


市民・事業者向けガイドライン（案）


コミュニケーションのための 10のポイント

「伝え合うことから始めよう」



広大な面積を持つ豊田市は世界的な企業が立地し、国内外から様々な人が集まり・暮らすまちです。

このようなまちにおいて、障がいの有無や国籍、年齢等に関係なく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のために、配慮を必要とする人への理解を深め、お互いに意思を伝え合える環境をつくっていきましょう。



★ 豊田市

はじめに

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。

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。

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」、「要配慮者が要配慮者以外の人と同じレベルの情報を得られる豊田市」の実現をめざし、私たち一人ひとりが取り組めることや、お店など事業を行っている方にも取り組んでもらえるポイントをまとめています。

～お互いに意思を伝えあえる環境を

みんなで作っていきましょう～

コミュニケーションのための 10 のポイント

- 1 文章を書く時は、文字の大きさ・フォント・行間・文字間に配慮しましょう。
- 2 わかりやすい表現で伝えましょう。
- 3 やさしい日本語を使いましょう。
- 4 笑顔でおだやかに、ゆっくりと話しましょう。
- 5 問合せ・申込みの手段としてFAXやメール等も選択できるようにしましょう。
- 6 色の使い方に対して配慮しましょう。
- 7 受け手に合わせて情報を多言語にしましょう。
- 8 外国人に届きやすい方法で発信しましょう。
- 9 筆談の準備や、行事の規模に合わせて、手話通訳者及び要約筆記者等の設置を意識しましょう。
- 10 誰もが参加できる社会を意識しましょう！

ポイント

1

文章を書く時は、文字の大きさ・フォント・行間・文字間に配慮しましょう。

文字の大きさ・フォント・行間・文字間に配慮することで、視覚障がいのある方や、高齢の方だけでなく、すべての方に伝わりやすい文章になります。

横線と縦線の太さが均一な「ゴシック系書体」を用いると、読みやすい文書になります。



ポイント

☑文字のサイズは出力時「**12ポイント**」以上にしましょう。

☑**ゴシック系書体**を使用して、読みやすい文書にしましょう。

例「メイリオ」、「HGゴシック M」、「UDデジタル教科書体 NP-R」など

☑**行間・文字間**は標準設定より狭めないでおきましょう。

※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。

ポイント

2

わかりやすい表現で伝えましょう。



ポイント

☑**ピクトグラムや図**を活用しましょう。



☑**経験や習慣の違い**に気を付けましょう。

<例>



地震

日本人

避難訓練の積み重ねで、避難行動を取ることができる。

外国人

地震を経験したことがない人は、何が起きたかわからない。「避難」の意味がわからない。

☑一般的に定着している外来語は**そのまま使用**しましょう

(例) アンケート、レストラン、メール など

☑日本語に言い換えた方が分かりやすい外来語は**日本語**を使いましょう。

(例) ウェルネス=健康 など

ポイント

3

やさしい日本語を使いましょう。

外国人のほか、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「やさしい日本語」を活用しましょう。

やさしい日本語とは…

外国人、障がい者、子どもなどにわかりやすい
言葉や表現に言い換えた日本語

<例>

・ 召し上がる

・ 土足厳禁

・ キャンセルする

・ 喫煙する



た
・ 食べる
くつ ぬ
・ 靴を 脱いでください
・ やめる
たばこ す
・ タバコを 吸う



ポイント

☑ 単語や文の作りを簡単に、わかりやすくしましょう。

☑ 漢字やカタカナには「ふりがな」をつけましょう。

☑ 相手のことを考えて、丁寧に、わかりやすく置き換えることを意識しましょう。

ポイント

4

笑顔でおだやかに、ゆっくりと話しましょう。

話をするとき、こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わってしまいます。余裕をもって、笑顔で対応しましょう。

耳が聞こえにくい人や、言葉の理解に時間がかかる人のために、ゆっくり、はっきり話すことは大切です。

また、後ろからの唐突な声かけは禁物です。特に高齢になると視野が狭くなるため、こちらに注意を向けてから話始めましょう。

笑顔の人の
イラスト
など



ポイント

☑ 自然な笑顔でおだやかに、やさしい口調で話しましょう。

☑ ゆっくり、はっきり、大きな声で話しましょう。

☑ 相手に視線を合わせて言葉を聴き、対応しましょう。

☑ 一定の距離で、相手の視界に入ったところで声をかけましょう。

ポイント

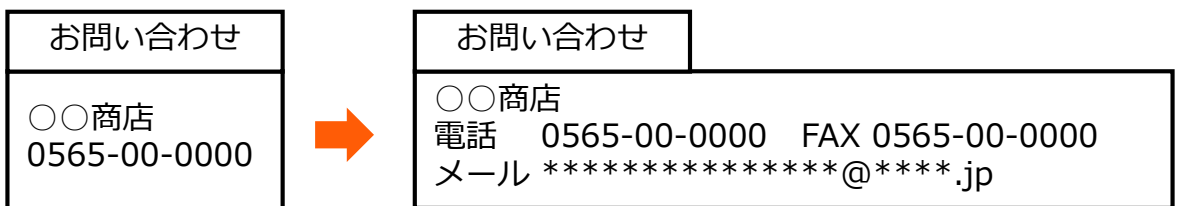
5

問合せ・申込みの手段としてFAXやメール等も
選択できるようにしましょう。

聞こえない・聞こえにくい人だけでなく、発達障がいや精神障がいのあ
る人など電話でのコミュニケーションが難しい人もいます。誰でも、問
合せや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。

QRコードやオンライン申請などを活用し、問合せ・申込みフォームを
設けることも有効です。

<例>



ポイント

6

色の使い方に対して配慮しましょう。

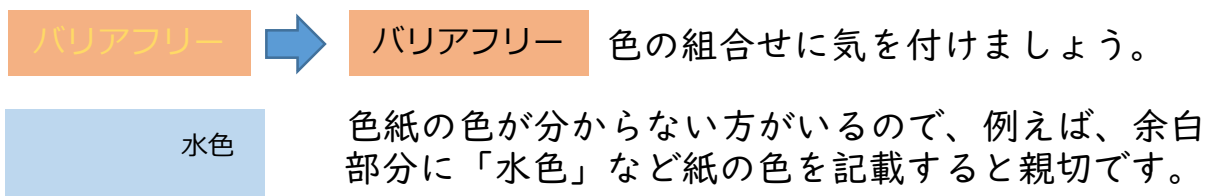
色の違いが分かりにくい人を意識し、色に依存した表現は極力避け、
文章による説明を心がけましょう。

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
合せを使用しましょう。

色の組合せは、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」を参考ください。

※見え方のシミュレーションができるアプリなどの活用も有効です。

<例>



ポイント

☑ 色の違いが分かりにくい人は、男性では20人に1人、女性では500人に1人
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。

ポイント
7

受け手に合わせて情報を多言語にしましょう。

豊田市には様々な国から多くの外国人が住んでいます。

市内に在住している外国人人口を参考に多言語での情報発信をしましょう。」

優先順位	言語	人口の割合
1位	ポルトガル語	36.3%
2位	ベトナム語	15.5%
3位	英語	13.1%
4位	中国語(簡体字)	11.6%
	タガログ語	11.6%

88.1%



↑6位以下の外国人人口はこちらから確認できます。

※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4年11月1日現在)



ポイント

☑まずは上位5言語から始めましょう！

ポイント
8

外国人に届きやすい方法で発信しましょう。

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。



ポイント

- ☑ポイントを絞って短く簡潔な文章にする。
- ☑主語・述語を明確にする。
- ☑漢字を使う。(ひらがなは複数の意味を持つ場合がある)
- ☑正式名称は省略しない。(○豊田市駅、×市駅)
- ☑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。
- ☑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、原則ルビを振ります。

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。

ポイント

9

筆談の準備や、行事の規模に合わせて、手話通訳者及び要約筆記者等の設置を意識しましょう。

加齢による聴覚機能の低下や、聴覚に障がいがある人など音声でのコミュニケーションが難しい人がいることを意識しましょう。

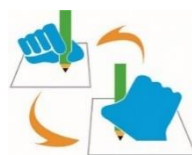


ポイント

☑多くの参加者を集めて行うイベント（講演会など）は、主催者が手話通訳者及び要約筆記者の設置を準備しましょう。

☑イベント参加等希望者から、手話通訳者及び要約筆記者の派遣依頼など、**配慮の求め**があった場合は、対応できるようにしましょう。

☑接客では、筆談できる準備をし、筆談マークを示しましょう。



（筆談マーク）

【手話通訳者及び要約筆記者の派遣依頼先】

障がい福祉課（行事の3週間前には依頼の連絡をお願いします。）

電話：0565-34-6751 F A X：0565-33-2940

メール：shougai_hu@city.toyota.aichi.jp

ポイント

10

誰もが参加できる社会を意識しましょう！

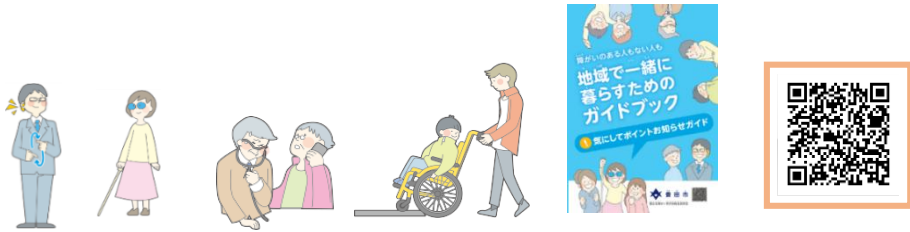
以下の配慮のポイントは一部ですのでイベント開催時等の参考としてください。

- ① 車いすや盲導犬、ベビーカー等を意識し、十分通行できるだけの幅員を設けましょう。
- ② 身体障がい者用や思いやり駐車場や休憩スペースを設けましょう。
- ③ 配慮が必要な人のための優先席や優先時間を設けましょう。
- ④ トイレの位置などが分かりやすいように表示をしましょう。
- ⑤ 点字ブロックの上に、物を置いたりしないようにしましょう。
- ⑥ 段差や電源コード等、車いすでも通りやすいよう工夫しましょう。

【参考のパンフレット等のご案内】

障がいの特性、多文化理解、高齢化等詳しく知りたい場合は以下の資料を御参照ください。

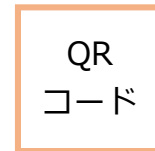
- 1 「障がいのある人もない人も地域で一緒に暮らすためのガイドブック
～気にしてポイントお知らせガイド～（豊田市障がい福祉課作成）」



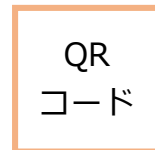
- 2 「すべての人にやさしい情報を届けよう ～視覚情報のユニバーサルデザインガイドブック～（愛知県作成）」



- 3 「コミュニケーション支援アプリ（愛知県作成）」



- 4 「愛知県「やさしい日本語」の手引き」



問い合わせ先

総務部行政改革推進課
〒471-8501 豊田市西町3-60 豊田市役所南庁舎3階
電話 0565-34-6652 F A X 0565-34-6815
E - mail gyoukaku@city.toyota.aichi.jp

印刷：〇〇印刷所 2023年〇〇月発行