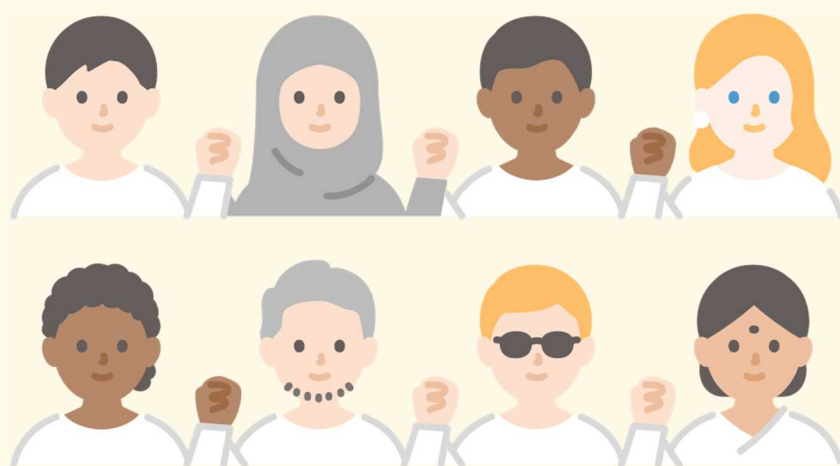


札幌市 やさしい日本語 ガイドライン



札幌市総務局国際部

目 次

はじめに	1
やさしい日本語とは	1
コラム① ～札幌市の外国人市民の概況～	2
外国人市民の日本語力調査	3
やさしい日本語の作り方	6
ポイント1 情報量	6
ポイント2 文章	6
ポイント3 ことば	7
ポイント4 表記の工夫	8
参考資料	9
コラム② ～札幌市の多文化共生の取組～	10

■はじめに

2024 年 6 月末時点のデータ（出入国在留管理庁 在留外国人統計）によると、日本国内には約 359 万人の外国人が暮らしています。札幌市内にも、2025 年 2 月 1 日現在、**2 万人以上**の外国人が居住しており、その出身地は**約 130 か国・地域**に上ります。このような外国人と接する機会は今後、ますます増えていくと予想されており、日本人市民と外国人市民が共に暮らしやすい社会をつくるためには、両者の円滑なコミュニケーションや的確な情報発信が欠かせません。

外国人市民に情報を伝えたいときに、最も望ましいのは母語（多言語）による翻訳や通訳です。現在、札幌市の各部署が外国語表記をする場合は、英語、中国語、韓国語に対応している例が多く、こうした一定の多言語対応は引き続き必要ですが、全ての外国人の母語に対応することは、現実的ではありません。

そこで活用が期待されているのが、「やさしい日本語」です。

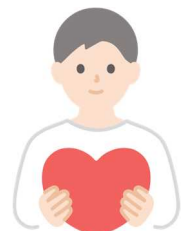
■やさしい日本語とは

「やさしい日本語」は、表現や文の構造を簡単にし、外国人にもわかりやすくした日本語のことです。1995 年の阪神・淡路大震災をきっかけに、弘前大学人文社会科学部社会言語学研究室で考案されました。もともとは災害時における情報提供の手段として作られましたが、外国人市民の増加を背景に、平時においても、さまざまな場面で「やさしい日本語」の活用が求められるようになっていきます。

たとえば、

- ・公共サービスのお知らせ、手続き
- ・職場、生活、地域社会のなかのコミュニケーション
- ・交通機関、教育機関、医療機関、飲食店、観光地

などです。



「やさしい日本語」の「やさしい」には 2 つの意味があります。

難しい言葉を易しく言い換えるという意味と、相手を思いやりながら、優しく、わかりやすく話すという意味です。また、外国人だけでなく、高齢者や障がいを持つ人にもわかりやすく伝える手段になると期待されています。

このガイドラインを通して「やさしい日本語」への理解を深め、易しく、そして優しく、相手に情報を伝えてみませんか？

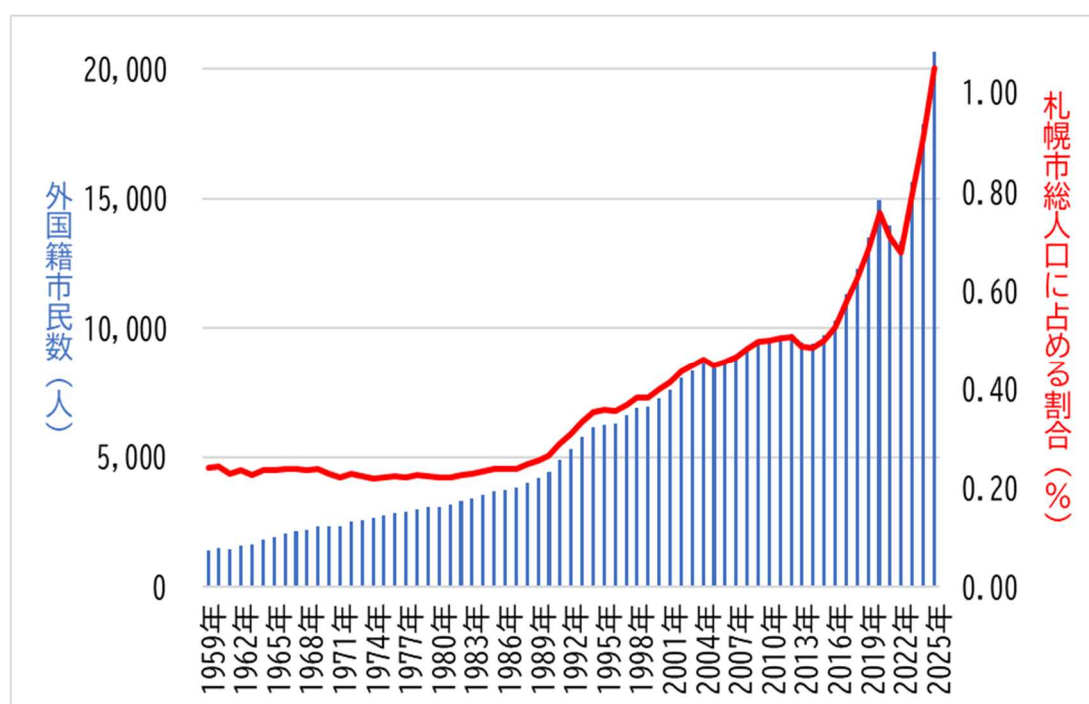
このガイドラインは、札幌市と札幌国際大学が協力して作成しました

SAPPORO

学校法人札幌国際大学
札幌国際大学
札幌国際大学短期大学部 札幌国際大学大学院

コラム① ～札幌市の外国人市民の概況～

- ・札幌で暮らす外国人市民は、近年、急速に増加しており、2020年から2022年にかけては新型コロナウイルス感染症の影響で一時落ち込んだものの、水際対策の緩和とともに再び上昇に転じ、2025年2月には**過去最多の20,781人**となっています。
- ・日本の少子高齢化・人口減少などを背景に、今後も外国人市民は増加基調が続くと予想されています。
- ・国籍別では①中国（約5,400人）、②韓国（約2,700人）、③ベトナム（約2,500人）の順に多くなっています。
- ・また、ミャンマー、インドネシア、ネパールなど、**非英語圏の出身者が増加**しており、英語対応だけでは不十分な状況になっています。



国籍・地域別 上位20（2025年2月1日時点）

	国・地域	人数		国・地域	人数
1	中国	5,403	11	ロシア	310
2	韓国	2,680	12	インド*	272
3	ベトナム	2,465	13	英国*	247
4	ミャンマー	1,667	14	朝鮮	243
5	インドネシア	1,418	15	モンゴル	195
6	ネパール	962	16	フランス	160
7	米国*	802	17	バングラデシュ	153
8	台湾	795	18	オーストラリア*	149
9	フィリピン*	776	19	カナダ*	143
10	タイ	324	20	スリランカ	141

*：英語が公用語に含まれる国

■外国人市民の日本語力調査

札幌に住む外国人市民の皆さんが、どれくらい日本語ができるのかを把握するため、アンケート調査を行いました。

<調査の概要>

1. 調査方法

- ・インターネット（Google フォーム）による無記名式の調査。
- ・調査の実施について周知するため、札幌市内に住んでいる 18 歳以上の外国人市民の中から、無作為抽出法により 5,000 人を選び周知文書を郵送した。
- ・調査票は日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語版の 5 種類を用意し、回答可能な言語で回答してもらった。

2. 調査対象

札幌市内に住む 18 歳以上の外国人

3. 調査実施期間

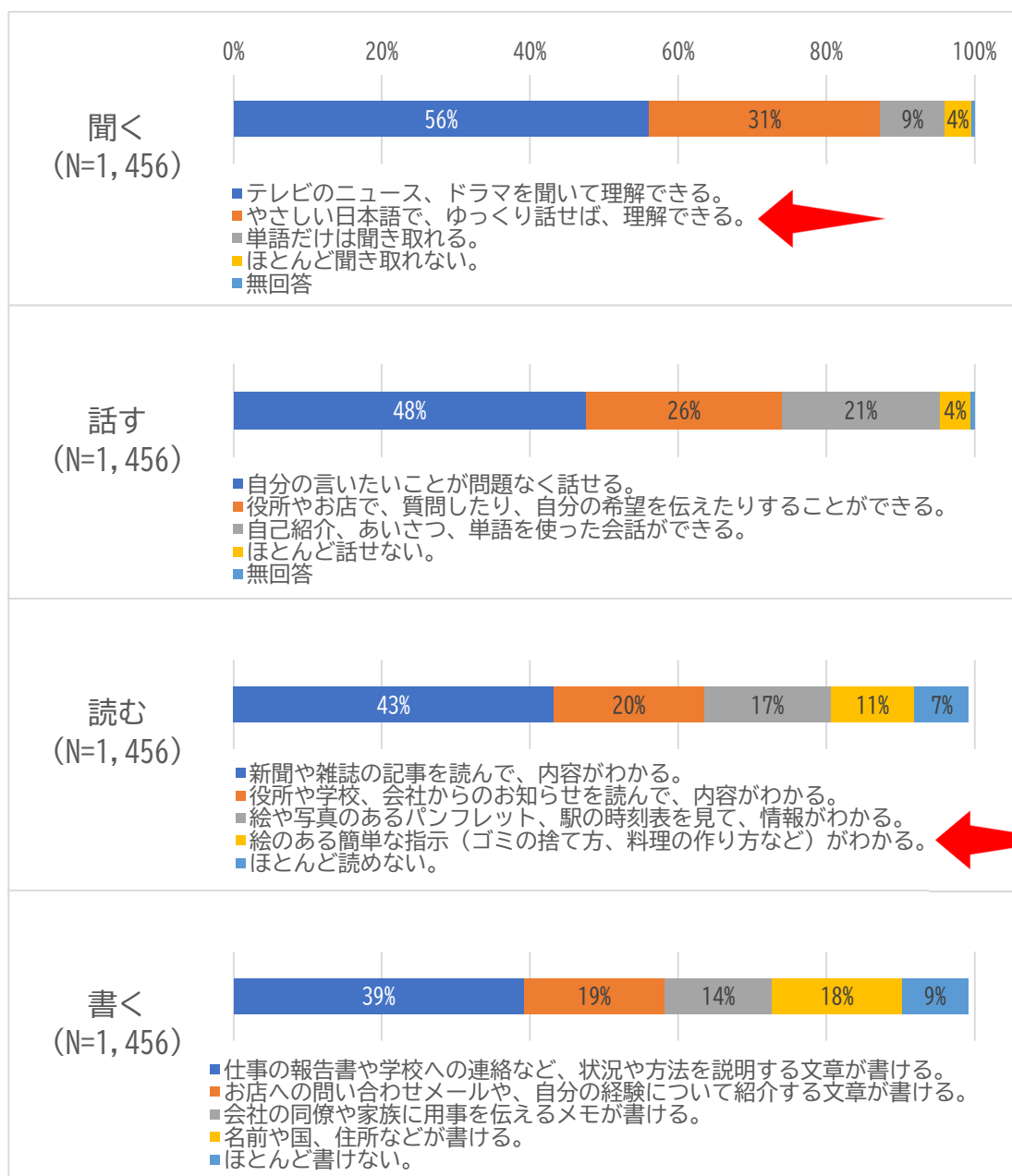
2022 年 4 月 1 日～2022 年 4 月 14 日

4. 回答数

1,456 件（内訳：日本語 580、英語 453、中国語 219、韓国語 70、ベトナム語 134）

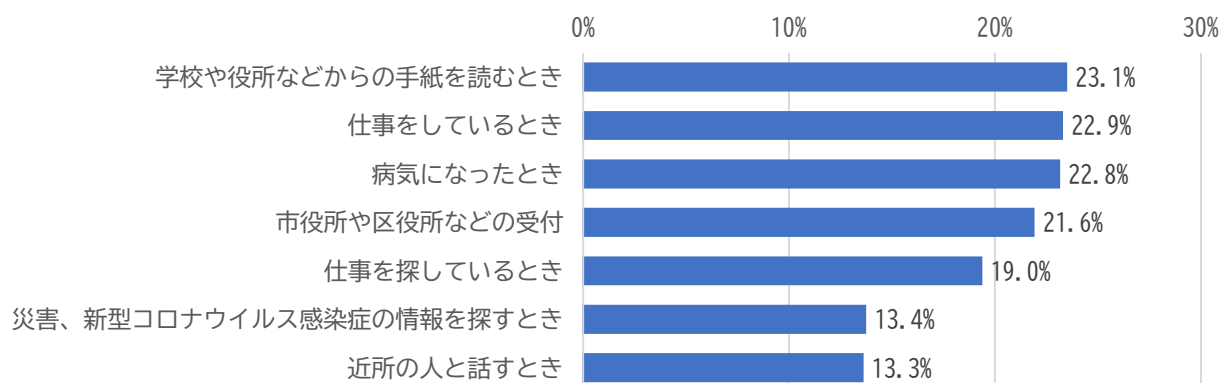


<調査結果>



- ✓ 「聞く」 < 「話す」 < 「読む」 < 「書く」 の順で難易度が上がることが分かりました。
- ✓ 「聞く」 では、**「やさしい日本語でゆっくり話せば、理解できる」**を含めると、**87%が日常会話の日本語を理解できる**という結果でした。「単語だけは聞き取れる」まで含めると、96%になります。
- ✓ 「読む」 では、**絵や写真**があれば、91%が簡単な指示がわかると答えています。
「やさしい日本語」とイラストなどを組み合わせることで、より多くの外国人市民に、必要な情報が伝わると考えられます。

過去1年間に日本語で困ったこと(N=2,896 複数回答)



✓日本語力に自信がない外国人は、「役所」「仕事」「病気」といった場面で日本語に困っていることがわかりました。

✓役所からの通知に対して、「多言語対応やふりがなをつけてほしい」という意見も複数寄せられました。

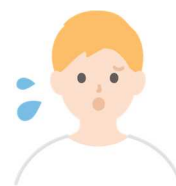
- ・役所から送られる書類や通知などには英語の翻訳をつけてほしい。
- ・公的な書類を外国人に送る場合には、書類にふりがなをつけてほしい。
- ・税金、保険、年金、在留資格などの案内をもっと多言語で提供してほしい。

<留学生からの意見>

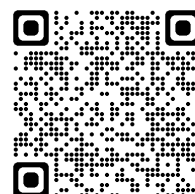
札幌国際大学の留学生に、「やさしい日本語」で説明してほしいことを聞いてみました。

結果は次のとおりです。日本語を学んでいる留学生でも、母国と制度や文化が異なるため、なかなか理解するのが難しいようです。

- ・在留カードの手続き（日本で就職し在留資格を変更するとき）
- ・健康保険（払い込み納付書、高額療養費について）
- ・税金（所得の非課税限度額について）
- ・年金（加入・支払猶予制度について）
- ・緊急時の対応（交通事故、病気、災害）



💡 調査の詳しい結果は、札幌市の公式ホームページで確認できます。



■ やさしい日本語の作り方

<ポイント1 情報量>

文書を作成する際、本題とは直接関係のないまくら言葉をつけてしまったり、できるだけ正確に伝えようとするあまり、多くの情報を盛り込んだ長い文章になりがちです。しかし、読み手にとっては、必ずしも読みやすい文章とは言えません。

特に日本語が不得手な外国人に伝える場合は、本当に伝えるべき内容を吟味し、不要な情報を省く必要があります。

💡 情報の優先順位を考え、適切な言葉を選びましょう。



<ポイント2 文章>

① 一文を短くする

- ・ 右に曲がったら、階段があります。
→ 右に曲がります。階段があります。
- ・ 整理番号の早い方から、ご案内します。
→ 整理番号を取ってください。少し待ってください。順番に呼びます。

💡 一つの文に、たくさんの意味を持たせないようにしましょう。



② 曖昧な表現を使わない

- ・ 印鑑をお願いしたいんですが・・・
→ 印鑑を出してください。
- ・ よくわからないんですが・・・
→ わかりませんでした。もう一度、言ってください。
- ・ 手続きが難しいですが、できないことはないと思います。
→ できます。手続きにすこし時間がかかります。
- ・ 明日の 10 時ごろ 来てください。
→ 明日、10 時から 10 時半の間に来てください。

💡 曖昧表現は日本語の特徴です。二重否定も避けましょう。



③ 不足している情報を補う

- ・ 明日の午後は時間がありますか。
→ あなたは、明日の午後、時間がありますか。
- ・ 明後日、郵便で届きます。
→ ID カードは、明後日、郵便で届きます。

💡 日本語は主語の省略が多い言語です。
主語をはっきりさせ、述語を対応させるようにしましょう。



<ポイント3 ことば>

① 平易な言葉を使う

- ・ 高台に避難してください → 高いところへ逃げてください
- ・ 断水しています → 水が出ません
- ・ 無料です → お金はかかりません
- ・ こちらに記入願います → ここに書いてください
- ・ 月曜閉館です → 月曜日は休みです

💡 漢字語彙（漢語）は難しい！
小学校 2～3 年生がわかる言葉に言い換えましょう。



② 固有名詞や重要な言葉には説明を加える

- ・ 駐輪場 → 駐^{ちゅうりんじょう}輪^{しん}場^{じや} <自転車^おを置くところ>
- ・ 余震 → 余^{よしん}震^{しん} <あとからくる地震>

💡 災害時に使う言葉など、難しくても知ってほしい言葉はそのまま使い、うしろに括弧で説明を加えましょう。



③ 敬語を使わない

- ・ こちらにおかけください。 → ここに座ってください。
- ・ 在留カードを拝見します。 → 在留カードを見せてください。
- ・ 静かに召し上がってください。 → 静かに食べてください。

💡 外国人にとって最も難しいのが「敬語」だと言われています。
方言（なまら、したっけ など）も、
理解されるまでは伝わりにくいので気をつけましょう。



④ 擬音語・擬態語やカタカナ英語（和製英語）を使わない

×どンドン、ノロノロ、ドキドキ、ズキズキ

×カタカナ語

- ・ フロア → ○階
- ・ 相談コーナー → 相談するところ
- ・ パソコン → コンピューター
- ・ コンセント → ソケット

【留学生からの意見】

カタカナ英語を使う場合、
英語を併記してほしい。

💡 日本式の言い方では外国人に通じないことがあります。
外来語でカタカナ語以外の表現が難しいことばを除き、
カタカナ語の使用を減らしましょう。



<ポイント4 表記の工夫>

① 分かち書き（文を単語や文節などの単位に区切って書き表すこと）をする

- ・今朝、石狩地方で震度2の地震がありました。津波に気をつけてください。

→ 今日の 朝 石狩地方で 震度2の 地震が ありました。

津波<大きい波>に 気をつけて ください。

💡 ことばの区切りに空白をいれると、構造が分かりやすくなります。



② ひらがなでルビを振る

- ・札幌市 中央区 北1条 西2丁目

- ・ハザードマップ

💡 全ての漢字、カタカナにルビを振ります。
※漢字のあとに括弧書きする方法（例：札幌（さっぽろ））もありますが、長い文章だとやや読みづらくなります。



③ 視覚的に表す（絵、図、ピクトグラムなど）



💡 やさしい日本語と組み合わせることで、より伝わりやすくなります。



④ 時間や年月日

- ・令和5年4月1日 → 令和5年（2023年）4月1日

- ・2023／4／1 → 2023年4月1日

- ・午後4時、16時 → 4：00PM

【留学生からの意見】

AM, PM のほうが分かりやすい

💡 元号はできるだけ西暦にするか、西暦を併記しましょう。



以上のように基本的な考え方はありますが、「やさしい日本語」には、こう言えば絶対に伝わるという正解がありません。相手の母語や日本語力の違いによって、伝わり方が異なるからです。

たとえば、中国語圏出身者には、漢字を使ったほうが伝わりやすくなります。また、簡単な言葉を使うといっても、相手を子ども扱いする（子どもに話すような調子で話す）のとは違いますし、長く日本に住んでいる外国人にとっては、通常の日本語で伝えたほうが良い場合もあるでしょう。そもそも、外国にルーツがあっても、日本で生まれ育ち、日本語が母語の人もいます。

見た目が外国人だからといって、先入観を持って対応する（例：一方的に英語で話しかける、「外国人なのに日本語が上手ですね」と言う etc.）と、悪意がなくても差別に当たる場合もあるため、注意が必要です（これを「マイクロアグレッション」といいます）。

日本で暮らしている人には、まずは日本語で話しかけ、理解が難しいようなら「やさしい日本語」、それでもだめなら翻訳機を使うなどの対応を心がけるとよいでしょう。

大切なのは、相手の立場に立って、どうすれば伝わるかを考えることです。

相手に応じて柔軟な姿勢が求められるのは、相手が日本人でも外国人でも同じですね。

■ 参考資料

💡「やさしい日本語」の作成に便利なツールを使ってみよう！

以下のサイトは、文化庁などからも紹介されているツールです。

・『チュウ太のやさしくなーれ』

→ 文章や単語をやさしい日本語に変換することができます。

・『日本語読解学習支援システム リーディングチュウ太』

→ 入力した文に使われている単語が、日本語能力試験の基準（N1～N5 で表されます）でどのくらいのレベルかを知ることができます。

・『やさにちチェッカー』

→ 入力した文の難易度を判定してくれます。

💡「多言語音声翻訳」アプリも活用しよう！

・『VoiceTra（ボイストラ）』

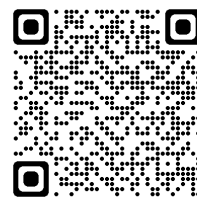
31言語に対応（2023年10月現在）、話しかけると外国語に翻訳してくれる音声アプリです。

コラム② ～札幌市の多文化共生の取組～

札幌市では、国籍にかかわらず誰もが安心して暮らせる共生社会の実現に向け、様々な取組を行っています。ここでは、言語・コミュニケーションに関する取組の一部を紹介します。

■さっぽろ外国人相談窓口の運営

2019年11月に「さっぽろ外国人相談窓口」を開設しました。年間2,000件近い相談に対応しているほか、生活にかかわる様々な情報を多言語で発信しています。相談窓口のホームページは、英語、中国語、韓国語、ベトナム語のほか、「やさしい日本語」にも対応しています。



■多言語電話通訳／さっぽろコミュニティ通訳

約20言語に対応可能な電話通訳サービスを導入し、市役所・区役所の窓口などで外国人とのコミュニケーションに困った際に利用可能としています。

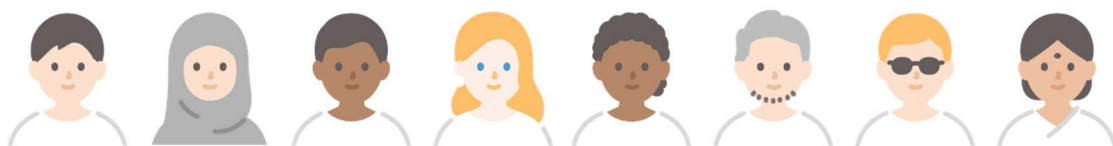
また、札幌市の出資団体である公益財団法人札幌国際プラザでは、一定の訓練を積んだボランティアを「コミュニティ通訳」として登録し、区役所などに派遣する事業を行っています。

■封筒などへの英語表記の推進

日本語が不得手な外国人の中には、市役所からの手紙だと気づかず捨ててしまう人もいます。そこで、市役所の封筒に「City of Sapporo」などの表記をするようにし、税金や国民健康保険、児童手当などの分野で表記されるようになりました。まずは重要な書類だと気づいてもらうことが大切です。気づけば周りに聞くこともできるようになります。

また、外国人向けに、書類や説明資料を多言語で用意している職場もあります。

「多言語対応」と「やさしい日本語」は、相反するものではなく、どちらも有効です。
両者を活用し、外国人市民にわかりやすい情報提供に努めましょう！



(初版発行年月日) 令和 6 年 (2024 年) 3 月

(発行者) 札幌市 総務局 国際部

〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目

TEL 011-211-2032

(協力・監修) 札幌国際大学