



# ユニバーサル市役所「とよた」 ガイドライン

～私たちの事業・事務における配慮～



事務改善委員会

令和3年11月

ミライのフツ－をつくろう



未来都市とよた

# 目次

ガイドラインの概要	.....	P.1
I 全ての要配慮者向けの配慮		
①文書内における文字の大きさに配慮します	.....	P.4
②フォントは、ゴシック系書体を使用します	.....	P.4
③行間・文字間の設定に対して配慮します	.....	P.5
④市の公式ホームページ(HP)の情報は 「豊田市公式HP作成ガイドライン」に従って作成します	.....	P.5
⑤文書は、分かりやすい表現でお伝えします	.....	P.6
⑥「やさしい日本語」を活用します	.....	P.7
II 要配慮者の中でも特に障がい者、高齢者向けの配慮		
①問合せ・申込みの手段としてFAXやメールも選択できるようにします	.....	P.9
②全市民視聴対象となる動画には手話及び字幕等を使用します	.....	P.9
③行事規模等に応じ、手話通訳者及び要約筆記者を設置します	.....	P.10
④通知等を市民に郵送する際は、点字封筒を使用します	.....	P.11
⑤必要に応じて、「音訳」、「点訳」、「文字の拡大」、「ルビ振り」等を行います	.....	P.11
⑥色の使い方に対して配慮します	.....	P.12
⑦イベントや公共の場では、誰もが参加しやすいように配慮します	.....	P.13
III 要配慮者の中でも特に外国人向けの配慮		
①外国人に必要な情報を選択し、分かりやすい内容にします	.....	P.15
②対象者に応じた言語を選択します(在住外国人向け)	.....	P.15
③対象者に応じた言語を選択します(来訪外国人向け)	.....	P.16
④外国人に対して届きやすい方法で発信します	.....	P.16
⑤日本語の併記に努めます	.....	P.17
⑥複数言語併記・言語別は、目的に合わせて使います	.....	P.17
⑦発信する情報の選択に配慮します	.....	P.18
IV 付録		
	.....	P.19

# ガイドラインの概要

## ガイドライン策定の背景

- 平成28年4月に、「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行され、「障がい者を理由とする差別的扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が地方公共団体の**法的義務**となりました。
- 平成31年4月に「出入国管理及び難民認定法」の改正による「特定技能」の在留資格の追加や、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（法務省）による、積極的な外国人の受入れが進められています。**本市の外国人居住者も増加・長期滞在傾向**にあり、令和3年8月1日現在、17,498人、66か国の外国人が暮らし、人口割合は4.2%に上ります。
- 令和3年4月に、障がいの特性、言語、文化、年齢等を問わず、誰もが安心して自分らしく生きられる地域共生社会の実現をめざし、「**豊田市地域共生社会の実現に向けた相互理解の促進及び意思疎通の円滑化に関する条例**」（以下「**相互理解と意思疎通に関する条例**」）を施行しました。

## ガイドライン策定のねらい

- 相互理解と意思疎通に関する条例では、**障がい者、外国人、高齢者、子ども等のうち、その人に適する意思疎通手段を用いた配慮が必要な人を「要配慮者」**としています。
- その人に適する意思疎通手段とは、例えば、聴覚障がい者には手話や要約筆記、外国人にはやさしい日本語や翻訳などの手段が挙げられます。
- 本ガイドラインは、「**要配慮者が自分の意思を伝えられる豊田市**」、「**誰一人取り残さずに情報を伝える豊田市**」の実現を目指し、私たち**職員一人ひとりが実施者**となって取り組んでいくための要配慮者への配慮の基準を示すものです。
- その基準を満たすことは、要配慮者だけでなく、**配慮を必要としない市民にとっても効果的なもの**が多く、ひいては**市民にやさしい「ユニバーサルな豊田市役所」の実現**に向けた取組になることから、「ユニバーサル市役所『とよた』ガイドライン」（以下「USTガイドライン」）としました。
- また、取り組むためには「まず意識を変える」、意識を変えるためには「まず声に出す」という考え方のもと、ガイドラインの中身を「宣言」方式で整理しています。

## ガイドラインの趣旨 まとめ

ねらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「要配慮者が自分の意思を伝えられる豊田市」の実現</li> <li>・「誰一人取り残さずに情報を伝える豊田市」の実現</li> </ul>
実施者	全ての職員
対象者	要配慮者（障がい者、外国人、高齢者、子ども等のうち、その者に適する意思疎通手段を用いた配慮が必要な人）
対象となる事業	各所属が実施する事業・事務
使い方	各所属で実施する事業・事務における要配慮者への配慮の具体的な行動、方法を示し、事業・事務の実施時に活用する。

## ガイドラインの推進期間

- 本ガイドラインに掲げた配慮は、相互理解と意思疎通に関する行動計画の前期である令和3年度から5年度までを推進期間として取り組みます。
- 期間内に考え方や配慮の方法を職員に身に付けてもらい、その後は各所属が実施する事業・事務において、着実に実施していくことを予定しています。

	R3	R4	R5	R6	R7	R8
相互理解と意思疎通に関する行動計画	前期			後期		
本ガイドライン	推進期間			着実な実施		

## I 全ての要配慮者向け



この章では、全ての要配慮者に効果的な配慮の基準をまとめています。  
この基準を満たすことにより、要配慮者のみならず、全ての市民にとっても分かりやすい内容となります。

# I 全ての要配慮者向けの配慮

## ユニバーサル職員宣言



### ① 「文書内における文字の大きさに配慮します！」

- 視覚障がい者だけでなく、要配慮者にとっては、小さい文字で作られた文書は読むことが困難なため、伝えたい情報がきちんと伝わらない可能性があります。
- 定められたルールや様式がある文書以外では、文字サイズは出力時「**12ポイント**」以上を基本とします。
- また、見出し・本文・注釈によって文字の大きさを変更することで、文書にメリハリが付き、情報の受け手にとっての読みやすさを向上させることもできます。

<10.5ポイント>

SDGs 未来都市とよた

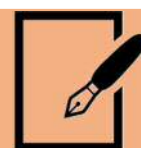
<12ポイント>

SDGs 未来都市とよた

<16ポイント>

SDGs 未来都市とよた

## ユニバーサル職員宣言



### ② 「フォントは、ゴシック系書体を使用します！」

- ゴシック系書体は、横線と縦線の太さが均一な書体であり、この書体を用いると、一般的に読みやすい文書になります。  
(⇒明朝体は太さが不均一なので、障がいの特性によっては読みにくいと言われています。)
- 外国語の場合、文字によってはゴシック系書体では表示できないことがあるため、言語によってフォントを変えるなどの工夫が必要です。
- 定められたルールがある文書以外では、下の例を参考に、要配慮者への配慮として「**ゴシック系書体**」を用いて文書を作成します。

フォント例	説明
メイリオ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 見た目が柔らかく、大きめに見えるため、見やすいとされるフォントの一つです。</li><li>・ 行間設定を行う必要があります。また、Windows10 においては縦書きの表示に一部不具合があります。</li></ul>
HG ゴシック M	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 線の太さが太すぎず細すぎず、スマートさがあります。</li></ul>
UD デジタル教科書体 NP-R	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ICT 教育の現場に効果的なユニバーサルデザイン書体として開発され、点・はね・はらいが正しく表現できます。</li><li>・ 書き方の方向や点・はね・はらいを保ちながらも、太さの強弱を抑え、弱視や読み書き障がいにも配慮された書体です。</li></ul>

## ユニバーサル職員宣言

## ③ 「行間・文字間の設定に対して配慮します！」



- 「行間」が狭いと文字を追うことができなくなり、「文字間」が狭いと文字の切れ目が分からなくなってしまいます。
- 定められたルールや様式がある文書以外では、  
**「標準設定より行間や文字間を狭める設定を行いません。」**
- 特に「行間」については、紙面スペースに余裕のあるときは広めの設定を行うことで、より読みやすい文書になります。メイリオ、UD デジタル教科書体 NP-R の場合、行間は「固定値」、間隔は「18ポイント」の設定を推奨します。

## ☆行間・文字間の狭い設定（読みにくい例）

2021 年は豊田市制 70 周年です。「WE LOVE とよた」、「SDGs」、「レガシー」の3つのテーマを掲げ、各種事業の実施を通じて、未来に向かって持続可能なまちづくりをめざします。

## ☆標準設定

2021 年は豊田市制 70 周年です。「WE LOVE とよた」、「SDGs」、「レガシー」の3つのテーマを掲げ、各種事業の実施を通じて、未来に向かって持続可能なまちづくりを目指します。

## ユニバーサル職員宣言

## ④ 「市の公式ホームページ（HP）の情報は『豊田市公式 HP 作成ガイドライン』に従って作成します！」

- 豊田市では、障がい者を始め多くの利用者にとって使いやすい情報を提供するため、ウェブコンテンツ JIS 規格に基づき、公式ホームページガイドラインを策定しています。
- 作成の際は、**「豊田市公式 HP ガイドライン」に示されたルールに基づき作成**します。

## 音声読み上げソフトの利用者への配慮（豊田市公式 HP ガイドライン 抜粋）

- ・ 単語内の文字間にスペースや改行を使わない。（「市 民（シ タミ）」⇒市民（シミン）」）
- ・ 形や位置に依存した表現をしない。（上の、下の、左の、右の）
- ・ 色に依存した表現をしない。（強調する場合は、「太字」）
- ・ 専門用語、外国語、省略語を多用しない。
- ・ 記号、文字装飾を多用しない。（※、◎、■、★）
- ・ 時間、日付、金額の単位は漢字で表記する。（AM9：00⇒午前9時、¥100⇒100円）

## ユニバーサル職員宣言

## ⑤「文書は、分かりやすい表現でお伝えします！」

- 文書の読み手には日本語が得意でない外国人や、難しい言葉が分からない障がい者もいることを想定し、難しい言葉を「**分かりやすく親しみのある言葉**」に換えて表現します。

情報不十分の例	⇒	ユニバーサル職員なら・・・
期日厳守の上		〇月〇日までに必ず

- **表形式、箇条書き、イラスト、写真、図、ピクトグラムを活用**して、伝わる工夫をします。

情報不十分の例	⇒	ユニバーサル職員なら・・・
手続きに必要なものは、3か月以内 に取得した診断書、縦4cm×横3cmの 顔写真、印鑑、マイナンバーが分かる もの、運転免許証などの身分証明書で す。		<手続きに必要なもの> ①診断書（3か月以内に取得） ②顔写真（縦4cm×横3cm） ③印鑑 ④マイナンバーが分かるもの ⑤身分証明書（運転免許証など）

- 数値については、桁数が読みやすいように**文字列を右に揃える**ようにしましょう。

情報不十分の例	⇒	ユニバーサル職員なら・・・
1 2 3 4 5 6 7 円 9 8 7 6 5 4 3 2 1 円		1, 2 3 4, 5 6 7 円 9 8 7, 6 5 4, 3 2 1 円

- 文字の強調について、色変更のみではなく、「**太字・下線・白抜き字・文字の大きさ変更・フォント変更**」を活用します。

太字	下線	白抜き字	大きさ変更	フォント変更
岡崎市、 <b>豊田市</b>	岡崎市、 <u>豊田市</u>	岡崎市、 <b>豊田市</b>	岡崎市、豊田市	岡崎市、豊田市

- **外来語も「分かりやすい表現」に変更**します。日本語に言い換えた方が分かりやすくなるのは、人や世代によって変わるので、対象者を想定して使い分けましょう。（詳細は、「文書事務の手引き」参考資料を参照してください。）

- |  |                    |
|--|--------------------|
| ①一般的に定着している外来語                         | ⇒ <b>そのまま使用</b>    |
| 例：アンケート、エネルギー、ネットワーク、ボランティア、リサイクル など   |                    |
| ②日本語に言い換えた方が分かりやすくなる外来語                | ⇒ <b>日本語変換・併記</b>  |
| 例：アウトソーシング（外部委託）、ブリーフィング（要約説明、背景説明） など |                    |
| ③分かりやすい言い換えた日本語のない外来語                  | ⇒ <b>意味説明の注釈記載</b> |
| 例：アカウントビリティ（説明責任）を意識して文書を作成する。         |                    |
| ④頭文字の略語                                | ⇒ <b>日本語訳の記載</b>   |
| 例：NPO 法人（特定非営利活動法人）、LCC（格安航空会社） など     |                    |



## ユニバーサル職員宣言

## ⑥ 『やさしい日本語』 を活用します！

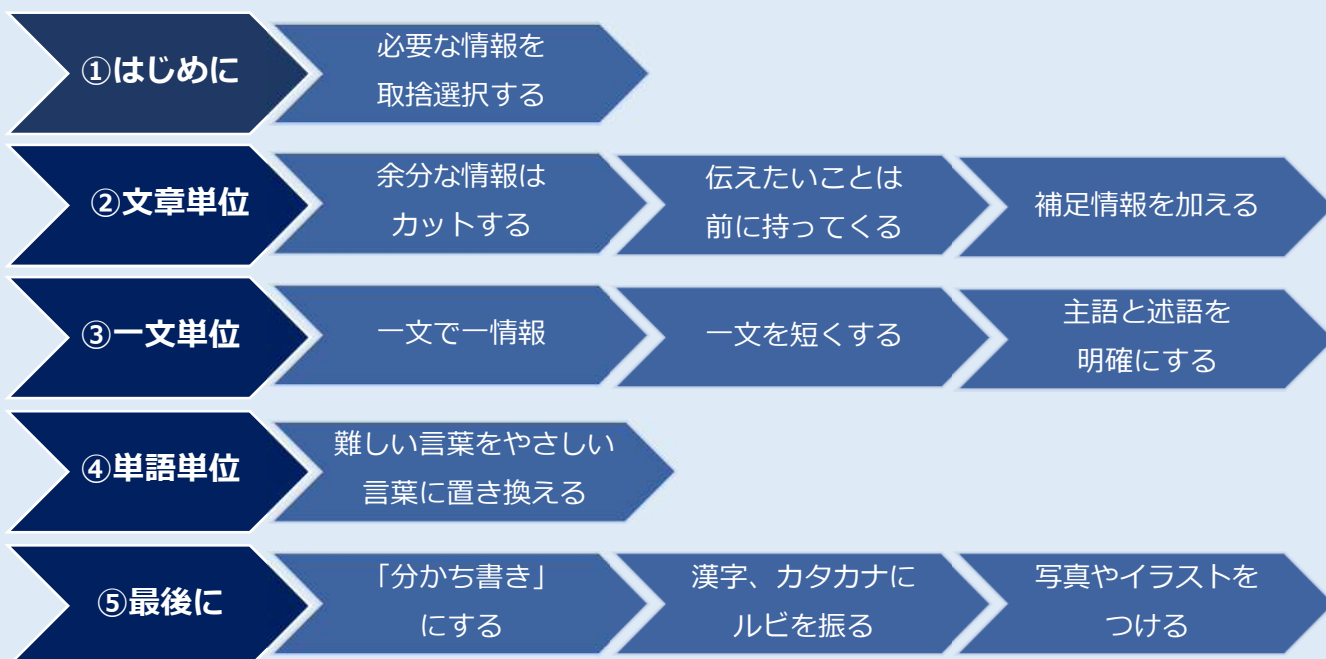
- 外国人はもちろん、小さな子どもや高齢者、障がい者など様々な人に伝わるように配慮したコミュニケーション方法の一つである「やさしい日本語」を活用します。

情報不十分の例	⇒	ユニバーサル職員なら・・・
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 召し上がる</li> <li>・ 土足厳禁</li> <li>・ キャンセルする</li> <li>・ 高台に避難する</li> </ul>	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食べる</li> <li>・ 靴を脱いでください</li> <li>・ やめる</li> <li>・ 高いところに逃げる</li> </ul>

- 豊田市に住む約7割の外国人は、「簡単な日本語で書かれていれば、日常生活でよく使われる語や文の意味が分かる」、またはそれ以上の能力があります。

## ポイント

- ① 単語や文の構造を簡単に、分かりやすく。
- ② 余分な情報はカット。必要に応じて説明を加え、理解しやすく。



分かち書き…文節の区切りにスペースを入れることで、単語の区切りを分かりやすく表現する方法  
ルビ…ルビが振れない場合は、()で読み仮名を書くと分かりやすい

豊田市防災対策課からお知らせします。本日 19 時大型の台風 18 号の接近に伴い、災害対策本部を設置しました。台風 18 号は今夜未明にかけて愛知県西部に上陸することが予想されますので、十分に御注意ください。

やさしい日本語に変換すると・・・

豊田市からののお知らせです。大きな台風が近づいています。  
今日の夜、愛知県の西の方(豊田市や名古屋市など)に台風が来ます。気を付けてください。

## Ⅱ 障がい者・高齢者向け



この章では、主に障がい者や高齢者に効果的な配慮をまとめています。

## Ⅱ 要配慮者の中でも特に障がい者、高齢者向けの配慮

### ユニバーサル職員宣言

#### ①「問合せ・申込みの手段としてFAXやメールも選択できるようにします！」

Fax   
mail 

- 聴覚障がいのある方だけでなく、発達障がいや精神障がいのある方には電話でのコミュニケーションが難しい方もいます。誰でも、問合せ、申込みができるよう意識し、多様な手段を準備しましょう。
- 問合せ・申込み先は「FAX番号とメールアドレス」も記載しましょう。

#### 情報不十分の例

<問合せ・申込み先>  
豊田市役所 障がい福祉課  
電話：0565-34-6751



#### ユニバーサル職員の例

<問合せ・申込み先>  
豊田市役所 障がい福祉課  
電話：0565-34-6751 **FAX：0565-33-2940**  
**メール：shougai\_hu@city.toyota.aichi.jp**

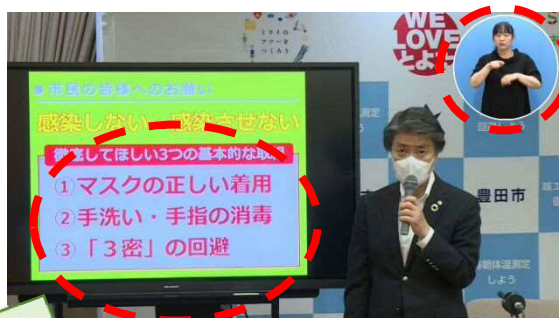
- QRコードやLINEなどを活用し、問合せ・申込みフォームを設けることも有効です。

### ユニバーサル職員宣言

#### ②「全市民視聴対象となる動画には手話及び字幕等を使用します！」



- 全市民視聴対象となる動画には、手話及び字幕等を入れるように配慮します。  
(例：市長会見等)



#### ポイント

・生まれつき耳が聞こえない人の中には、手話を母語としており、手話しか分からない人がいます。一方、途中から耳が聞こえなく（聞こえにくく）なった人は、補聴器や人工内耳、文字情報で理解しており、手話が分からない人がいます。  
⇒音声で伝えることと併せて、手話と字幕両方入れるよう配慮しましょう。

- 災害時の緊急記者会見等は、特に手話や字幕等による情報が重要となります。  
※ 緊急で手話が必要な場合は、障がい福祉課に連絡してください。
- 視覚障がいがある方へ情報を伝える場合、「御覧のとおりです」では伝わらないことがあるので、特に重要な点は音声で伝えることを意識しましょう。

## ユニバーサル職員宣言

### ③ 「行事規模等に応じ、手話通訳者及び要約筆記者を設置します！」

- 講演会など多数の参加者を集めて行うイベント等においては、参加人数に**かかわらずイベントの特性や状況に応じて**手話通訳者及び要約筆記者の設置を考慮しましょう。

※以下、**手話通訳者及び要約筆記者の設置**の参考基準（オンライン開催を含む。）

分類	例	手話通訳・要約筆記の設置
参加者が <b>400名以上</b> 見込まれる場合	大規模な講演会	<b>最初から</b> 手話通訳者及び要約筆記者を設置します。
参加者が <b>限定されない</b> 場合	説明会や研修会	開催案内や通知等に手話通訳者及び要約筆記者の設置が必要な人は <b>事前に申し出てもらう</b> ように記載します。
参加者が <b>限定</b> される場合		出欠確認時に、手話通訳者及び要約筆記者の設置が必要か <b>事前確認</b> します

- **オンライン**で講習会等イベントを実施する場合においても、手話通訳者及び要約筆記者の設置を意識しましょう。
- 手話通訳派遣等の依頼は、遅くても**3週間前まで**に障がい福祉課に連絡ください。

### 行事規模等に応じて、手話通訳及び要約筆記者を設置（例）

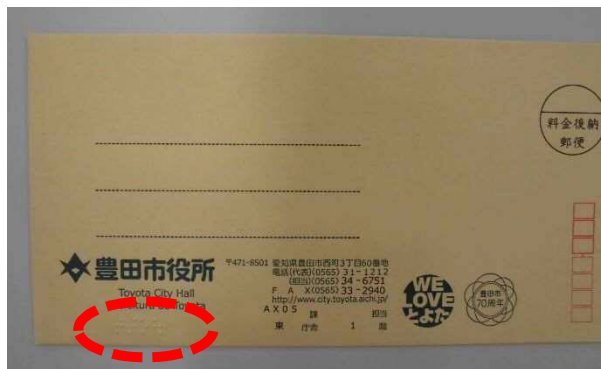


写真：市民公開講座 主催：豊田加茂医師会 共催：豊田市・みよし市

## ユニバーサル職員宣言

### ④ 「通知等を市民に郵送する際は、点字封筒を使用します！」

- 視覚障がい者は、郵便物を見分ける際に、点字で郵便物を区別します。市民に郵送する際は、点字が印刷された封筒を使用します。



ポイント

視覚に障がいがある人は、郵便物の差出人がわかりません。点字で「豊田市」と印字されているだけでも、重要な書類だと認識し、家族や支援者に郵便物の内容を教えてもらうことができます。

## ユニバーサル職員宣言

### ⑤ 「必要に応じて、「音訳※」、「点訳」、「文字の拡大」、「ルビ振り」等を行います！」

※「音訳」とは、文字や図表などの情報を音声化すること。

- 必要に応じて資料の「音訳」、「点訳」を行います。（活用例：広報とよた）また、高齢者が多い会議等に出席する際は、文字の大きさに十分注意しましょう。加えて、読み方が難しい漢字や地名等については、可能な限りルビを振りましょう。

#### ☆ボランティア団体の紹介

<音訳> ・ 銀河の会

<点訳> ・ 豊田点友会<sup>てんゆう</sup> ・ T & T<sup>ティーアンドティー</sup>

⇒連絡先：豊田市社会福祉協議会（電話）31-1294 （FAX）33-2346  
ボランティアセンター（メール）vc@toyota-shakyo.jp

- 計画等資料（PDF、Word 等）をホームページに掲載する際は、パソコン等の読み上げ機能が活用できるように意識しましょう。

（NG：ドキュワークスをPDF化し、文字認識ができない資料）

- ※ 障がい福祉課設置の点字プリンターでA4サイズ1枚程度の文字数を点字化することは可能ですので、必要に応じて御連絡ください。

## ユニバーサル職員宣言



### ⑥ 「色の使い方に対して配慮します！」

- 色覚障がい等により色の違いが分かりにくい方を意識し、**色に依存した表現は極力避け**、文章による説明を心掛けます。ポスターやチラシ等で複数の色を使う場合は、**色の区別がしやすい組合せ**を使用します。

#### 1 文字の色

原則「**黒 (100%)**」とし、背景色と同系統の文字色は、使用しないよう配慮しましょう。強調する場合の「**白抜き (白 100%)**」は、効果的に活用しましょう。

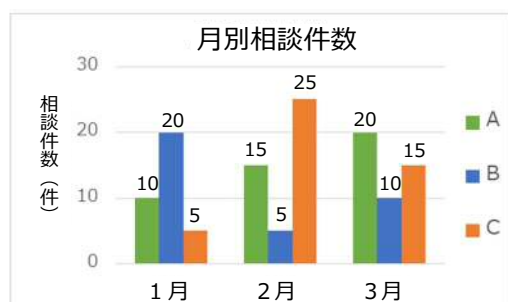
バリアフリー



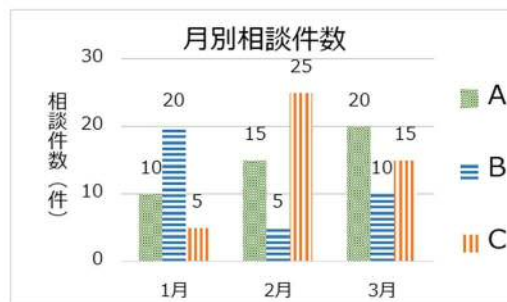
バリアフリー

#### 2 図やグラフの色

色による区別だけではなく、**線種やマーカーの形の変更**（白黒印刷も想定）を意識します。



一見分かりやすいが白黒印刷すると…

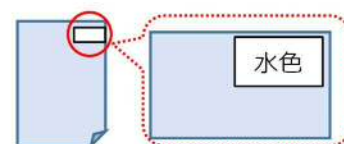


白黒印刷を意識して資料を作成しましょう

- ※ グラフや図などは、投影するのか白黒で印刷するのか等、活用方法によって色を意識しましょう。

#### 3 紙の色

紙の色で区別する資料においては、色紙の色が分からない方がいるので、余白部分に、例えば「水色」など紙の色を記載する等、色以外の情報で区別できるようにします。



#### 4 色の組合せ

色の組合せは、複雑かつ数多くのパターンが存在し、判断が難しい場合があります。

愛知県作成「すべての人にやさしい情報を届けよう～視覚情報のユニバーサルデザインガイドブック～」を参考としてください。

ポイント

- ・色覚異常がある人は、男性では 20 人に 1 人、女性では 500 人に 1 人いるともいわれています。人によって、色の見え方が違うことを意識しましょう。

## ユニバーサル職員宣言

### ⑦「イベントや公共の場では、誰もが参加しやすいよう配慮します！」

- 市民向けイベントや公共の場において、障がい者、外国人、高齢者、子ども等誰でも参加、利用できるよう配慮し、配慮があることを分かりやすく表示しましょう。

#### ○ 計画段階

**会場**：車いすや盲導犬、シルバーカー等意識し十分通行できるだけの幅員を設けましょう。  
 (幅員の詳しい基準は、バリアフリー法等の基準に準じて設置してください。)  
 このほかにも以下の点に注意しましょう。

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 多機能トイレの設置状況と位置     | <input type="checkbox"/> 身体障がい者用や思いやり駐車場の有無 |
| <input type="checkbox"/> A E Dの設置場所、救護室スペース | <input type="checkbox"/> 最寄駅のトイレ・エレベータの設置状況 |
| <input type="checkbox"/> 優先席や優先時間の設定        | <input type="checkbox"/> 会場付近の段差や坂道の状況      |
| <input type="checkbox"/> 休憩スペース(ベンチ等の設置)    | <input type="checkbox"/> 貸出用車いすの設置          |
| <input type="checkbox"/> 医療機器用に貸し出しできる電源    | <input type="checkbox"/> 会場付近の側溝や側溝の蓋の状況    |
| <input type="checkbox"/> 受付窓口における筆談マークの設置   | <input type="checkbox"/> 宿泊施設の配慮状況          |
- 等

#### ポイント

○障がいの特性によって配慮が必要なポイントが異なります。外見から障がいの特性に気づくことができない障がいもあります。

例えば、精神障がいの場合、急に大声を出したり、走り出す方もいます。

○障がいの特性については、「障がいのある人もない人も地域で一緒に暮らすためのガイドブック ～気にしてポイントお知らせガイド～」を御確認ください。

- ※ 手話通訳派遣等の依頼は、遅くてもイベント実施日3週間前までに障がい福祉課に御連絡ください。



#### ○ 日常、イベント当日等

困っている人を見かけたとき、何か配慮できると気づいたときには積極的に声掛けしましょう。

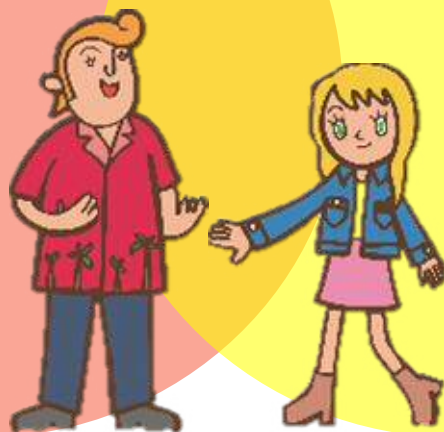
特に配慮が必要だと思われる場所では、周りの様子をよく見て、対応を行います。

**配慮が特に必要だと思われる場所・・・受付・窓口・総合案内のほか**

①乗降場所 ②入口付近 ③階段 ④列の最後尾 ⑤休憩スペース ⑥点字ブロック

- ※ 窓口に配慮があることを分かりやすく表示するマーク(筆談マーク等)が掲示してあることで、要配慮者の方々の安心感につながります。
- ※ このほかにも、障がいがある人など当事者等から意見・要望があった場合には、対応できるよう準備しましょう。

### Ⅲ 外国人向け



この章では、主に外国人に効果的な配慮である「多言語化」の手順や留意点をまとめています。



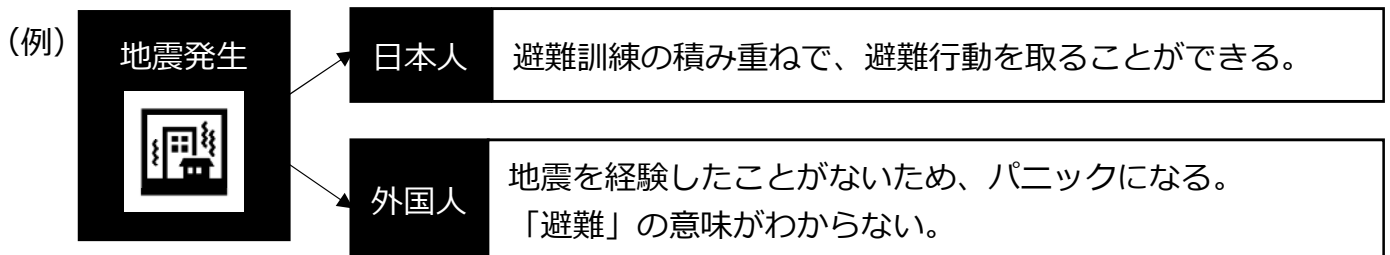
### Ⅲ 要配慮者の中でも特に外国人向けの配慮

#### ユニバーサル職員宣言

##### ① 「外国人に必要な情報を選択し、分かりやすい内容にします。」

- 情報を選択する時は、ストック情報の違い※に注意します。
- 日本人向けに書かれた情報をそのまま外国語等に置き換えるだけでは、正しく伝わらないことがあります。

※ストック情報の違い=これまでの経験や習慣等の中で蓄積された情報の違い。



#### ユニバーサル職員宣言

##### ② 「対象者に応じた言語を選択します。」（在住外国人向け）

【Step1】情報を「やさしい日本語」にし、内容を簡潔にします。

【Step2】上位4言語を優先して外国語に翻訳します。

優先順位	言語	人口の割合
1位	ポルトガル語	36.7%
2位	ベトナム語	15.1%
3位	中国語（簡体字）	13.4%
4位	英語	13.0%
	タガログ語	11.6%
	韓国語	6.0%
	スペイン語	4.5%
	インドネシア語	3.5%
	ネパール語	2.9%
	タイ語	1.8%

78.2%

※市内在住外国人の国籍から使用言語を推測した結果  
令和3年8月1日現在

【Step3】対象者に合わせて言語を選択します。

※住んでいる地域、国籍、在留資格、年齢等によっては上の順位が変わることがあります。

(例) 6歳～15歳の子どもが対象の場合

上位4言語はポルトガル語（55.1%）、中国語（13.5%）、タガログ語（11.7%）、スペイン語（7.2%）

## ユニバーサル職員宣言

### ③「対象者に応じた言語を選択します。」（来訪外国人向け）

- 来訪外国人とは、ビジネスや観光等目的を問わず一時的に滞在している外国人のことです。
- 以下の優先順位を参考に、対象とする国の言葉に翻訳します。

優先順位	短期来訪（1か月未満）		中長期（1か月以上）	
	言語	割合	言語	割合
1位	英語	69.7%	日本語	78.2%
2位	タイ語	25.5%	インドネシア語	63.0%
3位	中国語	16.6%	英語	35.9%
4位	日本語	13.8%	中国語	15.6%
5位	韓国語	13.1%	タガログ語	3.1%

※豊田市来訪外国人へのアンケート調査（平成29年1月）

## ユニバーサル職員宣言

### ④「外国人に対して届きやすい方法で発信します。」

- Facebook や WeChat、Whatsapp 等の SNS を活用して情報発信することが有効です。
- データで情報を発信することで、自動翻訳を利用しやすくなります。  
自動翻訳は、翻訳機能の精度に左右されますが、以下のポイントに注意することで、翻訳の精度を上げることができます。
- 特に市 HP は、外国人へ情報発信する上で重要なツールの1つです。  
以下のポイントを意識すると伝わりやすいです。

- ①ポイントを絞って短く簡潔な文章にする。
- ②主語・述語を明確にする。
- ③漢字を使う。（ひらがなは複数の意味を持つ場合がある）
- ④正式名称は省略しない。（○豊田市駅、×市駅）
- ⑤固有名詞や専門用語は無理に日本語にせず、そのまま使う。
- ⑥レイアウトを整えるために改行しない。

※やさしい日本語では、漢字やカタカナには、原則ルビを振ることを推奨します。（7ページ参照）  
ルビの機能がない場合等は、（）書きのルビを使用しますが、その場合自動翻訳機能が上手く機能しないことがあります。

## ユニバーサル職員宣言

### ⑤ 「日本語の併記に努めます。」

- 多言語情報には、できるだけ日本語を併記しましょう。  
日本人や通訳者が一緒に見ながら内容の説明等をするのに便利です。
- 言語ごとに必要な文字数や文字幅は異なります。日本語で作成する際に、翻訳する言語の表記に必要な文字幅を確保することをおすすめします。例えば、日本語だと3文字で成り立つ言葉でも、英語に翻訳すると日本語の4~6文字程度の長さになることが多いです。  
(例) (日本語) 私は、豊田太郎です。  
(英語) My name is Taro Toyota.

#### 【翻訳言語ごとに必要な文字数、文字幅の目安（日本語を1とした場合）】

- 0.5~1 : 中国語（簡体字・繁体字）
- 1 : 韓国語
- 1.5~2 : 英語、ポルトガル語、スペイン語
- 2~2.5 : ベトナム語、タガログ語、インドネシア語

## ユニバーサル職員宣言

### ⑥ 「複数言語併記・言語別は、目的に合わせて使います。」

- 複数言語の併記と言語別では長所と短所があります。  
目的や場面に合わせて使い分けをしましょう。

作成方法	長 所	短 所
複数言語併記	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一つでより多くの外国人に伝わる。</li> <li>・チラシ等は省スペースで設置可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数言語を表示するための、より広い紙面等が必要</li> <li>・多くの言語を採用しすぎると読みづらくなる。</li> </ul>
言語別	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の言語を含んでいないので、外国人にとっては読みやすい。</li> <li>・比較的レイアウトがしやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシなど設置場所が広く必要</li> <li>・配布したり郵送したりする際、対象者ごとに変える必要がある。</li> <li>・印刷費用などがかさむ。</li> </ul>

- いずれの場合も、「〇〇語」という表示や用紙の色分け等、何語で翻訳されているのか、外国語が読めない日本人にも区別ができるように工夫が必要です。
- 複数言語併記を選択した場合は、優先順位の高い順（16 ページ参照）に記載します。

## ユニバーサル職員宣言

### ⑦「発信する情報の選択に配慮します。」

- 全ての情報を多言語化することは困難ですが、注意書きや禁止行為、犯罪に関わる表示を表した看板だけが多言語化されていることがあります。  
このようなことばかりがあると、外国人は利用を歓迎されていない、差別されていると感じることもあります。
- また、特定の言語のみを翻訳して表示すると、一部の国の外国人のみが迷惑行為をしているような誤解を与える可能性があります。
- 誤解を招かないような配慮が必要です。



## IV 付録



このガイドラインの内容を実施するために、よく使う資料をまとめました。  
情報DBに加工できる元データを掲載しているので、活用してください。

## IV 付録～コミュニケーションツール～

### よく使うピクトグラム（案内用図記号）

- 多くの人を利用する公共交通機関や公共施設、観光施設等において、年齢や言語の違いを越え、一見してその内容を伝える図形です。
- 視力の低下した高齢者や障がい者、外国人も理解しやすい情報提供手段として、世界中の公共交通機関や観光施設などで広く使われています。
- それぞれの場面で活用できるピクトグラムがあります。印刷用データを別途掲載しましたので、活用してください。



病院  
Hospital



無線 LAN  
Wireless LAN



捨てるな  
Do not throw rubbish



自動販売機  
Vending machine

<参考> 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

### よく使うコミュニケーション支援ボード

- コミュニケーション支援ボードは、聴覚障がい者や日本語を話せない方、話せるけれどイラストなどを使ったほうが理解しやすい方等と、イラストを指さしたり、筆談をしながら、意思疎通を図るツールです。
- 言葉だけでなく、分かりやすい絵記号や写真を用いることで、障がい者だけでなく、高齢者、外国人や小さな子どもなどとのコミュニケーションにも利用されています。
- それぞれの場面で活用できるコミュニケーション支援ボードのイラストがあります。印刷用データを別途掲載しましたので、活用してください。



そうだん  
相談したい  
I'd like  
a consultation



ばんごう よ  
番号で呼びます  
I will call you by  
your number



せいねんがっぴ  
生年月日  
The date of your birth (Age)

<参考> セイフティーネットプロジェクト横浜

## よく使うやさしい日本語

- 本編7ページでも紹介しましたが、外国人、小さな子ども、高齢者、障がい者など、様々な人に伝わるように配慮した日本語です。
- 言葉の配慮が必要な市民対応の際の参考としてください。

### やさしい日本語の一例

語彙	やさしい日本語
医療保険	みんなからお金を集めて、けがや病気で病院に行く人を助ける制度
介護	年をとったり、特別な病気になったりして、毎日の生活（食べること、お風呂に入ることなど）をすることが難しい人を手伝うこと。
公営住宅	県や市などが貸す家
国民年金	20歳から59歳までの人が入る国の年金※ ※年金：みんなからお金を集めて、年齢の高い人や、病気やけがで体などに障がいが出た人を助ける制度
自治会・町内会	近くに住んでいる人たちが作る会。安全で住みやすいまちにするために一緒に考えます。
税金	国や県、市、区などに払うお金
ハザードマップ	災害が起きたときに、危ない場所や逃げる場所が書いてある地図
ハローワーク	仕事を紹介する国の役所
放課後児童クラブ	親（お父さん・お母さん）が働いているとき、小学生の子どもの世話をしてもらうことができる場所
防災訓練・避難訓練	災害が起きたときのために、安全に逃げる練習や、火を消す練習をすること。
予防接種	病気にならないための注射

<参考> 別冊 やさしい日本語 書き換え例（出入国在留管理庁、文化庁）

## よく使う手話

- 手話は音声言語（日本語、英語、中国語など）と対等な言語の一つです。
- 簡単なあいさつなどを紹介しますので、覚えて活用してください。

## ● こんにちは。

※「昼」と「挨拶」の手話を組み合わせて「こんにちは」と表現します。



～ポイント～

「昼」を表す手話は、時計の針の12時を表しているため、チョキを縦にし、人差し指を額側に置きます。

「挨拶」を表す手話は、人差し指を向かい合わせ、指を軽く曲げます。



## ● ありがとうございます。



～ポイント～

手の甲の上に利き手を乗せ、垂直に持ち上げます。その時に少し頭を下げます。

## ● さようなら。



～ポイント～

利き手を左右に軽く振ります。「ばいばい」とあいさつするしぐさと同じです。

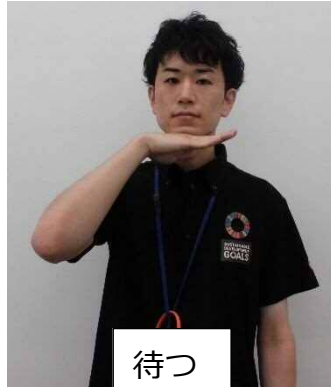


## 窓口でよく使う手話

### ●少々お待ちください。



少し、少々



待つ



お願い

～ポイント～

- ・「待つ」の手話では、肘をついて待っているイメージです。
- ・「お願い（～してください）」の手話は、少し頭を下げます。

### ●通訳が必要ですか。



通訳



必要



質問（～ですか？）

～ポイント～

- ・「通訳」の手話は、親指を立て、口元で左右に往復させます。
- ・「必要」の手話は、両手を自分側に引き寄せます。
- ・「質問（～ですか？）」は、耳の辺りから胸の前へ下ろします。

## よく使う外国語あいさつ

- **こんにちは。**

<ポルトガル語> Boa tarde. (ボア タルヂ)

<ベトナム語> Xin chào. (シン チャオ)

<中国語> 你好。(ニー ハオ)

<英語> Good day to you. (グッデイ トゥー ユー)

Hello. How are you? (ハロー。ハウ アーユー?)

- **ありがとうございます。**

<ポルトガル語> (男性) Obrigado./ (女性) Obrigada. (オブリガード/オブリガーダ)

<ベトナム語> Cảm ơn. (カム オン)

<中国語> 谢谢。(シエ シエ)

<英語> Thank you very much. (サンキュー ベリー マッチ)

- **さようなら。**

<ポルトガル語> Tchau. (チャオウ)

<ベトナム語> Tạm biệt. (タン ビエツ)

<中国語> 再见。(ツアイ ツェン)

<英語> Good bye. (グッバイ)

