

やさしい日本語を活用した 在住外国人への情報伝達に関する調査



一般財団法人

東京都つながり創生財団

Tokyo Metropolitan Foundation "TSUNAGARI"

目次

はじめに	3
1. 外国人住民から見たやさしい日本語のニーズに関する調査	5
調査概要	6
調査結果	8
1. 基本項目	8
2. やさしい日本語について	11
3. 日本語を聞くことについて	16
4. 日本語を読むことについて	21
【参考】質問票（日本語版）	34
2. 外国人住民から見たやさしい日本語による情報伝達の内容に関する調査	39
調査概要	40
調査結果	42
1. 成人の日記念式典（成人式）	42
2. 夏ボラ『学生と日本の夏!』	48
3. ごみと資源	54
4. ゆりかご・〇〇事業「誕生お祝い品チケット」	62
5. 〇〇市に住んでいる外国人のみなさんへ	68
6. 外国人のための防災訓練	74
7. 新型コロナウイルスワクチンを注射します	80
8. 新型コロナウイルスワクチン接種のお知らせ	86
9. ワクチンの副反応について知しましょう	94
10. 登録申込書記入見本（ボランティア）	100

はじめに

調査目的

外国人住民を対象とするやさしい日本語を活用した情報伝達の取組は、コロナ禍を経てますます増加している。しかしながら、令和2年度に東京都が実施した「やさしい日本語に関する調査」からは、多くの組織で職員やボランティアがやさしい日本語への言い換え・書き換えに取り組んでいるが、具体的な表現の仕方や知識・ノウハウの不足等により活用を十分に進められないケースも数多くあることが明らかになった。また、令和3年度に一般財団法人東京都つながり創生財団（以下「財団」という。）が実施したやさしい日本語の研修では、「外国人がやさしい日本語についてどう思っているのかを知りたい」「実際に外国人に伝わるのか検証したい」等の声が参加者から寄せられた。

そこで今回、財団では、現在行われているやさしい日本語による情報伝達の内容について、外国人当事者の視点から伝わりやすさや改善点等を明らかにするための調査を実施することとした。調査の分析結果は、区市町村・国際交流協会・社会福祉協議会等に広く共有し、東京都全体として、やさしい日本語を活用したより効果的な在住外国人向けの情報伝達を実現していくことを目指すものとした。

調査実施概要

2022年2月から3月にかけて、以下2種類の調査を実施した。

1. 外国人住民から見たやさしい日本語のニーズに関する調査

◆調査対象

以下のいずれかに当てはまる一都三県（東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県をいう。以下同じ。）在住・在勤・在学外国人 205 名

- ①現在の日本語能力が初級レベル（日本語能力試験 JLPT N3 相当をいう。以下同じ。）以下
- ②現在の日本語能力は初級レベルより上だが、来日時の日本語能力が初級レベル以下

◆調査方法

ウェブアンケート調査

2. 外国人住民から見たやさしい日本語による情報伝達の内容に関する調査

◆調査対象

現在の日本語能力が初級レベル以下の一都三県在住・在勤・在学外国人50名

◆調査方法

対面インタビュー調査

その他詳細については、各調査報告の冒頭に記載する。

1. 外国人住民から見た やさしい日本語のニーズに関する調査

調査概要

◆調査の目的

外国人住民が、どのような場面でやさしい日本語での対応があると良いと考えているか、また、どのような資料をやさしい日本語で提供されることを望んでいるかを調査し、今後の在住外国人向け情報伝達に関わる施策や取組を検討する上での参考とする。

◆調査対象

以下のいずれかに当てはまる一都三県在住・在勤・在学外国人 205 名（全 44 개국・地域）

①現在の日本語能力が初級レベル（日本語能力試験 JLPT N3 相当をいう。以下同じ。）以下

②現在の日本語能力は初級レベルより上だが、来日時の日本語能力が初級レベル以下

※②の回答者には、大項目3「日本語を聞くととき」と大項目4「日本語を読むとき」について、来日時の経験に基づく回答を依頼した。

◆調査方法

ウェブアンケート調査

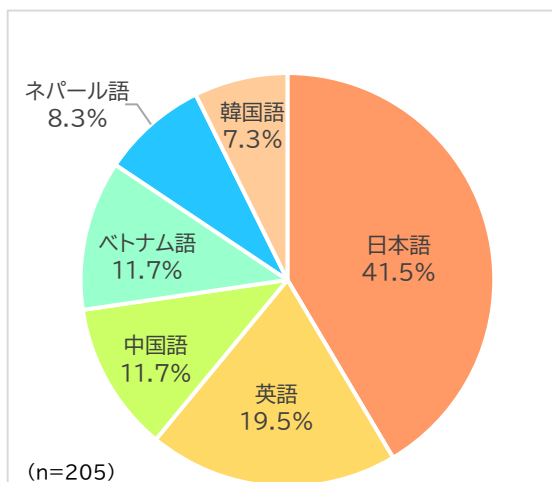
◆調査票の対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語

◆調査期間

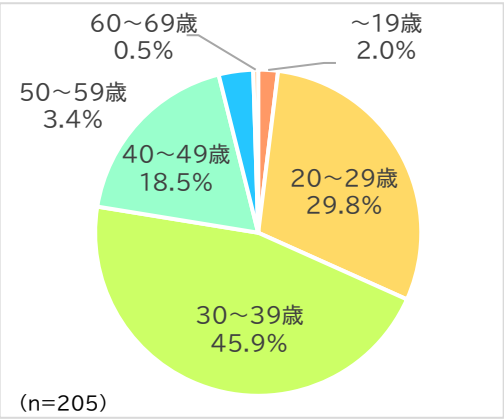
2022年2月から3月

◆アンケート回答言語

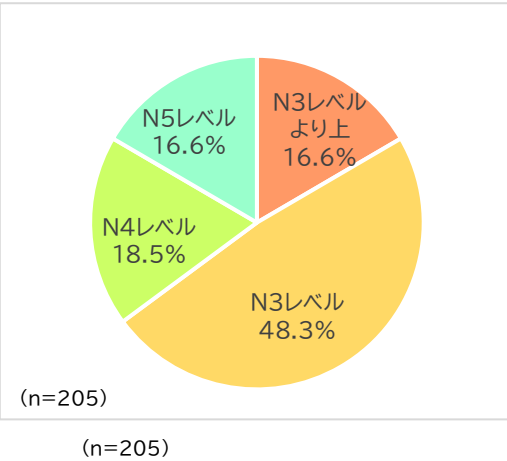


【回答者の属性(事前アンケートによる集計)】

◆年齢



◆現在の日本語能力



◆母語

母語	人数
英語	28
中国語	27
ベトナム語	25
韓国語	18
ネパール語	18
スペイン語	10
タイ語	8
ミャンマー語	8
タガログ語	7

母語	人数
シンハラ語	5
フィリピン語	5
インドネシア語	4
ウズベク語	4
フランス語	4
モンゴル語	4
ロシア語	4
ポルトガル語	3
イタリア語	2

母語	人数
テルグ語	2
ドイツ語	2
ヒンディ語	2
ベンガル語	2
アフリカーンス語	1
アラビア語	1
ウクライナ語	1
オランダ語	1
カンナダ語	1

母語	人数
スロベニア語	1
タミル語	1
トルコ語	1
ハンガリー語	1
ビサヤ語	1
フィンランド語	1
ブルガリア語	1
マレー語	1

また本調査では、一部の設問において、回答者の母語によるクロス集計を行った。母語は下の表のように分類した。

区分	対象言語	人数
英語	英語(フィリピン国籍を除く)	24
中国語 (簡体字・繁体字)	中国語	27
韓国語	韓国語	18
ベトナム語	ベトナム語	25
ネパール語	ネパール語	18
フィリピン語他	タガログ語、フィリピン語、ビサヤ語、英語(フィリピン国籍のみ)	17
その他 (アジア・アフリカ圏)	タイ語、ミャンマー語、シンハラ語、インドネシア語、モンゴル語、テルグ語、ヒンディ語、ベンガル語、アフリカーンス語、アラビア語、カンナダ語、タミル語、マレー語	40
その他 (欧米圏)	スペイン語、フランス語、ウズベク語、ロシア語、ポルトガル語、イタリア語、ドイツ語、ウクライナ語、オランダ語、スロベニア語、トルコ語、ハンガリー語、フィンランド語、ブルガリア語	36

※本報告書では、レイアウトの都合上、質問・選択肢を実際の調査票(日本語版)から一部編集の上表記した。

(調査時の表記については、「【参考】調査票(日本語版)」(p.34~)を参照)

※回答者の割合は、小数点2位以下を四捨五入した数値

調査結果 - 1.基本項目

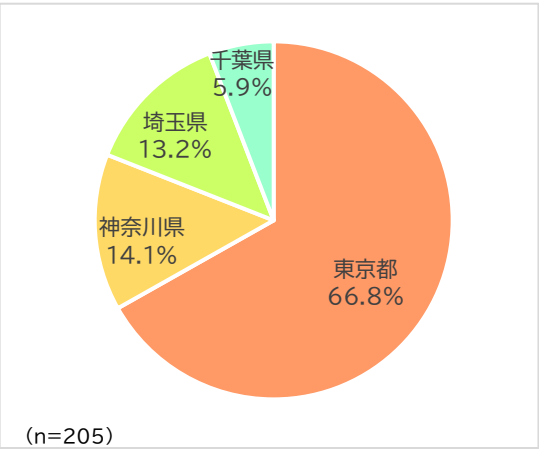
1-1. 国籍・地域

多言語によるアンケートを用意した「ベトナム」(25名、12.2%)、「中国」(17名、8.3%)、「ネパール」(17名、8.3%)、「韓国」(12名、5.9%)の他、都内の居住者数でも上位に入る「フィリピン」から17名(8.3%)の回答があった。

国名	人数	国名	人数	国名	人数	国名	人数
ベトナム	25	イギリス	5	ドイツ	2	スロベニア	1
中国	17	スリランカ	5	バングラデシュ	2	セネガル	1
ネパール	17	インドネシア	4	ボリビア	2	ドミニカ共和国	1
フィリピン	17	ウズベキスタン	4	香港	2	トルコ	1
韓国	12	モンゴル	4	南アフリカ	2	ハンガリー	1
インド	8	スペイン	3	メキシコ	2	フィンランド	1
タイ	8	ブラジル	3	ウガンダ	1	ブルガリア	1
ミャンマー	8	フランス	3	エジプト	1	ベラルーシ	1
カナダ	7	マレーシア	3	オーストラリア	1	全44か国・地域 全205人	
台湾	7	ロシア	3	オランダ	1		
アメリカ	6	イタリア	2	ガーナ	1		
韓国	6	チリ	2	シンガポール	1		

1-2. どの町(区市町村)に住んでいますか。

調査は一都三県の居住者を対象として行われた。「東京都」が全体の66.8%、次いで「神奈川県」(14.1%)、「埼玉県」(13.2%)、「千葉県」(5.9%)となっている。



東京都(137名)

自治体名	人数
新宿区	15
葛飾区	14
江東区	12
墨田区	9
足立区	8
江戸川区	7
品川区	6
港区	5
杉並区	5
中央区	5
府中市	4
渋谷区	3
台東区	3
文京区	3
豊島区	3
北区	3
世田谷区	2

神奈川県(29名)

自治体名	人数
横浜市	19
川崎市	4
横須賀市	2
相模原市	2
伊勢原市	1
茅ヶ崎市	1

千葉県(12名)

自治体名	人数
市川市	4
鎌ヶ谷市	1
松戸市	1
船橋市	1
未回答	5

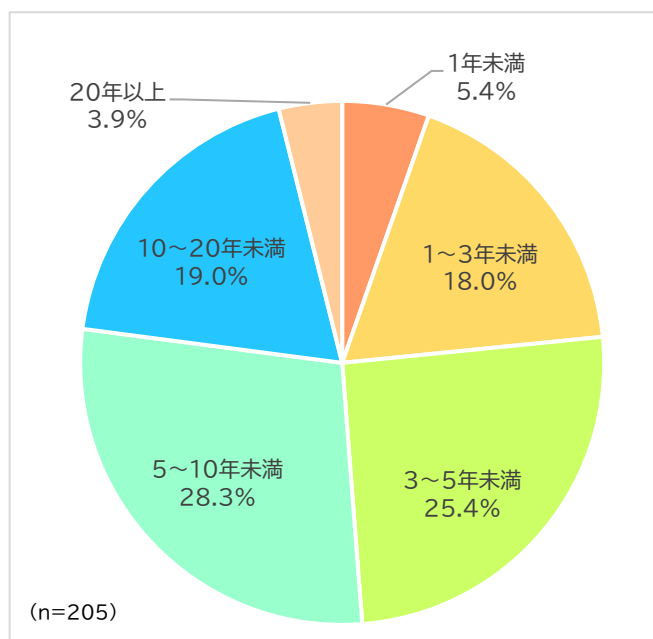
埼玉県(27名)

自治体名	人数
さいたま市	4
川口市	4
和光市	3
朝霞市	2
浦和市	1
幸手市	1
坂戸市	1
三郷市	1

自治体名	人数
春日部市	1
上尾市	1
深谷市	1
草加市	1
大宮市	1
蕨市	1
未回答	4

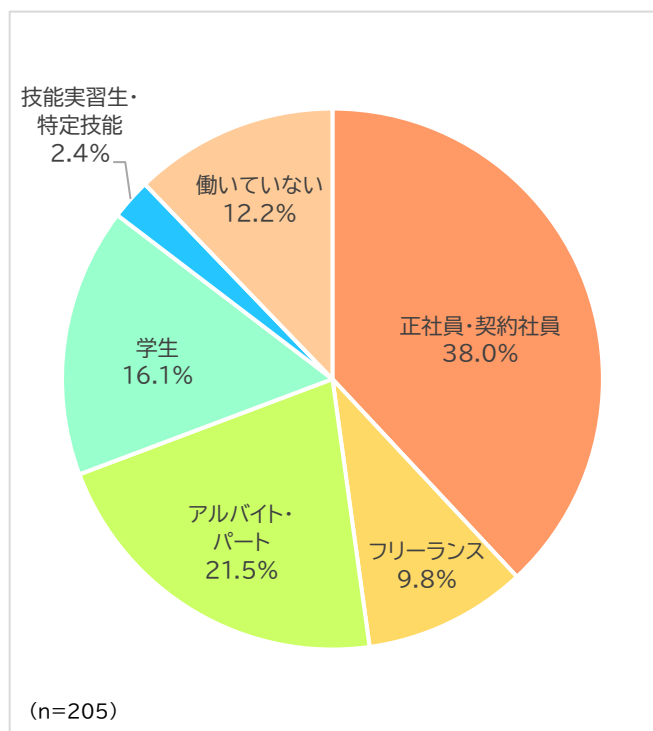
1-3. 何年間、日本に住んでいますか。

最も多かったのが「5～10年未満」(28.3%)、次いで「3～5年未満」(25.4%)となっている。



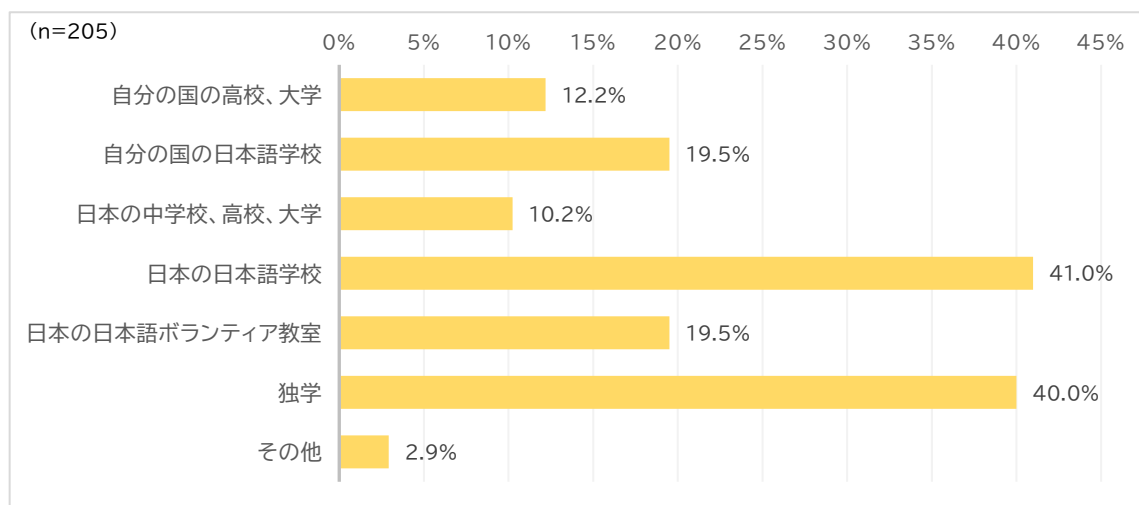
1-4. 仕事

「正社員・契約社員」が38.0%と最も多く、次いで「アルバイト・パート」が21.5%となっている。



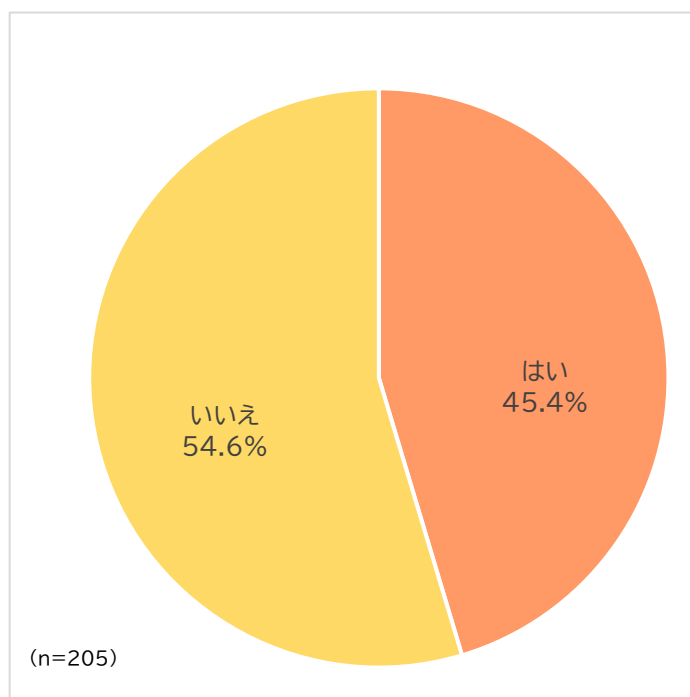
1-5. 日本語をどこで勉強しましたか。(複数回答可)

「日本の日本語学校」が41.0%、次いで「独学」が40.0%となっている。



1-6. 家族に日本語がわかる人がいて、助けてくれますか。

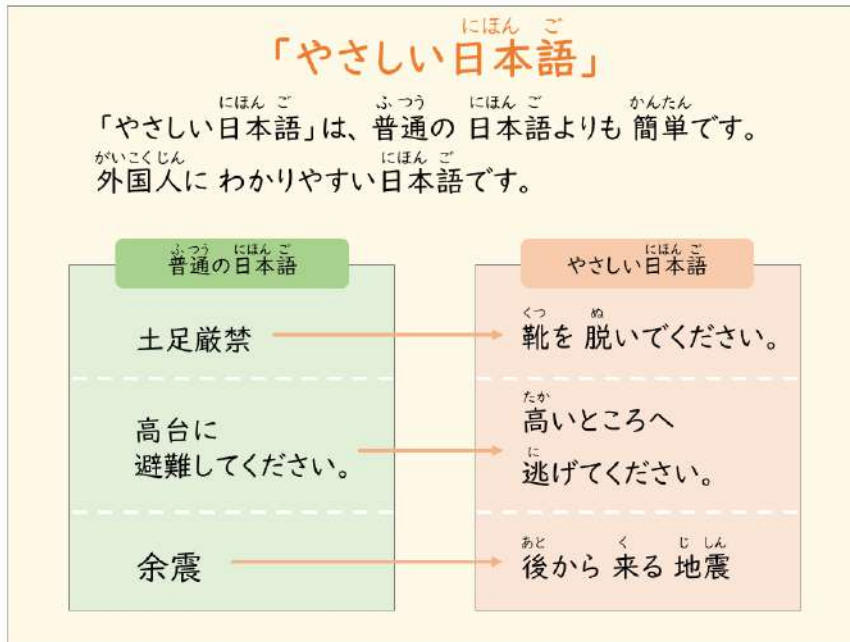
「いいえ」が54.6%と半数を超える結果となっている。



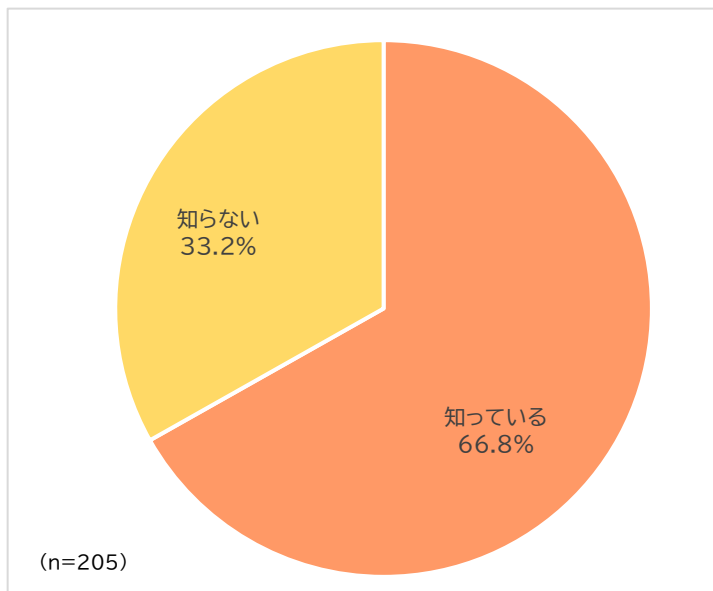
調査結果 - 2.やさしい日本語について

2-1.「やさしい日本語」を知っていますか。

本設問では、「やさしい日本語」について、以下の画像により説明を行った。

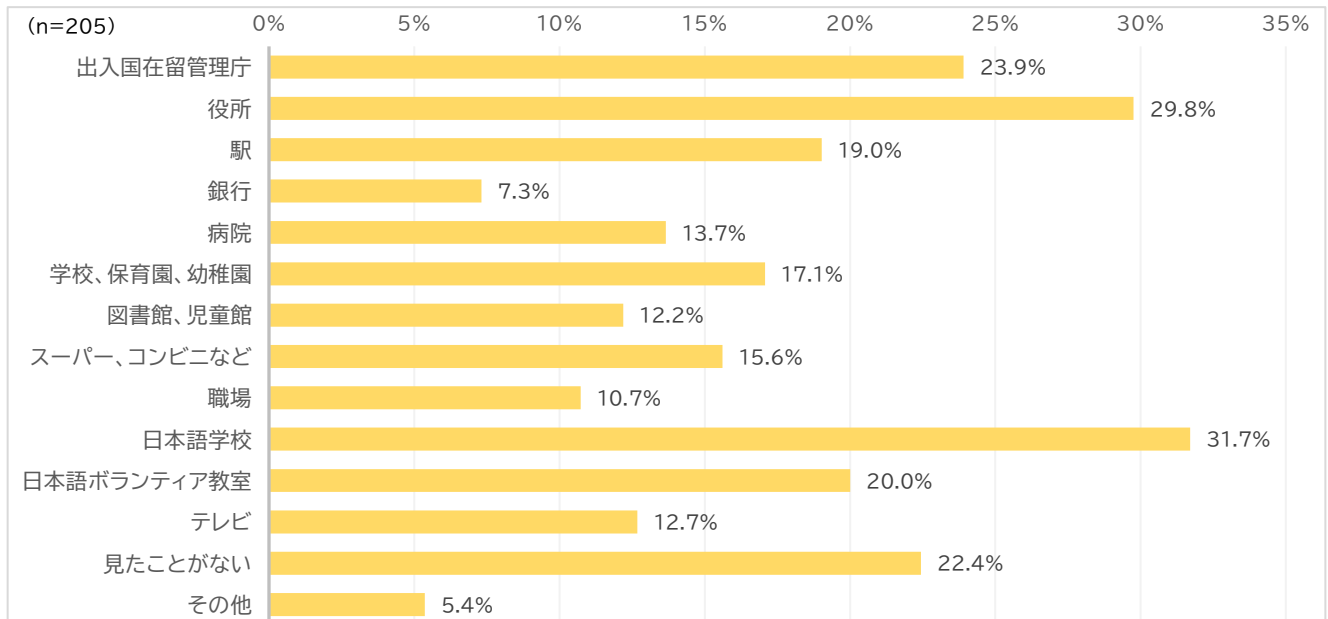


「やさしい日本語」について、「知っている」と答えた回答者が66.8%、「知らない」と答えた回答者は33.2%となった。



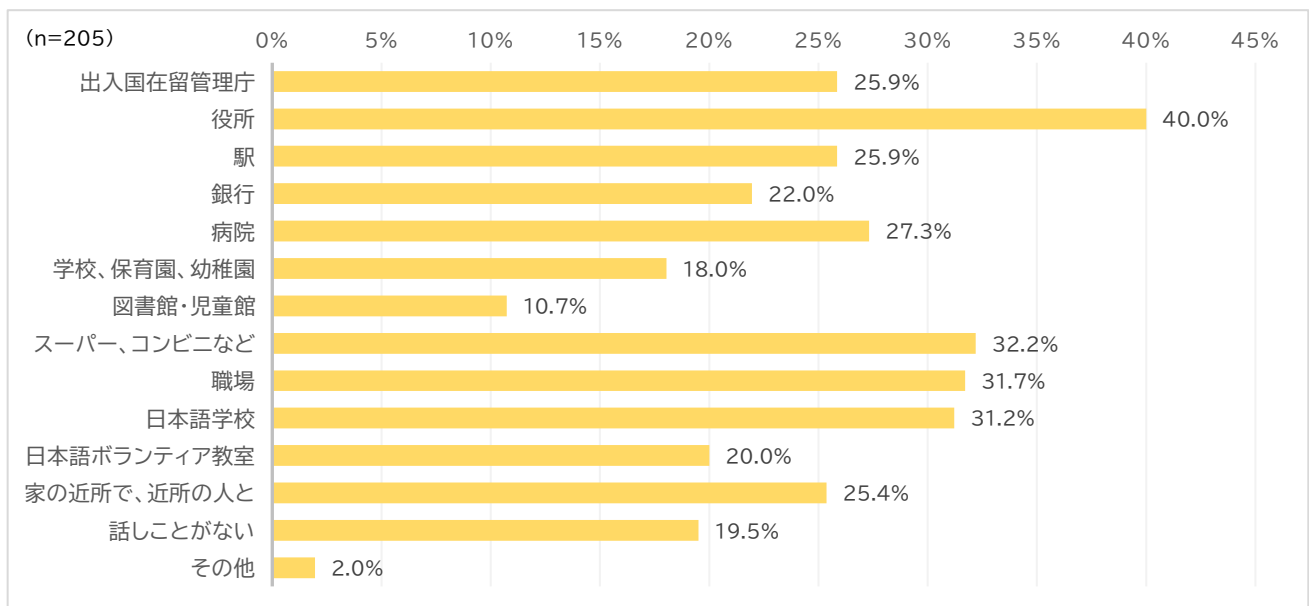
2-2. 「やさしい日本語」を見たことがありますか。 見たことがある人は、どこで見ましたか。(複数回答可)

「やさしい日本語」を見たことがある場所は、「日本語学校」が31.7%と最も多く、次いで「役所」の29.8%、「出入国在留管理庁」の23.9%となっている。「見たことがない」は全体の22.4%だった。



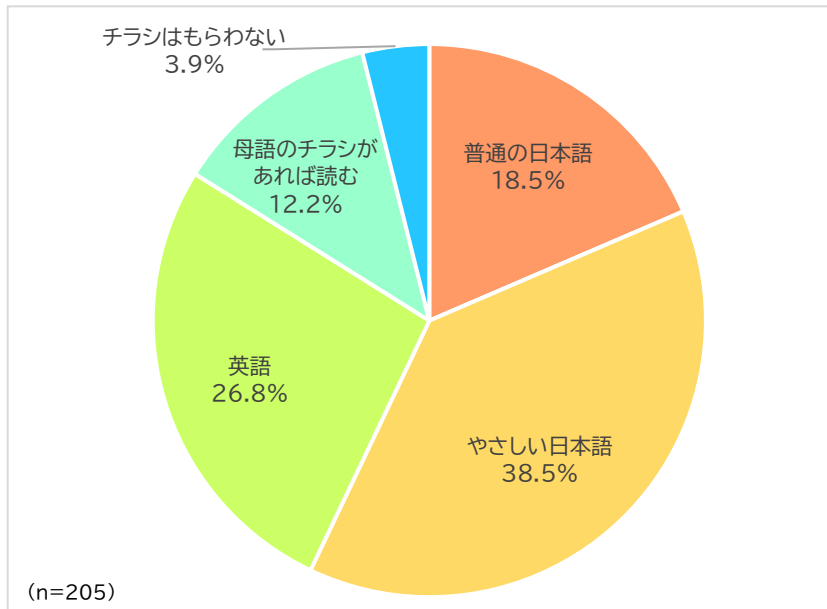
2-3. 「やさしい日本語」で日本人と話したことはありますか。 話したことがある人は、どこで話しましたか。(複数回答可)

「やさしい日本語」で話したことがある場所は、「役所」が40.0%と最も多く、次いで「スーパー・コンビニなど」の32.2%、「職場」31.7%、「日本語学校」31.2%となっている。



2-4. あなたが知りたいことについてのチラシがあったとき、どの言葉で読みますか。

希望するチラシの言語について、「やさしい日本語」が最も多く38.5%、次いで「英語」の26.8%となった。母語別に見ると、「やさしい日本語」の情報は、中国語、ベトナム語を母語とする回答者の間で需要が高く、英語、ネパール語、フィリピン語他、その他（欧米圏）の回答者は英語による情報を求める傾向があった。また、韓国語を母語とする回答者は、母語による情報を求める傾向が見られた。



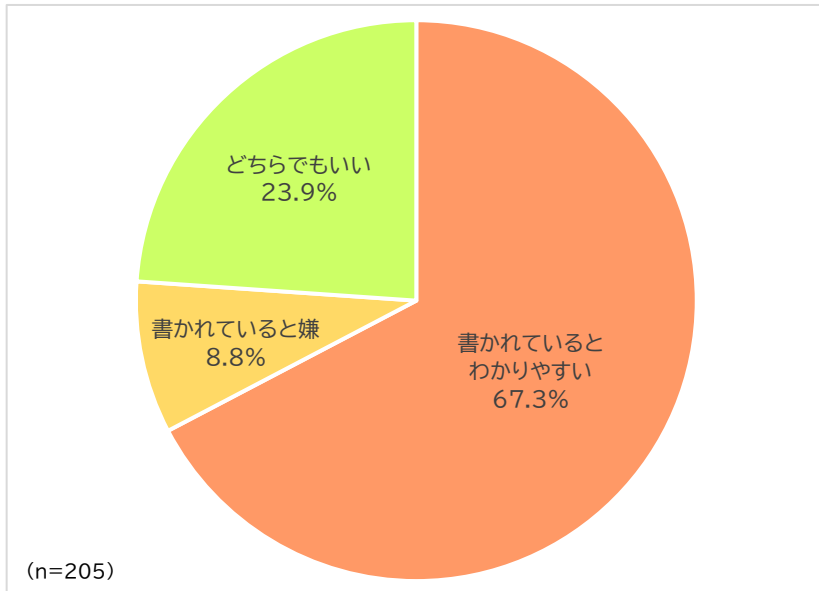
●母語別回答結果

母語	普通日本語	やさしい日本語	英語	母語のチラシがあれば読む	チラシはもらわない
全体	18.5%	38.5%	26.8%	12.2%	3.9%
英語(n=24)	12.5%	12.5%	41.7%	20.8%	12.5%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	18.5%	70.4%	7.4%	3.7%	0.0%
韓国語(n=18)	22.2%	38.9%	5.6%	33.3%	0.0%
ベトナム語(n=25)	16.0%	72.0%	4.0%	8.0%	0.0%
ネパール語(n=18)	16.7%	27.8%	38.9%	11.1%	5.6%
フィリピン語他(n=17)	11.8%	17.6%	58.8%	11.8%	0.0%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	32.5%	30.0%	22.5%	12.5%	2.5%
その他(欧米圏)(n=36)	11.1%	33.3%	41.7%	5.6%	8.3%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

2-5. 外国人向けの情報は、「外国人向け」「外国人のための」と書いてあったほうがいいですか。

「書かれているとわかりやすい」が67.3%となり、「書かれていると嫌」の回答は8.8%にとどまった。母語別に見ると、韓国語、ネパール語、ベトナム語の回答者は「書かれているとわかりやすい」と答えた割合が特に高かった。一方で、英語、その他（欧米圏）の回答者は「書かれていると嫌」と答える割合が高かった。



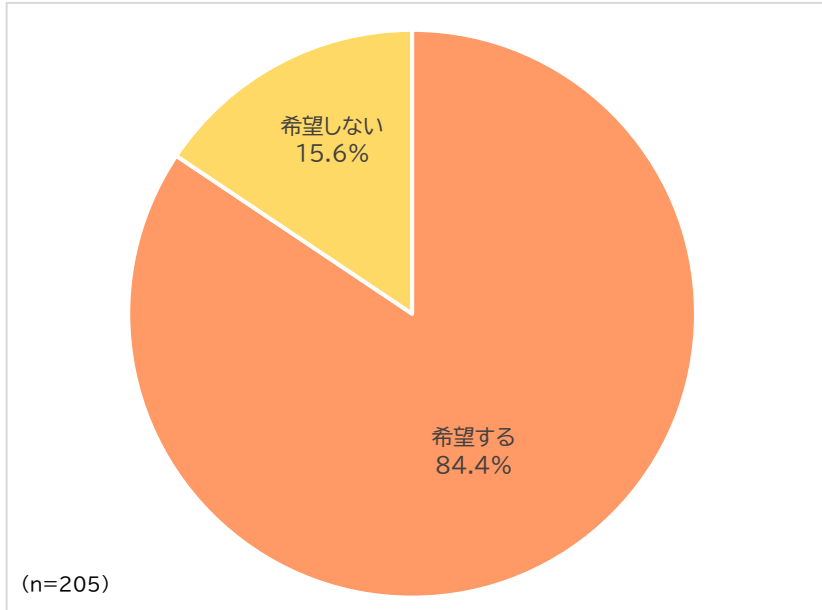
●母語別回答結果

母語	書かれているとわかりやすい	書かれていると嫌	どちらでもいい
全体	67.3%	8.8%	23.9%
英語(n=24)	37.5%	25.0%	37.5%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	63.0%	7.4%	29.6%
韓国語(n=18)	94.4%	0.0%	5.6%
ベトナム語(n=25)	84.0%	8.0%	8.0%
ネパール語(n=18)	88.9%	0.0%	11.1%
フィリピン語他(n=17)	58.8%	5.9%	35.3%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	70.0%	2.5%	27.5%
その他(欧米圏)(n=36)	55.6%	16.7%	27.8%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

2-6. やさしい日本語による情報発信を希望しますか。

「希望する」が84.4%と8割以上を占め、「希望しない」は15.6%となっている。回答を母語別に見ると、「希望する」はベトナム語で特に多く、「希望しない」はその他（欧米圏）で特に多かった。



●母語別回答結果

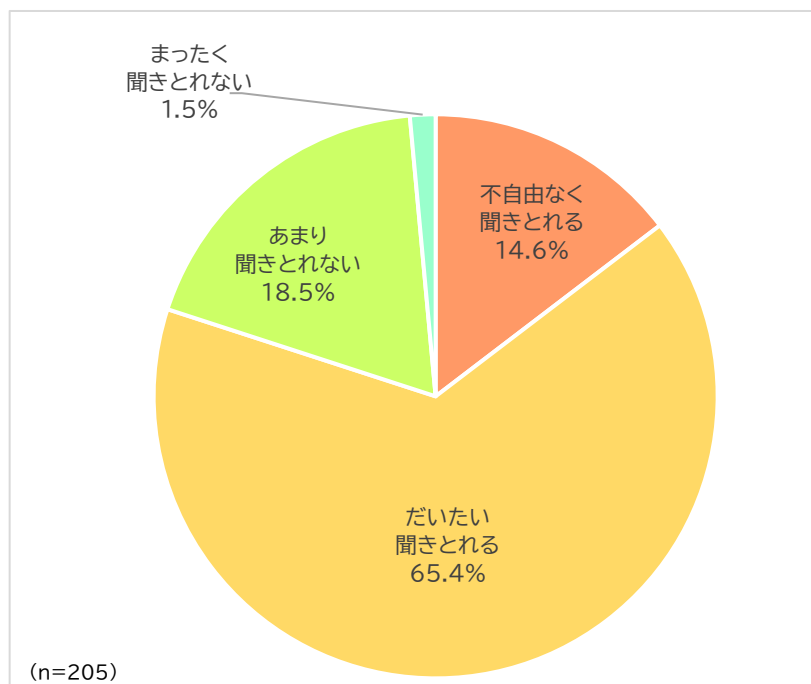
母語	希望する	希望しない
全体	84.4%	15.6%
英語(n=24)	83.3%	16.7%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	85.2%	14.8%
韓国語(n=18)	88.9%	11.1%
ベトナム語(n=25)	96.0%	4.0%
ネパール語(n=18)	88.9%	11.1%
フィリピン語他(n=17)	88.2%	11.8%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	87.5%	12.5%
その他(欧米圏)(n=36)	66.7%	33.3%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

調査結果 - 3.日本語を聞くことについて

3-1. 日本語をどのくらい聞き取ることができますか。

「だいたい聞き取れる」が65.4%、次いで「あまり聞き取れない」が18.5%となっている。



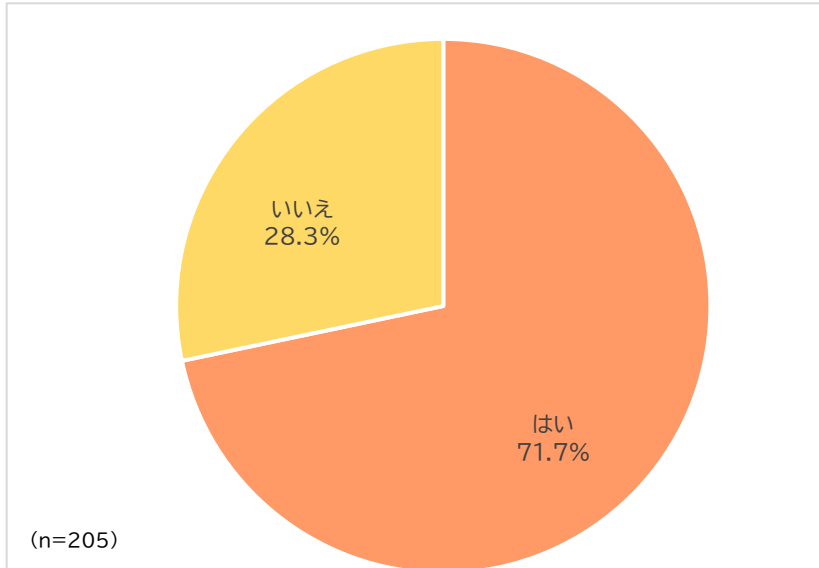
●母語別回答結果

母語	不自由なく聞き取れる	だいたい聞き取れる	あまり聞き取れない	まったく聞き取れない
全体	14.6%	65.4%	18.5%	1.5%
英語(n=24)	4.2%	70.8%	25.0%	0.0%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	7.4%	66.7%	25.9%	0.0%
韓国語(n=18)	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%
ベトナム語(n=25)	24.0%	52.0%	24.0%	0.0%
ネパール語(n=18)	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%
フィリピン語他(n=17)	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	22.5%	67.5%	7.5%	2.5%
その他(欧米圏)(n=36)	19.4%	55.6%	19.4%	5.6%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

3-2. 日本人が話す日本語は難しいですか。

「はい」が71.7%、「いいえ」が28.3%となっている。回答を母語別に見ると、特に中国語、ベトナム語、フィリピン語の回答者が「はい」と答える傾向が高かった。また、「いいえ」の中では、その他（アジア・アフリカ圏）とその他（欧米圏）の回答者の割合が高かった。



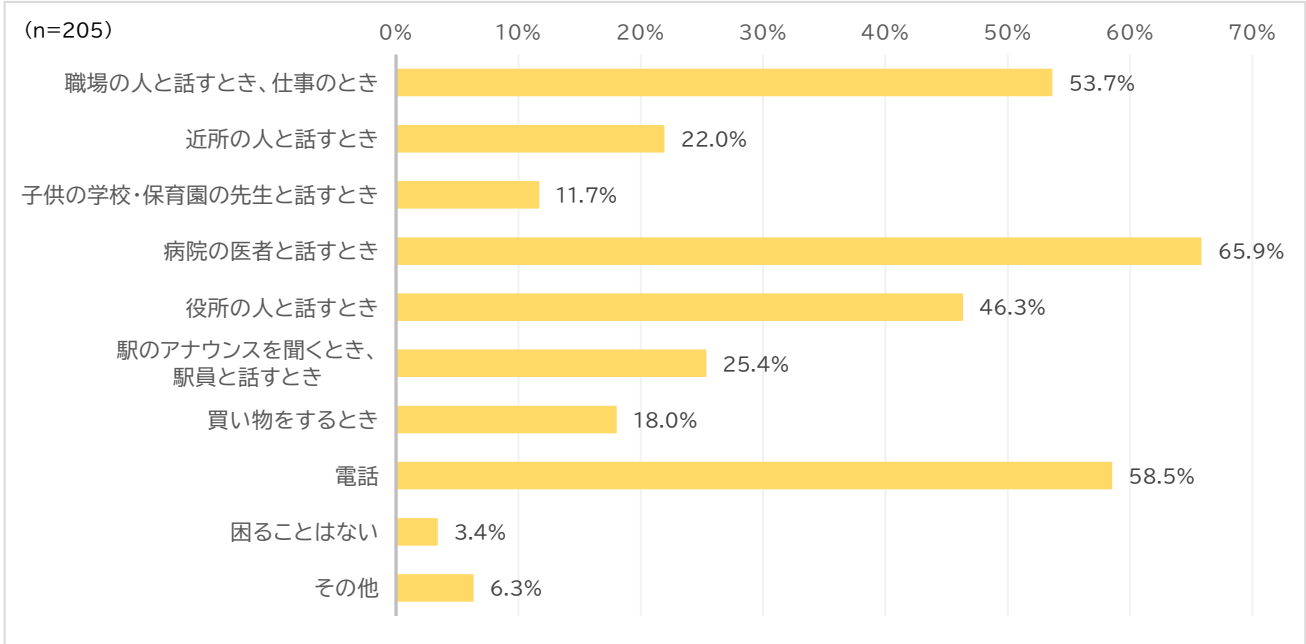
●母語別回答結果

母語	はい	いいえ
全体	71.7%	28.3%
英語(n=24)	66.7%	33.3%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	92.6%	7.4%
韓国語(n=18)	77.8%	22.2%
ベトナム語(n=25)	84.0%	16.0%
ネパール語(n=18)	77.8%	22.2%
フィリピン語他(n=17)	82.4%	17.6%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	55.0%	45.0%
その他(欧米圏)(n=36)	58.3%	41.7%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

3-3. どんなときに日本人の話す日本語が
わからなくて困りますか。(複数回答可)

「病院の医者と話するとき」が65.9%と最も多く、「電話」(58.5%)、「職場の人と話するとき、仕事のとき」(53.7%)も半数以上の回答があった。



●母語別回答結果

母語	職場の人と話すとき 仕事のとき	近所の人と話すとき	子供の学校・保育園の先生と話するとき	病院の医者と話するとき	役所の人と話するとき
全体	53.7%	22.0%	11.7%	65.9%	46.3%
英語(n=24)	62.5%	29.2%	4.2%	70.8%	54.2%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	63.0%	33.3%	11.1%	63.0%	40.7%
韓国語(n=18)	22.2%	27.8%	11.1%	66.7%	33.3%
ベトナム語(n=25)	76.0%	32.0%	20.0%	56.0%	40.0%
ネパール語(n=18)	38.9%	5.6%	5.6%	72.2%	66.7%
フィリピン語他(n=17)	70.6%	23.5%	5.9%	70.6%	52.9%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	52.5%	15.0%	20.0%	65.0%	40.0%
その他(欧米圏)(n=36)	41.7%	13.9%	8.3%	66.7%	50.0%

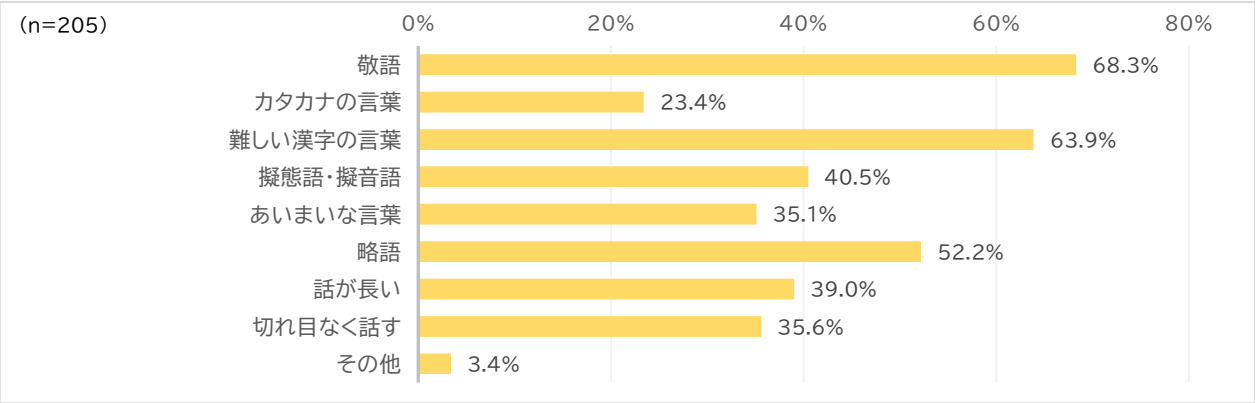
母語	駅のアナウンスを聞くと、 駅員と話するとき	買い物をするとき	電話	困ることはない	その他	回答数 平均
全体	25.4%	18.0%	58.5%	3.4%	6.3%	3.1
英語(n=24)	58.3%	33.3%	54.2%	0.0%	8.3%	3.8
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	25.9%	14.8%	70.4%	0.0%	0.0%	3.2
韓国語(n=18)	27.8%	22.2%	72.2%	5.6%	5.6%	2.9
ベトナム語(n=25)	24.0%	28.0%	40.0%	4.0%	0.0%	3.2
ネパール語(n=18)	11.1%	0.0%	33.3%	5.6%	11.1%	2.4
フィリピン語他(n=17)	23.5%	29.4%	64.7%	0.0%	5.9%	3.5
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	20.0%	17.5%	60.0%	10.0%	10.0%	3.0
その他(欧米圏)(n=36)	16.7%	5.6%	66.7%	0.0%	11.1%	2.8

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数(「困ることはない」を除く)の平均

3-4. 日本語を聞くと、どのような言葉が難しいですか。(複数回答可)

「敬語」(68.3%)が最も多く、また「難しい漢字の言葉」(63.9%)、「略語」(52.2%)も半数以上の回答があった。



<参考:選択肢に用いた例>

敬語	いらっしゃる、召し上がる、 拝見する	擬態語・擬音語	きらきら、チクチク、バタバタ
カタカナの言葉	スケジュール、メンテナンス、 デリバリー	あいまいな言葉	おそらく、おそれがあります
難しい漢字の言葉	捺印、待機、持参	略語	健康診断→健診 時間短縮→時短

●母語別回答結果

母語	敬語	カタカナの言葉	難しい漢字の言葉	擬態語・擬音語	あいまいな言葉
全体	68.3%	23.4%	63.9%	40.5%	35.1%
英語(n=24)	79.2%	12.5%	54.2%	33.3%	20.8%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	70.4%	63.0%	51.9%	51.9%	48.1%
韓国語(n=18)	88.9%	11.1%	77.8%	33.3%	50.0%
ベトナム語(n=25)	84.0%	40.0%	36.0%	28.0%	20.0%
ネパール語(n=18)	22.2%	11.1%	83.3%	55.6%	44.4%
フィリピン語他(n=17)	58.8%	17.6%	88.2%	29.4%	23.5%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	70.0%	27.5%	75.0%	55.0%	50.0%
その他(欧米圏)(n=36)	63.9%	0.0%	58.3%	30.6%	22.2%

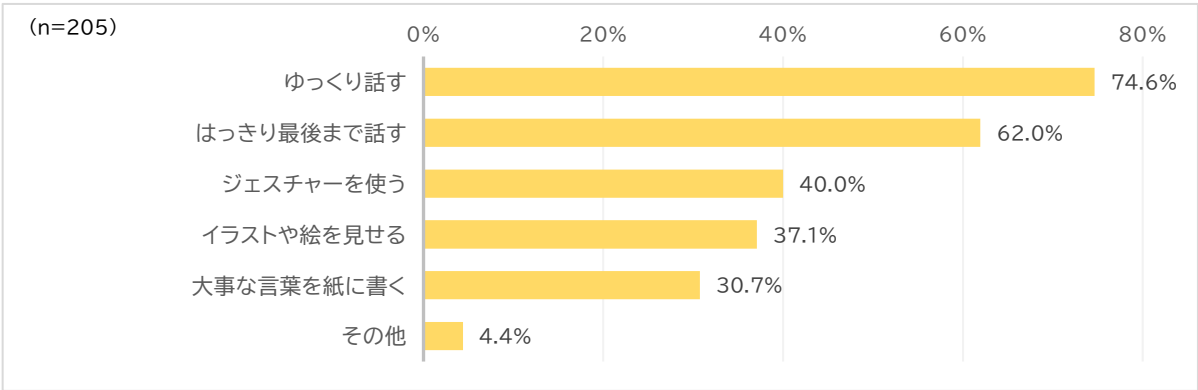
母語	略語	話が長い	切れ目なく話す	その他	回答数平均
全体	52.2%	39.0%	35.6%	3.4%	3.6
英語(n=24)	54.2%	66.7%	58.3%	4.2%	3.8
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	59.3%	40.7%	59.3%	0.0%	4.4
韓国語(n=18)	61.1%	5.6%	5.6%	5.6%	3.4
ベトナム語(n=25)	40.0%	40.0%	32.0%	0.0%	3.2
ネパール語(n=18)	22.2%	33.3%	11.1%	0.0%	2.8
フィリピン語他(n=17)	58.8%	47.1%	52.9%	5.9%	3.8
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	72.5%	35.0%	30.0%	2.5%	4.2
その他(欧米圏)(n=36)	38.9%	38.9%	30.6%	8.3%	2.9

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数の平均

3-5. 日本語を聞くと、相手がどのように話すとわかりやすいですか。(複数回答可)

「ゆっくり話す」が最も多く74.6%、次いで「はっきり最後まで話す」が62.0%となっている。



●母語別回答結果

母語	ゆっくり話す	はっきり最後まで話す	ジェスチャーを使う	イラストや絵を見せる	大事な言葉を紙に書く	その他	回答数平均
全体	74.6%	62.0%	40.0%	37.1%	30.7%	4.4%	2.5
英語(n=24)	62.5%	83.3%	45.8%	50.0%	45.8%	12.5%	3.0
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	85.2%	44.4%	59.3%	33.3%	55.6%	0.0%	2.8
韓国語(n=18)	72.2%	66.7%	33.3%	33.3%	11.1%	5.6%	2.2
ベトナム語(n=25)	84.0%	64.0%	28.0%	28.0%	24.0%	0.0%	2.3
ネパール語(n=18)	83.3%	44.4%	16.7%	50.0%	16.7%	5.6%	2.2
フィリピン語他(n=17)	64.7%	58.8%	64.7%	52.9%	29.4%	5.9%	2.8
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	75.0%	65.0%	32.5%	35.0%	40.0%	2.5%	2.5
その他(欧米圏)(n=36)	69.4%	63.9%	41.7%	27.8%	13.9%	5.6%	2.2

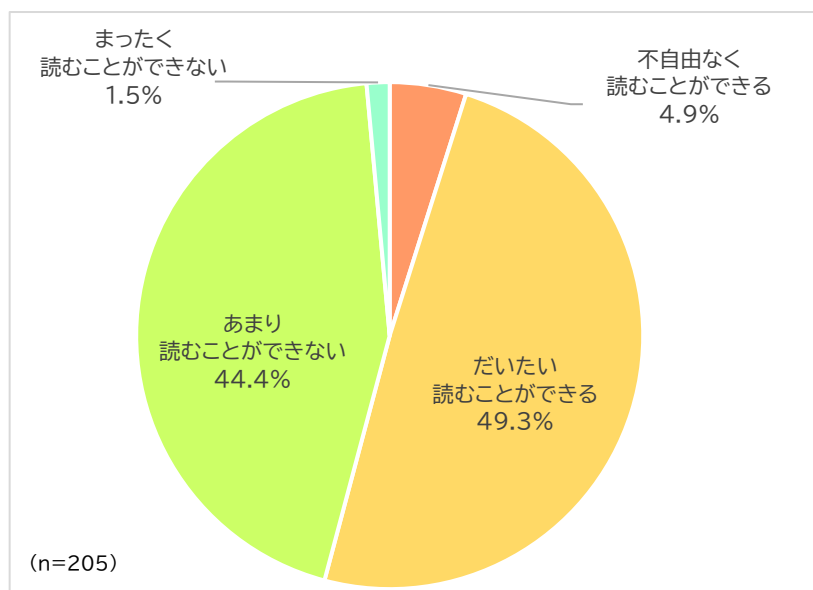
※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数の平均

調査結果 - 4.日本語を読むことについて

4-1. 日本語をどのくらい読むことができますか。

「だいたい読むことができる」が49.3%、次いで「あまり読むことができない」が44.4%となっている。日本語の聴解力を尋ねた設問3-1に比べて、「できる」を選んだ回答者が少なく、「できない」を選んだ回答者が多い。聴解よりも読解に難しさを感じる回答者が多い結果となった。



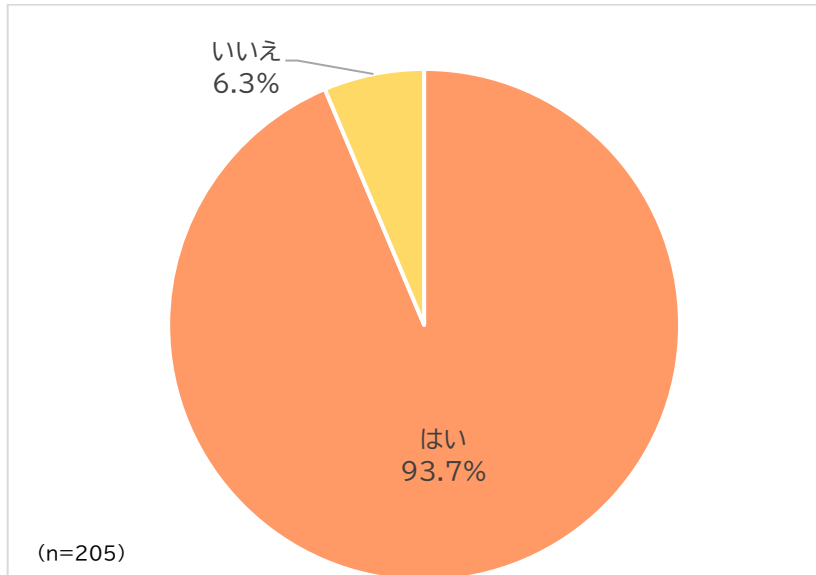
●母語別回答結果

母語	不自由なく 読むことができる	だいたい 読むことができる	あまり 読むことができない	まったく 読むことができない
全体	4.9%	49.3%	44.4%	1.5%
英語(n=24)	0.0%	29.2%	70.8%	0.0%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	7.4%	70.4%	22.2%	0.0%
韓国語(n=18)	5.6%	66.7%	27.8%	0.0%
ベトナム語(n=25)	4.0%	72.0%	20.0%	4.0%
ネパール語(n=18)	0.0%	27.8%	72.2%	0.0%
フィリピン語他(n=17)	11.8%	41.2%	47.1%	0.0%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	7.5%	50.0%	40.0%	2.5%
その他(欧米圏)(n=36)	2.8%	36.1%	58.3%	2.8%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

4-2. 日本語の書類が「難しくて読めない」と思ったことはありますか。

「はい」が93.7%、「いいえ」が6.3%となっている。ほとんどの回答者が日本語の書類に難しさを感じる結果となった。母語別に見ると、英語、フィリピン語他の回答者は全員が「はい」と回答し、ネパール語は他の言語に比べて「いいえ」の割合が高くなっている。



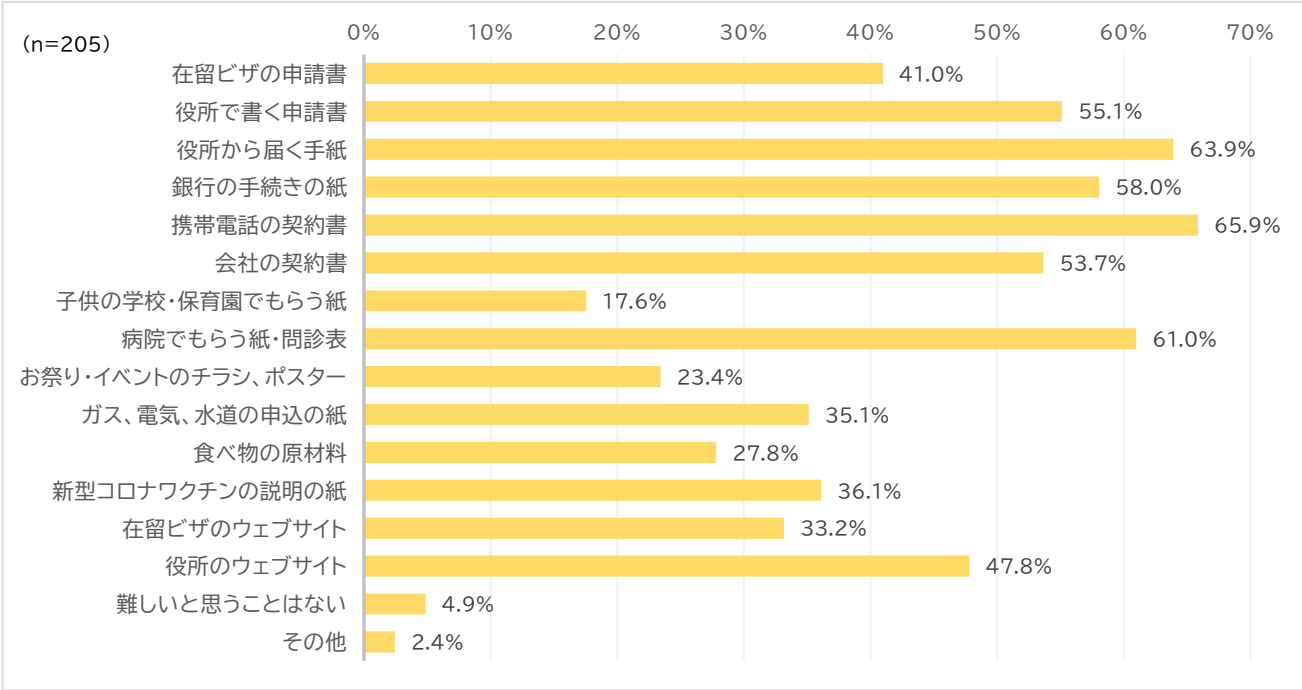
●母語別回答結果

母語	はい	いいえ
全体	93.7%	6.3%
英語(n=24)	100.0%	0.0%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	96.3%	3.7%
韓国語(n=18)	88.9%	11.1%
ベトナム語(n=25)	88.0%	12.0%
ネパール語(n=18)	83.3%	16.7%
フィリピン語他(n=17)	100.0%	0.0%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	92.5%	7.5%
その他(欧米圏)(n=36)	97.2%	2.8%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

4-3. どんなときに日本語の言葉が難しいと思いますか。(複数回答可)

「携帯電話の契約書」(65.9%)が最も多く、次いで「役所から届く手紙」(63.9%)、「病院でもらう紙・問診票」(61.0%)となっている。



●母語別回答結果

母語	在留ビザの申請書	役所で書く申請書	役所から届く手紙	銀行の手続きの紙	携帯電話の契約書	会社の契約書	子供の学校・保育園でもらう紙	病院でもらう紙・問診表
全体	41.0%	55.1%	63.9%	58.0%	65.9%	53.7%	17.6%	61.0%
英語(n=24)	54.2%	70.8%	83.3%	79.2%	75.0%	79.2%	4.2%	66.7%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	7.4%	7.4%	44.4%	40.7%	74.1%	40.7%	7.4%	40.7%
韓国語(n=18)	33.3%	44.4%	38.9%	44.4%	61.1%	33.3%	16.7%	55.6%
ベトナム語(n=25)	44.0%	44.0%	32.0%	32.0%	52.0%	48.0%	20.0%	48.0%
ネパール語(n=18)	50.0%	55.6%	72.2%	50.0%	61.1%	38.9%	33.3%	66.7%
フィリピン語他(n=17)	58.8%	82.4%	76.5%	82.4%	70.6%	82.4%	23.5%	64.7%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	47.5%	67.5%	72.5%	62.5%	67.5%	55.0%	22.5%	77.5%
その他(欧米圏)(n=36)	38.9%	66.7%	80.6%	69.4%	63.9%	52.8%	16.7%	61.1%

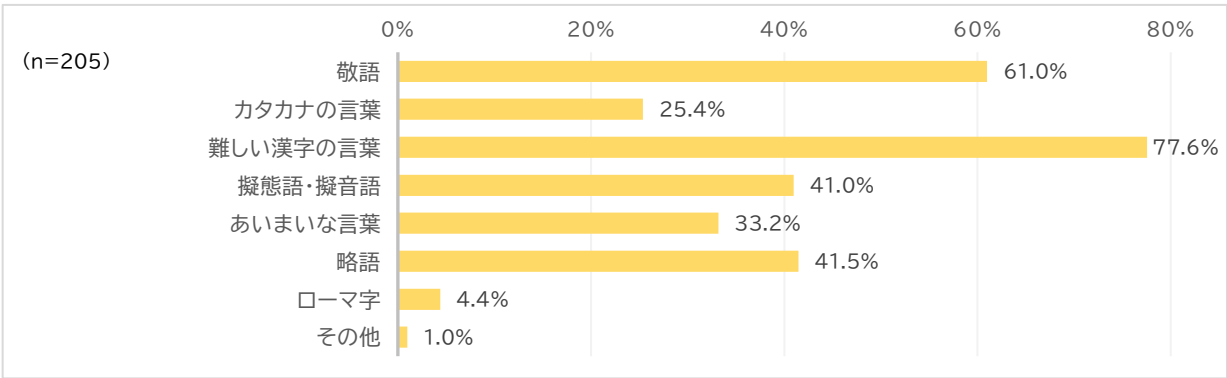
母語	お祭り・イベントのチラシ、ポスター	ガス、電気、水道の申込の紙	食べ物の原材料	新型コロナワクチンの説明の紙	在留ビザのウェブサイト	役所のウェブサイト	難しいと思うことはない	その他	回答数平均
全体	23.4%	35.1%	27.8%	36.1%	33.2%	47.8%	4.9%	2.4%	6.3
英語(n=24)	25.0%	70.8%	41.7%	50.0%	41.7%	70.8%	0.0%	0.0%	8.1
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	14.8%	7.4%	22.2%	22.2%	22.2%	33.3%	3.7%	7.4%	4.0
韓国語(n=18)	22.2%	16.7%	27.8%	16.7%	27.8%	33.3%	0.0%	5.6%	4.8
ベトナム語(n=25)	8.0%	12.0%	0.0%	16.0%	28.0%	48.0%	0.0%	0.0%	4.3
ネパール語(n=18)	27.8%	22.2%	16.7%	33.3%	38.9%	61.1%	11.1%	5.6%	6.4
フィリピン語他(n=17)	41.2%	52.9%	52.9%	52.9%	52.9%	70.6%	5.9%	0.0%	8.7
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	27.5%	50.0%	40.0%	50.0%	35.0%	45.0%	10.0%	5.0%	7.4
その他(欧米圏)(n=36)	25.0%	38.9%	22.2%	38.9%	27.8%	36.1%	2.8%	2.8%	6.4

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数(「難しいと思うことはない」を除く)の平均

4-4. 日本語を読むとき、どのような言葉が難しいですか。(複数回答可)

「難しい漢字の言葉」が77.6%と最も多く、次いで「敬語」が61.0%となっている。



<参考:選択肢に用いた例>

敬語	いらっしゃる、召し上がる、 拝見する	擬態語・擬音語	きらきら、チクチク、バタバタ
カタカナの言葉	スケジュール、メンテナンス、 デリバリー	あいまいな言葉	おそらく、おそれがあります
難しい漢字の言葉	捺印、待機、持参	略語	健康診断→健診 時間短縮→時短

●母語別回答結果

母語	敬語	カタカナの言葉	難しい漢字の言葉	擬態語・擬音語
全体	61.0%	25.4%	77.6%	41.0%
英語(n=24)	62.5%	16.7%	87.5%	41.7%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	59.3%	63.0%	40.7%	63.0%
韓国語(n=18)	55.6%	11.1%	88.9%	22.2%
ベトナム語(n=25)	88.0%	40.0%	40.0%	28.0%
ネパール語(n=18)	44.4%	16.7%	94.4%	50.0%
フィリピン語他(n=17)	47.1%	11.8%	100.0%	29.4%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	70.0%	27.5%	85.0%	55.0%
その他(欧米圏)(n=36)	50.0%	8.3%	91.7%	27.8%

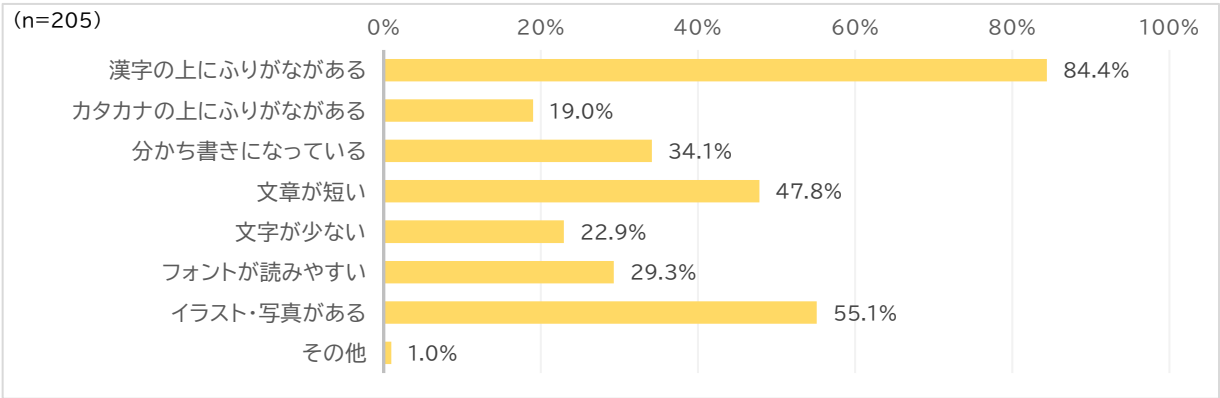
母語	あいまいな言葉	略語	ローマ字	その他	回答数平均
全体	33.2%	41.5%	4.4%	1.0%	2.8
英語(n=24)	29.2%	45.8%	4.2%	0.0%	2.9
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	51.9%	33.3%	18.5%	3.7%	3.3
韓国語(n=18)	27.8%	61.1%	11.1%	0.0%	2.8
ベトナム語(n=25)	12.0%	28.0%	4.0%	0.0%	2.4
ネパール語(n=18)	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	2.8
フィリピン語他(n=17)	35.3%	47.1%	0.0%	0.0%	2.7
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	37.5%	52.5%	0.0%	0.0%	3.3
その他(欧米圏)(n=36)	27.8%	33.3%	0.0%	2.8%	2.4

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数の平均

4-5. 日本語を読むとき、どのように書いてあるとわかりやすいですか。(複数回答可)

「漢字の上にふりがながある」が84.4%と最も多く、次いで「イラスト・写真がある」が55.1%となっている。



●母語別回答結果

母語	漢字の上に ふりがなが ある	カタカナの上に ふりがなが ある	分かち書きに なっている	文章が短い
全体	84.4%	19.0%	34.1%	47.8%
英語(n=24)	83.3%	16.7%	29.2%	62.5%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	59.3%	25.9%	48.1%	44.4%
韓国語(n=18)	100.0%	16.7%	50.0%	50.0%
ベトナム語(n=25)	80.0%	28.0%	20.0%	44.0%
ネパール語(n=18)	77.8%	38.9%	44.4%	50.0%
フィリピン語他(n=17)	94.1%	29.4%	17.6%	23.5%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	90.0%	10.0%	32.5%	50.0%
その他(欧米圏)(n=36)	91.7%	5.6%	33.3%	50.0%

母語	文字が 少ない	フォントが 読みやすい	イラスト・写真 がある	その他	回答数 平均
全体	22.9%	29.3%	55.1%	1.0%	2.9
英語(n=24)	45.8%	41.7%	70.8%	0.0%	3.5
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	7.4%	33.3%	74.1%	0.0%	2.9
韓国語(n=18)	22.2%	38.9%	61.1%	0.0%	3.4
ベトナム語(n=25)	8.0%	12.0%	36.0%	0.0%	2.3
ネパール語(n=18)	27.8%	33.3%	44.4%	0.0%	3.2
フィリピン語他(n=17)	11.8%	23.5%	52.9%	0.0%	2.5
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	32.5%	25.0%	50.0%	5.0%	3.0
その他(欧米圏)(n=36)	22.2%	30.6%	52.8%	0.0%	2.9

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

※「回答数平均」は回答者一人あたりが選択した回答の数の平均

4-6. どのふりがなが一番読みやすいですか。(ふりがなと漢字の間隔)

本設問では、ふりがなと漢字の間隔について、以下の画像を元に最も読みやすいと感じるものを尋ねた。
(画像はMicrosoft Word2019にて、フォントを「UDデジタル教科書体NK-R」、本文フォントサイズ12、
ふりがなフォントサイズ6に設定して作成)

【A】ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

※漢字と ひらがなの 間 が 狭いです。

※オフセット0

【B】ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

※漢字と ひらがなの 間 が 少し 狭いです。

※オフセット1

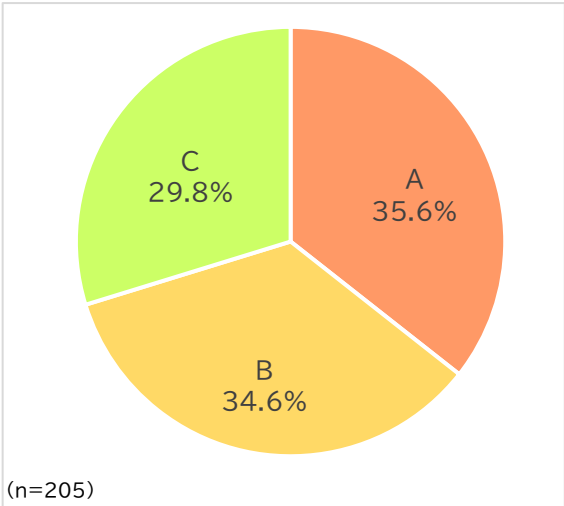
【C】ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

※漢字と ひらがなの 間 が 広いです。

※オフセット2

※オフセット:ふりがなと漢字の間隔を示す数値

間隔が最も狭い「A」を選択した回答者が35.6%、次に狭い「B」を選択した回答者が 34.6%、最も広い「C」を選んだ回答者が29.8%となっている。大きな優位性は見られなかったものの、間隔が狭いふりがなを選ぶ回答がやや多い結果となった。



●母語別集計結果

母語	A	B	C
全体	35.6%	34.6%	29.8%
英語(n=24)	45.8%	20.8%	33.3%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	29.6%	48.1%	22.2%
韓国語(n=18)	22.2%	38.9%	38.9%
ベトナム語(n=25)	36.0%	28.0%	36.0%
ネパール語(n=18)	44.4%	33.3%	22.2%
フィリピン語他(n=17)	35.3%	41.2%	23.5%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	27.5%	45.0%	27.5%
その他(欧米圏)(n=36)	44.4%	22.2%	33.3%

※全体に対して10%以上多い数値をピンクで彩色

4-7. どのふりがなが一番読みやすいですか。(ふりがなの大きさ)

本設問では、ふりがなの大きさについて、以下の画像を元に最も読みやすいと感じるものを尋ねた。
(画像はMicrosoft Word2019にて、フォントを「UDデジタル教科書体NK-R」、本文フォントサイズ12、
オフセット1に設定して作成)

あつくるまげつようびごぜんぶんき

[A]ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時 30分に 来ます。

※ふりがな(ひらがな)が ちい 小さいです。 ※ふりがなフォントサイズ 6

あつくるまげつようびごぜんじぶんき

[B]ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

※ふりがな(ひらがな)が すこちい 少し 小さいです。 ※ふりがなフォントサイズ7

あつくるまげつようびごぜんじぶんき

[C]ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

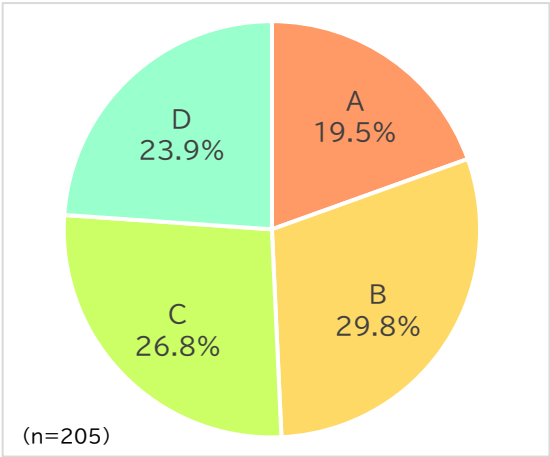
※ふりがな(ひらがな)が すこおお 少し 大きいです。 ※ふりがなフォントサイズ8

あつくるまげつようびごぜんじぶんき

[D]ごみを 集める車は、月曜日の 午前8時30分に 来ます。

※ふりがな(ひらがな)が おお 大きいです。 ※ふりがなフォントサイズ9

「B」が最も多く29.8%、「C」が26.8%、「D」が23.9%、「A」が19.5%という結果となった。



●母語別集計結果

母語	A	B	C	D
全体	19.5%	29.8%	26.8%	23.9%
英語(n=24)	20.8%	20.8%	25.0%	33.3%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	22.2%	11.1%	33.3%	33.3%
韓国語(n=18)	11.1%	16.7%	33.3%	38.9%
ベトナム語(n=25)	20.0%	48.0%	20.0%	12.0%
ネパール語(n=18)	16.7%	33.3%	22.2%	27.8%
フィリピン語他(n=17)	29.4%	23.5%	23.5%	23.5%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	15.0%	50.0%	20.0%	15.0%
その他(欧米圏)(n=36)	22.2%	22.2%	36.1%	19.4%

※全体に対して10%以上多い数値をピンクで彩色

4-8. どちらの文章が読みやすいですか。(改行)

本設問では、文章中の改行について、以下の画像を元にどちらか読みやすいと感じるか尋ねた。
(画像はMicrosoft Word2019にて、フォントを「UDデジタル教科書体NK-R」、本文フォントサイズ16、
ふりがなフォントサイズ8、オフセット1に設定して作成)

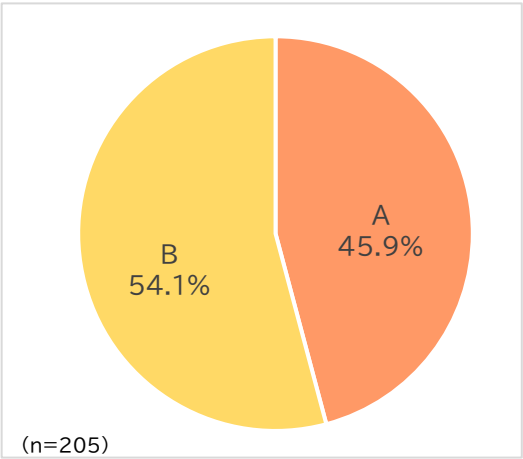
【A】

新型^{しんがた}コロナウイルス COVID-19 について 東京^{とうきょうと}都の みなさんに お
願^{ねが}いします。窓^{まど}がない 場所^{ばしょ}や、新^{あた}しい 空^{くう}気^きを 入^いれることが できな
い場所^{ばしょ}に 行^いかないでください。人^{ひと}が 多^{おほ}い 時^じ間^{かん}に 出^でかけたり、人^{ひと}が
多^{おほ}い 場所^{ばしょ}に 行^いかないでください。
※文章^{ぶんしやう}の 行^{ぎやう}が 変^かわりません。

【B】

新型^{しんがた}コロナウイルス COVID-19 について
東京^{とうきょうと}都の みなさんに 願^{ねが}いします。
窓^{まど}がない 場所^{ばしょ}や、
新^{あた}しい 空^{くう}気^きを 入^いれることが できな^{ばしょ}い場所^いに
行^いかないでください。
人^{ひと}が 多^{おほ}い 時^じ間^{かん}に 出^でかけたり、
人^{ひと}が 多^{おほ}い 場所^{ばしょ}に 行^いかないでください。
※文章^{ぶんしやう}の 行^{ぎやう}が 変^かわります。

改行がある「B」が54.1%と、「A」の45.9%に対してやや多い結果となった。母語別に見ると、韓国語、ネパール語では「B」、ベトナム語では「A」がそれぞれ7割以上となり、母語によって回答の傾向が分かれた。



●母語別集計結果

母語	A	B
全体	45.9%	54.1%
英語(n=24)	45.8%	54.2%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	37.0%	63.0%
韓国語(n=18)	22.2%	77.8%
ベトナム語(n=25)	72.0%	28.0%
ネパール語(n=18)	22.2%	77.8%
フィリピン語他(n=17)	58.8%	41.2%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	42.5%	57.5%
その他(欧米圏)(n=36)	55.6%	44.4%

※全体に対して10%以上多い数値をピンクで彩色

4-9. どの文章が読みやすいですか。(行間の広さ)

本設問では、文章の行間の広さについて、以下の画像を元にどれが読みやすいと感じるか尋ねた。

(画像はMicrosoft Word2019にて、フォントを「UDデジタル教科書体NK-R」、本文フォントサイズ16に設定して作成)

[A]

新型コロナウイルス COVID-19 について東京都のみなさんに お願いします。
窓がない 場所や、新しい 空気を 入れることが できない場所に行かないでください。
人が 多い 時間に 出かけたたり、人が 多い 場所に行かないでください。
※文章の 行の 間が 狭いです。

※ふりがなフォントサイズ6、オフセット0、
行間固定値 24pt

[B]

新型コロナウイルス COVID-19 について東京都のみなさんに お願いします。
窓がない 場所や、新しい 空気を 入れることが できない場所に行かないでください。
人が 多い 時間に 出かけたたり、人が 多い 場所に行かないでください。
※文章の 行の 間が 少し 狭いです。

※ふりがなフォントサイズ8、オフセット1、
行間固定値 28pt

[C]

新型コロナウイルス COVID-19 について東京都のみなさんに お願いします。
窓がない 場所や、新しい 空気を 入れることが できない場所に行かないでください。
人が 多い 時間に 出かけたたり、人が 多い 場所に行かないでください。
※文章の 行の 間が 少し広いです。

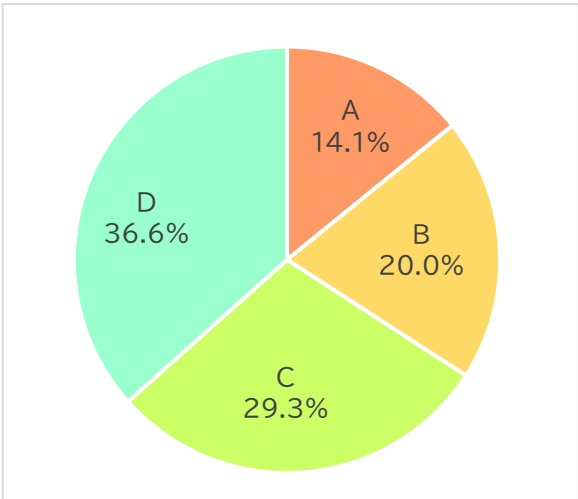
※ふりがなフォントサイズ8、オフセット1、
行間固定値 32pt

[D]

新型コロナウイルス COVID-19 について東京都のみなさんに お願いします。
窓がない 場所や、新しい 空気を 入れることが できない場所に行かないでください。
人が 多い 時間に 出かけたたり、人が 多い 場所に行かないでください。
※文章の 行の 間が 広いです。

※ふりがなフォントサイズ8、オフセット1、
行間固定値 36pt

最も行間の広い「D」が36.6%、次いで「C」(29.3%)、「B」(20.0%)、「A」(14.1%)と、行間の広い順に数値が高い結果となった。



●母語別集計結果

母語	A	B	C	D
全体	14.1%	20.0%	29.3%	36.6%
英語(n=24)	12.5%	20.8%	20.8%	45.8%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	11.1%	3.7%	29.6%	55.6%
韓国語(n=18)	5.6%	16.7%	22.2%	55.6%
ベトナム語(n=25)	20.0%	32.0%	36.0%	12.0%
ネパール語(n=18)	33.3%	11.1%	27.8%	27.8%
フィリピン語他(n=17)	11.8%	23.5%	29.4%	35.3%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	10.0%	25.0%	32.5%	32.5%
その他(欧米圏)(n=36)	13.9%	22.2%	30.6%	33.3%

※全体に対して10%以上多い数値をピンクで彩色

(n=205)

4-10. あなたは、どの文章が読みやすいですか。

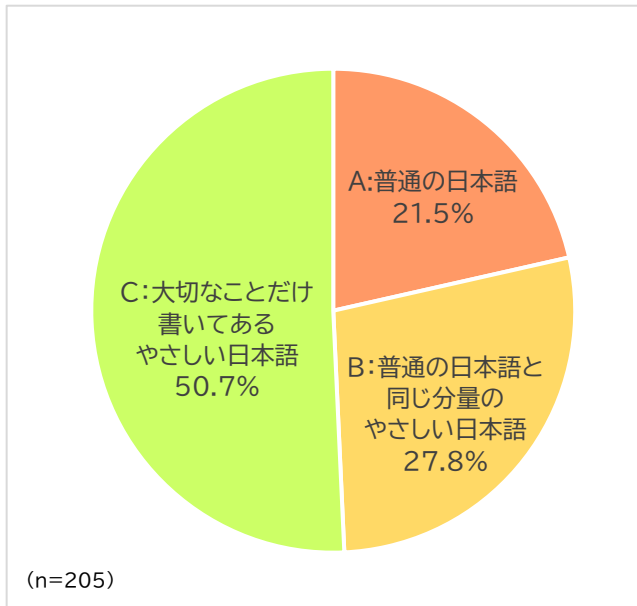
読みたい日本語の種類・分量について、以下3つの選択肢を挙げて尋ねた。

A: 普通の日本語が読みたい(文章が多い)

B: 普通の日本語を、すべてやさしい日本語に変えて読みたい(文章が多い)

C: 大切なことだけ書いてある日本語を、やさしい日本語で読みたい(文章が少ない)

「C」が最も多く50.7%、「B」が27.8%、「A」が21.5%となった。



●母語別回答結果

母語	A	B	C
全体	21.5%	27.8%	50.7%
英語(n=24)	8.3%	33.3%	58.3%
中国語(簡体字・繁体字)(n=27)	3.7%	25.9%	70.4%
韓国語(n=18)	16.7%	16.7%	66.7%
ベトナム語(n=25)	28.0%	32.0%	40.0%
ネパール語(n=18)	55.6%	27.8%	16.7%
フィリピン語他(n=17)	11.8%	47.1%	41.2%
その他(アジア・アフリカ圏)(n=40)	30.0%	25.0%	45.0%
その他(欧米圏)(n=36)	19.4%	22.2%	58.3%

※全体に対して10%以上多い数値を濃いピンクで彩色

4-11. 何かコメントがあれば教えてください。(自由記述)

※コメント末尾の()内に、原文の言語名を記載。外国語による回答は和訳し、日本語による回答は、一部軽微な修正を施した上、原文をそのまま掲載している。

■やさしい日本語について

- 意見をお伝えする機会を与えていただき、ありがとうございます。やさしい日本語はとても良いアイデアですし、銀行などの機関にも用意してほしいです。言語の名前は「外国人のための日本語」「外国人向きの日本語」でなく、「やさしい日本語」とするべきだと思います。その理由は、第一に日本人で学習障害のある人などにとっても便利な言葉ということがあります。第二に、日本には日本人と日本人でない人の間に、大きな壁があるように感じています。だから私は郵便局で自分の住所を日本語で書くだけで「日本語がお上手ですね!」なんて言われたりします! 日本語が読むのが難しい人はいますが、その人が日本人かそうでないか、ということには関係ないと思います。(英語)
- やさしい日本語は私にとってわかりやすいです。日本がもっと推進してくれることを願っています。(英語)
- やさしい日本語は情報を伝達するのにはとても便利ですが、それと同時に日本語の学習を邪魔しているようにも感じます。たとえば、ふりがなつきの文章を見たとき、ふりがなだけを読んで漢字を見ないことがよくあります。その場合、その文章から漢字の読み方を学ぶことはありません。しかし日本の日常生活では、外国人にも日本人と同様の情報が十分行き渡るように、特に入国管理局や市役所、病院などにおける重要な情報は、やさしい日本語で受け取れるようにするべきだと思います(たとえば、別のチラシを作るなど)。そのような状況においては、やさしい日本語を希望します。(英語)
- やさしい日本語は本当に役に立つ試みだと思います。ありがとうございます。(日本語)

■難しい日本語について

- フォントサイズによっては、読みづらいものもあります。(英語)
- 敬語を使うと読み取りだけ時間がかかる、理解しづらいです。(日本語)
- 日本語を頑張って読むと書くのがあまり上手じゃありません。(日本語)
- 多分チラシを読むことと、手続き書類がちゃんとわかることが、日本語を勉強している外国人の最大の夢と思います。そして他の困った経験は、特に電話する時に、ジェスチャーが見えないし、漢字も見えないし、翻訳ソフトがでないの、わかりにくいことです。「簡単な日本語をお願いします」と言ったのに、また同じ敬語を使ってゆっくり言うだけです。それは全く無意味です。何度ゆっくり言っても、言葉は敬語なので、全然わかりません。(日本語)
- 外国人からすると「お、ご」の付いた敬語が難しいです。たとえば「在宅」という言葉を覚えたとしても、実際に耳にするときには「ご在宅」と言われたりします。こうなると戸惑ってしまって全然理解できませんでした。(韓国語)

■わかりやすい日本語について

- 漢字の上にふりがながあると読みやすいです。(英語)
- 漢字・カタカナの上のふりがなはとても便利です。日本語を学習中のほとんどの外国人(初心者レベル)は間違いなくひらがなは知っていますが、漢字とカタカナはそんなに知りません。(英語)
- 日本語を読むとき、漢字にふりがながたくさんあると助かります。最初は簡単な単語をたくさん使うのもいいですが、長期的には漢字を身につけるのに役に立たないと思います。なるべく単語を簡単なものに変えてもらうよりは、ふりがながたくさん添えられているほうが、長期的にはよりプラスになると思います。(韓国語)
- 漢字はわかりやすいです。(日本語)
- 簡単な内容がいいと思います。(日本語)
- 話し言葉をそのまま文章にした方がわかりやすいと思います。日本語の文章は話し言葉と少し違うことが多いです。話し言葉と違う表現があると、文章を理解するのは少し難しくなります。個人的には、言葉を聞くのと同じように、文章を読んで理解できたら読むことを楽しめると思います。(英語)
- 外国人向けの書類を簡潔にわかりやすく書いてほしいです。(ベトナム語)

- 長文の複雑で難しい言葉遣いで、詳細な説明をするよりも、簡単な説明の方が良いと思います。ありがとうございました。(英語)
- ひらがながあると、漢字の意味が推測できるのでとても助かります。そして何より、できるだけ多くの言葉を覚えて、より多くのことを理解できるようになりたいです。(英語)
- 住む時間が長くなると聞き取ることは少しずつできるようになったと思いますが、まだ分からない言葉が沢山あるので読みづらいです。そのため、ざっと読むようになります。自分の勉強のためには難しい言葉だけにふりがなをつけ、普通の日本語で読みたいです。(日本語)
- 普通の日本語を読みたいです。重要なことだけやさしい日本語に変える、または下でやさしい日本語での説明がほしいです。(日本語)
- 絵があれば、ふりがなと簡単な説明はポイントでいいです。(日本語)
- 略語や難しい漢字は、電子翻訳に翻訳しても意味が不明や分からないことを実感してます。なので、略語や難しい漢字に脚注の様に説明や意味など書かれていれば難しく感じた方に勉強となり理解や知識も高まるとおもいます。(日本語)

■日本語の学習について

- 20～30分くらいの日本語の単語の発音教材があればいいと思います。音で単語を覚える助けになります。(中国語)
- 病院や区役所などでもっと日本語を理解したいし、もっとわかりやすく日本語を勉強したいです。(ベトナム語)
- 読み取ると、テキストを読み上げてくれるQRコードがあるといいです。(中国語)

■多言語対応について

- お知らせのタイトルやカタカナの言葉は、英語があったら想像しやすいかと思います。例えば、(Precaution for Tokyo Resident) 新型 CORONA VIRUS COVID19 について東京部の皆さんにお願いします。(日本語)
- 説明をわかりやすくする必要がある場合は、英語のオプションがあると便利と思います。でも、日本語が理解できて嬉しいので、わかりやすいのであれば、日本語だけを使いたいと思います。(日本語)
- すべての会社や官公庁に英語と日本語の両方が話せる外国人社員がいた方がいいと思います。(日本語)
- この度は調査をありがとうございました。もし、行政にフィードバックする機会があれば、外国人に届くことがわかっている、市区町村や社会保障関連の行政文書を、すべて英訳して送ってほしいと伝えてほしいです。これはとても重要なことで、外国人住民のお金と時間を節約することになると思います。(英語)

■情報発信について

- 何かの情報を知りたいときにSNSで調べる方法が基本になっていますが、知りたい情報がないときがあります。(例:特別給付手当、ワクチン接種、病院等)区役所に行っても情報が多すぎて、分からない事があります。外国人の為に、情報等を一覧でまとめてくれるWebsite等があれば、いいと思います。(日本語)
- 現在住んでいる区で区の新聞が届いていますが、やさしい日本語で書いてある新聞、もしくは外国人向けの新聞があればうれしいです。(日本語)

■設問について

- 4-8(p.28)の設問についてですが、私はAとBの間がいいです。Bは行間が広すぎますが、私はすべての言葉に完全に書いてほしいです。たとえば、「できな／い」で改行するのではなく、改行した次の行に「できない」と書くなど。(英語)
- 4-8(p.28)について、読みやすいですが、この行間が必要なのかは難しいです。(英語)

■調査について

- 外国人の大変なこと心配してくれてありがとうございます。(日本語)
- これは、良い調査です。(英語)
- 外国人のことを考えてくださって、ありがとうございます♥(日本語)
- とても良い調査です。ありがとう。(英語)
- 非常に徹底的で包括的なアンケート。(日本語)
- 外国人が日本語を理解するのを助けるいつもありがとうございます。(日本語)
- 大切なアンケートです。(日本語)

■その他

- 日本語が大好きです。(ベトナム語)
- 日本語の翻訳には google や deepl をよく使います。(日本語)
- コミュニケーションは、常に双方向であるべきです。(英語)
- 日本語難しい。(日本語)
- 日本語は難しいです。(日本語)

【参考】質問票(日本語版)

※日本語版の質問票(ウェブアンケート)においては、漢字の横には()でふりがなを記載し、文章は文節ごとに分かち書きをした。本資料上では、ふりがな、分かち書きを割愛の上掲載する。

※質問は下線、選択肢は質問の後に「-」で記載する。

1.基本項目

●1-1.国籍・地域

●1-2.どの町(区、市、町、村)に住んでいますか。

●1-3.何年間、日本に住んでいますか。

●1-4.仕事

- 正社員・契約社員
- フリーランス
- アルバイト・パート
- 学生
- 技能実習
- 働いていません
- その他

●1-5.日本語を、どこで勉強しましたか。当てはまるものを全部選んでください。

- 母国の高校、大学
- 母国の日本語学校
- 日本の高校、大学
- 日本の日本語学校
- 日本の日本語ボランティア教室
- 自分で勉強しました
- その他

●1-6.家族に日本語がわかる人がいて、助けてくれますか。

- はい
- いいえ

2.「やさしい日本語」について

●2-1.「やさしい日本語」を知っていますか。

- 知っています
- 知りません

●2-2.「やさしい日本語」を見たことがありますか。見たことがある人は、どこで見ましたか。当てはまるものを全部選んでください。

- 出入国在留管理庁
- 区役所・市役所
- 駅
- 銀行
- 病院
- 学校、保育園、幼稚園
- 図書館・児童館

- スーパー、コンビニなどのお店
- 職場
- 日本語学校
- 日本語ボランティア教室
- テレビ
- 見たことがありません
- その他

●2-3.「やさしい日本語」で日本人と話したことはありますか。話したことがある人は、どこで話しましたか。当てはまるものを全部選んでください。

- 出入国在留管理庁
- 区役所・市役所
- 駅
- 銀行
- 病院
- 学校、保育園、幼稚園
- 図書館・児童館
- スーパー、コンビニなどのお店
- 職場（仕事をしている場所）
- 日本語学校
- 日本語ボランティア教室
- 家の近所で、近所の人と話しました
- 話したことがありません
- その他

●2-4.チラシ（案内の紙）について聞きます。あなたが知りたいことについて、チラシがありました。どの言葉のチラシを読みますか。

- 普通の日本語
- やさしい日本語
- 英語
- 自分の国の言葉のチラシがあったら、読みます。
- チラシは読みません。もらいません。

●2-5.外国人向けの情報は、「外国人向け」「外国人のための」と書いてあったほうがいいですか。

- 書いてあったほうがわかりやすいです
- 書いてあると嫌です
- どちらでもいいです

●2-6.「やさしい日本語」による情報発信を希望しますか。

- 希望します
- 希望しません

3.「日本語を聞くとき」について聞きます。

●3-1.あなたは、日本語をどのくらい聞き取ることができますか。

- 不自由なく聞きとることができます
- だいたい聞きとることができます
- あまり聞きとることができません
- まったく聞きとることができません

●3-2.日本人の話す日本語は、難しいですか。

- はい

-いいえ

●3-3.どんなときに、日本人の話す日本語がわからなくて困りますか。当てはまるものを全部選んでください。

- 職場の人と話すとき(仕事のとき)
- 近所の人と話すとき
- 子供の学校の先生、保育園の先生と話すとき
- 病院の医者と話すとき
- 区役所・市役所の人と話すとき
- 駅のアナウンスを聞くと、駅員と話すと
- 買い物をするとき(電化製品、宅急便、薬局など)
- 電話
- 困ることはありません。
- その他

●3-4.日本語を聞くと、どのような言葉がわかりにくいですか。当てはまるものを全部選んでください。

- 敬語(いらっしゃる、めしあがる、拝見する、など)
- カタカナの言葉(スケジュール、メンテナンス、デリバリーなど)
- 難しい漢字の言葉(捺印、待機、持参など)
- 擬態語(きらきら、チクチク、パタパタ、など)
- あいまいな言葉(おそらく、おそれがあります、など)
- 略語:短くした言葉(健康診断→健診、時間短縮→時短など)
- 話が長い
- 切れ目なく話す
- その他

●3-5.日本語を聞くと、相手がどのように話すとわかりやすいですか。当てはまるものを全部選んでください。

- ゆっくり話す
- はっきり話す
- ジェスチャーを使う
- イラストや絵を見せる
- 大事な言葉を紙に書く
- その他

4.「日本語を読むとき」について聞きます。

●4-1.あなたは、日本語をどれくらい読むことができますか。

- 不自由なく読むことができます
- だいたい読むことができます
- あまり読むことができません
- まったく読むことができません

●4-2.日本語の書類／紙が「難しくて読めない」と思ったことはありますか。

- はい
- いいえ

●4-3.この中で、日本語の言葉が難しい、読むのが難しいと思ったことのあるものを全部選んでください。

- 在留ビザの申請書(手続きの紙)
- 役所で書く申請書(手続きの紙)
- 役所から届く手紙(税金、健康診断など)
- 銀行の手続きの紙
- 携帯電話の契約書
- 会社の契約書

- 子供の学校・保育園でもらう紙（おたより）
- 病院でもらう紙・問診表（病気のことを聞く紙）
- お祭り・イベントの案内のチラシ、ポスター
- ガス、電気、水道の申込の紙
- 食べ物の原材料（食べ物に何が入っていますかの紙）
- COVID-19ワクチンの説明の紙
- 在留ビザのウェブサイト
- 役所のウェブサイト
- 難しいと思うことはないです。
- その他

●4-4. 日本語の紙を読むとき、どの言葉がわかりにくいですか。当てはまるものを全部選んでください。

- 敬語（いらっしゃる、めしあがる、拝見する、など）
- カタカナの言葉（スケジュール、メンテナンス、デリバリーなど）
- 難しい漢字の言葉（捺印、待機、持参など）
- 擬態語（きらきら、チクチク、バタバタなど）
- あいまいな言葉（おそらく、おそれがあります、など）
- 略語：短くした言葉（健康診断→健診、時間短縮→時短など）
- ローマ字（Shinjuku、Aoyama 4-chome、Shoyu など）
- その他

●4-5. 日本語の紙を読むとき、どのように書いてあるとわかりやすいですか。当てはまるものを全部選んでください。

- 漢字の上にふりがな（ひらがな）がある
- カタカナの上にふりがな（ひらがな）がある
- 分かち書きになっている（言葉と言葉の間が空いている）
- 文章が短い
- 文字が少ない
- フォント（文字の形）が読みやすい
- イラスト・写真がある
- その他

●4-6. どのふりがなが一番読みやすいですか。

●4-7. どのふりがなが一番読みやすいですか。

●4-8. どちらの文章が読みやすいですか。

●4-9. どの文章が読みやすいですか。

●4-10. どの文章が読みやすいですか。

- 普通の日本語を読みたいです。（文章が多いです）
- 普通の日本語を、すべてやさしい日本語に変えて読みたいです。（文章が多いです）
- 大切なことだけ書いてある日本語を、やさしい日本語で読みたいです。（文章が少ないです）

●4-11. 何かコメントがあれば書いてください。（任意回答）

2. 外国人住民から見た やさしい日本語による情報伝達の 内容に関する調査

調査概要

◆調査の目的

本調査では、周知・広報用のチラシに焦点を当て、現在行われているやさしい日本語による情報伝達が外国人住民にとって本当にわかりやすいものかを検証し、今後の在住外国人向け情報発信のあり方を考える上での参考とする。

◆調査対象

現在の日本語能力初級レベル（日本語能力試験 JLPT N3）以下の一都三県（東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県）在住・在勤・在学外国人50名（全26か国・地域）

◆調査方法

対面インタビュー調査

◆インタビューの対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語

◆調査内容

やさしい日本語を使用した既存の周知・広報用チラシ10種を提示して、各資料についての聞き取り調査を行った。調査においては、大きく以下の3項目に分けて聞き取りを行った。

(1) チラシの意図

作り手の意図が伝わる内容となっているか。

(2) 情報の伝達性

チラシ上の情報が正確に伝わっているか。

(3) 見せ方

チラシの以下のような要素についてどう感じるか。

- ふりがな・フォント

- 言葉・表現・分かち書き

- デザイン・レイアウト

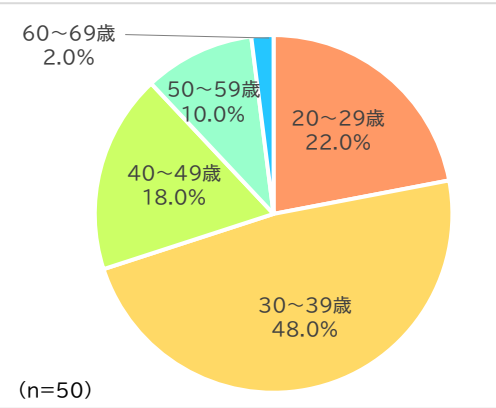
- イラスト・画像・QR

◆調査期間

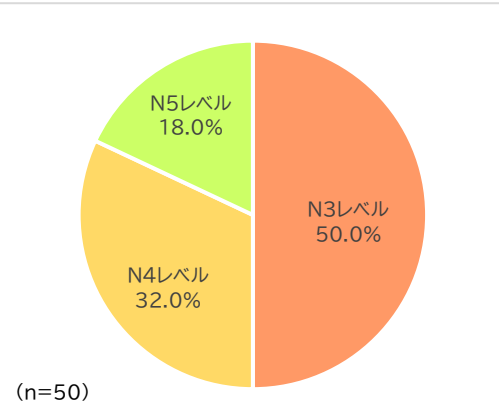
2022年2月から3月

【回答者の属性(事前アンケートによる集計)】

◆年齢



◆現在の日本語能力



◆国籍

国名	人数
中国	6
韓国	5
ネパール	5
ベトナム	5
ウズベキスタン	2
カナダ	2

国名	人数
チリ	2
フィリピン	2
ブラジル	2
マレーシア	2
メキシコ	2
イギリス	1

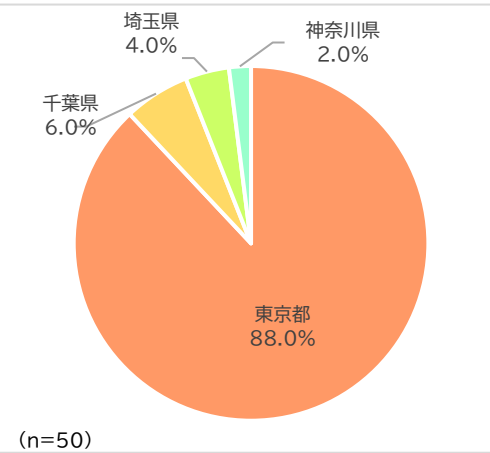
国名	人数
ウガンダ	1
ウクライナ	1
ガーナ	1
カンボジア	1
タイ	1
台湾	1

国名	人数
ドミニカ共和国	1
トルコ	1
バングラデシュ	1
ベラルーシ	1
ボリビア	1
香港	1

国名	人数
南アフリカ	1
ロシア	1

全26か国・地域
全50人

◆居住地



東京都

自治体名	人数
墨田区	9
新宿区	7
江戸川区	6
葛飾区	5
足立区	4
品川区	4
江東区	2
杉並区	2
荒川区	1
北区	1
中央区	1
千代田区	1
豊島区	1

千葉県

自治体名	人数
松戸市	3

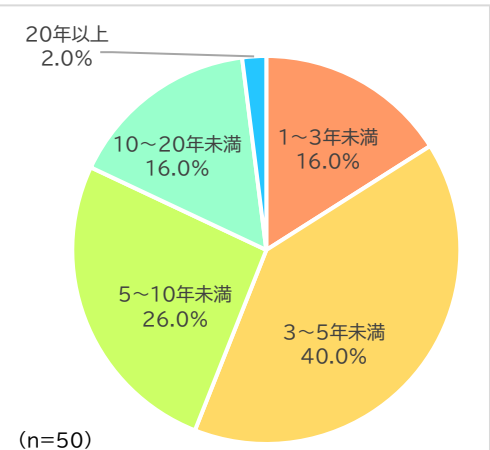
埼玉県

自治体名	人数
浦和市	1
川口市	1

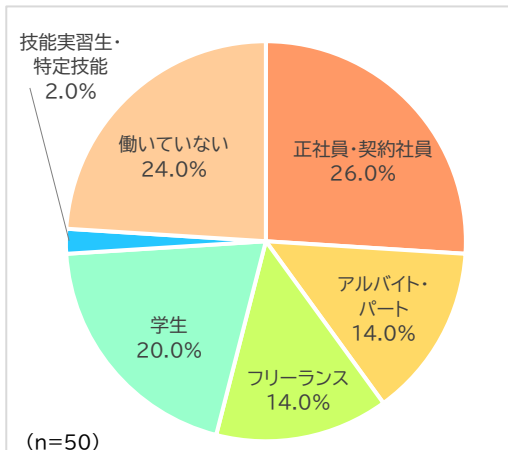
神奈川県

自治体名	人数
横浜市	1

◆居住年数



◆仕事



1. 成人の日記念式典(成人式)

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、1枚(2ページ) ※資料全体は別冊(p.3-4)参照

■発行団体

東京都内 自治体(区役所)

■内容

主に新成人に向け、成人式の開催概要について伝える内容。

新型コロナ感染拡大の影響により、成人式を2回に分けて開催することや、来場時間を分けることなどが記されている。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①「成人式」が何かわからない ★多数

■チラシ上の情報について

- ②「いつ」「どこで」と書かれていると日時がを見つけやすい
- ③「区域」という言葉がわからない

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④ふりがなは漢字ごとに振ると読みやすい
- ⑤漢字はひらがなに変えず、ふりがなを振ると良い
- ⑥分かち書きはわかりやすい
- ⑦難しい言葉は、言い換えや英語併記があると良い
- ⑧文字の色・大きさが同じだと、重要な情報がわかりづらい ★多数
- ⑨イラストに文字が乗っていると読みづらい
- ⑩イメージの伝わる絵・写真がほしい ★多数

【2021年(令和4年) ○区 成人の日 記念式典(成人式)】



新型コロナウイルス(COVID-19)の 対策として 成人式を 2回に わけます

・いつ 2022年(令和4年)1月10日(祝日・月曜)

・どこで ○○○○

○○○ホール と □□□ホール(スクリーンのある会場)

・1回目

じかん：午前11時～11時30分



10時20分：○○ 中学区域、□□□□ 中学区域の 人は 来て ください。

10時30分：△△△ 中学区域、▽▽ 中学区域の 人は 来て ください。

10時40分：☆☆ 中学区域、★★★★★ 中学区域の 人は 来て ください。

・2回目

じかん：午後2時～2時30分



13時20分：●●● 中学区域、◎◎ 中学区域の 人は 来て ください。

13時30分：▲▲ 中学区域、▼▼ 中学区域の 人は 来て ください。

13時40分：◇◇ 中学区域、◆◆◆◆ 中学区域の 人は 来て ください。

・だれが

2001年(平成13年)4月2日 から 2002年(平成14年)4月1日までに 生まれた 人



・新成人(成人式に 参加する人)の みなさまへ



2021年(令和3年)12月1日に ○区に 住んでいる 新成人の 人へ 12月 はじめに ハガキを 送ります。

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①「成人式」が何かわからない ★多数

^{れい わ}
 【2021年（令和4年）^く ○区 ^{せいじん ひ} 成人の日 ^{きねんしきてん} 記念式典 ^{せいじんしき}（成人式）】
^{しんがたころなういるす} 新型コロナウイルス(COVID-19)の ^{たいさく} 対策として ^{せいじんしき} 成人式を ^{かい} 2回に ^{わけます} わけます

（別冊：外国人住民から見たやさしい日本語による情報伝達の内容に関する調査対象チラシ（以下「別冊」）p.3-上段）

タイトルにある「成人の日」「成人式」の意味がわからず、チラシの目的を理解できない回答者が複数見受けられた。その下に「新型コロナウイルス(COVID-19)」という言葉があるため、新型コロナ関連のお知らせだと思った、という声もあった。新型コロナ関連の情報は目に触れる機会が多く理解度が高いが、「成人式」など日本固有の行事に関しては前提知識がなく、伝達には工夫が必要と考えられる。

○主な意見

- ・韓国には日本のような成人式がないので、理解が難しかった。（韓国）
- ・新型コロナのことだと思った。コロナの文字は読めた。「成人式」はわからない。（バングラデシュ）
- ・COVIDという言葉は知っているし、感染症、消毒などの漢字もよく目にしているから覚えている。ただ成人式については聞いたことがないので、理解に時間がかかる。（メキシコ）

■チラシ上の情報について

②「いつ」「どこで」と書かれていると日時が見つけやすい

・いつ 2022年^{れい わ}（令和4年）1月10日（祝日・月曜）
 ・どこで ○○○○
 ○○○^{ほーる}ホール と □□□^{ほーる}ホール（スクリーンのある会場）^{かいじょう}

（別冊 p.3-上段）

日時・場所に「いつ」「どこで」という見出しがついており、重要な情報を見つけやすいと評価する意見が多かった。またよりわかりやすくする改善案として、アイコンなどで目立たせる、住所を書くなどの意見があった。

○主な意見

- ・「いつ」「どこで」が書いてあるのがすごくいい。すぐに情報を見つけられた。（南アフリカ）
- ・日時は西暦と和暦を両方書いてあるのがいい。（ウクライナ）
- ・重要な情報なので、枠に入れたり、時計のアイコンを足すなどしてほしい。（カンボジア）
- ・住所が書いてあったほうがいい。（バングラデシュ）

③「区域」という言葉がわからない

10時20分：○○^{ちゅうがくくいき} 中学区域、□□□□^{ちゅうがくくいき} 中学区域の 人^{ひと}は 来^きて ください。

10時30分：△△△^{ちゅうがくくいき} 中学区域、▽▽^{ちゅうがくくいき} 中学区域の 人^{ひと}は 来^きて ください。

10時40分：☆☆^{ちゅうがくくいき} 中学区域、★★★★★^{ちゅうがくくいき} 中学区域の 人^{ひと}は 来^きて ください。

(別冊 p.3-中段)

来場時間を区域ごとに分けるという記載については、「区域」という言葉がわからず難しいという声が複数あった。

○主な意見

- ・自分は日本で子供を育てていたが、「中学区域」という言葉は知らない。難しい。(フィリピン)
- ・行く時間が違うのはわかったが「学区」がわからないので、自分がどこに該当するかはわからない。(韓国)
- ・自分は推測できたが、漢字がわからない人には難しいと思う。ふりがなは振ってあるが難しい。(香港)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④ふりがなは漢字ごとに振ると読みやすい

○○^{ちゅうがくくいき} 中学区域、 (別冊 p.3-中段)

フォント・ふりがなについては、やや小さいという意見もあったものの、見やすいという意見が大半を占めた。ふりがなの振り方について、「漢字ごとに振ったほうがいい」「漢字の間隔を空けてほしい」との意見があった。

○主な意見

- ・若者が対象なので、ふりがなが多少小さくても大丈夫だと思う。(ボリビア)
- ・ふりがなは1つの漢字の上に振ってあった方が読みやすい。「区域」という単語を初めて見た人は、区域の区を「くい」、域を「き」と読むかもしれない。(ネパール)
- ・「○○中学区域」など、漢字が連続するとわかりづらい。スペースを入れてほしい。(カンボジア)

■見せ方-言葉・表現について

⑤漢字はひらがなに変えず、ふりがなを振るほうが良い

せいじんしき ふた わ ひと あつ 成人式を 2つに 分けて 人が 集まらないように します。 (別冊 p.4-中段・下段)

せいじんしき お あと 成人式が 終わった 後の あつまりは ありません。

しんがた こう な う い る す 新型コロナウイルス(COVID-19)に ならない ために つぎのことを します。

中国語圏の回答者から「漢字の言葉をひらがなに変えると情報を探しづらい」、また他の言語圏の回答者からも同じ言葉で漢字とひらがなが混在するとわかりづらいとの意見があった。

○主な意見

- ・「集まる」「あつまり」など、同じ書類の中に、同じ言葉で漢字とひらがなが混ざるとわかりにくい。(韓国)
- ・自分が見る順番は、漢字、ひらがな、英語。だから漢字をひらがなに変えるのではなく、漢字の上にふりがなが振ってあった方がわかりやすい。(中国)
- ・漢字は意味がすぐにわかるので、「つぎ」「となり」「ため」なども、漢字の方がいい。(中国)

⑥分かち書きはわかりやすい

て しょうどく ねつ 37.5 度 より たか ひと こ 手の 消毒を します。熱が 37.5度 より 高い人は 来ないでください。 (別冊 p.4-中段)

言葉を文節で区切る「分かち書き」がわかりやすいという意見が多かった。

○主な意見

- ・分かち書きはあった方がいい。(ブラジル)
- ・分かち書きがしてあるのはわかりやすい。漢字がたくさん続いていると読めない。(カンボジア)

⑦難しい言葉は、言い換えや英語併記があると良い

「他の公的なお知らせと比べると、格段に読みやすい」などの声がある一方で、一部の言葉が難しいという指摘もあった。改善案として、よりわかりやすい言葉への言い換えや、英語併記などの提案があった。

○主な意見

- ・難しい漢字が多い。「成人」は難しいので、「20歳」と書いてあるといい。(タイ)
- ・裏面は難しいので、英語の併記があるといい。表面に関しても、重要な部分は英語にしてほしい。(カナダ)
- ・英語があると良い。時間/Time など併記してあるとわかりやすい。(バングラデシュ)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「成人」「成人式」「区域」「対策として」「消毒」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑧文字の色・大きさが同じだと、重要な情報がわかりづらい ★多数

文字が同じ色・大きさに書かれているため、重要なポイントがわかりづらいという声が多く回答者から挙がった。文字の大きさを変える、重要な情報の前にアイコンをつける、枠で囲うなど、さまざまな改善案の提案があった。

○主な意見

- ・一番大切なところに線を引いてほしい。大事なタイトルが大きくはっきり書いてあると読む。(ウガンダ)
- ・情報をセクションに分けて、枠で囲うなどしてほしい。また、コロナのことは別の箇所に書いてほしい。違う情報はせめて色を変えるなどしないと、何を言っているのかがわかりづらくなる。(ベラルーシ)
- ・字はもっと少ない方がいい。半分くらいの文字量なら大丈夫。タイトルもっと大きくしてほしい。(タイ)
- ・この紙を渡されたら、読みたくないと思う。テーブルなどでセクションを分けてほしい。フォントを変えるのも一つの手段だと思う。色も使ってほしい。黒い文字だけの書類は、脳が拒否する。(イギリス)

⑨イラストに文字が乗っていると読みづらい

4月1日までに  (別冊 p.3-下段)

イラスト、特に色の濃い花に文字が乗っている箇所は、読みづらいとの指摘があった。

○主な意見

- ・花が文字の上に乗っており、文字が読みづらい。(チリ)
- ・花のイラストは好きだけど、ちょっと文字が読みづらいと思う。(イギリス)

⑩イメージの伝わる絵・写真がほしい ★多数

文字のみのチラシのため、情報を読み取りづらいとの意見が多く回答者から挙がった。特に成人式に関連した着物の人の絵・写真を希望する声が多かった。現状の桜のイラストはお祝いのイメージと結びつきづらく、「花見のイベントかと思った」という意見もあった。

○主な意見

- ・桜の絵がお祝いのイメージだということがわからない。着物の男女の絵があるとわかりやすい。(フィリピン)
- ・一見して、このチラシが成人式についてのものだとはわからない。ただ、花のイラストで明るい雰囲気だから、何かいいことが書いてあるのかなと思う。(ベトナム)
- ・絵がほしい。この見た目だと、何の情報かわからず、読まずにすぐ捨ててしまうかもしれない。(韓国)
- ・色々なエリアから人が来るようなので、会場の写真、地図などがあったほうが良いと思う。新型コロナのことも、たとえば「37.5℃」に×が書かれているなど、簡単なイラストがあればわかりやすい。(マレーシア)

2. 夏ボラ『学生と日本の夏!』

対象資料概要

■サイズ・分量

A4片面、1枚（1ページ） ※資料全体は別冊（p.5）参照

■発行団体

東京都内 国際交流協会

■内容

国際交流協会主催のオンラインイベントについての告知をする内容。

イベント内容は、日本人の学生ボランティアが、外国人に向けて日本の夏を紹介し、交流すること。

参加には事前申込が必要。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①イベントの概要がわかりやすい

■チラシ上の情報について

- ②日時の表記で月・日がわからない
- ③QRがあると、申込方法がすぐにわかる ★多数

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④ふりがなは上の方が読みやすい ★多数
- ⑤英語併記がわかりやすい ★多数
- ⑥見出しがあると情報を見つけやすい
- ⑦デザインが綺麗で見やすい
- ⑧写真がイベントのイメージを補足している ★多数

主催：〇〇区国際交流協会 (〇〇 International Friendship Association)

■Online Event for Foreigners■

外国人のみなさん ぜひ 参加してください！

『学生と日本の夏！』

学生ボランティアによる日本の夏紹介



All about Japanese Summer presented by Local Students

どこで オンライン (ZOOMをつかいます) / held online (via Zoom)

ことば やさしい日本語 (にほんご) / in Easy Japanese

さんかする 申込 (もうしこ) みはこちら↓ / Sign-up↓

https://

URL

さんかする

(QRコード)

8.15(sun) 10:00>>12:00

PART I: 学生 (がくせい) の発表 (はっぴょう)
Presentations by Japanese students

- 夏 (なつ) のイベント (いべんと) / Summer Entertainment and Events
- 学校生活 (がっこうせいかつ) / School Life
- 夏に関 (かん) する日本語 (にほんご) / Words and Phrases Related to Summer

PART II: 交流 (こうりゅう)
Interacting with presenters

高校生(こうこうせい)・大学生(だいがくせい)と
話(はな)します。日本(にほん)の学生(がくせい)
がどんなことに興味(きょうみ)を
もっているか 聞(き)いてください！
Please enjoy a free conversation time to
communicate with each other.

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①イベントの概要がわかりやすい

主催：〇〇区国際交流協会（〇〇 International Friendship Association）

（別冊 p.5-上段）

「外国人向け」「日本の夏に関するイベント」などの情報が伝わった、わかりやすかったという声が多くあった。伝わりやすさには、英語併記であること、イメージ写真が多数使われていることなど、さまざまな要因があると考えられる。また少数だが、団体名の表記が小さく「どこの団体のイベントなのかわからなかった」という声があった。

○主な意見

- ・外国人向けの、日本の夏に関するイベントだと理解できた。（フィリピン）
- ・英語を読んだので理解できた。（トルコ）
- ・どこの団体が何のためにするイベントなのか、わからなかった。（香港）

■チラシ上の情報について

②日時の表記で月・日がわからない

8.15(sun)

（別冊 p.5-下段）

「8.15」の表記について、表記の違う国があるため、どちらが月で日かわかりづらいとの指摘があった。また曜日については、日本語の方がわかりやすいとの意見があった。

○主な意見

- ・この表記の場合、どちらが月か日かわからないことがある。「8.15」は「15月」がないのでわかるが、月を英語表記にしたほうが誤解がないと思う。（マレーシア）
- ・日本でずっと暮らしていても、月日の表記はどちらが月でどちらが日かわからないことがある。（メキシコ）
- ・曜日は日本語のほうがわかりやすい。（ネパール）

③QRがあると、申込方法がすぐにわかる ★多数



チラシ中央に、「さんかする」という文字の書かれたQRがあり、申込方法がすぐにわかりやすいとの意見が多かった。

○主な意見

- ・QRがあるので、QRを読めばいいとわかる。(ベトナム)
- ・QRの中に書いてあった「さんかする」の文字でわかった。(ウズベキスタン)
- ・URLの入力は大変だから、QRは便利でいいと思う。(中国)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④ふりがなは上の方が読みやすい ★多数



本チラシには、漢字の上にふりがなを書く書式と、漢字の横に()でふりがなを書く書式が混在していた。そのわかりやすさについて聞いたところ、「漢字の上にあるふりがなの方がわかりやすい」という意見が大半を占めた。「横の方が読みやすい」という回答者も3名いた。

○主な意見

- ・ふりがなは上がいい。横に()を入れると文章が長くなる。(ウクライナ)
- ・日本語の教科書で、ふりがなは漢字の上にあるのに慣れている。上に振ってほしい。(カナダ)
- ・ふりがなは横にあったほうが読むスピードが早い。しかし、日本語を勉強している学生にとっては、どの漢字のふりがなかわからないので、上に書いてあった方がいい。(ウズベキスタン)

■見せ方-言葉・表現について

⑤英語併記がわかりやすい ★多数

PART II: 交流 (こうりゅう)
Interacting with presenters

(別冊 p.5-下段)

英語併記については、英語圏以外の回答者からも「わかりやすい」との意見が多数集まった。また一方で、少数だが「英語が書かれていると、英語と関係のあるイベントかと思う」などの意見もあった。

○主な意見

- ・英語の併記があると最初に英語だけ読む。英語があると、外国人も歓迎されている印象を受ける。(ウガンダ)
- ・よく使う簡単な英語なら、併記してあるとわかりやすい。「Online」はわかる。(ベトナム)
- ・日本語→英語の順で読む。日本語でわからないときに英語があると助かる。(韓国)
- ・日英併記の方がわかりやすい。日本語だけだとなかなか頭に入ってこない。難しくて、最終的に読みたくなくなってしまう。英語は必要。(ネパール)
- ・タイトルが、日本語と英語で離れて書かれている。わかりづらいので、近くに書かれていたほうがいい。(タイ)
- ・日英併記は、英語が上手な人にはいいと思う。英語が書いてあると、個人的には英語と関係があるイベント・プログラムかなと思う。(韓国)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「学生ボランティア」「～による」「学生と日本の夏」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑥見出しがあると情報を見つけやすい

どこで オンライン (ZOOMをつかいます) /
ことば やさしい日本語 (にほんご) / in Easy
さんかする 申込 (もうしこ) みはこちら↓

(別冊 p.5-中段)

「どこで」「ことば」など見出しがある情報は探しやすい、見つけやすいとの意見があった。特に黄色いマーカーがあることもわかりやすいとの声が多かった。改善案として「重要な情報なのでもっと目立たせてほしい」、「日時についても見出しをつけてほしいとの声があった。

○主な意見

- ・「どこで」の箇所は、黄色で目立っていて良い。(韓国)
- ・黄色いマーカーがついていて、大事な情報がわかりやすい (中国)
- ・オンラインであることはもっと目立つようにしてほしい。左上に「オンライン(Online)」と書くなど。(メキシコ)
- ・場所は「どこで」があるので探しやすかった。時間がどこに書いてあるかがわかりづらい。「いつ」と書いてくれた方がいい。位置も、「どこで」の近くにあった方が見つけやすい。(カナダ)

⑦デザインが綺麗で見やすい

全体のデザインについては、色遣いが明るく、見やすいという意見が多かった。

○主な意見

- ・明るい気持ちになる色遣いで、とてもいい。(フィリピン)
- ・色合いがいいと思う。黄色と青は読みやすい。(南アフリカ)
- ・補足の情報が枠で囲ってあるのがわかりやすい (中国)
- ・外国人にとって楽しいことがありそう。読みたくなるチラシ。(ウズベキスタン)

⑧写真がイベントのイメージを補足している ★多数



(別冊 p.5-中段)

イベントのイメージの補足として、チラシに写真を使うことについては、「わかりやすい」との意見が多く集まった。掲載されている写真については、「イベントの内容がわかりやすい」というものから「夏についてのものだとはわかりづらい」「外国人が写っていないのでは」など、さまざまな意見があった。

○主な意見

- ・イベントへの興味を引き立てる写真が使われていると感じる。(カンボジア)
- ・写真があるので日本の夏がテーマだということがよくわかる。(フィリピン)
- ・外国人と日本人がいて、何かを説明している写真などがあると、よりわかりやすいと思う。(ネパール)
- ・夏祭りの案内かと思った。オンラインイベントだと思わなかった。(マレーシア)
- ・自分は日本に何年も住んでいるので、写真を見れば、大体夏のことだとわかる。だが母国では花火は年末に上がるものなので、花火の写真を見て夏だと思わない人がいると思う。(ベトナム)
- ・豚の写真は何かわからなかった。貯金箱に見える。ヨーヨーもカラフルなボールだな、と思うだけで、何かはわからない。(イギリス)
- ・写真は日本人だけに見えた。外国人の写真があった方が「外国人向け」とすぐに理解できる。(韓国)

3. ごみと資源

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、7枚（14ページ） ※資料全体は別冊（p.6-19）参照

■発行団体

東京都内 自治体（区役所）

■内容

自治体内のごみと資源の種類と捨て方について解説する内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①このようなチラシがあると便利

■チラシ上の情報について

- ②カテゴリ分けされており、情報が探しやすい ★多数
- ③自治体ごとにごみの捨て方が違うことがわからない

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④フォント・ふりがなが読みやすい
- ⑤短い文章・分かち書きがわかりやすい ★多数
- ⑥一部の単語・表現が難しい
- ⑦レイアウトがわかりやすい
- ⑧分量についての意見
- ⑨イラスト・写真がわかりやすい ★多数
- ⑩QRがあると便利

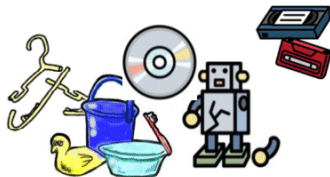
ごみ と 資源

区ロゴ ○○区

にほんご
やさしい日本語

《ごみは もう 使いません。捨てます。》

1. 燃やす ごみ



プラスチックの もの※



ゴム・革



汚い 紙



なま
生ごみ



かみ
紙くず



かみ
紙おむつ



しよくようあがら
食用油



汚い ぬの ふく
布・服

●どこに？

※5ページの「プラマーク」の もの以外

「ごみ集積所」(ごみを 出す 所)に 捨てます。

わかりません。その時は

・近くの 人・大家さん・管理人・管理会社に 聞きます。

・「○○区 清掃 事務所」に 電話を します。

「○○区 清掃 事務所」

☎00-XXXX-XXXX

げつようび どうようび

月曜日～土曜日 8:30～17:00

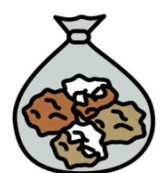


●何曜日？何時？

__曜日 と __曜日 朝 8:00 まで

●どの ように？

ビニールの 袋(中に 何が ありますか、わかります。)に 入れます。



調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①このようなチラシがあると便利

ごみのイラストが1ページ目にあることから、ほぼすべての回答者が「すぐにチラシの意図がわかった」と答えた。またチラシ自体についても「あると便利」という意見が大半を占めた。

○主な意見

- ・何をどのように分けて捨てるのか、わかりやすい。(フィリピン)
- ・こういうものがあるといい。自分の住んでいる町では、日本人が読むのと同じ内容の日本語の紙が来る。それは読んでもまったく理解できない。(バングラデシュ)
- ・このような資料があるのはとてもいいこと。(マレーシア)
- ・日本で初めて自分で生活を始めた外国人もいる。ナイフの捨て方など、母国と捨て方が同じであったとしても家族が処理していたから、捨て方がわからない。写真で解説してくれてわかりやすかった。(ブラジル)

■チラシ上の情報について

②カテゴリ分けされており、情報が探しやすい ★多数

(別冊 p.7-上段)



情報がカテゴリごとに分かれていて、情報が探しやすいとの意見があった。また載っている情報についても、「分け方と捨て方が両方書かれていてわかりやすい」など、肯定的な意見が多かった。

○主な意見

- ・情報がセクションごとに分けて書かれていて、わかりやすい。(ボリビア)
- ・電池の捨て方について知りたいと思い、すぐ見つけることができた。わからない言葉があっても、写真や絵がたくさんあるので、推測することができる。(イギリス)
- ・ごみの分け方の他、どのように捨てればいいのか書かれているのがいい。問い合わせ先が全部のページに書かれているのもわかりやすい。(南アフリカ)

③自治体ごとにごみの捨て方が違うことがわからない

少数意見ながら「自治体ごとにごみの捨て方が違うことを知らなかった」という回答があった。日本に住み始めたばかりの外国人の中には、同様の意見を持つ人が多い可能性がある。

○主な意見

- ・東京23区は全部ごみのルールが同じだと思っていた。引越し先でこのような案内をもらっても「わかっているから大丈夫」とってしまう可能性がある。「自治体によってルールが違う」と最初に説明してもらわないと、わからないかもしれない。(中国)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④フォント・ふりがなが読みやすい

ちか ひと おおや かんりにん かんりがいしゃ き
・近くの 人・大家さん・管理人・管理会社に 聞きます。 (別冊 p.6-中段)

ふりがなやフォントについては読みやすいとの声が多かった。

○主な意見

- ・ふりがなが読みやすいので、漢字も読むことができた。(韓国)
- ・本文、ふりがなともに読みやすい。フォントが読みやすい。明朝体は読みづらい。(韓国)
- ・「近くの人」「大家さん」など一部漢字とひらがなの距離が一律でないところが気になった。(チリ)

■見せ方-言葉・表現について

⑤短い文章・分かち書きがわかりやすい ★多数

あぶ ほか わ なか なん ふくろ か
●危ない ごみ(他の ごみと 分けます。中の ものは 何ですか、袋に 書きます。) (別冊 p.7-下段)

言葉を文節で区切る「分かち書き」と、短い文章がわかりやすいとの意見が多く集まった。

○主な意見

- ・文章が短くていいと思う。文章は短いほうがいい。長いと読むのに時間がかかる。(ベトナム)
- ・分かち書きはわかりやすい。スペースがないと言葉がどこで切れるかわからず、読みづらい。(マレーシア)
- ・自分は分かち書きがなくても大丈夫だが、分かち書きされている文章も読める。初級者にとってはあったほうがいいと思う。(香港)

⑥一部の単語・表現が難しい

《ごみは もう ^{つか}使いません。^す捨てます。》

(別冊 p.6-上段)

言葉については大半の回答者が「易しい」「わかりやすい」という回答だった。一方で、一部の単語や表現については難しいという指摘があったが、イラストの補足があるので大丈夫との声も多かった。

○主な意見

- ・1ページ目の「ごみはもう使いません。捨てます。」の意味がわからなかった。(韓国)
- ・知らない言葉もあるけど、それはいつものこと。わからない言葉は調べることができる。このように簡単に書いてくれると、言葉を調べやすい。(ベトナム)
- ・「清掃事務局」など、わかりづらい言葉もあるが、イメージが補足してくれるので大丈夫。(メキシコ)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「資源」「燃やすごみ」「管理人」「集積所」「清掃事務局」「雑がみ」「推進課」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦レイアウトがわかりやすい

●どこに

(別冊 p.9-上段)

「びん・缶・ペットボトル^{かん ペットボトル}集積所^{しゅうせきじょ}」に ^だ出します。

「粗大^{そだい}ごみ 受付^{うけつけ} センター^{せんたー}」に ^{でんわ}電話を ^{します}します。自分の ^{じぶん}番号^{ばんごう}を ^き聞きます。(4つの ^{すうじ}数字)

コンビニエンスストアで 粗大^{そだい}ごみの ^{しーる}シール^{しーる}を ^か買います。

シールに「名前^{なまえ}」と「4つの ^{すうじ}数字^{すうじ}」を ^か書きます。

シールを ^はごみに ^は貼ります。



(別冊 p.11-上段)

レイアウトについてはわかりやすいとの意見が多かった。改善案として、「矢印を追加する」「本文の行頭を下げる」などの意見があった。

○主な意見

- ・太字、大きい字、アンダーラインなどで、大事なところがすぐにわかるのがいい。また、「●」がついている箇所はタイトルだとすぐわかって良い。(中国)
- ・全体的に情報が少ないので読みやすい。トピックが章で分かれているのがいい。(トルコ)
- ・粗大ごみの捨て方の手順は、矢印があったほうがわかりやすい。(韓国)
- ・見出しと本文が同じインデントなので、そこは少しわかりづらい。もう少し文頭を下げてほしい。(ネパール)

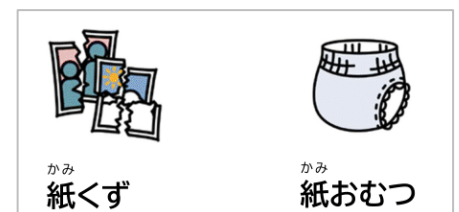
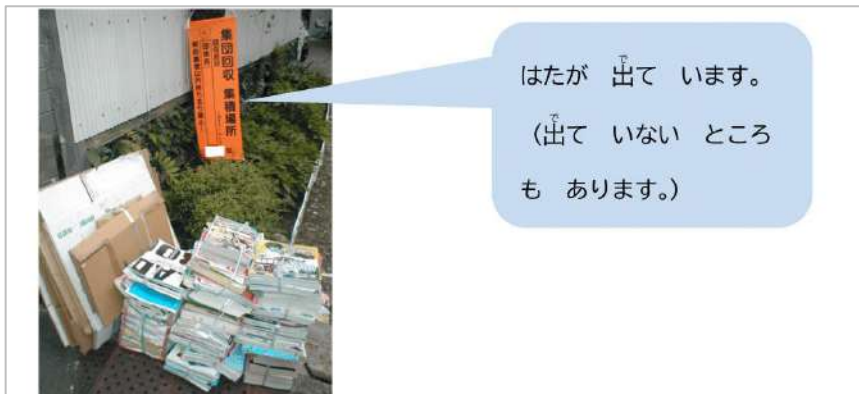
⑧分量についての意見

ページ数・分量については「多すぎる」という意見と、「多いが問題ない」という両方の意見があった。

○主な意見

- ・わかりやすいけれど、情報が多いと思う。(ネパール)
- ・大きい紙に書かれた1枚の紙の方がいい。(中国)
- ・1ページに1つの説明なのでよい。必要な情報なので、ページが多くてもOK。(韓国)
- ・区役所からもらうごみのチラシは、一つの紙にすべての情報がたくさん書いてあって、頭が痛くなる。これくらい文字が少なく、枚数が多い方が読みやすい。(ネパール)
- ・ページが多いので、最初にごみの名前の目次があると探しやすい。(ウガンダ)

⑨イラスト・写真がわかりやすい ★多数



(左:別冊 p.8-下段)

(上:別冊 p.6-中段)

使われているイラスト・写真については、いずれも評価が高かった。「書いてある内容がわかりやすい」という意見の他、「イメージがあると、そこに何が書いてあるかわかり、情報を探しやすい」との意見もあった。またイラスト・写真の種類については「写真の方がわかりやすい」「イラストの方がわかりやすい」と、両方の意見があった。

○主な意見

- ・イラストがあると、捨てたいものの情報が探しやすい。自分は自転車の捨て方がわからなかったが、イラストを見つけたのですぐわかった。粗大ごみの捨て方も、わかりやすく書いてあった。シールの写真もあってわかりやすかった。(ベトナム)
- ・「集積所」の写真がわかりやすい。写真で出し方もわかる。(フィリピン)
- ・イラストがたくさんあるのはいいが、写真の方がもっとわかると思う。紙くず、紙おむつなどのイラストは、なんのことかわからない。(中国)
- ・イラストも写真もたくさんあって見やすい。日本のごみ分類は本当に複雑。写真だと見づらい場合があるので、絵の方がわかりやすい。(香港)

⑩QRがあると便利

(別冊 p.12-中段)

か で ん リ サ イ ク ル う け つ け セ ン タ ー
「家電 リサイクル 受付 センター」

で ん わ げ つ よ う び ど よ う び
① 電話:00-××××-×××× 月曜日～土曜日 8:00～17:00

い ン タ ー ネ ッ ト
② インターネット:https:// URL

い つ で も 24 時 間 O K に じ げ ん コ ー ド 二 次 元 コ ー ド ➡ Q R コ ー ド

(別冊 p.18-上段)

こ く ご き よ う つ う
〇6か国語共通

し げ ん だ か た
資源と ごみの 出し方の きほん

QRコード

問い合わせ先にQRがついていること、また12ページ以降で多言語の参考資料がQR付きで紹介されていることについて、「わかりやすい」との意見が多かった。読み込んだ先の内容については、「QRを読み込んで、その先が日本語だと困る」との意見もあった。

〇主な意見

- ・QRが載っているのはいい。(ウズベキスタン)
- ・QRは、絶対にあつた方がいい。日本語のサイトを見て、わからなかったら電話するので電話番号も書いてほしい。(ベトナム)
- ・QRを読み取って日本語サイトに行くのはとても困る。日本語だけの文章は読みたくない。(マレーシア)
- ・QRのリンク先が全部漢字だと読むのが難しい。紙だとゆっくり読めるので日本語でも構わないが、ウェブで情報収集するときは急いでいるので、母語の英語で読みたい。(カナダ)

4. ゆりかご・〇〇事業「誕生お祝い品チケット」

対象資料概要

■サイズ・分量

A4片面、1枚(1ページ) ※資料全体は別冊(p.20) 参照

■発行団体

東京都内 自治体(区市町村)

■内容

子どもを出産した人に対して、お祝い品をプレゼントすること、そしてその受け取り方法について知らせる内容。

※「ゆりかご・〇〇」事業の「〇〇」はひらがなで表記された自治体名。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

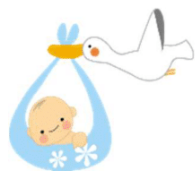
- ①「お祝い品」が何かわからない ★多数

■チラシ上の情報について

- ②お祝い品の受け取り方が難しい
- ③どこに「持っていくもの」かがわからない

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④ふりがなが読みやすい
- ⑤短い文章が読みやすい
- ⑥言葉が難しい
- ⑦情報が枠で分かれていて見やすい
- ⑧イメージの伝わる絵・写真がほしい ★多数



じぎょう ゆりかご・〇〇事業 たんじょう いわ ひん おく 「誕生お祝い品チケット」をお送りします



あか たんじょう
赤ちゃんのお誕生おめでとうございます。

く じぎょう
〇〇区では、「ゆりかご・〇〇事業」をおこなっています。

じぎょう めんせつ う ひと いわ ひん ぶれぜんと
この事業では、『おめでとう面接』を受けた人に、お祝い品をプレゼントしています。

いわ ひん う と 1. お祝い品を受け取るためには

(1) 次の3か所のうち、どこか1か所に行きます。

● とうぶ こ かていしえんせんたー
東部子ども家庭支援センター

じゅうしょ でんわ
(住所) □ □ □ 0-00-00 (電話) 00-××××-××××

● せいぶ こ かていしえんせんたー
西部子ども家庭支援センター

じゅうしょ でんわ
(住所) □ □ 0-0-00 (電話) 00-××××-××××

● こそだ いんふおめーしょん
子育てインフォメーション

じゅうしょ くやくしょ かい でんわ
(住所) □ □ □ 0-00-0 〇〇区役所4階 (電話) 00-××××-××××



(2) 『おめでとう面接』を受けます。

こそだ なや そうだん こそだ じょうほう あんない
子育ての悩みがあれば相談してください。子育ての情報の案内もできます。



(3) お祝い品の申込書を書きます。



(4) 家にお祝い品が届きます。

も 2. 持っていくもの

ふうとう はい たんじょう いわ ひんちけつと
この封筒に入っている「誕生お祝い品チケット」

ちゅうい 3. 注意

● てつづ ごぜん じ ごご じ
手続きできるのは、午前9時から午後5時までです。

● かぞく ひと か てつづ
家族の人が代わりに手続きできます。

● あか さい たんじょうび てつづ
赤ちゃんの1歳の誕生日までに手続きしてください。

く こ かていぶ こそだ しえんか
〇〇区 子ども家庭部子育て支援課

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①「お祝い品」が何かわからない ★多数

「誕生」「お祝い」「お祝い品」などの言葉が難しく、何のお知らせかがわからないとの声が多かった。イラスト等から「赤ちゃんに関連する内容」ということは理解できた人が多かった。「タイトルだけでも英語を併記ほしい」「自分の国にはなかった制度なので、詳しく説明してほしい」などの意見があった。

○主な意見

- ・「誕生」という言葉が見えたので、子供の誕生日に関するお知らせだと思った。(ロシア)
- ・言葉はわかるが目的がわからない。何をしてくれる制度なのか。(ウガンダ)
- ・「baby present」と一言英語の補足があれば理解できたと思う。(ボリビア)
- ・「ごみ」など、どの国・どの文化でもある習慣についてのお知らせは理解が早い。だがこの制度は母国にないものなので、読み取るのに時間がかかる。特殊な制度については、説明をしてほしいと思う。(ネパール)

■チラシ上の情報について

②お祝い品の受け取り方が難しい



(2)『おめでとう面接』を受けます。

子育ての悩みがあれば相談してください。子育ての情報の案内もできます。



(3)お祝い品の申込書を書きます。

(別冊 p.20-中段)

「1.お祝い品を受け取るためには」について、理解が難しかったとの声が聞かれた。(1)に書かれている各拠点の電話番号や、(2)「おめでとう面接」の内容が難しかったとの意見があった。また手順を「↓」で書く書式については「わかりやすい」との意見があった。

○主な意見

- ・(1)に複数の電話番号が書いてあったので、必ず電話をしなければいけないと思った。(中国)
- ・内容は理解できたが、「おめでとう面接」がわからなかった。面接は就職のときだけだと思っていた。(チリ)
- ・3つの場所のどこかに行って、面接を受けて、申込書を書くということはわかった。だが、(2)の途中で「子育ての悩み」という言葉が急に割り込んできたので、「お祝いの話じゃないの?」と混乱してしまった。(ベトナム)
- ・矢印が書いてあるのはいい。なかったらわかりづらい。(カナダ)

③どこに「持っていくもの」かがわからない

2. 持^もっていくもの

(別冊 p.20-下段)

この封筒に入っている「^{ふうとう はい}誕生^{たんじょう いわ}祝い^{ひんちけつと}品チケット」

「2.持っていくもの」について、どこに「持っていくものかわからない」という意見があった。

○主な意見

- ・「面接に持っていくもの」と書いてほしい。どこに持っていくものなのかがわからない。(ネパール)
- ・「持っていくもの」の情報は、「1.お祝い品を受け取るためには」の手順の中に組み込んでほしい。いつどこに持っていくものかわからない。(ドミニカ共和国)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④ふりがなが読みやすい

〇〇区では、「ゆりかご・〇〇^{じぎょう}事業」をおこなっています。

(別冊 p.20-上段)

この事業では、『おめでとう面^{めん}接^{せつ}』を受けた人に、お祝^{いわ}い品^{ひん}をプレゼントしています。

ふりがなの大きさについては、大半の回答者が「見やすい」との意見だったが、一部からは「大きすぎる」との声もあった。カタカナ上のふりがなについては、「あると助かる」という意見と、「なくてもいい」という意見が両方あった。

○主な意見

- ・ふりがなが少し大きい。小さくするか、もしくは漢字との間をもっと空けてほしい。(南アフリカ)
- ・読みやすい。ベトナムの人はカタカナをすぐ覚えるので、ふりがながあると読みづらいと思う。(ベトナム)
- ・カタカナにもふりがながあった方がいい。(ネパール)

■見せ方-言葉・表現について

⑤短い文章が読みやすい

短い文章で書かれているため、読みやすい、わかりやすいという意見があった。

○主な意見

- ・難しい言葉がないのがいいし、文章が短くていい。(中国)
- ・漢字が多く、短い文章が多いので読みやすい。(中国)

⑥言葉が難しい

(別冊 p.20-上段)



チラシ内で使われている言葉について「難しい」と指摘する意見が多かった。特に最初の「ゆりかご・〇〇事業」というタイトルについては、〇〇において自治体名がひらがなで書かれていたことで、「何を指す言葉かわからない」という意見が複数聞かれた。難しい言葉については「英語も併記してほしい」との意見が複数あった。

○主な意見

- ・「ゆりかご・〇〇事業」という最初の言葉の意味がわからず、考えてしまった。(カナダ)
- ・単語が難しかった。「ゆりかご」の意味がわからない。タイトルを事業名ではなく「赤ちゃんプレゼント」など、わかりやすく表記してくれると伝わりやすくなる。どこかに行かなければならない場合は、「場所：」などと表記してあるとよりわかりやすい。(ボリビア)
- ・理解が難しかった。「お祝い品」の意味がわからなかったので、最初から誤解して読んでしまった。「プレゼント」「赤ちゃんのもの」などのキーワードを書いてほしい。もしくは、プレゼントの写真など。難しい言葉は、簡単な言葉に言い換えてほしい。(イギリス)
- ・せめて「Present for your baby」などと言英語で書いてあれば、すごくわかりやすい。(南アフリカ)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「ゆりかご」「〇〇(ひらがなの自治体名)」「誕生お祝い品」「面接」「持っていくもの」「チケット」
「家族の人が代わりに手続きできます」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦情報が枠で分かれていて見やすい

3. 注意

- 手続きできるのは、午前9時から午後5時までです。
- 家族の人が代わりに手続きできます。
- 赤ちゃんの1歳の誕生日までに手続きしてください。

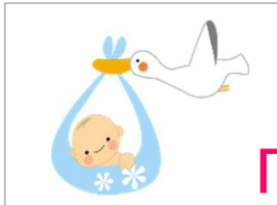
(別冊
p.20-下段)

情報がセクションごとに枠で分かれているレイアウトについては、「見やすい」との意見が多かった。改善案として、「文字の色を変える」「矢印を大きくする」などの意見があった。

○主な意見

- ・1～3を枠で分けているのはわかりやすい。矢印による説明もわかりやすい。(韓国)
- ・全体のレイアウトは見やすい。タイトルが赤い文字だと、「税金を払っていない」など深刻なお知らせだと思ってドキッとするので変えてほしい。(南アフリカ)
- ・1.2.3、(1)(2)(3)など、数字が多すぎてわかりづらい。大項目をABCに変えるなどした方がいい。(メキシコ)
- ・矢印はわかりやすいが、もう少し大きくした方がいいと思う。最初矢印があるとわからなかった。(ベトナム)

⑧イメージの伝わる絵・写真がほしい ★多数



(別冊 p.20-上段)

内容を補足するために、イラスト・写真を追加してほしいという意見が多数あった。特にプレゼントの写真や、赤ちゃんのイメージを希望する意見が多かった。

○主な意見

- ・プレゼントの写真は載せた方がいいと思う。(トルコ)
- ・左上のイラストが、赤ちゃんだとわからなかった。1～3の項目、それぞれに写真があると良い。赤ちゃんチケットの写真があると、わかりやすくなると思う。(バングラデシュ)
- ・自分の国にない制度なので、理解が難しい。役所の人がプレゼントを渡している図などイメージが湧きやすいような画像をつけてほしい。赤ちゃんのイラスト1枚だと、この制度についてうまく理解できない。(ネパール)
- ・コウノトリを知らず、なぜ鳥が赤ちゃんを持っているのかわからなかった。赤ちゃんの絵だけでいい。(韓国)
- ・右側のロゴを見て、バスケットをつくる会社の宣伝かと思った(ドミニカ共和国)

5. ○○市に住んでいる外国人のみなさんへ

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、1枚（2ページ） ※資料全体は別冊（p.21-22）参照

■発行団体

東京都内 国際交流センター

■内容

国際交流センターにおいて、市内在住外国人向けに行っている3つの活動について伝える内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①国際交流センターのお知らせであることが伝わりづらい

■チラシ上の情報について

- ②「HAND in HAND in ○○」が何かわからない ★多数
- ③「せいかつ相談」について詳しく書いてほしい
- ④「にほんご教室」の情報はわかりやすい

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ⑤一部の文字・ふりがなが小さい
- ⑥短い文章・簡単な言葉がわかりやすい
- ⑦「外国人のみなさんへ」と書かれているとわかりやすい ★多数
- ⑧デザインが明るくて読みやすい
- ⑨イラストがわかりやすい ★多数

〇〇市に住んでいる 外国人のみなさんへ

(Notice to foreigners living in 〇〇 City)

これは、〇〇市と〇〇市 国際交流センター(〇〇 city International Center: ●●●)からのお知らせです。〇〇市 国際交流センターでは、〇〇市に住んでいる外国人のみなさんのために、①～③のことをしています。

①HAND in HAND in 〇〇

月に1回、〇〇市からのお知らせを、外国人のために

「日本語」「英語」「中国語」「韓国語」で、つくっています。

〇〇市の公民館・児童館・コミュニティセンターなどにあります。

ただでもらえます。お金は いりません。

〇〇市の公式HPでも、
「HAND in HAND in 〇〇」を
みることができます。



QRコード

「HAND in HAND in 〇〇」
(〇〇市公式HP)

②せいかつ相談

こまったことや、悩んでいることについて、外国語で
相談することができます。お金は いりません。

相談できる日にち・じかん:

毎月第1・3木曜日 ごご1時～ごご4時30分まで

相談したい人は、↓に電話をしてよくしてください。

〇〇市 国際交流センター(●●●) ☎000-XXXX-XXXX

QRコード

外国人のための生活相談
(〇〇市公式HP)

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①国際交流センターのお知らせであることが伝わりづらい

これは、〇〇市と〇〇市 国際交流センター（〇〇 city International Center: ●●●）
からのお知らせです。〇〇市 国際交流センターでは、〇〇市に住んでいる外国人の
みなさんのために、①～③のことをしています。

（別冊
p.21-上段）

本チラシは①②③に分けて具体的な情報が書かれているため、冒頭の内容説明を読み飛ばして本文を読み始める回答者が多く見受けられた。内容は伝わったものの、このチラシが国際交流センターの活動紹介であることは理解できていない回答者が多かった。

○主な意見

- ・日本語教室のお知らせのみと思った。（カンボジア）
- ・まず何のお知らせかが理解できなかったのも、裏面の「〇〇市国際交流センター」が表面にあった方がいいと感じた。左上に書かれていてもいいと思う。（ボリビア）

■チラシ上の情報について

②「HAND in HAND in 〇〇」が何かわからない ★多数



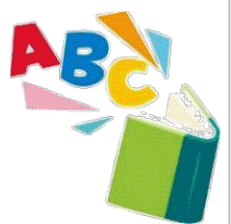
①HAND in HAND in 〇〇

月に1回、〇〇市からのお知らせを、外国人のために

「日本語」「英語」「中国語」「韓国語」で、つくっています。

〇〇市の公民館・児童館・コミュニティセンターなどにあります。

（別冊 p.21-中段）



「①HAND in HAND in 〇〇」（※〇〇はアルファベットの自治体名）は、ほぼ全員が生活情報紙であることを理解できなかった。特に「左側の写真が不鮮明でわかりづらい」とする意見が多かった。

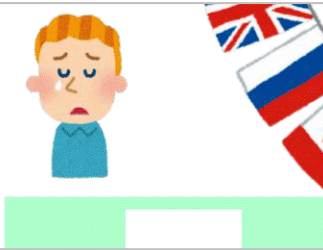
○主な意見

- ・「HAND in HAND in 〇〇」という言葉が英語としても意味がわからず、混乱した。（ボリビア）
- ・情報紙についての項目だとわからなかった。ABCという文字が出ている本が辞書のように見えた。（カナダ）
- ・お知らせだというのはわかったが、情報紙だとはわからなかった。（トルコ）
- ・写真が情報紙の写真だとわからなかった。（中国）
- ・情報紙の写真が黄色なので、イラストの一部かと思った。普通の写真にしたほうがいい。（韓国）

③「せいかつ相談」について詳しく書いてほしい

②せいかつ相談

こまったことや、悩んでいることについて、外国語で
相談することができます。お金は いりません。



(別冊 p.21-下段)

「②せいかつ相談」については、言葉やイラストから内容をほぼ理解できた回答者が多かった。改善案として、情報の見出しをつける、相談できる言語の種類を書くなどのアイデアがあった。

○主な意見

- ・「お金はいりません」がわかりやすい。日時・場所については、インデックスとして文頭に「ひにち」「ところ」と書いてあるとよりわかりやすくなる。(南アフリカ)
- ・どの言語で対応できるかを書いてほしい。(カンボジア)
- ・「せいかつ」は漢字があった方がいい。ひらがなだと意味がわからない。相談できる話題について「病気のこと、家のこと、仕事のこと」など具体的に書いてほしい。(中国)

④「にほんご教室」の情報はわかりやすい

③にほんご教室

日本で暮らすために必要な日本語を学ぶことができます。
5つのクラスがあります。1年間で3,000円かかります



(別冊 p.22-上段)

「③にほんご教室」については、回答者全員が内容を理解できた。また、その情報のニーズの高さから、「掲載順を前にしてほしい」という意見もあった。

○主な意見

- ・日本語教室には通ったことがないが、意味はわかった。(香港)
- ・「にほんご」は漢字のほうがいい。ひらがなだと逆に見づらい。(韓国)
- ・開催している会場の名前が教室名になっているものと、曜日が教室名になっているものがあるのでちょっと混乱する。最初に曜日と時間を書いてほしい。(マレーシア)
- ・外国人へのアピールを考えると、情報の順番を変えたほうがわかりやすい。日本語教室→生活相談→生活情報紙の順だと思う。(チリ)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

⑤一部の文字・ふりがなが小さい

つき^{つき}に^{かい}1回、〇〇市^しからのおしらせを、外国人^{がいこくじん}のために

(別冊 p.21-中段)

「日本語^{にほんご}」「英語^{えいご}」「中国語^{ちゅうごくご}」「韓国語^{かんこくご}」で、つくっています。

5つのクラスがあります。1年間^{ねんかん}で3,000円^{えん}かかります

(別冊 p.22-上段)

一部の回答者から、「特に『①HAND in HAND in 〇〇』の文字が小さい」との意見があった。またフォントについては「見やすい」との意見が複数あった一方、「太字は見づらい」との声もあった。ふりがなについては、「5つ」など特別な読み方の数字にもふりがなを振ってほしいとの意見があった。

○主な意見

- ・項目①のところは少し文字が小さい。(ガーナ)
- ・このフォントはわかりやすい。(南アフリカ)
- ・文字が全部太いとわかりづらい。通常の細い字で良いのでは。(チリ)
- ・項目③の説明、「5つ」の上にも「いつつ」とふりがなを振ってほしい。(香港)

■見せ方-言葉・表現について

⑥短い文章・簡単な言葉がわかりやすい

これは、〇〇市^しと〇〇市^し 国際交流センター^{こくさいこうりゅう} (〇〇 city International Center: ●●●) からのお知らせです。〇〇市 国際交流センターでは、〇〇市^しに住^すんでいる外国人^{がいこくじん}のみなさんのために、①～③のことをしています。

(別冊 p.21-上段)

全体的に文章が短くわかりやすいとの意見が多かった。また語彙についても「わかりやすい」という意見が多かった。冒頭の挨拶文については、「難しい」との意見があった。

○主な意見

- ・一文が短いのでわかりやすかった。(メキシコ)
- ・文章が短いので、なんとなく理解できる。(ネパール)
- ・最初の挨拶はあまり重要ではないので、省いてもいいと思う。言葉がわからないと情報の取捨選択ができない。書いてあることを全部読まなければと思い、混乱してしまう。(イギリス)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「相談」「せいかつ相談」「お金はいりません」

⑦「外国人のみなさんへ」と書かれているとわかりやすい ★多数



(別冊 p.21-上段)

チラシのタイトルに「外国人のみなさんへ」と書かれているのが、わかりやすいという意見が多かった。

○主な意見

- ・「外国人のみなさんへ」と書いてあると興味を持てる。(ウガンダ)
- ・「〇〇市に住んでいる～～」のタイトルが、外国人向けとわかりやすい。(ガーナ)

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

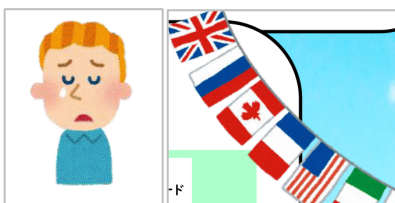
⑧デザインが明るくて読みやすい

デザインや色味については、「読みやすい」「明るくていい」と高評価だった。

○主な意見

- ・背景が青だと安心するし、読みやすい。(トルコ)
- ・好き。旗の絵がたくさんあり、タイトルに「外国人」の文字。ウエルカムな感じがする。(ウズベキスタン)
- ・デザインがいい。読みたくなる。空・木などの絵があると、環境にやさしい印象で好感が持てる。(タイ)

⑨イラストがわかりやすい ★多数



(別冊 p.21-下段)

イラストも総じて高評価だったが、旗のイラストの国旗の種類については意見があった。

○主な意見

- ・生活相談のところの泣いている絵はわかりやすい。(ベトナム)
- ・旗のイラストがあるので、外国人向けだとわかりやすい。イラストがかわいい。(中国)
- ・旗のイラストがたくさんあるのに、全部同じ国なので違和感があった。(トルコ)
- ・日本に住む外国人はアジアの人が多く、自分が通った日本語教室にいたのもほとんどがアジア人だった。だがこのチラシに載っている旗はほとんど欧米の国旗で、不思議に感じた。(イギリス)

6. 外国人のための防災訓練

対象資料概要

■サイズ・分量

A4片面、1枚(1ページ) ※資料全体は別冊(p.23)参照

■発行団体

東京都

■内容

東京都が主催する「外国人のための防災訓練」について告知し、参加者を募る内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①「防災訓練」を知らない人には伝わりづらい

■チラシ上の情報について

- ②場所がわかりづらい
- ③イベント内容の写真・イラストがわかりやすい
- ④QRがあり申込方法がわかりやすい ★多数

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ⑤文字が読みづらい ★多数
- ⑥防災関連の言葉が難しい
- ⑦情報が多い
- ⑧イラスト・デザインが明るく楽しそう

東京都

Get ready
to act!

外国人 のための 防災訓練

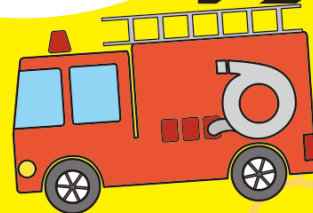
～楽しく勉強して、地震や火事の時の準備をしよう～



お金はいりません。
外国語を話す人
がいます。
プレゼントがもらえます。



東京防災公式キャラクター
(防サイくん)



みんなで一緒に
やさしい日本語と英語を
使って経験できます。

2020年

1月28日(火曜日)

10:00～12:40予定

(9:20から受付を始めます)

武蔵野の森

総合スポーツプラザ

(東京都調布市西町290番11) ■京王線 飛田給駅から徒歩5分

炊き出し

温かい食べ物を食べます



こんなにこわい大災害!
VR防災体験
機械を使って、地震や火事を体験できます
地震体験
地震で家が揺れるのを体験できます
豪雨体験
強い雨を体験できます



災害の準備をしよう!
消火器を使ってみよう
火事の火を消すことができます
煙体験
火事の煙の中を歩くことができます
避難所体験
逃げて集まる場所での生活を体験できます



みんなで勉強しよう!

工作ワークショップ

地震や火事の時に使えるものを作ります

翻訳アプリで

Let'sコミュニケーション

機械で言葉を他の国の言葉に変える練習をします



ほかにもたくさん練習をすることができます!

■対象

外国人 300人

(東京都に住んでいる人・働いている人・学校に行っている人)

■申込み・問合せ先

外国人のための防災訓練事務局

(株式会社アド・インターフェース)

【ホームページ】<https://www.bousaikunren.com>

【メールアドレス】2019info@bousaikunren.com

【電話】03-5811-1929(9:00～18:00)

■申込締切

2020年1月15日(水曜日) ※メディア(ニュースや新聞の会社の人)がたくさん写真を撮りに来ます。



調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①「防災訓練」を知らない人には伝わりづらい

(別冊 p.23-上段)



約9割の回答者はこのチラシからイベントの内容を理解するこ

とができたが、残りの回答者は、防災訓練についての知識がなく、内容を理解できなかった。

○主な意見

- ・「防災訓練」の意味を知らず、参加したこともないので、何のチラシなのかまったくわからなかった。(ロシア)
- ・「防災訓練」という言葉を知らなかった。地震や火事など災害に関する注意喚起だと思った。(トルコ)
- ・消防車の絵を見て、火災関連のことだと思った。(メキシコ)

■チラシ上の情報について

②場所がわかりづらい



(別冊 p.23-下段)

場所については、一部回答者から「書いてあるところを見つけられない」「2行になっているからわかりづらい」「場所だとわからなかった」などの意見があった。

○主な意見

- ・見出しがないので探しづらい。日時も含め「いつ」「どこで」等、ひらがなで書いてほしい。(フィリピン)
- ・改行してあるので、「総合スポーツプラザ」が場所の名前だと思い、「武蔵野の森」も地名の一部だとは思わなかった。この地図も小さく地図だとはわからなかった。たとえば地名、日時で色を分けるなどしてあると、2行になっていてもわかったかもしれない。(カナダ)
- ・住所は書いてあるが、住所とわからなかった。住所で調べられないと困る。(ベラルーシ)

③イベント内容の写真・イラストがわかりやすい



(左:別冊
p.23-中段)
(右:別冊
p.23-下段)

イベントの内容については「写真・イラストでわかった」という意見が多かった。日本語の習熟度が低い回答者、防災訓練を知らない回答者は「何をするかわからない」と答える傾向があり、特に炊き出しのカレーのイラストについては「わからない」という意見が複数あった。

○主な意見

- ・自分の住んでいる町で同様の防災訓練に出たことがあるから推測できた。参加したことがなければわからなかったと思う。(マレーシア)
- ・写真があるから、おおよそ理解できる。(中国)
- ・言葉より先に画像を見る。消防車や実施風景の写真から、火災関連の催しがあるとわかった。(ベトナム)
- ・色々書いてあって、一見しただけでは内容がわからない。なぜカレーのイラストがあるのかもわからなかった。なぜ防災訓練でカレーを食べるのか。VRの言葉の意味もわからなかった。(ウクライナ)

④QRがあり申込方法がわかりやすい ★多数

■申込み・問合せ先

外国人のための防災訓練事務局
(株式会社アド・インターフェース)

【ホームページ】<https://www.bousaikunren.com>
 【メールアドレス】2019info@bousaikunren.com
 【電話】03-5811-1929(9:00~18:00)

■申込締切

2020年1月15日(水曜日) ※メディア(ニュースや新聞の会社の人)がたくさん写真を撮りに来ます。

(別冊 p.23-下段)

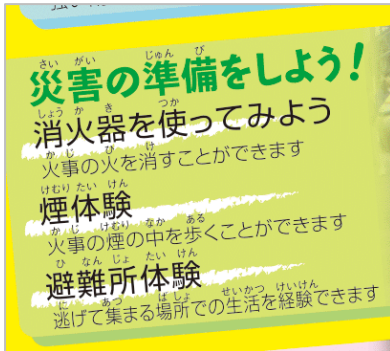
申込方法は下部に小さな字で記載してあったが、ほとんどの回答者が「QRがあったので情報はわかりやすかった」という意見が多かった。一部の回答者からは「QRが見つけにくい」「よく読まずに、申し込まずに行ってしまうかもしれない」との意見もあった。

○主な意見

- ・QRがあるのでここが申込の情報だとわかる。(ベトナム)
- ・QRがあるから推測はできるが、申し込みが必要だということが少しわかりづらい。でも「300人」と人数が書いてあるので、申し込むと思う。(メキシコ)
- ・QRが見つけにくい。もっと目立つように載っているとわかりやすい。(ウズベキスタン)
- ・すぐく行きたかったら全部しっかり読んで申し込む。だが、よく読まなかったら、申し込まずに当日そのまま行ってしまうかもしれない。(イギリス)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

⑤文字が読みづらい ★多数



(東京都調布市西町290番11) ■京王線 飛田給駅から歩いて5分

(左:別冊 p.23-中段)
(右上:別冊 p.23-上段)
(右下:別冊 p.23-下段)

文字が読みづらいという指摘が多かった。特にタイトルのロゴ、右側の体験内容は読みづらいという意見が多かった。場所に関しては「駅名のふりがなが読みづらいと検索するときに困る」との指摘があった。

○主な意見

- ・タイトルのフォントがイラストのような文字になっていて読みづらい。(トルコ)
- ・右側の体験内容の部分は文字がとても読みづらい。小さい場所にさまざまな情報を詰め込もうとしている。情報量を減らしてほしい。(南アフリカ)
- ・特に体験の詳細部分は読みづらい。タイトルは読みづらいが、本の「東京防災」の文字と似ているから、「同じトピックだ」と理解できた。影があると特に読みづらい。影を外すだけでも違うのでは。(ドミニカ共和国)
- ・住所のふりがなが小さい。特に駅名は読み方がわからないと検索できない。(ウガンダ)

■見せ方-言葉・表現について

⑥防災関連の言葉が難しい

防災に関する言葉は難しいとの指摘があった。

○主な意見

- ・「防災体験」「煙体験」などは、どんな体験なのか言葉だけではわからない。(ロシア)
- ・難しい言葉には説明があるといい。「炊き出し」は初めて知った言葉。意味は書いてあるが、なぜ食べるのか書いていないので、ちょっとわかりづらい。(中国)
- ・「防災訓練」という言葉は聞いたことがあるが、意味を忘れてしまった。下の「地震や火事の際の準備をしよう」はわかる。この文字をもっと大きくした方がいいと思う。(ブラジル)
- ・日常使わない言葉が入っているからわかりづらい。説明の文字も小さい。(ネパール)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「防災訓練」「煙体験」「体験」「炊き出し」「お金はいりません」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦情報が多い



(別冊 p.23-下段)

全体的に、情報が多く読みづらいとの意見があった。特に右の体験内容については、文字が小さいこともあって、読みづらい、わからないとの声が多く挙がった。

○主な意見

- ・情報が多くごちゃごちゃしていると感じた。細かい文字は読まないと思う。(ボリビア)
- ・右の体験内容はおまけの情報で、イベントの説明だとは思わなかった。情報が多すぎると感じた。(メキシコ)
- ・右下のイベント内容についての説明は文字が多くて読みづらい。「地震について伝えます」のキーポイントだけ書いてあればいいのではないかな。写真を見れば何をするかは大体伝わる。日本語が得意な人でも、こんなにたくさん文字を読みたくないと思う(ネパール)

⑧イラスト・デザインが明るく楽しそう



(別冊 p.23-中段)

外国人のイラストを使った、黒と黄色を基調にしたデザインは「明るい」「自分たち向けの情報だとわかる」など好評だった。外国人のイラストに関しては「服装に混乱した」という意見があった。

○主な意見

- ・防災に関するトピックだとすぐわかる色合い・デザインで、良いと思う。(トルコ)
- ・楽しい雰囲気が伝わってきていいと思う。行ってみたくなる。(韓国)
- ・「外国人ための」と大きく書いてあると、自分たちへのお知らせだとわかって興味が湧く。また、肌の色が違う外国人のイラストが入っているのもいい。(韓国)
- ・イラストがかわいい。写真もイメージの伝わるものを選んでいいと思う。(マレーシア)
- ・外国人のイラストはイメージが持てるが、電話やリュックを持っているのがよくわからなかった。こういう服装で行く必要があるということか。消防車、消火器、ワークショップの写真・イラストはわかりやすい。(ガーナ)

7. 新型コロナウイルスワクチンを注射します

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、2枚(4ページ) ※資料全体は別冊(p.24-27) 参照

■発行団体

東京都内 自治体(市役所)

■内容

市民に対して自治体におけるワクチンの予約方法、接種会場等の必要情報を知らせる内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①新型コロナの関連の用語、一般知識は伝わりやすい ★多数

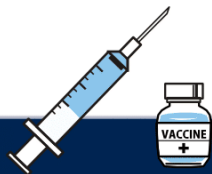
■チラシ上の情報について

- ②予約方法にはQRがほしい ★多数
- ③地図の横にGoogle Map のリンクがほしい
- ④持ち物を前のページに載せてほしい ★多数

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ⑤漢字とふりがなの間隔が近すぎると読みづらい
- ⑥文字の多い画像や表は読むのがづらい
- ⑦色遣いが見やすい
- ⑧イラスト・マークがあると読みやすい ★多数
- ⑨新型コロナのお知らせは、分量が多くても読む

〇〇市 新型コロナウイルス ワクチンを注射します



お金は
いりません

ワクチンを注射する人は予約します。

1 いつから注射をすることができますか？

〇〇市に来るワクチンの数によっていつ注射できるか決まります。
順番に注射します。(4ページを見てください)
〇〇市公式ホームページ・△△広報・公式Twitter・LINEを見ます。



2 予約をします



予約受付コードと確認番号が入ります。
接種券を見てください。

〇〇市ワクチン予約サイト

URL

簡単に予約ができます。予約した内容を見ること、変更することができます。

スマートフォンでQRコードを読み取ります。

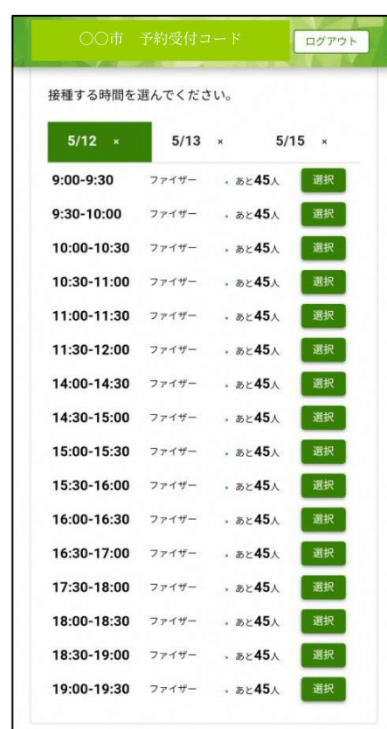
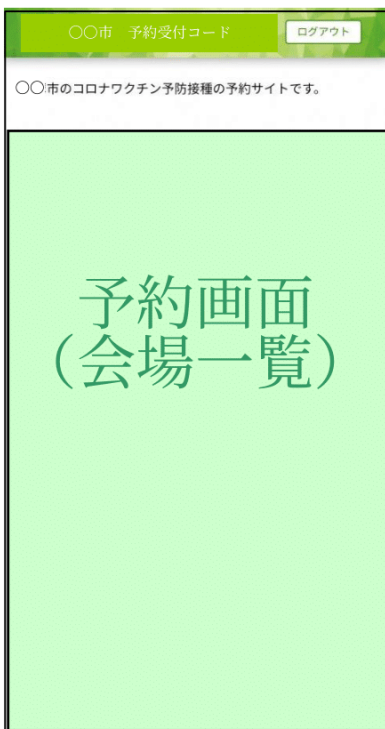
PCでURLにアクセスします。

予約受付コードと確認番号を入れます。

① どこで

② 何日に

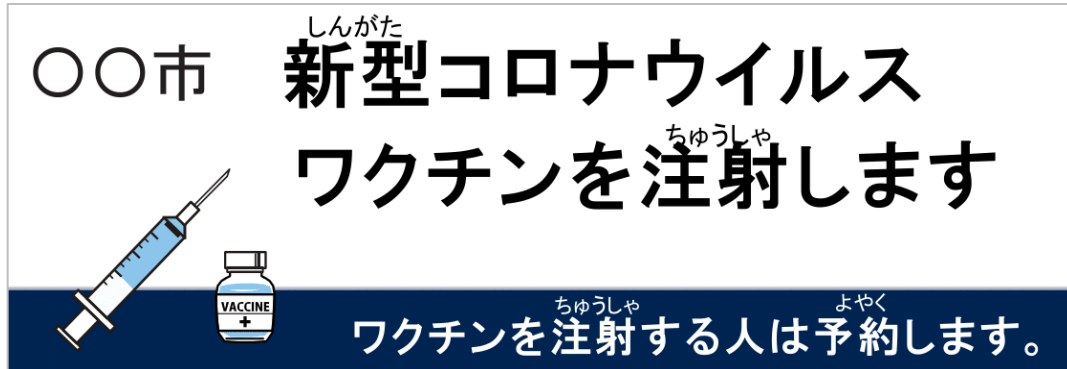
③ 何時に



調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①新型コロナの関連の用語、一般知識は伝わりやすい ★多数



(別冊 p.24-上段)

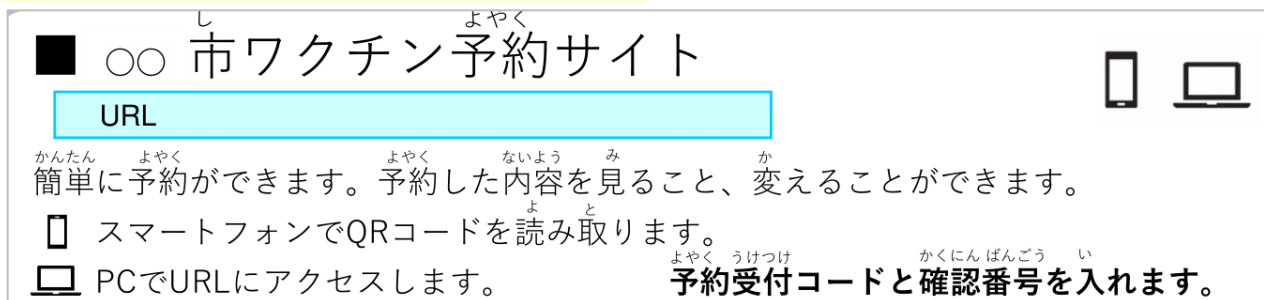
新型コロナについての情報は読む機会が多かったため、ほとんどの回答者がチラシの目的・意図をすぐに理解することができた。またページ上部に注射のイラストがわかりやすかったとの意見もあった。

○主な意見

・注射のイラストが目に入ったので、すぐに新型コロナのワクチンの情報だと理解できた。(ウクライナ)

■チラシ上の情報について

②予約方法にはQRがほしい ★多数



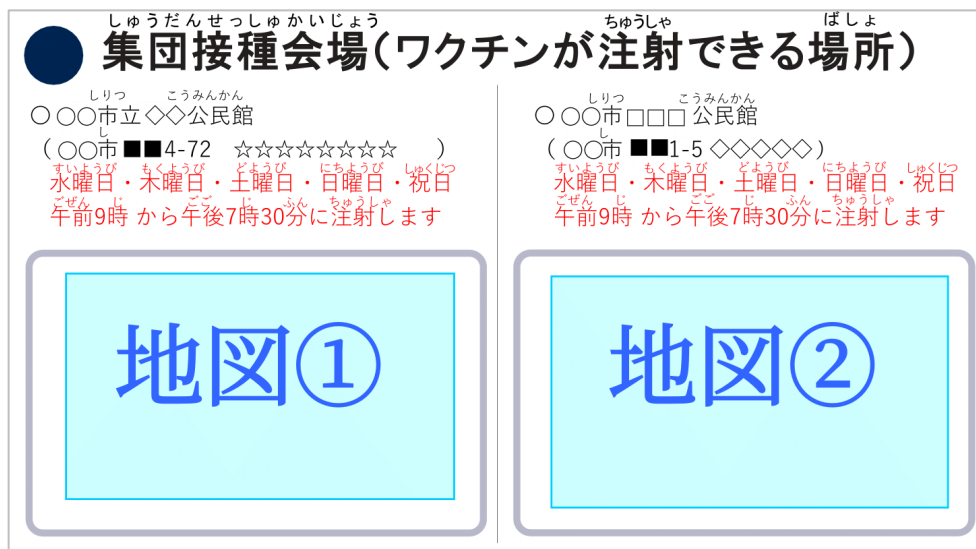
(別冊 p.24-中段)

1ページ目、2ページ目の予約方法の説明についてはほとんどの回答者が大まかな内容を理解できると答えた。ただ予約サイトのQRがないことについて、多くの回答者から「不便」との意見が挙がった。

○主な意見

- ・予約サイトへのQRはあったほうがいい。一番重要なところにQRがないのでびっくりした。(台湾)
- ・予約サイトへのQRが必要。「予約受付コードと確認番号」が何かよくわからなかった。接種券に書かれている情報であれば、「接種券の」と書いてほしい。(韓国)

③地図の横にGoogle Map のリンクがほしい



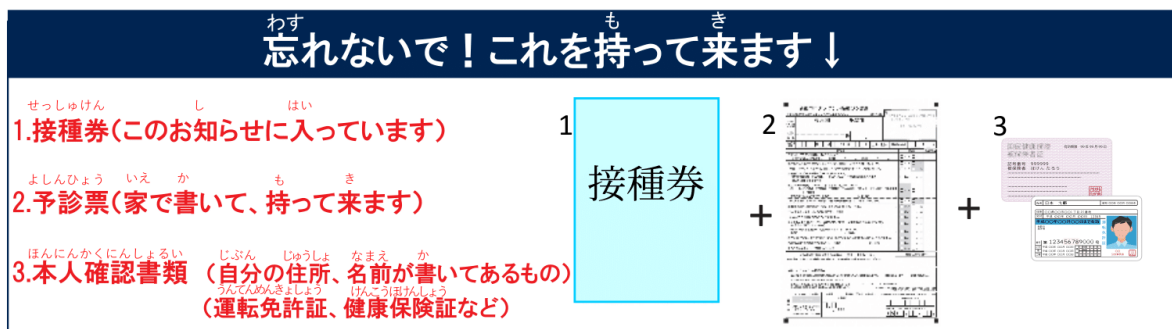
(別冊 p.26-上段)

3ページ上部の集団接種会場内の地図については、文字が小さく「読めない」、また一部画像が不鮮明だったため「見づらい」という声があった。加えて「Google Map のQRがあるとわかりやすい」との意見が複数あった。

○主な意見

- ・地図は町全体のことがわかるのでいいと思う。だが、地図の文字はもう少し大きい方がいい。(中国)
- ・地図でなんとなくの場所はわかるが、地図のみで現地に辿り着くのは難しいと思う。Google Map のQRがあればすぐに理解できる。(トルコ)
- ・地図の近くにGoogle Map へのQRがあるとわかりやすい。(ウガンダ)

④持ち物を前のページに載せてほしい ★多数



(別冊
p.26-
下段)

3ページ下部の持ち物については、「書き方がわかりやすい」との声がある一方で、「画像がわかりづらい」「大事な情報なので、もう少し前に載せてほしい」という意見もあった。

○主な意見

- ・「忘れないで!」と書いてありわかりやすいが、横の接種券等の見本画像が小さくて見づらい。(フィリピン)
- ・持ち物の画像の上にも「予診票」「本人確認書類」など、何の画像なのか書いてほしい。(ウクライナ)
- ・持っていくものは大切な情報。もっと前に載せたほうがいい。(ブラジル)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

⑤漢字とふりがなの間隔が近すぎると読みづらい

せっしゅきろく かくにん 接種記録の確認をします	にちじ ようび こた 日時や曜日で答えます。
かいめ せっしゅよく へんこう 1回目の接種予約/変更/キャンセル、2回目の せっしゅよく へんこう 接種予約/変更/キャンセルでしょうか	よやく じかんたい き 予約できる時間帯を聞きます。 ほか かいじょう あんない 他の会場も案内します。

(右・左:
別冊 p.25-
中段)

フォント・ふりがなについては概ね「読める」との評価だったものの、一部で漢字とふりがなの間隔が狭かったり、文字の大きさが均一でない点には「読みづらい」との声があった。

○主な意見

- ・一部ではふりがなと漢字の距離が近いので少し読みづらい。(南アフリカ)
- ・字の大きさがバラバラで、読みづらい。(韓国)

■見せ方-言葉・表現について

⑥文字の多い画像や表は読むのがつらい



◎あなたは1～13の病気ですか

1. 慢性の呼吸器の病気
2. 慢性の心臓病（高血圧を含む。）
3. 慢性の腎臓病
4. 慢性の肝臓病（ただし、脂肪肝や慢性肝炎を除く。）
5. インスリンや飲み薬で治療中の糖尿病
又は他の病気を併発している糖尿病
6. 血液の病気（ただし、鉄欠乏性貧血を除く。）

◎BMI 30以上ですか BMI = 体重 (kg) ÷ 身長 (m) ÷ 身長 (m)

(右:別冊 p.24-下段)

(左:別冊 p.27-上段)

文字が多く含まれる1ページ目の予約方法のスクリーンショット、4ページ目上部の「①から⑤の順番で注射します」の既往歴の表などは、「文字がたくさんあって読むのがつらい」との意見があった。日本語がわからない人にとっては、参考画像か、読む必要がある情報かを判断するのが難しいからだと考えられる。

○主な意見

- ・BMIの条件など、裏面に書いてあることが難しい。わからない言葉も全部読もうとして混乱する。(ベトナム)
- ・1ページ目に予約サイトの画面が載っているが、予約可能時間やワクチンの名前など、画像の中の文字が多いので、どこまでが参考画像で、どこからが大事な情報かわからない。「日本語がたくさん書いてある、読めない」と思ってパニックになってしまう。(フィリピン)
- ・1ページ目のウェブサイトのスクリーンショットは少しわかりづらかった。(南アフリカ)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「接種券」「プッシュボタン」「この注射は、いつも行っている病院で打つことはできません」「本人確認書類」「厚生労働省」「お金はいりません」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦色遣いが見やすい

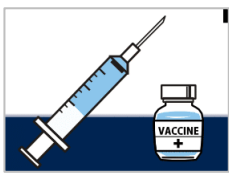
しりつ こうみんかん 〇〇〇市立◇◇公民館 (〇〇市 ■■4-72 ☆☆☆☆☆☆☆☆) 水曜日・木曜日・土曜日・日曜日・祝日 午前9時から午後7時30分に注射します	しりつ こうみんかん 〇〇〇市□□□公民館 (〇〇市 ■■1-5 ◇◇◇◇◇◇) 水曜日・木曜日・土曜日・日曜日・祝日 午前9時から午後7時30分に注射します	(別冊 p.26-上段)
---	--	--------------

青を基調とした色遣いについて、「読みやすい」という意見が多かった。色がたくさん使われていないことについて「見やすい」、また一部赤文字が使われていることは「わかりやすい」との声があった。

○主な意見

- ・全体の色味がいい。情報の整理ができていると思う。ただ文字はもっと大きい方がいい。(韓国)
- ・色がたくさん使われていないので読みやすかった。(ドミニカ共和国)
- ・色が分かれていると大切なことを見分けられる。(ネパール)

⑧イラスト・マークがあると読みやすい ★多数



よやく
2 予約をします



(左:別冊 p.24-上段)

(右上:別冊 p.24-中段)

(右下:別冊 p.26-中段)

⚠ この注射はいつも行っている病院で打つことはできません。 ⚠

要所にイラスト・アイコン・マークなどがあることが読みやすいという意見が多かった。

○主な意見

- ・イラストが良い。特に1ページ目の注射器とワクチンは、わかりやすい。(中国)
- ・注射の絵があるのは良い。(ネパール)
- ・大事なところに「!」のマークがある。タイトルの文字も大きいから、内容がわかりやすい。(韓国)

⑨新型コロナのお知らせは、分量が多くても読む

4ページという分量については「多すぎる」という声がある一方で、「大事な情報なので多くても読む」という意見も多かった。

○主な意見

- ・文章が少し多いから、読みたくないと感じてしまう。最後まで読まない人もいるかもしれない。(チリ)
- ・4ページという分量は多いが、ふりがながあるので読めそう。(ネパール)
- ・多少分量が多くなっても、情報が詳しく書いてあった方がいい。(中国)
- ・4ページあっても大事なお知らせなので全部読む。この分量で大丈夫。(ベトナム)

8. 新型コロナウイルスワクチン接種のお知らせ

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、1枚（2ページ） ※資料全体は別冊（p.28-29）参照

■発行団体

東京都

■内容

新型コロナのワクチンが接種できること、その予約方法について知らせる内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①目的・内容が伝わりやすい ★多数

■チラシ上の情報について

- ②「無料」という情報がすぐわかる
- ③「2回します」が少しわかりづらい

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④文字が大きくて読みやすい ★多数
- ⑤言葉が簡単で、文字が少ないのがわかりやすい ★多数
- ⑥一部の表現がわかりづらい
- ⑦レイアウトがわかりやすい
- ⑧Q&Aの表現がわかりづらい
- ⑨イラストがあると読みやすい ★多数

しんがたころなういるすわくちん

新型コロナウイルスワクチン



接種のお知らせ



ワクチン vaccine vắc xin 疫苗 bakuna vacina vacuna खोप વૈકસીન

がいこくじん

外国人もワクチンの注射をします

す 住んでいるところの やくしょ 役所から てがみ 手紙が きます。

せつしゅけん はい 接種券が 入っています。 **必ず** よ 読んでください。



かね

お金は いりません

¥0

①から⑤の順番で注射をします

① びょういん 病院で はたら 働いている人

② さい いじょう 65歳以上の人

③ からだ 体に びょうき 病気があって ずっと びょういん 病院に かよ 通っている人

④ としよ お年寄りの せつ 施設で はたら 働いている人

⑤ ほか その他の人



とうきょうとたぶんかきょうせい
東京都多文化共生
ポータルサイト



東京都

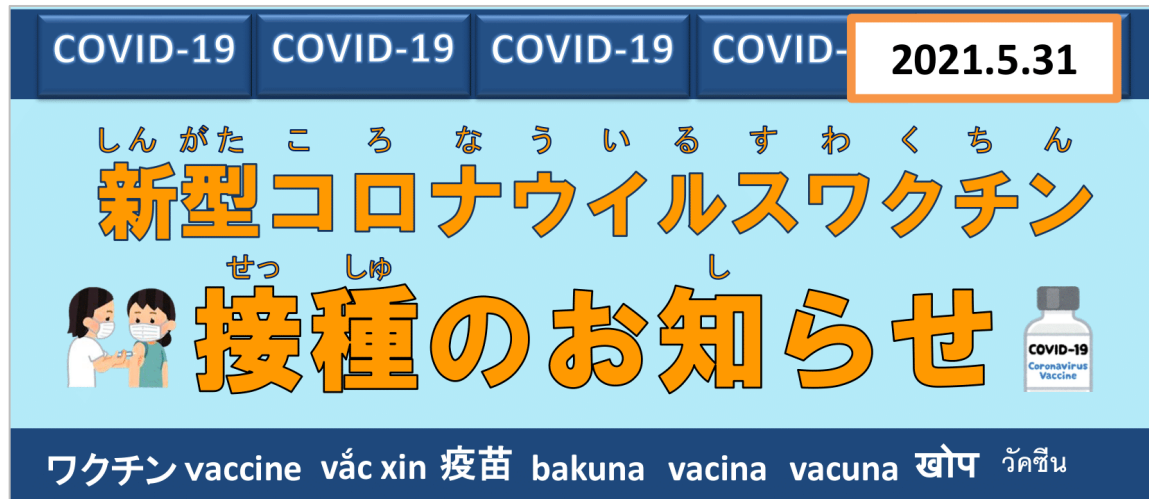


一般財団法人
東京都つながり創生財団
Tokyo Metropolitan Foundation "TSUNAGARI"

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①目的・内容が伝わりやすい ★多数



(別冊 p.28-
上段)

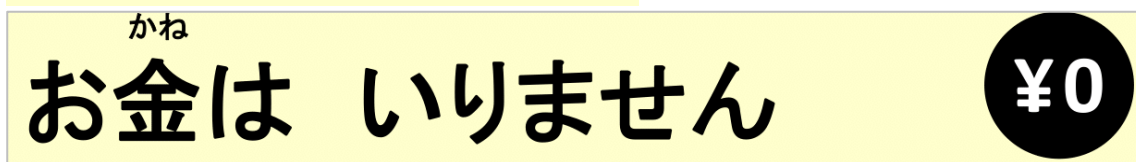
すべての回答者がチラシを見てすぐに目的・意図を理解することができた。特にタイトル部分のワクチンの多言語表記については「わかりやすい」という意見が多かった。

○主な意見

- ・見出しや大事な言葉だけでも、英語、または母語で書かれていると、なんのお知らせかわかる。カタカナの「ワクチン」はわかりにくい。「vaccine」の文字があるだけでもわかりやすくなる。(フィリピン)
- ・「ワクチン」をいろいろな国の言葉で書いてあるのがいい。(ガーナ)
- ・文章はわからなかったけど、色々な言葉が入っていたから外国人も大丈夫なのだとわかった。(ネパール)

■チラシ上の情報について

②「無料」という情報がすぐわかる



(別冊 p.28-
中段)

ワクチンが無料という情報は、1ページ目の中央に大きく表記されていることもあり、すべての回答者が「わかった」と答えた。「お金はいりません」よりも「無料」の方がわかりやすいという意見が複数あった。

○主な意見

- ・「¥0」でわかる。「お金はいりません」より「無料」のほうがわかる。(ウガンダ)
- ・「無料」という言葉が一番わかる。「お金はいりません」より「¥0」の方がわかりやすい。(中国)
- ・「お金はいりません」より「無料」の方がわかりやすい。英語の「Free」でもいい。(ベトナム)

③「2回します」が少しわかりづらい

3. わくちん ちゅうしゃ かい
ワクチンの注射は 2回します。

1



2



※ かいめ ちゅうしゃ よやく ひつよう
2回目の注射も予約が必要です。

(別冊 p.29-下段)

裏面の「ワクチンの注射は2回」という情報については、一部の回答者から「わかりづらい」との指摘があった。

○主な意見

- ・1回目の予約のときに、2回できるのかと思った。(ブラジル)
- ・2回目の数字を赤くしてくれた方が違いがわかりやすい。(ベトナム)
- ・1回目と2回目の注射の番号は、それぞれ別の色に変えた方が伝わりやすいかもしれない。(イギリス)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④文字が大きくて読みやすい ★多数

わくちん ちゅうしゃ かた
ワクチンの注射は、肩に します。
かた だ ふく き
肩を出すことができる 服を着てください。

(別冊 p.29-中段)

ふりがなを含む文字については、回答者全員が「わかりやすい」と答えた。カタカナの上のふりがなについては、「わかりやすい」とする意見と、「いらない」とする両方の意見があった。

○主な意見

- ・文字が大きいのですぐに情報が見つかる。(中国)
- ・ひらがなの「わくちん」でチラシの意味がわかった。カタカナにもひらがながあるといい。(タイ)
- ・カタカナの上のふりがなは不要。(ベトナム)

■見せ方・言葉・表現について

⑤言葉が簡単で、文字が少ないのがわかりやすい ★多数

チラシの文字が少なく読みやすいという声が多く聞かれた。日本語習熟度が低い人からは、裏面は文字量が多いとの指摘もあった。

○主な意見

- ・文章が短く、簡単に読みやすい。(韓国)
- ・このくらいの分量だといい。言葉がやさしい。(ネパール)
- ・裏面は少し文字量が多い。文字の少ないところだけ読んでしまうので、文字は少ないほうがいい。文字が多いと読まない。(タイ)

⑥一部の表現がわかりづらい



(別冊 p.28-中段)

チラシ内の表現については概ね「わかりやすい」との意見だったが、タイトルの「COVID-19」など一部の言葉や表現について疑問を感じるとの指摘があった。「外国人もワクチンの注射をします」等の表現については、わかりづらさを指摘する声があった。

○主な意見

- ・タイトルに「COVID-19」という文字がたくさん書いてあるのは変な感じがする。(イギリス)
 - ・ワクチンは誰でも打てるはずだから「外国人も」と書いてあると「なぜ、『も』?」とってしまう。(韓国)
 - ・赤字で「必ず読んでください」と書いてあるのは不思議。「今読んでいるのになぜ?」と思う。(マレーシア)
- (※注:「接種券を必ず読んでほしい」との文脈で書かれているが、「この紙を必ず読んでほしい」という意図に取る回答者が複数いた)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「予約」「役所(注:「区役所」の方がわかりやすい、という主旨)」「施設」「お金はいりません」

■見せ方-言葉・表現について

⑦レイアウトがわかりやすい

わくちん ちゅうしゃ ばしょ
1. ワクチンの注射をする 場所を
よやく
予約してください。
よやく でんわ いんたーねっと
予約は、電話でも、インターネットでも できます。



↓

よやく ばしょ わくちん ちゅうしゃ
2. 予約した 場所で ワクチンの注射をしてください。

(別冊 p.29-
上段)

表面の枠を使ったデザインや、裏面の矢印で手順を解説するレイアウトが「わかりやすい」との意見があった。

○主な意見

- ・表面は全体がシンプルな構成で、トピック別に枠で囲われていてわかりやすかった。裏面にも枠を使ってもらったほうがわかりやすい。(南アフリカ)
- ・手順が順番に書かれているのがいい。矢印がわかりやすい。(ウズベキスタン)
- ・先を読みたいという気分になるデザインだと感じる。読みたいという気持ちにさせることは、すごく大事だと思う。日本語学校などの教科書のように読みやすかった。(トルコ)

⑧Q&Aの表現がわかりづらい

Q やくしょ てがみ せつしゅけん ちゅうしゃ ちけつと
役所から 手紙と 接種券（注射のチケット）が きました。
どうすれば いいですか？

A わくちん ちゅうしゃ ばしょ
1. ワクチンの注射をする 場所を
よやく
予約してください。



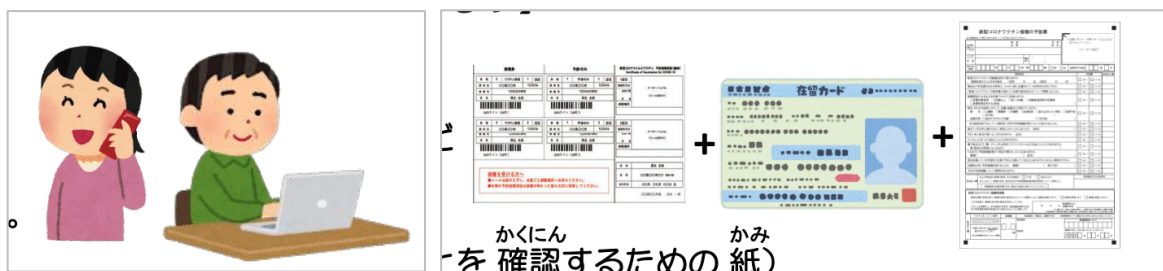
(別冊 p.29-
上段)

Q&A方式で接種までの流れを解説するレイアウトについては、一部から「わかりづらい」との指摘があった。

○主な意見

- ・Q&A形式の書き方がちょっとわかりづらかった。これは本当にQと言えるのか。(ブラジル)
- ・裏面はわかりづらい。Q&A形式である必要がない。予約方法、持ちもの、などのカテゴリ別に情報を分けたほうがわかりやすい。(マレーシア)
- ・一般的に、Q&A形式のレイアウトは、すごく特別な、珍しいシチュエーションについての説明だと思う。だがこの書類を読むとごく一般的なことについて書かれている。自分の知っているQA形式と違うので、その点がわかりづらい。(メキシコ)

⑨イラストがあると読みやすい ★多数



(左:別冊 p.29-上段) (右:別冊 p.29-中段)

全体的にイラストが多く使われており、「読みやすい」との意見が多かった。持ち物のイラストも好評で、特に身分証に在留カードの画像が使われていることが「わかりやすい」との意見があった。改善案として、「資料のイラストの上に番号や名前をつけてほしい」との要望があった。

○主な意見

- ・イラストがとてもいい。絵がたくさんあるから、読んでいてあまり疲れない。日本語ばかりのドキュメントは読んでいてとても疲れるが、これは大丈夫だった。(マレーシア)
- ・何をすればいいのかがイラストで示されているのがわかりやすい。電話をしているところなど。(ベトナム)
- ・絵はフレンドリーで好き。注射のイラストはタイトルのところにあったほうがわかりやすいと思う。(南アフリカ)
- ・外国人の身分証はほとんどの場合在留カードなので、在留カードのイラストがあるとすぐ伝わる。(カナダ)
- ・裏面の持ち物には番号を振ったほうがわかりやすい。(中国)

9. ワクチンの副反応について知りましょう

対象資料概要

■サイズ・分量

A4両面、1枚(2ページ) ※資料全体は別冊(p.30-31)参照

■発行団体

一般財団法人東京都つながり創生財団

■内容

新型コロナのワクチンの副反応について知らせる内容。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①英語併記で理解ができた ★多数

■チラシ上の情報について

- ②多言語の情報が目立たない
- ③筋肉注射・ワクチンを打つときの注意事項がわかりづらい

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④どう行動すべきかの情報がほしい
- ⑤文字が小さくて読みづらい ★多数
- ⑥難しい言葉が多い
- ⑦イラストがあるので内容が理解しやすい ★多数
- ⑧デザインが見やすい

新型コロナウイルスのワクチンの副反応について知りましょう

COVID-19 Vaccine | side effects and reactions

よくある副反応

ファイザーやモデルナのワクチンの副反応
これらの副反応は、2〜3日でよくなります。

ワクチンを打った
ところが痛い



熱が出る



吐く・吐きそう



いつもより疲れている



頭が痛い



筋肉が痛い



モデルナワクチンの副反応
モデルナのワクチンで出やすい副反応です。
100人の中で3〜4人がモデルナチームになりました。

モデルナチーム

モデルナのワクチンを
打ったあと1週間経って
から、うでが赤くなったり、
かゆくなったりします。
これをモデルナチームと
いいます。



赤くなってから、4〜5日
くらいでよくなります。
かゆいときは、つめた
くしたり、薬をもらいま
しょう。

ワクチンを打ったあと、つらいときは
解熱鎮痛薬（熱や痛みをとる薬）を
飲んでもいいです。病院に通っている
人は、医師に相談しましょう。



たくさんの方がワクチンを打つことで、
たくさんの方のいのちを助けることができます。



副反応ってなんですか？

ワクチンを打ったことにより、からだの具合がわるく
なることです。これを「副反応」といいます。
副反応で心配なことがあったら医師に相談しましょう。

とても少ない副反応

ファイザーやモデルナのワクチンの副反応
これらの副反応は、とても少ないです。

アナフィラキシー(強いアレルギー)

アナフィラキシーは、ワクチンを打ったあと30分以内に起こることが多いです。
ファイザーは100万回に7回、モデルナは100万回に1回ありました。

からだがかゆくなったり
かゆくなったりする



おなか痛い



たおれる



空気を吸うのが大変



アナフィラキシーになっても、病院やワクチンの会場の医師があなたを助けます。

心筋炎

心筋炎は心臓の病気で、心筋炎になる人はとても少ないです。
ワクチンで心筋炎になった人は100万人に12〜32人くらいです。

はじめに

熱が出る・頭が痛い・吐く・いつもより疲れている

そのあと
空気を吸うのが大変・胸が痛くなるなどが起こります。

ワクチンで心筋炎になっても、わるくなることは少ないです。



東京都新型コロナウイルスワクチン副反応相談センター

03-6258-5802

●東京都に住んでいる人が使うことができます
●24時間いつでも電話できます(休みはありません)

日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タガログ語・ネパール語
ヒル語(ミヤナマ語)・タイ語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語



東京都



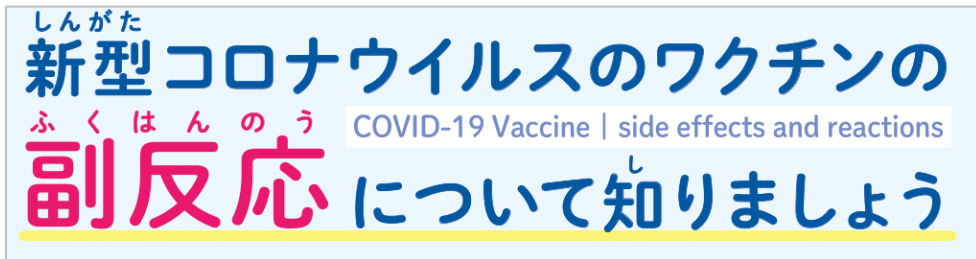
一般財団法人
東京都つなぐ創生財団
Tokyo Metropolitan Foundation for Vaccine Research

医療監修／堀成美 看護師(東京看護協会 危機管理室アドバイザー)・六車彩子医師(やさしいコミュニケーション協会 理事)

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①英語併記で理解ができた ★多数



(別冊 p.30)

チラシの目的・意図については、「副反応」という文字が目立つようにレイアウトされていること、そして英語で「side effects」という表記があることから「わかりやすい」との意見が多数を占めた。

○主な意見

- ・「side effects」という言葉があったので、副反応の意味がわかった。(中国)
- ・英語でわかった。「副反応」の言葉だけではわからないと思う。(ネパール)
- ・赤字と英語で「副反応」という言葉についてのリーフレットだと理解し、その後イラストを見てなんの情報か想像ができた。(チリ)

■チラシ上の情報について

②多言語の情報が目立たない



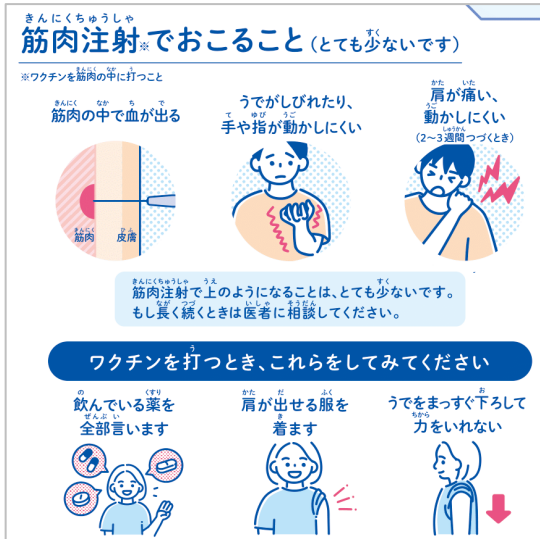
(別冊 p.30)

表面下部の「副反応相談センター」や裏面の多言語ウェブサイトの情報については、複数の言語に対応していることから「もっと目立たせてほしい」との意見が複数挙がった。

○主な意見

- ・せっかく多言語に対応しているのに、小さく書かれているのもったいないと感じた。別の色を使ったり、枠を大きくしたりなど、もっと目立たせた方がいい。(中国)
- ・右下のセンターの案内は、文字がたくさん並んでいるとわかりにくい。対応言語に応じて国旗があるとわかりやすいと思う。(韓国)
- ・多言語情報は、日本語が読めない人には重要な情報。日本語が読めない人は、そもそもこのチラシ自体を読まない可能性もあるので、「多言語情報がある」「多言語で電話ができる」ということを、もっと目立つように上の方に書いてほしい。(韓国)

③筋肉注射・ワクチンを打つときの注意事項がわかりづらい



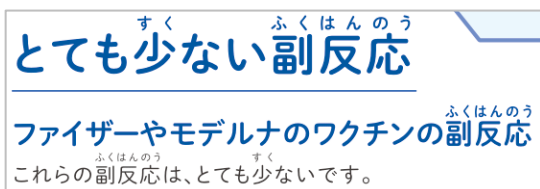
(別冊 p.31)

裏面の筋肉注射・ワクチンを打つときの注意事項については「わかりづらい」という意見があった。

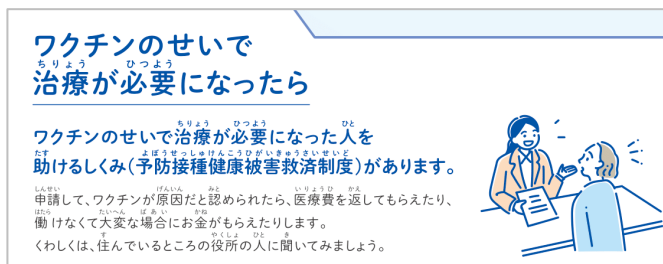
○主な意見

- ・筋肉注射で問題が起こるのは、ワクチンを打った「後」。その情報のすぐ後に、飲んでいる薬を医師に伝えるなど、ワクチンを打つ「前」にすることが書かれていたので混乱した。(トルコ)
- ・「ワクチンを受ける前」「後」で順番を変えてほしい。いつ気をつけることなのかかわからない。(マレーシア)
- ・筋肉注射のパートが難しい。混乱する。副反応と何が違うのか。副反応の一部ではないのか。(メキシコ)

④どう行動すべきかの情報がほしい



(左:別冊 p.30) (右:別冊 p.31)



「とても少ない副反応」「救済制度」については、具体的にどう行動すべきか知りたいとの意見があった。

○主な意見

- ・「とても少ない副反応」が起きたときにどうすればいいか、書かれておらず不安に思った。どの段階で病院に行った方がいいのか。症状が出ただけでは行くべきでないのか。具体的な行動を教えてほしい。(南アフリカ)
- ・救済制度については、どのように利用すればいいか、問い合わせればいいのかの情報がほしい。本当に具合が悪いときは、役所に行けないと思う。(マレーシア)
- ・どんな行動をすればいいかわからない。どうすればいいかの部分をもっと強調してほしい。(ベトナム)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

⑤文字が小さくて読みづらい ★多数

しんきんえん
心筋炎

しんきんえん しんぞう びょうき しんきんえん ひと すく
心筋炎は心臓の病気です。心筋炎になる人はとても少ないです。
ワクチンで心筋炎になった人は100万人に12~32人くらいです。

(別冊 p.30)

文字については、小さくて読みづらいという意見が多数あった。

○主な意見

- ・文字が小さくて見にくい。もう少し大きい方がいい。(ネパール)
- ・体調が悪いときにはメガネを探すのも大変だと思う。文字をもっと大きくしてほしい。(韓国)
- ・小さい文字のふりがなはほぼ見えない。(台湾)

■見せ方-言葉・表現について

⑥難しい言葉が多い

めいそうしんけいはんしゃ
迷走神経反射です

きんちよう こわ いた
緊張しているとき、とても怖いとき、痛いときに、
けつあつ さ きぶん わる
血圧が下がって気分が悪くなったり、たおれたりします。

(別冊:p.31)

チラシ全体を通して、言葉が難しいという意見があった。

○主な意見

- ・表面の副反応の説明については、専門の言葉なので、説明を読んでもなかなかわかりづらい。簡単な言葉に置き換えるのは難しいと思う。(カンボジア)
- ・特に裏面は専門的な用語が多く、もう少し補足のイラストが必要。「副反応」は知っておきたい言葉だが、「迷走神経反射」は知る必要がある言葉なのかわからない。英語でも聞いたことがなかった。(南アフリカ)
- ・言葉が難しい。分かち書きされておらず、読みづらい。日本語が苦手な人にはつらいと思う。(香港)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「よくある」「とても少ない」「解熱」「治療」「筋肉注射」「迷走神経反射」「厚生労働省」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦イラストがあるので内容が理解しやすい ★多数



(別冊 p.30)

全体を通して知らない言葉が多いという意見が多かったが、内容を補足するイラストについては「わかりやすい」という評価が多数を占めた。

○主な意見

- ・全体的にイメージだけで意味がわかった。イラストがあると理解が早い。(ロシア)
- ・イラストがとても詳しく、わかりやすい。言葉の意味がわからなくても絵から推測できる。(ベトナム)
- ・絵があると理解しやすい。イラストは多い方がいい。(中国)

⑧デザインが見やすい

デザインについては、青を基調としていること、話題を枠で囲っていることが「見やすい」と高評価だった。

○主な意見

- ・話題ごとに枠が区切られているのは、わかりやすいと思った。(中国)
- ・色がいい。うすい水色は病院のイメージがある。自分の国でも病院のお知らせは水色。(ウズベキスタン)
- ・綺麗にレイアウトされているが、青文字は黒より見づらいと感じる。(チリ)

10. 登録申込書記入見本(ボランティア)

対象資料概要

■サイズ・分量

A4片面、1枚(1ページ) ※資料全体は別冊(p.32)参照

■発行団体

東京都内 自治体(区役所)

■内容

自治体が募集する国際交流・協力ボランティア登録申込書の記入見本。

調査結果の主なポイント(概要)

※特に意見が多かった項目については、見出し横に★多数を表記。

■チラシの目的・意図について

- ①記入見本はがあると便利 ★多数

■チラシ上の情報について

- ②名前の書き方が難しい
- ③午前・午後・夜間の判断が難しい

■見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について

- ④ふりがなを入れてほしい ★多数
- ⑤申込書にもふりがな・英語併記がほしい
- ⑥言葉が読みづらい
- ⑦ふきだしによる説明はわかりやすい
- ⑧オレンジの色が読みづらい

見本

〇区国際交流・協力ボランティア

「O-Voice」登録申込書

ここには なにも 書きません。

※

登録日

年

月

日※

〇区総務部総務課総務係（国際担

なまえ と よみかた を
書きます。

(ふりがな)

〇く たろう

氏 名

〇区 太郎

生年月日

西暦 2000 年 1 月 1 日 (20 歳)

たんじょうび を 書きます。

住 所

〒〇〇〇-〇〇〇〇

東京都〇区〇〇町〇-〇〇-〇〇〇

あなたの しごと
を 書きます。

連絡先

TEL : 03-△△△△-△△△△

FAX : 03-××××-××××

E-mail : kokusai-ka@city.****.lg.jp

つうやく や ほんやく
を 手伝ってくれる 人は
1 に ○を します。

主夫

参加・協力を希望されるボランティア活動

1.

通訳・翻訳（言語は問いません。）

2.

イベントなどへの参加・運営補助（外国語は必要ありません。）

イベント を 手伝っ
てくれる 人は 2 に ○
を します。

上の「1」を選んだ方のみご記入ください

言語

協力内容

資格

レベル（※）

英語

通訳／翻訳

TOEIC850 点

②

なに語が
できますか？通訳（つうやく）
翻訳（ほんやく）資格（しかく）を もって い
ますか？その ことばで、
しごと ができます。→ ①
聞く 話す が できます。書く 読
む も すこし できます。→ ②
聞く 話す は すこし できます。
書く 読む は できません。→ ③

活動可能な曜日・時間帯に○をつけてください。

平日

午前

午後

夜間

他にご希望の時間等がありましたらご記入ください

土・日・祝

午前

午後

夜間

ボランティアを できる 時間を えらびます。

「平日」は 月曜日から 金曜日の ことです。

「夜間」は よる の ことです。

災害時にできる支援活動があれば○をつけて

1. 通訳
(避難所等)2. 通訳
(区役所)3. 翻訳
(在 宅)4. 翻訳
(区役所)5. その他
()

〇区では

Global Thinking を年 4 回発行しています。すべて〇区公式
る方は、チェックボッ

□

地震（じしん）や 台風（たいふう）のときに 手伝うことが できる
人は ○を します。1→避難所（地震や 台風のときに 逃げる ところ）で つうやく を
します。2と4→地震や 台風のときに 区役所（くやくしょ）に 来て
手伝いを します。3→地震や 台風のときに じぶんの 家で ほんやく の 手伝いを
します。〇区が つくった 外国語の
しんぶん を 紙で 欲しいひと
は □ します。
ホームページ で 見るひと は
□ のままです。

調査結果の主なポイント

■チラシの目的・意図について

①記入見本があると便利 ★多数

記入見本については「見たことがない」と答えた回答者が一定数いた。見本の目的・意図を説明したところ、ほとんどの回答者が「見本は便利」「あったほうがいい」など肯定的な反応を示した。

○主な意見

- ・自分の区で住民票の書類を書いたとき、見本があった。それを見ながら書いた。わかりやすかった。その経験があったので、この紙の用途がわかった。(ネパール)
- ・すごく良い書類だと思う。こういう見本があると記入しやすくてありがたい。(ロシア)
- ・書類を書くときは、いつも何度もスタッフに聞きながら記入している。このような見本は初めて見たが、とてもわかりやすいと思う。見本があると一人で書けるから、人に聞く手間が省ける。(ウクライナ)

■チラシ上の情報について

②名前の書き方が難しい

〇区総務部総務課総務係（国際担当）	
（ふりがな）	〇く たろう
氏 名	〇区 太郎
生年月日	西暦 2000 年 1 月 1 日 （ 20 歳）
住 所	〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都〇区〇〇町〇-〇〇-〇〇〇〇

（別冊 p.32-上段）

ほとんどの回答者が、申込書上部にある「氏名」「生年月日」「住所」「連絡先」等の基本情報については、「説明がなくてもわかる」と回答した。氏名の表記については「名前の方がわかりやすい」「外国人の名前を書いてほしい」などの意見があった。

○主な意見

- ・名前など基本的な情報の書き方は、説明がなくてもわかる。ただし「氏名」より「名前」のほうがわかりやすい。(ベトナム)
- ・名前の記入例が日本人だと、対象者が日本人だけなのかなと思う。外国人もOKなら、どんな人ができるかなどの情報が書いてあるといい。(ネパール)
- ・「ふりがな」という言葉が、ひらがなと同じ意味だとわからなかった。また、名前のどこを書けばいいか迷う。ファミリーネームが先なのか、ミドルネームは必要なのか等。この見本は日本人の名前が書いてあるので、あまり参考にならない。(ネパール)

③午前・午後・夜間の判断が難しい

活動可能な曜日・時間帯に○をつけてください。 (別冊 p.32-下段)

平日	午前	午後	夜間	他にご希望の時間等があまり
土・日・祝	午前	午後	夜間	ボランティアを 月 「平日」は 月 「土・日・祝」は 月

「活動可能な時間帯」の「午前」「午後」「夜間」という表記については、「具体的に何時のことか」という疑問が複数の回答者から挙がった。

○主な意見

- ・「午前」「午後」も何時を指すかがわからない。時間にしてくれれば良かったと思う。(メキシコ)
- ・「午前」「午後」でなく、具体的な時間が書いてある方がいい。(ベトナム)
- ・「夜間」がよくわからない。時刻を出してくれたほうがわかりやすい。(チリ)

■見せ方-フォント・ふりがなについて

④ふりがなを入れてほしい ★多数

○区国際交流・協力ボランティア (別冊 p.32-上段)

「○-Voice」登録申込書

○区総務部総務課総務係(国際担

ここには なにも 書きません。

登録日 年

なまえ と よみかた を 日 年

ふりがなを振ってほしいという要望が多かった。特に、「タイトルにふりがながないので読めない」という意見が複数あった。

○主な意見

- ・吹き出しの説明すべてにふりがなをつけたほうがいい。(韓国)
- ・ふりがながないので何を書いてあるかわからなかった。(マレーシア)
- ・文字はもっと小さくても良いので、ふりがなをつけてほしい。(バングラデシュ)
- ・タイトルの「○区国際交流・協力ボランティア～申込書」のところにふりがながほしい。また説明と申込書本体のフォントが同じなのが気になった。ふりがなは上にしてほしい。(チリ)

⑤申込書にもふりがな・英語併記がほしい

参加・協力を希望されるボランティア活動(1 に ○ を します。)	
1. 通訳・翻訳(言語は問いません。)	
2. イベントなどへの参加・運営補助(外国語は必要ありません。)	
上の「1」を選んだ方のみご記入ください	

(別冊 p.32-中段)

見本だけでなく、申込書自体にふりがなや英語併記があると、記入がしやすいとの意見が複数あった。

○主な意見

- ・申込書自体にふりがながあった方がいい。(ネパール)
- ・可能であれば、申込書の設問に英語を併記してほしい。タイトルだけでも英訳してほしい。(南アフリカ)
- ・申込書自体に英語併記がほしいと感じる。(バングラデシュ)
- ・書類自体にふりがなと英語があれば、吹き出しの説明はなくてよい。(フィリピン)

■見せ方・言葉・表現について

⑥言葉が読みづらい

ふりがながない箇所があることもあり、説明が読みづらいとの指摘が複数あった。また分かち書きのスペースが広く、読みづらいとの意見もあった。

○主な意見

- ・ふりがながあるところとないところがあるので、言葉も読みづらい。(韓国)
- ・「避難所」の後ろに「地震や台風のときに逃げるところ」の注釈があるが、この注釈自体が難しく、理解できなかった。(ロシア)
- ・分かち書きのスペースが空きすぎていて、何が言いたいのかわかりづらい。(ベトナム)
- ・「を」「や」が名詞から離れていると読みづらい。また、ひらがなと漢字が混在しているのがわかりにくい。「資格(しかく)」のような表記に揃えてほしい。ひらがなだけでは意味を読み取れない。(韓国)

◆参考:チラシ内でわかりづらいと意見があった言葉

「見本」「氏名」「ふりがな」「資格」「翻訳」「通訳」「運営補助」「活動可能」「午前」「午後」「夜間」「避難所」

■見せ方-デザイン・レイアウトについて

⑦ふきだしによる説明はわかりやすい

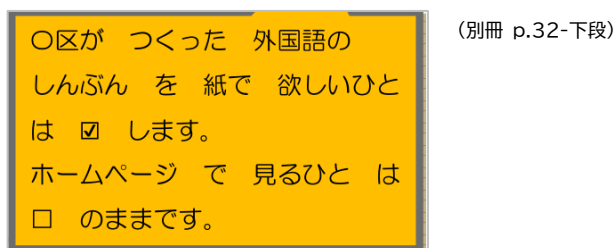


ふきだしによる説明は、ほぼすべての回答者が「わかりやすい」という意見だった。一部の回答者からは、「フォームにふきだしが重なって読みづらい」との指摘があった。

○主な意見

- ・ふきだしは、どこの部分を指しているのかわかりやすい。(フィリピン)
- ・ふきだしの形はわかりやすい。(タイ)
- ・フォームに吹き出しが重なっていて、邪魔だと思う。(マレーシア)

⑧オレンジの色が読みづらい



一部の回答者から、オレンジの色が読みづらいという指摘があった。

○主な意見

- ・オレンジの色味が強すぎる。少しトーンを押さえてほしい。(南アフリカ)
- ・オレンジの上に黒字は少し見づらい。(カナダ)
- ・吹き出しによる説明はいいが、オレンジの色が濃くて読みにくい。(ウズベキスタン)

