

ねん ど だい かい こう べ し がいこくじんしみん かいぎ
2022年度 第2回「神戸市外国人市民会議」

にちじ ねん がつ にち げつ
日時：2023年2月27日（月）13:00～15:00

ばしよ こうべしやくしよ かい かいぎしつ
場所：神戸市役所14階AV1会議室

し だい
次 第

かい かい
1. 開 会

ぎ じ
2. 議 事

ぜんかい ふ お ろ ー あ っ ぶ
(1) 前回のフォローアップ

そうだん こーなー しゅうち
①KICC相談コーナーの周知

しりょう
資料 1

おんらいん がいこくじんじどうしえん
②オンラインによる外国人児童支援

ちいき たぶんかきょうせい すいしん
(2) 地域における多文化共生の推進

しりょう
資料 2

にほんご さくせい いけんぼしゅう
(3) 「やさしい日本語のつくりかた」の作成・意見募集

しりょう
資料 3

こんご がいこくじんしみん かいぎ かた
(4) 今後の外国人市民会議のあり方

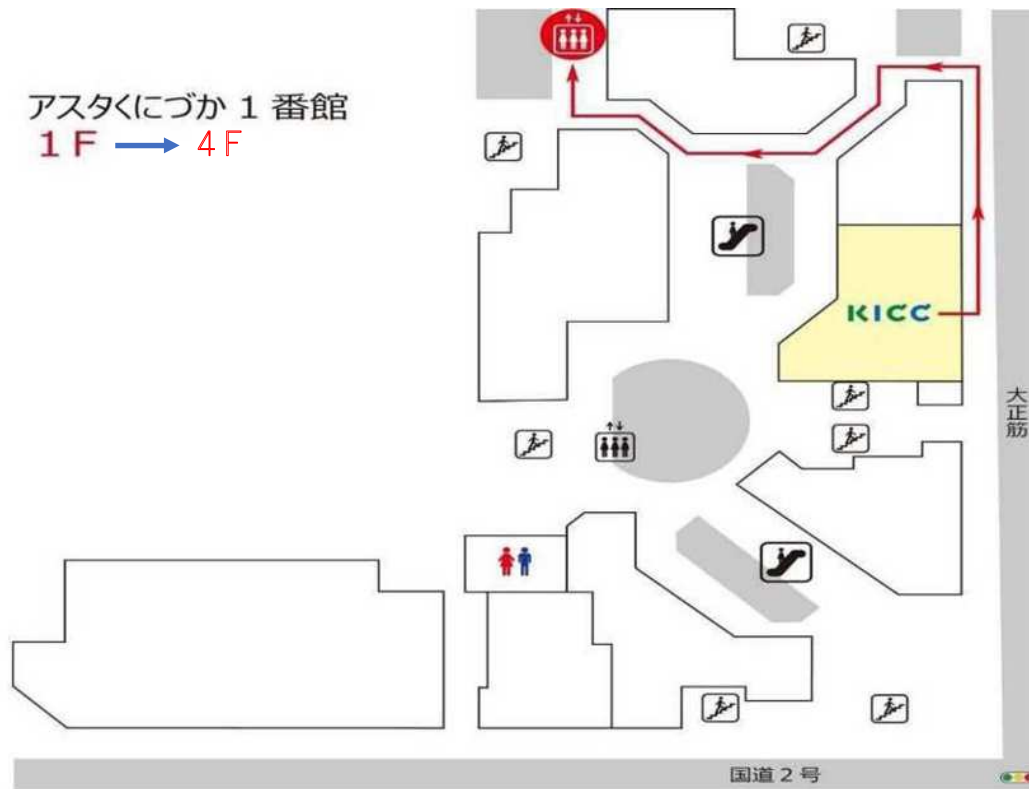
しりょう
資料 4

へい かい
4. 閉 会

神戸市外国人市民会議 委員名簿 (2022年度)

(外国人コミュニティ関係団体の代表)

在日本大韓民国民団兵庫県地方本部事務局長	きむ さん よん 金 相 英	
学校法人兵庫朝鮮学園理事長	きむ そつ きよ 金 錫 孝	
神戸華僑総会事務局長	せき ほう 石 鋒	
一般財団法人神戸万国医療財団理事長	れおん はーと F. E. レオンハート	
	ずおん ごっく だいえつぷ ズオン ゴック ディエツプ	(ZOOM)
マサヤンタハナン副代表	かわぐち ふろーら 川口 フローラ	
在日本印度商業会議所	にしゃつと とらぼりー ニシャット トラバリー	(ZOOM)
関西ブラジル人コミュニティCBK理事長	まつばら まりな 松原 マリナ	(ZOOM)
ひょうごラテンコミュニティ代表	おおしろ ろくさな 大城 ロクサナ	(ZOOM)
神戸大学国際文化学研究推進インスティテュート学術研究員	こう はくろう 黄 柏瀧	
(学識経験者)		
兵庫県立大学環境人間学部教授	いぬい みき 乾 美紀	
神戸大学理事・副学長 (大学改革・デジタル化・評価担当)	なかむら たもつ 中村 保	(欠席)



4 F

生活相談(せいかつそうだん)、日本語学習(にほんごがくしゅう)申込(もうしこみ)

Daily life consultation, Japanese language study applications.

日常生活咨询、日语学习申请

Tư Vấn Cuộc Sống, Đăng Ký Khóa Học Tiếng Nhật

생활 상담, 일본어 학습 신청

Consultas sobre la vida diaria y aplicaciones a cursos de japonés

Aconselhamento vivo, aplicação para estudo da língua japonesa

जीवन परामर्श, जापानी अध्ययन आवेदन

Konseling hidup, aplikasi untuk belajar bahasa Jepang

Ang mga nais kumunsulta at ang mga nais mag-aral ng Nihongo

ปรึกษาชีวิต สมัครเรียนภาษาญี่ปุ่น

Життєва консультація, додаток для вивчення японської мови

地域における多文化共生の推進

○地域協働局及び地域共生担当の新設

多様な主体の参画・連携による施策を深化させ、将来にわたって持続可能なまちづくりを実現するため、地域協働局を新設。

併せて、地域活動への多様な主体の参画を推進する観点から、地域協働課に在住外国人支援の充実を担う地域共生担当を新設。

○国際課との役割分担

国際課	<ul style="list-style-type: none">・全市的な対応が必要となる多文化共生の基盤づくりを担当・在住外国人への情報発信や各種相談体制の整備、国際交流事業、大使館領事館との連携、日本語教育に係る業務の他、多文化共生にかかる総合的な政策立案業務を所管
地域共生担当	<ul style="list-style-type: none">・地域における在住外国人との共生に係る課題解決を担当・在住外国人を地域コミュニティにつなぐ施策を検討・実施

○地域共生担当の想定業務

区役所等の庁内関連部署はもちろん、地域、外国人コミュニティ・支援団体や日本語学校等の受入機関とも連携しながら、以下の業務を実施。

① 地域における在住外国人の実態把握

近年急増する市内在住外国人の生活実態に精通した、外国人留学生を会計年度任用職員として複数配置するとともに、在住外国人の多い地域や、外国人コミュニティ、外国人受入機関へのヒアリング等を通じた、在住外国人の生活実態の把握

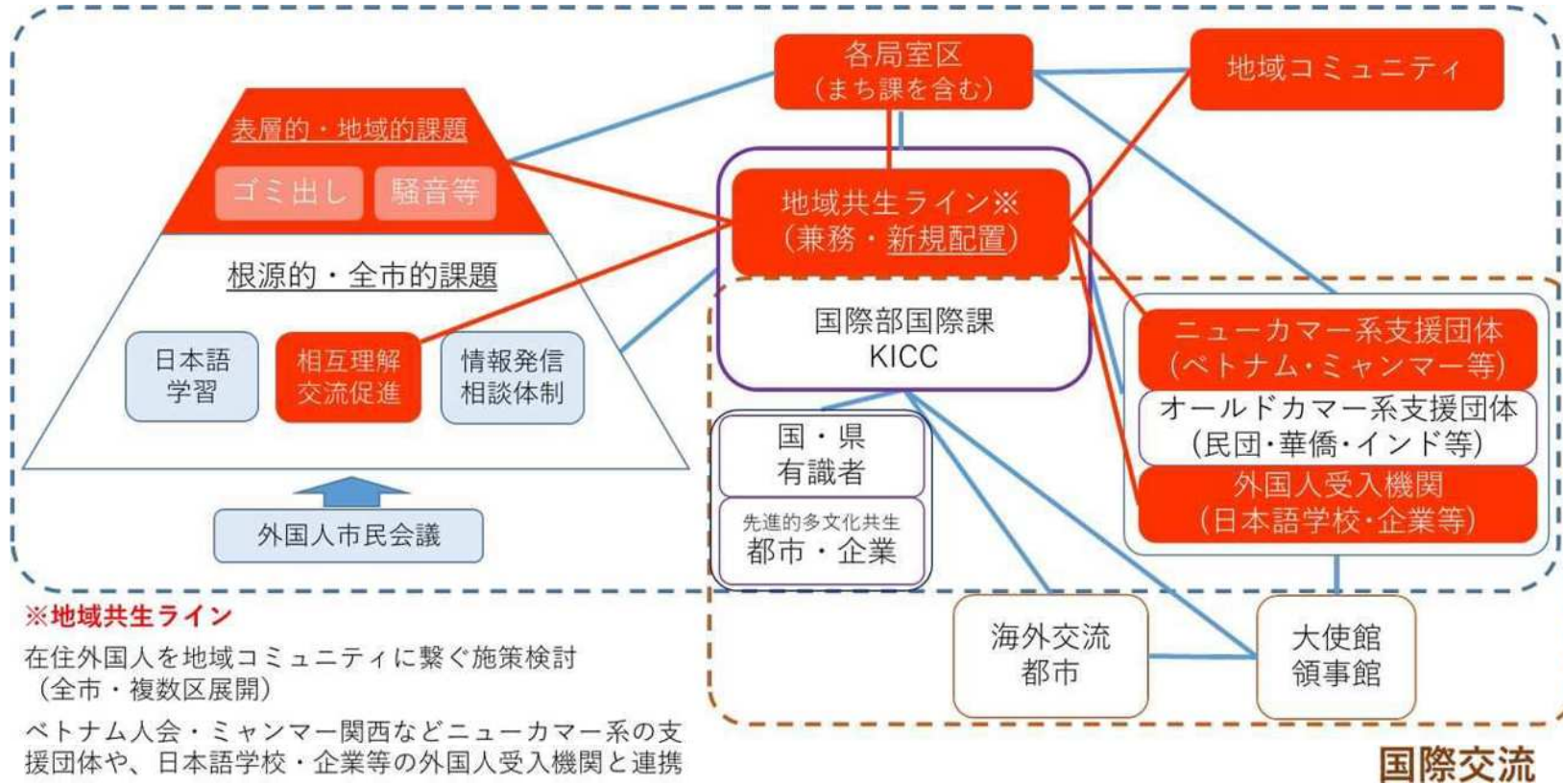
② 地域における在住外国人にまつわる諸課題の解決

庁内ワーキンググループを立ち上げ、現在表面化しているゴミ出し・騒音・駐輪等の問題、住宅支援等の課題解決に向けて、地域課題の共有、対応施策の検討・進捗管理

③ 地域と外国人の相互理解・交流の促進

地域と外国人相互に文化を理解できるような交流イベント等の実施

内なる国際化



「やさしい日本語のつくりかた」の作成・意見募集

○ 趣旨

日本語を母語としない住民にも分かりやすい情報発信を進めるため、神戸市職員向けのやさしい日本語マニュアルを作成し、やさしい日本語を活用すべき文書及び、その活用方法を案内することで、市民向け文書におけるやさしい日本語の活用の推進をはかる。

○ スケジュール

- ～ 11月 「やさしい日本語のつくりかた」(案)の策定(別紙1)
- ～ 1月 市職員及び市民からの意見募集
- ～ 2月 外国人市民会議での報告・協議
- ～ 3月 「やさしい日本語のつくりかた」の完成・公開

○ 骨子

・やさしい日本語と多言語の役割分担

やさしい日本語は、不特定多数の外国人住民を対象に、最低限の情報を、迅速に伝えるためのものであり、特定の外国人や、詳細な情報等は可能な限り多言語資料を用意する。

・やさしい日本語のポイント

1. 読みたい！

文書の見た目をできるだけシンプルにして、読んでみようと思ってもらおう。

2. 読みやすい！

読みやすい平易な日本語を用い、文書を最後まで読んでもらう。

3. 理解できる！

必要な情報を補足したうえで、情報量を必要最小限に抑え、内容を理解してもらう。

4. やってみよう！

メリットやデメリット、求められる作業や行動を分かりやすく説明

○ 意見募集の実施・結果

①市職員からの意見募集（別紙2）

方法：庁内グループウェア

回答：96名	マニュアルの読みやすさに関する意見	21件	
	マニュアルの内容に関する意見	10件	
	やさしい日本語の取り組みに関する提案	16件	など

②市民からの意見募集（別紙3）

方法：オンライン意見公募プラットフォーム

回答：3名	オンライン意見公募プラットフォームへの意見	2件	
	マニュアルの読みやすさに関する意見	1件	
	マニュアルの内容に関する意見	1件	
	やさしい日本語の取り組みに関する提案	5件	など

神戸市
やさしい日本語のつくりかた
(文書作成編)

市長室国際部国際課
令和4年 12 月作成

I. はじめに

<ガイドラインの位置付け>

このガイドラインでは、神戸市職員が外国人住民に対して必要な情報を届けたいときに気を付けるべき情報を掲載しています。ガイドラインの内容は、やさしい日本語のエッセンスを整理した国の「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」(2020年8月 出入国在留管理庁・文化庁作成)に準拠しながら、神戸市でのこれまでの取組や、その中でお聞きした有識者や外国人住民、そしてやさしい日本語に取り組んでみた職員の意見を踏まえて、より具体的かつ実践的な手順書を作成しました。

<外国人住民という読み手>

はじめに、やさしい日本語が必要となる外国人住民はこんな人たちが想定されます。

- ① 辞書を引いたり、ネットで検索したりしないと、**難しい言葉は理解できない人**
- ② 日本の役所文化・生活に慣れておらず、日本での**「当たり前」が分からない人**
- ③ 母国の役所をイメージして、役所やその文書に、**警戒感・嫌悪感を持っている人**

※国や地域によって、役所は市民サービスを提供するところというイメージはなく、税を徴収したり、義務を課したりするところというイメージが先行し、行政文書や通知自体に対して抵抗感のある外国人もいます。

<やさしい日本語4か条>

外国人住民に文書を読んでもらい、理解してもらい、行動してもらうには、次のことに気を付けながら、文書を作成することが大切です。

1 読みたい!

文書の**見たい目をできるだけシンプルに**して、読んでみようと思ってもらう。

2 読みやすい!

読みやすい平易な日本語を用い、文書を最後まで読んでもらう。

3 理解できる!

必要な情報を補足したうえで、**情報量を必要最小限に**抑え、内容を理解してもらう。

4 やってみよう!

メリットやデメリット、求められる作業や行動を分かりやすく説明して、文書の目的である具体的な行動を起こしてもらう。

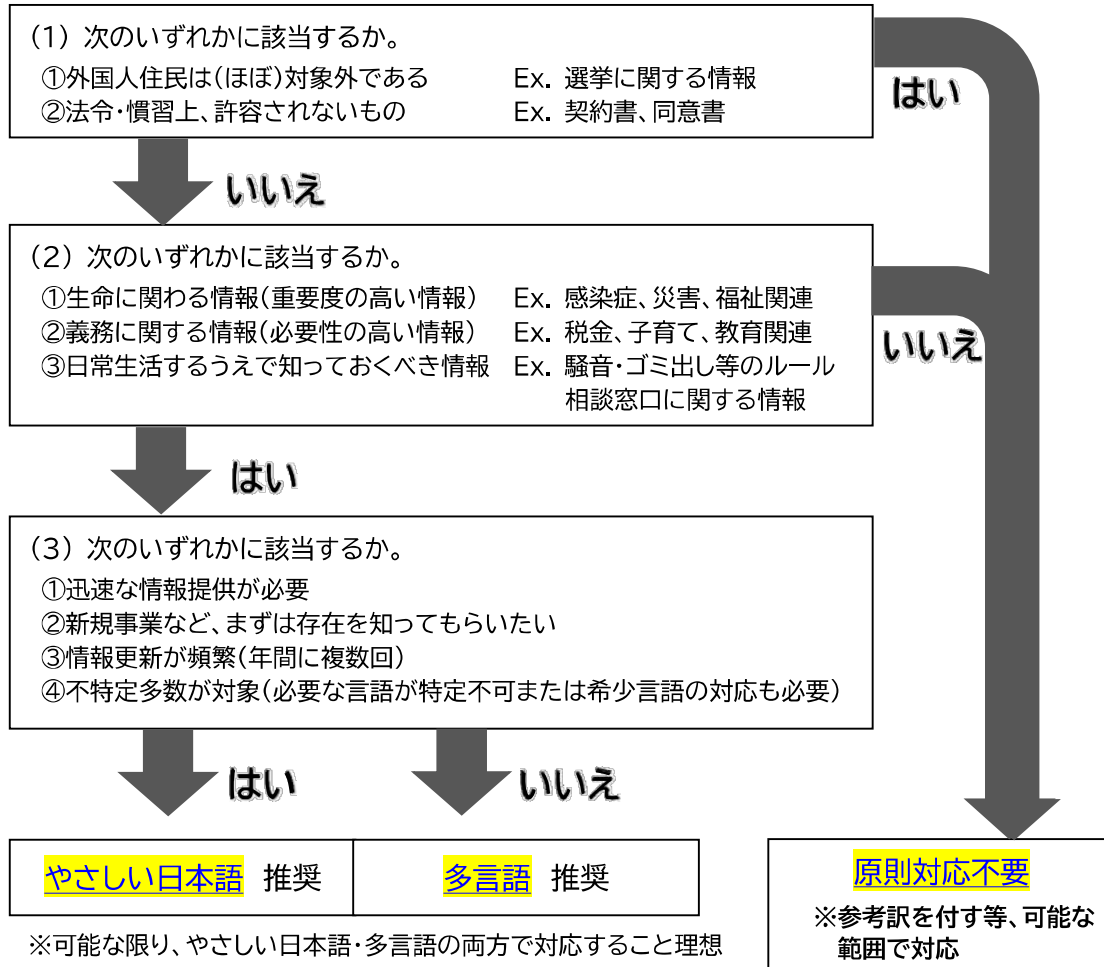
<やさしい日本語による文書の役割>

やさしい日本語による文書は、**入口として、不特定多数の外国人住民を対象に、最小限の情報伝える**ことに長けていますので、やさしい日本語の資料では、**①対象者、②メリット/デメリット、③必要な作業**、という3つだけを案内し、「制度の詳しい内容を知りたい人は、このリンクを参照してください」といったように、**それ以上は文書「外」で案内したり、多言語資料を用意したり**、適切に使い分けることが重要です。

II. 文書の外国人対応判定チャート

ある市民向けの文書をやさしい日本語で作るべきか、多言語翻訳すべきか、外国人住民への対応方法に迷ったときは、以下のチャートにより、対応方法を検討してください。

※ 外国人観光客を対象とした文書はこのチャートの判定対象外です。



注意！！

- ①上記判定は参考とし、**実際の対応は個別に判断**してください。
対応に迷ったときは国際課まで相談してください。
- ②多言語翻訳するときも、やさしい日本語 4 か条(前ページ)に配慮した分かりやすい文書を用意してください。

Ⅲ. やさしい日本語文書の作成手順

やさしい日本語で資料を作るときは以下の手順を参考にしてください。それぞれの手順をクリックすると、詳しい解説文を確認することができます。

ステップ1 文書を作成する前に

1. 以下のとおり、文書の目的を整理してください。

A. 読み手にニーズがある場合 (知りたいことや、手続きしたいこと等)	B. 読み手にニーズはなく、こちらから制度 の説明や、お知らせをしたい場合
<ul style="list-style-type: none"> 読み手の求めていることを1文にまとめてください。 そのために、読み手がしないといけない作業を箇条書きにしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> 読み手に伝えたいことを1文にまとめてください。 読み手がそれを知ることで、どんなメリットがあるかを箇条書きにしてください。

2. 文書の対象(読み手)の特徴をできるだけ詳しく把握してください。

例:年齢、在留期間、在留資格、日本語能力または身近な日本語話者(家族・会社・学校等)の有無、同様の手続きの経験の有無、情報を受け取るときの状況 等

3. 前項で把握した読み手の特徴を踏まえて、必要な補足情報を列挙してください。

A. 知りたいことや、手続きしたいこと等、 読み手にニーズがある場合	B. 読み手にニーズはなく、こちらから制度 の説明や、お知らせをしたい場合
<ul style="list-style-type: none"> 読み手がその作業を行うのに、絶対必要な補足情報を箇条書きにしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> それらを理解するために、読み手に足りていない予備知識を箇条書きにしてください。

ステップ2 分かりやすい文書、見やすい文書の作成

4. 形式的な挨拶文は省き、ステップ1で整理した情報だけを盛り込んだ文書を作成してください。

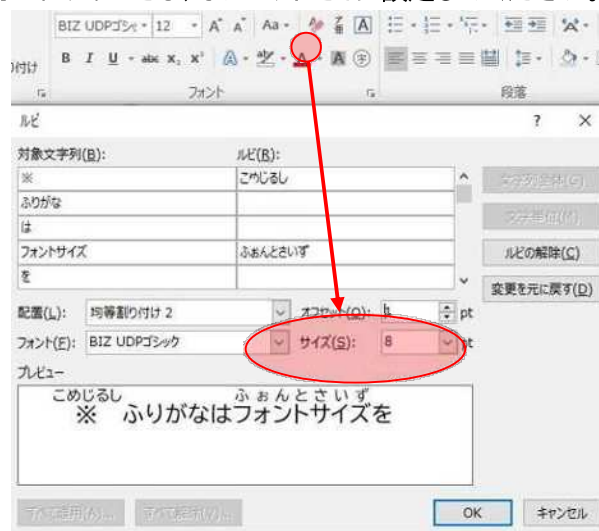
5. さまざまなケースについて説明するときは、**箇条書き**にするか、**表を活用**してください。

6. 読み手が理解しにくそうな内容や、まだ知らなさそうな内容に関して、ピクトグラムや画像も使って、補足してください。
※ 窓口等で使用する場合は、実物など、文書以外のツールも活用してください。
7. 文書全体で使う色をなるべく3色以下に抑えます。
8. 分かりやすい文書スタイルを使用してください。以下がおすすめです。

・フォント：BIZ_UDP ゴシック, 11ポイント以上
・行間は1行

ステップ3 日本語表現の工夫

9. 1つの文に主語と述語はそれぞれ1つにしてください。
10. 文書内で初出の漢字(送り仮名を含む)やカタカナに、ふりがなを付けてください。
※ふりがなはフォントサイズを8、オフセットを1に設定してください。



11. は、が、を、に、へなどの助詞の後ろに、スペースを入れてください。(分かち書き)
例：私は□ベトナムから□来ました。
12. 尊敬語や謙譲語は使わず、ですます調で統一してください。
13. 二重否定、婉曲な表現は使わず、直接的な表現にしてください。
14. 3文字以上の熟語は使用しないか、説明文を補記・案内してください。
15. 神戸市や専門分野でのみ使用する言葉は使用しないか、説明文を補記・案内してください。

ステップ4 文書作成の後

次のチェックシートで資料を再確認してください。

読みたい！		チェック欄
1.	配色ルール(3色以下)が守られているか？	
2.	文書を読むことで得られるメリットが目立つようになっているか？	
3.	実物をイメージできるピクトグラムや画像を入れられているか？	
4.	表・数字を活用することで、できる限り文字数を減らされているか？	
5.	視認しやすい文書スタイル(フォント・行間)が採用されているか？	
読みやすい！		チェック欄
6.	初出の漢字(送り仮名含む)やカタカナにふりがなが付けてあるか？	
7.	漢字が3つ以上並んでいないか、補足説明されているか？	
8.	尊敬語・謙譲語を使わず、ですます調で統一されているか？	
9.	婉曲表現を使わず、ダイレクトに表現されているか？	
10.	各文で主語・述語が明記されているか？	
11.	なるべく日常表現が使われており、役所用語・専門用語は補足説明されているか？	
理解できる！		チェック欄
12.	形式的な挨拶文が書かれていないか？	
13.	最小限の文書の目的(してほしいこと、知ってほしいこと)が明記されているか？	
14.	文書内の知識だけで、文書の内容を理解できるようになっているか？	
15.	読み手の特徴を想像し、文書理解に必要な知識・情報が補足されているか？	
16.	特定の人にだけ必要な参考情報(なお…、ただし…等)は書かれていないか？	
やってみよう！		チェック欄
17.	何かを書いてもらう場合、記入例が付けられているか？	
18.	読み手に求める行動がパターン別に手順に沿って分かりやすく案内されているか？	

<参考1> 作成手順の解説

ステップ1 文書を作成する前に

1. 文書の目的を明確にする

読み手の求めていることや読み手に伝えたいことを簡潔にまとめることで、たくさんの伝えたい情報から、一番大事な情報を洗い出すことができます。

読み手にニーズがある場合、読み手が文書を読んで一番知りたいのは、そのために自分が何をすれば良いかということです。必要な作業を列挙しておくことで、抜け漏れがなく、分かりやすい案内方法を検討する材料となります。

逆に、こちらから何かを知らせたい場合、まずは読み手に文書を読んでもらうために、その文書を読むメリットや読まないデメリットを伝える必要があります。そこで、読み手にとってのメリットやデメリットを把握し、それをしっかりアピールすることで、読み手に文書に対する関心を持ってもらうことができます。

2. 読み手の特徴をできるだけ詳しく把握する

たとえば、来日したばかりの留学生に対してすぐに口座振替を案内することは効果的ではありません。なぜなら、彼らは基本的に日本の銀行口座を持っていないからです。また、初めて妊娠した方と、2人目を妊娠した方とでは、母子手帳を交付するときの案内内容は変わってくるでしょう。

このように、読み手の特徴を的確に把握することで、不要な案内を避けるとともに、読み手に必要な補足情報を案内することができます。

3. 読み手の特徴を踏まえて、必要な補足情報をリストアップ

外国人住民の方は、日本語の壁や、日本での手続き方法に不慣れなため、日本人と同じ情報だけではうまく手続きできなかつたり、文書の内容を理解できなかつたりすることが多くあります。

そこで、そうした方でも必要な手続きをしたり文書を理解したりできるよう、QRコードやウェブサイト等も文書外のツールも活用しながら、必要な情報を補足してあげることも大切です。

ステップ2 分かりやすい文書、見やすい文書の作成

4. 形式的な挨拶文は省き、ステップ1で整理した情報だけを盛り込んだ文書を作成してください。

読み手の文書に対する視覚的な負担感や、実際に読んでもらう負担を削減するため、できる限り情報を減らし、文字数を減らすことが大切です。

そこで、まずはステップ1で整理した情報だけを盛り込んだ文書を作成し、その他の情報は極力記載しないようにしてください。

特に、時候の挨拶や「いつもありがとうございます」などの形式的な挨拶文は、外国人には丁寧さは伝わらず、読む負担だけが増えるので、書かないようにしてください。

5. さまざまなケースについて説明するときは箇条書きにするか、表を活用してください。

特定の対象者だけのために文書を作成したり、色々な申請方法ごとに文書を作成したりすることは理想的ですが、現実的ではありません。ときには、1つの資料でいくつかのケースを案内することが求められます。

そのようなときは、読み手が素早く、自分に該当する内容を見つけたり、複数の方法を比較して選択したりできるように、表や箇条書きで整理してください。

6. 読み手が理解しにくいような内容や、まだ知らなさそうな内容に関して、ピクトグラムや画像も使って、補足してください。

ピクトグラムや画像・イラストなどを入れることで、言葉だけではイメージしにくい内容も、具体的にイメージしてもらえるようになります。

また、画像などによってカジュアルな雰囲気を持たせることで、文字ばかりの文書に比べて、読むことに対する視覚的な負担感を軽減し、文書自体への関心を引き起こすこともできます。

7. なるべくトータルで使う色を3色以下に抑えます。

デザインの観点から見ると、色を多く使えば使うほど、文書は見にくくなるそうです。そこで、テーマカラーを決め、資料の見目の統一感を保ちましょう。テーマカラーは、「ベースカラー」「メインカラー」「アクセントカラー」があります。配色の法則は、ベースカラー:70%、メインカラー:25%、アクセントカラー:5%です。詳しくは、[こちら](#)です。

ステップ3 日本語表現の工夫

8. 分かりやすい文書スタイルを使用してください。

ユニバーサルデザインのフォント(特にゴシック体)は、視覚障害のある人だけでなく、日本語がまだ慣れていない外国人も読みやすいフォントです。

さらに、フォントサイズを11ポイント以上、行間を1行に設定することで、文字自体も、文字同士の距離も程よく見やすくなります。また、文字がびっしり詰まっている文書に比べて、読むことに対する視覚的な負担感を軽減することができます。

9. 1つの文に主語と述語はそれぞれ1つにしてください。

外国人が日本語を難しいと感じる理由の1つは、主語がはっきりしていないことです。多くの外国人にとって主語のない文はなじみがなく、混乱して理解不能な状態に陥ってしまいます。

また、主語や述語が複数ある“重文”や“複文”も、外国人にとって理解することが難しく、文章構造を分析することに疲れてしまい、肝心の内容が頭に入っていないという恐れがあります。

SOV 構造の単文に小分けして書いてあげると、読み手は理解しやすくなります。

10. 初出の漢字(送り仮名を含む)やカタカナに、ふりがなを付けてください。

漢字やカタカナに慣れていない外国人が文章を読むうえで、ふりがなはとても大切な存在です。意味を調べるために辞書を引くときにも必要になります。

そのため、ふりがなを読みやすいよう、ふりがなのフォントサイズは8にしてください。また、オフセットを1に設定してふりがなと本文の間隔をあけることも大切です。

11. は、が、を、に、へなどの助詞の後ろに、スペースを入れてください。

多くの外国語では、単語と単語の間にスペースがあります。一方で、日本語ではスペースがないため、どこからどこまでが1つの単語・文節なのかが分からない外国人が多いです。

そこで、文節ごと(“てにをは”の後ろ)にスペースを入れてあげると、読む作業の負担を減らすことができます。 例: 私は ベトナムから 来ました。

12. 尊敬語や謙讓語は使わず、ですます調で統一してください。

外国人が日本語を習うときは、最初に“ですます調”の日本語を学ぶので、ですます調の日本語は彼らにとって親しみのある言葉です。また、日本人ですら間違っただけで使いがちな尊敬語・謙讓語は、意味を理解することがとても難しいです。

日本語が苦手な外国人にとっては、難しい尊敬語・謙讓語を使わず、分かりやすい“ですます調”を使うことこそが丁寧な対応になります。

13. 二重否定、婉曲な表現は使わず、直接的な表現にしてください。

二重否定や遠回しな表現は日本特有の表現で、外国人には結局何をしたら良いのか伝わりません。何かをして欲しいなら、「〇〇をしてください」とダイレクトに伝えましょう。

また、例示をするときに「◆◆や△△等」と書いたり、例外事項を伝えるときに「〇〇の場合もあります」と書いたりすることがあります。こうしたあいまいな表現も、「等」に含まれているのはどんなことか、どんなときに〇〇になるのか、外国人の読み手は混乱してしまうことがあります。特に、読み手の損得に関わる内容では、「□□の時は、〇〇です」とダイレクトに伝えましょう。

14. 3文字以上の熟語は使用しないか、説明文を補記・案内してください。

日本語をまだ勉強中である外国人の多くは 3 文字以上の熟語はあまり知りません。また、例えば「窓口申請時注意事項」など、3 文字以上の熟語の多くは、いくつかの熟語を重ね合わせた造語が多く、辞書にも載っていません。

そこで、「窓口で 申請する時に 注意すること」といったように小分けすることで、理解しやすく、また辞書で調べやすくなります。

15. 神戸市や専門分野でのみ使用する用語はなるべく使わず、使用する場合は説明文を補記・案内してください。

外国人が日本語を勉強するとき、基本的に役所特有の表現や、専門用語を学ぶ機会はありません。さらに、辞書を活用しようにも、役所特有の表現はそもそも載っておらず、専門用語の理解には相当の背景知識が必要となります。

そのため、基本的に日常会話で使用する言葉を使うようにしましょう。どうしても難しい言葉を使わざるを得ないときは、説明文を付けるようにしてください。「精緻に」「正確に」伝えることではなく、読み手に求める行動など、まずは最低限伝えないといけないことだけでも分かりやすく伝えることが大切です。

<参考2> 活用事例

- 1 (国民年金第1号被保険者)
産前産後期間の国民年金保険料が免除になります！
- 2 産前産後期間の国民年金保険料が、届出することで免除になります。
免除された期間は国民年金保険料を「納付したもの」として老齢基礎年金の受給額に反映されます。
- 3 なお、法定免除・申請免除・納付猶予・学生納付特例の免除制度を利用している方も、届出することで将来の年金受給額の面で有利な産前産後の保険料免除が適用されます。
また、既に保険料を納付している場合は、産前産後期間の保険料は還付されます。
(ただし未納保険料がある場合は、当該月の保険料として充当されることがあります。)
- 4 産前産後期間の免除の対象となる方は、記入例を参考に別添の届書を作成し、同封の返信用封筒にて返送してください。
届書をお住まいの区の区役所・支所へ直接提出していただいても構いません。
- 5 ○必要書類
同封されている「国民年金被保険者関係届書(申出書)」
○対象となる方
産前産後免除期間に国民年金第1号被保険者の期間を有する方
※出産日が平成31年2月1日以降の方が対象になります。
- 6 ○免除期間
出産予定日または出産日が属する月の前月から4か月間の国民年金保険料が免除されます。
なお、多胎妊娠(胎児が二人以上の妊娠)の場合は、出産予定日または出産日が属する月の3か月前から6か月間の国民年金保険料が免除されます。
※出産とは、妊娠85日(4か月)以上の出産をいいます。
(死産、流産、早産された方を含みます。)
※ただし免除ができるのは平成31年4月以降の期間です。

※日本年金機構ホームページにも制度の詳細が掲載されておりますので、どうぞご利用ください。日本年金機構ホームページ <http://www.nenkin.go.jp/>

お問い合わせ先(ご提出先)

灘区役所 保険年金医療課 国保年金係
〒657-8570 神戸市灘区桜口町4丁目2番1号 TEL:078-843-7001(代表)

※国民年金保険料の還付・充当に関することは、東灘年金事務所(TEL:078-811-8475)へお問い合わせください。

※以下のページで他の活用事例を確認することができます。

https://www.city.kobe.lg.jp/a74716/simple_japanese_case.html

＜外国人向け＞やさしい日本語版

会社で 仕事をしていない 女の人 が 赤ちゃんを 産んだときは、
年金のお金を 払わなくてもいいです！

■ あなたが すること

この手紙と一緒に 入っている 書類で 手続きします。

① 書類に 書きます。 ② 封筒に 入れます。 ③ 郵便ポストに 入れます。

■ 払わなくていい 期間

下の 4か月 のうち、「会社で 仕事をしていない 期間」は 払わなくてもいいです。
4か月とは、産んだ月の 1か月前から 4か月間 のことです。

例) 10月20日に 産んだ人 → 9月から 12月まで 払わなくてもいい

	9月	10月	11月	12月
		▲		
		産んだ月		

※ 赤ちゃんを 一度に 2人以上 産んだ人は、産んだ月の 3か月前から 6か月間 は 払わなくてもいいです。(7月から 12月まで 払わなくてもいい)

■ 相談する ところ

東灘区役所 保険年金医療課 国保年金係 TEL:078-841-4131

- 1 自分が対象になっているかどうか、そして、自分がどんな被保険者かも分からないです。※作成手順15
- 2 このメリットを理解してもらうには、「老齢基礎年金」のような難しい単語を知ってもらう必要があります。一方で、既に「免除」という言葉で十分メリットは伝えられています。そこで、費用対効果の観点から、この文はあえて省いています。※作成手順4
- 3 一部のケースに関する案内です。また、この文を理解するには、専門用語や詳細な制度知識が必要になります。そこで、外国人向けの案内文書ではあえて省いています。※作成手順4, 作成手順15
- 4 届書の提出には2つの方法がありますが、分からない場合は相談してもらえば良いだけなので、より便利な郵送の方法のみを案内しています。※作成手順4, 作成手順5
また、必要な手続きがイメージできるようにイラストを使っています。※作成手順6
- 5 これは対象者に郵送する文書であり、さらに既に一番上で対象者を説明しているので、重複する内容は省いています。※作成手順4
- 6 いくつかのケースがあるため、文字で説明するよりも表で説明した方が見やすく、分かりやすいです。※作成手順5

別紙 1 庁内アンケートの結果

文書の外国人対応判定チャートに関するご意見	やさしい日本語の作成手順に関するご意見	ガイドライン全体に関するご意見	その他、やさしい日本語の取り組みに関するご意見
分かりやすい。	文字間スペースの正しい取方があると思うので、事例掲載があるので自分で見て参考になるので良いと思いました。	文字を読みにくいとか、理解するのに時間がかかるような障害がある方にも使える手法だと思います。外国人向けにやさしい日本語を。たまたま、その文書は日本人にも読用できるかもしれないですね。	ガイドライン作成おつかれさまです。
わかりやすいです。	わかりやすく、チェックシートなどもいいと思います。		
「Ex.」よりも「例」の方がわかりやすい。			
判断の道筋が示されているので分かりやすいと思います。ただ、「④不特定多数が対象 必要な言語が特定不可または希少言語の対応も必要」となど、シンプルなお表現にするあまり、内容が理解しづらい部分があります。	助詞の後のスペース挿入など、知らなかった知識をいただきました。読みやすい資料とは言いにくいですが、内容はしっかりしていると思います。	1) 複数ページにわたる資料(本マニュアル)にはページ番号を付すのがいいと思います。 2) 末尾の実例はわかりやすいのですが、左側が国民年金保険年金医療費、右側が東灘区保険年金医療費名義になっているのがやや違和感があります。 3) 同じく、末尾の右側の封筒の宛名記載には単に「役所 行」とありますが、これは親切とは言えないように思います。返信用封筒が封封されているのであれば、分かります。 4) やや日本語として違和感があったり、わかりにくい表現が見られます。(「※可能な限り、やさしい日本語・多言語の両方で対応すること理想」「④不特定多数が対象 必要な言語が特定不可または希少言語の対応も必要」「ウェブサイトで『も』文書外のツール『も』活用しながら、必要な情報を補足して『あげる』ことも大切です。」など) 取組の紹介ページにあるように現行の日本語が分かる方向けのチラシ・案内文にも非常に有効であると考えます。やさしい日本語以外にも、チラシ作成者が目に触れられるよう誘導できたらよいと思います。	
1つ目はいいえで下に、2つ目はいいえは右に流れるのは視覚的にわかりづらいのではないかと。	3色以下というのは正にその通りだが、参考サイトが外部PCを使わないといけない。庁内ネットワーク上に同様の例示があればそちらをリンク先にしていただくと助かります。		
確認すべきことが分かりやすかった。			
分かりにくいです。根本から再検討してください。	3Pまで読んで、それ以上読む気がなくなったので読んでません。	分かりにくいのは、敷えてでしょうか？どうすれば分かりやすくなるか職員に検討させることで、職員の能力向上を狙っているのでしょうか？敷えていなければ残念です。松本淳彦文書改善専門官が読まれると、もっと残念に思われるのではないのでしょうか？例えば、次の文章。長すぎます。「区切ることで分かりやすくなる」と、専門官はおっしゃっていませんでしたか？ 1. はじめに <やさしい日本語による文書の役割> やさしい日本語による文書は、入口として、不特定多数の外国人住民を対象に、最小限の情報を伝えることに換えていますので、やさしい日本語の資料では、①対象者、②メリット/デメリット、③必要な作業、という3つだけを挙げる、「制度の詳しい内容を知りたい人は、そのリンクを参照してください」といったように、それ以上は文書「外」で案内したり、多言語資料を用意したり、適切に使い分けることが重要です。	
特に思いつきません			
情報の重要性、必要性、更新頻度による振分けが合理的で適切であると思う。		通訳業務が多忙だと、単純に翻訳と考えがちだが、情報の取捨選択の重要性を再確認できた。 外国の役所に対する固定観念の説明が、前提理解として役立った。国民年金保険料免除の事例で表記のイメージがしやすくなった。	相手の立場になって考えることが何よりも重要だと思う。
基準設定という点では、あるべき物と思います。該当しない場合があるかもしれない想定は是非を如何にするかは考えにくいかな。			説明文としては非常に大切なことは思う。申請書の事例がありませんでした。申請書の必要項目の記入漏れ事例が多いのではないかと考えたので、事例がある方がよいと思った。ルビについては、文字が小さくなるので、ひらがな多様かいいが、決められた形式(申請書など)では難しいものもあるのではないかと。いずれにしても、基準設定されたら、基準を徹底するためにも、繰り返し周知をしていただきたい。
各設問から下に行く矢印は「はい」に、横へ出ていく矢印は「いいえ」に揃える方が分かりやすいと思います。例えば(1)の設問を①外国人住民も含めて対象となるものである ②法令・慣習上、許容されるもの ③であれば「はい」と「いいえ」を入れ替えられますのですっきりするかと思います。④は誰が何を許容するのか意味がよく分かりませんが...	職面向けの説明書なので仕方がないかもしれませんが、もう少し職員が読んでみようと思えるような構成にしたいかなとも思いました。「はじめに」のところから文字が多く、作成手順の説明は文字がぎざぎざとつまっていて、読むのになかなかパワーが必要でした。		
②法令・慣習上、許容されないものが一瞬なんのこともわからなかったため ②法令・慣習上、「簡略化できないもの」や「修正することが難しいもの」のような記載が直感的かと思いましたが(受け取りまちがってたらすみません...)	相手の知りたい、こちらの伝えたい、で要点を分けているのは非常に良いと思います。	書式と具体例もあってよかったです。また、広報戦略部マターからもかもしれませんが、活用するピクトグラムも戸手市のガイドラインやこれを使ってもものがあればよい良いと思いました。	
フローチャートではなくチェックボックスによる形式のほうがわかりやすいと思いました。	項目が多いため実務で全てをチェックしながら進めることは難しいと感じた。重要なものに絞り込みましたほうがよいと思います。	ガイドラインそのものの記載分量が多いため、A4・3枚程度にまとめたほうが実務で使うことができると思います。そのために重要なのは重要なものだけを整理して重要なものに絞り込みましたほうがよいと思います。	
わかりにくいので質問・改善案です ・「はい」と「いいえ」の矢印の色を変えてください。 Ex. ⇒ 普通道に「例」でいいかと。 ・(1) 【作成した文書は】 次のいずれかに該当するか。 ⇒ 【】を適切に。何が該当するのかわからなかった。 ・②法令・慣習上、許容されないもの Ex. 契約書、同意書 ⇒ 何が許容されない？文章の意味がわかりません。語尾は「である」で終わる。 ・①生命に関わる情報(重要度の高い情報) ⇒ 情報、情報、と2回書くなら括弧で括る意味がない ・②義務に→同上 ・③日常生活するうえで→生活するうえで(日常生活する、という動詞は違和感)		1. はじめに<外国人住民という読み手>②日本での当たり前がわからない人 ③この表現が非常に上から目線で違和感です。日本での当たり前なんて日本人の私でもわかりませんが、何様なんですか？	取り組は素晴らしいと思います。外国人だけじゃなくて、全ての人間向けにやさしい日本語で書けばいいと思います。国際的な仕事じゃないのかもしれないんですが、業務改善の文書専門官と連携して、是非やってほしいです。
わかりやすく感じています。	作成手順があることで作成者の負担が減り、ありがたいと思います。	しっかりまとまっていますよと思います。	外国の方に限らず、高齢の方、知的なハンディキャップをお持ちの方にとっても『やさしい日本語』の使用は大事だと感じました。
(1)②の「法令・慣習上、許容されないもの」の「許容されない」とはどういう意味か不明である。法令上であれば様式等が決まっておれば、新たな作成は無理かと思うが、「慣習上」というのは考え方が違うかと思う。 ・(3) が急に難しい。「いずれか」を考える条件が4つあるのと、なぜ、これらのどれかに当てはまり具合で、やさしい日本語と多言語の選択が分かれるのかわかりにくい。 ・(1) は「いいえ」がひたひた、(2) (3) は「はい」がひたひた、なので混乱しました。 ・質問の前身によっては「いいえ」の選択で、二重否定になることもあり、そこさらに「いずれか」ということばもあるので、で、結局どういうとき？となりました。 ・Exって、例ってことですか？	ステップ1の2について、同じ情報を受け取り手の状況によって書き方を変えるの公平さを欠くような気がする。	1. はじめに<外国人住民という読み手>②日本での当たり前がわからない人 ③この表現が非常に上から目線で違和感です。日本での当たり前なんて日本人の私でもわかりませんが、何様なんですか？	外国人に分かりやすい情報を提供するということは、邦人に対してはわかりやすい情報を提供することに取組むと違うので、是非とも積極的な作成を促すようなマニュアルとしてほしい。
わかりやすく感じています。個人的にあまりこういう文書を作る立場でないのですが、もし作るとしたら、特に最初「これでいいの？」と完成手順で二重確認してしまおうです。公にする前に見てもらえる機会を設ける、などできたら助かるかもしれません。		いわゆる行政の文書は民間企業のものとは大きく異なっていると感じています。公文書的な書き方はほとんど市民の方からすると読みにくいものになってきているのではないのでしょうか。 若い方々が見る媒体も変わってきており、さらにギャップが広がっていると考え、こういった課題の変化に対応した取り組みは非常に重要だと思います。	非常に意味のある取り組みだと思います。社内公用語が英語の企業だと、日本語の習得をほとんどしないままの方も多いので、助かると思います。 海外の文化を受け入れることが得意な神戸ですので、こういった外国の方への取り組みをやっていることを発信して、市のブランド価値を高めていけるといいな、と思います。
専門用語を難しいと思います。今回の取組は凄いいと思います。	特になし	特になし	国民健康保険以外でも広げて頂けると嬉しいです。
なし。	具体的なわかりやすい。	なし。	外国人に対する公園利用等の注意喚起の張り紙を作成するときに参考にしたい。
日本人ですら読む気しない行政の事務文書を外国人が読むハードルは高いので、簡単な説明をした上で細かい説明する流れが必要なのは、あと、やさしい日本語+わかりやすいイラストがあればいいと思います。			個人的に思ったことですが、阪神三宮駅で、難波に行きたい外国人がどれに乗り換えればいいのかわからなくなった。尋ねられたこと何回かあります。奈良行きの快速急行列車を乗るのと同じですが、最終駅の加太まで表示されてはいませんが、途中停車の難波は漢字のみでNambaとアルファベット表示がなく、これだと漢字文化圏の間違ったかわからないだろうと思います。
特になし	特になし	特になし	何か改善点がないか考えましたが、非常によく練られたガイドラインで、特に思いつきませんでした。こういう風に考えればよいのかと目から鱗でした。表現も非常にわかりやすくできています。ほかの業務のガイドラインも、本ガイドラインを参考に作成すべきと感じるくらいレベルが高いと思います。
最終的に「実際の対応は個別に判断してください」となっており、わざわざチャートに頼らなくても感覚的に判断できるものかと思う。	チェックリストにより確認できるのは良いと思う。		ガイドラインで原則として決められていることを知っていても、文書作成の背景や文脈等も含めて、その通りにしづらいケースもあると感じている。 そのような、職員の中に存在している微妙な困り事、迷い事を掘り起こし、その解決策、判断の仕方を指南されたい。

別紙 1 庁内アンケートの結果

文書の外国人対応判定チャートに関するご意見	やさしい日本語の作成手順に関するご意見	ガイドライン全体に関するご意見	その他、やさしい日本語の取り組みに関するご意見
国際課が区役所市民課の現場を声を持って作ったものなのだろうか。そこからニーズがあると聞こえてきて作ったマニュアルなのだろうか。やさしい日本語推奨、多言語対応、原則対応不要といった区分け振り分けを行うようにということ、自分にはわかりに理解しづらいが、これが何となく大きく意味あることなのだろうか。	結局、こういう風に作っていただきたいだけのマニュアルということなのだろうか。手順に則って作られた市民向けの文書の実践例はあるのだろうか。	ガイドラインの対象・発行人は区役所職員？	どこかの区役所とコラボのうえ、国際課がコミットしての何か実践例をつくることからしたらよいのではないだろうか。似たような企画をしている業務改革課とすり合わせしているのだろうか。
分かりやすいと思います。	分かりやすいと思います。	特にありません。	特にありません。
フローチャートの「はい」と「いいえ」を視覚的に判別できるような色分けしたら、わかりやすくなるのではないかと思います。			
よくできています。	作成者だけの感覚で作成するのではなく、職場の中で複数の視点からチェックすることも大切ではないかと思えます。	外国人居住者や観光客の増加に対応すべく必要なガイドラインだと思います。	市役所の仕事では専門用語にこだわらなければならないことがありますが、如何に適切に必要な内容を相手方に伝えるかが大切かと思われま。外国人の方だけでなく広く一般の方にもわかりやすく情報を伝えることを常に考えて業務を行わなければならないと感じました。
外国人向けの内容は、やさしい日本語の文章を翻訳するものだと考える短い文書 単語だけで文書を作成し翻訳するのが一番やさしいと思う	やさしい日本語と翻訳した文書を作成すると制作者が増えると思う。	基本優しい日本語文章を作成したに多言語化するのがやさしい対応だと思う	やさしい日本語の取り組みは、外国人向けだけではなく全ての市民に対して必要な作成基準である。わかりやすい日本語の内容のものを翻訳して欲しいと思う。
時間がなければそのままの文章を直訳してもらう			
素晴らしい出来です。	素晴らしい出来です。	素晴らしい出来です。	素晴らしい出来です。
フローチャートだと読み易くなるので、とても良いと思う。しかし、条件分岐の文章の中で、なぜ「E」と書いているのか？(例)と書く方が読み易いのか？日本人が使うフローチャートになると思うので、日本人に読み易い文章を。		ステップ4のチェックシートを設けているのは、良い。	
前段で考えの記載がないため、(3)の使い分けの正否が、判断できななと感じました。外国人観光客は対象外で、外国人住民向けとあり、外国人住民という読み手の内容が、日本語が不慣れな方が対象であることは理解できません。例えば、(2)①に関するものは「やさしい日本語」と「多言語」の両方を推奨するが、(2)②に関するものは「やさしい日本語」を推奨するであれば、理解できます。また、「※可能な限り、やさしい日本語・多言語の両方に対応すること理想」が、「※可能な限り、やさしい日本語・多言語の両方に対応すること理想」ではないでしょうか？	本文とリンク先を行ったり来たりして読んでいけないため、読み手に目印を付ける必要が感じられます。また、「1ページ目のステップは、次ページにする方が読みやすいと思います。	Ⅲの内容は、普段の資料作成においても大切なことだと思いますので、公文書の書き方等を作成している行政局業務改革課等とも、情報共有しつつ作成してはどうかと感じました。	素晴らしい取り組みと感じますので、これからも頑張ってもらいたいと思います。
よい取り組みだと思う	よい取り組みだと思う	事例集があればわかりやすい(作成は難しいと思いますが)	引き続き頑張ってもらいたい。
全てが対象ではないとの示唆はいいと思います。	一番最初にある4か条の前に、完壁でなくてもいい!が必要だと思えます。700作りに没頭してしまうのが公務員の悪い癖だと感じます。		やさしい日本語でということを試みることが、すでに伝わりやすくなってきていると思います。一方、当然ですやさしい日本語での資料ができれば、すべての理解が得られた対応がなくなると勘違いはしないようにしては、
	「1. 以下のおおげについて、読み手にニーズがあるはずだが、ニーズに基づいていない読み手も想定される場合は8になるのでしょうか？その場合は、A・B両方を用意することになるのでしょうか？」 ・「A両方の事例があるとわかりやすいかと存じます。」 「2. 文書の対象(読み手)」について ・対応判定チャートの(3)の④に「不特定多数が対象」とあるように、読み手が不特定の場合が多々ありますが、その際はひとつひとつに具体化するのと同義と思われる。いくつかのケース分けを行い文書を複数作成するというのでしょうか？ 「1. 4. 3文字以上の熟語〜」について ・「3文字以上の熟語」とした方がわかりやすいのではないのでしょうか？(こちらが私の熟語も入りますので) 「(参考)1. 作成手順の解説」について ・「ステップ3 日本語表現の工夫」という見出しは、7と8の間ではなく、8と9の間ではないでしょうか？ ・「8. わかりやすい〜」の本文2行目の「日本語がまだ慣れない」は「日本語にまだ慣れない」という誤植ではないのでしょうか？ ・「9. 一つの文に〜」の最後の行の「『5W』構文はどのような意味でしょうか？」 「主語→目的語→述語」くらいの説明があればわかりやすいです。 ・「9. 一つの文に〜」の最後の行に、「小分けして書いてあげる」とありますが、小分けした文同士をわかりやすい接続詞でつなぐということも追加してはいかがでしょうか？ また「書いてあげる」は若干ですが「上から目線」ではないでしょうか？ ・「11. は、だ、を、に、へ」に「は、だ、を、に、へ」と「てにをは」とが出てくるのはどうしてですか？何か使い分けがあるのでしょうか？ 「15. 神戸市や専門分野〜」の本文の第2パラグラフ1行目の「基本的」は、その後「どうしても楽しい言葉〜」とありますが、本書の作成手順の解説が読めればわかるのではないかと存じます。		
わかりやすく良いと思います。			窓口対応などで、日本人の高齢者などに「やさしい日本語」を使うペロと研修準備ができています。 その場合「やさしい日本語」と今回の外国人向けの「やさしい日本語」は、少しニュアンスが違うのではないかと思います。そういった混同を無くす方策も必要かと感じています。 「やさしい日本語」という言葉の使い方が
ありません。	ありません。	ありません。	読むだけで理解してもらえるのが一番望ましいのですが、読んでも分からないために、「分からないことは、ここに電話してください。」「この窓口に来てください。」の注意書きと、直接電話を書きおくことと親切です。特に、代表番号にかけても部署が特定されない場合は、いわゆるたらいまわしになる可能性があると思えます。
今回は外国人を対象にやさしい日本語にした文書について、ですが、外国人だけでなく聴覚障害者にも合うことと思います。耳はまっくら見えないので言葉を見るときは目で見ても見えないし、そして目には優しい日本語があると意味はわかるのか？とわからなくなってしまう。外国人も日本語を習得する時、簡単な言葉を覚えるのが先で難しい単語はよほど日本語に興味がないと覚えにくいかなと思えます。	日本語は外国には少ない「てにをは」がよくつかわれるのでそれによって意味の取り方を間違えてしまう可能性があります。これは聴覚障害者によくあることです。作成するとき、やさしい単語や「てにをは」をどうつなぐか？最初か難しい単語は使わず、簡単な単語で案内を作成してほしいかな？と思います。		私も聴覚障害者の一人ですが、日本語は本当に難しいなと思います。外国語の単語とつづが日本語というふうに単語があるので外国人によっては受け止め方が色々あると思います。
外国の方にニーズがあるもの、行政側のニーズがあるものの二つに絞るとはとってもわかりやすいと思いました。	ありません	「やさしい日本語」は誰にでもわかりやすいという意味でユニバーサルデザインだと思います。日本人向けにも活用できると思います。	
(1) ②2法令・慣習上、許容されないもの Ex. 契約書、同意書の意味がわからない。 わかりやすいと思います。 使ったことがありませんが、翻訳機を利用する。 正確に翻訳されているかは不安であるが、			
知らないことを前提とすることや、箇条書きで説明することは、新たな文化や地域に融れる外国人の方にとっては、わかりやすい説明を促すことに繋がるとも思いました。	文章だけでなく、イラスト等を用いることによって、外国人の方にとって、理解しやすくなると思えます。	説明の対象者に寄り添った説明を遂行する上で、この取り組みは、非常に大切であると感じました。	常に相手の立場に立ち、国際化都市としての、多様性を受け入れる寛容さを持った神戸の更なる発展のために、促進する取り組みであると存じます。
分かりやすいチャートですが、実際の対応は個別に判断となっているので、そこが悩むところだと思います。	チェックリストがわかりやすいです。		
特にありません。	スマートフォンが普及しているので、このように翻訳ソフトに語り掛けられるほうが便利です。といった視点を加えてはどうか。	翻訳ソフト活用の観点での記述を盛り込めばどうか。	日本語の婉曲表現によりニュアンスが分りにくい面があるため、義務付けなどの選択の余地がない分については、言い切りや命令表現を用いる方がよいのではないのでしょうか？
特になし	特になし	特になし	市民サービスの業務で効果が大きい。
(1) ②の対象の※中「〜対応すること理想」とありますが、「〜対応することが理想」と誤字があります。	特にありません。	特にありません。	いつも情報を発信していただきありがとうございます。これからの公的機関は、難しい日本語を理解できる人だけではなく、外国人や高齢者、障害者を持っている人など、多様な読み手にわかりやすく伝えることが出来るように「情報を伝える力」を高める必要があると思えます。そういう意味で、やさしい日本語の取り組みは普段から非常に参考になっており、自分の業務の中でもその概念を活かせるように、普段から自分が作成した文書が分かりやすく伝えることが出来ているか自問自答しています。今後は文書に限らず、口頭説明時のコツ？(やさしい日本語で話しかけると失礼になるのでは？と思ってしまう。)なども情報として発信していただけたらと助かります。今後も情報収集に努めます。よろしくお願ひします。

別紙1 庁内アンケートの結果

文書の外国人対応判定チャートに関するご意見	やさしい日本語の作成手順に関するご意見	ガイドライン全体に関するご意見	その他、やさしい日本語の取り組みに関するご意見
対象が外国人だけということが、理解に苦しみます。市民にも高齢者等いろいろな方がおられるので、あえて分ける必要はありますか。外国人でも日本のことをよく知っている(日本語能力)方もいる。知らない(日本語能力でない)方もおられる。程度差があり、読み手の前提条件のくくりは・・・などなく、わかるよう、わからないよう・・・。前提条件にあるようなうまくチャートが仕組まはどうかのようです。	このガイドラインについては、良いものと感じます。作成された方には敬意を表します。	Q1と同じ。現場が真剣に対応しようとした場合に困らないようにする必要がありますと考えますが、どうでしょうか。若干読みづらいです。	外国人が地域のコミュニティ等との連携が図れる取り組みがあると良いと思うのですが、高齢者社会になれば、このガイドラインは社会全体で必要になるかもしれません。 勝手なことを書いてすみません。
(3)の該当の判断項目が分かりにくい。※両方で対応が理想?	・細かく丁寧な手順が記載されている。	手順書と解説の構成になっており、使いやすさを感じる。	・多言語対応(翻訳)について、気楽に依頼できるように充実してほしい。
この取り組みの趣旨がよくわかりますが、外国の方には多言語で作成した方が価値が生まれやすいと感じますか?			日本人向けにはとてもいい取り組みで、窓口での説明が張りそうに感じています。たとえその場で理解をいただいた方も、家に帰ると忘れてしまったらいいかもしれません。見ればわかる取り組みは行政も市民も得るものが多いと感じました。
神戸市は国際都市でも重要なことだと感じました。			
判断する職員向けのExをもっと付け加えてと理解しやすいのでは。			
神戸に住まわれている外国人をターゲットにした文章でしょうか?市外から来神される外国人がターゲットでしょうか?神戸に住まわれている外国人の方のどのくらい日本語が理解できるかで、変わってくるかと思えます。	Q1と同じ。 簡単にすることは大事だが、必要なポイント、ニュアンスが変わってしまうことも考えられるので注意が必要。	外国人住民向けなら、やさしくするより、日本語+英語等のほうがスムーズでは?	やさしい日本語は取り組みは悪くないが、大事な日本語が廃れていく可能性もある。 既にあった日本語の表現も簡単にすることで今では使われなくなった言葉も多くある。外国人向けにすることで日本語が簡体化することは避けてほしい。
職員向けであっても、ICT化を進め、もっと簡単にすべき	職員向けであっても、ICT化を進め、もっと簡単にすべき	職員向けであっても、ICT化を進め、もっと簡単にすべき	
上には「外国人対応判定チャート」、下の注意事項には「参考とし、実際の対応は個別に判断」と記載されています。初めてこの業務に携わる方や慣れていない方は「上」には外国人対応判定チャート・・・下には実際の対応は個別に判断・・・と勘違いした上は・・・とかなり迷うと思います。 外国人対応判定チャートを「判断するための参考」「判断するためのツール」的な位置づけにするのであれば、誰が見ても分かりやすい構成に変更してはどうでしょうか?これでは、「外国人対応判定チャート」って何のためにあるの?と疑問に疑問を感ずると思えます。 また、外国人対応判定チャートの「役割」や「位置づけ」が曖昧になると、職員が職務で迷った際、目に入った外国人対応判定チャートだけを見て「チャートに記載されている」という理由だけで職務を遂行する可能性があります。本来は、業務を総合的にかつ客観的に捉え判断するのですが・・・全員がそうではないので・・・	1.青文字に黄色のマーカ―は見にくいと思います。 2.殆どが青文字なのは理由があるのでしょうか?一つの文書内で「重要」「注意」など作成手順中に作り手に伝えたい情報が一目で分かりません。	<参考2> 活用事例なども見にくいです。色に色を重ねて見にくくなる。最後は「誰も見ない資料」になってしまう可能性が大きいと思います。	困っている外国人の方のために・・・とても素晴らしいと思います。私は病前ですが、今まで「見にくい資料で、誰も参考しなかったマニュアル」や「意図が伝わらない取り扱い説明書」を沢山見てきました。今は、再編や若手等の職務研究で改善されていますが・・・神戸市でやさしい日本語作成マニュアルにしようとしてほしいなと思っています、意見を書かせていただきました。
注意!! 内の対応に迷ったときは国際課まで相談してください。のところに連絡先(内線・外線等)を記載いただくか、メール作成に進むようにしてもらえると相談しやすいです。	読み手の特徴を把握するための、手法や例などが別表等であることが助かると思えます。 この部分が一番難しいことではないかと思えます。	外国人向けではなく、市民(日本人)に対しても同様に活用できる内容ではないかと思えます。 外国人住民に対するものだけでなく、市民配布に際する文書作成時に目に留まるようなタイトルや位置付けでよいのではないかと思いました。	
(1)外国人住民は(ほぼ)対象外である →最後に「も」を加え。 (1)外国人住民は(ほぼ)対象外であるものとしたほうが、読みやすいと感じる。	3.の点「」が中点「・」になっていますので、訂正が必要と史料します。		活用事例で掲載されている年金保険料の免除についての資料ですが、ガイドラインとありであれば、「年金の お金を、私わなくていいです」のほうがいいのではないかと思います。 (3)お金の後のスペース不要 (2)私わなくてもの「も」は不要ではないか)
文書を見させていただきましたが、このフローチャートではやさしい日本語が対象となる条件を満たす外国人の割合が少なくなるのではと感じました。 職員の事務量等が増えるとは思いますが、条件をもう少し緩くすることによってやさしい日本語も浸透し、外国人の方も生活がしやすいかなんかと思えます。	文書の内容にもありますが、一目で理解できる(しやすくなる)ようにするにはフローチャートを活用した方が分かりやすいかと思えます。 やさしい日本語+フローチャートであれば次に何をすればいいのかが明確になるため、外国人の方も理解しやすいのではと考えます。		特約施設はすべて活用していくべきかと思えます。 特に駅などの交通機関は利用される外国人の方も多いですので、優先順位を高くし取り組みが必要かのように感じます。
神戸市内に住む外国人が難しく困ることなく居住や就職等の書類が得られるように、やさしい日本語、また何か国語にも対応した文章目つでできる限り簡単に最小限の書類があれば外国人住民にとって住みやすい街になると考えます。	できる限り簡単に子供(小学生等)にも分かるような言葉を用いる。		
特になし。	特になし。	わかりやすいガイドラインだと思います。	点字対応や弱視対応、特定の色が見えにくい方への対応などの配慮もあれば良いと思います。
外国人といっても様々であり、一概に「日本語に不自由な人」という捉え方をするのは逆差別ではないか。在住の方と観光客とで区別する理由もよく判らない。	平易な言葉遣い、主語・述語・目的語の明記、箇条書きや単文節を心がけるといった程度であれば理解できるが、「マニュアルを作ること」自体が目的となって、マニュアルが人歩きするのではないか。	相手方となる外国人に、このガイドラインに対する反応を伺ってはどうか。	取り組みの意義は判るが、日本語そのものが特殊なので言語学などの協力を仰いでほしい。
文章作成後のチェックシートがあるので、確認できる。		活用事例が付いているので、参考になる。	
画像や絵があつたらなお良いと思う。	とても分かりやすく良いと思う。	これをいかに浸透させていくかが重要だと思う。	外国人が多くなってきた昨今、良い取り組みだと思う。
特にありません	フォントは、デジタル教科書体がいいと思います。	特にありません	やさしい日本語を目にする機械、耳にする機械、を増やし、教育現場において、教員自ら、役所では、公務員自らが進んで、優しい日本語を使うことを推奨します。また、テレビなどで優しい日本語を使うことが、結局のところ早道のような気がします。
ありません	ありません	ありません	論語に「解は違えるのみ」というのがあります。言葉は相手に伝わらなければ意味がないことですが、そのためには、やはり「シンプル イズ ベスト」を心がけることだと思います。
たいへんよくできていると感じる	まずは運用してみて、気づきや改善点を洗い出すのが良いと思う。	上記と同じ。	
順番がわかるように、数字や矢印を使いながら、まず何からすればよいかを明確に示す	やさしい漢字にもルビを打ったり、関連するイラストを添えたりする		
いいと思う。	ひとまず空けるのはわかりやすくてよい。 文章量にも配慮が必要だと思う。	実際の年金に関する案内は、情報量が多いかもしれない。読むことが苦手な外国人にとっては壊れる。枚数が増えてわかりやすくてあげてほしい。	教団法の講習会に講師として参加することがある。夜間中学の日本語初心者クラスのテキストの手順を実践の中で補うためにポイントを大きなひらがなで添えるカードを作成し、見せながら行った。消防局でも外国人にも市民教習士を取得してもらえように取り組んでいただけたらと思う。私は現在、日本語教員の資格を取得するために大学の通信教育部で学んでいる。このアンケートも大変勉強になりました。
特になし	特になし	特になし	特に問い合わせの多い項目に対して、それぞれQRコードをつけて一際にしてすぐに知りたことの詳細にたどり着けるようにまとめる
分かりやすい	分かりやすい	分かりやすい	特になし
日本語の表現に関するもので恐縮ですが、意見させていただきます。 (1)外国人住民は(ほぼ)対象外である →外国人住民は(ほぼ)対象外のもの ※②に表現に合わせています。 (1) ②法令・慣習上、許容されないもの →②法令・慣習上、平易な表現への書き換えが許容されないもの (3) ②新婦事業など、まずは存在を知ってもらいたい →存在を知ってもらうことが求められる Ex.新婦事業 (①③④もEx.があるとイメージしやすいように思いました。) ※可能な限り、やさしい日本語・多言語の両方で対応すること理想 →・・・両方で対応することが理想			

テーマ

「やさしい日本語のつくりかた（案）」への意見を募集します！

スレッド

その他、神戸市のやさしい日本語の取り組みに関するご意見

No.	投稿者	内容	いいね
140359 5	なかい	<ul style="list-style-type: none"> ・やさしい日本語はこういうときにも使える / 使ったほうが良い ・もっとこういう取り組みをしてはどうか などなど、このガイドラインに限らず、やさしい日本語や、神戸市の取り組みに関するご意見はこちらに返信してください。	1
140509 6	TanTan	<p>これは、対外国人だけではなく、対日本人向け文書にも考えて欲しいテーマです。神戸市のあらゆる文書は、「読みたい!」という気を失わせます。この意見募集もそうです。</p> <p>11ページものマニュアルがありますが PCで見ても携帯で見ても文字が小さく、拡大しようとするページが変わってしまい、印刷もうまくできません。</p> <p>プラットフォーム上、仕方のない事かも知れませんが、受け取った人がどのように感じるかといった視点がまったく欠けています。ガイドラインやマニュアルを作ることで満足してしまっているように思います。</p> <p>作成手順やガイドラインなど、読む気になれなかったもので、すべてを読んではいませんが、せつかく文書をつくるのであれば、データを蓄積し、辞書を作るべきだと思います。</p> <p>「固定資産」「納付書」「口座振替」など、文書で使うあらゆる単語を解説したものを、「アルファベット」もしくは「あいうえお」順で検索できるサイトがあれば、便利ではないでしょうか。</p>	3
140509 7	AI Facilitator	TanTan様より問題の解決方法となるアイデアに関して提案いただきました。皆様、解決すべき課題についてどのようなものがあるか詳しく教えてください！	0
140637 3	なかい	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>実際の手引きをご覧いただきづらいという点について、おっしゃるとおり、本プラットフォームの仕様とは言え、配慮が欠けており、失礼いたしました。本返信にも添付させていただきましたので、ご覧いただくと大変幸いです。</p> <p>また、ご指摘の通り、11ページはかなり長文で、多くの方にご利用いただくことは難しいと考えております。本編の内容は半分の5ページ程となっており、実際に職員に周知させていただくときには、抜粋版を用意するなど、工夫していければと考えています。</p> <p>ご意見いただいたとおり、今後取り組みを進める中で、やさしい日本語の言い換え事例の蓄積も検討すると同時に、それを外国人市民にも活用いただける形で公開するというアイデアも前向きに検討させていただきたいと思っております。</p>	0

140727 7	TanTan	ご連絡いただき、ありがとうございます。 添付ファイルは、エラーが出て開けませんでしたが、再送は不要です。 議論がまったく盛り上がらないのも、この超絶使いにくいプラットフォームのせいだと思います。	1
140743 5	タカシ	文書で使うあらゆる単語を解説したものを、「アルファベット」もしくは「あいうえお」順で検索できるサイトがあれば、便利ではないでしょうか。 というご意見に賛成です。しかし、今の技術では、使う単語をクリックすると説明を示すことも可能です。ただし、紙による文書では駄目で、パソコン上の文書に限定されますが。	0
140755 3	なかい	ありがとうございます。ぜひ前向きに検討していきたいと思えます。	0
140891 6	AI Facilitator	皆様、「文書で使うあらゆる単語を解説したものを、「アルファベット」もしくは「あいうえお」順で検索できるサイトがあれば、便利ではないでしょうか」というアイデアについて挙げていただきました、良いですね。どなたか、このアイデアを実現するために、アイデアの欠点について詳しく教えてください！	0
140785 4	タカシ	神戸市の「やさしい日本語」は書き言葉に限定しているが、どうして話し言葉を排除しているのか。電話で質問する場合には、日本語の分る人を仲介にしてくださいと述べているが、今在留外国人の中では生活の中で日本語を習得した人もいて、彼らには話し言葉の方が得意な人がいることが推定される。	0
140891 5	Sara	私は、ひらがな言葉と呼んでいますが、電話対応などで言い換えている言葉も同じですね。日本語を教えているときに、色々な言葉があって迷う生徒さんが多かったです。日本語検定は書き言葉ですが、声に出して伝える言葉にするには日本人にも難しいと思います。会話の中からうまれる言葉のハンドブックなどがあれば、日常使いしてくれそうに思います。	0
140891 8	タカシ	書き言葉には漢字によって同音語を区別できます。例えば、「私立」と「市立」や「化学」と「科学」。話し言葉では、「わたくしりつ」と「いちりつ」や、「ばけがく」と「かがく」のように使い分けることもあります。そんなにはありません。多くの場合は同音異義語の漢語を使わないで、和語で言い換えるという手段が使われていると思います。韓国で漢字をやめてハングルで表わそうという運動の裏には漢語を使わないで韓国語由来の言葉で表わそうという動きがありました。日本では漢字廃止は難しいので、和語の語彙を使って話すというのも重要だと思います。	0

スレッド

やさしい日本語の作成手順に関するご意見

No.	投稿者	内容	いいね
140359 4	なかい	・読みやすい / 読みにくい文書はこういう文書だ ・もっとこういうことに気を付けるべきだ ・この項目は必要ない などなど、作成手順に関するご意見はこちらに返信してください。	0

スレッド

文書の外国人対応判定チャートに関するご意見

No.	投稿者	内容	いいね
140359 3	なかい	<ul style="list-style-type: none"> ・こういった文書は、やさしい日本語 / 多言語対応すべきだ ・対応を考えると、こういうことも確認した方が良く などなど、判定チャートに対するご意見はこちらに返信してください。 	0
140743 4	タカン	<p>「やさしい日本語」で対応すべきか、多言語対応すべきかの判断基準に、迅速性、更新頻度などを使っている。すなわち、他言語に翻訳する場合には、複数外国語に翻訳する必要があるため多くの翻訳者を探す必要があり翻訳に時間がかかるという欠点のため「やさしい日本語」で代用しようという判断が観察される。しかし、現在機械翻訳の発展が著しく、機械翻訳だったら迅速に翻訳できる。そこで起こるのが、機械翻訳の信頼性の問題であるが、信頼性を検証して、使える場合にはもっと使うべきだと思う。</p>	0
140755 1	なかい	<p>おっしゃる通り、機械翻訳の進歩は目覚ましいものがあり、十分なデータベースが蓄積されている日英でいえば TOEIC 点レベルにまでなっていると聞いたことがあります。ただ、データベースの蓄積が少ない少数言語では、まだまだ機械翻訳の精度は十分ではないとも聞いております。もちろん、外国人住民の方にとっては、やさしい日本語よりも、母国語に翻訳された方がわかりやすいということは当然なので、情報通信研究機構 NICT による自動翻訳技術向上の取り組み等も注視しながら、機械翻訳の可能性について継続的に検討していく必要があると思います。</p>	0

スレッド

ガイドライン全体に関するご意見

No.	投稿者	内容	いいね
140359 2	なかい	<ul style="list-style-type: none"> ・もっとこんな項目を追加したほうが良い ・ガイドラインが長すぎる、または、説明が足りない ・もっとイラストを使って、見やすくしたほうが良い <p>などなど、ガイドラインの構成やレイアウト、コンテンツについてのご意見はこちらに返信してください。</p>	0

140743 3	タカシ	<p>「国民年金保険料」を「年金のお金」としているが、外国人に分るのだろうか。少なくとも、母語話者である私にとっては分らない。この問題について書いた論考を引用する。</p> <p>1. 専門用語は言い換えすることによってやさしくなるのか。私は以下の文章を2007年に書いた。</p> <p>弘前大学人文社会科学部社会言語学研究室が災害時に外国人に情報を伝えるという目的で「やさしい日本語」を提唱している。……外国人に対しての分かりやすい日本語は日本人にとって分かりやすい日本語であるかという疑問が湧く。「消防車」を「ひを けすための くるま」、「外国人相談窓口」を「がいこくじんが しつもんできる ところ」、「天気予報」を「てんきの にゅーす」と言い換えると確かに外国人にとっては分かりやすいと思われるが、果たしてこの言葉を外国人から聞いた日本人が意味をすぐに理解できるかが問題である。「津波」は「とても たかい なみ」と言い換えされているが、スマトラ島沖地震・津波が起きたとき実際スリランカに滞在していたが 'tsunami' という日本語からの借用語がニュースで使われているのに驚いた。これらの用語を日本人は専門用語としか聞いておらず、果たして言い換えされると理解できるのかも考える必要がある。情報は日本人から外国人に対して一方的に送られるのではなく、外国人から日本人に対しても送られてくるので、双方にとって分かりやすい日本語であることが必要と思われる p.223 cf. 永田高志 「国際化の言語政策」『言語と文化の展望』英宝社、2007年)</p> <p>はたして、2015年に出版された気象庁・内閣府・観光庁『緊急地震速報・津波警報の多言語辞書』では、「津波（つなみ）」とそのまま言い換えなしに専門用語として提示されている。2004年に起きたスマトラ沖地震・津波以降 'tsunami' が国際的に広まった。</p>	0
140755 0	なかい	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>おっしゃる通り、過度なやさしい日本語を使用することで、外国人と日本人とのコミュニケーションがかえって損なわれる危険性はあると思いました。</p> <p>そのような危険性がある用語については、単にやさしい説明をつけるのではなく、本来の用語で記載しつつ、カッコ書き等で捕捉説明するようなやり方が適切なのかもしれません。</p> <p>今後、それをマニュアル化していくときはどのような基準でそれを判断するかを整理していく必要があります。</p>	0

別紙 3

140785 3	タカシ	<p>政府およびその影響を受けていると思われる都道府県の役所の専門用語に対する「やさしい日本語」の対処の仕方を時期別に比べてみると、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. やさしい言葉に言い換えを行う。 2. 重要な言葉はそのまま使い、<=…>で書き換える。 3. 言い換えが難しいときは、専門用語をそのまま使い、その言葉を説明する。 <p>のように1から2へ、2から3へ変化してきたように見える。専門用語を日本語能力試験N4の範囲を想定している「やさしい日本語」に翻訳することが困難であることに気がついたためであろうと思われる。また、3の「言い換えが難しいときは、専門用語をそのまま使い、その言葉を説明する」とあるが、どのように「やさしい日本語」で説明するのか問題が残っている。実際は、「やさしい日本語」での説明を避けて、普通の日本語ガイドブックや外国語の翻訳版ガイドブックを参照させ、そして、機械翻訳に頼ることが多いと思われる。</p>	0
140891 7	AI Facilitator	ご投稿ありがとうございます。なかい様の意見に対してほかの意見などはありますでしょうか？	0

スレッド

No.	投稿者	内容	いいね
140238 5	Startup Message		0

今後の外国人市民会議のあり方

	現行	見直し案
名称	神戸市外国人市民会議	多文化共生トーク
委員・選定 ※(副)座長除く	<ul style="list-style-type: none"> ・座長・副座長・委員10名 ・在住外国人等に基づき、市内コミュニティ関係者等から事務局が選定 	<ul style="list-style-type: none"> ・座長・メンバー10名 ・在住外国人等に基づき、市内コミュニティ関係者等から事務局が選定
任期	<ul style="list-style-type: none"> ・2年 ・原則継続 	<ul style="list-style-type: none"> ・2年 ・継続は2期まで
開催頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・原則年2回 ・各2時間程度 	<ul style="list-style-type: none"> ・原則年2回 ・各2時間程度
テーマ・議題	<ul style="list-style-type: none"> ・任期ごとのテーマ設定なし ・会議毎に都度議題を設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・任期ごとに討議テーマを設定 (任期最初の会議において委員による協議) ・テーマに応じた事務局の取組状況の報告及び委員による協議(任期終了時に報告書に総括) ・その他会議毎に追加議題を検討
議事・提案	<ul style="list-style-type: none"> ・議事を神戸市HPで公開 ・議会報告等はなし ・施策反映は各所管課の裁量 	<ul style="list-style-type: none"> ・議事・報告書を神戸市HPで公開 ・会議において、報告書に基づく施策の進捗管理