

## 調査概要

### ◆ 調査の目的

都内在住外国人の増加により、日本人と外国人が地域で共に暮らし、活躍していく多様化共生社会を実現するため、やさしい日本語についての意識調査を実施し、より効果的なやさしい日本語普及啓発事業に資することを目的に本調査をおこなった。

### ◆ 調査項目

- (1)外国人との接触機会
- (2)やさしい日本語の認知度/認知経路
- (3)やさしい日本語の使用頻度/使用場面
- (4)やさしい日本語の使用希望
- (5)災害や行政の情報でのやさしい日本語の取り組みの認知度

### ◆ 調査対象

都内在住16歳以上の男女

### ◆ 調査時期

令和4年3月18日～22日

### ◆ 調査手法

インターネットモニターを対象とするWeb調査

### ◆ 回収結果

2,303サンプル

### ◆ サンプル属性の内訳

都内在住の16歳以上の男女均等割り付け

	全体	20代以下男性	30代男性	40代男性	50代男性	60代以上男性	20代以下女性	30代女性	40代女性	50代女性	60代以上女性	20代以下その他
(実数)	2,303	202	224	235	237	240	217	237	235	237	233	6
(%)	100.0	8.8	9.7	10.2	10.3	10.4	9.4	10.3	10.2	10.3	10.1	0.3

## 外国人との接触機会

- ▶ 外国人と接する機会別にみると、「知っている（計）」は「ある」（69.3%）、「時々ある」（57.9%）で全体と比較してどちらも10ポイント以上高くなっている。「やさしい日本語」の認知度は、外国人と接する機会の頻度との相関性があることが分かる。

表2 やさしい日本語の認知度×外国人との接触機会 (%)

	n数	「やさしい日本語」の認知度				知っている と回答した 人の合計	
		よく知っ ている	ある程度 知っている	あまり知ら ないが、見 たこと、聞 いたことが ある	全く知ら ない		
全体	2,303	4.0	12.5	20.2	63.2	36.8	
外国人との 接触機会	ある	166	24.7	27.7	16.9	30.7	69.3
	ときどきあ る	356	7.6	22.5	27.8	42.1	57.9
	あまりない	573	2.6	14.7	27.9	54.8	45.2
	全くない	1,208	0.8	6.5	14.8	77.9	22.1

## 調査結果

### やさしい日本語の認知度

- ▶ やさしい日本語を知っているかを尋ねた（「やさしい日本語」とは、簡単な表現や言葉を使い、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと）。「よく知っている」「ある程度知っている」「あまり知らないが、見たこと、聞いたことがある」と回答した人「知っている（計）」は全体の36.8%となっており、「全く知らない」と回答した人は63.2%となっている（図1参照）。
- ▶ 性別でみると、「知っている（計）」は男性で37.4%、女性で36.1%となっている（表1参照）。
- ▶ 年代別で見ると、「知っている（計）」は、20代以下が最も高く44.7%、30代38.0%、40代31.5%、50代30.6%、60代以上40.0%となっている（表1参照）。

図1 やさしい日本語の認知度

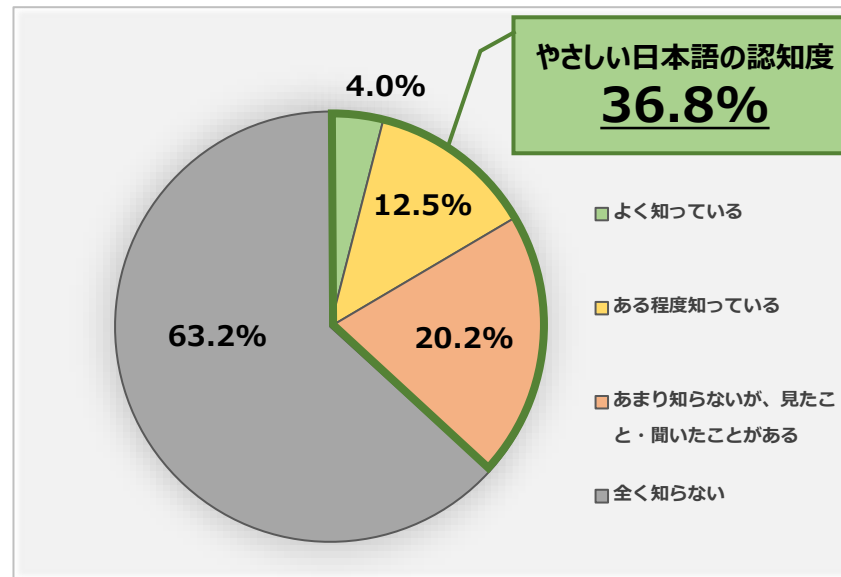


表1 やさしい日本語の認知度（性別・年代別） (%)

	n数	「やさしい日本語」の認知度				知っている と回答した 人の合計	
		よく知っ ている	ある程度 知っている	あまり知ら ないが、見 たこと、聞 いたことが ある	全く知ら ない		
全体	2,303	4.0	12.5	20.2	63.2	36.8	
性別	男性	1,138	4.0	12.7	20.7	62.6	37.4
	女性	1,159	3.9	12.4	19.8	63.9	36.1
	その他	6	33.3	-	16.7	50.0	50.0
年代	20代以下	425	8.2	16.2	20.2	55.3	44.7
	30代	461	3.5	12.1	22.3	62.0	38.0
	40代	470	2.3	11.3	17.9	68.5	31.5
	50代	474	4.0	8.6	17.9	69.4	30.6
	60代以上	473	2.5	14.6	22.8	60.0	40.0

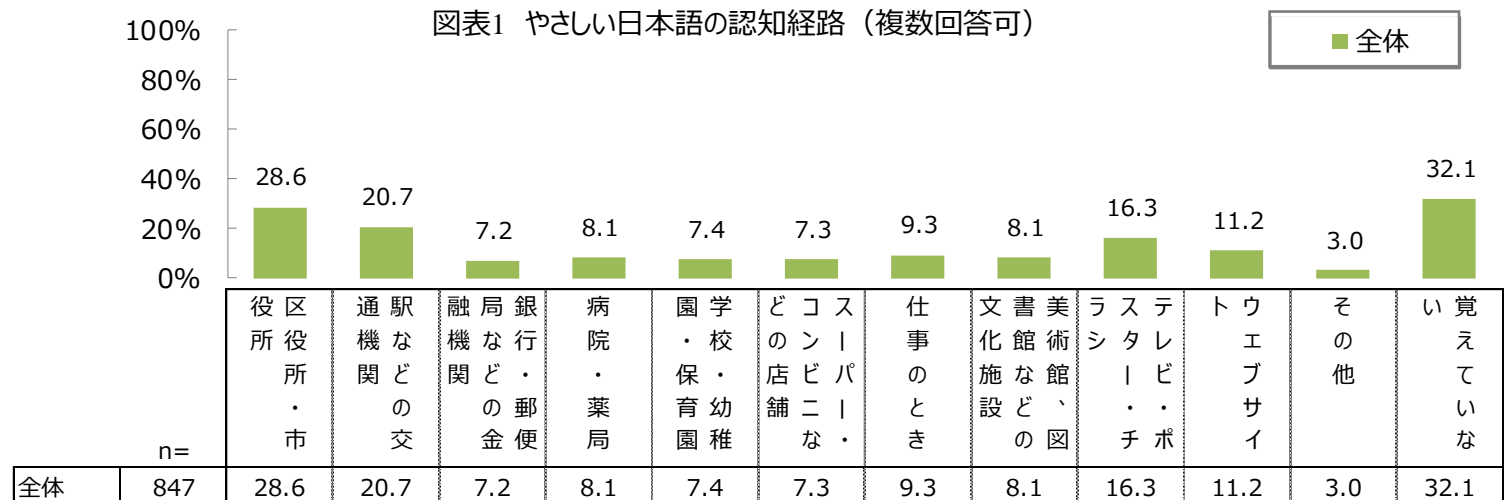
※n=30サンプル以下は参考値

※小数点以下第1位表記のため合計値とカテゴリー個々を加算した計に差異あり

## やさしい日本語の認知経路

- ▶ やさしい日本語を「よく知っている」「ある程度知っている」「あまり知らないが、見たこと、聞いたことがある」と回答した人（全体の36.8%）にやさしい日本語の認知経路を尋ねた（複数回答可）。区役所・市役所が最も高く28.6%となっている。以下、駅などの交通機関（20.7%）、テレビ・ポスター・チラシ（16.3%）、ウェブサイト（11.2%）、仕事するとき（9.3%）、病院・薬局と美術館、図書館などの文化施設（8.1%）、学校・幼稚園・保育園（7.4%）、スーパー・コンビニ等の店舗（7.3%）、銀行・郵便局などの金融機関（7.2%）、その他（3.0%）となっている。

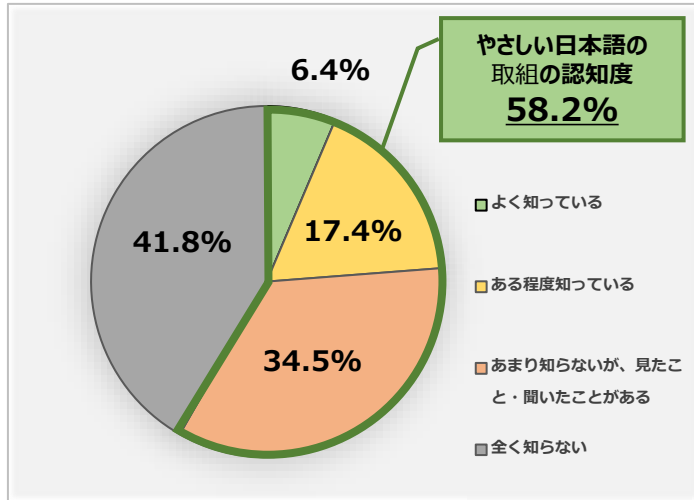
図表1 やさしい日本語の認知経路（複数回答可）



やさしい日本語の取組の認知度

- ▶ やさしい日本語を「知っている（計）」（全体の36.8%）と回答した人に災害や行政の情報をやさしい日本語で伝える取り組みを知っているか尋ねた（図3参照）。「よく知ってる」「ある程度知っている」「あまり知らないが、見たこと、聞いたことがある」と回答した「取組を知っている（計）」は58.2%となっている。一方、「全く知らない」は41.8%となっている（表3参照）。

図3 やさしい日本語の取組の認知度



※n=30サンプル以下は参考値

表3 やさしい日本語の取組の認知度（性別・年代別）

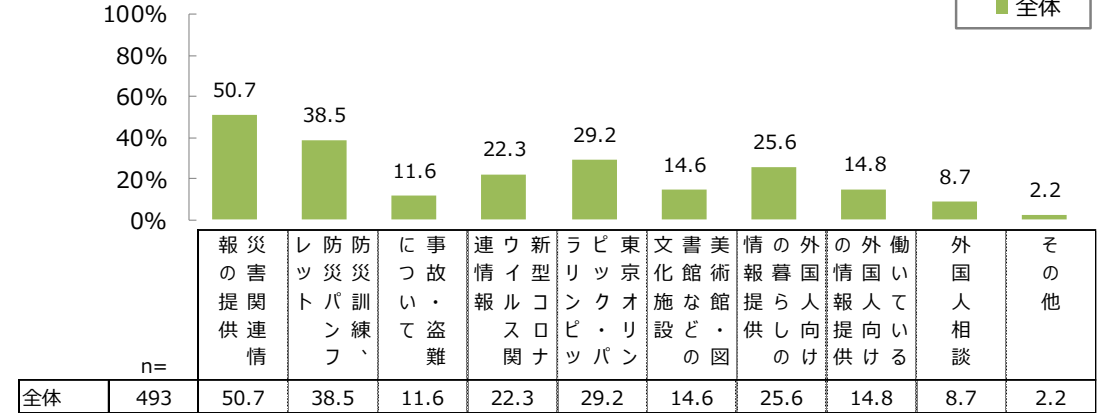
	n数	Q10. 災害や行政の情報を「やさしい日本語」				知っている と回答した 人の合計 (%)
		よく知っ ている	ある程度 知っている	あまり知 らないが、見 たこと、聞 いたこと がある	全く知 らない	
全 体	847	6.4	17.4	34.5	41.8	58.2
性別						
男性	426	6.1	17.4	36.6	39.9	60.1
女性	418	6.7	17.2	32.5	43.5	56.5
その他	3	-	33.3	-	66.7	33.3
年代						
20代以下	190	13.7	21.1	27.9	37.4	62.6
30代	175	4.0	18.9	40.0	37.1	62.9
40代	148	6.1	17.6	31.1	45.3	54.7
50代	145	4.8	13.8	33.1	48.3	51.7
60代以上	189	2.6	14.8	39.7	42.9	57.1

※n=30サンプル以下は参考値  
※小数点以下第1位表記のため  
合計値とカテゴリー個々を加算した計に差異あり

やさしい日本語の取組の認知経路

- ▶ 災害や行政の情報をやさしい日本語で伝える取り組みを「よく知ってる」「ある程度知っている」「あまり知らないが、見たこと、聞いたことがある」と回答した人に取り組みの認知経路を尋ねた（複数回答可）。「災害関連情報の提供」が最も高く50.7%となっている。以下、「防災訓練、防災パンフレット」（38.5%）、「2020年東京オリンピック・パラリンピック」（29.2%）、「外国人向けの暮らしの情報提供」（25.6%）、「新型コロナウイルス関連情報」（22.3%）と続く。災害や防災関連といった非常時に関する取り組みに対する認知経路が上位を占めた。

図表2 やさしい日本語の取組の認知経路（複数回答可）

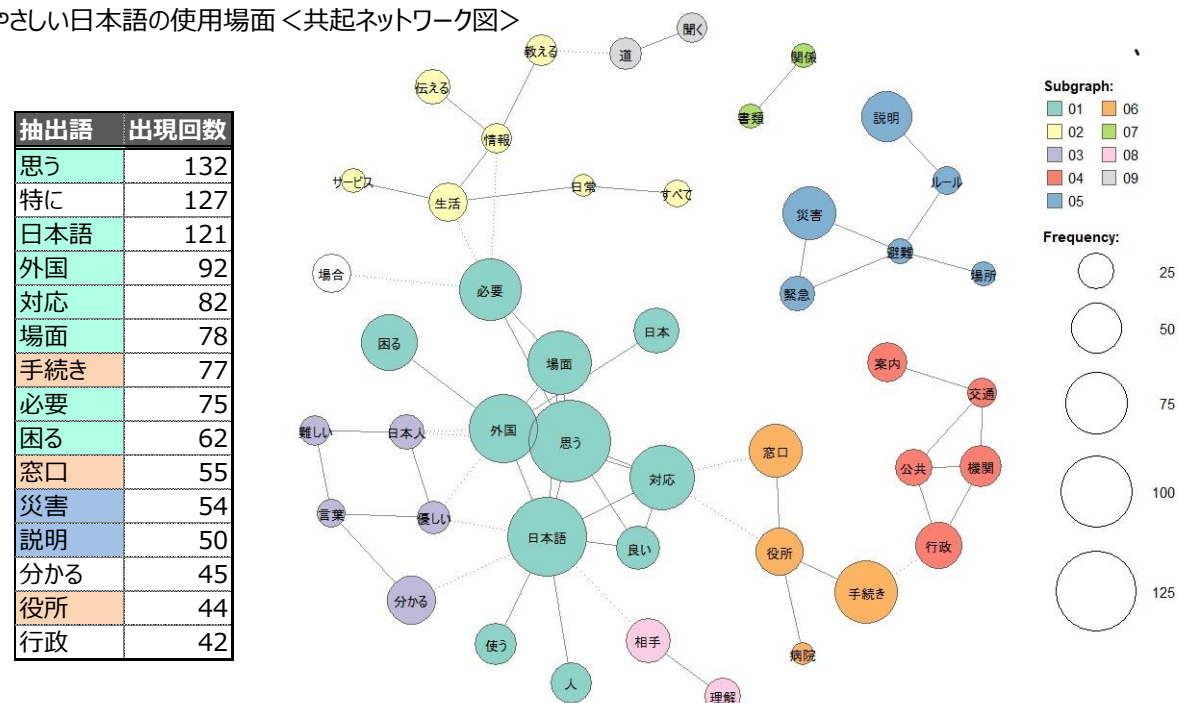


やさしい日本語の使用場面＜自由回答＞

自由回答については、抽出語の出現頻度と抽出語同士の関連性を要約提示する目的において、共起ネットワーク図の描画を行った。共起ネットワークとは出現パターンの似通った語、すなわち抽出語間の共起性の強さをネットワーク図で表したもので、円の大きさは言葉の頻度の多さを示し、円をつなぐ線の距離は関連性の深さを示している。※自由回答の生データは、別紙参照

- ▶ 行政や公共機関において、外国人に対してどのような場面で「やさしい日本語」で対応するのが良いか、相応しいと思う場面を自由回答形式で尋ねた。
- ▶ 「役所」「病院」「手続き」や「行政」「機関」「交通」「案内」などの語の出現数が多いことから、役所や病院での手続き、行政・交通機関の案内など日本人でも難しいと感じる言葉が多く使用される場面では「やさしい日本語」での対応が必要という意見が見受けられる（図表3参照）。

図表3 やさしい日本語の使用場面＜共起ネットワーク図＞



外国人以外へのやさしい日本語の活用場面＜自由回答＞

- ▶ 外国人への対応以外に、「やさしい日本語」を活用すると良いと思う場面があるか自由回答形式で尋ねた。
- ▶ 「子供」「高齢」「障害」の語の出現数が多いことから、小さい子供や高齢者、障害を持つ方とコミュニケーションを取る際に「やさしい日本語」を活用できるという意見が見受けられる（図表4参照）。

図表4 外国人以外へのやさしい日本語の活用場面＜共起ネットワーク図＞

