

# WG中間報告(「やさしい日本語」の活用について)

---

## 【WG2の議論】

外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導において、「やさしい日本語」や Plain Englishは有効であり、従業員等への教育・訓練に取り入れることが重要。

「外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関するガイドライン 骨子」の「外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方」において、「日本語での情報伝達の際に簡易な日本語(やさしい日本語)を使用することも外国人来訪者への情報伝達に有効」と示しているところ。(参考資料5-4 P10)

○「やさしい日本語」とは、災害が起きたときに「やさしい日本語」を使った音声で、日本語に不慣れな外国人を安全な場所へ誘導する日本語のことです。また、避難先では、避難生活で必要になる情報を「やさしい日本語」で書かれた掲示物で伝えることも目的にしています。行政やボランティア団体による外国語支援が始まるまでの、概ね72時間の情報伝達を目的とした災害時用の外国人被災者のための日本語です。

○この「やさしい日本語」は、日本語学習者が初期の段階で学ぶ約2000の語彙と、単文を主とした単純な構造からできていますので、日本語を学習しはじめた外国人でも、災害時に適切な行動が取れる表現になっています。ちょうど日本語能力検定試験の3、4級の日本語に相当します。

※日本語能力検定3、4級程度とは、友人と待ち合わせ(時間や場所を決める)ができたり、自分の欲しいものを説明して買い物ができたりする程度の能力のことです。

(実際のラジオ放送の一例)

### 【普通の日本語】

けさ7時21分頃、東北地方を中心に広い範囲で強い地震がありました。  
大きな地震のあとには必ず余震があります。  
引き続き嚴重に注意してください。

### 【「やさしい日本語」】

今日 朝 7時21分、東北地方で 大きい地震が ありました。  
大きい 地震の あとには 余震 あとからくる 地震が あります。  
気をつけて ください。

## 【WG2の議論】

### ○ 「やさしい日本語」の有効性

- ・障がい者、高齢者、子供や日本人と外国人の別にかかわらず、理解することができる。
- ・避難誘導等を行う側の日本人が理解できる言語なので、災害時に自信を持って、落ち着いて大きな声で使用することができ、何度も繰り返すことで、分かりやすく伝えることができる。大きな声で、「お客様の安全を私たちは守っています」という姿勢を、落ち着いた声で伝えることが避難者の安心感に結びつく。
- ・特に外国人に対しては、一分一秒を競う緊急対応時は「やさしい日本語」の慣用表現を使った誘導に主眼を置くべき。
- ・「やさしい日本語」を理解できる外国人に、日本語がわからない他の外国人へ母語で情報を伝えてもらうことや、高齢者や障がい者の避難に協力してもらうことにも有効。
- ・火災や地震発生時の停電により、使用する機器等によっては、あらかじめ録音しておいた館内放送が使用できないことが想定。
- ・アナウンスを外国語が使える(翻訳できる)スタッフだけに担わせてしまうと、災害時に必要な情報を避難者に提供できない危険性。
- ・詳しい説明は、安全な場所に移動した後で、それぞれの母語や翻訳ツールで行うこととすべき。
- ・スマホアプリやiPadを使って行動指示などを行う場合は、緊急性が高い時期を過ぎ、一端安全なところに移動した後、行うこととすべき。

## 【WG2の議論】

### ○ 「やさしい日本語」の活用

・「やさしい日本語」の慣用表現による避難誘導を訓練しておくべき。

・避難誘導の慣用表現は、避難誘導を行うエリア(直ちに避難を行うエリアか、避難の準備を促すエリアか等)ごとのほか、施設利用者の個別の場面(エレベーターに乗っている等)ごとに、指示表現や禁止表現などを吟味し、従業員等はその表現に慣れ親しんでおくことが重要。

・火災や地震発生時の停電により、使用する機器等によっては、あらかじめ録音しておいた館内放送が使用できないことを想定し、従業員等による「やさしい日本語」での呼びかけを訓練しておくことが重要。

・教育や訓練を通じて、「やさしい日本語」の有効性や、「緊急時は複雑なことは言わない、伝えない」こと、「緊急時の外国語の使用は、誤解が生じることがある」ことを理解することが重要。

同じ言語圏でも表現が異なる(例えば、アメリカとヨーロッパでは、英語表現が異なる)場合がある。  
正しい外国語を聞いてもネイティブでない人等は、誤った行動をしてしまうことがある。  
災害時にパニックになると、母語で伝えられても、複雑な表現だと、理解できなくなってしまうことがある。

### ○ Plain Englishについて

・「やさしい日本語」と同様に、Plain Englishも火災や地震時の呼びかけや避難誘導に有効であり、慣用表現を用意しておくことや、その使用について訓練しておくことが重要。

WG2での議論を踏まえ、

火災や地震発生時の外国人来訪者への情報伝達・避難誘導における「やさしい日本語」やPlain Englishの考え方として以下をガイドラインで示すこととしてはどうか。

(考え方)

- ①簡易な表現を使う。
- ②緊急時は複雑なことは伝えない。
- ③緊急時の外国語の使用は、誤解が生じることがある。

※ 日常業務で外国語を使用する施設などにおいて、施設利用者のニーズ等を踏まえ、外国語による情報提供を行う場合は、次のことを十分理解しておくことが必要。

- ・同じ言語圏でも表現が異なる(例えば、アメリカとヨーロッパでは、英語表現が異なる)場合がある。
- ・正しい外国語を聞いてもネイティブでない人等は、誤った行動をしてしまうことがある。
- ・災害時にパニックになると、母語で伝えられても、複雑な表現だと、理解できなくなってしまうことがある。

- ④外国人来訪者の母語や翻訳ツール等による詳しい説明は、緊急時には行わず、安全な場所への避難を優先する。

ガイドライン骨子における「外国人来訪者等のニーズ等や施設の特徴を踏まえた情報伝達・避難誘導の基本的な考え方」

1 外国人来訪者に配慮した情報伝達・避難誘導の基本的な考え方

(2) 対応において考慮することが望ましいニーズ等

- 多言語での情報伝達について、日本語のほか、第1に英語、次いで中国語・韓国語を優先することを基本とし、施設を利用する外国人来訪者のニーズ等に応じて柔軟に対応することが有効。  
※ 日本語での情報伝達の際に簡易な日本語(やさしい日本語)を使用することも外国人来訪者への情報伝達に有効。
- 音声や文字の多言語対応のほか、スマートフォンやデジタルサイネージ等を活用し、絵や映像、地図など複数の方策による情報伝達が有効。

※ 外国人来訪者への情報伝達や避難誘導における具体的な活用方策については、WGで検討中。