

エンパワーするNGO

YWCA

日本人が学ぶ

やさしい日本語

あなたも外国人と「やさしい日本語」で話せます



神戸 YWCA 学院

「やさしい日本語」を 使ってみませんか。

「やさしい日本語」とは

- ① 日本人が外国人に対して使う日本語
- ② 外国人が理解しやすいよう、配慮の加わった日本語のことです。

1995年の阪神大震災や2011年の東日本大震災では、多くの人が被害を受けました。その中に日本語の力が不十分なために、必要な情報を得ることができない外国人もいました。こんなことがまた起きないように、災害時の情報共有の手段として、「やさしい日本語」を使って、外国人とコミュニケーションしようという考え方が生まれました。

今では「やさしい日本語」は、普段の生活の中で、外国人とコミュニケーションを図る際のツールとして浸透し始めています。例えば、外国人に道を聞かれたとき、ごみの出し方を正しく理解してもらいたいとき、防災訓練に参加を呼びかけるときなど。

英語が話せなくても大丈夫。普段あなたが使っている日本語に少しの優しさと、少しの工夫を加えるだけで、OK。

いろんな場面で「やさしい日本語」を使ってみてください。

この冊子は、きっとあなたのお役にたちます。

もくじ

- 1** おためしクイズ (やってみよう!!) p.1
- 2** やさしい日本語のポイント p.5
- 3** おためしクイズ (レベルアップ!!) p.9
- 4** 実践編 「やさしい日本語」 p.10
- こんな場面で 1 道順 (外国人に道を聞かれた)
- こんな場面で 2 ゴミ出し (曜日間違いを伝えたい)
- こんな場面で 3 宅配便の不在通知についてきかれた
- こんな場面で 4 パソコンの故障の相談を受けた
- こんな場面で 5 近所に人に苦情を言いたい
- 5** 他にもまだあるこんなケース！シミュレーションしてみましよう p.22

コラム a	○「例を挙げる」 ×「説明する」	p. 4
コラム b	どうして「です・ます」のほうがやさしいの？	p. 8
コラム c	方言を使うことの良し悪し	p. 14
コラム d	相手によって変わる「やさしい日本語」	p. 16
コラム e	「正確さ」よりも「わかりやすさ」	p. 18
コラム f	「にほんご わかりませーん」	p. 20
コラム g	「…」に注目！ “察する文化” と “ダイレクトに言う文化”	p. 22

1 おためしクイズ

やってみよう!!

次の日本語を「やさしい日本語」に変えてみましょう。

解説はポイント
(p5~8)に
あります。

クイズ 例：「そこに置いといて。」

こたえ 例：「そこに 置いておいてください。」

※⑦(p6)

クイズ

- ① 「今朝、何食べた？」
- ② 「わたくしは神戸に住んでおります。」
- ③ 「明日は日曜日なので、休みです。」
- ④ 「なにしとん？」
- ⑤ 歯ブラシ
- ⑥ 和食
- ⑦ コンビニ
- ⑧ 「ここは火気厳禁です。」

こたえ

おためしクイズ やってみよう！！

たとえば…

① 「今朝、何を食べましたか？」



伝わらなければ

ボ1②(p5)

「今日の朝、何を食べましたか？」

※「けさ」という言葉よりも

「今日の朝」のほうがやさしいです。

② 「わたしは、神戸に住んでいます。」



伝わらなければ

ボ1③(p5)

「わたしの家は、神戸です。」

※「住んでいます」という動詞の活用があるものより、

「_____は、_____です」のほうがやさしいです

③ 「明日は日曜日です。休みです。」

ボ1①(p5)

④ 「何をしていますか。」

ボ1⑥(p6)

⑤ 物の説明を求められる場合は、たとえばジェスチャーで示したり、
絵を書く、写真や実物を見せるとよいでしょう。

※⑨※⑩(p7)

⑥ 「和食は、日本の料理です。」

↓ 伝わらなければ

「和食は、すし、天ぷら、すき焼きです。」

コラム a(p7)

⑦ 「コンビニは、ローソン、ファミリーマート、セブンイレブンなど
です。」

コラム a(p7)

⑧ 「火を使わないでください。」

↓ 伝わらなければ

「火はダメです。」

↓ 伝わらなければ

「ライターやタバコはダメです。」

コラム a ○「例を挙げる」 ×「説明する」

例えば、「和食」という言葉を外国人に伝える場面を想像してみてください。

(1)「和食は伝統的な日本の料理です」

(2)「和食はすしや、てんぷらや、すき焼きです」

(1)と(2)では、どちらの方が理解されやすいでしょうか。答えは(2)ですよね。では、(1)と(2)の違いはどこにあるのか。(1)は和食を説明して相手に伝えようとしています。一方、(2)は具体的な例を挙げて伝えています。外国人と話す際、この「例を挙げる」という発想はとても重要で、「切り札」的存在なのです。外国人とコミュニケーションを取る際「例えば」と言ってから、例を挙げるようにしてみてください。

2 やさしい日本語のポイント

やさしい日本語にはいくつかのポイントがあります。

ポイント① 長い文は短くする

×「ここをまっすぐ行ったら、事務所があるので、そこで受付の人に聞いてください。」

○「まっすぐ行きます。事務所があります。聞いてください。」

長く続く文はわかりにくい。短い文に切って話すとう理解しやすい。

ポイント② 「です・ます」で話す

×「新聞読んだ？」

○「新聞を読みましたか？」

※参照 コラムb (P11)

ポイント③ 丁寧すぎる日本語は難しい。「です・ます」で十分丁寧。

×パウロさんのご家族はどちらに住んでいらっしゃるの？

○パウロさんの家族はどこですか。

ポイント④ 遠回しな表現は難しい

外国人：どうして食べないの？ 好きじゃないの？

⇒×日本人：好きじゃないっていうわけじゃないんだけど…。

○日本人：今、お腹がいっぱいです。

これは料理を食べない理由を言っている場面。遠まわしに言われた外国人はどうして食べないのか理由がわからない。

ポイント⑤ カタカナ語は難しい

- × チケット ⇒ ○ きっぷ
- × ペットボトル ⇒ ○ 実物を見せる
- × ファミレス ⇒ ○ 具体的な店の名前を言う

例:ガスト、サイゼリア、デニーズなど

相手が英語を話す外国人でも、カタカナ語の発音は英語と違うので通じない。ファミレスなどは和製英語！

ポイント⑥ 関西弁は難しい

- × 「これ、食べへん？」
- 「これを食べませんか？」

日本で長く暮らす外国人には分かるかも。でも来たばかりの人には難しい。 ※参照 コラムc (P15)

ポイント⑦ 省略しない

- × 「もっかい、言ってください。」
- 「もう一回、言ってください。」

ポイント⑧ わかりにくい！「ええと」「じゃあ」「うーん」

- × 「ええと、じゃあねえ、明日。うん、明日9時に来て。」
- 「あした9時に来てください。」

会話の中で完全になくすのは無理。でも、あまり多いと通じにくい。

こんなことも
助けになります！

ポイント⑨ ジェスチャー、顔の表情

日本人はジェスチャーをあまり使わないし、顔の表情も乏しいと言われている。でも、外国人と話す時はちょっと意識を変えてみよう。いつもよりジェスチャーを多く使ったり、はっきりとした表情を出してみると伝わりやすくなる。

ポイント⑩ 実物・絵・写真を見せる

ただ言葉で説明するよりも、実際に物を見せて話せば、もっと伝わりやすくなる。スマホなども利用して写真で見せるのも効果的！

まとめ

もちろん
話すときは、これ！

●できるところから始めてみよう●

- 一度に全部できなくても、かまいません。
意識を変えて話してみるというところから始めてみませんか。
- 「やさしい日本語」に正解はありません。
話す相手がどんな人かによって、わかりやすさは変わります。
大切なのは、ちょっとした工夫と相手を思いやるやさしい心です。

コラム b どうして「です・ます」のほうがやさしいの？

どうして「今朝新聞読んだ？」という言い方より、「今朝新聞を読みましたか」の方が外国人にとってやさしいのでしょうか？

その1 次の「活用」をみてください。

どちらが学ぶ時、簡単でしょうか？

「です・ます」の形	「カジュアル」な形
つかい ます	つか う
つかい ません	つか わない
つかい ました	つか った
つかい ませんでした	つか わなかった

「です・ます」は、どれも「つかい」までは同じで、後ろを変えるだけ。でも「カジュアル」は「つか」のあとが複雑に変化していますね。日本語を学ぶ時、外国人にとってどちらが「やさしい」のか一目瞭然です。

その2 「丁寧度」

これは、外国人が会社の部長に話しかける場面。

外国人1： 部長、今日このパソコン使う？

外国人2： 部長、今日このパソコンを使いますか。

あなたが部長なら、どちらの方が気持ちよく返事ができますか。カジュアルな言い方を、自分より上の人や初対面の人などに使うと横柄に聞こえ、イメージが悪くなる可能性があります。外国人が日本語を使う場面においても「です・ます」の方が「やさしい日本語」であり、誤解を生まない「安全な日本語」と言えます。

3 おためしクイズ

レベルアップ!!

次の言葉を外国人に説明するとき、どのように伝えますか。

クイズ

- ① 世帯主
- ② 礼金
- ③ P T A
- ④ ミスする
- ⑤ 「禁煙席でよろしいですか。」
- ⑥ 「謝ったほうがいいよ。」

たとえば

- ① 家族で一番たくさんお金を持ってくる人です。
※日本人なら自分の家族の中で誰が世帯主か迷うことはほぼないだろう。
ところが、外国へ行くと、世帯主という言葉だけでなく、概念がない。
- ② お金です。家や部屋を借りるとき、払わなければなりません。
家や部屋を借りるときの特別なお金です。
※家や部屋を借りるときのシステムは国によって違う。
- ③ お父さんやお母さん、先生が学校で子どものために働きます。
あなたの子供が学校に行ったら、あなたはPTAに入ります。
- ④ 間違えること。「ミスティク」を短くしています。
※外国人はこのような英語を短くしたカタカナ語（和製英語）は
わからない。
- ⑤ 「たばこを吸いますか。吸いませんか。」
※日本人には一般的な言葉でも、耳で聞いただけではわかりにくい。漢字圏の人には漢字を見せるという方法も。
でも、中国語の簡体字には注意！
- ⑥ 「『ごめんなさい』と言ったほうがいいですよ。」

4 実践編「やさしい日本語」

こんなケースに遭遇！

次の日本語をやさしい日本語にして話してみましょう。

こんな場面で1 道順 (外国人に道を聞かれた)

外国人：(元町北側から) 南京町へ行きたいんですけど。

日本人：この坂道をまっすぐ降りてってください。

で、電車の高架をくぐってまっすぐ行ってください。

で、まっすぐ行ったら左手に大丸デパートが見えるんで、大丸を左に見ながら、もうちょっとー、んー、100m ぐらいかな。行くと右側に中国風の門があって、そこが南京町ですよ。

やさしい日本語

日本人：この道をまっすぐ行きます。

電車の下を通ると（ジェスチャー）大丸が見えます。

大丸はデパートです。大丸の右です。



こんな場面で2 ゴミ出し (曜日間違いを伝えたい)

日本人：知らないと思うけど、ゴミねえ、今日は曜日がちがうんよ。
置いといたら、班長さんが困らはるんよ。



やさしい日本語

日本人：今日はこのゴミ、ダメです。○曜日です。

コラムc 方言を使うことの良し悪し

「方言」は外国人にとって難しいものです。外国人が日本語を勉強する際、いわゆる「共通語」で勉強します。日本語を少し勉強したことがある旅行者に関西弁を使って道案内をしたら相手は理解できないでしょう。私たちが普段何気なく使っている関西弁も、共通語で話すと理解されやすくなります。

×「今、なにしとん？」

○「今、何をしていますか。」

×「あした一緒に三宮に行かへん？」

○「あした一緒に三宮へ行きますか。」

でも、地域で長く暮らしている外国人にとっては、よく聞く関西弁のほうが、わかりやすい場合もあるでしょう。そんな時、まず関西弁で言ってみて、ダメだったら共通語に変えてみる、といったふうに、あの手この手でやってみましょう。

こんな場面で3 宅配便の不在通知

外国人：これは何をしますか？わからない。これ何ですか？

日本人：えーっと、荷物が届いたんだけど、いないときに残されるメモです。

外国人：何をしますか？

日本人：ここの（指さす）電話番号に電話して、いつ荷物を持ってきてほしいか言ってください。

外国人：これ（数字）は何ですか？私の荷物はいつ来ますか？

日本人：この番号を伝えてください。これはどの時間帯に配達してもらいたいかっていう、番号なんですよ。これは荷物の種類なんですよ。小包とか、えーっと小さい荷物とか。

外国人：インターネット、OKですか？

日本人：やってみたらどうですか。たぶんいけるんじゃないかなあ。



やさしい日本語

日本人：ここ（指す）から荷物が来ました。
あなたはうちにいませんでした。
あなたの荷物はここにありません。
ここに（指す）電話してください。

コラム d 相手によって変わる「やさしい日本語」

「やさしい日本語」の答えは一つではありません。
相手によっていろいろ答えが変わるのも「やさしい日本語」の特徴の一つです。例えば「火気厳禁」という言葉を「火を使わないでください」「火はダメです」と言いかえることで相手に伝えられることもあるでしょう。

もし、相手が中国人など漢字を使う人であれば「火気厳禁」と漢字を書いて見せれば、すぐに理解してもらえこともあります。話す相手によってどんな伝え方が「やさしい日本語」になるのか、考えるのも大切なポイントです。

こんな場面で4 パソコンが故障した

外国人：パソコンが故障しました。どうしますか？

日本人：パソコンを購入した店舗に持って行って聞いてみるか、
パソコンの裏に書いてある「お客様サポート窓口」に電話し
て聞いてみたら？



やさしい日本語

日本人：パソコンの裏を見てください。（ジェスチャー）
お客様番号があります。
その番号に電話してください。

コラム e 「正確さ」 よりも 「わかりやすさ」

「礼金」という言葉を伝える際「家や部屋を借りるときの特別なお金です」という解答例を挙げています。この解答例を見て、「これだけだと説明が不十分じゃない？」と思われる方もいると思います。確かに、礼金はいくらぐらい払うものなのか、そのお金が返ってくるのか返ってこないのか、地域によって礼金のシステムが違うことなど、正確にわかってもらうためには、伝えないといけない情報が他にもありますよね。

ただ、「やさしい日本語」の観点から見ると、この解答例で十分だと言えます。なぜなら、何かを伝えるとき「正確さ」を重視しすぎると、説明が多くなってしまい、肝心なことが伝わらなくなってしまふからです。

「やさしい日本語」では「正確さ」よりも「わかりやすさ」重視。いろいろ伝えたいことがあっても、ひとまず必要なことだけ伝えるように心がけましょう。

こんな場面で5 近所の人に苦情を言いたい

顔ぐらいしか知らない隣の住人にどう言いますか。

例1 A子：にぎやかですねえ。

パーティーかなんかしてらっしゃるんですか。

例2 B男：もう11時なんですけど…。

例3 C子：(のぞくようにして) 何してらっしゃるんですか…。

例4 D男：いいかげんにしてください。

何時だと思っているんですか。近所迷惑です。



やさしい日本語

日本人：となりの～です。パーティーをしていますか。

今11時です。おそいです。しずかにしてください。

うるさいです。私は寝られません。

コラム f 「…」に注目！

“察する文化”と“ダイレクトに言う文化”

前ページのような場合、日本人の第一声には、肝心の「今すぐ静かにしてほしい」「今すぐパーティーをやめてほしい」という言葉は、出てきません。

この背景には、「相手のメンツをつぶしてはいけないから」とか、「相手との後々の関係が壊れないように」といった、相手に対する配慮の気持ちがあるからでしょう。例の「…」は、実は一番言いたいこと、「今すぐ静かにしてほしい」そのものなのです。

では、どうして私たちは一番言いたいことを「…」にしてしまうのでしょうか。これは「…」に「私の言いたいことは察することができるでしょうか？」という気持ちが含まれているからなのです。日本人の会話にはこの「察する」という約束事が結構出てきます。とても奥ゆかしく、日本人らしいですね。

ただ、外国人に対して「察して文化」が通じるかということ、いえ、多くの外国人の場合、もっとダイレクトに言わないと理解してもらえないことが多いのです。「失礼じゃないか」といった心配は無用。ダイレクトに言って相手との関係が壊れたと聞いたことはありません。

「やさしい日本語」について考えるとき、奥ゆかしく、日本人らしい「察する文化」は横に置き、「はっきり伝える」ということを優先させて話すことが肝要なのでは？

5 他にもまだあるこんなケース！

シミュレーションしてみましよう

実際に外国の人と近所付き合いを始めてみると、さまざまな場面でコミュニケーションに悩みます。

果たしてわかってもらえたのか？

「はい、はい」と答えてくれたのに…

これまでの学習をもとにして、次の課題を自分で考えてみましょう。

「やさしい日本語」に変えてみましょう。

シミュレーションをしてみることも、いざというとき、役に立ちます。

◆ お誘い

「今度の神戸まつりのパレード一緒に見に行かない？

5月15日の日曜日なんだけど、11時に市役所の玄関のロビーみたいな所があるんだけど、そこの奥のソファがあるところでいい？」

◆ お断り（アルバイトの面接後、お断りしたいとき）

「他にも面接を受けに来てる人がいましてね…。もう少し早い時間に入れたら、お願いしたいところだけど…。申し訳ないけど、また機会があったらということ。」

◆ お願い（バザーの料理を作ってほしい／持ち寄りのお願い）

「Aさん、今度のバザーで国の何かおいしい料理、つくって持ってこられる？国の有名な料理、簡単な物でいいんだけど…。ああ、バザーってわかる？今度の日曜日にバザーでいろいろな物売って、お客さんがたくさん来るのよ。できたらお願いね。」

◆ ゴミの当番の義務の説明

- 「このゴミステーションを利用している方ですね？ゴミの日の掃除当番がありますので、よろしくお願いします。」
- 「生ゴミは週に2日、簡易包装プラスチックは週に1日、缶・びん・ペットボトルは週に1日、燃えないゴミは2週間に1回あります。順番に当番表が回って来ますので、ゴミ収集車が集めて行った後で、残ったゴミがないか見ていただいて、ほうきで掃除してください。その後は、バケツで水を流して、ネットを片付けておいてください。当番表には日付と印鑑を押して、お隣に渡してくださいね。」
- 「どのゴミが何曜日かは、ワケトンブックを見ていただけますか。よろしくお願いします。」

コラムg 「にほんご わかりませ〜ん」

その1 駐車の迷惑

駐車禁止の場所に、毎日のように車を止める外国人。そこに止めたら、他の車が通れないことは明白なのに。
そこで、その外国人に「車、ダメ」と強い調子で言った。ジェスチャーもつけてはっきりと持って回った言い回しはせず。
すると、「にほんご わかりませ〜ん」と言って逃げて行ってしまった。次の日は止めていなかったが、数日後また〜。

その2 学校で

子どもと同じクラスの外国人生徒のお母さんを時々見かける。
それである日、お知り合いになろうとこちらから声をかけたら、「にほんご わかりませ〜ん」と言って去っていった。
なんだか、残念。
あちらは日本人に警戒、こちらはイライラ、残念。うまくいかないものです。もつれた糸をほぐし、心を開き合うためにはどうしたら？

※ 期間限定で日本語無料クラスが開講されています。
詳しくは神戸YWCAにお問い合わせください。

◆ 日程調整 （自治会ミーティングの日程調整をする）

「月一回の自治会ですが、次回は19日になりますが、何時からにしましょう？場所はいつもの1階事務所でよろしいですか？

月1の自治会ですが、次回は19日の10時からになりますが、出席いただけますか？議事は前もって連絡します。」

◆ お知らせ （エレベーター—定期点検） マンション編

平成27年〇月〇日午前9時より正午までエレベーター点検を行いますのでお知らせいたします。点検中はエレベーターはご使用になることはできません。ご不便をおかけいたしますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

××マンション管理組合

◆ お知らせ （エレベーター—定期点検） 公共交通編

〇〇交通局では地下鉄に設置しているエスカレーターの点検および整備を定期的に行っており、作業時間内はエスカレーターは停止します。

ご利用のお客様にはご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

改札前エスカレーター 〇月〇日（月）午前10時～15時

あとがき

近所付き合いは日本人同士でも難しい。まして、それが言葉も通じぬ外国人となら、どんなに大変か。普段の付き合いがないと、とにかく、悪い面ばかりが気になるもの。

「やさしい日本語」というツール、いかがでしたか。ポイントを知れば、意外に簡単に「やさしい日本語」が使えるようになります。大切なのは、ちょっとした工夫と相手を思いやるやさしい心です。

私たちは、異なる外国文化への理解と、「やさしい日本語」の使用で、隣に住む外国人の人々と、温かい関係を作っていけると考えて、この冊子をつくりました。

政治の世界とはまた違う、「草の根での付き合い」を願っています。ご協力を感謝します。

- ・ 中央区若菜地区のみなさん
- ・ 中央区雲内地区のみなさん
- ・ いろいろな経験を教えてくださったみなさん

2016年3月

イラストデザイン；小川沙羅
製作協力；一般財団法人カナウ

☆神戸YWCAからのお知らせ☆

神戸YWCAでは、「やさしい日本語」講座の出前授業を実施しています。今までに実施したのは、地域の自治会や、NGO 団体、役所の職員研修会、保育園など多数。詳しくは神戸YWCAにお尋ねください。



お問い合わせ

神戸YWCA 学院 日本語コース

〒651-0093 神戸市中央区二宮町 1-12-10
tel. 078-231-6303 fax. 078-231-6692
e-mail: office@kobe.ywca.or.jp
www.kobe.ywca.or.jp

YWCA

(ワイ・ダブリュー・シー・エー (Young Women's Christian Association) は…

キリスト教を基盤に、世界中の女性が言語や文化の壁を越えて力を合わせ、女性の社会参画を進め、人権や健康や環境が守られる平和な世界を実現する国際 NGO です。

この冊子は「平成27年度神戸市中央区赤い羽根地域づくり助成事業」の助成を受けて作成しました。

