

「やさしい日本語」に関する調査結果 (概要)

東京都生活文化局

調査概要

<目的>

市区町村、国際交流協会、社会福祉協議会等における「やさしい日本語」の活用状況やニーズを把握し、情報の共有と連携の強化を図るとともに、今後、都の施策充実に向けた検討に活用する

<調査期間>

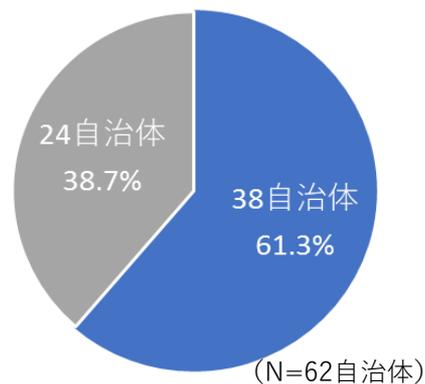
令和2年11月12日～令和2年12月18日

<調査対象>

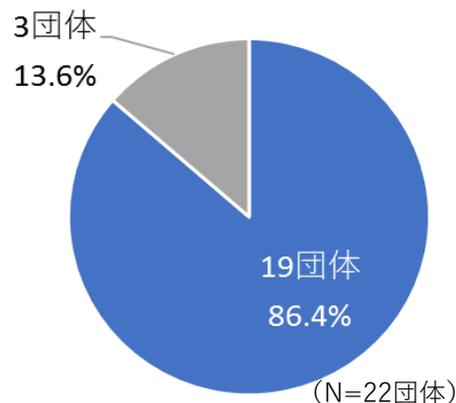
- | | | |
|----------------------|----------|-------|
| ① 東京都内の区市町村（62自治体） | 【回答：62団体 | 100%】 |
| ② 東京都内の国際交流協会（22団体） | 【回答：22団体 | 100%】 |
| ③ 都外の国際交流協会（15団体） | 【回答：15団体 | 100%】 |
| ④ 東京都内の社会福祉協議会（62団体） | 【回答：51団体 | 82%】 |

やさしい日本語の活用・取組状況

<区市町村>



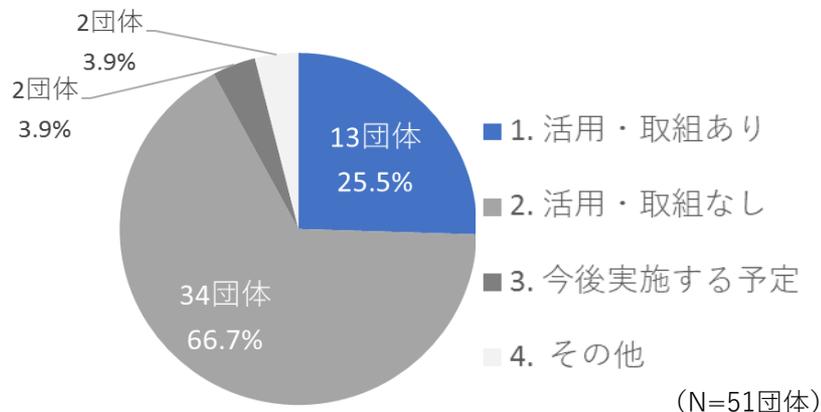
<都内国際交流協会>



<都外国際交流協会>



<社会福祉協議会>

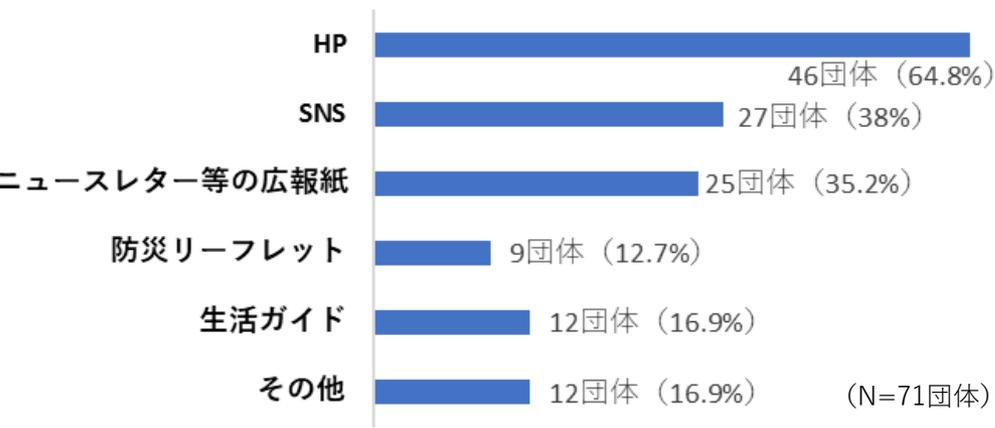


「その他」として、「やさしい日本語」を意識せずに使った経験はあった、という回答が見られた。

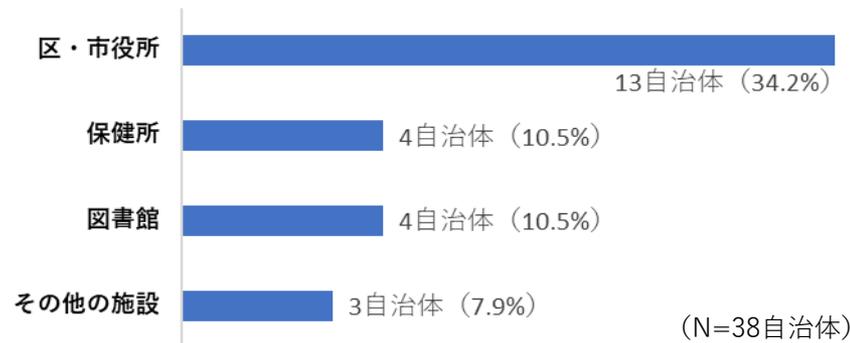
やさしい日本語調査の結果報告（概要）

具体的な取組内容【区市町村、都内・都外国際交流協会 ※取組ありの団体】

＜情報発信での活用 ※複数回答＞

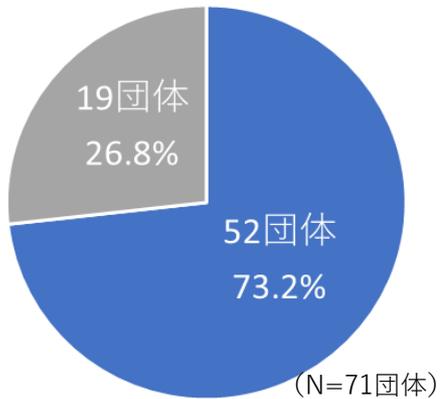


＜窓口対応等での活用 ※複数回答＞

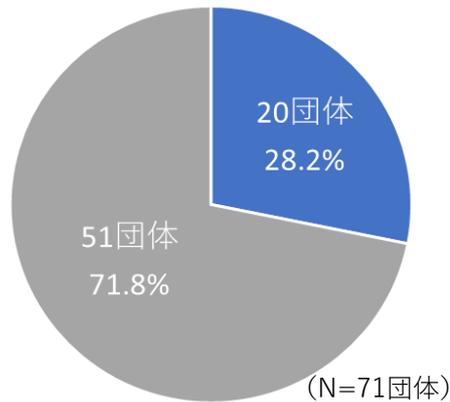


■ 取組あり
■ 取組なし

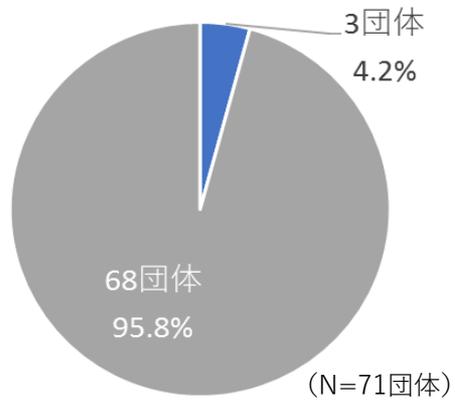
＜講座や研修の実施＞



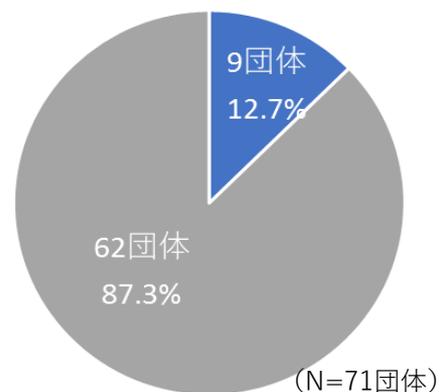
＜外国人と日本人、外国人同士の交流事業や地域活性化＞



＜普及啓発動画の制作＞



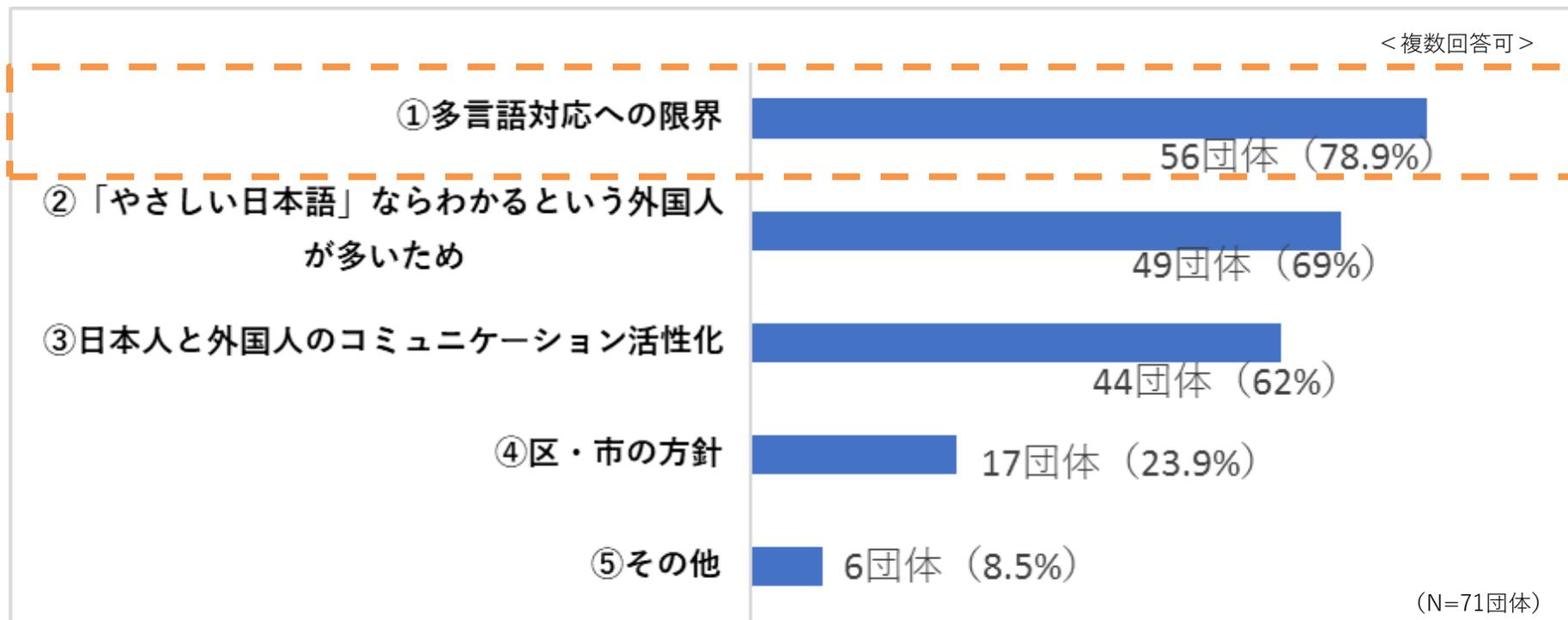
＜手引き等の作成＞



やさしい日本語調査の結果報告（概要）

やさしい日本語に取り組んだ理由・経緯

【区市町村、都内・都外国際交流協会】



その他

「国際交流協会の要請」、「災害時のやさしい日本語の活用可能性に着目」、「障害者や高齢者、子どもを含めたわかりやすい表現方法として着目」、「外国人からの要望」

やさしい日本語に取り組んだ効果

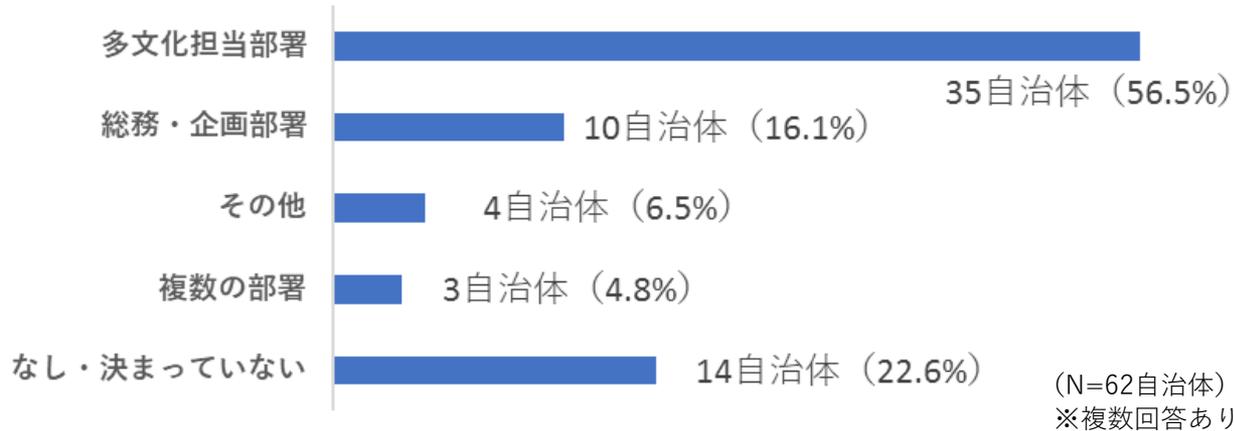
【区市町村、都内・都外国際交流協会】

<一部抜粋>

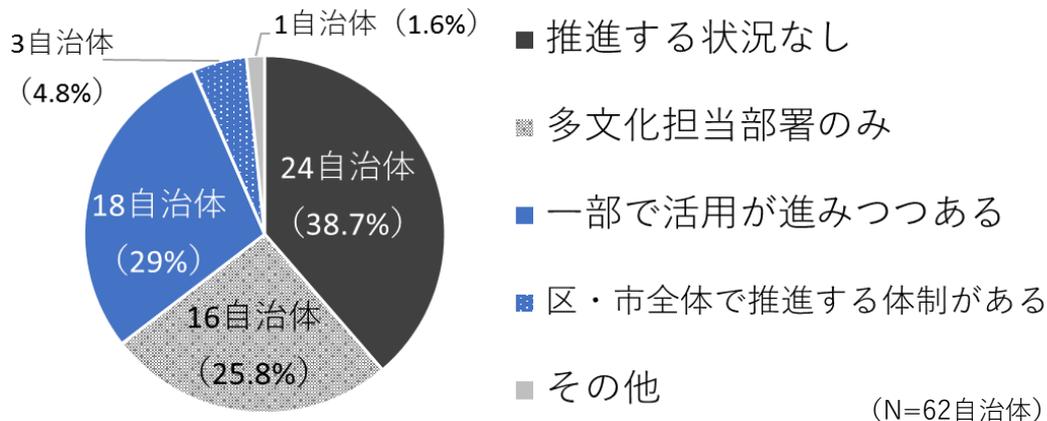
- ・外国人からも日本人からも内容がわかりやすくなったという声が多く寄せられてきている
- ・SNSでの「やさしい日本語」での投稿は他の記事に比べてリーチ数が高い
- ・日本人と外国人双方のコミュニケーションの向上、双方の理解につながっている
- ・外国語を苦手とする市民が、外国人に対して声をかけることに対するハードルが低くなった。情報提供を含め、コミュニケーションの入り口が広がった
- ・職員の「やさしい日本語」に対する認知度が向上したほか、研修を受講した全員が、実際の業務に活かすことができるとアンケートに回答しており、窓口における外国人をはじめとした区民サービス向上につながっている
- ・外国の人だけでなく、高齢者や子どもなど、相手の立場にたってコミュニケーションが取れるようになったという声が多くあった

やさしい日本語の推進の担当部署と状況 【区市町村】

○ 推進を担当している部署



○ 推進状況



担当部署以外に広がっている
（「一部で活用が進みつつある」、
「全体で推進する体制がある」）は
21自治体（33.8%）

「推進する状況なし」は24自治体
（39.3%）

活用・推進にあたり、工夫している取組 【区市町村】

オンライン職員研修の実施や独自のマニュアル作成、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」の配布・共有という回答があげられた

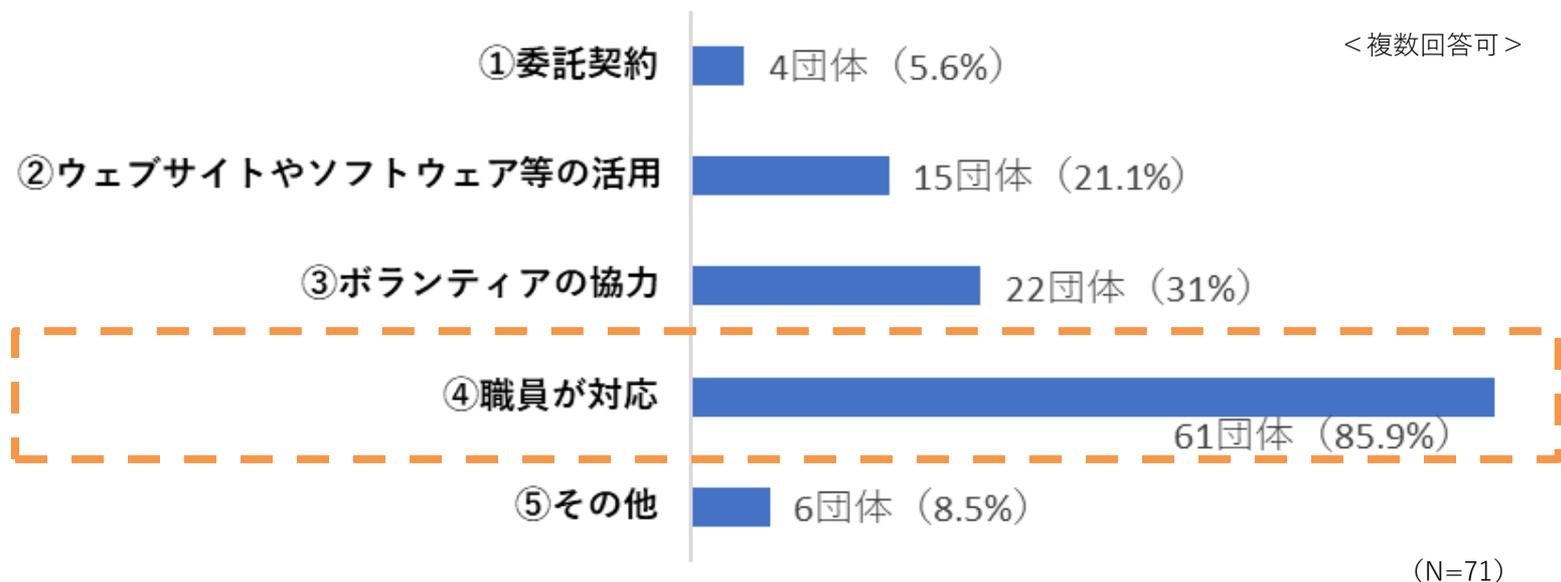
<一部抜粋>

- 職員向け研修を実施、今年度は全職員を対象にオンライン研修を実施予定
- Eラーニング研修を活用し、全職員が受講できるような研修を予定
- 一般事務職員、幹部職員、保育士等、それぞれの職種や職層に合わせた研修を企画
- 今後「やさしい日本語」を活用したホームページの整備を行い、全庁的に活用を推進
- マニュアル（ハンドブック）については、全庁から使用頻度の高い語句を募り、やさしい日本語への書き換え一覧表を付けた

やさしい日本語への書き換え・言い換えの方法

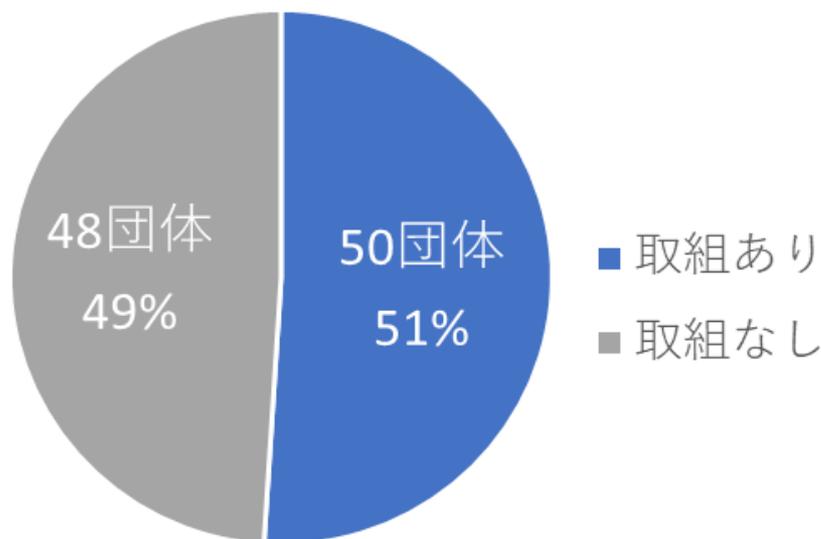
【区市町村、都内・都外国際交流協会】

職員やボランティアが、手引・ガイドラインなどの各種資料やwebサイトを参考に対応



ウェブサイトやソフトウェア等の名称	回答数
やさいちチェッカー	8
リーディングチュウ太	6
「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」（入管庁/文化庁）	4
伝えるウェブ（アルファサード株式会社）	3
「やさしい日本語」書換え支援システム	1
やんしす	2

新型コロナウイルス感染症対策や「新しい日常」における取組 【区市町村、都内・都外国際交流協会】

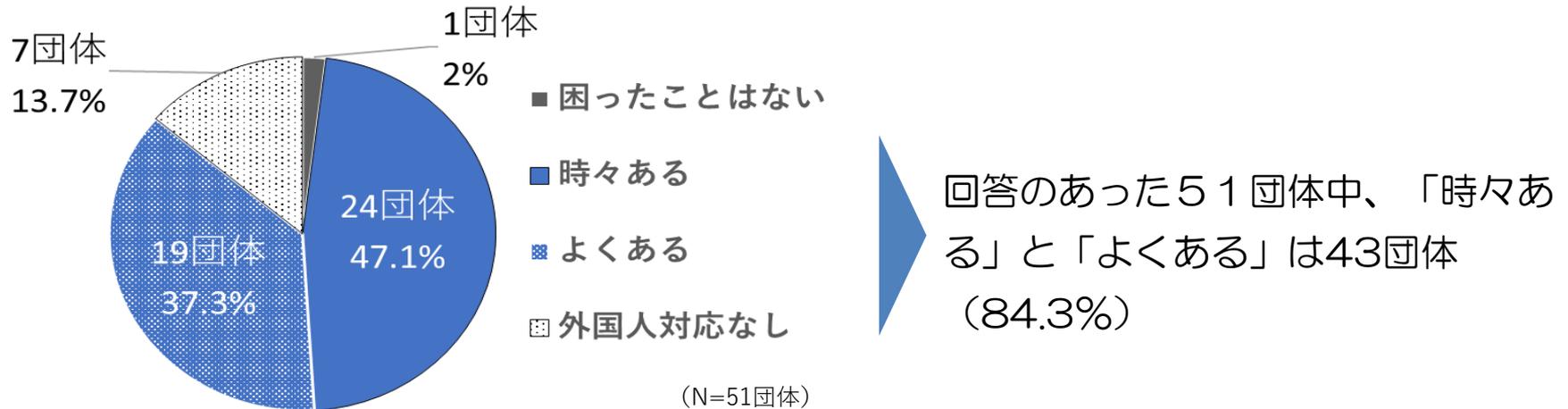


(N=98団体)

<取組の例>

- 感染症対策や給付金のお知らせ等をやさしい日本語を活用し、HPで周知
- 特別定額給付金申請書の記入例の作成で活用
- コロナウイルス感染拡大防止等の情報はすべて多言語及びやさしい日本語で、ホームページ、携帯メール、Facebookで発信しているほか、外国人キーパーソンに情報拡散を依頼

相談や事業において外国人とのコミュニケーションで困ったこと 【社会福祉協議会】

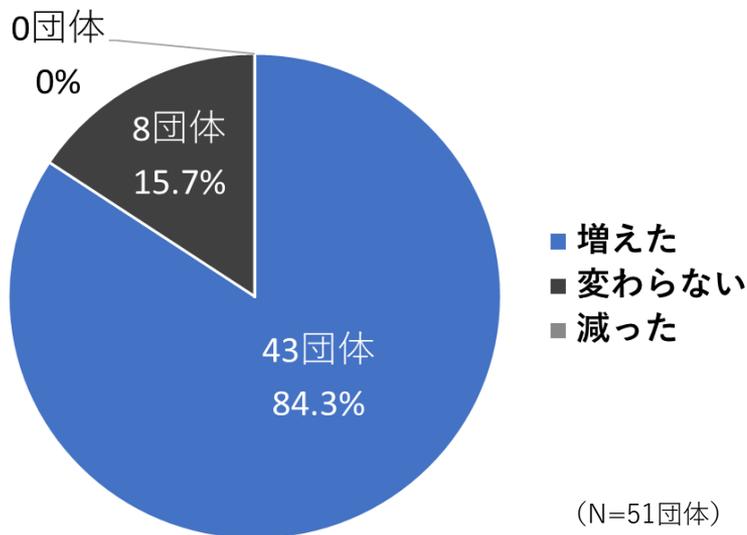


<一部抜粋>

- ・新型コロナに係る特例貸付申請のための相談がとて増えた。国籍や言語も多様化
- ・特例貸付で外国人の申請が多く、特にネパールの方への対応が英語が通じない為、とても困っている
- ・困りごとの状況聞き取りや、制度や書類記載についての説明に苦慮
- ・簡易に話すように心がけているが、それにより本来の意図とずれが生じていないか不安
- ・母国語以外話すことができない方に対しては、英語、やさしい日本語を用いてもコミュニケーションをとることが難しい

新型コロナウイルス感染症拡大の中での外国人対応等の変化

【社会福祉協議会】



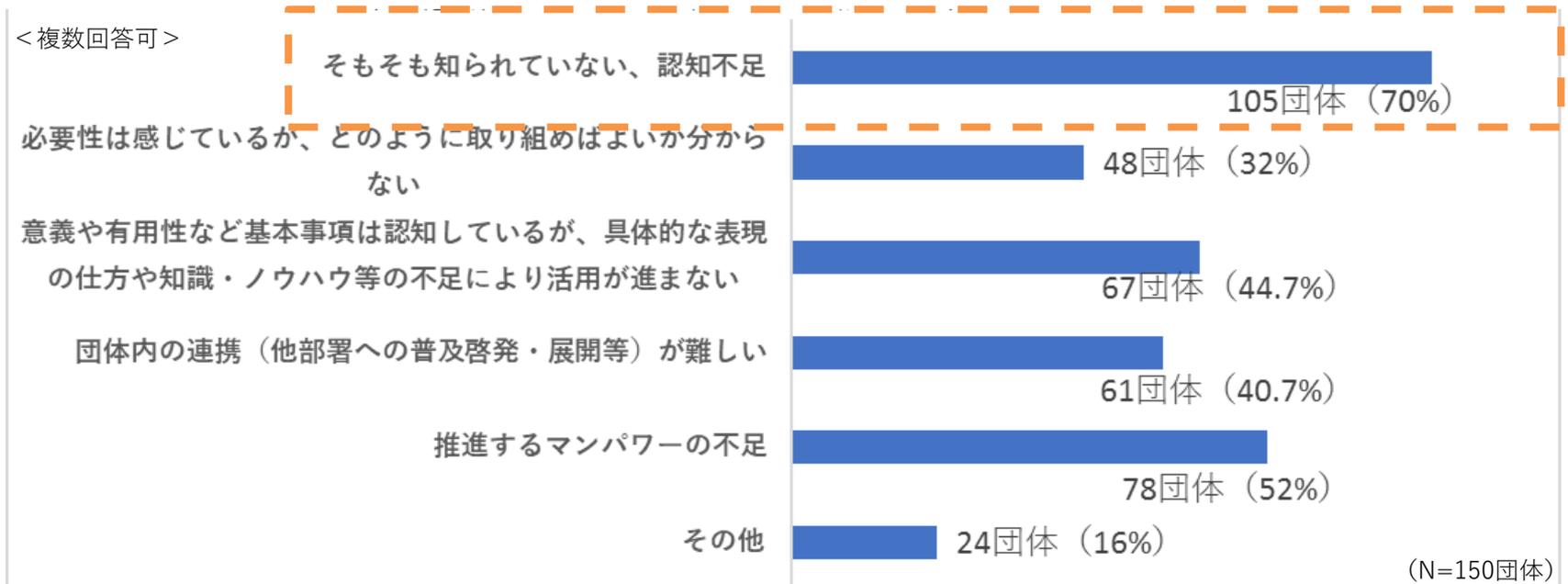
51団体のうち、43団体（84.3%）が「増えた」と回答

特に、新型コロナウイルスに係る特例貸付や給付金の対応で大幅に増えたという回答が大半

<一部抜粋>

- 特例貸付、住居確保給付金の申請が爆発的に増えた
- 貸付相談時に税猶予や教育資金などの生活相談も増えた
- 生活福祉資金特例貸付の申請等のうち、4～5割くらいが外国人。日本語、英語もわからない方が多く、ポケトークなども使って対応している

やさしい日本語の活用を進める上での問題点や課題など 【区市町村、都内・都外国際交流協会、社会福祉協議会】

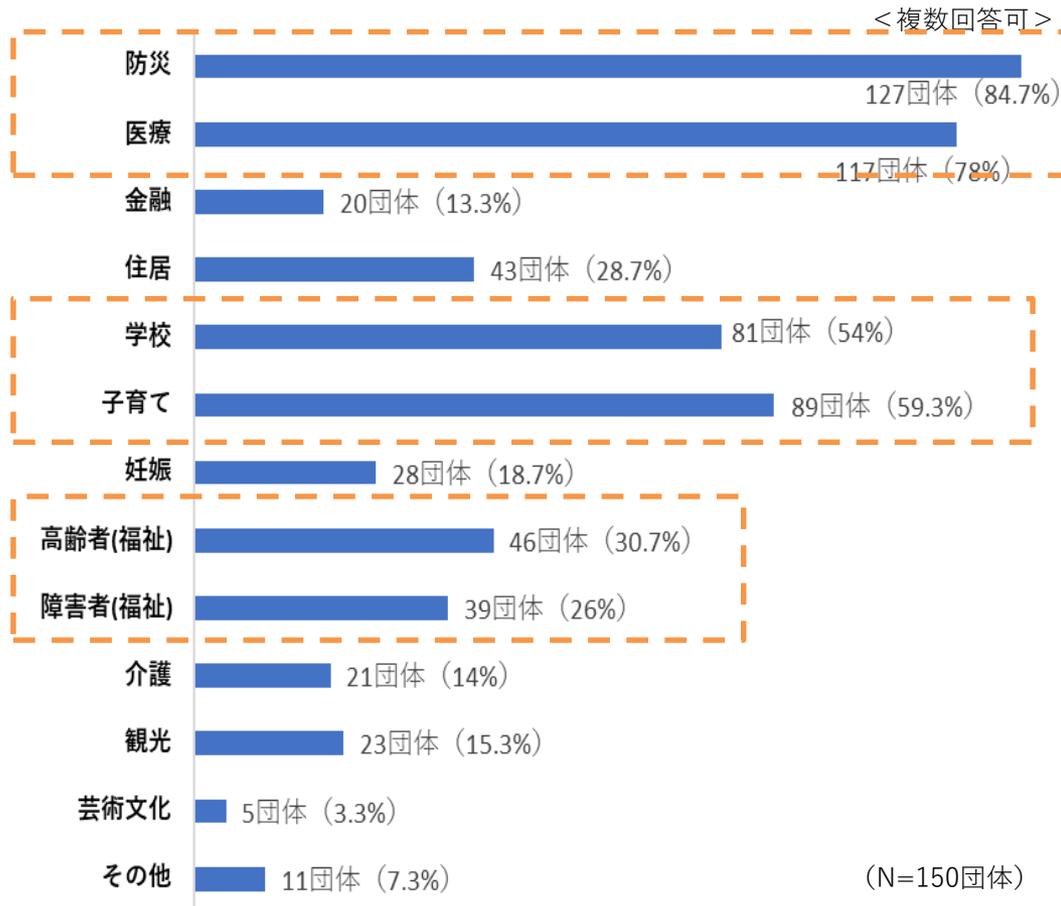


<一部抜粋>

- ・庁内で「やさしい日本語」という言葉に接する機会が少なく、活用や理解が進んでいない
- ・行政用語の書き換えが難しい。公的な文書を発信する部署においての実践は、まだ難しい
- ・必要性は認識しているが、各部署において取り組むための人員や作業時間の確保が難しい
- ・ガイドラインでいう、ステップ3(確認する)の過程が十分に行えているか課題

やさしい日本語の活用を進めてほしいと思う分野

【区市町村、都内・都外国際交流協会、社会福祉協議会】



・新型コロナウイルスにより、医療・防災分野における活用が急務

・医療や社会保障、子育て、税は外国人向け生活相談に寄せられる事案が多い

・学校から保護者向けの文書

・外国人とのコミュニケーションが必要な場面全てで、入口はやさしい日本語にすることが求められているのでは

・全ての生活・文化面で活用すべき

まとめ

<区市町村>

- 自治体によって取組状況は様々
- 職員研修などを実施している例が多いが、自治体全体で推進しているのは少数にとどまっており、自治体内での普及啓発に課題あり

<国際交流協会>

- 多くの団体で取組を進めており、情報発信に加え、交流事業における活用も多い
- 行政での積極的な推進を求める声

<社会福祉協議会>

- コロナ禍で外国人対応が急増する一方で、やさしい日本語の認知度が低い状況も
- 現時点で取り組んでいる団体は少ないが、ニーズも出てきており、今後の広がり期待



東京都がポータル・つなぎ役となり、意義や知識、活用事例を広く共有

やさしい日本語に関する各団体との連携を強化し、公的セクター全体で活用促進