

行政情報の多言語化発信について

前回の続き…

【外国人ヒアリングより】

「自国ではあまり郵便が届くことがなく、**郵便物の封を開ける習慣がない**」

「日本語でしか書いていない郵便（はがき）は、**自分に関係がないと思い読まずに捨てる**」

「自国の言語で書かれてあっても、制度が難しく、結局、**何をすれば良いかわからない**」

ポイント

→情報が相手に届いていない

→多言語化する際には、読ませる工夫が必要

例：封筒にある【重要】を【important】等と多言語化しても効果が薄い。

簡潔で具体的な表現をする必要がある

例：申請が必要です / 支援が受けられます ← こうした表現を多言語化

1. 現状

区役所から送られてきた封筒について・・・

- ・ 見た記憶がない。
- ・ 中身を見ないで捨てた。
- ・ 何だか分からなかった。
- ・ 詐欺だと思った。

日本語教室学習者の声



保存版

防災・防犯
そなえようすぎなみ
選べるカタログ

スマートフォンからかんたんログイン！
24時間回答できる！
利用者から好評！

カタログに掲載の防災・防犯用品の
いずれか一つを 無料で お届けします

お申し込み
期限 令和7年(2025年)11月30日
お早めにお申し込みください

杉並区



重要
必ずご覧ください

国勢調査のお願い

インターネットでの回答が かんたん・便利です

インターネット回答は9月20日(土)から10月8日(水)まで

国勢調査コンタクトセンター

0570-02-5901

総務省統計局・都道府県・市区町村

2. 原因

- 多言語表記がない。
 - 在住外国人も公共サービスを受ける対象という認識がない
- 難しい表現（固有名詞、専門用語）が多い。
 - 翻訳できない
- 情報量が多すぎる。
 - どこが重要（主文）なのか分からない

言葉（情報）の選択が発送者の目線

→ 受け手側に立った言葉の選択ができていない

3. 他区市町村での取組①

豊島局
料金後納
郵便

オール東京 滞納STOP
納期限に遅れるときは、まず相談を

としま ななまる

あなたへの大切なお知らせです。内容を確認してください。

重要 **すぐに開けてください!**
Important Notice Thông báo quan trọng महत्वपूर्ण အရေးကြီး

差出人 豊島区 税務課
CITY TAX SECTION

Information from Tokyo Regional Immigration Services Bureau 東京出入国在留管理局
Tokyo Regional Immigration Services Bureau

豊島区の事例

- ・「大切なお知らせです」の文章を「やさしい日本語」で表記
- ・「重要」の表記をは4言語（英・ベトナム・ネパール・ミャンマー）に翻訳
- ・封筒の表面にQRコードを掲載し、区ホームページに誘導する。→自動翻訳で詳細を説明

3. 他区市町村の取組②

社会福祉 協議会 の事例



○封筒への多言語表記

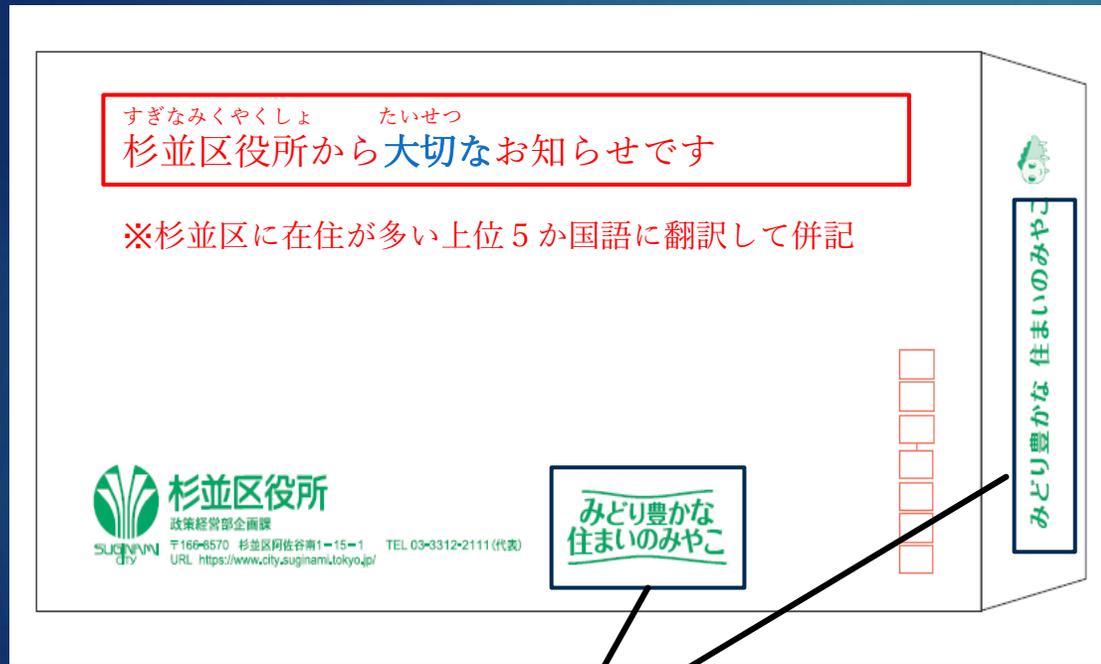
- ・通知の時期、内容で封筒の色を変えて送付（兵庫県）
- ・「大切なお知らせです」の文章と、問い合わせ先を7言語（英・中・韓・ベトナム・ネパール・ミャンマー・タガログ）に翻訳（東京都）

大切なお知らせです。すぐに開けてください。
This is an important notice. Please open it right away.
重要的通知。请立即打开确认。
Đây là thông báo quan trọng. Hãy mở ra ngay lập tức.
중요한 연락입니다. 바로 확인해주시시오.
May mahalagang impormasyon. Mangyaring buksan agad.
အရေးကြီးသည့် အသိပေးချက်ဖြစ်ပါသည်။ ချက်ချင်းဖွင့်ဖတ်ပါ။
यो महत्वपूर्ण सूचना हो। तुरुन्तै खोल्नुहोस्।

4. 杉並版封筒の取組案

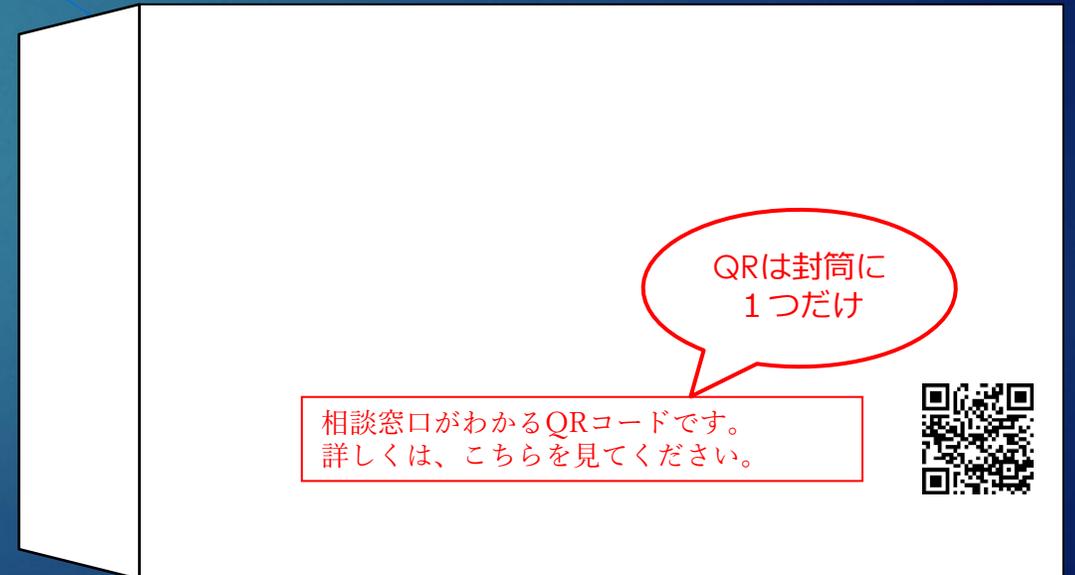
～多言語+シンプル+わかりやすく

**(表) 多言語 (英・中・韓・ネパール・ベトナム語) で併記する
誰から、何の通知なのか明記し、視認性を高める**

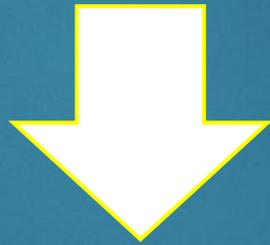


翻訳機で翻訳しづらい (意味が伝わらない) 印刷は必要最小限に。→空いたスペースは別の情報に

**(裏) ホームページに誘導し情報を補う
封筒でなくチラシを同封して情報を補う**



外国人にとってわかりやすい



誰にとってもわかりやすい

5. 同封のチラシについて～伝えたい情報を取捨選択

東京都の事例

杉並区の事例

- ・重要かつ必要な情報のみをピックアップして掲載

COVID-19 COVID-19 COVID-19 COVID-19 2021.5.31

しんがたころなういるすわくちん
新型コロナウイルスワクチン
せつしゅ **接種のお知らせ**

ワクチン vaccine vắc xin 疫苗 bakuna vacina vacuna खोप វ៉ាក់ស៊ីន

がいこくじん わくちん ちゆうしゃ
外国人もワクチンの注射をします

す 住んでいるところの役所から手紙がきます。
せつしゅけん はい かならず **必ず読んでください。**
接種券が入っています。

かね **お金は いりません** ¥0

①から⑤の順番で注射をします

- ① 病院で働いている人
- ② 65歳以上の人
- ③ 体に病気があってずっと病院に通っている人
- ④ お年寄りの施設で働いている人
- ⑤ その他の人

東京都 一般財団法人 東京都つながり創生財団 Tokyo Metropolitan Foundation "TSUNAGARI"

すぎなみく たぶん かきょうせい きほんほうしん ようてんぱん
杉並区多文化共生基本方針【要点版】
— 多文化共生についての杉並区の考え方 —

1 **力をいれたいこと**
おたがいを大切に 育てて、杉並区に広げます

杉並区自治基本条例(杉並区の地域づくりのルール)には、「杉並区に住んでいるすべての人を大切にします」と書いてあります。杉並区は、すべての人がおたがいを大切に 育てて、杉並区に広げるために、活動します。

2 **力をいれたいこと**
コミュニケーションの支援 (サポート/support)

日本語を勉強することができる場所・機会をつくれます。そして、情報が必要な人に、大切な情報をわかりやすく伝えます。

3 **力をいれたいこと**
すべての人が活躍することができる地域(杉並区)をつくれます

地域(杉並区)に住んでいる人が、おたがいに顔が見える(話したり、相談したりできる)関係をつくれます。そして、いろいろな社会の活動に参加して、すべての人が活躍することができる地域を自指します。

4 **力をいれたいこと**
多文化共生をすすめていくための場所・機会をつくれます

いろいろな文化や背景の人(区民)が交流することができる場所・機会をつくれます。そこでは、日本語の勉強ができて、生活の相談ができて、おたがいの文化を知ることができます。

これからしていくこと

① 日本語を勉強することができる場所・機会をつくれます。
② 杉並区役所などからの大切な情報をいろいろな言語で伝えます。
③ 情報が必要な人のことを考えて情報をわかりやすく伝えます。

これからしていくこと

① いつでも相談することができる場所・機会をふやします。
② たくさんの人が日本語を勉強できる場所・機会をふやします。
③ おたがいの文化を知ることができる場所・機会をつくれます。

これからしていくこと

① すべての人の権利・子どもの権利を守ります。
② みんなが「やさしい日本語」を知って、使うことができるように活動します。
③ 日本の文化と外国の文化をおたがいに知って、理解するための活動をします。

これからしていくこと

① 安心・安全に生活ができる地域(杉並区)をつくれます。
② 多文化共生をすすめるために、いっしょに活動する人を育てます。
③ 地域の人が活躍することができる場所・機会をつくれます。
④ 地域のコミュニティ(communitiy)に参加することをすすめます。

これからしていくこと

すぎなみくに住んでいるすべての人が、おたがいを大切に します。そして、すべての人の文化を認めて、安心して暮らすことができる地域(杉並区)をつくれます

6. 同封のチラシについて～受け手を意識した表現

- ・ 難解な用語の意味をやさしい日本語で説明

ぼうさい がいど じしん お まえ し
防災ガイド (地震が起きる前に知っておくこと)

ぼうさい かんけい ことば
防災に関する言葉

言葉	意味
ぼうさい 防災	じしん おおあめ たいふう 地震や大雨、台風が起きる前に準備をすること
さいがい 災害	じしん おおあめ たいふう など 地震や大雨、台風など
しんさい 震災	じしん お たてもの こわ 地震が起きて建物が壊れたり火事になること
ひなん 避難	に 逃げる
はっせい 発生	(地震や火事が) 起こる
しんさいきゅうえんじょ 震災救助所	じしん お に げしよ 地震が起きたら逃げる場所
ざいたく 在宅	ざいたく 家にいること
いちじふざい 一時滞在	短い時間、その場にいること
ぶつし 物資	みず たべもの 水や食べ物、その他必要なもの
しょくりょう 食料	たべもの 食べ物
びんぱく 備蓄	びんぱく いま ぐら 準備して家や倉庫に置いておくこと
きゅうじょ 救助	たすけ 助ける
ていでん 停電	でんき つか 電気を使うことができない
けいかい 警戒する	きをつけて 気をつける
いえがたおろ 家が倒壊	いえ が たおろ 家が壊れて住めない
いえがえんしょう 家が延焼	いえ が えんしょう 家が火事で焼けて住めない
しょうかき 消火器	ひ け どうぐ 火を消す道具
しるし 指示に従う	しるし 言われたとおりにすること
じょうほうしゆ 情報収集	にゅーす や おしらせ ニュースや、お知らせを集める
ひなんじょうほう 避難情報	じしん たいふう 地震や台風のとき、逃げるためのお知らせ

なみすけ
★ 地震が起きても慌てないための、なみすけからの10個のお願い ★

- ★地震が起きる前に▶ ①地震が起きたときに困らないように、水や食べ物、携帯トイレなどを準備しましょう。
②表面のマップで自分の家の近くの震災救助所の場所を覚えておきましょう。
- ★大きな地震が起きたら▶ ③慌てないで、自分の体、特に頭を守りましょう。
④家が問題ないなら、家の中にいましょう。もし、家が壊れそうなら近くの震災救助所に逃げましょう。
⑤逃げるときは、車や自転車に乗らないで、歩いて震災救助所に行きましょう。
- ★震災救助所に行ったら▶ ⑥震災救助所で働いている人の指示に従いましょう。
⑦受付で自分の名前や住所を書きましょう。そうすれば、水や食べ物ももらえます。
⑧震災救助所に行けば、地震のニュースや大切なお知らせを聞くことができます。
- ★震災救助所での生活▶ ⑨震災救助所では、みんなと一緒に生活します。ルールを守りましょう。
⑩震災救助所では、みんなで手伝いをしましょう。

なみー ぼうさい
ナミーとなみきおじさんの防災Q&A
 ~ナミーからの質問になみきおじさんがお答えします~

Q 震災救助所は、いつも開いているの？

Q 震災救助所に行くと、何がもらえるの？

Q 震災救助所にトイレはあるの？

A いつもは、子どもが行く杉並区立の小学校と中学校などです。震度5強以上という強い地震が起きると、震災救助所になります。

A みず たべもの たべもの
水と食べ物。食べ物は、クラッカーやライスクッキー、五目ご飯などです。寝るときの毛布も用意してあります。足りないものは、自分で準備しましょう。

A しんさいきゅうえんじょ
震災救助所になっている学校の建物が問題ないなら、学校のトイレが使えます。もしも、トイレが壊れていたら、外にたてるテントの中に簡易トイレを用意します。いつものように水で流せません。訓練に参加して、使い方を確認しましょう。

ぼうさい
★ 防災のことで、わからないこと、心配なことがあったら、

すきなくやくしょ ぼうさいか しつもん
杉並区役所防災課に質問してください。

すきなくやくしょ ぼうさい
● 杉並区役所 (〒166-8570 杉並区阿佐谷南1-15-1)
 電話: 03-3312-2111 (代表)
 ホームページ <https://www.city.suginami.tokyo.jp/>

7. ホームページとの連動～情報を補完する工夫

区から通知する各種お知らせの 年間スケジュールをホームページで一括掲載

広報	内容	対象
1月1日	国民年金保険料は前納がお得	高
1月15日	公的年金等の源泉徴収票の発送	
1月15日	医療費等通知書の発送	全
1月15日	特別区民税・都民税・森林環境税第4期分の納付期限 1月31日	外
1月15日	個人住民税・所得税などの申告期限3月17日	子

対象者を分かりやすく表示

タイトルをクリックして詳細を確認

8. ICTの活用

～3者間通話システムの導入

▶ ホームページに掲載のお知らせと合わせてQRコードを掲載することで、外国人区民は、通訳者を交えて問い合わせができます。

▶ 利用者側はスマートフォンでQRコードを読み取るだけで手続きが可能。データ通信料のみ負担となります。

9. 様々な通訳サービス

いろいろな方法があります
職員が利用できる支援 **7** 選



電話通訳

窓口に来た外国人と職員が同じ電話で通訳を介して会話することができます。また、対象の外国人へ通訳が電話をかけて、区職員を含めた3者間で通話することも出来ます。フリーダイヤルのサービスは通話料も無料です。窓口に電話が無い場合は、経理課から貸出用の携帯電話を借りることも出来ます。

1 多言語相談ナビ 無料 東京都つながり創生財団

☎ 0120-142-142

東京都内の自治体が利用することができる無料の電話通訳サービスです。自治体（学校、保育園含む）の他、行政の業務の委託を受けている事業者も利用することができます。

言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ロシア語、タガログ語、ベトナム語、ヒンディー語、ネパール語、フランス語、インドネシア語、やさしい日本語
時間：平日10:00-16:00

2 通訳支援事業 無料 出入国在留管理庁

☎ 窓口ごとに個別の電話番号が設定されます

入管(出入国在留管理庁)が自治体相談窓口向けに提供している電話通訳サービスです。多言語相談ナビよりも多い20言語に対応しているほか、対応可能時間が長いです。相談窓口が対象の事業のため、利用できる課・係が制限されます。利用を希望する際は事前に登録手続きが必要です。区多文化共生担当(内線3772)へご相談ください。

言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ロシア語、タガログ語、ベトナム語、ヒンディー語、ネパール語、フランス語、インドネシア語、やさしい日本語、ミャンマー語、カンボジア語、モンゴル語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、アラビア語（青字は多言語相談ナビで対応していない言語）
時間：平日8:30-18:15



ビデオ通訳

窓口に来た外国人と職員がタブレットを使って通訳者と会話することができます。ビデオで通訳者とつながっているため、例えば書類を映して内容を説明してもらったり、様々な使い方ができます。

3 タブレットレンタル 無料 文化・交流課多文化共生担当

区職員が利用することができるiPadを文化・交流課多文化共生担当から貸出をしています。iPadから言語を選択して通訳者とビデオ通話することができます。庁外の職場への貸出も可能です。事前予約制ですのでご注意ください。

言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、ネパール語、タガログ語、インドネシア語、ロシア語、ヒンディー語、フランス語
ピンク字の言語は平日のみ（土曜日不可）
時間：月～土8:30-17:00
貸出：スイッチポータルの施設予約システムで事前予約



対面通訳

通訳者が実際にいる場所で外国人との会話の通訳を行います。無料で利用できる外国語サポートデスクと、有料の通訳者派遣事業があります。

4 外国語サポートデスク 無料 区政相談課

区役所1階区政相談窓口に通訳が常駐しています。曜日と時間により対応言語が異なります。対面の通訳の他、架電による通訳も可能です。

時間帯	月	火	水	木	金
09:00-12:00	中国語	英語	—	中国語	英語
13:00-16:00	英語	中国語	ネパール語	英語	中国語※

韓国語、フランス語、ベトナム語、ヒンディー語については予約により対応可能
※全曜午後は第1,3,5週のみ実施

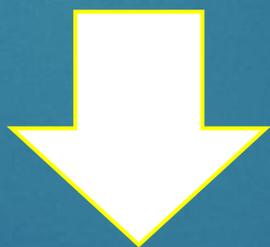
5 通訳者派遣事業 有料 杉並区交流協会

杉並区交流協会に登録している通訳者を派遣します。

1回2時間まで謝礼金4400円以降1時間あたり2200円【依頼者様へ直接支払い】

言語：英語、中国語、ネパール語、韓国語、フランス語、ベトナム語、ミャンマー語、タガログ語、インドネシア語
時間：原則平日9:00-17:00まで
派遣先：区の行政機関
その他：記載以外の言語、自宅、病院等への派遣、土日夜間帯などの派遣は交流協会へご相談ください(内線4455)。対応可能な場合もあります。

外国人は地域を構成する一員であり
行政サービスを享受する対象者



相手に伝わる情報発信を