

◆調査概要

近年、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が増加している。今後、東京都全体として、より効果的な情報伝達を実現するために、外国人当事者から見たやさしい日本語による情報発信のニーズと、その伝わりやすさや改善点等を明らかにする以下2つの調査を実施した。

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

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

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(ウェブアンケート)

◆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か国・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)以下
- ②現在の日本語能力は初級レベル(日本語能力試験JLPT N3)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、(2)「日本語を聞くことについて」と(3)「日本語を読むことについて」では、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

◆アンケート回答言語

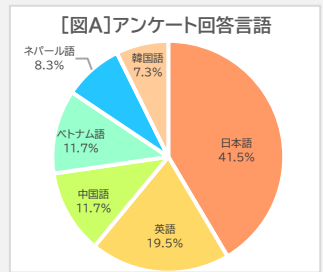
図A参照

◆調査内容

- (1)やさしい日本語について
- (2)日本語を聞くことについて
- (3)日本語を読むことについて

◆調査期間

2022年2月から3月

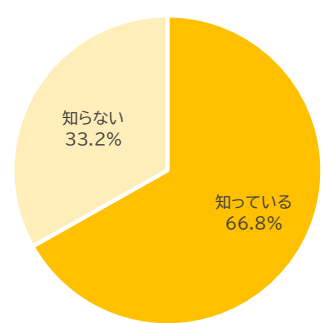


(1) やさしい日本語について 調査結果

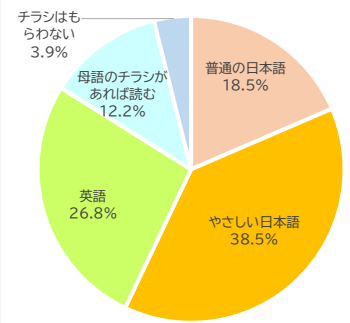
- ▶やさしい日本語の認知度を尋ねたところ、「知っている」が66.8%と全体の7割近くを占めた。[図1]
- ▶チラシを読むときに希望する言語については、「やさしい日本語」の回答が最多の38.5%、次いで「英語」が26.8%となった。[図2]
- ▶やさしい日本語による情報発信を希望する人は、84.4%となった。[図3]
- ▶外国人向けのチラシについては「外国人向け」「外国人のための」と書かれていたほうが「わかりやすい」とする回答者が67.3%となった。[図4]

多くの外国人住民が、やさしい日本語や、外国人向けであることがわかりやすい情報を希望する結果となった。

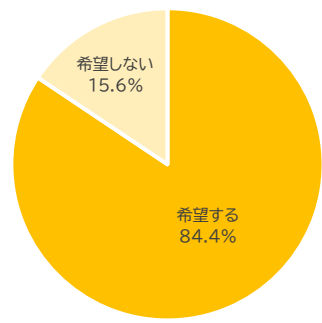
【図1】やさしい日本語の認知度



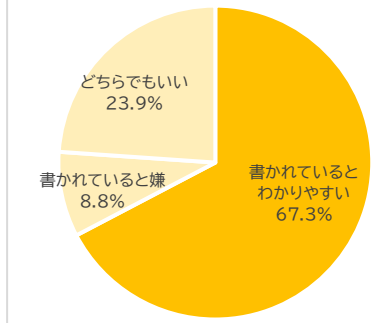
【図2】知りたい情報のチラシをどの言語で読みたいか



【図3】やさしい日本語による情報発信を希望するか



【図4】チラシに「外国人向け」「外国人のための」と書いてあったほうがいいのか

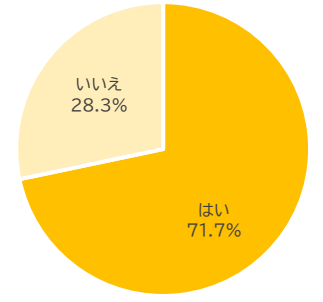


(2) 日本語を聞くことについて 調査結果

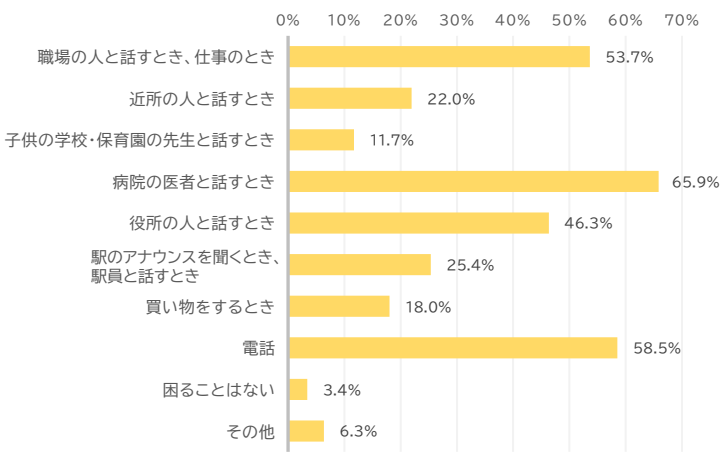
- ▶日本人が話す日本語を、71.7%の人が「難しいと思う」と回答した。[図5]
- ▶日本人の話す日本語がわからなくて困る場面については、「病院の医者と話するとき」が最も多く65.9%、次に「電話」が58.5%、「職場の人と話するとき、仕事するとき」が53.7%だった。「困ることはない」と答えた回答者は3.4%にとどまった。[図6]
- ▶日本語を聞くときに難しいと思うことについては、「敬語」が68.3%、「難しい漢字の言葉」が63.9%、「略語」が52.2%だった。[図7]
- ▶聞き取りやすい話し方については、「ゆっくり話す」が74.6%、次いで「はっきり最後まで話す」が62.0%だった。[図8]

調査の結果からは、多くの外国人住民が日本語を聞くことに課題を感じていることがわかる。特に敬語など日本語特有の言葉や話し方、難易度の高い語彙に難しさを感じている回答者が多い。日本語の習熟度が低い外国人住民に対しては、難しい表現・語彙を避け、ゆっくり話すなどの工夫をすることで、伝えたい内容をより効果的にわかりやすく伝達できると考えられる。

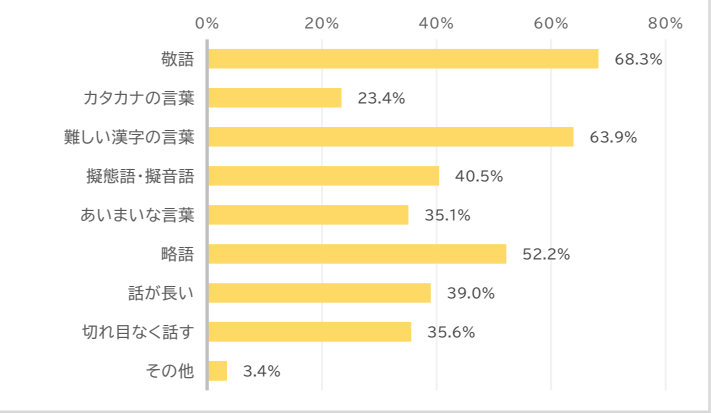
【図5】日本人が話す日本語は難しいと思うか



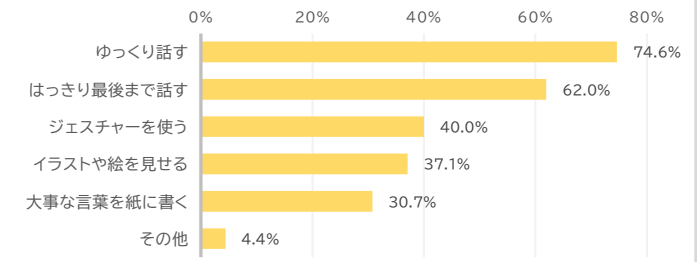
【図6】日本人の話す日本語がわからなくて困る場面(複数回答可)



【図7】日本語を聞くととき難しいと思うこと(複数回答可)



【図8】日本語を聞くととき、相手がどのように話すとわかりやすいか(複数回答可)



※【参考】【図7】の設問で用いた言葉の例

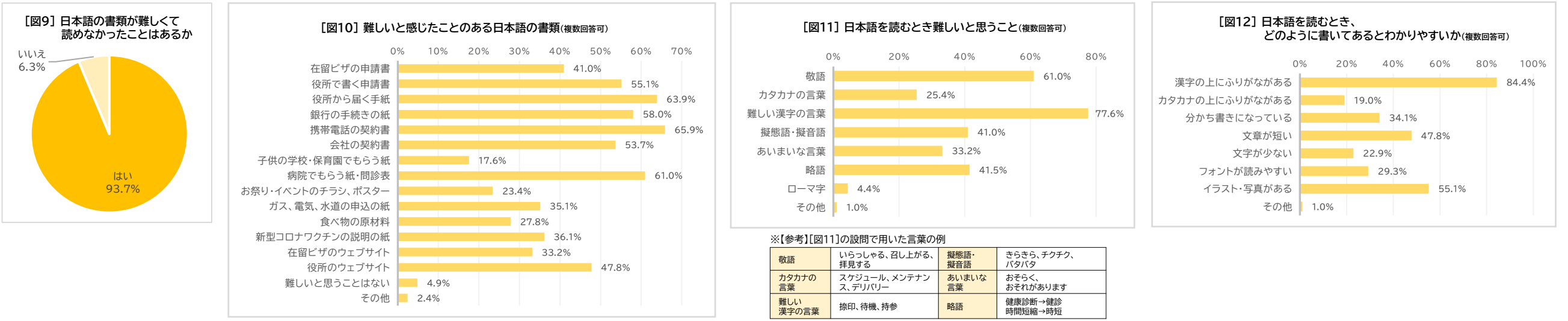
|          |                     |         |                    |
|----------|---------------------|---------|--------------------|
| 敬語       | いらっしゃる、召し上がる、拝見する   | 擬態語・擬音語 | きらきら、チクチク、バタバタ     |
| カタカナの言葉  | スケジュール、メンテナンス、デリバリー | あいまいな言葉 | おそらく、おそれがあります      |
| 難しい漢字の言葉 | 捺印、待機、持参            | 略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

(3) 日本語を読むことについて 調査結果

- ▶ 回答者の93.7%が、日本語の書類が難しくて読めなかった経験があると回答した。[図9]
- ▶ 難しいと感じたことのある書類を尋ねたところ、「携帯電話の契約書」が65.9%と最も多く、次いで「役所から届く手紙」が63.9%、「病院でもらう紙・問診票」が61.0%となった。[図10]
- ▶ 日本語を読むとき難しいと思うことについては、「難しい漢字の言葉」が77.6%と最も多く、次いで「敬語」が61.0%となった。[図11]
- ▶ 読むときにわかりやすい日本語については、「漢字の上にふりがながある」が84.4%、「イラスト・写真がある」が55.1%となった。[図12]

書類に関する設問では、「役所から届く手紙(63.9%)」「役所で書く申請書(55.1%)」「役所のウェブサイト(47.8%)」など、役所関連の書類について難しいとする回答が多かった。このほか、「在留ビザの申請書(41.0%)」、「新型コロナの説明の紙(36.1%)」、「子どもの学校・保育園でもらう紙(17.1%)」などの公的機関に関連する書類についても難しく感じるとの意見が多かった。今後公的機関においても、外国人住民に伝わりやすい工夫をした書類や媒体の作成が期待される。

日本語を読むときは、「難しい漢字の言葉」に難しさを感じ、「漢字の上にふりがながある」ことがわかりやすいとされ、漢字が読めないことを課題に感じる外国人住民が多いことがわかった。漢字の上にふりがながあるだけでも、日本語の難しさは軽減するものと考えられる。



## 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(インタビュー)

- ◆調査の目的  
東京都内の自治体・団体等で作成された周知・広報用のチラシ10種に焦点を当て、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、今後の外国人住民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  
現在の日本語能力が初級レベル(日本語能力試験JLPT N3)以下の一都三県在住・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  
(1)チラシの目的・意図について  
(2)チラシ上の情報について  
(3)見せ方(フォント・ふりがな、表現、デザイン等)について
- ◆調査期間  
2022年2月から3月



調査実施の様子

## インタビュー調査結果

全10種のチラシについて、調査員1名に対して回答者2名のグループインタビューを行い、わかりやすいと思う点、難しいと思う点を聞き取った。調査時に挙げた意見を踏まえて、外国人住民向けにチラシを作成する際のポイント・注意点を以下の通り抽出した。

- ### ●文字・文章作成のポイント

  - ①情報の優先順位をつける
  - ②「外国人のための」などと表記する
  - ③文章を短くする
  - ④分かち書きにする
  - ⑤漢字にふりがなをふる
  - ⑥行間をあける
  - ⑦要所に英語を併記する
- ### ●レイアウトのポイント

  - ⑧地図や詳細ページのQRをつける
  - ⑨大事な箇所は目立たせる
  - ⑩日時・場所に見出しをつける
  - ⑪イラスト・写真で補足する
  - ⑫問い合わせ先を書く

### ◆調査対象のチラシ(一部)

