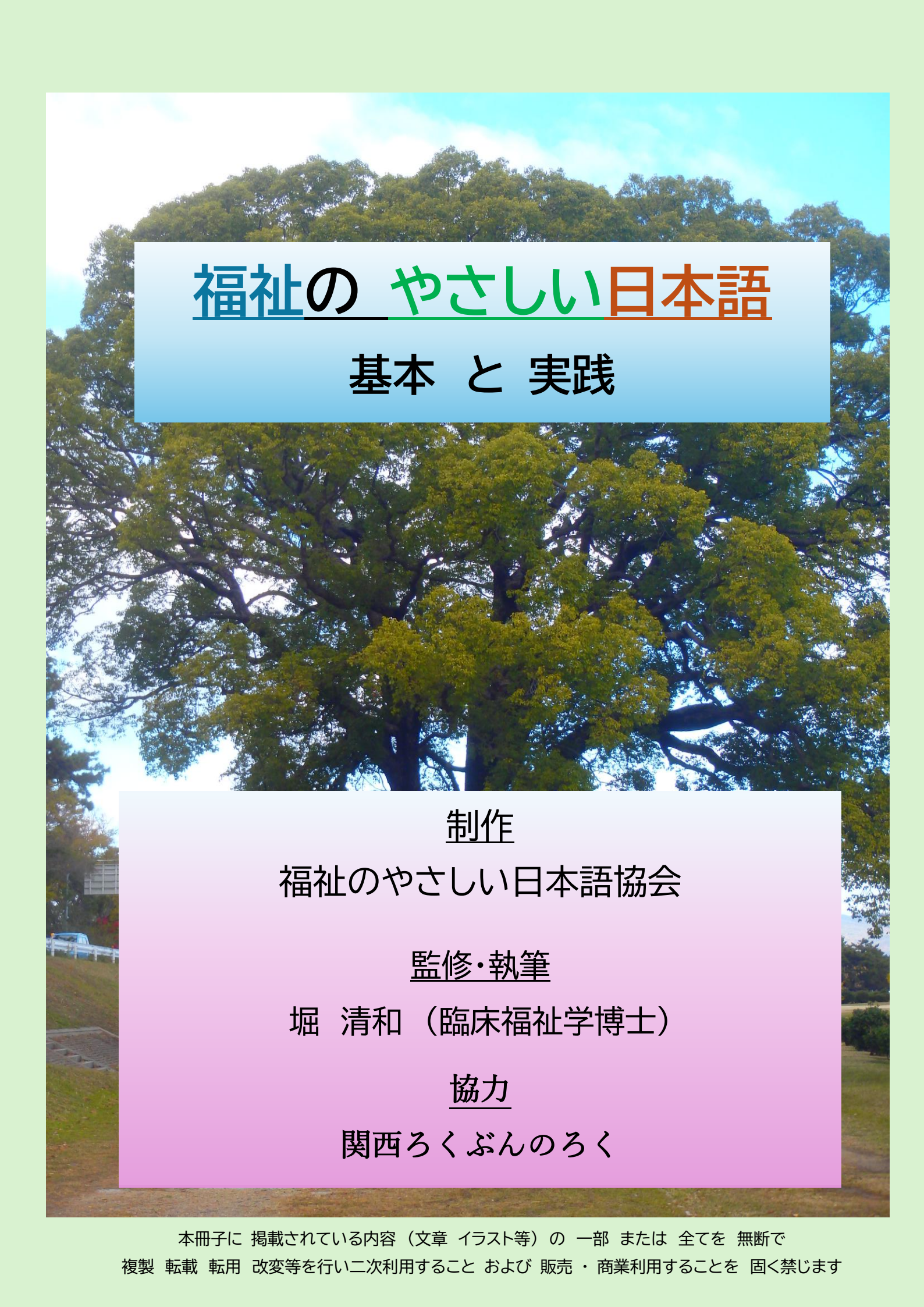




福祉の やさしい 日本語

基本 と 実践

制作

福祉のやさしい日本語協会

監修・執筆

堀 清和（臨床福祉学博士）

協力

関西ろくぶんのろく

はじめに

この資料は、やさしい日本語について 知りたい、学びたいと 思う人
支援や教育の 現場で 活用したいと 思う人向けの ものです。

コミュニケーションで 困りごとを 抱えている人への
わかりやすい伝え方や やさしい関わり方を
支援者が 学べるようにすることを 目的としています。

日本語を 母語としている人や
すでに 日本語の読み書きを 習得している人で
やさしい日本語を 福祉や教育の場で 使う人向けの 資料ですので
解説で用いられる 表記自体は 厳密な意味での やさしい日本語ではありません。

「やさしい日本語」は 阪神大震災が きっかけとなり 研究が 始まりました。
震災では 日本語を 母語としない 外国の方が 必要な情報を 得られず
多くの人が困りました。

そこで、日本で 生活するのに 困らない程度の日本語は 身につけているけれど
難解な表現では 理解しづらい人、
このような方たちにも わかりやすい伝え方を 考えよう、広めようという動きが
弘前大学(佐藤和幸先生の研究グループ)を中心に はじまりました。

私が やさしい日本語について知ったのは
私が取り組んでいる「障がいのある人への 防災教育」が きっかけでした。
活動が続ける中で 京都を中心に やさしい日本語を用いた 防災の取り組みをしている
『「やさしい日本語」有志の会』さんと 出会い、
花岡 正義先生や 杉本 篤子先生の 勉強会に参加する機会を いただき
やさしい日本語について 学び始めました。

そして、やさしい日本語には コミュニケーションに関して 障がいのある人への 支援方法と
驚くほどに 共通点が多いことを知り 私自身も 福祉や教育の場で
やさしい日本語を 広めていきたいと 考えるようになりました。
同じように これから やさしい日本語を 学ぶ人の お役に立てれば うれしく思います。

福祉のやさしい日本語協会（代表）堀 清和

やさしい日本語とは

やさしい日本語とは

むずかしい 書き言葉や 話し言葉を 理解することが
困難な人にも わかりやすい日本語で 伝えることや
わかりあうことを 目的とした コミュニケーションの 手段です。

主に 外国にルーツのある人向けに 考案されたものですが
こどもや 高齢者 障がい特性により 意思疎通が難しい方にも
わかりやすい伝え方で 福祉や教育の場でも 注目されています。

やさしい日本語の「やさしい」とは

やさしく (易しく = わかりやすく) 伝えるだけではなく

やさしい (優しい = 相手のことを考える) 気持ちで

伝えようとする やさしさを 意味します。



わかりやすい 伝え方は 人によって違います。

この国の人には こう伝えればいい、

この障がい特性のある人には こういう支援をすればいい
といった 機械的な 対応ではなく その人と どうすれば
わかりあえるかを 考えて 使うことが 大切になります。

やさしい日本語が 必要な背景

① 外国にルーツのある人が 増えている

- ▶ 福祉の現場、特に 介護の現場で、外国人スタッフが 増えている
- ▶ 利用者や その家族にも 外国にルーツのある人が 増加している
- ▶ 英語や 中国語、韓国語以外が 母語のスタッフ、利用者も 増加している

日本では 現在 外国にルーツのある人が増えています。

大阪市では、2013 年から 2023 年の 10 年間で 外国人住民が 約 5 万人 増加しました。

外国人スタッフが 増える中で 言葉や文化の壁で すれ違いが起こることも多く になりました。日本人なら あたりまえのように理解できる指示が うまく伝わらず、トラブルに なることもあります。

仕事をする上で 安全上 気をつけなければいけない 注意事項も 内容が難しい ため 理解することができずに 手順を間違えて 後遺症が残るような 重大な 事故や 死亡事故が 発生することも あります。

利用者や その家族への対応、関連機関や他のスタッフへの情報共有、災害時 の対応など 正確な情報伝達や 臨機応変な対応が 必要な場面でも 言葉がうまく 伝わらないことで 支障をきたすことも あります。

そこで 誤解を与えず、要点を 的確に伝えることができる やさしい日本語の 活用が 注目されるようになりました。

② 障がい特性により 意思疎通が困難な人との コミュニケーション

- ▶ 災害時の わかりやすい情報発信は 障がいのある人にも 必要
- ▶ 誤解を 招きやすい 伝え方により 事故やトラブルがおこることがある
- ▶ 障害者差別解消法の「合理的配慮の提供」の観点からも 障がい特性を考慮した 情報提供が求められる

外国人を想定して考案された やさしい日本語は 知的なハンディキャップがある人など 障がい特性により 意思疎通が困難な人との 関わり方と 驚くほどの 共通点があります。

やさしい日本語は 外国にルーツのある人でも 障がい特性により 意思疎通が難しい人でも こどもでも 高齢者でも 誰にでもわかりやすい 表現です。
むずかしい言葉で言えば インクルーシブ(包摂的)な表現 ということになります。

障がい特性により 課題を抱える人たちは 災害発生時にどうすればいいか 教わっていないことがあります。

「この人は 障がいがあるから 教えても どうせ理解できないだろう」「教えても無駄だ」「本人に 教えなくても 家族や 支援者が 守ればいい」という理由で 必要なことを 教わっていない人や 体験する機会を 失っている人がいます。

教育を受けていても 一般的な 安全教育の方法で 教えると 内容を誤解して 覚えてしまい、危険な行動を とってしまうこともあります。

(詳しくは 後述する 防災や 交通安全の 項目を 参照してください)。

安全教育や 災害・事故発生時の対応、事故や 事件に 巻き込まれた際の 聞き取り 虐待や いじめの 早期発見でも わかりやすく 説明すること
わかりやすく 質問する技術は 障がい特性のある人と 関わる上で 大切になります。

やさしい日本語のルール

ここで やさしい日本語を 使いたい方のために 基本的なルールを 示します。

「やさしい日本語」の研究と 実用化に 尽力してきた
弘前大学の 社会言語学研究の 研究成果(12のルール)を 基にして
筆者が 加筆、修正、具体例を 追記したものです。
(堀清和著 障害児・者のための交通安全 公益財団法人タカタ財団研究成果物より引用)
ただ 注意しておきたいのは やさしい日本語は
言葉の壁があり コミュニケーションをとることが むずかしい人と
わかりあうための 手段という点です。

場合によっては ルールにとらわれずに 違う伝え方を する必要もあります。
わからないときに わからないと言える 話しやすい雰囲気づくりのような 環境の調整や
身振り手振りのような 言語以外の 伝達方法も 大切になります。

1

難しい言葉を避け簡単な語彙を使う
類似表現はできるだけ統一する

危険 → あぶない 召し上がる → たべる
相談してください、お尋ねください → 聞いてください
ご連絡ください

小学3年生が 読んで 聞いて わかる程度の 難易度が
目安と なります

2

一つの文を短くして分かち書き(文の切れ目に空白を入れること)をする
主語や修飾語を短くする、文の構造を単純にする

車両が多数往来する交通量の多い道路を歩行する際は
危険を伴うため安全に十分留意して歩行すること。

→ ^{くるま}車が ^{おお}多い道は ^{みち}あぶないです。
^{くるま}車に ^き気をつけて ^きあるいてください。

3

緊急時によく使われる言葉や日常生活に不可欠な言葉は
そのまま使って〈〉を使って分かりやすい表現で説明する

避難所 → 避難所〈にげるところ〉
 支給証 → 支給証〈支給を受ける人が持つ紙〉
 立入禁止 → 立入禁止〈中に 入らないでください〉

4

外来語、和製英語を用いるときは気を付ける
 (○は比較的伝わりやすいもの、×は外国人に伝わりにくいもの)

○ → ガス、テレビ、バス
 × → ライフライン、パソコン、アルバイト

5

ローマ字は伝わりにくいので避ける

“グラグラ”



6

擬音語、擬態語は外国人に伝わりにくいので避ける
 (知的障害のある人や幼児には伝わりやすい表現となります)

→ ガサガサ、グラグラ、キラキラ 等

7

漢字やカタカナにはルビ(ふりがな)を振る
 (全部ひらがなにしてしまうとかえって読みにくくなることがあります)
 同音異義語がある言葉は漢字で表現してルビを振ります。

8

日時の表現は分かりやすくする

西暦で表記するか、和暦を用いなければいけない文書では西暦と併記する。
 外国人や知的障害のある人の中には24時間表記が理解しづらい人がいます。
 12時間表記をするか24時間表記と併記するようにしましょう。
 ○○時から とききたいときは ～ を用いずに「○○時から」と書く

○ → 2018年 4月6日 午後4時から
 × → 平成30年 4/6 16:00～

9

動詞を名詞化した表現は分かりにくいのでできるだけ動詞で表現する

地震の揺れがあった → 地震^{じ しん}で 揺れた^ゆ
 事故により電車で遅れが生じた → 事故^{じ こ}で 電車^{でん しゃ}が 遅れた^{おそ}

10

あいまいな表現や、「おそらく」「たぶん」等の表現を避ける
断定を避けたいときは「かもしれません」で言い換える

台風の恐れがあります → 台風^{たい ふう}が 来る^くかもしれません
 おそらく台風は日本に上陸するものと思われます
 → 台風^{たい ふう}が 来る^くかもしれません

11

二重否定、部分否定は避ける

急がないと間に合わない → 急ぎ^{いそ}ましょう
 18歳未満の方はご利用をご遠慮ください
 → 18歳^{さい}以上^いは 使え^{つか}ます
 この食べ物は食べられなくはないかもしれない
 → 食べる^たのは やめ^めましょう

12

文末表現はできるだけ統一する

可能な表現 れる・られる → することができます
 推量の表現 ～でしょう → かもしれません
 指示の表現 ～していただけるようお願い申し上げます → ～してください
 ○○市でも△△の被害に遭わないよう地域住民に注意を喚起しているところです
 → △△に 注意^{ちゅう い}してください
 → △△に 気^きをつけてください

ここで示したルールが書かれた冊子(交通安全の冊子)は
 下記のサイトから 無料でダウンロードできます

わわのわ福祉アカデミア <https://wawanowa.com/> で無償公開
 「わわのわ福祉アカデミア 障害児・者のための交通安全」で検索
 (冊子 障害児・者のための交通安全 の P52-P54)



やさしい日本語のポイント

結論をはじめに言う 情報量をしぼる

(どんな話? 誰のための話? 私は なにをすればいいの?)

みなさんが 外国語を 習得しようとするときのことを 想像してみましょう。

たとえば 学校で学んだ 英語の 長文読解を 思い出してください。

長い文章を 読むことは 基本を学んでいる 初級段階の 学習者には むずかしいことです。
聞き取りでも 早口で たくさんのことを いっぺんに 言われると 聞き取ることは むずかしくなります。

同じように 日本語を あまり読めない 聞き取れない人は 長い文章や 長い会話から 正確な意味を理解することは むずかしく 情報量が多くなるほど つかれてしまいます。
時候のあいさつや 前置きが長い文章では
その話題が 自分に関係する話なのかどうかも わからないまま 読むことになります。
せっかく 辞書を引きながら 読んでも 自分に関係ない話だと がっかりします。

会話の場合も 何の話か分からないまま 聞かされていると
途中で 聞くことに 疲れて 意味を考えるのを 聞くことを やめてしまうこともあります。
まず、その情報が 何についての 話題なのか 結論は何なのか 伝えましょう。
(どんな話? 誰のための話? 私は 何をすればいいの? ということがわかるように)
そして 本当に 伝える必要がある情報にしばって 補足情報を みじかく 伝えましょう



避難所で 食事の配給を 伝えるときの 例

★ **たべものが ただで もらえます** (一番 言いたいことを 初めに言う)

(その後 必要最小限の 補足情報を 追加する)

補
足
情
報

① **避難所(ひなんじょ)に いるひとが もらえます**

誰が 対象か

② **ひとり ひとつだけ もらえます**

条件・制限

③ **あさ 9じに いりぐちに きてください**

時間・場所

難しい漢字でも ルビがふってあると 辞書を引いて 意味を 調べることが できます。
漢字を読むことが 難しい人には できるだけ 漢字に ルビを ふりましょう。

はさみの法則

やさしい日本語、わかりやすく伝えるための ポイントとして

- ① はっきり いう
- ② さいごまで いう
- ③ みじかく いう

という 3つの点が あります

それぞれの 頭の文字を取って「はさみの法則」と 呼ばれています。

わかりにくい例と 改善例から そのちがいを みてみましょう。

伝わりづらい例

「あいまい」「長い」「結論がわからない」

「ちょっと このあいだの 田中さんの

例の あれのことなんだけどね なんか うまくいってないらしくて…

こんなことって わるいんだけど もし～〇〇さんに～

今日 お時間が あったらで いいんだけど～…どうかな？」

改善例

はじめに結論を言う 端的に、短く伝える

田中さんの しごとを（あなたに）してほしいです

今日 そのしごとを してください。

そのしごとは ●●と △△です。

（余裕があれば 仕事を頼む理由＝[田中さんの都合が悪くなったから] を伝える）

やさしい日本語に対するよくある誤解

翻訳機(アプリ)を使って 翻訳すれば 問題ない？

○ 専門用語や 略語は 間違った翻訳が されやすい

異なる言語を 母語とする人と 会話するときに 翻訳機を使うことで 言いたいことが 伝わることは よくあります。しかし、福祉の現場、教育の現場では 専門用語や 略語、独特の符牒（その現場だけで 通じる 言い回し）が 使われることが あります。

一般的でない用語は 翻訳機を使うと 違った意味に 翻訳されることが あります。

また、「放っておいて(標準語:放置しておいて)」「放っておいて(関西弁:捨てておいて)」のような 標準語とは 違う意味になる 方言も 言いたいことと違う 訳になることがあります。英語のように 日本の学校教育の中で 学習していて 日本人でも ある程度の意味がわかる言語であれば 誤訳に気づきやすいですが 少数言語では 気づかないままになることがあります。

○ 長い文章は 変な文章に 翻訳されやすい

複雑な構文による文章や 日本語特有の 主語や目的語を省略した表現、最後まで言い切らない表現(例: 今日 ××さんが 休みで 送迎できないから ○○さん 悪いんだけど...)は 変な文章や 違う意味の文章に 訳されやすくなります。翻訳機を 使う場合も

一度 やさしい日本語にしてから 翻訳すると 正確な意味が 伝わりやすくなります。

○ 複数の意味を持つ言葉は 違う意味に 翻訳されることが あります

例) 手洗いを しましょう → (翻訳後) トイレを しましょう

複数の意味を持つ言葉や 文脈により 意味の変わる表現は 機械的に 翻訳すると 違う意味で 訳されることがあります。

中国語を 母語とする人には 漢字で 書いておけば 伝わる？

○ 日本語と中国語では 同じ漢字を使っても 違う意味になる言葉が あります。

例) 手紙(中国語: トイレットペーパー) 娘(中国語: 母親) 汽車(中国語: 車)
勉強(中国語: 無理をする) 怪我(中国語: 自分を責める)

○ 日本だけで 使われる漢字 (国字、和製漢字)、日本固有の熟語が あります。

国字の例) 働 梓 畑 匂

○ 一つの単語に 相反する意味の漢字が 使われることで 混乱することが あります

例) 古新聞 新古車 大小説家

伝わりにくい 日本語

書き言葉は 全部 ひらがなに すればいい？

○ 改行・分かち書きをしていない 長い ひらがなの 文章は わかりにくい

例) とうかんのけしょうしつごりようのみなさまがたいつもきれいにおつかいいただきありがとうございます

当館の化粧室 ご利用の皆様方 いつも きれいに お使いいただき ありがとうございます

○ ぎなた読み と呼ばれる 区切る場所によって 意味が変わる文章は 誤解を招きやすい

例) げんかんではきものをぬいでください

玄関で 履物を 脱いでください？ ／ 玄関では 着物を 脱いでください？

例) くるまでまっていてください

車で 待っていてください？ ／ 来る まで 待っていてください？

知的な ハンディキャップのある人の中には 読み書きは できなくても「非常口」などよく見かける 漢字の形や 組み合わせを 覚えていて 意味がわかる人もいます。

全部 ひらがなにするより 漢字+ふりがなの方が わかりやすいことも あります。

誤解を 避けるための 対策

○ 書き言葉の場合 分かち書きを することで 本来の 文意通りに 読みやすくなります。

簡単な字は 漢字で書き 可能であれば 漢字に ルビを ふりましょう。

○ ギなた読みは 話し言葉でも 誤解が 生じることが あります。

抑揚をつけたり 区切って 話したり 違う言葉 (例: 車で待つ → 自動車の中で待つ) で言い換えることで 誤解されにくく なります。

豆知識 [ギなた読み]

「ギなた読み」とは 本来「**弁慶が、なぎなたを 持って**」と 区切って 語るところを「**弁慶がな、ぎなたを 持って**」と 間違えて 区切って 語ったことに 由来する言葉です。

区切る箇所を 間違えることで 本来の文章とは 別の意味になったり 意味の通らない 内容になったりする 読み方や 誤読のことを 指します。

「弁慶ギなた式」「弁慶読み」と 呼ばれることも あります。

伝わりにくい 日本語

同音異義語は 誤解を 招きやすい

- はし(端)を もってください
はし(お箸)を もってください
- ほっといて (放っておいて そのままにして) なおしといて (修理して)
ほっといて (関西弁:捨てておいて) なおしといて (関西弁:かたづけて)
- たずねる (尋ねる=聞く、質問する)
たずねる (訪ねる=行く)

尋ねる→聞く など 違う言葉で 言い換えると 誤解を 防げます。

主語や目的語を省くと 誤解されやすくなります。

ていねいに 伝えることで 意味が 通りやすくなります。

例) ほっといて

→ このごみ袋を 捨ててください

例) 何か 困ったことがあったら たずねてね

→ 何か 困ったことがあったら 私に 聞いてください

→ 何か 困ったことがあったら 相談室へ 行ってください

慣用句や 比喩(たとえ)は 伝わりづらい

慣用句や 比喩も 伝わりづらい表現です。違う言葉で 言い換えましょう。

- **ごはん**を 食べるに 行きましょう
(実際は ごはんや お米に限らず 何かの 料理のことを 指している
うどんでも スパゲッティでもいい)
- 喫茶店で **お茶** しましょう
(お茶に限らず 何か 飲み物や軽食、デザートをいただきましょう、
喫茶店で休憩しましょう の意)
- 甘いものに **目がない**
(甘いものが好きと言いたい、目が見えない、ついていないわけではない)
- 人を見る **目がない**
(人の良しあしを 識別する力が ない と言いたい、
目がない、ついていない わけではない)

同じ漢字で 違う読み方をする 字を 同時に 使うと わかりにくい

一つの文の中に 同じ字で 違う読み方をする漢字を 同時に使うと 混乱しやすくなります。
違う表現に変えるか ルビをつけましょう。

例) 水を流すときは レバーを ^(した)下 に^(お)下ろして ^(くだ)下 さい

否定形は わかりにくい

日本語をあまり習得していない人や 障がい特性により 読み書きや 意思疎通が困難な人は
否定形の文章が わかりづらい傾向にあります。

次の例は 学校で 意思疎通が困難な子どもへの 指導で しばしば起こる 事例です。

▲**否定文**で 指導すると 禁止したことはしなくなるものの 体が 硬直する

廊下を 走っては **いけません**

→ [廊下を 走ってはいけない] ことは わかるので 走るのは やめる

走る代わりに どうすればいいのかが わからないので 立ち止まって 動かなくなる

→ 混乱して 不穏行動に つながることがある

<対策>

○ **肯定文**で 言い換える(**望ましい行動を示す**)

廊下は **歩きましょう**

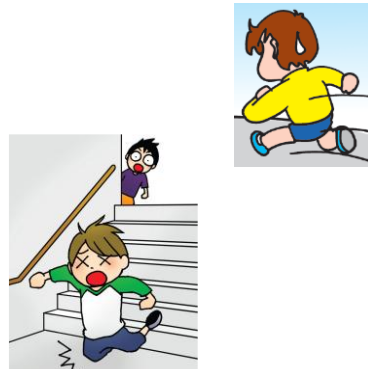
身体表現を使って お手本を見せるのも 効果的

「こうやって あるこうね」

+可能なら 理由を添える(なぜそうするのか 理由がわかると 納得できる)

走ると 人にぶつかるよ / こけて けがをするよ

※「この^{へや}部屋で 火^ひを つかっては いけません」のような
あぶない行為への 警告の場合は 否定形の方が いい場合もあります。



二重否定を 用いた表現は わかりにくい

二重否定(一つの文に 否定語が 二つ以上 ある文)は 伝わりにくくなります

- この道は 通れなくはない
(通ろうと思えば 通れますが 危ないです)
言い換え例
→ 「別の 道を 通りましょう」



- 「いそがないと まにあわないよ」
言い換え例
→ 「いそぎましょう」



抽象的(あいまい)な表現は わかりにくい

幼い子どもや 障がい特性により 意思疎通が難しい人は あいまいな表現が 苦手な傾向にあります。

- 「**ちょっと** まっててね」



→ どの程度 待てば いいかわからず しびれを切らせて どこかにいってしまう

↓ 言い換え例

「**5分** まっててね」 / 「時計の **長い針が 2 のところ**にいくまで まっててね」

- 「**そこらへん**で まっててね」

→ 「そこらへん」が指す範囲が どの範囲か わからない

座っている椅子なのか 今いる部屋なのか

今いる建物の同じ階なのか 今いる建物の中なのか わからない

建物内なら どこで 待っててもいいと 勘違いして
どこかにいくことがあります

↓ 言い換え例

「この **緑のシートの上**で まっててね」



外国の方にも はっきり表現した方が 伝わりやすくなります。

「このスペースでの 飲食は ご遠慮ください」

→「このへやで **しょくじは できません**」「**しょくじは しょくどうで** してください」

複数の 解釈が できる表現は つたわりにくい

同じ言葉で 複数の意味にとれる表現は 誤解されることがあります。

たとえば 次のような 表現です。

大丈夫です

結構です

いいです (コンビニエンスストアで袋いりますかと聞かれた時など)

「大丈夫です」という 表現は

「それでいいです／OK」の意味に なることも ありますし

「お気遣い いただかなくて 大丈夫です／No Thank You」の意味にも なります。

「結構です」という表現も

「それでいいです／OK」の意味と 「いりません」の 二つの意味があります。

「いいです」という言い回しは コンビニエンスストアで 袋が必要か 聞かれたときに

「いらないです」という意味で 断るときにも 使用されますが

外国の方は「それで 良いです」「欲しいです」の意味で 受け取ってしまうことが あります。

あいまいな 表現を避けて 正確な意味が わかるように 伝えましょう

○ A「(書類を見せて)これを (この内容で) 役所に 出しても いいですか？」

B「だいじょうぶです」

↓ 言い換え例

→B「これで OK です」 / 「もんだい ありません」「このまま だしてください」

○ A「(駅まで)車で 送りますか？」/「傘を 貸しますか？」

B「だいじょうぶです」

↓ 言い換え例

A「(駅まで)車で 送りますか？」/「傘を 貸しますか？」

B「ひつよう ありません。ありがとう」

※ 感謝の言葉を そえると 表現が やわらかくなります



日本の「あたりまえ」は 通用しない

日本で 長く 生活している人でも
一般的な 日本人が 身につけている 常識や 慣習を 知らないことが あります。
まずは 日本のどんな常識が 日本以外の文化圏で 通じないことがあるか 知りましょう。

○ 食事のマナーの違い

(お椀を持つ／持たない、電車内での飲食、麺をすす／すすらない)

韓国など お椀を持って食事することが マナー違反の国が 多くあります。

○ 日本でよく使われる 記号が わからない (○△×✓、〒=郵便番号など)

「○」が良い「△」が可「×」が悪い ことを示す記号だと わからない ことがあります。

ゲームのコントローラーでも 海外では ×ボタンが OK を意味します。

テストの採点で 日本では 不正解を意味する ✓ が

正解の意味になる 文化があります (中国など)。

○ 「110 番」「119 番」を知らない 災害時の避難所・救援物資が有料だと誤解している

救急車を呼ぶと 高額料金を 請求されると 思っていることもあります。

○ 地図が 読めない、読む習慣がない

日本で用いられる 地図記号も 日本人向けと 外国人向けでは 違う記号が あります。

	郵便局	病院	交番
日本人向け			
外国人向け			
※ 〒は 逓信省(ていしんしょう)の「テ(て)」を記号化したものです			

○ ふだん 利用する 電車、バスの名前、路線名、駅名を 知らない、わからない

(ルートだけ 覚えている、誰かの後について 乗り降りしている)

○ 地区名(あいりん地区など)、自治会名 と 住所を 混同している

○ ごみの分別、出し方のルールを知らない、地域による違いを知らない

(自宅と事業所など 自治体により、分別、出し方のルールが 違うことを知らない)

外国にルーツのある人を職場に迎える際の注意点

日本以外の文化圏では 生活や仕事にまつわる 常識も大きく異なります。
職場(特に福祉施設)に 外国にルーツのあるスタッフを 迎え入れる際には
一人ひとりに 注意点を伝えること そして 職場側も 文化の違いを想定して
迎え入れる準備を 整えておくことが トラブルの回避や 軽減につながります。

○ 施設内での ごみの分類にまつわる トラブルを回避する方法

日本の ごみの分別のルールは 異なる文化圏の人には 理解が難しいことがあります。
ゴミ箱や その付近の 壁に捨ててよいごみの種類の イラストや 写真を
印刷して 貼っておくと 何をどこに捨てればいいのか わかりやすくなります。

○ 宗教上の理由で 食べることができない食品への配慮

豚肉など 宗教上の理由で 特定の食材を 食べることができない人がいます。
外国にルーツがあるスタッフを はじめて 職場に迎え入れるとき
宗教上 食べられない食品がないか 確認して おきましょう。

日本人でも 宗教上の理由で 特定の食事が できない人もいますので 注意が必要です。

「ポークエキス」など 直接その食材が入っていないものも 食べられません。

「豚肉」と書いてあれば 手に取らない食品でも「ポークエキス」だと 理解しづらいので
日本語が堪能な人の手助けが 必要な場合があります。

仕事場の近くで 宗教食に 対応している レストランがないか 調べておくことも
働く人にとっては ありがたい対応になります。

災害時のために 備蓄している 非常食についても

食べてはいけない食品が入っていないか 確認しておいたほうが 良いでしょう

その理由は 非常時の あわただしい中で このような作業をすることが 難しいからです。

宗教食と そうでない非常食に分けておく / 保管用の箱に シールを貼るなどして
区別しておく と わかりやすくなります。

○ 痴漢や セクシャルハラスメントの予防

日本では ハグやボディタッチが その意図はなくても 痴漢や セクシャルハラスメントと
解釈される可能性があることを 働きだす前に 伝えておきます。

容姿や服装 外見的特徴(肌や目の色など)を ほめる／けなす／不適切な助言をすること
結婚や 子どもを作る時期を 質問することも 相手が嫌がれば ハラスメントになります。
同性同士や 女性が男性にする行為も ハラスメントになりえることを 伝えておきましょう。

○ メールや SNS の使い方

メールや SNS の使い方は 職場によっても ルールは異なります。

次の 事柄も 問題になる可能性があることを スタッフには伝えておきましょう。

夜間のメールは 夜勤の多い介護の現場では 問題がないとされる傾向にありますが
他の職場では **ハラスメント**と 解釈される可能性があることを 注意しておきましょう。

-
- ◆ 夜遅くに 同僚に 仕事(または不必要な内容)のメールを送ること
 - ◆ 職場の風景や 同僚を撮影した写真や動画を ネット上に 無断で のせること
 - ◆ 異性 / 同性を問わず 性的な内容を含む 冗談を メール等で送ること
-

○ 災害の基礎知識 と 災害時の対応

日本での生活期間が短い人は どのような災害が 起こるのか

災害時に どのように対応すればいいのか 知らないことがあります。

避難所の場所を 知らないことや 避難所という存在自体を 知らないこともあります。

ハザードマップの見方を知らない人や 地図が読めない人もいます。

基本的な知識と 対応を 共に学ぶ機会を 作りましょう。

基礎知識を 知らない人に 高度な対応を いきなり教えても 混乱してしまいます。

福祉施設で 働くスタッフであれば 災害に関する基本的な事柄を 知ってもらった上で
施設での 対応方針を 共有するように しましょう。

○ 事故予防 と 労災

使い方を間違えると 重大な事故が起きやすい機械の操作や 危険な作業をまかせるとき
安全の手順や 事故予防の対策を ていねいに 伝える必要があります。

厚生労働省労働基準局の資料「令和5年 外国人労働者の労働災害発生状況」によると

令和5年度の 外国人労働者の 死亡事故率は **2.77%** で

全労働者の死亡事故率 **2.36%** に比べて 高くなっています。

難しい日本語がわかる人よりも ていねいに わかりやすい言葉で 伝えて

写真や イラストなどで **視覚的にも 理解できるように** しておきましょう。

特定の言語を母語とする人が 多い職場では やさしい日本語で伝えるだけではなく
正確に **その人たちの母語に翻訳したマニュアル**を 作成した方がいい場合もあります。

外国人労働者の事故では 評判の低下を恐れて 隠すことが 社会問題となっています。

適切な治療を受けてもらい 労災の手続きも 適切に行う必要があります(法的義務です)。

外国にルーツのあるスタッフには **労災**や **労働者の権利**について

十分に 伝えておくことが 求められます。

荒天時 災害時の 対応

大雨や 台風接近時は 通常とは違う対応が 必要になることがあります。

支援施設の場合 荒天時には 施設を休みにすることがあります。

災害発生時には 担当者がかけつけて 対応しなければ いけないこともあります。

○ 対応の基準を伝える

「〇〇時まで 警報が出ている(解除されない)場合 休みに なります」のような
開所・休所の基準や 対応方法も わかりやすく 伝えておきましょう。

防災アプリなど 情報の確認の方法も 伝えておきましょう。

○ 災害時の交通に関する注意

日本での生活に 慣れていない人は 日常的に使う 電車やバスの路線は知っていても
事故や災害発生時の 振替輸送のルートが わからず とまどうことがあります。

振替輸送のルートが 想定できる場合は あらかじめ 伝えておきましょう。

公共交通機関が 利用できない場合の対応や

水害発生時に 冠水の 危険がある場合の注意

(アンダーパスの回避 警報発令時に無理な送迎はしない)や

安全なルート、う回路、帰宅困難時の 避難場所も伝えておきます。

○ 通信障害発生時の対応

通信障害発生時の 代替の 連絡方法も 伝えておきましょう。

災害用伝言ダイヤル(171)など 利用可能なサービスや

サービスの利用方法についても 話し合っておくと 良いでしょう。

作業手順の 視覚化 構造化

作業手順の説明に 必要な情報量が 少なくなれば

言葉の 行き違いによる 誤解は へります。

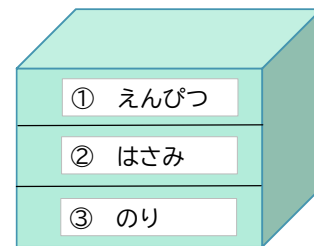
どこで どの順番で 何をするか 感覚的に（見て）わかるようにしておくことで
言葉による情報量は 減りますし 作業もしやすくなります。

○ 視覚的に わかりやすくする

具体的には 事務作業で 作業の順番が 決まっている物は
使う順番に 整理しておく といった 対応です。

たとえば 上の引き出しから 順番に 下に向かって
使っていくものを 整理しておく（右図参照）

「上から（順番に）使ってください」と説明するだけで すみます。



どの机に座って どんな作業をするか についても
机に 作業をする人の 名前や顔写真 作業の内容を
文字や写真 イラストで わかりやすく示しておく
いちいち 説明をしなくても わかりやすくなります。

○ 感覚的に わかりやすくする（構造化）

作業をする場所や 動線についても

どの場所（部屋）で 何をするかを明確にして

その作業の順番にあわせて 動きやすいように 机の配置や動線を
あらかじめ考えて 環境を整えておくことで

説明を聞かなくても 感覚的に 行動しやすくなります。

連絡事項の 定型文の作成と 視覚化

頻繁に 使う説明については 定型文や
イラストや図表を活用した 視覚的にわかりやすい図表を 作っておくと良いでしょう
防災や安全マニュアルも やさしい日本語による 簡易版を作っておくと良いでしょう。
危険を伴う作業や 詳しい説明が必要な 複雑な手順については
翻訳アプリの活用や その言語のネイティブの人に 確認してもらうことによって
その人の母語に翻訳した 手順表やマニュアルを 作っておいた方が 良い場合もあります。

○ 視覚的にわかりやすく示す
スケジュールを ボードに示すことで よりわかりやすくなります。
場合によっては イラストや写真を 併用してもよいでしょう。

◆ 時系列を 優先して 全体像を 明確にする場合
(何時に)(誰が)(どこで)(何をする)

時間	スタッフ	場所	仕事
9:00	Aさん	たなかさん宅	そうげい
11:30	Bさん	たもくてきしつ	れくりえーしょん じゅんぴ
12:00	Aさん	しょくどう	しょくじかいじょ

◆ どのスタッフが 何をするか 役割分担を 明確にする場合
(誰が) (何時に) (どこで)(何をする)

スタッフ	時間	場所	仕事
Aさん	9:00	たなかさん宅	そうげい
Aさん	12:00	しょくどう	しょくじかいじょ
Bさん	11:30	たもくてきしつ	れくりえーしょん じゅんぴ

◆ 頻繁に使う 連絡事項は 定型文を 作っておく

記録や日誌で よく使う表現を用いた ひな型・見本を 作っておくと便利です。

読むほうも 定型の文章の方が 内容を理解しやすくなります。

●手順の長い説明・解説は、細かく分けて 番号をつける

例)① ●●をする → ② △△をまわす → ③ ××をあける

(言葉だけではなく、イラストやチャートも活用するとわかりやすくなります)

●ルーティンワーク(いつもやること)と 今日(今週、今月)やることを わけて 示す

いつもやることと 特別にやることは 下の例のように わけておくと

どの作業が いつもの作業で どの作業が特別にやることか 理解しやすくなります。

いつも すること	
9時	ちょうれい
9時30分	メールを たしかめる
10時	そうげい
12時	ひるごはん
12時50分	さぎょう じゅんび
13時15分	れくりえーしょん
17時	いえに かえる

きょう すること	
さとうさんの	<u>メールに へんじを かく→おく</u> ✓
12じまでに	<u>ゆうびんきょく→にもつをおくる</u> ✓
14じまでに	かいぎの <u>しりょうをつくる</u>
15じに	かいぎしつで <u>うちあわせ</u>

意思疎通が 困難な人への 配慮

難しい表現の 理解が難しいのは 外国にルーツのある人だけではありません

幼い子どもや 認知症の高齢者も 理解しづらくなります。

知的なハンディキャップなど 何らかの障がい特性があり

意思疎通が困難な人も 同様です。

ここでは 主として 障がい特性により 意思疎通が困難な人と

コミュニケーションを図る上での 配慮や 対応方法について 紹介します。

言われたことを そのまま 繰り返す人

相手に言われたことを そのまま 繰り返して 答える人がいます。

これは 自閉症スペクトラム（自閉スペクトラム症）の特性がある人によく見られる傾向で **エコラリア**（一般的にはオウム返し）と呼ばれます。

言われたことを そのまま繰り返す という反応は

自閉症スペクトラムの 特性のある人だけに 限りませんし

自閉症スペクトラムの 特性があるからといって

必ず このような返答を するわけではありません。

他の特性のある人や 診断名としての 障がいはない人でも

このような返答を することもあります。

難聴の人が よく聞こえないので 聞き返すこともあります。

言われている内容が 難しいので そのまま 繰り返すこともあります。

相手が どのような人であっても 伝わっているかどうか 大切です。

診断名だけで 判断しないように しましょう。

何を言われても「はい」と答える人／うなずく人

どんな質問をされても「はい」と答える人や うなずいて 肯定する人が います。
言われていることが難しいけれども「そんなことも知らないの？」といわれるのが嫌で
適当に 肯定している場合もあります。
考えることが 苦手なので とりあえず 肯定する人もいます。
口答えすると 暴力や暴言を受けるような 抑圧的な環境で 生きてきたため
自分より 強い立場にいる人から 何かを言われると 逆らうことができずに
肯定してしまう人もいます。

言われたことを **そのまま繰り返す**／**肯定すること**で 生じる誤解

言われたことを そのまま繰り返すことや
その人の本心や 事実とは関係なく うなずいて肯定することは
状況によっては 大きな 問題が生じます

たとえば次のようなケースです。

(事故や 大規模災害発生時に 相手の体を気遣う状況で)

聞き手「大丈夫？」 → 相手「ダイジョウブ」と答える または 無言でうなずく
聞き手「けがはない？」 → 相手「ケガハナイ」と答える または 無言でうなずく

このように 本当は けがをしているのに 繰り返したり うなずいたりすることで
支援の必要性を 見逃されてしまうことがあります。

また「感覚鈍麻」といって 骨折などの けがをしていても 痛みを感じにくいひともいます。
このような人がいることを考慮して

「困っていることはある？」「痛いところはある？」のように

質問を繰り返しても 肯定しても 無言で黙っていても

支援の必要性が わかる聞き方をすることで 誤った解釈を 回避しやすくなります。

言葉を繰り返す傾向のある人は 万引きなどの犯罪を疑われたとき

「盗んだ？」と聞かれると「ヌスンダ」と言葉を繰り返して 答えてしまうことで
やっていない罪を 認めてしまうこともあります。

一見 障がいがないように 見える人の中にも

このような人が いるということを 意識しておきましょう。

質問の方法

質問には「はい」「いいえ」で答えられる質問と

(頭を振って うなずくだけでも答えられる質問)

自分の言葉で 答える必要のある質問が あります。

○ クローズドクエスチョン

「はい」「いいえ」で答えられる質問のことを クローズドクエスチョンといいます。

たとえば 次のような質問が クローズドクエスチョンです。

◆ 「おなか すいてる？」

◆ 「(今日は ここに) お母さんと 一緒に きていますか？」

クローズドクエスチョンには 次のような利点があります。

◆ 質問の意味が わかれば 難しい語彙や表現が 使えなくても 答えられる

◆ 考えることが苦手な人でも 意思を伝えやすい

○ オープンクエスチョン

「はい」「いいえ」の 二択では 答えることができない質問で

自分の言葉で 考える必要がある質問のことを オープンクエスチョンといいます。

たとえば 次のような質問が クローズドクエスチョンです。

◆ 「お昼は なにが食べたい？」

◆ 「今度の 日曜日 なにがしたい？」

オープンクエスチョンには 次のような利点があります。

◆ 自分の言葉で 答える必要があるので 本心が 反映されやすい

◆ より細かい情報を 引き出すことができる

クローズドクエスチョンは 難しい表現が苦手な人や 考えることが苦手な人でも

答えやすい一方で どんな質問にも「はい」と答える傾向のある人は

本心と違うことを言ったり 事実でないことを 認めたりする可能性もあります。

たとえば「今日 映画を見に行こうか？」のように いきなり 勧誘的な質問をすると

「疲れているから でかけたくない」と思っているのに「はい」と答えることがあります。

一回「映画を見に行きたい」と 自分で言ってしまったので 本心を言い出しにくくなり

無理をして 出かけて 機嫌が悪くなる ということもあります。

「今日は何がしたい？」のように まず オープンクエスチョンで 大体の意思をつかんで

相手が「外に出かけたい」と答えたら「どこに行きたい？」と聞き

もし 答えづらければ「映画とか遊園地とか食事とか」など選択肢を提示する。

そして「映画に行きたいの？」と聞き クローズドクエスチョンで 意思を確認するといった

質問方法を 組み合わせることで 本当に言いたいことを 推察しやすくなります。

言葉以外の(非言語的な／ノンバーバル)表現をくみ取る

母語が日本語でないため 日本語での 会話や 読み書きが 苦手な人や
何らかの 特性（いわゆる障がい特性）により 言葉の理解や 読み書きが苦手な人は
言葉以外の方法で 言いたいことを 伝えてくることがあります。

それは ジェスチャー(身振り手振り)のような 意図的な 方法だけではなく
体をゆする 視線をそらす といった
本人も **意識せずにとる行動**に あらわれることもあります。

場合によっては 物をなげる 自分の体を傷つける 人をたたく といった
暴力的で 不適切な行動として あらわれることもあります。

次のような 言葉以外の表現や環境調整も 意識して コミュニケーションを 図りましょう

表情の変化

○ 言葉と 表情の 不一致

言葉では「わかりました」といっていても こまった顔を しているときは
わかっていなくても 気を使って そう 答えている 可能性があります

○ うれしい表情 不快な表情

うまく話せなくても 満面の笑みを浮かべている場合 納得している可能性が高いです
反対に 不快な表情 怒っている表情 をしている場合
納得していないことや 面倒なので 早く話を切り上げたいと
相手は 思っているかもしれません

○ 表情の変化が乏しい ／ 実際に抱いている感情と異なる表情をする

顔に表情の変化が表れにくい人や 笑顔を作ることが苦手な 特性の人がいます
反対に **緊張すると 表情が笑顔になり** ふざけていると 誤解される人もいます
一見 無表情に見えても その人は 心の中で さまざまなことを 考えています
注目するのは **表情の「変化」**です

ずっと 笑顔を見せず 無表情な場合は 必ずしも 怒っているわけではありません
顔に 気持ちがあらわれにくい人と 思って 接しましょう
感情が 顔にあらわれにくい人でも
心の中では さまざまな 想いや 感情の変化が 生じています
どんな人にも 心があるという 基本的なことを意識して 接することが大切です

目線

○ 目をそらす

話しているときに 話し相手が 目をそらす場合

何か都合の悪いことや **話したくない**ことがあるから そらしている場合があります
相手に 目をそらされたときに「何か 悪いことを 言ってしまったかな」と
思う人も いるかもしれません

ただ 中には **人と目を合わせることが 苦手な人**がいます

その人の場合「**目を合わせないほうが 気楽に会話できる人**」なので
相手に合わせて 話しやすい雰囲気をつくると いいでしょう

「人と話すときは目を合わせなさい」と **説教をすると 関係が悪化**しやすくなります

○ 目を合わせると 過度に緊張する

相手の目を見ると 緊張して 話せなくなる人がいます

「目を合わせないと 変に思われるんじゃないか」と 気にしてしまう人もいます

目を合わせたいのに 相手の目を見ようとすると 話せなくなる人の場合

話し相手の 口元や 鼻を 見るようにすることで 話しやすくなることも あります

○ 目線の先から 言いたいことを 推測する

うまく話すことが 苦手な人の場合でも **相手の目線を追う**ことで
言いたいことを 推測できる場合があります

たとえば「いくつか 選択肢がある中で 何か一つ 選ばなければいけない状況」で
実物や 紙に書かれた文字や 写真を その人が 目で見つめているとき
言葉で うまく表現できなくても

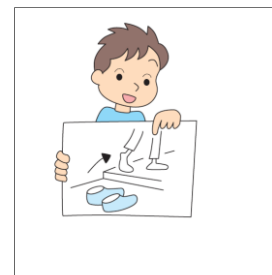
見つめている先のものを 選ぶようとしている可能性が高くなります

「誰かに会いに来た人」の場合 その人の 名前や 役職を 言えなくても

特定の人を見ていれば 目線の先にいる人が 会いたい人の可能性が高いと言えます

このような人には **実物や写真 図 コミュニケーションボード**など

視覚的な 方法を 使うと 会話をしやすくなります



体の動き

○ 指で示す

言葉を使わなくても 指で 方向や 言いたいものを 指し示すことができます
会話が苦手な人には **指で示す** / **示してもらう**ことも
わかりあうために 有効な方法です

○ 姿勢

話すときの **姿勢**にも 気持ちはあらわれます
話題に興味がある場合 身を乗り出して 話す／聞くことが多くなります
楽な姿勢をとっているときは リラックスして 話している可能性が高くなります

○ 距離

人が近くによってくると 圧迫感を感じるので 距離を置きたがる人もいます
この傾向がある人は 無理に近づこうとすると 強い不快感を覚えます
距離の感覚をつかむことが苦手なため 息がかかりそうなくらい
近寄ってくる人もいます
お互い 話しやすい距離感をとりましょう

○ 手を体の一部にあてる

気持ちをわかって欲しいときに 手を胸に当てる
体に痛い部分があるので その個所を 手で押さえる
といった行動からも 相手の言いたいことを推測できます
話すことが苦手な人の場合 **行動から 気持ちをくみ取る**ことも 大切になります

○ 体をゆらす

体をゆらすという行動の中にも その人の状態を示す情報が 含まれます
特定の話題になると きまって 体を 大きくゆらすとき
不快感や 苦痛などが 体の動きに あらわれていることがあります
何か考える時に **体をゆらした方が 気持ちが落ち着く**人もいます
表情や 会話の内容から 不快なのか そうした方が話しやすいだけなのか
推測しましょう

○ 音を立てる 足を小刻みに動かす(貧乏ゆすり)

指先で机をトントン叩く 足を小刻みに動かすといった行動にも
相手の 心の状態が 現れます
一定のリズムをとった方が 考えごとがしやすい場合もありますし
イライラした気持ちが 行動にあらわれている場合もあります

不適切な行動

障がい起因する 特性によって 会話をしている最中に
社会通念上 不適切な行動（物を投げる 暴言など）を とる人がいます
このような行動を とる背景には 言いたいことがあるのに
うまく伝えられない不快感や 納得のいかない状況が背景にあることがあります
障がい特性の知識や スキルを 身につけていない人には 対応が難しいことですが
環境を整えることや 聞き手側の対応を変えることで
不適切な行動を 軽減できることもあります

○ 物を投げる

納得のいかないことがあるときや ただ単に 目の前に 投げやすい物があるときに
目についた物を 投げる人がいます
このような人の場合 投げられるような物を **事前に片づけておく**ことで 対応できます

○ 関係のないものに注意がいった 会話に集中しない

部屋にあるおもちゃや 窓の外の雲や鳥に目が行って 会話に集中しない人もいます
気が散るものを 会話の前に 片づける / カーテンを閉めることで 対応できます

○ 暴言や 卑猥な言葉を使う傾向が みられる人

会話の最中に 頻繁に 暴言や 卑猥な言葉を使う人がいます
障がい起因する特性のため 本人の意思だけでは 制御が困難なこともあります
そのため 説得して 不適切な言動を 止めることが難しい場合や
不適切な言動をたしなめられると さらに エスカレートすることがあります

本人の特性を知っていて 不適切な言葉を聞いても
戸惑わない人だけがいる場所で 会話ができる状況を 設定することで
本人も安心して話しやすくなり 不安による不適切な行動を 取りにくくなりますし
聞き手側も 周囲の反応に 神経をとがらせる必要が なくなります

強い不安がある場合や 納得がいかない場合に
行動にあらわれることがあるので **安心して話すことができる状況を**
整えておくことで 不適切な行動を 軽減しやすくなります

また 会話の時間がいつ終わるのか 見通しが立たないことも
不安や イライラする感情に つながりやすいので
部屋に 時計を設置しておき いつになったら会話が終わるか
見通しが立つようにしておくことも 一つの方法です

相手に合わせる

○ 言葉以外の(非言語的な)サインを模倣する

体の不調を訴えるときに 会話が苦手な人は 体の動きで 伝えてくることがあります
たとえば 胸の痛みを 感じたとき 言葉では どこが痛いかわからない 言えなくても
胸を 手で押さえることが あります

聞き手側も 鏡で見た時に 同じように見える位置を 押さえて
「ここが痛いのか？」と聞くことで その人も 気持ちが伝わったと思い
安心しやすくなります

あまり露骨にやると 馬鹿された と感じることもあるので 注意が必要です

○ 話す速度

人によって 会話がしやすい速度は ちがいます
ゆっくり話す人に 早口でたたみかけると その人のペースは 乱れます
相手の話す速度に合わせることで 会話がしやすくなります

○ 使う言葉の語彙 難易度

日本語で会話をするのが苦手なため 語彙が少なく 簡単な文法だけで話す人に
難しい表現で対応すると 伝わりづらくなります
やさしい日本語で 会話をするようにしましょう

反対に 外国にルーツのある人や 特性により話すことが苦手な人でも
語彙が豊富で 難解な表現を巧みに使う人に対して
やさしい日本語で用いられるような 少ない語彙や 簡単な表現で対応すると
「能力を低く見られた」「子ども扱いされた」と受け取り 不快に思うことがあります
見た目や 診断名にとらわれることなく 相手の語彙に合わせた表現をしましょう

○ 食事の速度

相手と 一緒に食事をしながら 会話をするという状況もあるでしょう
特に 何らかの特性により ゆるやかな速度でないと
食事をとることが難しい人と 一緒に 食事をする場合
他の人が 先に食事を終わると 急いで食べなければ 迷惑がかかると思い
焦りを感じることや 会話に集中できなくなることがあります

相手の速度に合わせて こちらもゆっくり食事をすることや
時間のかからない分量や 内容を考えて
(たとえば カニや栗のように 食べるのに 手間がかかる料理は 避けるなど)
メニューを選ぶことで 安心して 話ができる環境を 整えることができます

会話をする環境

○ 話す場所 座席の位置

座って会話をする場合 **話す場所**や **座席の位置**も 話しやすさに影響します
まじめな話をする場合は 対面で座る方が 相手も 真剣に会話をしやすくなります

会話が苦手な人や 目を合わせると 過度に緊張する人の場合

ベンチなどで **横並びで座る** 食堂などで **斜(はず)向かいに座る** といった
位置取りをすることで 話しやすくなる場合があります

車の後部座席に 座ってもらうなど **顔を見ずに 話ができる状況**を 作ることで
過度に緊張する傾向のある人は 話しやすくなります

○ 会話の時間

長い時間 話すことが 苦手な人も います

このような人には **てみじかに 要点を しばって** 会話をしましょう

自分の気持ちを 聞いてほしい人は 会話の時間が 長くなる傾向にあります

このような人から 話を聞きだす必要がある場合は

会話できる時間を 長く設定しておきましょう

話している途中で 会話を 突然 打ち切られると 不快に 思うこともあるので

会話を始める前に どれくらいの時間 話ができるか あらかじめ 伝えておきましょう

途中で 話を切り上げる必要が ある場合は

「次に〇〇の予定がありますので」 など **理由を告げて 会話を終わめ**ましょう

○ 周囲の音

ざわざわした雰囲気(大勢の人がいる場所)が 苦手な人の場合

静かな環境の方が 会話に集中できます

BGM が流れる 喫茶店のような **音のある場所の方が 落ち着く**人の場合は

音楽が 流れる場所の方が 本心を 聞きやすいこともあります

○ 会話に参加する人数

一対一では 話すことができても 複数の人と 話すことが 苦手な人がいます

信頼できる人と 一対一で会話ができる状況を整えることで 話しやすくなります

信頼している人以外には 話を聞かれたくない場合や

病気などの 個人情報 が 会話で出る場合も 同様の対応が 望ましいです

○ 事前に 会話の趣旨を伝えて 見通しをたてる

面談を持ち掛けられると「叱責されるのではないかと」緊張することもあるので

何について どの程度の時間話すのか **事前に伝える**ことで 無用な誤解を避けられます

その他の配慮

○ 相手の良い部分を伝えるとき または 相手の行動の改善を求めるとき

障がいのあるなしに限らず

多くの方は 自分が評価されると うれしく思いますし

けなされると 嫌な気持ちになります

以下の対応方法は 交渉術に近い 作為的で 計算高い方法です

しかし 相手の良い部分を 伝えるときは 多くの方がいる前で 評価することで

一対一の状況で 個人的に言われるよりも うれしく感じやすくなります

また 本人のいないところで その人が信頼を寄せる人に その人の良い部分を伝えて
評価を共有し 後で「〇〇さんが あなたのことを ほめてたよ」と

間接的に伝わる状況を 意図的に作ることで

一人の人だけではなく 多くの人に 自分の良い部分を認めてもらえたと

実感してもらいやすくなります

反対に 批判的な内容の場合は 人のいないところで そっと伝えた方が良いでしょう

ほめるときは他の人を巻き込んで 嫌なことを伝えるときはこっそりと

伝えることで うれしい感情を 増幅させ 嫌な気持ちを 軽減しやすくなります

ただ これも 単なるテクニックとして使うと 下記の理由で 逆効果になりえます

○ 会話が苦手な人でも 言語以外の情報を 読み取ることが 得意な場合があります

話すことが苦手な人や 読み書きが苦手な人が

相手の感情や意図を 読み取ることが 全くできないかというと そうとは限りません

話すことが 非常に苦手なだけで **言われていることは 理解している**人もいます

たとえば 以前は話せていたけれども 事故や病気によって 話せなくなった人の場合
自分から話すことは難しくても 何を言われているかは わかります

また 会話の内容の理解が難しかったり 読み書きが苦手だったりしても

相手の表情やしぐさ 場の雰囲気から 意図を察することに 長けている人もいます

・ 以前 言っていたことと 今 言っていることの 表現の微妙な差異に気づく

・ 言っていることと やっていることが違うことに 不信感を抱く

など 相手の不誠実な態度に 非常に敏感な人もいます

見た目の雰囲気や 診断名で 相手を軽んじて あなどることなく

どんな相手にも 敬意をもって 接するように 心がけましょう

○ 異なる指示を同時に受けた と解釈されうる言動（ダブルバインド）を避ける

同時に 矛盾した内容の 指示を出すことを 二重拘束（ダブルバインド）といいます

「いちいち聞いてくるな」「自分で判断しろ」という指示を 与えながら
問題が発生したときには「なぜ 私に 相談しなかったのか」
というような対応をとることが その典型例です
指示された方からすると どうすればいいのかわからず 混乱しやすくなります

ただ そうはいつでも

「基本的な 通常業務については あなたの判断に ゆだねるけれども
事故発生時の対応など 訴訟のおそれがあるような
想定外の 不測の事態が発生した場合には 相談してほしい」
という状況も あるでしょう

状況によって 判断が分かれる事柄については

場合分けをして どのような条件で 例外が発生するかを 伝えましょう

たとえば 次のように 原則と 例外となる条件を示して 場合分けをします

「この仕事は あなたが してください（あなたに まかせます）
あなたが 良いと思う方法で してください」

「でも 次の仕事は 医者／看護師（医療職）が することです
法律で 決まっています
あなた（福祉職・介護職）は することができません
あなたが できない 仕事は ○○と △△です
こまった（まよった）ときは 必ず 私に 聞いて（連絡して）ください」

※()内の表現は ある程度 日本語がわかる人向けの 伝え方です

○ わからないときに「わからない」と言ってもいい 雰囲気づくり

障がいの有無や 国籍 その人の母語にかかわらず

「いまさら聞けない」「そんなことも知らないの？と馬鹿にされるのではないか」
という理由で 本当は わからないことがあるのに 聞けないことや
わかっているふりをする ということが あります。

「どんな簡単なことでも わからないときは 質問していい」
という雰囲気を つくっておくことも 大切なことです。

保育所 支援者 保護者への 聞き取り結果 現状と対応方法

NPO 法人サポートグループほわほわの会 令和 6 年度キリン福祉財団「キリン・地域のちから応援事業」

[やさしい日本語による意思疎通が難しい子どもの支援者育成]事業 成果物より

聞き取り調査 取材協力：関西ろうくぶんのろく 福祉のやさしい日本語協会

調査期間	： 2024年4月から2025年1月
調査方法	： インタビューおよび質問紙調査
聞き取り対象	： 大阪市内の保育所、子どもに関わる支援者、保護者
聞き取り内容	
①	日常的に関わる 外国にルーツのある子どもや 家庭の現状
②	外国にルーツのある子どもや保護者と 円滑なコミュニケーションを図るための工夫
③	知的なハンディキャップなどで 意思疎通が困難な子どもに 伝えるための工夫

聞き取りや アンケートで 得られた 声や 課題を ご紹介します

1. 大阪市内の現状

大阪市内では 最近では ベトナムやネパール フィリピンなど
さまざまな国にルーツのある人が 増えています

大阪市 外国人住民 国籍別 人員数

令和6年(2024)年 12 月末日現在(人)

中国	韓国及び朝鮮	ベトナム	ネパール	ミャンマー	フィリピン	インドネシア
57,396	57,340	28,835	13,999	5,500	5,408	4,422
米国	バングラデシュ	スリランカ	タイ	ブラジル	その他	合計
1,916	1,489	1,435	1,336	1,033	9,172	189,281

大阪市 外国人住民 区別 人員数

令和6年(2024)年 12 月末日現在(人)

北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区
8,091	4,624	2,498	2,939	12,352	7,397	4,856
大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区
2,553	6,448	13,111	6,264	10,381	9,003	8,585
生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区
29,531	2,919	6,490	2,426	5,192	6,315	6,225
東住吉区	平野区	西成				合計
6,174	9,737	15,170				189,281

大阪市 HP のデータを基に表を作成

[https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000431/431477/02_kubetu\(R6\).pdf](https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000431/431477/02_kubetu(R6).pdf)

2. 伝えることの 難しさ 具体例

外国にルーツのある 保護者の 家庭では
父親だけ 先に 日本に来て 後で 母親が来るというケースも多く
その場合 父親は 日本語が話せますが 母親は 日本語の理解が 難しくなります

子ども同士で けんかをしたことを伝えるとき
けんかをした という事実は わかってもらえますが
そのときの 子どもの気持ちを わかってもらうことは難しく
子どもを通じて 保護者に伝えてもらう形に なってしまいます

保育所での お子さんの様子や 伝えなければいけない 連絡事項を
日本語の理解が難しい保護者に 説明した際に
「OK」「わかりました」という返答が 返ってきますが 念のために
「私が 今言ったことを 繰り返してください」と聞くと 答えられず
内容を 理解していないことが あります

やさしい日本語を 使うと 文が短くなり
言葉の 丁寧さや 相手を敬う部分が
どうしても そぎ落とされてしまうので
冷たい言い方に なっていないか 気になることがあります

「9時30分に 来てください」と保護者に伝えても
10時30分や 11時に来る方がいます

「14時に来てください」と伝えと
午後の4時(16時)に 来る方もいます
きつい言い方に ならないようにしながら
的確に伝えるにはどうすればいいか 悩むことがあります

祝日なのに 間違えて来る 保護者もいます
聞き取りをした保育所では 祝日について お便りで 伝えていますが
それでも 間違えてくる人がいます

4歳から5歳くらいの 日本語が 全くわからない子の場合
先生の言っていることが 伝わらないので 指導に困ることがあります

3. 保護者の 困りごと

小学校の入学の手続きや 役所での手続きで必要になる 書類の記載に
困っている 外国にルーツのある保護者が 多くいます

義務教育など 日本の 教育制度についての 理解が乏しく
義務教育を 終えた後の 受験の準備など
将来設計が できていない 外国にルーツのある保護者がいます

日本語を ほとんど話せない 保護者の場合 役所で 複雑な 手続きをするときに
「通訳してくれる人を 連れてきてください」と 言われることがあります
ボランティアで 手伝ってくれる人がいても
その人と 日程を合わせて 窓口に行かなければいけないので
手続きを 終えるのに 時間が かかることが あります

4. 文化の違い

食事のマナーなど 文化の違いで 戸惑うことがあります
たとえば お椀をもって食べることが
良いこととされる文化と 悪いとされる文化があります
地面に 直接座って 食べる文化を 持つ国の人が
日本の文化を 知らずに 地面に座って食べてしまい 誤解されることもあります

宗教上 食べられないものや お祈りの時間など
日本では 一般的ではない きまりや習慣で 困る人がいます

聞き取りをした 保育所では 子どもの名前は
基本的に 本名を 使ってもらうことに しています
中国に ルーツのある子どもで 漢字の名前の場合
日本語読みではなく 中国語読みの発音で 呼ぶようにしています
この保育所では 名前と名前の呼び方 アイデンティティーについての 考え方を
保護者に きちんと話すようにしています

両親とも ベトナム人なのに 日本名(通名)を 使っている子どももいます
その理由は 保護者が 仕事で電話をするときに 何度も聞き返されたり
差別的な対応をされたと 感じたりする 経験があり
子どもには そのような思いを させたくないからだそうです

5. 障害特性により 意思疎通が難しいことの コミュニケーション

外国にルーツのある子どもで 落ち着きのなさや 気になる行動がみられる場合
言葉の壁によるものなのか 神経発達症(発達障害)によるものなのか
判断が難しいことがあります

イラストや 絵カード 画像 動画 身振り手振りなど
聴覚だけではなく 視覚的にも その人が わかりやすい方法を
使って 情報を補足すると 伝わりやすくなります

行動の順番を 伝える時は
紙に「1 ○○をする 2 △△をする 3 ××をする」
のように 順番を示した番号と 短い文章による箇条書きで 書いて 伝えることで
理解しやすくなります (文字が読める年齢の子 または 能力がある子の場合)

意思疎通が困難な人の中には
人の表情や しぐさから 相手の感情を読むことが 得意な人もいますので
伝えるときに 言葉だけではなく 伝える側の表情にも 気をつけます
こちらが伝えた後に 相手の返事だけではなく 表情や 体の動きも見つ
納得した様子なのか わからなくて困っているのかを 判断することも 大切です

わからないことがあったときに わからないといっても許されるような
雰囲気作りも大切です

6. 円滑なコミュニケーションを 図るための 対応と課題

翻訳アプリを使って コミュニケーションを図る人が 多くいます
メモを 写真に撮ってもらって 翻訳機能を 使ってもらったり
お便りも 翻訳アプリで訳してから 渡したりしている 保育所があります
ただ 正確に 翻訳されているのか 不安になることがあります
やりとりに 時間がかかるため あまり 有効でないこともあります

日本語を 話せる友人が 通訳として 来てくれることがあります
子どもの プライベートな内容については
通訳の人には 話せないため うまくいかないことがあります

冊子制作 協力団体 ・ 「やさしい日本語」関連団体の紹介

冊子制作 協力団体

『入門・やさしい日本語』認定講師 関西ろくぶんのろく

2020 年設立の 任意団体です

「やさしい日本語」を 普及するため

『入門・やさしい日本語』認定講師 関西在住者有志で 立ち上げました。

主に関西で「やさしい日本語」に関する ワークショップや 執筆をおこなっています
活動の様子は 以下の ウェブサイトや インスタグラムで ご覧いただけます

ワークショップ等のご依頼は、メールでお問い合わせください。

yasanichi66@gmail.com

ウェブサイト 関西ろくぶんのろく Facebook

<https://www.facebook.com/kansai6bunno6/>



関西ろくぶんのろく インスタグラム

https://www.instagram.com/6bunno6?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNlZDc0MzIxNw==



@6BUNNO6

大阪・関西万博「TEAM EXPO 2025」プログラム／共創チャレンジに登録しています

<https://team.expo2025.or.jp/ja/challenge/955>



関西ろくぶんのろく メンバー活動紹介

井上くみ子

「やさしい日本語」を活用した外国籍の保護者の支援研修(茨城県笹間市)

<http://fukusi-yasanichi.com/?p=427>

栗山こまよ、辻本 桜子

『「やさしい日本語」で つなぐ 命 AED を 使った 心肺蘇生法』

(「やさしい日本語」で書かれた AED のテキスト)

<https://michikatsu.amebaownd.com/pages/8174331/menu>

「やさしい日本語」関連団体

「やさしい日本語」有志の会

行政職員 市民 日本語教室 大学 各種学校 企業 PTA など 日本人を対象に

「やさしい日本語」の 基礎から応用 書きかえ実習の講座を 実施しています

「やさしい日本語」有志の会 HP

<https://nihon5bousai.web.fc2.com/toppage.html>

「やさしい日本語」有志の会 による 参考資料集

<https://nihon5bousai.web.fc2.com/Others.html>

一般社団法人 やさしい日本語普及連絡会

やさしい日本語普及に 取り組む団体を つなぎます

一般社団法人 やさしい日本語普及連絡会は やさしい日本語を 広める法人同士が

つながり 連携して 活動を 社会にアピールすることで 持続可能な形で

多様性を 認め合う社会づくりに 貢献することを 目指します

一般社団法人 やさしい日本語普及連絡会 HP

<https://www.yasanichi.com/>

当団体理事が執筆した やさしい日本語 関連書籍の紹介



SDGsの推進・合理的配慮のための「やさしい日本語」

著者： 監著 堀清和 編著 石野英司 宮崎充弘

出版社：晃洋書房 価格：2000円(税別)

<https://www.koyoshobo.co.jp/book/b603166.html>

「やさしい日本語」を用いて教育・福祉・就労の場でやさしい日本語の活用を提言した書籍です
各領域での課題や 具体的なコミュニケーションの方法を 紹介しています



加害者にさせないために

—社会的孤立の予防と罪に問われた人の更生支援—

著者： 監著 石野英司 編著 堀清和 宮崎充弘

(やさしい日本語 監修 関西ろくぶんのろく)

出版社：晃洋書房 価格：2500円(税別)

<https://www.koyoshobo.co.jp/book/b649324.html>

知的なハンディキャップなどの特性が 背景にあり 罪を重ねてしまう人の 更生支援と
そこから見てくる 社会的に孤立してしまう人々の 抱える課題と 支援の在り方
そして 孤立を予防するためには どうすればいいかについて
当事者や支援者 研究者など さまざまな領域の人々の 声を紹介し 提言をしている書籍です
関西ろくぶんのろくさんの ご協力を得て 難しい司法の用語を
やさしい日本語を用いて わかりやすく表現した用語一覧が 書籍の中に 掲載されています