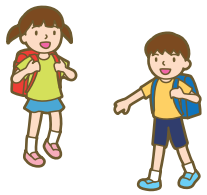
相互理解と意思疎通に関する条例
市民・事業者向けガイドライン

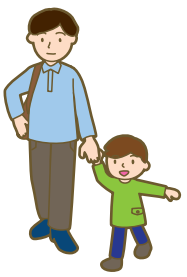


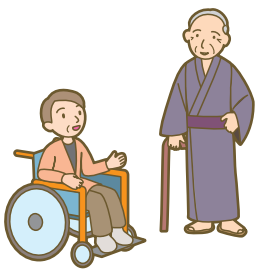
誰にでも わかりやすく 伝えるための 10 のポイント

「相互理解と意思疎通に関する条例」

このガイドラインは、「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（相互理解と意思疎通に関する条例）」に基づき作成しています。

豊田市に関係する私たち全員で、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

豊田市は、令和３年４月に、豊田市に関係する私たち全員で、相互理解の促進及び意思疎通の円滑化に取り組むため、「相互理解と意思疎通に関する条例」を施行しました。

この条例では、**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、豊田市に関係するすべての人が、自分の思いを上手に伝えられなかったり、相手の思いを理解できなかったりすることを少しでもなくしていきたいとの考えから**「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」**の実現をめざし、市民・事業者のみなさまと共に全員で意識するポイントを整理しています。

誰にでもわかりやすく伝えるための10のポイント

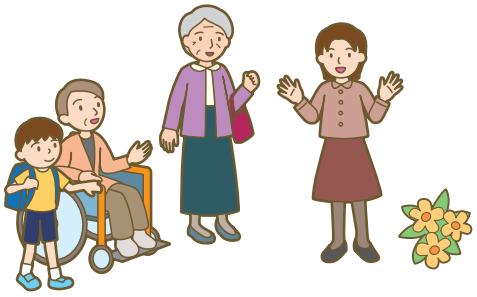
1. ゆっくり、はっきり、伝える相手を意識しましょう。
2. 文字の大きさや行間などの工夫で伝わりやすさを意識しましょう。
3. やさしい日本語を意識しましょう。
4. 誰でも分かりやすい表現（絵など）を活用しましょう。
5. 連絡先は、電話以外の方法も選択できるようにしましょう。
6. 色の使い方に注意しましょう。
7. 筆談や手話通訳、要約筆記の必要性を意識しましょう。
8. 色々な言語（多言語）を意識して、準備しましょう。
9. 文章の自動翻訳・読み上げ機能を意識しましょう。
10. 話す言葉を文字化したり、翻訳する機能を意識しましょう。

1 ゆっくり、はっきり、伝える相手を意識しましょう。

聞こえにくい人や、言葉の理解に時間がかかる人もいます。話す相手のことを考えて、その人に合った伝え方で、**ゆっくり、はっきり伝える**ことが大切です。

ポイント

- ☐ 話しかけるときは、こちらに注意を向けてから話し始める。
- ☐ 自然な笑顔でおだやかに話す。
- ☐ ゆっくり、はっきり、やさしい口調で話す。
- ☐ 一文を短くする。
- ☐ 相手に目線を合わせて言葉を聴く。



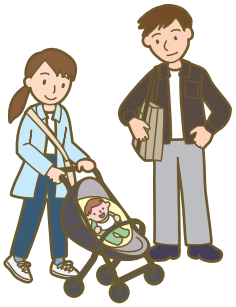
2 文字の大きさや行間などの工夫で伝わりやすさを意識しましょう。

チラシなどを作るときは、**文字の大きさ・フォント・行間・文字間に配慮する**ことで、すべての人に伝わりやすくなります。

「UDフォント（ユニバーサルデザインフォント）」や横線と縦線の太さが均一な**「ゴシック系書体」**を用いると、読みやすくなります。

ポイント

- ☐ 文字のサイズは出力した時に「12ポイント」以上になるように設定する。
- ☐ 文字のフォントはUDフォントやゴシック系書体を使用する。
- ☐ 強調したい文字は太字にする。
- ☐ 行間・文字間は詰めすぎない。



3 やさしい日本語を意識しましょう。

外国人のほか、子どもや高齢者、障がい者など様々な人に伝わるように、むずかしい日本語をわかりやすい言葉や表現に言い換えた**やさしい日本語**を活用しましょう。

＜例＞

- 召し上がる
- 土足厳禁
- キャンセルする

▶

- 食(た)べる
- 靴(くつ)を 脱(ぬ)いでください
- やめる

ポイント

☐ 単語や文の作りを簡単に、わかりやすくする。

☐ 漢字やカタカナには「ふりがな」をつける。

☐ 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する。

4 誰でも分かりやすい表現（絵など）を活用しましょう。

日本語が分からない外国人や子どもは、**絵（ピクトグラム）や図、地図などを活用する**ことで、伝わりやすくなります。

また、外来語の扱いには注意が必要です。

ポイント

☐ 絵（ピクトグラム）や図、場所を説明するときは、地図などを活用する。

そのほかのピクトグラムはこちら▶

［参考］国土交通省 案内用図記号

☐ 経験や習慣の違いに気を付ける。

＜例＞

▶

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**日本語を使う**。

例　「エビデンス＝根拠・証拠」など

5 連絡先は、電話以外の方法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、問い合わせや申込みができるように**電話以外での連絡方法も準備しましょう。**

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

＜例＞

お問い合わせ
○○商店
0565-00-0000

▶

お問い合わせ
○○商店
電話 0565-00-0000 FAX 0565-00-0000
メール**********@****.jp

6 色の使い方に注意しましょう。

色の違いが分かりにくい人を意識し、**色に頼った表現はなるべくやめて**、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多くの色を使う場合は、**色の区別がしやすい組合せ**を使用しましょう。

※色の組合せの説明は、7ページの2「すべての人にやさしい情報を届けよう」を参照してください。

※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。

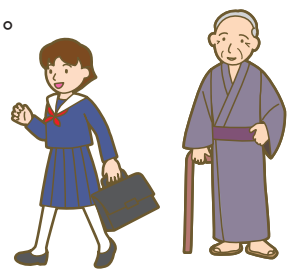
＜例＞

バリアフリー ▶ **バリアフリー** 色の組合せに気をつけましょう。

水色 色紙の色が分からない人もいるので、例えば、余白部分に「水色」など紙の色を記載すると親切です。

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人とも言われています。
人によって、**色の見え方が違うことを意識**しましょう。



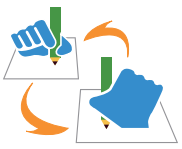
7 筆談や手話通訳、要約筆記の必要性を意識しましょう。

聞こえない人や聞こえにくい人、加齢により聞こえにくくなってきた人など、音声での会話が難しい人がいることを意識しましょう。

ポイント

- □ 多くの人が集まるイベントには、手話通訳者や要約筆記者を配置しましょう。
- □ イベント参加者等から、手話通訳や要約筆記など、**配慮の求め**があった場合は、主催者が準備・対応しましょう。
- □ メモ帳などを準備し、いつでも筆談できるようにしましょう。

【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　FAX：0565-33-2940
メール：shougai_hu@city.toyota.aichi.jp



8 色々な言語（多言語）を意識して、準備しましょう。

豊田市には様々な国籍の外国人が住んでいます。
市内に住んでいる外国人人口を参考に必要に応じて**多言語での情報発信**を意識しましょう。

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%
4位	タガログ語	11.6%

▲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。

9 文章の自動翻訳・読み上げ機能を意識しましょう。

パソコンやスマートフォンなどには、文章の翻訳・読み上げ機能があり、外国人や目が見えない人たちは、この機能を活用しています。

ホームページなどに情報を発信する時は、文章の翻訳機能や読み上げ機能を利用しやすいようにしましょう。

ポイント

- ☐ 単語内でスペースや改行を使わない。
  例「市 民（シ タミ）」⇒「市民（シミン）」
- ☐ 外国語、省略語、専門用語などはわかりやすい言葉に置き換える。
- ☐ 記号・文字装飾を多用しない。
  記号例「※、◎、■、★」
- ☐ 時間、日付、金額の単位は漢字で表記する。
  例「AM9:00」、「￥100」⇒「午前９時」、「100円」

10 話す言葉を文字化したり、翻訳する機能を意識しましょう。

パソコンやスマートフォンなどには、音声を自動で翻訳・文字化する機能があり、外国人や聞こえにくい人たちは、この機能を活用しています。

音声認識機能を活用した会話では、相手に分かりやすく伝えることを意識しましょう。

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。
- ☐ 正式名称は省略しない。 **（〇豊田市駅、×市駅）**
- ☐ 固有名詞などは無理に言い換えず、そのまま使う。

【参考のパンフレット等のご案内】

障がいの特性や多文化理解等について詳しく知りたい場合は
以下の資料をご参照ください。

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）

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）

3 「「やさしい日本語」の手引き」

～外国人に伝わる日本語～

（愛知県）

4 「コミュニケーション支援アプリ」

スマートフォンやタブレットを利用し、
文字やイラストを指し示すことにより、
コミュニケーションができる
アプリです。

（愛知県）

5 多言語翻訳アプリ「VoiceTra（ボイストラ）」

スマートフォンやタブレットを利用し、音声認識して、
多言語に翻訳できるアプリです。

（総務省）

問い合わせ先　豊田市役所　〒471-8501　豊田市西町3-60

ガイドラインに関すること
総務部 行政改革推進課
電話 0565-34-6652　FAX 0565-34-6815
E-mail　gyoukaku@city.toyota.aichi.jp

障がい者に関すること
福祉部 障がい福祉課
電話 0565-34-6751　FAX 0565-33-2940
E-mail　shougai_hu@city.toyota.aichi.jp

外国人に関すること
生涯活躍部 国際まちづくり推進課
電話 0565-34-6963　FAX 0565-34-6681
E-mail　kokusai@city.toyota.aichi.jp

高齢者に関すること
福祉部 高齢福祉課
電話 0565-34-6984　FAX 0565-34-6793
E-mail　korei-fukushi@city.toyota.aichi.jp