

# 「やさしい日本語」

## 活用の手引き



平成31年3月

浜松市

# 目次

序章	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第1章	「やさしい日本語」について・・・・・・・・	2
第2章	やさしい文作成の流れ・・・・・・・・	3
第3章	やさしい会話の流れ・・・・・・・・	10
第4章	浜松市での取組・・・・・・・・	14

## <本手引きについて>

文中で使用している通知やチラシは、平成30年度に庁内担当部署より提供されたものを一部編集して、例題として掲載してあります。実際の制度と異なる点や、内容が変更されている可能性がありますのでご注意ください。

## 序章 はじめに

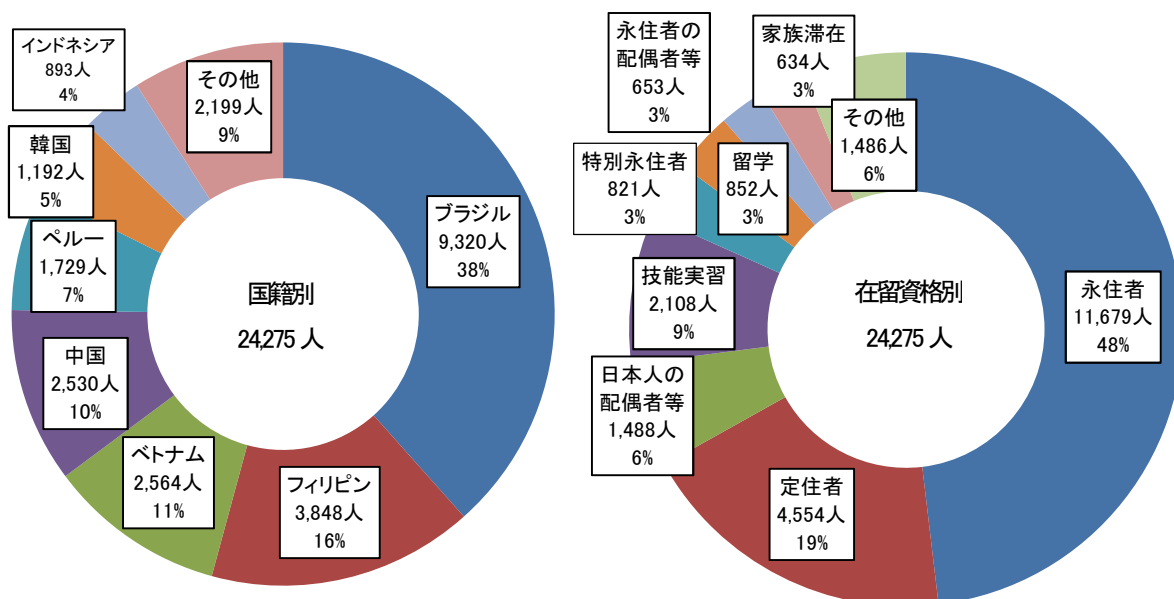
浜松市には、平成31年1月1日現在、85の国・地域から2万4千人を超える外国人市民が居住しています。国籍別では減少傾向にあるものの南米系出身者が半数近くを占めているのが特徴で、特にブラジル人は9千人を超え、全国の都市で最多です。しかしながら、近年は、フィリピンやベトナムなどアジア系国籍者の割合が増加しており、多国籍化が進んでいます。一方、在留資格別では長期滞在が可能な在留資格の割合が8割を超え、定住化はさらに進展している状況です。

このように、多様な文化を持つ外国人市民に対する多言語対応の必要性は年々増しではいるものの、あらゆる言語に対応するのは困難です。そのため、浜松市では、外国人市民にも分かりやすく、国籍や母国語を問わず、より多くの方に広く伝達可能なコミュニケーション支援策として「やさしい日本語」の一層の活用を考えました。

この『やさしい日本語』活用の手引きは、「やさしい日本語」の活用促進に向けたワーキングチームを庁内に設置し、半年間にわたる実践的な研修受講を通して、「やさしい日本語」の活用に必要な考え方や意識すべきことを学び、伝達手段の習得に努めるなかで作成しました。

今後、本手引きを参考として、本地域での「やさしい日本語」の活用を促進していきます。

【浜松市における在留外国人数】（平成31年1月1日現在）



# 第1章 「やさしい日本語」について

## (1) 「やさしい日本語」とは

普段使用している日本語よりも簡単で、日本語習得が十分ではない、外国人にもわかりやすい日本語です。阪神淡路大震災の際に、日本語も英語も分からない外国人に情報提供ができず、二重に被災する結果となりました。その反省をもとに、災害情報を「迅速」「正確」、そして「簡潔」に外国人被災者に伝えるため、言語学者が中心となって、簡単でわかりやすい日本語で情報提供の取組を行ったのが、「やさしい日本語」の始まりです。

- 「余震」 → 後<sup>あと</sup>で 来<sup>く</sup>る 地震<sup>じしん</sup>
- 「津波」 → とても 高<sup>たか</sup>い 波<sup>なみ</sup>
- 「確認」 → よく 見<sup>み</sup>る



## (2) 「やさしい日本語」を使うメリット

### ☑情報をより早く、多くの外国人市民に伝えることができる

前ページのグラフでも示しているように、浜松市には多国籍の外国人市民が在住しており、その多くが非英語圏出身者です。浜松市に暮らす外国人市民の共通言語として「やさしい日本語」を取り入れることで、母語を問わず情報を伝えることができます。

### ☑日常のあらゆる場面でのコミュニケーションとして活用できる

元来は防災の観点から使用されるようになりましたが、窓口対応や日常会話など、さまざまな場面において外国人市民とコミュニケーションをとる際に活用できます。

### ☑日本人にも活用できる

情報をより分かりやすく言い換えることは、外国人市民だけでなく、日本人市民の高齢者や子どもにも伝わりやすく、分かりやすいものであり、知らせたい生活・行政情報を伝える手段としても有効です。

### 地域社会における共通言語としての「やさしい日本語」

<これまで>  
外国人に一方向的に日本語習得を要求



<これから>  
受け入れ側の日本人が日本語を調整

## 第2章 やさしい文作成の流れ

### 単語・文をやさしい日本語にするステップ

#### ステップ1 短文・単文にする

例) ただちに避難してください  
→「ただちに／避難して／ください」

#### ステップ2 やさしいことばに変換する(具体的に)

例) ・ただちに→すぐに  
・避難して→逃げて  
→「すぐに／逃げて／ください」※



#### ステップ3 やさしい文法に変換する

例) 余震がくる可能性があるため、ただちに避難してください  
→「すぐに／逃げて／ください／この後／また／揺れるかもしれません」

※「逃げろ」など「〇〇しろ」という命令形よりは、「〇〇してください」という  
願いまする文の方が、日本語を学習している外国人にとって分かりやすいです。

#### ★「やさしいことば」とは・・・

- 漢語・カタカナ語 → 和語
- 専門用語 → 日常語
- 抽象的な言葉 → 具体例を示す
- 敬語・慣用句・ことわざ → できるだけ使わない
- 曖昧な表現・擬音語・擬態語 → できるだけ使わない

#### この文を「やさしい日本語」に直してみましよう！



- ① ごみ袋は「浜松市家庭用ごみ袋」と印字された指定袋を使用してください。
- ② 診療時間・休診日はお問い合わせください。
- ③ 市内在住または在勤の方

#### 「やさしい日本語」言い換え例

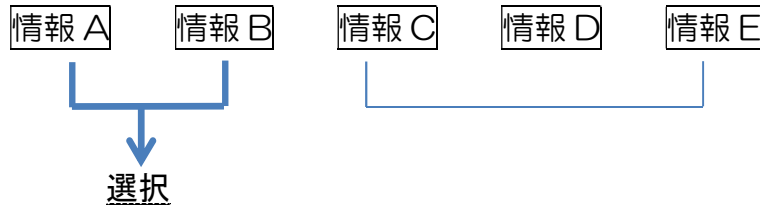


- ① ぶくろ ごみ袋は「はまつしかていよう浜松市家庭用ぶくろごみ袋」と か書いてある袋をぶくろ使つかってください。
- ② じかん 時間ややす休みはでんわ電話をきして聞いてください。
- ③ はまつし 浜松市に住すんでいる人かひと浜松市ではまつし仕事をしてしごとしている人

## やさしい文書を作成するステップ

### はじめに

- 1 数ある情報の中から必要なものを取捨選択する。



### 文章レベル

- 2 必要なものを取捨選択し、できるだけ余分な情報をカットする

例) マイナンバーカードは紛失、盗難等ないように大切に取り扱いってください。

→~~マイナンバーカードは紛失、盗難等ないように大切に取り扱い~~てください。

→マイナンバーカードは大切にしてください。

- 3 伝えたいことを前に持ってくる

例) 浜松市に住所があり、次のいずれにも該当しない人は、無保険にならないよう国保に加入しなければなりません。

→国保に入ってください。ただし、この下に書いてある人は必要ありません。

- 4 必要に応じて補足情報を加える

例) 身分証明書 (パスポート、在留カード、免許証 どれか 1 つ)

- 5 一文の中で、1つの情報提供に留める

例) ご希望の日時に添えない場合がありますので、日程に余裕をもってご連絡をいただくと助かります。

(情報1)

→希望の日にちにできないかもしれません。

(情報2)

→日にちが決まったらすぐに連絡をしてください。

## 文レベル

### 6 一文を短くする(50文字以内)

例) お忙しいところ誠に恐れ入りますが、下記のとおり、同封の「特別児童扶養手当障害状況届」に必要事項をご記入・押印の上、診断書を添えて平成30年11月30日までに障害状況届の提出手続きをしていただきますようよろしくお願い申し上げます。

→2018年11月30日までに社会福祉課に来てください。

「特別児童扶養手当障害状況届」「診断書」「印鑑」を持って来てください。

### 7 主語と述語を明確にする

例) 平成29年4月～9月の介護保険料が未納となっております。

→あなたは、介護保険料を払っていません。

### 8 難しい言葉を易しい言葉に置き換える

例) フリーダイヤル → 無料でかかる電話番号 (漢語・カタカナ語→和語)

単身世帯 → ひとり暮らし (専門用語→日常語)

お早目に → 10月1日までに (抽象的な言葉→具体例を示す)

よろしくお願い申し上げます → 「×」(敬語・慣用句→できるだけ使わない)

可能性があります → 「×」(曖昧な表現・擬音語・擬態語→できるだけ使わない)

## 体裁を整える

### 9 分かち書き※にする ※文節の切れ目ごとに余白を設けること

例) 市役所の国際課に電話してください。 → 市役所の 国際課に 電話してください。

### 10 漢字には、すべてルビをふる

例) 市役所の<sup>しやくしょ</sup> 国際課に<sup>こくさいか</sup> 電話して<sup>でんわ</sup> ください。

### 11 必要に応じて写真やイラスト、ピクトグラム※を活用する

※絵で情報を伝えるもの

例) 市役所の<sup>しやくしょ</sup> 国際課に<sup>こくさいか</sup> 電話して<sup>でんわ</sup> ください。



ピクトグラムの一例

この文書を「やさしい日本語」に直してみましよう！



## 浜松カップ「フェスタ・サンバ2018」市民ボランティア募集

日本人市民と外国人市民の交流を促進すると共に「多文化共生都市・浜松」を全国に発信するため、浜松カップ「フェスタ・サンバ2018」を開催します。

イベント当日に市民ボランティアとして参加していただける方を募集します。

多くの方のご応募をお待ちしております。

### <活動内容>

活動期間：H30/9/30（日）10:00～18:00

※活動内容によって、時間が前後する場合があります。

活動場所：鍛冶町通りとその周辺（浜松市中区鍛冶町）

活動内容：受付案内、参加チームの誘導案内、会場内清掃、会場整理、  
その他イベント運営補助

募集人数：30人程度

参加資格：多文化共生に関心のある方

待遇：昼の弁当・飲み物、交通費（一律千円）を支給

※主催者で、ボランティア保険に加入します。

### <申込方法>

裏面の参加申込書に必要事項を記入の上、下記の申込先に持参、郵送、FAX、またはEメールにてお申し込みください。

### <申込先>

〒430-8652 浜松市中区元城町 103-2

浜松カップ「フェスタ・サンバ2018」実行委員会事務局（浜松市国際課内）

TEL:053-457-2359 FAX:050-3730-1867

Eメール:kokusai@city.hamamatsu.shizuoka.jp

申込受付期限 H30/8/31（金）到着分まで

### <注意事項>

※従事する活動の内容及び人員の割り振りは、事務局で決定いたします。

※従事いただく内容については、当日集合時に説明いたします。

※イベントの円滑な運営のため、主催者の指示に従ってください。



## 「やさしい日本語」言い換え例



はままつ かっぷ ふえすた さんば ほらんていあ てつだ  
浜松カップ「フェスタ・サンバ2018」ボランティア(お手伝い)をしませんか？

いつ？ 2018年<sup>ねん</sup>9月<sup>がつ</sup>30日<sup>にち</sup> 10:00~18:00

どこで？ 鍛冶町<sup>かじまち</sup>通り<sup>どお</sup> (ZAZA CITY<sup>ざざ</sup>浜松<sup>してい</sup>の<sup>はままつ</sup>前<sup>まえ</sup>の<sup>みち</sup>道)

なにを？ 浜松<sup>はままつ</sup>カップ「フェスタ・サンバ<sup>さんば</sup>2018」の お手<sup>てつだ</sup>伝<sup>い</sup>い (受<sup>うけ</sup>付<sup>つけ</sup>や 掃<sup>そう</sup>除<sup>じ</sup>など)

なに<sup>なに</sup>を お手<sup>てつだ</sup>伝<sup>い</sup>いする<sup>か</sup>は、事<sup>じ</sup>務<sup>む</sup>局<sup>きょく</sup>が 決<sup>き</sup>めます

おしらせ お弁<sup>べん</sup>当<sup>とう</sup>、飲<sup>の</sup>み<sup>もの</sup>物<sup>もの</sup>、交<sup>こう</sup>通<sup>つう</sup>費<sup>ひ</sup> (1,000円<sup>えん</sup>) がもらえます

どれ<sup>どれ</sup>か<sup>か</sup>の 方<sup>ほう</sup>法<sup>ほう</sup>で 申<sup>もう</sup>し<sup>こ</sup>込<sup>こ</sup>んで くだ<sup>くだ</sup>さい (郵<sup>ゆう</sup>便<sup>びん</sup>、FAX<sup>ふあ</sup>、Eメ<sup>い</sup>ール<sup>ーる</sup>、直<sup>ち</sup>接<sup>やく</sup>持<sup>も</sup>つて<sup>く</sup>る)

〒430-8652 浜松<sup>はままつ</sup>市<sup>し</sup>中<sup>な</sup>区<sup>く</sup>元<sup>もと</sup>城<sup>しろ</sup>町<sup>ちょう</sup>103-2

はままつ かっぷ ふえすた さんば じつこういんかいじむきょく はままつしこくさいかない  
浜松<sup>はままつ</sup>カップ「フェスタ・サンバ<sup>さんば</sup>2018」実<sup>じつ</sup>行<sup>こう</sup>委<sup>いん</sup>員<sup>かい</sup>会<sup>じむ</sup>事<sup>きょく</sup>務<sup>きょく</sup>局<sup>きょく</sup> (浜松<sup>はままつ</sup>市<sup>し</sup>国<sup>こく</sup>際<sup>さい</sup>課<sup>かない</sup>内)

でんわ TEL:053-457-2359 ふあ FAX:050-3730-1867

いーめーる Eメール:kokusai@city.hamamatsu.shizuoka.jp

2018年<sup>ねん</sup>8月<sup>がつ</sup>31日<sup>にち</sup>ま<sup>ま</sup>で<sup>で</sup>に 申<sup>もう</sup>し<sup>こ</sup>込<sup>こ</sup>んで くだ<sup>くだ</sup>さい



① 挨拶文を省き、何を伝えたいのかを最初に表示して簡潔にしましょう。

② 固有名詞以外のカタカナは和語に書き換えましょう。

☑ 「ボランティア」「イベント」「チーム」などのカタカナ言葉は、英語圏以外の人には分からない可能性があります。

☑ 日本人が使っているカタカナ言葉と実際の英語は、意味が異なる場合があります。

③ やさしい言葉に書き換えましょう。

☑ 「活動期間」→「いつ」 ☑ 「活動場所」→「どこで」 ☑ 「持参」→「持ってくる」

④ 日にちや時間の書き方に注意しましょう。

☑ 日にちに「/」は使わず、元号は西暦に書き換える「H30/9/30」→「2018年9月30日」

☑ 時間は24時間表記に統一 「10:00~18:00」 ※午前●時 or 午後●時は「×」

⑤ 分かち書き(文節の切れ目を設ける)にしましょう。

⑥ 細かい情報は省き、伝えたいことの大枠がわかる文章にしましょう。

この文書を「やさしい日本語」に直してみましよう！



平成 30 年 8 月 1 日

特別児童扶養手当受給者 様

中区社会福祉課

### 特別児童扶養手当有期認定手続きについて（お知らせ）

日ごろ、障がい福祉行政におきまして、ご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、あなたが現在受給資格を有しております特別児童扶養手当ですが、別添の案内のとおり、平成 30 年 11 月末日が支給対象であるお子様の障害状況の再認定時期となっております。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、下記のとおり、同封の『特別児童扶養手当障害状況届』に必要事項をご記入・押印の上、診断書等を添えて平成 30 年 11 月 30 日までに障害状況届の提出手続きをしていただきますようよろしくお願い申し上げます。

なお、提出期限を過ぎますと、継続認定となった場合でも不支給期間が発生することとなりますのでご注意ください。

※ 別添の平成 30 年 7 月 23 日付の案内には診断書は 10 月又は 11 月に作成したものに限りありますが、

申請日から 2 ヶ月以内であれば、8 月又は 9 月に作成されたものでも有効となります。

※ 診断書の提出は、医師の作成日から 2 ヶ月以内でお願いします。

※ 申請の結果、等級に変更があった場合は、診断書の作成日の翌月から支給額が変更となります。

#### 記

提出期限	平成 30 年 11 月 30 日 ※ 土日曜日・祝日は除く
受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
受付場所	中区役所 社会福祉課 6 番窓口
提出時の持ち物	<ol style="list-style-type: none"><li>障害状況届 → 別紙の記載例を参考にご記入ください。</li><li>認め印</li><li>身体障害者手帳又は療育手帳（お持ちの方のみ）</li><li>特別児童扶養手当証書（ピンク色） ※ただし、現在支給停止の方、又既に提出済みの方は除く。</li><li>診断書（ただし、以下の方は診断書が省略できます） ※診断書の代わりに手帳のコピーをご提出いただける方 ①直近の判定日が再認定月から 2 年未満の療育手帳 A ※判定日が平成 28 年 7 月以前の場合、診断書が必要となります。 ②身体障害者手帳 1 級～概ね 3 級（視野狭窄・内部障害を除く。） ※直近の交付日が前回手当認定月以降のもの。</li></ol>

【お問い合わせ先】

〒430-8652 浜松市中区元城町 103 番地の 2 浜松市中区役所社会福祉課 電話(053)457-2058

## 「やさしい日本語」言い換え例



2018年8月1日

### 「特別 児童 扶養 手当 有期認定 手続き」をしてください

中区 社会福祉課

大切なことなので、絶対に紙を出してください。

いつまでに	2018年 11月 30日 まで 午前 8時30分 ~ 午後 5時15分 (月~金)
どこに	中区 社会福祉課 (2階 6番窓口)
もちもの	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 障害状況届</li> <li>2 印鑑</li> <li>3 身体障害者手帳、療育手帳 (ある人だけ)</li> <li>4 特別児童扶養手当証書 (ピンク色)</li> <li>5 診断書 (病院で もらってください)</li> </ol>

療育

手帳

身体  
障害者  
手帳

わからない時は 聞いてください。

中区 社会福祉課 ☎電話 053-457-2058



#### ①手続き等の名称は、そのまま残しましょう。

☑どこで何の手続きをしたいか、本人が職員に伝えられるように、手続きや窓口の名称はそのまま残しましょう。

#### ②「相手に何をしてほしいのか」を最初に伝えましょう。

☑挨拶文や通知を送った経緯など、直接手続きに必要なではない文章は削除しましょう。

#### ③ただし書きや細かい説明は、思い切って省きましょう。

## 第3章 やさしい会話の流れ

### 外国人が考える「やさしい話し方」



区分	内容
1 積極的な参加態度	熱心、協力的、積極的、丁寧、礼儀正しい
2 落ち着いた態度	自信がある リラックスしている 慣れている
3 相手に合わせた説明	相手の話をよく聞く 相手が理解しているか確認する 相手が理解しているか注意する 相手がわからないときは助ける
4 わかりやすい説明	短い文 例を出す 一つ一つ分けて説明する
5 外国人向けの説明	言い換える ゆっくり話す ジェスチャーを使う 簡単な言葉を使う



外国人は特に、  
「1 積極的な参加態度」  
「3 相手に合わせた説明」  
の2つを重視する傾向に  
あります。



## やさしく話すポイント



- 1 区切りながら、ゆっくり、はっきりと話す
- 2 文を短く、終わりを明確にする
  - ☑ 「～です」「～ます」「～ですか?」「～ますか?」
  - ☑ 文末・語尾までしっかりと話しましょう。
- 3 敬語や丁寧すぎる言葉を使わない
  - ☑ 「～でいらっしゃいますか?」 → 「～ですか?」
  - ☑ 「～のほう」「～のようなかたちになる」 → 「×」 ※使わない
- 4 指示はシンプルに
  - ☑ 「～していただいてもよろしいですか?」 → 「～してください」
  - ☑ 「～はご遠慮ください」 → 「～しないでください」
- 5 伝えたい情報を最初に持つてくる
  - ☑ 「～の場合は、～で、～で、～のため、〇〇です。」 → 「〇〇です。その中で～」
- 6 理解しているかどうか確認する
  - ☑ 「わかりますか?」「大丈夫ですか?」
- 7 やさしい言葉に言い換える
  - ☑ 「昨年度の収入」 → 「去年 1 年間で、会社からもらったお金」
- 8 同じものを表す言葉は統一する
  - ☑ 「配偶者」「妻」「奥さん」「あなた」 → 「〇〇さん」

## やさしく聴くポイント



- 1 あいづちをたくさん打つ
- 2 相手の話を理解したことをはっきり示す
  - ☑ 「そうですか」「わかりました」「なるほど」
- 3 繰り返し、確認する
  - ☑ 「〇〇の手続きですか?」「欲しいのはこれですか?」
- 4 相手が困っていたら、積極的に助ける
  - 外国人：「どの種類の保険に入っているかわかりません」
  - 日本人：「保険証は何色ですか?見せてください」

## この会話を「やさしい日本語」に直してみましょう！



外国人：児童手当はいくらもらえますか。

職員：3歳未満は1人あたり1万5千円になりまして、3歳以上中学3年生までは1人あたり1万円になりますが、ただし高校生以下のお子さまが3人以上いらっしゃる場合は、3人目以降は小学6年生まで1万5千円もらえるかたちになりまして、えーっと、あと、中学生でしたら子どもの人数に関わらず1万円という感じです。つまりですね、3歳未満は1万5千円、3歳以上小学6年生以下は兄弟の数によって1万円もしくは1万5千円で、中学生は1万円というかたちになります。

外国人：中学生はいないです。小学1年生と4歳です。

職員：そうしますと、1人あたり1か月1万円ですので、2人で2万円になりますね。

外国人：2万円ですね。いつももらえますか。

職員：2月、6月、10月のそれぞれ14日に4か月分を口座にお振込みいたします。

外国人：えっと、2月に2万円ですか？

職員：次回は6月14日に4か月分が入りますので、合計で8万円になります。

外国人：わかりました。

## 「やさしい日本語」言い換え例



外国人：児童手当はいくらもらえますか。

職員：子どもは何人いますか。

外国人：2人です。

職員：2人ですね。何歳ですか。

外国人：7歳と4歳です。

職員：そうすると、1人1万円なので、2人で2万円です。

外国人：いつももらえますか。

職員：次は6月14日です。銀行の口座に8万円入ります。①

外国人：8万円ですか？ 2万円？

職員：8万円です。4か月分入ります。2万円を4か月分なので8万円です。②

外国人：わかりました。

職員：他にわからないことはありますか。③

外国人：他は大丈夫です。ありがとう。



① 1文は短く、1つの情報ごとに「。」で区切って話しましょう。

② 相手が求めている答えや、1番伝えたい情報を始めに伝えましょう。

③ 積極的に声をかけて助けましょう。

## この会話を「やさしい日本語」に直してみましよう！



外国人：国保の保険証が届いていません。

職員：あー…えーっとですね、先週お送りしたんですが、「あて所に尋ねあたらぬ」ということで返ってきてしまいまして、おそらく、郵便局に転入届を提出してないかと思われるので、郵便局で転入の手続きをして、その後電話をいただければ再度郵送いたしますが。

外国人：電話ですか。

職員：はい、電話をいただいた後にこちらから再度発送します。

外国人：分かりました。電話します。

### 「やさしい日本語」言い換え例



外国人：国保の保険証が届いていません。

職員：区役所から〇〇さんのおうちに送りましたが、届かなくて戻ってきました。①  
引っ越した後、郵便局に行って住所が変わったことを伝える紙を書きましたか。②

外国人：書いていません。

職員：それを書かないと、新しい住所に手紙が届きません。  
郵便局に行って「住所が変わった」と言って、紙を書いて出してください。③

外国人：分かりました。郵便局に行きます。

職員：郵便局で紙を出したら、区役所に電話をしてください。（電話番号を渡す）

外国人：電話ですね。

職員：そうです。もう1度、始めから説明しますね。④  
まず郵便局に行って、「住所が変わった」と言って、紙を書いて出してください。  
その後、区役所に電話をしてください。そうしたら、保険証を送ります。⑤

外国人：分かりました。ありがとう。



- ① 主語が分かるように話しましょう。（誰が何をしたのか）
- ② 1つの話題ごとに話を区切り、相手の状況や、理解しているかを確認しましょう。
- ③ 同じ意味の言葉は、簡単な1つの言葉に統一しましょう。
  - ☑ 転入届、手続き、提出 → 紙を書いて出す
  - ☑ 郵送、発送 → 送る
- ④ 相手が理解しているか不安なときは、繰り返し説明しましょう。
- ⑤ 手順がいくつかあるときは、順番が分かるように説明しましょう。

## 第4章 浜松市の取組

### 「やさしい日本語」活用促進に向けた庁内ワーキング（平成30年度）

回	月日	内容	
第1回	8月6日	講演：「多文化共生とやさしい日本語」	
第2回	9月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語に必要なマインドとは</li> <li>やさしい日本語の書き換え【基礎編】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語の必要性の共有</li> <li>やさしい日本語への書き換え方法</li> </ul>
第3回	10月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語の書き換え【実践編】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民向けお知らせ文書の書き換えの実践演習</li> </ul>
第4回	11月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語で窓口対応【基礎編】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語で窓口対応を行う際に留意すべきポイント</li> </ul>
第5回	12月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語で窓口対応【実践編】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語を用いた所属部署における窓口対応の実践演習</li> </ul>
第6回	1月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>他都市の事例紹介</li> <li>研修のふりかえり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他都市の活用事例等を学び、やさしい日本語をどう活用できるか検討</li> </ul>

#### ＜ワーキングチーム・メンバー＞

危機管理監危機管理課、企画調整部広聴広報課、企画調整部国際課、総務部文書行政課、財務部収納対策課、市民部UD・男女共同参画課、市民部中央図書館、健康福祉部国保年金課、環境部廃棄物処理課、都市整備部住宅課、消防局警防課、学校教育部指導課、中区区民生活課、中区まちづくり推進課、中区社会福祉課、中区長寿保険課、東区区民生活課、東区長寿保険課、西区区民生活課、西区社会福祉課、南区区民生活課、南区社会福祉課、北区区民生活課、北区長寿保険課、浜北区区民生活課、天竜区区民生活課、天竜区長寿保険課、浜松国際交流協会





「やさしい日本語」活用の手引き

発行：平成 31 年 3 月

作成：浜松市企画調整部国際課

協力：「やさしい日本語」ワーキングチーム（事務局：国際課）

監修：一橋大学国際教育交流センター 庵 功雄 教授

一橋大学国際教育交流センター 柳田 直美 准教授