

# 緊急速報メールの「やさしい日本語」化に向けて

NPO 法人多文化共生リソースセンター東海

代表理事 土井 佳彦

## 1. 基本的な考え方

- ・外国人が日本で暮らす上で、日本語使用者とのコミュニケーションをはかるのに必要な最低限の日本語習得機会を保障すること
- ・高度な日本語コミュニケーション力が求められる場面においては、できる限りの多言語化をするとともに、日本語においても相手が理解可能な「やさしい日本語」を用いること

## 2. きっかけとなった出来事

2012年、名古屋市から送られた「緊急速報メール」の内容(日本語のみ)を理解できなかった多くの外国人市民が SNS 上に「これは何だ？だれか翻訳してくれ」と投稿したり、支援団体の外国人相談窓口等に問い合わせの電話が多数寄せられた。同じことは2014年にも行われ、他の自治体でも外国人住民から改善要望が出された。

## 3. 本研修における取組み【役割①～③】

まず、「緊急速報メール」を外国人市民にも理解可能なものにするために、現在何が問題となっているかを明らかにする。次に、各問題に対し、解決策を提案する。具体的には、「緊急速報メール」の発信元である名古屋市防災対策課との協議を通じて、メールを通じた外国人に対する災害情報発信の問題点を整理・共有し、改善策を探る。改善したメールを外国人等に理解度を確認し、効果を測る。

## 4. 問題点と解決策の提案【役割②～⑤】

市担当課との協議を重ね、本件に関する問題点と改善策を以下のように整理した。

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| ①メール本文の日本語レベル      | → <u>N3以下</u>        |
| ②メールの表示形式          | → ポップアップ+SMS/MMS     |
| ③規約・約款上の制限         | → 設定・登録言語別、URL挿入許可   |
| ④リンク先のサーバー容量や翻訳体制  | → サーバー容量UP、多言語format |
| ⑤外国人住民の防災知識・日本語力不足 | → 講座等への参加、日本語学習      |

## 5. 今後の取組予定

- ・修正版「緊急速報メール(仮)」を用いて、外国人、日本人の子どもや障害者、高齢者等にも実施し、効果(理解度)とさらなる改善点等をさぐる。
- ・「新版：緊急速報メール」を開発・活用するとともに、他の解決策も検討する。