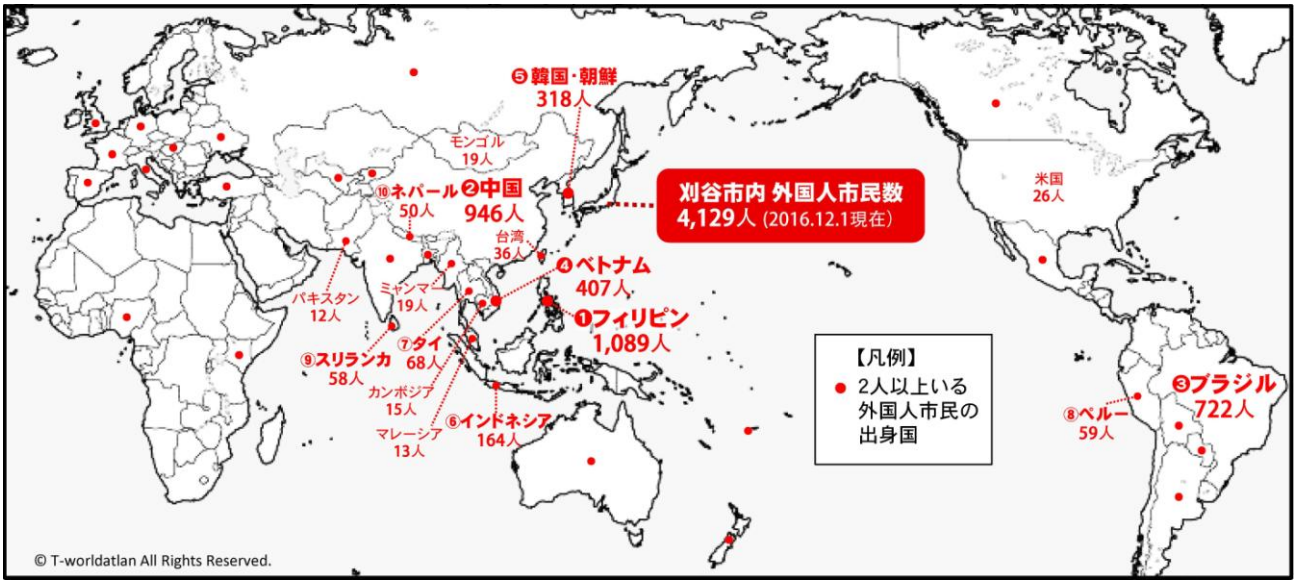


図３．外国人市民の出身国の分布と人数

2 来日在住の背景と傾向

外国人市民の在留資格を見ると、来日在住の背景がある程度わかります。本市の外国人市民の在留資格を図 4 に、主な在留資格に認められた日本での活動例と在留期間を表 5 に示しました。

本市の外国人市民の在留資格で最も多いのが「永住者」39%、次いで「技能実習」13%、「定住者」12%、「技術･人文知識・国際業務」7%などとなっており、次の傾向があります。

傾向１：本市の企業での就業や実習が目的と考えられる「技能実習」「定住者」「技術・人文知識・国際業務」が上位を占めています（「永住者」を除く）。

傾向２：「永住者」資格を取った外国人市民が最も多く、日本への永住化が進んでいます。その理由は「家族・親戚が日本にいる」「治安がよい」「仕事がある」「子どもの教育・将来」です。

（「刈谷市の国際化・多文化共生に関するアンケート調査」2011 年より抜粋）

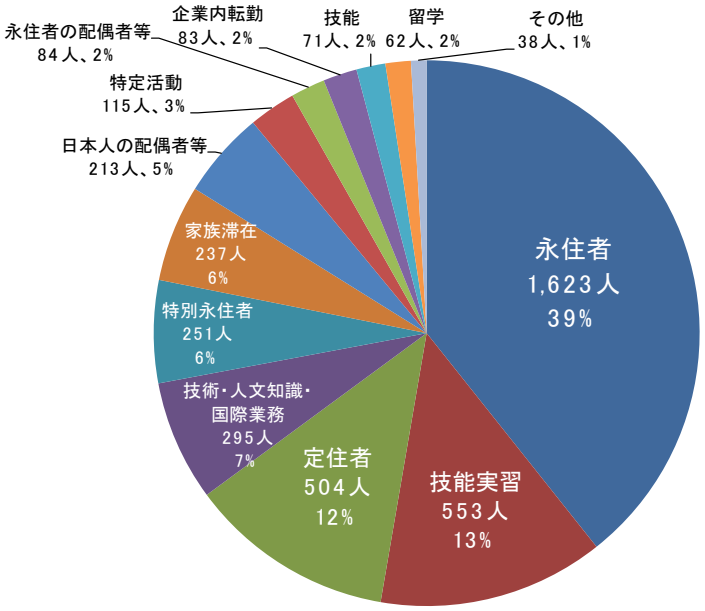


図４．本市の外国人市民の在留資格（2016 年 12 月 1 日）

表５．主な在留資格の内容

在留資格名	日本で行うことができる活動や地位の該当例	在留期間
永住者	法務大臣から永住の許可を受けた者	無期限
技能実習	技能実習生（機械・金属、食品製造、繊維・衣服、建設、農漁業等）	最大３年
定住者	日系３世、第三国定住難民、中国残留邦人等	最大５年
技術 人文知識・国際業務	機械工学等の技術者、通訳、デザイナー、私企業の語学教師，マーケティング業務従事者等	最大５年
特別永住者	在日朝鮮人・韓国人・台湾人とその子孫	無期限
家族滞在	在留外国人が扶養する配偶者・子	最大５年
日本人の配偶者等 永住者の配偶者等	日本人の配偶者・子・特別養子、永住者の配偶者・日本で出生した子	最大５年
特定活動	外交官等の家事使用人、ワーキングホリデー、経済連携協定に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者等	最大５年
企業内転勤	外国の事業所からの転勤者	最大５年
技能	外国料理の調理師、スポーツ指導者、貴金属等の加工職人等	最大５年

参考：入国管理局ウェブサイト「在留資格一覧表」、出入国管理及び難民認定法

3 国籍別の人口動向と背景

本市の外国人市民のうち増加が顕著な国籍は、ベトナム 75 人/年、フィリピン 37 人/年、インドネシア 33 人/年となっています。それら増加の背景には、在留資格等から次のような要因があります。

[ベトナム・インドネシア]…技能実習制度を活用した来日に加えて、日系企業の進出など経済連携の強化に伴う来日が増えています。

[フィリピン]…日本人の配偶者等としての在留に加え、1990 年の入管法改正に伴い、「定住者」資格による日系フィリピン人の来日が増加し、定住化に伴い親族を呼び寄せる人が増えています。

表６．上位１０ヵ国の外国人市民の年平均増加数と在留資格

順	国　名	人数	構成比	年平均増 (過去３年)	在留資格 上位５位
1	フィリピン	1,089 人	26.4%	37 人/年	①永住者 57% ②定住者 25% ③日本人配偶者等 6%
2	中国	946 人	22.9%	9 人/年	①永住者 29% ②技能実習 23% ③技術・人文知識・国際業務 13%
3	ブラジル	722 人	17.5%	−1 人/年	①永住者 72% ②定住者 21% ③日本人配偶者等 5%
4	ベトナム	407 人	9.9%	75 人/年	①技能実習 47% ②技術・人文知識・国際業務 20% ③家族滞在 12%
5	韓国及び朝鮮	318 人	7.7%	−1 人/年	①特別永住者 84% ②永住者 9% ③技術・人文知識・国際業務 6%
6	インドネシア	164 人	4.0%	33 人/年	①技能実習 31% ②特定活動 26% ③永住者 10%
7	タイ	68 人	1.6%	13 人/年	①技能実習 34% ②企業内転勤 24% ③永住者 15%
8	ペルー	59 人	1.4%	4 人/年	①永住者 71%、 ②定住者 25% ③永住者の配偶者等 3%
9	スリランカ	58 人	1.4%	10 人/年	①家族滞在 29% ②技術・人文知識・国際業務 21% ③企業内転勤 16%
10	ネパール	50 人	1.2%	9 人/年	①家族滞在 44% ②技能 36% ③特定活動 12%

資料：刈谷市住民基本台帳（2016 年 12 月 1 日現在）

4 外国人市民の人口変動

表７のとおり、外国人市民の増加要因は、「国内からの転入」が最も多く、次いで「国外から転入」、「出生」となっています。一方、減少要因は、「国内への転出」、「国外への転出」のほか、「在留資格喪失」「帰化」「死亡」となっています。

過去２年間で見ると、転入は転出を上回り、その差は年々開いています。これらの人口変動に伴う各種届けを行うだけでも、１日あたり 9.3 人の外国人市民が市役所を訪れる計算になり、その数値は近年に増えています。



表７．外国人市民の過去３年間の人口変動

区分		2013 年度	2014 年度	2015 年度
増加要因	国外からの転入	365 人	400 人	420 人
	国内からの転入	554 人	649 人	784 人
	出生	38 人	35 人	34 人
	増加計（A）	957 人	1,084 人	1,238 人
減少要因	国外への転出	223 人	233 人	254 人
	国内への転出	501 人	515 人	554 人
	在留資格喪失	302 人	242 人	221 人
	帰化	10 人	14 人	10 人
	死亡	3 人	5 人	6 人
	減少計（B）	1,039 人	1,009 人	1,045 人
変動に伴う手続き人数計（A）＋（B）		1,996 人	2,093 人	2,283 人
１日あたりの来庁舎数		**8.1** 人/日	**8.5** 人/日	**9.3** 人/日

出所：刈谷市住民基本台帳　　※開庁日 245 日で算出。

Ⅲ 外国人市民を理解するための参考情報

本市に暮らしている外国人の出身国とタブーについては表8･9のとおりです。

1 出身国の情報とタブー

表8．主な出身国の民族・宗教の概況

国　名	基礎情報 ❶人口 ❷民族 ❸宗教	国　名	基礎情報 ❶人口 ❷民族 ❸宗教
フィリピン	❶ 約1億100万人 ❷ マレー系中心、中国系、スペイン系等 ❸ カトリック83%、他キリスト教10%、イスラム教5%	インドネシア	❶ 約2億5,500万人 ❷ 大半がマレー系（約300種族） ❸ イスラム教 88%、キリスト教 9%、ヒンドゥ教2%、仏教1%
中国	❶ 約13億7,600万人 ❷ 漢民族92%、55の少数民族 ❸ 仏教・イスラム教・キリスト教等	タイ	❶ 約6,600万人 ❷ 大多数がタイ族。華人、マレー族等 ❸ 仏教94%、イスラム教5%
ブラジル	❶ 約2億800万人 ❷ 欧州系48%、アフリカ系8%、東洋系1%、混血43%、先住民等 ❸ カトリック65%、プロテスタント22%、無宗教8%	ペルー	❶ 約3,100万人 ❷ 先住民45%、混血37%、欧州系15%他 ❸ 大多数はカトリック
ベトナム	❶ 約9,300万人 ❷ キン族（越人）86%、53の少数民族 ❸ 仏教、カトリック、カオダイ教他	スリランカ	❶ 約2,100万人 ❷ シンハラ73%、タミル18%、ムーア8% ❸ 仏教70%、ヒンドゥ教10%、イスラム教9%、ローマン・カトリック教11%
韓国 及び朝鮮※	❶ 約5,150万人 ❷ 韓民族 ❸ 仏教43%、プロテスタント35%、カトリック21%等（儒教の影響が強い）	ネパール	❶ 約2,600万人 ❷ パルバテ･ヒンドゥ、マガル、タルー等 ❸ ヒンドゥ教81%、仏教9%、イスラム教4%等

※1947年の外国人登録令施行の際に「朝鮮籍」として登録された。なお、基礎情報は韓国の情報を掲載。

資料：外務省ウェブサイト「国・地域情報」（人口は100万人単位、%は整数化、2015年）

表9．注意すべきタブー

◇ 会話時には腰に手を置かない（相手に反抗的な態度と誤解されることがあるため）【フィリピン】
◇親指と人差し指で円を作る（ＯＫサイン）は下品なことを表すので注意【ブラジル・ペルー】
◇言葉とは反対の出来事が起こると恐れられているので赤ちゃんを褒めてはいけない【ベトナム】
◇左手は不浄である食事や子どもの頭をなでるときは注意（トイレ内のみで使う）【インドネシア・ネパール】
◇頭は神聖なものであるため、子どもの頭や髪の毛に触れてはならない【タイ】

参考：JICAウェブサイト「世界の様子（国別生活情報）」（インドネシアを除く）ほか

2 外国人市民が日本で抱えているとされる課題

外国人市民が日本で抱えているとされる課題については、表10のように、様々な課題が存在します。

表１０．様々な分野における課題例

項目	具体的内容
生活全般における課題	◇「治安が悪化する恐れがある」「トラブルが起こる恐れがある」などの理由により、地域に外国人がいることを望ましく思わない日本人がいる。 ◇外国人であることを理由に民間賃貸住宅の入居を断られたり、外国人が犯罪に関係すると、その国の人すべてが悪いような見方が広まったりする。
子どもの教育の課題	◇日本語あるいは学習に必要なレベルの日本語ができない子どもが多く見受けられる。 （本市の語学指導が必要な児童生徒は223人中144人65%、2013年） ◇日本語も母語も不十分なまま育つ「ダブルリミテッド」の子どもがいる。 ◇不就学の子どもがいる。
労働環境の課題	◇日系人労働者は、厳しい労働環境に置かれることが多い。 ◇技能実習生などで外国人を低賃金労働者として受入れている例が見られる。 ◇外国人労働者は有給休暇が取れないことがある。
医療・保健の課題	◇医療保険に未加入の者が多く見受けられる。 ◇医療通訳者が置かれている医療機関は限られている。 ◇企業における健康診断が行われていない場合が見受けられる。
防災・減災の課題	◇災害経験や防災知識が不足し、防災訓練などへの参加も十分でなく、いざという時に不安を抱えている。 （東海地震・東南海地震を全く知らない本市外国人市民27%、特にフィリピン国籍は54%、2011年本市調査）

参考：「あいち多文化共生推進プラン2013-2017」

3 地域を作る市民の一員としての外国人市民

外国人市民の多くは、図5のとおり、コミュニティの一員として役に立ちたいと考えています。

具体的には、次のような意見があります。

◇ 自分の住んでいるコミュニティで話ができるよう日本語の勉強をしたい。（フィリピン･30代･女）

◇ 言葉の壁はありますが、住民として地域のイベントや行事に参加して、よいまちづくりに貢献したい。（フィリピン･60代･男）

◇ 町の活動に自分の力を出す。中国語と中国の文化を知りたい人を助けてあげたいです。（中国･30代･女）

◇ 日本人と外国人との交流をもっとつくり、双方の偏見がなくなれば良い。（ブラジル･30代･女）

◇ 互いの国の文化や宗教についてよく分からないので知り合った方がいい。その輪がどんどん広がって日常生活をうまく過ごしていけると思う。（ブラジル･50代･女）

参考：本市一ツ木町アンケート調査、2013年

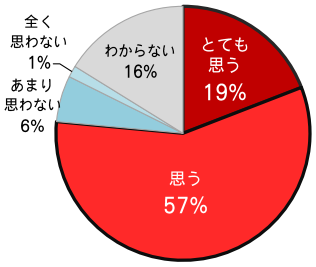


図５．外国人市民のコミュニティの一員として役に立ちたい意向

4 外国人市民の日本語能力

外国人市民の日本語能力については、表11･12のとおりです。

表１１．外国人市民の日本語会話能力（聞く・話す）

国　名	区分	ある程度日本語会話能力がある範囲				❹ 単語のみ	❺ ほとんどできない
		❶ 日本人と同じ程度	❷ ほとんどできる	❸ 日常会話ゆっくり	❶❷❸ 計		
フィリピン	聞く	21%	32%	31%	**84%**	14%	1%
	話す	17%	23%	39%	**79%**	19%	1%
中国・台湾	聞く	24%	35%	21%	**80%**	7%	8%
	話す	19%	30%	32%	**81%**	8%	6%
ブラジル	聞く	23%	37%	23%	**83%**	15%	0%
	話す	21%	25%	26%	**72%**	25%	2%
ベトナム	聞く	6%	18%	56%	**80%**	13%	4%
	話す	3%	7%	45%	**55%**	39%	3%
韓国･朝鮮	聞く	50%	34%	13%	**97%**	2%	1%
	話す	39%	34%	21%	**94%**	3%	1%

表１２．外国人市民の日本語能力（読み・書き）

国　名	区分	ある程度日本語能力がある範囲				❹ ひらがなカタカナのみ	❺ ほとんどできない
		❶ 日本人と同じ程度	❷ ほとんどできる	❸ 簡単漢字ひら・カナ	❶❷❸ 計		
フィリピン	読む	2%	4%	51%	**57%**	29%	12%
	書く	2%	2%	34%	**38%**	33%	24%
中国・台湾	読む	21%	38%	29%	**88%**	5%	3%
	書く	15%	38%	31%	**84%**	5%	3%
ブラジル	読む	8%	5%	40%	**53%**	23%	19%
	書く	5%	5%	31%	**41%**	31%	20%
ベトナム	読む	3%	8%	65%	**76%**	20%	1%
	書く	2%	10%	59%	**71%**	24%	1%
韓国･朝鮮	読む	30%	30%	27%	**87%**	8%	4%
	書く	19%	24%	36%	**79%**	11%	5%

資料：平成27年 名古屋市外国人市民アンケート調査結果報告書

Ⅳ 外国人市民の出身国の公用語

1 通訳職員の状況と外国人市民の出身国の公用語

本市には、通訳を行う職員（嘱託）が７名在籍し、役割や対応範囲は、次のとおりです。

● **外国人生活相談員**

（市役所３階くらし安心課） ４名

◇ **位置づけ**…外国人市民からの生活相談や通訳（市役所内又は電話）を行っています。

◇ **対応言語･曜日･時間**…時間:8:30～17:00（12:00～13:00 除く）

言語	月	火	水	木	金
ポルトガル語・英語	○	○	○	○	○
スペイン語	○	○	○	×	○
タガログ語	○	○	×	○	○
中国語	×	○	○	○	○

● **外国人児童生徒語学指導員（市内学校等巡回指導） ３名**

◇ **位置づけ**…小・中学校や幼稚園を巡回して、日本語の指導や、子どもや親の相談に応じています。また、保護者あて通知文等の翻訳事務や教育相談なども行っています。

◇ **対応言語・曜日・時間**…ポルトガル語、タガログ語、中国語…月～金曜日 8:30～15:00（指導員のスケジュールは、学校教育課）

外国人市民の出身国の公用語でみた場合、通訳が対応している外国人市民の割合は約 73%となっています。

表 13. 外国人市民の公用語への通訳対応状況

区分	公用語	国	割合
通訳が対応している言語	**英語**	フィリピン、マレーシア、パキスタン、インド、フィジー、ケニア、ナイジェリア、他８ヵ国	約 **29%**
	タガログ語・フィリピン語	フィリピン	約 **26%**
	中国語	中国、台湾、マレーシア、シンガポール	約 **24%**
	ポルトガル語	ブラジル、東ティモール	約 **18%**
	スペイン語	ペルー、アルゼンチン、ボリビア、パラグアイ、メキシコ、スペイン、コロンビア、ホンジュラス	約 **2%**
	合　計 ※		約 **73%**
通訳が対応していない言語	ベトナム語、韓国･朝鮮語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、他 28 ヵ国語		約 **27%**

※フィリピンのように複数の公用語を持つ国については重複して計上している。
参考：刈谷市住民基本台帳（2016 年 12 月 1 日現在）

2 翻訳言語選定の参考

本市に在住している外国人市民に多く使われている英語、タガログ語、中国語、ポルトガル語及びベトナム語について、多言語翻訳をする際に参考となる情報を下表１４に示します。

表１４．翻訳言語選定の参考資料

言語	世界における位置や公用語とする外国人市民の状況
① 英語	◇英語は世界の最も多くの国で公用語になっています。また、近年転入が増えてきているベトナム、インドネシアなどアジアの多数の国で大学など高等教育は英語で行われていること、日本を始め多くの国で初等・中等教育の段階で外国語として英語を勉強しています。
② タガログ語 フィリピン語	◇フィリピン出身者は、本市の外国人市民で最も多くを占めています。フィリピンではフィリピン語と英語が公用語で、公の書類などは英語で作成されますが、日常会話は 100 以上あるそれぞれの地元の地方語でされることが多く、英語を理解できない人もいます。 ◇学校では英語教育が行われていますが、学校での使用言語は主にフィリピン語です。フィリピン語はタガログ語を基に作られた言語であり、フィリピン語とタガログ語は同じ言語ではありませんが、同じ言語の意味で使われている場合もあります。
③ 中国語 簡体字 繁体字	◇中国語は、中国のほか台湾とシンガポールでも公用語であり、世界各国にいる中国出身者を含めると、世界で最も多くの人の母語となっています。 ◇中国語には広東語、上海語など多くの地方語がありますが、翻訳は標準語（普通話）とします。また、中国語には新たに作られた字画の少ない「簡体字」と、日本の旧字に近い「繁体字」があります。簡体字を使用している国は中国、シンガポールで、繁体字を使用している国は台湾、香港、マカオです。外国人市民向けの情報については、中国出身者が多いことから簡体字を優先して表示します。
④ ポルトガル語	◇ポルトガル語は、日本に多く在住する日系ブラジル人の母国語であり、一時期より少なくなりましたが以前多くを占めています。 ◇また、スペイン語を公用語とするペルー、アルゼンチン、ボリビア、パラグアイ、メキシコなどの出身者はポルトガル語をおおよそ理解できると言われています。
⑤ ベトナム語	◇本市においてベトナム出身者が増加しており、今後も増加が予想されます。公用語はベトナム語です。英語教育もされていますが英語を理解できない人もいます。ベトナム人には、歴史的経緯から、漢字やフランス語、ロシア語を理解できる人もいます。

職員向け国際化・多文化共生コミュニケーションハンドブック

平成２９年（２０１７年）３月

発　行・編　集　　刈 谷 市　市民活動部　市民協働課

協　力　　特定非営利活動法人 ＮＩＥＤ・国際理解教育センター


刈谷市国際化
多文化共生のまちづくり
KARIYA CITY