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

2026年１月１５日

都庁の総合案内コーナーなどで「やさしい日本語」の活用がスタート

―あらゆる方が利用しやすい窓口づくりを推進―

都庁の総合案内コーナーと案内コーナー[※1]に、１月１５日から「やさしい日本語で話すことができます。」と記載した案内板が新たに設置され、案内時に「やさしい日本語」を活用する取り組みがスタートしました。この取り組みは、案内窓口を所管する東京都財務局と、「やさしい日本語」の普及啓発活動を行う公益財団法人東京都つながり創生財団（以下、財団）[※2]が連携して実施したものです。都内の在住外国人が増加・多様化している中、「やさしい日本語」の活用は一層重要になっています。また、さまざまな人々にとって理解しやすい言葉であることから、外国人はもちろん、子どもや高齢者、障がい者などあらゆる方が利用しやすい窓口づくりにつながります。

東京都のやさしい日本語
イメージキャラクター
「やさカニくん」

案内板には、東京都が「やさしい日本語」の普及啓発のために制作したイメージキャラクター「やさカニくん」をデザインに取り入れました。「やさしい日本語」のポイントである、「はっきり言う」「さいごまで言う」「みじかく言う」という「はさみの法則」を表現した可愛らしいキャラクターです。

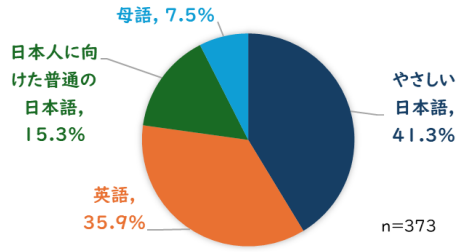
■「やさしい日本語」とは

「やさしい日本語」とは、難しい言葉や言い回しを避け、短く、わかりやすく伝えるための日本語です。阪神・淡路大震災を契機に、一人でも多くの外国人被災者に情報を伝えるための手段として考えられました。**現在では、災害時の情報提供だけでなく、行政手続きや医療・保健、教育、文化など活用の場が広がっています。**[※3]

■英語や母語を上回るニーズ。過半数が日本語での情報提供を希望

財団が令和７年３月に実施した調査[※4]では、**都在住の外国人**（日本語レベル初級/来日５年以内/n=373）**のうち約41.3%が「やさしい日本語で書かれた情報を読みたい」と回答**しており、**英語（35.9%）や母語（7.5%）を上回る結果（図１）**となりました。さらに、**「通常の日本語で書かれた情報を読みたい」と回答した方（15.3%）も加えると、過半数の外国人が日本語による情報提供を希望**していることが明らかになっています。

図１　どの言語のチラシがあったら読みたいか



■「やさしい日本語」の認知度は、都民と外国人の間で大きな差

また、同調査※4では、**都在住外国人の 91.7%が「やさしい日本語を知っている」と回答（図2）**しました。一方で、同時期に都民（16歳以上の都民/n=2,276）に向けて実施した調査※5では、**「やさしい日本語」の認知度は48.0%（図3）**となり、外国人と都民の間で認知度に差があることが分かっています。

図2　在住外国人のやさしい日本語の認知度

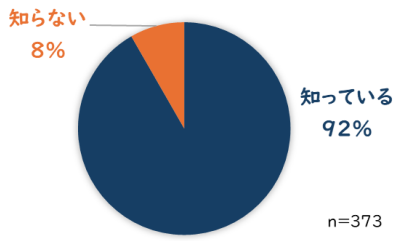
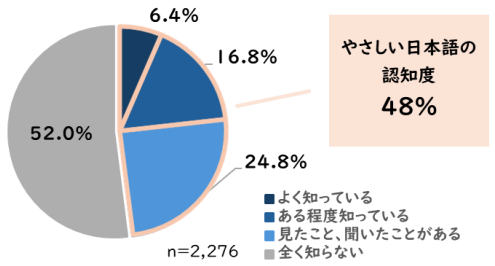


図3　都民のやさしい日本語の認知度



■今後一層活用が求められる「やさしい日本語」

都内の在住外国人が増加・多様化している中、多言語対応には限界があり、「やさしい日本語」はコミュニケーションツールの一つとして、これまで以上に活用が求められます。また、“日本語で伝えても理解してもらえないかもしれない”と不安に感じ、コミュニケーションをためらう場合もありますが、先の調査結果の通り、実際には情報提供の手段として日本語を希望する外国人の方も多くいます。このことから、相手に配慮して伝える「やさしい日本語」のポイントを活用することで、円滑なコミュニケーションに役立つことが期待できます。財団では、今後も「やさしい日本語」の普及啓発を進め、誰もが安心して暮らせる地域づくりを支援してまいります。

※1：総合案内コーナー：都庁第一本庁舎の 1F の受付窓口のこと。 案内コーナー：都庁第一本庁舎の 2F、第二本庁舎の 1F、2F に設置された受付窓口のこと。	
※2：東京の活力の源泉である「人」と「人」をつなぎ、地域コミュニティの活性化を支援する団体として、令和2年10 月1日に東京都により設立されました。外国人が地域社会の一員として安心して暮らせる環境づくりやボランティア文化の定着、また、地域の課題解決に向けて取り組む町会・自治会の支援などを区市町村や支援団体等と連携して進めています。	
※3：自治体から企業まで、やさしい日本語の活用の場が広がっています。活用事例については、右記の QR コードからご覧いただけます。	活用事例
※4：「やさしい日本語を活用した在住外国人への情報伝達に関する調査」の概要や詳細な報告書は右記の QR コードからご覧いただけます。 <調査対象>都在住の外国人（現在の日本語能力が初級レベル（日本語能力試験 N4～N5 レベル相当）/来日から 5 年以内）	概要版　報告書
※5：「やさしい日本語に関する都民の意識調査」の概要や詳細な報告書は右記の QR コードからご覧いただけます。 <調査対象>16 歳以上の都民	概要版　報告書

【報道関係者からのお問合せ先】
東京都つながり創生財団　総務課　山下・富田
電話 03-6258-1225