



2019年度 見直そう！“伝わる日本語”推進運動 活動報告書



2020年3月

町田市 政策経営部 経営改革室

【目次】

1	市長からのメッセージ	3
2	活動概要	4
	(1) 活動の目的	4
	(2) 活動の経緯	4
	(3) 活動の特徴	4
	(4) アドバイザー等	5
	(5) 活動の流れ	5
	(6) 町田市伝わる日本語推進宣言	7
	(7) 参加職場及び事例一覧	8
3	岩田アドバイザーからの「見直そう！伝わる日本語推進運動」への総評	9
4	岩田アドバイザーによる公用文の分類	10
	(1) 公用文の分類	10
	(2) 行為要求型について	10
	(3) 情報提供型について	11
5	岩田アドバイザーによる分析	13
	(1) 人は損をしたくない	13
	(2) 人は具体的な説明に納得する	14
	(3) 人は数字に弱い	15
	(4) 人は手近な情報で物事を判断したがらる	15
	(5) まとめ	15
6	行動経済学「ナッジ理論」による事例紹介	16
	(1) ナッジ理論について	16
	(2) ナッジ理論を活用した取組みについて	16
	(3) 事例①「がん検診セット受診率改善（福井県高浜町）」	16
	(4) 事例②「特定健診受診率の改善（千葉県千葉市）」	17
	(5) 事例③「大腸がんリピート検診受診率の改善（東京都八王子市）」	18
	(6) 事例④「勧奨メッセージで受診率改善（高知県高知市）」	19
	(7) 事例⑤「避難行動を促進するメッセージによる防災対策（広島県）」	20
	(8) まとめ	22
7	意識に直接働き掛けるコピーワークとデザインワーク	23
	(1) 情報量の変化	23
	(2) コピーワークについて	23
	(3) デザインワークについて	24

8	このカタカナ語、意味が分かりますか？	25
	(1) 分からない外来語（カタカナ語）が乱用されていないか	25
	(2) 理解度の低い外来語をどうするか	25
	(3) まとめ	26
9	見直し10カ条	27
	(1) 見直し10カ条	27
	(2) 見直し10カ条の具体例	28
10	文書見直しの手順	34
11	モデル職場における事例の見直しポイント	37
	事例1 ふるさと納税パンフレット【財政課】	37
	事例2 督促状に同封するチラシ【納税課】	41
	事例3 町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」【防災課】	45
	事例4 生活のしおり【生活援護課】	49
	事例5 子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内【子ども総務課】	53
	事例6 小野路ミーティング【農業振興課】	57
	事例7 アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内【環境・自然共生課】	61
	事例8 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット【道路管理課】	65
	事例9 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」【生涯学習総務課】	69
12	高校生による町田市の事例評価	73
	(1) 評価メンバー	73
	(2) 種類別対象事例件数	73
	(3) 種類別の評価結果	74
	(4) 高校生の意見・感想	74
	(5) まとめ	75
13	見直そう！“伝わる日本語”推進運動成果報告会アンケート	76
14	各職場での「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」の取組	80
	(1) KOHO LABO（広報課）	80
	(2) 新聞記事に学ぶ「分かりやすい書き方」研修（職員課）	80
	(3) 伝わる日本語川柳（納税課）	81

町田市の「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は、情報をやさしく、わかりやすく発信することで、市民からより一層信頼される市役所を目指し、2018年度から開始しました。

2019年度は文書だけではなく、窓口における市民対応も「伝わる日本語」を意識したものとなってほしいという思いから、「町田市伝わる日本語推進宣言」を掲げました。

情報発信は『必要な人に、必要なタイミングで、わかりやすい情報を伝えられるようにすること』が重要となります。そのためには、マーケティング「相手が何を求めているのか、ニーズをしっかりと捉えること。」を日々行っていく必要があります。相手のニーズを捉えないと、わかりやすい言葉であっても、本当の意味で相手に伝わる日本語を使っているとは言えません。

行政が説明したい情報ではなく、市民が必要としている情報にこそ価値があります。わかりにくい文書の多くは、マーケティングがきちんとできていません。この活動の本質は、マーケティングした結果を、伝わる日本語で表現することです。職員の皆さんには、日々の業務の中で、ぜひ意識的に実行してほしいと思っています。

この活動を推進することで、まちの案内やイベント等のわかりやすい情報発信に努めるとともに、災害等の緊急情報についても必要なタイミングで、伝わる情報を発信できるよう検討を進めてください。職員一人ひとりが常に「伝わる日本語」を意識し行動できるよう市役所全体の機運を高めていってほしいと思っています。

最後に、この活動に協力いただいたアドバイザーを始め、日本語運動推進サポーター及び、参加したモデル職場にお礼申し上げます。

町田市長 石阪 丈一

(1) 活動の目的

市民にとってわかりやすい情報を発信することで、市民からより一層信頼される市役所を目指します。本活動を通して、職員の業務に対する改革・改善意識を醸成します。

(2) 活動の経緯

2017年度に実施した市民参加型事業評価で、高校生を含む市民に資料を用いて業務概要を説明したところ、内容が伝わりませんでした。市民からは「情報量が多く、改善の成果がわかりにくい。」といった指摘があったため、改善のプロセスを省くなど、情報を整理し、改めて資料を作成しました。

市民参加型事業評価で使用した資料に限らず、市役所の文書は、専門用語が多かったり、主語や目的語が省略されたりしているなど、市民から見てもわかりにくい文書が多くありました。

そこで、町田市では、市民あての文書、広報やホームページによるお知らせ、あるいは窓口における言葉づかい等について、改めて市民視点に立ち、具体的なサービス内容をわかりやすく伝えられるよう見直す活動を開始しました。

(3) 活動の特徴

2018年度の11職場に続き、2019年度は、9職場がモデル職場として参加しました。各職場での見直しはもちろん、検討会では複数の職場が集まり、見直し事例について、活発に意見交換を行うことで、改善点への気づきを得られる機会となりました。また、認定セルフアセッサー(※)の資格を取得している職員が、日本語推進運動サポーターとして、本活動を支援しました。実務を担当していない日本語推進運動サポーターが検討に加わり、外からの視点で対話を重ねることで、効果的な見直しにつながりました。

さらに、検討会には、日本語教育学の専門家であるアドバイザーを招き、知見に基づく意見をいただいたことが、市民視点への気づきにつながりました。

本活動では、日本語の見直しを行うだけでなく、デザインや色彩に関する見直しも外部有識者を交えて実施した。日本語の見直しを行った後にデザインの見直しを行ったため、市民へ伝えたい内容が絞り込めており、よりの確に伝わる文書を作成することができました。

※認定セルフアセッサーとは、日本経営品質協議会が定める資格取得者のことです。市民目線と比較の視点を持って、仕事の見直しを推進・支援する役割を担っています。2019年4月現在、町田市には市長をはじめ、認定セルフアセッサーが39名在籍しています。

(4) アドバイザー等

ア アドバイザー：岩田 一成 氏（聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科 准教授）

主な活動：

2014年～2016年 横浜市「やさしい日本語」活動のアドバイザー

2018年～ 文化庁文化審議会国語分科会国語課題小委員会委員

2018年～ 町田市「見直そう！伝わる日本語推進運動」のアドバイザー

イ キックオフ会講師：菅原 道氏（広報戦略コンサルタント）

ウ デザイン見直し検討会講師： 渡辺 慎一郎氏（スタジオキャスパー カメラに関する講義）

時田 昌氏（元産経新聞校閲部兼編集センター部部长、校閲）

星野 壮太氏（デザイン）

エ 日本語推進運動サポーター：認定セルフアセッサー一同

(5) 活動の流れ

活動	実施時期	内容	備考
ア 2019年度「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」キックオフ会、及び「町田市“伝わる日本語”推進宣言」	5月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度「見直そう！“伝わる日本語”推進大賞」受賞部署の成果報告 ・岩田アドバイザーの講義 ・菅原講師の講義 ・石阪市長による「町田市“伝わる日本語”推進宣言」 	
イ 事例検討	6月	各職場にて事例及びメンバーを選出する。	参加職場 9職場 対象事例 9事例
ウ 第1回検討会 (改善案の作成) ☆	6月下旬	各モデル職場の担当者と、その職場以外の日本語推進運動サポーターが、課題認識のある事例を見直し、改善案を作成する。	各職場にて実施
エ 第2回検討会 (改善案のレビュー) ☆★	7月 3日 7月10日(午前・午後)	各モデル職場が集まり、モデル職場で作成した改善案の発表と、意見交換を行う。その際、アドバイザー等から助言をいただく。	
オ 第3回検討会 (改善案の再検討) ☆	7月下旬	アドバイザー等からいただいた助言をもとに、改善案を再度、見直す。	各職場にて実施
カ 第4回検討会 (改善案の再レビュー) ☆★	8月21日	3人の外部講師が、効果的なデザイン、文章校正、カメラの取り方について、講義をし、講師から見直し事例に対してアドバイスをいただく。	
キ 第5回検討会☆	9月18日 9月19日	各職場で事例の修正及び検討をする。	納税課「見直し10ヵ条川柳」発表
ク 成果報告会 ☆★	11月20日	市長や職員に対して、事例や見直しのポイントを発表する。	参加者 80名

☆…日本語推進運動サポーターが参加

★…アドバイザーが参加

経営品質向上活動成果報告会（2019年11月20日開催）



2019年度、本活動に取り組んだモデル職場（9職場）の職員が、見直し事例や見直しのポイントを発表した。

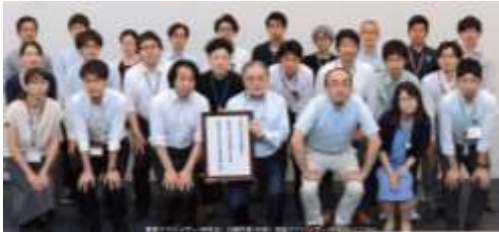
また、石阪市長や岩田アドバイザーから本活動に対するコメントをいただいた。

参加者：80名

アドバイザー：岩田 一成氏

（聖心女子大学文学部日本語日本文学科 准教授）

～5月30日開催 2019年度「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」キックオフ会～



～11月20日開催 成果報告会での様子～



～11月20日開催 成果報告会でのモデル職場担当者からのプレゼンテーション～



農業振興課の
プレゼンテーション



道路管理課のプレゼンテーション



生活援護課のプレゼンテーション

(6) 町田市伝わる日本語推進宣言

市役所全体の気運を高め、文書だけではなく、窓口における市民対応も「伝わる日本語」を意識するため、2019年5月30日に「町田市“伝わる日本語”推進宣言」を行った。

また、7月24日から、市庁舎窓口で「町田市“伝わる日本語”推進宣言」を掲示し、職員一人ひとりには「町田市“伝わる日本語”推進宣言」を印刷したカードを配布し、本活動に対する意識を高めました。

～5月30日開催 石阪市長による「町田市伝わる日本語推進宣言」～

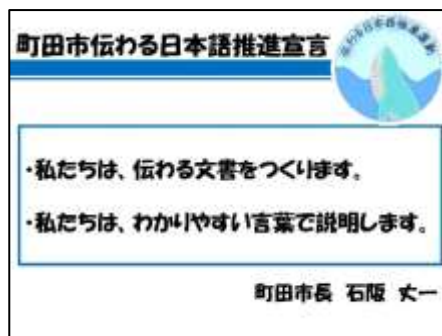
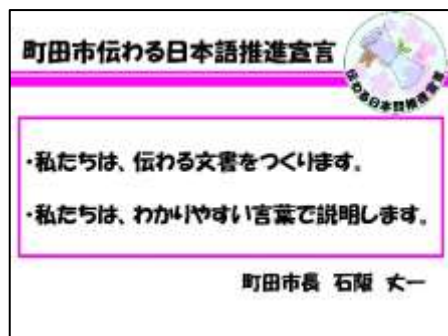


【町田市伝わる日本語推進宣言】

- ・私たちは、伝わる文書をつくります。
- ・私たちは、わかりやすい言葉で説明します。

～7月24日から市役所窓口での掲示及び職員が携帯している

「町田市伝わる日本語推進宣言」～



「町田市伝わる日本語推進宣言」のシンボルマークは、町田市の魅力創造や発信、市の計画づくり等を考える若者グループ「町田創造プロジェクト (MSP)」の立ち上げメンバーが、「伝わる日本語」をイメージして作成しました。市では「町田市5カ年計画17-21」で「子どもの参画の推進」を掲げており、その一環として、MSPに協力いただきました。

■ 協力：「町田創造プロジェクト (MSP)」のメンバー

みつほ まなこ しほ
石橋光穂さん、加藤蒔学子さん、山本紫穂さん

町田創造プロジェクト

若者の市政参画を推進し、まちづくりへの主体的参加及び意見表明を目的とした、まちだの5年後、10年後、20年後の未来を考える若者グループ。

メンバーは、市内在住在勤、在学の高校生世代（15歳～18歳）。

(7) 参加職場及び事例一覧

担当課		見直し対象事例				
1	○ 財政課	事例名	①ふるさと納税パンフレット			
		対 象	市外・市内寄付者			
		用 途	市内外にふるさと納税を周知し、町田市へのふるさと納税を促進する			
		配布枚数	時期	サイズ	年約1万部	通年、4月・11月
2	● 納税課	事例名	②督促状に同封するチラシ			
		対 象	滞納者			
		用 途	督促状では説明が足りない内容を補完する			
		配布枚数	時期	サイズ	月約2万枚	通年
3	◇ 防災課	事例名	③町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」			
		対 象	市民及び市内に在勤在学を含む来訪される方			
		用 途	台風の接近及び集中豪雨に備えた情報を提供する			
		配布枚数	時期	サイズ	—	通年
4	○ 生活 援護課	事例名	④生活のしおり			
		対 象	生活保護新規利用者、納税者			
		用 途	新たに生活保護を利用する方に生活保護制度を説明する			
		配布枚数	時期	サイズ	年650部	通年
5	子ども 総務課	事例名	⑤子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内			
		対 象	中学校を卒業するまでの児童を養育する保護者			
		用 途	子どもが出生又は市外から転入した際、制度を説明する			
		配布枚数	時期	サイズ	年3,500枚	通年
6	農業振 興課	事例名	⑥小野路ミーティング			
		対 象	小野路が好きな方、愛着・興味がある方			
		用 途	町田市が所有する北部丘陵の活用・保全活動を周知する			
		配布枚数	時期	サイズ	500部	イベント開催1か月前
7	環境・自 然共生 課	事例名	⑦アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内			
		対 象	所有建物の内部にアライグマ・ハクビシンが侵入して困っている方			
		用 途	イベントなど市民が多く集まる機会に、アライグマ・ハクビシン防除事業を周知する			
		配布枚数	時期	サイズ	年1,000枚	通年
8	道路管 理課	事例名	⑧市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット			
		対 象	町田市民・町田市を利用する人（道路の不具合で困っている人）			
		用 途	道路・公園・街区表示板の不具合に関する通報アプリを周知する			
		配布枚数	時期	サイズ	年5,000枚	通年
9	生涯学 習総務 課	事例名	⑨町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」			
		対 象	市内で建築・土木工事等を予定している事業者			
		用 途	市内で建築・土木工事等を行う際に必要となる埋蔵文化財関係の手続きを周知する			
		配布枚数	時期	サイズ	—	通年

○：伝わる日本語アドバイザー賞受賞、●：MSP賞受賞、◇：伝わる日本語見直し大賞受賞

町田市による「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」も2年目を終わりました。今年もまた、アドバイザーとして伴走させていただきました。この1年間は、入管法改正の影響もあり各地で日本語を見直す運動が起きました。個人的にはいろいろな自治体に関わってきましたが、町田市の取り組みは、結果までしっかりコミットするという点で非常にすぐれた取り組みであります。今年も、町田市政策経営部経営改革室及び日本語推進運動サポーターの関係スタッフが強力に運営を支えてくださったことに感謝申し上げます。

この1年を振り返り、初年度との違いとして感じたことを述べたいと思います。2018年度同様、各職場の内部での取り組みは非常にすばらしいものでしたが、それに加えて、職員同士のコメント力が非常に上がっていることを感じました。これが1点目です。他の職場の発表に対して、ここをこうの方がいいというコメントがたくさん交わされ、全体の底上げにつながった印象があります。2点目は、早い段階でデザインの専門家に見ていただいたこともあり、見た目が格段によくなりました。やはり見た目で印象はガラッと変わるので、こういったチェックは非常に重要であると感じました。3点目は最後のプレゼンテーションの活性化です。11月20日に成果報告会を開きましたが、各職場の発表方法が非常に刺激的でした。まだ手探りでやっていた1年目と異なり、2年目はみなさんが楽しんでやってくださっていることがよく伝わってきました。寸劇を入れたり、ちょっと冗談を入れたりして会場に笑いが起こっていました。

評価についても少し紹介します。今年度受賞した防災課、財政課、生活援護課はどちらかという目見た目の派手さではなく、プレゼンテーションに至るまでの地道な取り組みが高く評価されています。受賞した各部署が作った文書は、安全問題や経済問題に関わる緊急性の高いもので、今後、多くの人に読まれるものばかりでした。これは前述したようにデザイン自体が全体的に向上してきたため、見た目だけでは評価しにくくなったことも関わっています。受賞を逃した職場も非常に質は向上していますので、ぜひこの知見を活かして他の書類も伝わる日本語で作成していただけたらと思います。

「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は、まだ続きますので、お忙しい中負担がかかってしまうとは思いますが、新たな職場の方もぜひ関わっていただけたら幸いです。

聖心女子大学 岩田一成

(1) 公用文の分類

公用文は、情報の受け手である市民に負担を強いる「行為要求型」と情報の受け手に何らかのメリットがある「情報提供型」の2つに分けることができます。

(2) 行為要求型について

行為要求型には、「ア 届出・手続き（ルールの提示・方法の説明）」、「イ 注意喚起」、「ウ 依頼・協力要請（ボランティア募集）」の3つがあります。

《ア 届出・手続き》

読み手にメリットがあるわけではないので、読み手の熱量は低く、文書は構成を仕立て、丁寧に記載しないと読んでもらえない。

届出や手続きをしてもらう必要があるため、読み手自身に関わるかどうか、手続きを怠るとどうなるか（デメリットがあること）を、失礼にならないよう慎重に、かつ丁寧に記載する必要がある。

《イ 注意喚起》

読み手のメリットが少ないため、振り込め詐欺など、社会的な問題が町田市でも頻繁に起こっており、その被害が大きいことを明確に記載する必要がある。また、どうすればその問題を防げるのか、という解決策も併せて記載する必要がある。

《ウ 依頼・協力要請》

行政・地域課題を協働して解決するため、市民に取組の意義や楽しさを共有してもらえるような内容を記載すると良い。

種類	具体例
ア 届出・手続き (ルールの提示・方法の説明)	<p>ごみ（資源）の出し方、パソコンのリサイクル、市税の納付</p> <p>【2018年度事例（町田市）】</p> <p>②平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ ③（市民向け）住民票の異動について（通知） ④新しい住所地での手続き通知 ⑤町内会・自治会加入促進のチラシ</p> <p>【2019年度事例（町田市）】</p> <p>②督促状に同封するチラシ ⑨町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」</p>
イ 注意喚起	<p>熱中症の予防と注意点、窃盗・盗難に関する治安</p> <p>【2019年度事例（町田市）】</p> <p>③町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」</p>
ウ 依頼・協力要請 (ボランティア募集)	<p>屋上花畑ボランティア募集、防犯パトロール募集、日本語ボランティア募集</p> <p>【2019年度事例（町田市）】</p> <p>⑧市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット</p>

(3) 情報提供型について

情報提供型には、「ア 知識解説・制度説明」「イ お知らせ」「ウ イベント告知」「エ 募集」「オ 社会福祉サービス」「カ 相談会」「キ 行政サービス」の7つがある。

《ア 知識解説・制度説明》

知りたい人が分かればよい情報であるため、制度などの定義（「〇〇とは、〇〇である。」）を正確、明確に記載することで、読み手は満足する。探している情報がピッタリ当てはまるタイトルをつけることも重要である。

《イ お知らせ》

知っていた方がいいが、なくても困らない情報が多い。単なる情報がもらえるものであるため、読み手の熱量はあまり高くない。そのため、誰に何を伝えたいのか、情報の核を明確に記載する必要がある。

《ウ イベント告知》

対象者がかかりり決まっていないことが多く、読み手も必要に迫られて読むわけではない。市民の興味や既有知識を最大限に活用し、どんな人に来て欲しい、こんな面白さがあるということを、丁寧に伝える必要がある。

《エ 募集》

職員募集は読み手の熱量が高いため、文書は読んでもらいやすい。定員や募集期間など、具体的な数字を記載しておくが良い。

スポンサー募集は、イベント告知と同じように対象や興味関心を具体的に記載するとより良い。

《オ 社会福祉サービス》

社会福祉サービスは、内容ごとに対象者がはっきりしている。読み手に大きなメリットがあるため、難しい文章であっても読み手はしっかり読む。しかし、読みにくい文章だと手続きに関する質問が市役所へ殺到するため、その説明に人件費などのコストがかかる。

一方、働いている育児世代は、(役所が閉まっている)夜間や休日に申請書類を読むことが多く、わからない点があれば自己判断で申請書を記載しがちである。記載事項に不備がある場合、市は返送等のコストがかかることになる。そのため、文章を分かりやすく書いておくことが、市役所にとってコスト削減のメリットにつながる。

《カ 相談会》

相談したい人が読むため、あまり工夫は必要ない。しかし、同じような相談会を様々な部署で行っているなど、情報が散逸している状況が見受けられる。情報発信の方法に整理が必要である。

《キ 行政サービス》

読み手が大きなメリットを受けるため、読む熱量が最も高い。文書の作り方にあまり工夫は必要ないが、情報の置き場所を工夫する（生ごみ処理容器を販売しているお店に申請書を設置する）と、申請件数の増加が期待できる。

※アからキまで、下にいくほど、読み手のメリットが大きくなる。

種類	具体例
ア 知識・制度説明	税金の仕組み、台風の知識、
イ お知らせ (情報提供・報告・ニュース)	コミュニティバスダイヤ改正、交通規制、環境報告、 人権イベント開催しました、〇〇駐車場オープン 【2019年度事例(町田市)】 <u>⑦アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内</u>
ウ イベント告知	〇〇講演会、スポーツイベント、ダンス教室、登山参加者募集 【2018年度事例(町田市)】 <u>⑩市内事業者向けセミナーのチラシ</u> <u>⑭新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ</u> <u>⑮町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ</u> 【2019年度事例(町田市)】 <u>⑥小野路ミーティング</u>
エ 募集	職員募集、スポンサー募集
オ 社会福祉サービス (高齢者・出産・育児・ 教育・住宅・健康診断)	 【2018年度事例(町田市)】 <u>⑥生活援護制度の説明(ホームページ)</u> <u>⑦介護保険認定申請書(様式)</u> <u>⑧要介護認定調査のお知らせ</u> <u>⑨保育園入園希望者向けのお知らせ</u> <u>⑪2018年度就学援助制度のお知らせ</u> 【2019年度事例(町田市)】 <u>④生活のしおり</u> <u>⑤子どもの医療費助成(マル乳・マル子)の案内</u>
カ 相談会	消費生活に関する相談会、教育に関する相談会、人権・身の上に関する 相談会、女性悩みごと相談会、納税相談会
キ 行政サービス (補助金・減税系)	住宅の耐震診断補助金、野良猫の不妊・去勢手術補助、住宅バリアフリー 化改修工事助成金、生ごみ処理容器補助金 【2019年度事例(町田市)】 <u>①ふるさと納税パンフレット</u>

○読み手の熱量の大きいもの(募集、社会福祉サービスなど)は、具体的な数字の記載や問い合わせを削減するためのQ&Aの添付及び通知の置き場所を工夫することなどが効果的である。

○読み手の熱量の小さいもの(届出・手続き、注意喚起、お知らせなど)は、デメリットやその解決策を明記するとともに、情報の核や丁寧な記載を意識することなどが効果的である。

三島由紀夫は『レター教室』という書籍で、「手紙を書くときには、相手は全くこちらに関心がない、という前提で書きはじめなければなりません」と述べています。これはお役所の文書も同じで、何かを書くという行為に際して、まず相手の顔を想像し、その人がどうやったら興味を持ってくれるのかを考える必要があるのです。そのためには、まず相手の顔を具体的に想像しなければなりません。

2019年度の「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」では、誰が読み手になるのか、という議論が頻繁に交わされました。「すでに何度も同じことを言われている人なので、ここでは強めに言おう」とか「災害時と平時を分けて情報提供しよう」といった議論です。文書を書くにあたりこのポイントがはっきりしていないと、どういう内容を書けばいいか、どのように配布すればいいかなどの議論もできません。

基本的に役所から出す文書は、市民になんらかの行動を促したいと考えています。前項で行為要求型や情報提供型など行動指示の執行力に濃淡があることを紹介しましたが、基本的にすべての文書は何らかの行動を期待しています。

2019年度の「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」で扱った文書を分類してみましょう。

各課	読者に期待すること
財政課	ふるさと納税をしてほしい
財務課	税金の滞納をやめてほしい
防災課	台風に注意してほしい
生活援護課	ルール・手続きを守ってほしい
子ども総務課	ルール・手続きを守ってほしい
農業振興課	里山を有効に活用してほしい
環境・自然共生課	アライグマ・ハクビシンの捕獲に協力してほしい
道路管理課	市民通報アプリを使ってほしい
生涯学習総務課	工事の際埋蔵物に関する手続きをしてほしい

こういった文書は、文書の書き方、提供の仕方次第で、受け手の行動が変わってきます。そこで、これから心理学や行動経済学の知見を紹介しながら、この点を掘り下げてみたいと思います。

(1) 人は損をしたくない

「自転車放置禁止」なんていう看板は町中に見られますが、「止めたら撤去します」とか「罰金3,000円」などとペナルティを記入することで放置自転車が少なくなることはよく知られています。

ここには損をしたくない人間の心理が関わっています。さらには、「〇〇すると3万円の節約です」よりも「〇〇しないと3万円損をします」というタイプの見せ方の方が効果的であるとも言われています。表現上の工夫で読み手の印象が変わるのであれば、文書を書くときに注意する必要があるのではないのでしょうか。納税課の督促状にはこの点が上手に生かされていました。目立つ場所に、払わないとどういったことが起こるのかという罰則を丁寧に示していました。

おわすれではありませんか
税金のお支払い

督促状（納付書）の**支払期限までにお支払い**ください。
財産の差押（給与、預金、年金、生命保険、不動産など）及び、
勤務先への給与照会、取引先への売掛金照会などを開始します。

期限内にお支払いがないとあなたに不利益が生じる可能性があります

督促状を受け取る

お支払いがなく10日を経過

財産の差押

2017年度は、約2400件の差押を実施しました。
なお、この督促状（納付書）の合計額はほか、**延滞金**が生じる場合があります。

【問い合わせ】 町田市役所財務部納税課 ☎ 042-724-2122

税金を支払わないとどういったことが起こるのかという罰則が目立つ場所に示されている

(2) 人は具体的な説明に納得する

抽象的に説明をするよりも、具体的に読み手との関係を説明した方がわかりやすいと言われていました。「このままでは財政赤字が膨れ上がります」よりも、「このままでは医療費負担が4割になります」のほうが伝わります。わかりやすければ当然、行動につながりやすくなります。農業振興課の小野路ミーティングに関するポスターは、市民参加者型企画なのに「ミーティング」などという語彙を用い、読み手に何をしてほしいのか不明でした。非常に抽象的であったとも言えます。見直し後は、具体的な活動や行政の支援までしっかりと明記されたことにより、非常に具体的になりました。効果的な修正だと言えます。

広大な丘陵地帯で、新しい何か、再エネをはじめませんか？

集まって、話して、実践してみよう！

仲間を募集します！

私たちの里山で 私たちに出来ること
Reforestation Activity Circle

2020.2.14.Fri
14:00～16:30
町田市役所 2Fおうえんルーム

町田市には、豊かな自然環境と、**里山や丘陵地帯が残り多く**

山でアクティビティ、ハイキング、草花観察、写真撮影、キャンプ、虫取り、森林ヨガなど

みんなであつたことも、形にしてみませんか？

Reforestation Activity Circle
Activity=活動、Refore=里山や丘陵地帯を再生させる活動

ゆるゆる里山部(Reforestation Activity Circle)について

- ・活動～実践(しいや、おうえん)
- ・集まって、自然体験や遊んでお楽しみます

Q1: どのような活動を行いますか？

Q2: 町田市役所が支援する内容はありますか？

Q3: 参加費はありますか？

町田市役所 環境課 里山部

お問い合わせ: 042-724-2122

具体的な活動や行政が支援する内容を明記されている

(3) 人は数字に弱い

数字を示すことが大事である、特にパーセンテージに人は弱いと言われています。サンプル数がたったの12人中11人の賛成であっても、91%が「おいしい」と答えていますと言われるとうっかり信じる人もいるでしょう。今回、道路管理課が作成したリーフレットには、まちピカ町田くんの紹介とともに、通報した場合の道路修復率が数字で示されています。こういった工夫は、市民の理解や行動に貢献するものであると思います。



通報した場合の道路修復率が数字で示されている

(4) 人は手近な情報で物事を判断したが

何かを判断する際、自分がアクセスしやすい情報を根拠にしやすいと言われています。ウィキペディアがよい例で、たいして調べもせずに、ウェブでちょっと検索して分かったような気になってしまう人が多いのはそのせいです。仕事を頼むときも、広く公募するより知り合いに頼みたくってしまうのも同じ理屈でしょう。今年度の議論を振り返ると、情報をどこに置けばいいのか、という議論が熱心に交わされました。「ポスターをどこに貼れば若い人が見てくれるのか」、「市外在住者が目に留まるような情報の出し方はどうすればいいか」というタイプの議論です。これはまさに、情報のアクセスを考えていたこととなります。当然、情報が読者の手元に届けば、こちらが期待している行動をとってくださる確率は増えるのではないのでしょうか。

(5) まとめ

こういったポイントはほんの一例ですが、読者に行動してもらうための知恵と工夫を文章に練りこんでいくことは非常に重要であるということは理解していただけるのではないのでしょうか。『行動経済学入門』(日本経済新聞出版社)、『不合理な地球人 行動経済学で分かる、あなたが判断を間違える理由』(ちくま文庫) など読みやすい一般書がたくさんでいますので、興味がある方はご覧ください。まずは、どんな読者に対してどういった行動をしてほしいのか具体的に描きましょう。その上で、どんな表現を選択すればいいかじっくり考えてみましょう。文章は格段に説得力を持つことになると思います。

次章で行動経済学「ナッジ理論」を活用した好事例の紹介をします。

(1) ナッジ理論について

「人の行動は不合理だ」という前提のもとに、人の不合理な行動によって生じる経済事象を研究する手法が「行動経済学」です。

ナッジ理論は、この行動経済学を実社会で役立て、人の行動をよりよいものに変えていくために、リチャード・セイラー教授によって発表されたものです。2017年にセイラー教授が、この「ナッジ理論」でノーベル経済学賞を受賞したことを皮切りに実社会の様々なシーンでの利用が始まっています。

(2) ナッジ理論を活用した取組みについて

厚生労働省では、このナッジ理論を用いた「がん検診者を対象とした受診率向上のための好事例の取組み」をまとめています。このうち、通知等の文書を作成するうえで効果的な内容について紹介します。

<厚生労働省の取組み>

がん検診対象者に対して、ただ説明をするのではなく、「行動に至るきっかけの提供」を目的とした、より効果的な取り組みとして、行動経済学の「ナッジ理論」に基づいた事例をまとめ、紹介しています。



(厚生労働省HPより)

(3) 事例①「がん検診セット受診率改善（福井県高浜町）」～ 選ばなくていいは最強の選択肢 ～

特定健診とがん検診の違いについて受診者は理解していません。

特定健診を受ける際に当たり前のようながん検診を受けてもらえれば、がん検診の受診率は改善します。

そこで、今までオプションに見えていたがん検診を検診セットのように見せることで、申込時の「選択肢」をなくし、集団検診の予約を促進させます。どのがん検診を受けるのか選択させるのは「Opt-in（オプトイン）」、セットにして個別に選ぶ必要がないフォームが「Opt-out（オプトアウト）」です。

さらに、セット受診そのものについても選択性ではなく、希望日を囲むという簡単なフォームを開発しました。受診者の気持ちはセット受診を受けるのかどうかではなく、いつ受けるかの判断に変わります。また、受けない場合の理由を記載する欄を設けることによって、セット受診が一般的で受ける検診を選択することの方が特別に見える工夫を凝らしました。

従来のもとのOpt-out方式で送り分けて比較を行ったところ、Opt-out方式の群は申込方法が変わったことにより、従来（Opt-in方式）の申し込み率と比べてセット申込率が大きく上回る結果となりました。



「どれにする？」から「いつにする？」に変更したことで、受診率の改善につながった。

(4) 事例②「特定健診受診率の改善（千葉県千葉市）」～ 明確な指示には素直に従う ～

千葉市では毎年決まった時期に特定健診の受診勧奨案内を送付していましたが、受診する人が固定化し、新しく受診してくれる層が増えない傾向にありました。

そこで不定期受診者、未受診者に受診の第一歩を踏み出してもらうための検証を平成29年度に実施しました。勧奨案内は、受診の最初のステップ「どこで受けるか」を決めてもらうことに焦点を絞ります。

受診経験の少ない人は、手間や時間がかかりそうと感じている人も多いのですが、明確な指示を受けて、医療機関を選ぶことによって、受診のプロセスをスタートするのです。実際には医療機関を決めてから、スケジュールの調整をして、電話で予約をするというプロセスがありますが、入り口の扉を開けることによって、次の行動に移りやすくなるのです。

様々な取り組みの結果、全体の受診率は3.7ポイント上昇。不定期受診者の伸び率が最も増加することとなりました。

千葉市の健診申し込みの流れ

受付期間は平成30年2月28日(水)まで

STEP1 医療機関を選ぶ

STEP2 医療機関へ電話(予約)をする

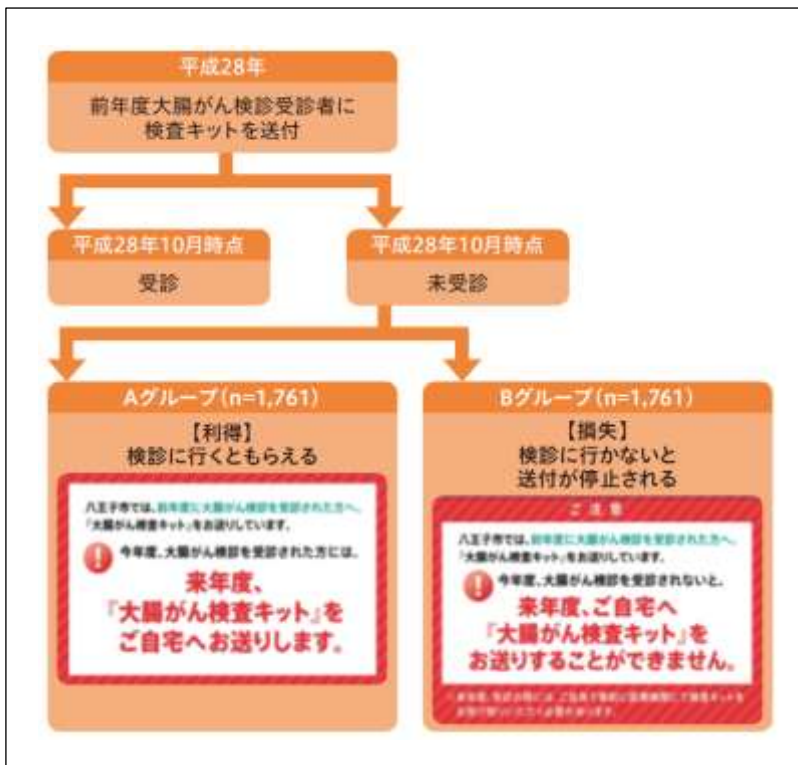
「どこで受けるか」に焦点を絞ることで、受診率の改善につながった。

(5) 事例③「大腸がんリポート検診受診率の改善（東京都八王子市）」～ 得る喜びよりも、失う痛み ～

大腸がん発見には毎年のリポート受診が必要です。

八王子市では、前年度受診者に採便容器を送付し、リポート受診を促していました。キット送付対象のうち受診率は約7割。キット送付には費用もかかっていますので、ナッジを用いた受診勧奨通知を開発しました。

Aグループには、「検診を受けてもらえれば、来年も検査キットを送ります」という対象者にとって得になるメッセージを。Bグループには「受診しないと、来年は検査キットが送付されなくなります」と、これまで自分が享受していたサービスを失う可能性のあるメッセージを送りました。



「今まで無料でもらっていたものがもらえなくなる？」を表現すること受診率の改善につなげた。

損失回避に働きかけたBグループの受診率は、Aグループよりも7.2%高くなりました。性別・年代別では、40代女性、50代男性は共に10%以上の差が見られました。

ナッジ理論を用い、受診勧奨のメッセージを変えることによって、受診率には大きな差が生じることがわかりました。



(6) 事例④「勧奨メッセージで受診率改善（高知県高知市）」～ みんな気になる、みんなの行動 ～

行列のできるお店や話題のドラマが気になる. など、人は社会の影響を受けながら生活しています。

テレビの情報よりもネットのクチコミ、ネットよりも友達のクチコミに大きく影響されるのは、自分の周囲の社会と同化したい意識があるためです。「近所の〇〇さんも検診に行っているのか」と感じてもらえるメッセージをどのように表現すれば良いのか考える必要があります。

高知市の事例では、自分の住んでいる地域名を記載することによって、情報に対する興味関心度を上げるとともに、具体的な数値を記載することで人気がある印象を与えました。また、シンプルなデザインとし、伝えたいことを明確にし、イラストも有効活用しています。

<p>「高知市」自分の住んでいる地域名が記載されていることによって、情報に対する興味関心度が上がる。</p> <p>「1.3倍」具体的な数値で人気がある印象を受ける。</p> <p>イラストの構成で健診に行くと仲間が待っていてくれる、楽しそうに向かっている印象を受ける。</p> <p>シンプルなデザインで上記のメッセージが強く残る</p>	<p>「60歳以上」、「BMIが25.0以上」自分に対する特別なメッセージであることが認識される。</p> <p>「1.2倍」「過去3年間」具体的な数値で最近のトレンドのような印象を受ける。</p> <p>イラストの構成で健診に行くことを応援されている印象を受ける。</p> <p>シンプルなデザインで上記のメッセージが強く残る</p>	<p>「〇〇区民」自分の住んでいる地域名が記載されていることによって、情報に対する興味関心度が上がる。</p> <p>「2人に1人」健診に行くことは一般的なことである印象を受ける。</p> <p>イラストの構成で健診に行かない人はネガティブな印象を受ける。</p> <p>シンプルなデザインで上記のメッセージが強く残る</p>

「検診に行かないのはあなただけ？」と対象者を煽る表現をすることで受診率の改善につなげた。

(7) 事例⑤「避難行動を促進するメッセージによる防災対策（広島県）」

～ 私たちはなぜうまく非難できないのか ～



(広島県HP)

< 広島県の防災の取組み >

- 2014年に土砂災害で77人の命が失われた後、「みんなで減災」県民総ぐるみ運動を開始した。
- 身近な災害の危険や避難所の場所を「知る」、気象情報や避難勧告で災害発生の危険性を「察知する」、避難所や安全な場所に避難するといった「判断して行動する」など5つの行動目標を設定した。
- このことにより、住民が災害と避難活動の実態を「知る」ことに重点をおき、避難所や避難経路を確認した住民の割合は、13.2%（2014年）から57.2%（2018年）へと向上した。

2018年7月の豪雨災害で避難した人の割合は0.74%に過ぎず、
114名もの死者・行方不明者が発生してしまった。

広島県では、防災意識は高まったものの、避難行動につながっていないため、ナッジ理論を活用し、知識から行動へのギャップを埋める取り組みを開始しました。

ア 意識調査・面接調査の実施

豪雨が発生した状況のもと、複数の避難勧告メッセージを提示し、それぞれどのような行動をとるのかについて調査をおこないました。

従来のメッセージ

毎年、6月はじめ頃の梅雨入りから秋にかけて、梅雨前線や台風などの影響により、多くの雨が降ります。広島県でもこれまでに、山や急な斜面が崩れる土砂崩れなどの災害が発生しています。大雨がもたらす被害について知り、危険が迫った時には、正しく判断して行動できる力をつけ、災害から命を守りましょう。

メッセージA

これまで豪雨時に避難勧告で避難した人は、まわりの人が避難していたから避難したという人がほとんどでした。あなたが避難することは人の命を救うことになります。

メッセージB

これまで豪雨時に避難勧告で避難した人は、まわりの人が避難していたから避難したという人がほとんどでした。あなたが避難しないと人の命を危険にさらすことになります。

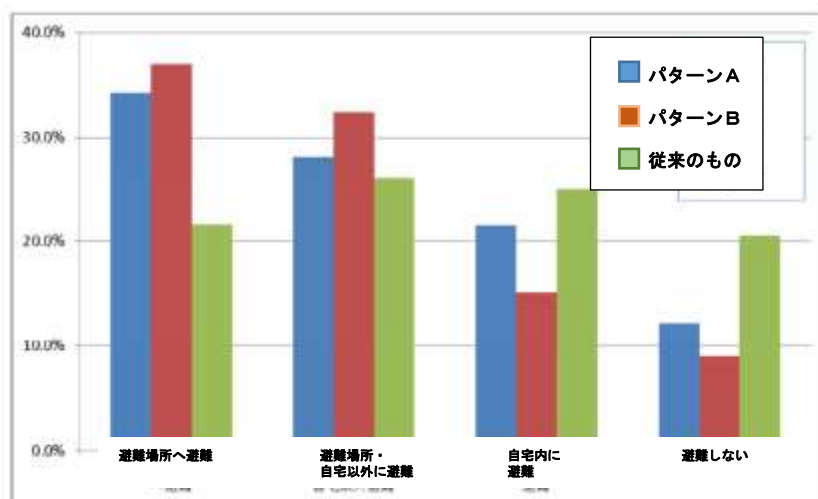
行動選択肢

- 1 避難場所へ避難しようと思う
- 2 避難場所や自宅以外の安全な場所（知人や別居の親族宅など）へ避難しようと思う
- 3 自宅の中の安全な場所へ避難しようと思う
- 4 避難しないと思う

イ 調査結果

○従来の避難行動促進のメッセージに比べて、パターンA、Bの方が「1 避難場所に避難する」「2 避難場所や自宅以外の安全な場所に避難する」と回答した人が多くなっている。

○特にパターンBでは、避難場所に避難すると回答した人が、従来の避難行動促進のメッセージに比べて約16%も高い結果となった。



ウ 行動に関して得られた知見（行動インサイト）

調査結果をもとに行動に関する3つの知見（行動インサイト）をまとめました。

- I 避難した人の多くが周囲の人の避難がきっかけであることを伝えることで、自分の行動が他人の行動に対して影響を与えることを認識させる。
- II 利他的な動機を多くの人にはもっているため、自分の行動のもつ影響力を認識させると、自分だけではなく他人のためにも避難することを促進する。
- III 「自分の避難が人の命を救う」という利得メッセージよりも、「自分が避難しないと人の命を危険にさらす」という損失メッセージの効果がより大きい。

エ 活用と展開

広島県では、行動に関して得られた知見（行動インサイト）を以下に活用しています。

- I 市町村や報道機関等に対して、「伝える側」へのメッセージ活用の働きかけ
- II 大雨が予測される際に知事からメッセージAを用いたコメントの発出
- III 自主防災組織などでも活用することができるリーフレットの作成



(広島県HP)

(8) まとめ

町田市においても、文書を作成時に、この「ナッジ理論」をうまく取り入れることができれば、ささやかなきっかけで人々の行動を変えることができると考えています。

そこで、職員一人ひとりが“行動に至るきっかけを提供する”ということ意識して文書を作成していくことで、市民目線に立った、より伝わりやすい文書につなげていきたいと思えます。

以下に、町田市が文書を作成する際に活用できそうな「ナッジ理論」のアプローチをまとめました。今後、この「ナッジ理論」を取り入れ、よりパーソナライズしたアプローチを展開していくことで、市民の皆様がより良い選択を自発的に選ぶきっかけにつなげていきたいと考えています。

事例① 「選ばなくていいは最強の選択肢」からの考察

選択肢をなくすという工夫をしよう！

人は、選択を求められたときに、どちらが自分にとってメリットがあるのか、そのメリットをいつ享受できるのかなど、判断をするために考えなければいけないことがあります。そして、人は直感的にこの作業を負担と感じてしまいます。

行為要求型の文書を作成するときには、選択をしなくて済む表現やレイアウトを意識することが大切です。

事例② 「明確な指示には素直に従う」からの考察

情報の取捨選択を考えよう！

人は、通知や案内の目的や内容がパッと見てわからないと、時間をかけて理解することを放棄する、後回しにすることがあります。

思い切って、必要でない情報は削除して、何をすればよいのかシンプルに表現することが大切です。

事例③ 「得る喜びよりも、失う痛み」からの考察

メリット・デメリットを丁寧に記載しよう！

人は、手にしたものを失うことや無料で享受できるサービス提供の機会を失う痛みを回避したくなる性質を持っています。

損失回避に働きかけるメッセージを上手に活用、読み手に正しい選択をしてもらうことが大切です。

事例④ 「みんな気になる、みんなの行動」からの考察

当然に手続きをしてもらう工夫をしよう！

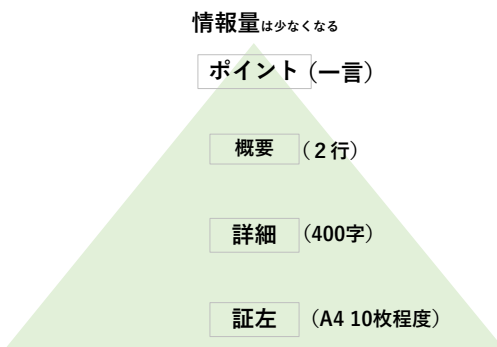
人は、無意識のうちにその時代や地域の社会的規範に則って生活をしています。

同じような状況の他の人々がどのように行動するのかを伝えることで、行動に影響を与えられることが行動経済学では実証されています。

周囲の社会と同化したいという心理を利用した表現を活用することが大切です。

5月30日に開催したキックオフ会において、広報戦略コンサルティングの菅原氏から、「意識に直接働きかけるコピーワークとデザインワーク」をテーマに講演いただいた。

(1) 情報量の変化



ポイントを記載すれば伝わる内容であっても、役所の文書は関連する情報を増やしてしまい、情報量が多くなりがちです。

文書が完成した際、すそ野（証左）にある情報まで含めていないか、確認を行うと良いです。

話が広がりすぎたり、脱線してしまったりすると、趣旨がぼやけてしまいます。スムーズに読んでもらうためには、本当に必要な要素か否かの見極めが必要です。

(2) コピーワークについて

【メインタイトルとサブタイトルの考え方】

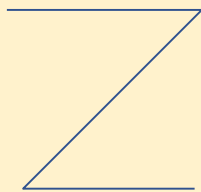
- 1 提供する情報の5W1Hを整理する。
- 2 5W1Hの情報に優先順位をつける。

例) 転入手続きの届け出に関する文書であれば、考え方は以下のとおりです。

Who (だれが)	転入者	2	サブタイトル
When (いつ)	来月までに	3	
Where (どこで)	窓口で	5	
What (なにを)	届け出	1	メインタイトル
Why (なぜ)	支援を受けるため	4	
How (どのように)			

町田市に引っ越した方へ

引っ越し手続きを
行ってください



新聞や雑誌の読者はタイトルとその周辺を読んで、自分に関係があるかどうか判断します。

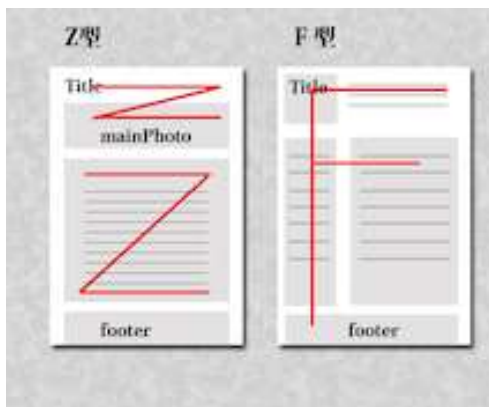
そのため、広報系の仕事では、タイトルは記事作成に関わっていない人物がタイトルを読み、推測できる内容と本文が一致していれば合格となるほど、重要視されています。

町田市の「伝わる日本語10箇条」の中にも「タイトルと内容の一致」という項目があるので、上記の優先順位の考え方を活用してください。

(3) デザインワークについて

【視線の流れ】

「視線は動く、視線は止まる」

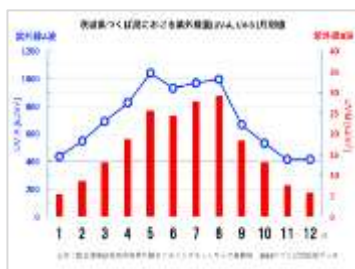


人は、すべての情報を同質・論理的にとらえることはできない。そのため、視線の流れや集まる先を意識して作ることが大切です。

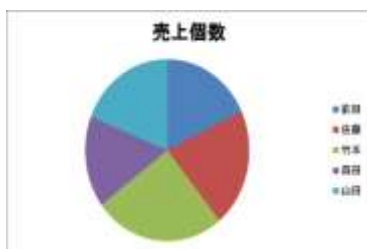
脳は視覚から情報を得ており、視線は動きながら知りたい情報で止まるようになっていきます。また、脳神経学で視線の流れに特徴があることがわかっているため、その流れを踏まえたデザインにするとより効果的です。

【図表の活用】

図表の利用は、その内容にあったグラフを選択することが重要であり、数値の推移、比率などはグラフにすると良い。



推移を見せるには、棒グラフや折れ線グラフが効果的である。



比率を見せるには、円グラフが効果的である。



手順や時系列を見せるには、フロー図が効果的である。

○文書には余白を作ることが重要です。

余白があると情報を入れたいが、文書が詰まっていると読まれなくなります。余白があることで、読者に安心してもらえます。

○文書を仕上げるときに情報は追加しないようにしましょう。

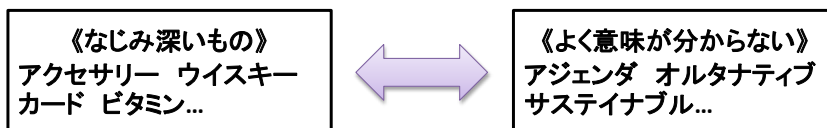
必要な情報を盛り込むのは、文書を作成するときだけにします。

文書を仕上げるときには、情報を削るだけにすると、メリハリが効いた文書となります。

8月21日に開催した第4回検討会において、時田 昌氏（元産経新聞校閲部兼編集センター一部部長）から「外来語を活用する際の注意点」等について講演をいただきました。

（1）分からない外来語（カタカナ語）が乱用されていないか

外来語にはなじみ深いものとよく意味が理解されていないものがあります。

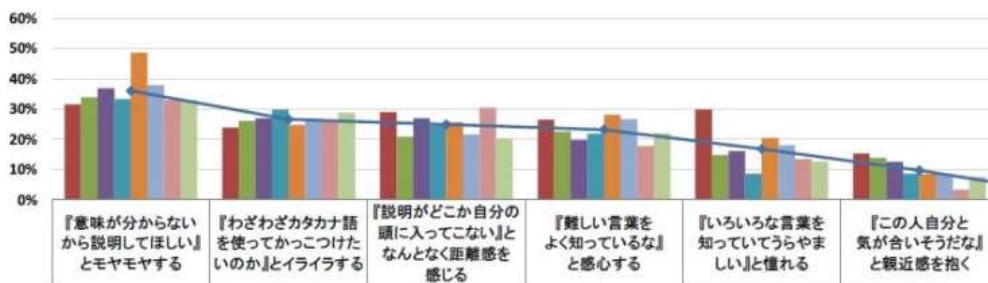


外来語の氾濫（はんらん）、乱用と非難されるのは、読み手に意味が十分理解されていないものに対してです。

⇒平成22年に文化庁が行った「国語に関する世論調査」で「言葉や言葉の使い方に関して、困っていることや気になっていることがあるか」という質問に対し「外来語・外国語の意味が分からないことがある」と回答した人が39.1%いました。

カタカナ語使用者に対する印象

下のグラフは「あなたがお仕事の中でカタカナ語をよく使用する相手に対する印象としてあてはまるものをお答えください。」というアンケート項目の回答です。



出典：カタカナ語に関する調査（ネオマーケティング・アイリサーチ）

（2）理解度の低い外来語をどうするか

●言い換える……使う場面によって言い換え語を変えるなどの工夫も

（例）プロトタイプ prototype 「原型」 同類のもの、おおもとになる型。
製品などで量産前のものを指す場合は、「試作モデル」「試作品」

●説明を付ける……その語の前で意味を説明したり、語義説明のあとに（ ）にその外国語を入れたりするなど

（例）プライマリーバランス primary balance 「基礎的財政収支」
新聞で使う場合は、「基礎的財政収支（プライマリーバランス）」とする場合が多いです。

(3) まとめ

○外来語・カタカナ語の使用は控えましょう。

カタカナ語は様々な意味合いで使用されることが多く、世間一般に浸透していないカタカナ語を使用すると、言いたいことが曖昧になってしまう可能性があるため「伝わる日本語」を目指すうえで適当ではありません。

○使用する場合は、言い換えや、補足など、ひと手間を加えましょう。

言い換えるか、補足するかを決めた場合には、その情報を組織的に共有するシステムが不可欠です。

(参考)

○文部科学省ホームページ

「外来語」言い換え提案 分かりにくい外来語を分かりやすくするための言葉遣いの工夫

https://www.mext.go.jp/b_menu/hakusho/html/hpba200501/shiryo/017.htm

○国立国語研究所ホームページ

「外来語」言い換え提案 - 分かりにくい外来語を分かりやすくするための言葉遣いの工夫 -

<https://www2.ninjal.ac.jp/gairaigo/>

(1) 見直し10カ条

文書の見直しにあたっては、デマンドサイドの視点（サービスの受け手側の視点）を意識することが、原則です。本活動を通じて得られたポイントを「見直し10カ条」として以下にまとめました。

見直し10カ条

其の1、タイトルと内容の一致

タイトルをみただけで文章の内容がイメージできることを意識し、タイトルは少ない文字数でシンプルに表現すること。

其の2、ターゲットの明確化

メインターゲットを意識し、誰が誰に対して発信しているメッセージなのかを具体的に記載すること。

其の3、情報の優先順位付け

重要度の高い情報を明確に伝えることを意識し、結論を文書の最初を書くなど、情報の提示順を考えること。

其の4、簡潔化・簡略化

より簡単な単語とフレーズを使うことを意識し、不要な修飾語や枕詞を省略するなど、真に必要な情報だけを残すこと。

其の5、強調・メリハリ化

特に伝えたい情報は視覚的に訴えることを意識し、字体や余白のバランスを変化させるなど、表現に強弱をつけること。

其の6、脱・専門用語

中学生が読んで理解できる言葉を意識し、専門用語や行政用語を極力排除するなど、誰にでも伝わる簡単な言葉を使うこと。

其の7、図表の活用

読み手の理解を深めることを意識し、文字や数値を図表化するなど、情報の補完や整理すること。

其の8、情報・文章の項目化

文字数が多い文章は小見出しをつけることを意識し、パッと見て知りたい情報が得られるようにすること。

其の9、一文一義

読みやすいとされる平均文字数（52.2文字）を意識し、1文の中に複数の情報が混在しないようにすること。

其の10、主語・述語の一致

主語と述語を正しく対応させることを意識し、主語と述語を読んだだけで内容が分かる文章にすること。

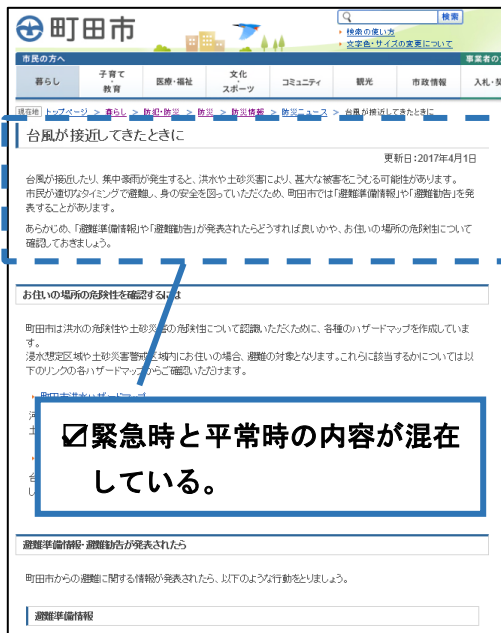
(2) 見直し10カ条の具体例

1 タイトルと内容の一致

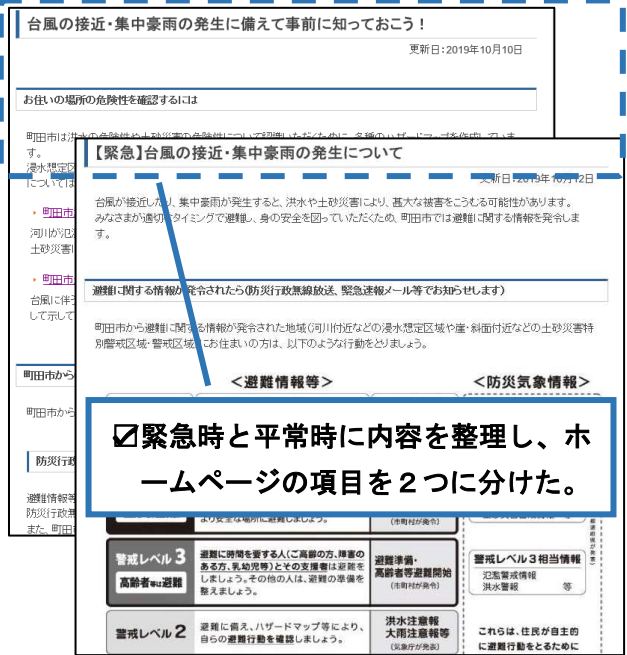
タイトルを見ても何が書いてあるのかイメージしにくい

タイトルをただで文章の内容がイメージできることを意識し、タイトルは少ない文字数でシンプルに表現すること。

【参考事例：防災課 町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」】



☑緊急時と平常時の内容が混在している。



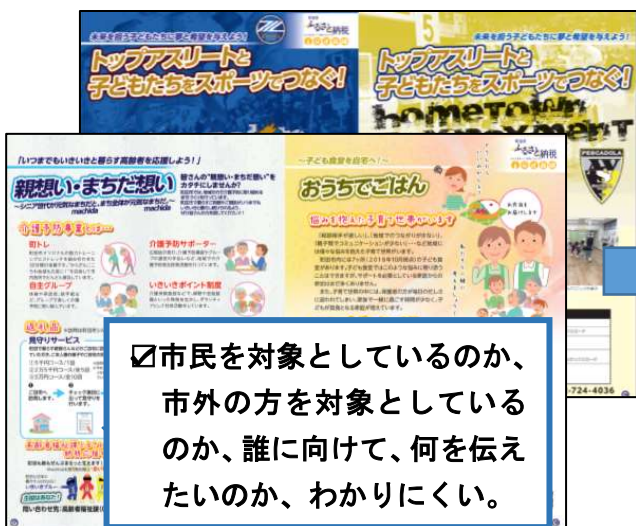
☑緊急時と平常時に内容を整理し、ホームページの項目を2つに分けた。

2 ターゲットの明確化

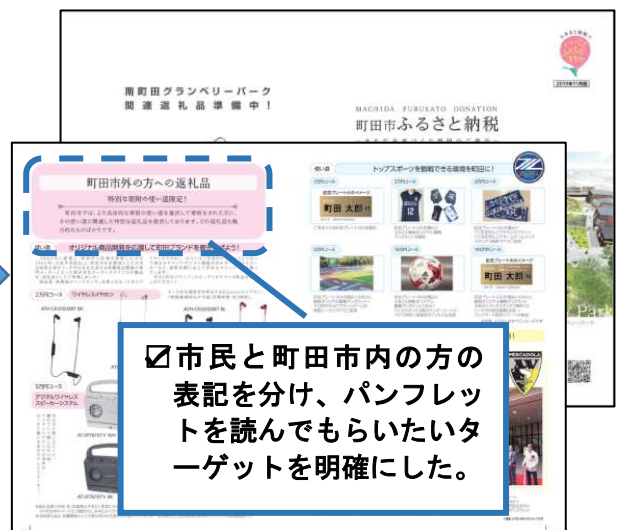
誰に向けた文章・チラシなのかわかりにくい

メインターゲットを意識し、誰が誰に対して発信しているメッセージなのかを具体的に記載すること。

【参考事例：財政課 「ふるさと納税パンフレット」】



☑市民を対象としているのか、市外の方を対象としているのか、誰に向けて、何を伝えたいのか、わかりにくい。



☑市民と町田市内の方の表記を分け、パンフレットを読んでもらいたいターゲットを明確にした。

其の 3 情報の優先順位付け

読み手が知りたい情報に辿りつきにくい

重要度の高い情報を明確に伝えることを意識し、結論を文書の最初を書くなど、情報の提示順を考えること。

【参考事例：道路管理課 「市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット」】



☑アプリがあるという情報しか伝わらず、「道路通報」の内容と、「生き物レポート」の内容が混在していて、わかりにくい。



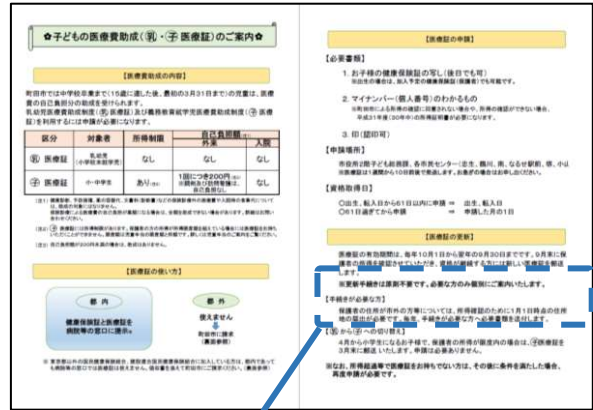
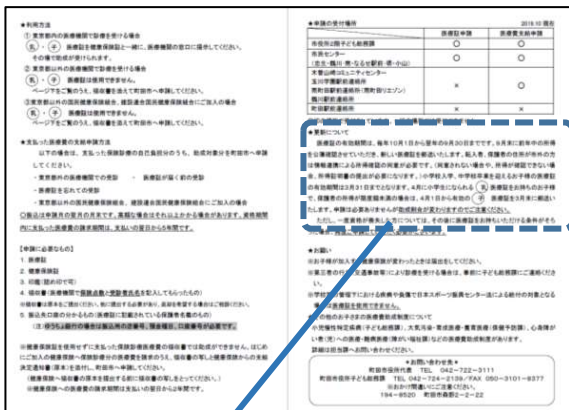
☑市民に行動してほしいことをまずタイトルにし、次にアプリを使うメリットや、実際に修復した実績を明記した。

4 簡潔化・簡素化

内容を盛り込みすぎて、読みにくい

より簡単な単語とフレーズを使うことを意識し、不要な修飾語や枕詞を省略するなど、真に必要な情報だけを残すこと。

【参考事例：子ども給務課 「子どもの医療費助成（マル乳・マル子）のご案内」】



医療証の更新において、手続きが必要か否かが分かりにくい。

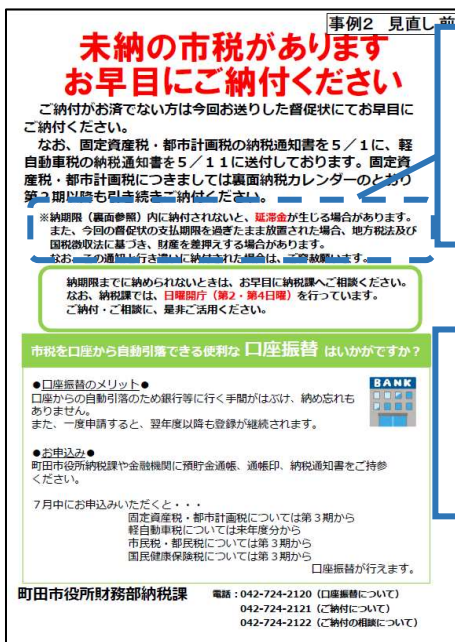
医療証の更新は、原則不要であることを明記した。

5 強調・メリハリ化

単調な文面で重要な箇所がわかりにくい

特に伝えたい情報は視覚的に訴えることを意識し、文字や余白のバランスを変化させるなど、表現に強弱をつけること。

【参考事例：納税課 「督促状に同封するチラシ」】



「延滞金」や「差押え」など、市民に不利益となる情報が目立たない。

市民に不利益となる情報を赤字や太字にし、表現に強弱をつけた。



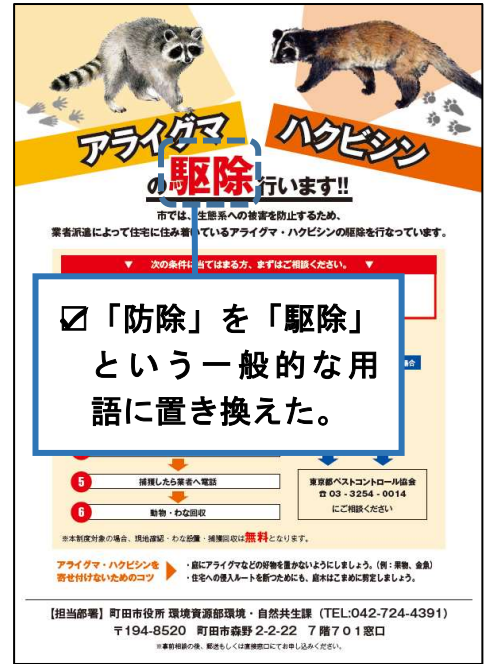
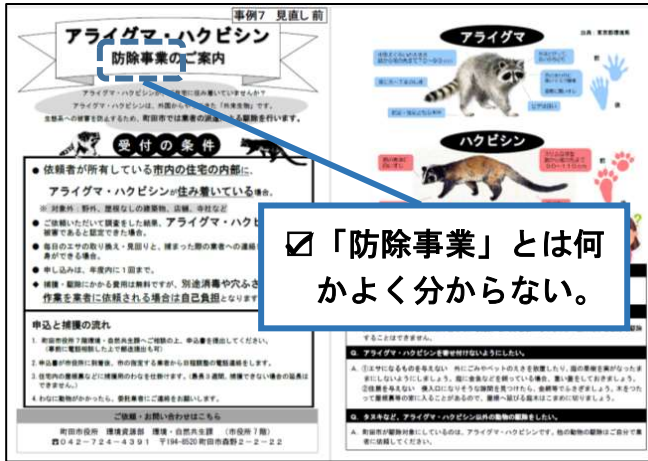
6 脱・専門用語

其の

法律の文言など専門用語、行政用語や横文字を多用している

中学生が読んで理解できる表現を意識し、専門用語や行政用語を極力排除するなど、誰にでも伝わる簡単な言葉を使うこと。

【参考事例：環境・自然共生課 「アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内」】



7 図表の活用

其の

文字だけでは視覚的に理解しにくい

読み手の理解を深めることを意識し、文字や数値を図表化するなど、情報の補完や整理をすること。

【参考事例：農業振興課 「小野路ミーティング」】



文字が多くて、読みにくい。
具体的などのような活動を行うのか、わからない。

里山での活動イメージを写真で掲載し、視覚的にイメージできるようにした。
具体的な活動の流れや行政の支援体制については、Q&Aで簡潔に示した。

其の 8 情報・文章の項目化

情報量が多く、パッと見て知りたい情報が得られにくい

文字数が多い文章は小見出しをつけることを意識し、パッと見て知りたい情報が得られるようにすること。

【参考事例：生活援護課「生活のしおり」】

生活援護課の担当員に連絡してください。(申込時期は、受付する月の前月です)
※なお、継続的に通院しなくなったときは必ず連絡してください。

(3) 薬局で印鑑を受け取る際は、原則としてシスタ(印鑑) 医薬品を使用してください。処方を行う医師が、ジュネリアック医薬品への同意がない場合は、先発医薬品を使用してください。※かかりつけ薬局を作ることをお勧めします

(4) 患者・職員・病・なるせ駅前・理・小のセンターでは、医療券に代わる診療依頼書を発行します。生活援護課まで送って来られない場合は窓口で発行手続きをして、病院に持参してください。

(5) 医療券1枚で、1つの病院の療科を除くすべてを受診できます。

(6) 療科を受診する場合には、療科専用の券になります。生活援護課の小児科センター等または診療依頼書を申請してください。

(7) 医療券で対応できるのは、あくまで健康増進の目的の範囲内です。

(8) 医療券(診療依頼書)を持たずに病院を受診し、全額自費負担で受診する患者だと判断され

3. 収入申告のしかた

働いている人も働いていない人も、生活援護課に用意してある「収入・雑収入申告書」を使って、収入の有無を申告しなければなりません。

- 働いている人は、毎月1回、給与の明細書(給料の金額などが確認できるもの)を添えて申告してください。
- 年金、半引、恩給などを受給している人は、支給額に変更があった場合に、変更通知のハガキを添えて申告してください。
- 身内からの援助、実費費、各種一時金などを受け取ったか、その金額が変わった場合にも、必ず申告してください。
- 収入のない人は、その理由を申告書に書いて、半期に1回申告をしてください。

※安定した職に就き、給与収入が基準を上回ったために生活援護課を脱退する場合は、原則的に後向き給付金を受け取

10 病院・薬局などを使うには

病院などを受診するには「医療券」が必要で、薬をもらうためには「調剤券」が必要で

9 生活保護費の返還

お支払いした生活保護費を返していただくことがあります。

生活上の変化や収入の増加があったとき

- 口給料、年金、手当などの金額が増えたとき
- 口転出や死去などにより、家族の人数が減ったとき
- 口入院して1ヶ月以上たったとき

資力があがりながら保護を受けたとき

- 口過去の分の年金や手当などを受け取ることができるとき

☑ 1文が長く(100文字以上のももある)読みづらい。

☑ 内容が分かるタイトルをつけた。

其の 9 一文一義

一文が長く、途中から主語と述語が変わっている

読みやすいとされる平均文字数(52.2文字)を意識し、1文の中に複数の情報が混在しないようにすること。

【参考事例：生涯学習総務課 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」】

埋蔵文化財包蔵地の分布状況、概要について

埋蔵文化財包蔵地の分布状況、概要については地図情報もちだ(PC版のみ)もご利用いただけます。

※ 地図情報もちだ

地図情報の選択→都市計画情報→その他の土地規制をクリックし、利用目的に「閲覧する」をクリックします。

画面左上に表示される「表示切替」で道路、地形図、注記以外のチェックを外します。画面中央や右上に表示される縮尺を1/5000に選択し、ご覧ください。周辺の埋蔵文化財包蔵地に該当する箇所が、地図上に赤色の網掛けで表示されます。

網掛け表示の箇所をクリックすると、詳細情報が表示されます。

(1) 「地図情報の選択」で「都市計画情報」→「その他の土地規制」を選択し、利用目的に「閲覧する」をクリック。

(2) 「表示切替」(画面左上)で「道路」「地形図」「注記」の3項目にチェックし、その他のチェックは外す。

(3) 地図をスクロールし、または任意の縮尺で表示を設定する。

(4) 縮尺(地図縮尺)を9000の倍率に設定する。(2500倍の倍率は選択できません。)

※ 網掛け表示の箇所をクリックしていただければ、周辺の埋蔵文化財包蔵地に該当しています。

※ 網掛け表示の箇所をクリックすると、道路の詳細な情報(道路番号、時代等)が表示されます。「道路の検索」が「検索」となっている場合は、該当していても該当の箇所はありません。

※ 不明な点は、総務課生涯学習総務課(電話:042-724-2534)にお問い合わせください。

☑ 一文が長く、内容も複数もりこまれているため、読みにくい。

☑ 1つの伝えたい内容につき、1文の箇条書きにした。

其の10 主語・述語の一致

主語がない文章になっている

主語と述語を正しく対応させることを意識し、主語と述語を読んだだけで内容が分かる文章にすること。

【参考事例：防災課「町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」】

町田市

市民の方へ

暮らし 子育て 医療・福祉 文化 スポーツ コミュニティ 観光 市政情報 入札・契約

台風が接近してきたときに

更新日: 2017年4月1日

台風が接近したり、集中豪雨が 발생すると、洪水や土砂災害により、甚大な被害をこうむる可能性があります。市民が適切なタイミングで避難し、身の安全を図っていただくため、町田市では「避難準備情報」や「避難勧告」を発表することがあります。

あらかじめ、「避難準備情報」や「避難勧告」が発表されたらどうすれば良いかや、お住いの場所の危険性について確認しておきましょう。

お住いの場所の危険性を確認するには

町田市は洪水の危険性や土砂災害の危険性について認識、十分なために、各種のハザードマップを作成しています。浸水想定区域や土砂災害警戒区域にお住いの場合、避難の対象となります。これらに該当する場合には以下のリンクの各ハザードマップからご確認ください。

緊急時と平常時の内容が混在している。

避難準備情報・避難勧告が発表されたら

町田市からの避難に関する情報が発表されたら、以下のような行動をとりましょう。

避難準備情報



台風の接近・集中豪雨の発生に備えて事前を知っておこう！

更新日: 2019年10月10日

お住いの場所の危険性を確認するには

町田市は洪水の危険性や土砂災害の危険性について認識、十分なために、各種のハザードマップを作成しています。浸水想定区域や土砂災害警戒区域にお住いの場合、避難の対象となります。これらに該当する場合には以下のリンクの各ハザードマップからご確認ください。

【緊急】台風が接近・集中豪雨の発生について

更新日: 2019年10月12日

台風が接近したり、集中豪雨が 発生すると、洪水や土砂災害により、甚大な被害をこうむる可能性があります。みなさまが適切なタイミングで避難し、身の安全を図っていただくため、町田市では避難に関する情報を発令します。

避難に関する情報が発令されたら(防災行政無線放送、緊急連絡メール等でお知らせします)

町田市からの避難に関する情報が発令された地域(河川付近などの浸水想定区域や崖・斜面付近などの土砂災害特別警戒区域・警戒区域)にお住いの方は、以下のような行動をとりましょう。

町田市から

町田市から

防災行政無線

避難準備情報

防災行政無線

避難準備情報

より安全な場所に避難しましょう。(市町村が発表)

土砂災害警戒情報 等

警戒レベル3
高齢者の避難

避難に時間を要する人(ご高齢の方、障害のある方、乳幼児等)とその支援者は避難をしましょう。その他の人は、避難の準備を整えましょう。

避難準備・高齢者等避難開始
(市町村が発表)

警戒レベル3相当情報
注意警戒情報
洪水警戒 等

警戒レベル2

避難に備え、ハザードマップ等により、自らの避難行動を確認しましょう。

洪水注意報
大雨注意報等
(気象庁が発表)

これは、住民が自主的に避難行動をとるために

主語と述語を整理し、主旨を伝わりやすくした。

10 文書見直しの手順

「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」では、「認定セルフアセッサー」が日本語推進運動サポーターとして、所管課職員で編成されたチームと一緒に見直し活動を進めてきた。実務を担当していない日本語推進運動サポーターがチームに加わり、第3者の視点（市民目線）で対話を重ねることで、効果的な見直し活動につなげることができた。

また、活動終了後、日本語推進運動サポーターや活動参加者に対して、活動を通じて感じたことや、重視すべきポイントなどについて対話を行い、STEP1からSTEP3まで、段階ごとに文書見直しのポイントをまとめた。

《 STEP1 見直し活動に着手する段階におけるポイント 》



何のために文書やチラシを発行するのか、誰に対して読んでもらいたい文書なのか等、目的やターゲットを明らかにすることが重要です！

伝わりにくい行政文書を“伝わる日本語”になるよう見直していくためには、サービスの提供者側である「サプライサイドの視点」ではなく、サービスの受け手側である「デマンドサイドの視点」を意識することが重要です。

なお、経営品質の基本理念は、「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」4つです。組織の目的は、顧客価値の創造と位置づけられており、“顧客からみた価値が全てに優先する基準”であるとされています。

経営品質における
4つの基本理念

顧客本位

独自能力

社員重視

社会との調和



《 活動参加者からの声 》

- 事例の課題、訴求ポイント（誰に何を伝え、どういう状態にしたいか）を整理したことで、具体的なターゲットをイメージして、見直しの目的を明確にすることができた。
- 見直すにあたって「あるべき理想の文書・チラシとは？」「どういうシーンで文書・チラシを見るのか」等、どういう仕事をすべきなのかを議論できた。
- 業務を担当している職員と、担当していない職員を検討メンバーに入れることで、多様な意見が出た。
- 「相手が何を求めているのか」というニーズをしっかりと捉えておかないと、どんなに日本語の見直しをしても伝わりやすい文書にはならないことが分かった。

《 STEP 2 課題確認や見直しをする段階におけるポイント 》



問題個所の確認や見直しのポイントを検討するプロセスにおいては、文書を所管している所管課や業務担当職員だけでなく、他部署の職員や認定セルフアセッサーなど、第三者による視点が重要です！

見直し活動において、特に重要視したのは、職員間による「対話」です。

問題を見つけるプロセスでは、デマンドサイドの視点を取り入れるため、業務を担当していない職員を中心としたチームを編成しました。そして、問題を解決するプロセスでは、内容を良く知っている業務担当職員を中心としたチームを編成し、対話を重ね、見直し活動を行いました。

経営品質では、対話には5つの種類があるとされています。対話を重ねつつ、「現状や問題点」「課題」「顧客視点」等を掘り下げていくことが大切です。



会議（対話）の種類

スタッフ・ミーティング

問題解決会議

ブレインストーミング

プランニング・ミーティング

コラボレーション・ミーティング

《 活動参加者からの声 》

- 他課の職員がチェックすることで、業務担当者では気づきにくい「わかりにくさ」を見つけてことができるとともに、一般的な感覚とのズレに気づき、主体的に見直す機会になった。
- 他職場やアドバイザーから客観的な意見をもらえ、多様な見直しの視点を学べた。
- アドバイザーから指摘を通して、なぜ改善するのか、何をどう改善するのかが、明確になったと感じた。「外部からの目」の大切さについて実感をもって知ることができた。
- 内部で検討しただけでは、気づかなかった改善点を発見できた。
- まず、業務上の関係がない部門の職員を中心に、市民目線で問題を見つける。その上で、業務経験者や業務担当者など内容を理解している職員を中心に、伝わりやすい、正確な表現に直していくと、効果的・効率的になると感じた。
- 内容を知っている担当者だけで見直しをすると、どうしても視野が狭くなる。日本語見直しに関わらず、日々の業務においても、日頃から対話を重ねて、内容を精査していくことの大切さを改めて感じた。

《 STEP 3 見直しを終えた段階におけるポイント 》



見直し活動は、ただ単に日本語を見直すだけの活動ではありません。「何のために日本語を見直すのか」という考え方を組織に浸透させ、経営理念やビジョンを共有していくことが重要です！

見直し活動は、単純にお役所言葉を見直せば良いというものではありません。「お役所言葉」を使ってしまう、職員の意識そのものを変えていくことが目的です。

このため、「見直し10カ条を活用して、日本語を見直しておしまい」ということではなく、手段が目的化しないようにしていくことが大切です。

経営品質では、経営理念やビジョンを共有し、組織に浸透させていくことは、経営課題を解決できる1つの方法であるとされています。



主な経営課題の解決方法

経営理念やビジョンの共有

顧客視点での戦略構築

職員のモチベーション向上

経営レベルで思考できる
人材育成

自律的な改善活動の推進

《 活動参加者からの声 》

- 改善できていく過程を、視覚化できたところが効果的だと感じた。
- 当初から活動の目的や流れを共有し、目に見える形で成果を残すことができたことが良かった。
- アセッサーや経営改革室職員の前でのプレゼンを重ねた後、市長やアドバイザーの前で成果報告会をしたので、担当した職員は成長を実感できたのではないかと。
- 文書を見直すということは、行政が説明したい情報ではなく、市民が真に必要としている情報をきちんと分析しなければならない。それを正しい日本語で、分かりやすく示していくことが大切なのだと思う。
- 全体の方向性と自分たちの修正内容のベクトルが同じ方向を向いているかを確認することが大切である。
- 見直しの過程を課内で共有した結果、対象事例以外のチラシの改善や、ホームページの改善などにつながった。
- 見直し活動の目的を共有することで、町田市役所の文化、組織風土改革につなげていくことができると思う。

事例1：ふるさと納税パンフレット**所管課：財政課****伝わる日本語 アドバイザー賞 受賞****受賞理由：**

これは財政に直結する大事な冊子です。また、単体のちらしではなく冊子を書き換え対象にすると作業量が増えます。そういう大変なものに取り掛かった点は評価ができます。そもそも各部署が作ったものを集めてできる種類の冊子はとても全体調整が大変なのですが、あえてそこに手を入れるという意気込みが伝わってきました。

○事例概要

事例名	ふるさと納税パンフレット		
対象	市外・市内寄付者		
用途	市内外にふるさと納税を周知し、町田市に対するふるさと納税を促進する		
配布枚数	時期	サイズ	
年約1万部	通年、4月、11月	A4	

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市への納税額が6千万円に対し、市民は他自治体へ9億円寄付している。 ・全体的に文字（説明）が多く、見にくい。また、写真や色が多く煩雑な印象を受ける。 ・パンフレットの各ページは、所管部署がそれぞれに作成しているため、統一感が無い。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・表紙はシンプルでありながら、中身を見たくなるような表紙にする。 ・寄附の使い道と返礼品のページを分けて、パンフレットを見た方にとって分かりやすい構成にする。 ・ページに統一感を持たせ、各返礼品のイイところが写真と一緒に伝わるようにする。 ・町田市ではふるさと納税された寄附の使い道を重視しているため、その内容を充実させる。 ・現在、主流となっている電子申請に沿った内容にするとともに、よくある問い合わせについて詳しく記載する。 ・申請可能な親族について、図を用いて説明する。



○期待される効果

使用開始時期	・2020年4月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市のふるさと納税の取組が伝わり、寄附が促進される。 ・対象を「町田市内」「町田市外」と分けることで、どの部分が自分に関係あるのかが分かるようになる。 ・使い道のページを充実させることで、ふるさと納税がどのように使われ、どのような効果が出ているのか伝わりやすくなる。 ・返礼品のページの構成に統一感を持たせることで、閲覧性が高まり、それぞれの返礼品を比較しながら選択できるようになった。 ・返礼品のページの構成に統一感を持たせることで、閲覧性が高まり、それぞれの返礼品を比較しながら選択できるようになった。

① [見直し後]ふるさと納税パンフレット

[納税課]



Point ①
[強調・メリハリ化]
 ☑背面を白に統一することで、写真や文字など、伝えたい情報を強調した。
[タイトルと内容の一致]
 ☑タイトルを見ただけで、文書の内容が分かるように整理した。

Point ②
[簡潔化、簡略化]
 ☑要点をまとめ、文章を短くした。
[図表の活用]
 ☑文字の代わりに写真を掲載することで、視覚的に情報を把握できるようにした。



Point ③
[ターゲットの明確化]
 ☑町田市外の方、町田市内の方とターゲットを明確にした。

事例 2 : 督促状に同封するチラシ

所管課 : 納税課

○事例概要

事例名	督促状に同封するチラシ		
対象	滞納者		
用途	督促状では説明が足りない内容を補完する		
配布枚数	時期	サイズ	
月約2万枚	通年		A5

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納処分が必要な滞納者の数を減らし、徴収コストの削減に取り組む必要がある。 ・「未納の市税がある」と言われても、何税なのかが分からないため、わかりやすくする必要がある。 ・情報の優先順位がはっきりしない。「税金の納付」と「口座振替のお知らせ」が1枚の紙面に併記されており、何をしてほしいのかが分かりにくい。 ・納付しないと起きるデメリットの文字が小さい。 ・通知が届いたらどうしたら良いか分からない。 ・問い合わせ先が複数あり、迷う。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて見た人が督促状について理解できるよう、簡単な言葉で説明する。 ・速やかに納付しないことによる滞納者のデメリットを明確にする。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年9月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・納期内納税を促すことで、滞納者数が減少するとともに、収納率が向上する。 ・徴収コストの削減につながる。

事例2 見直し前

未納の市税があります お早目にご納付ください

ご納付がお済でない方は今回お送りした督促状にてお早目に

Point①

☑「延滞金」や「差押え」
など、市民に不利益となる
情報が目立たない。

・都市計画税の納税通知書を5/1に、軽
自動車税を5/11に送付しております。固定資
産税につきましては裏面納税カレンダーのとおり
期にご納付ください。

※納期限(裏面参照)内に納付されないと、**延滞金**が生じる場合があります。
また、今回の督促状の支払期限を過ぎたまま放置された場合、地方税法及び
国税徴収法に基づき、財産を**差押え**する場合があります。
なお、この通知と行き違いに納付された場合は、ご容赦願います。

納期限までに納められないときは、お早目に納税課へご相談ください。
なお、納税課では、**日曜開庁(第2・第4日曜)**を行っています。
ご納付・ご相談に、是非ご活用ください。

市税を口座から自動引落できる便利な **口座振替** はいかがですか？

●**口座振替のメリット**●

口座からの自動引落のため銀行等に行く手間がはぶけ、納め忘れも
ありません。

また、一度申請すると、翌年度以降も登録が継続



●**お申込み**●

町田市役所納税課や金融機関に預貯金通帳、通帳
ください。

7月中にお申込みいただくと・・・

固定資産税・都市計画税についてはお申込み

軽自動車税については来年度分から

市民税・都民税については第3期から

国民健康保険税については第3期から

口座振替が行えます。

Point②

☑「口座振替」の案内が紙面
の半分を占めており、伝
えたいメッセージがわか
りにくくなっている。

Point ③

☑連絡先が複数あり、どこに問い合
わせて良いか、わかりにくい。

電話：042-724-2120 (口座振替について)
042-724-2121 (ご納付について)
042-724-2122 (ご納付の相談について)

② [見直し後] 督促状に同封するチラシ

[納税課]

Point ①

[強調・メリハリ]

- ☑市民に不利益となる情報を赤字や太字にし、表現に強弱をつけた。

これではありませんか 金のお支払い

督促状（納付書）の**支払期限までにお支払い**ください。

財産の差押（給与、預金、年金、生命保険、不動産など）及び、**勤務先への給与照会、取引先への売掛金照会**などを開始します。

期限内にお支払いがないと
あなたに不利益が
生じる可能性が
あります



Point ②

[情報の優先順位付け]

- ☑内容を未納税金の支払督促に絞り、伝えたいメッセージを際立たせた。

[図表の活用]

- ☑督促状を受け取ってから、差押えまでの流れを視覚的に表現した。

Point ③

[簡潔化・簡素化]

- ☑連絡先を1つにした。

2017年度は、約2400件の差押を実施（給与、預金、年金、生命保険、不動産など）の合計額のほか、**延滞金**が生じる場合があります。

田市役所財務部納税課

☎ 042 - 724 - 2122

事例 3 : 町田市ホームページ「台風が接近してきたとき

所管課 : 防災課

伝わる日本語 見直し大賞 受賞

授賞理由 :

台風が来そうな時と、台風が来た時では、必要となる情報が異なります。このことについて市民目線で考え、平常時と緊急時に内容を整理するとともに、優先すべき項目を台風がきた時の情報に絞ったことで、より伝わりやすい文書になりました。防災課は、この情報を出すべきタイミングと市民にとって必要な情報を絞ったことで評価しました。

○事例概要

事例名	町田市ホームページ「台風が接近してきたとき		
対 象	市民及び市内に在勤在学を含む来訪される方		
用 途	台風の接近及び集中豪雨に備えた情報を提供する		
配布枚数	時期	サイズ	通年
—	—	—	—

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・ 水害に関する緊急時と平常時の情報の区別が不明瞭である。 ・ 専門用語があり、言葉の補足が必要である。 ・ 情報が多く、主旨がわかりづらい。 ・ 文字量が多く、イラストや図表が使われていない。 ・ 市民に危機感を伝わりやすくするために、TVなどで流れる警戒レベル表記の掲載が必要である。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 形式の定めがあるホームページの環境において、誰が見てもわかりやすいようにする ・ 緊急時と平常時でページを分けて区別を明確にする。 ・ 専門用語をなくす、または、言葉の補足をする。 ・ 必要な情報の選択を行い、簡潔なページ作りを心掛ける。 ・ 非常持ち出し品や警戒レベルについてイラストで掲載し、外部リンクなども活用する。 ・ 警戒レベル表記をわかりやすく掲載する。



○期待される効果

使用開始時期	・ 2019年10月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを閲覧した方の防災意識が高まる。 ・ 台風接近などの緊急時に必要な情報がすぐに手に入る。 ・ 当事例をモデルケースとし、防災課所管のホームページをはじめとした他広報媒体に「伝わる日本語」の意識が波及する。

③[見直し前]町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」

[防災課]

The screenshot shows the Yamashiro City homepage with a navigation menu and a main content area titled "台風が接近してきたとき" (When a typhoon approaches). The page contains information about typhoon risks, evacuation information, and emergency alerts. Four callout boxes point to specific areas of the page:

- Point ①** points to the main content area, noting that emergency and normal content is mixed.
- Point ②** points to the "避難準備情報" (Evacuation preparation information) section, noting that priority information for citizens is not given.
- Point ③** points to the "緊急速報メール(エリアメール)" (Emergency alert email) section, noting that the explanation is only text-based.
- Point ④** points to the "緊急速報メール(エリアメール)の特徴" (Features of emergency alert email) section, noting that it is difficult to grasp real-time weather and river status.

Point①
 緊急時と平常時の内容が混在している。

Point②
 緊急時に市民が知りたい情報の優先付けがされていない。

Point③
 全体的に文字だけで説明している。

Point④
 気象情報や河川の状況など、リアルタイムで発生していることが把握できない。

③[見直し後]町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」

[防災課]

台風の接近・集中豪雨の発生に備えて事前に知っておこう！

お住いの場所の危険性を確認するには

【緊急】台風の接近・集中豪雨の発生について

台風が接近したり、集中豪雨が発生すると、洪水や土砂災害により、甚大な被害をこうむる可能性があります。みなさまが適切なタイミングで避難し、身の安全を図っていただくため、町田市では避難に関する情報を発信します。

避難に関する情報が発令されたら(防災行政無線放送、緊急速報メール等)

町田市から避難に関する情報が発令された地域(河川付近などの浸水想定別警戒区域・警戒区域)にお住まいの方は、以下のような行動をとりましょう。

<避難情報等>

警戒レベル	避難行動等	避難情報等
警戒レベル5	既に災害が発生している状況です。命を守るための最善の行動をとりましょう。	災害発生情報 ※2 災害が発生し、避難した場合に、町田市が緊急速報メール等により避難を促します。(市町村が)
警戒レベル4 全員避難	速やかに避難先へ避難しましょう。公的な避難場所までの移動が危険と思われる場合は、近くの安全な場所や、自宅内より安全な場所に避難しましょう。	避難勧告・避難指示(緊急) ※3 地域状況に応じて避難を促す場合があります。(市町村が)

<防災気象情報>

警戒レベル3相当情報
氾濫警戒情報 洪水警戒情報 等

町田市の注意報・警報の発表情報などの気象情報

[町田市気象情報](#)

河川映像や水位情報について

[地区別情報東京都 水防災総合情報システム](#)

東京都の水防災総合情報システムから、市内の河川映像や水位情報を掲載しています。

[神奈川県雨量水位情報](#)

Point①

[情報・文章の項目化]

- ☑緊急時と平常時に内容を整理し、ホームページの項目を2つに分けた。

更新日：2019年10月12日

Point②

[情報の優先順位付け]

- ☑緊急時に見てほしい情報の中でも、優先順位をつけ、どの段階で避難すべきかを最初に明記した。

Point③

[図表の活用]

- ☑「避難情報」を図表化することで、目に留まりやすく、分かりやすくした。

Point④

[情報・文章の項目化]

- ☑「気象情報」や「水位情報」などの外部リンクを貼り項目化することで、市民がリアルタイムの情報を得られるようにした。

事例 4 : 生活のしおり

所管課 : 生活援護課

伝わる日本語 アドバイザー賞 受賞

授賞理由 :

この冊子は生活に直結する大事な書類です。こういった歴史のある冊子類は、先輩方が少しずつ付け足して作ってこられ、往々にして統一感が失われる結果になります。手間を惜しまず全体をまとまりのある一覧に作り直し、イラストを加えて読みやすくした点は、すばらしいと感じ、評価しました。

○事例概要

事例名	生活のしおり		
対象	生活保護新規利用者、納税者		
用途	新たに生活保護を利用する方に生活保護制度を説明する		
配布枚数	年650部	通年	A5冊子

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・冊子を用いて説明しているにもかかわらず、利用者から「聞いていない」と理解されていないことがある。 ・文章だけで構成されており、読みにくい。 ・情報の強弱、優先順位がわからないのでどこを読んでもほしいのか目立たせる必要がある。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて見た人が理解しやすいよう、小見出し、表、イラストなどを活用し、見やすい紙面構成とし、簡単な言葉で説明する。 ・他の「しおり」との関係を確認し、相互に活用できるよう掲載内容を整理する。 ・主語は利用者とし、利用者視点の冊子とする。



○期待される効果

使用開始時期	・2020年4月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が生活保護制度を正しく理解し、適正にサービスを利用できる。 ・不正受給を予防して適切な業務執行につながる。 ・利用者自身が読み返しやすくなったため、問い合わせが削減できる。 ・職員個人が補足していた説明の内容を追加記載したため、職員の説明内容を均一化できる。

5. 病気やけがの場合

病院を受診するには、医療券が必要です。

医療券は…

- ・病院ごとに必要です。
- ・その月ごとに必要です。
- ・歯科には別の医療券が必要です。

(1) 医療券は生活保護法の指定を受けた病院でないと使えません。事前に、必ず電話等で病院に医療券が使えるのかを確認してください。

Point①

☑同じフォントを使った文字が多く、特に伝えたいこと、重要なことがわかりにくい。

直接病院へ医療券を郵送することができますので、生

生活保護の担当員に連絡してください。(郵送時期は、受診する月の初旬です)
 なお、継続的に通院しなくなったときは必ず担当員に連絡してください。

(3) 薬局でお薬を受け取る際は、原則としてジェネリック(後発)医薬品を使用してください。処方せんを発行する医師が、ジェネリック医薬品への変更を認めていない場合は、先発医薬品を使用してください。お薬のりつけ薬局を作ることをお勧めします。

(4) 忠生・鶴川・南・なるせ駅前・堺・小山の各市民センターでは、医療券に代わる診療依頼書を発行しています。生活保護課まで連れて来られない場合は、その窓口で発行手続きをして、病院に持参してください。

Point②

☑1文が長く(100文字以上のものもある)読みづらい。

合、全額自費負担で受診する患者だと判断されてしまう可能性があります。

3. 収入申告のしかた

働いている人も働いていない人も、生活保護課に用意してある「収入・無収入申告書」を使って、収入の有無を申告しなければなりません。

- ・ 働いている人は、毎月1回、給与の明細書(給料の金額などが確認できるもの)を添えて申告してください。
- ・ 年金、手当、恩給などを受給している人は、支給額に変更があった場合に、変更通知のハガキを添えて申告してください。
- ・ 身内からの援助、養育費、各種一時金を受け取ったり、その金額が変わった場合にも、必ず申告してください。
- ・ 収入のない人は、その理由を申告書に書いて、半年に1回申告をしてください。
- ・ 安定した職に就き、給与収入が基準を上回ったために生活保護を拒絶する場合、拒絶時に償還金支給が決定され

Point③

☑説明しても、具体例がないため理解されないことがある。

保護費を返していただくことがあります

下記のような場合、一度お支払いした生活保護費を、後で返していただくことになります。

- (1) 保護費の返還(生活保護法第63条など)
- ① 月初めにお支払いした保護費が、生活上の支えや収入の増加などの理由により、再計算した結果、法律で定められている金額よりも多くなったと判断されたときには、その多くなった分を返していただくことになります。
- ★ 給付に無関係な学費などの差額が特別に受け取られた場合
 - ★ 給付に無関係な収入により、家賃が大幅に減った場合
 - ★ 戻金として返金された場合 など
- ② 申請した事情などのため、資力があっても保護を受けた場合には、支給した保護費を、貴方の勤務内で返還していただくことになります。
- ★ 養育費や学費などを減らして給付額を決定された場合
 - ★ 生活保護を受ける前から収入していた生活保護が申請後の収入額
 - ★ 生活保護を受ける前から収入していた年金や支給が開始された年金
 - ★ 交通手段に際し、扶養手当や特別給付金を受け取った場合
 - ★ 給付に無関係な収入が決定された場合 など

- (2) 不正受給の費用徴収と罰則(生活保護法第78条-第80条)
- ① 保護費を不正に受給した場合は保護費を受け取ったとき以上に保護費を返還しなくてはなりません。
- ② また、罰則に課税徴収の処分の場合があります(3年以下の懲役または100万円以下の罰金、もしくは罰金の併科による)
- ③ 府田市では、住居給の課税状況と関係なく、収入があったにもかかわらず、生活保護課への届け出が漏れている事実がないか、定期的に調査しています。お金の取扱いについては、お金の取扱いが厳格に行われ、厳格に行われています。

Point④

☑保護費の返還について、別のチラシで説明している。

④[見直し後]生活のしおり

[生活援護課]

10 病院・薬局などを使うには

病院などを受診するには「医療券」が必要です。
薬をもらうためには「調剤券」が必要です。

月ごと
個人ごと
病院ごと

Point ①

[強調・メリハリ]

- ☑タイトルの文字を大きくしたり、下線をつけたりすることで、メリハリをつけた。

[図表の活用]

- ☑医療券の見本を用いることで、内容を理解しやすくした。

4 収入があったとき

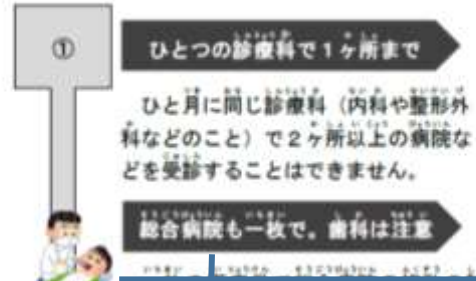
「正しく受給するために」5～6ページ

給与明細書
収入

Point ③

[図表の活用]

- ☑理解しやすいよう記入例をつけた。



Point ②

[情報・文章の項目化]

- ☑小見出しをつけることで、知りたい情報がパッと分かるようにした。

[図表の活用]

- ☑フローチャートを用いて、医療券を使用する流れを分かりやすく示した。

[一文一義]

- ☑一文の中に複数の情報が混在しないようにした。

9 生活保護費の返還

お支払いした生活保護費を返していただくことがあります。

生活上の変化や収入の増加があったとき

- 給料、年金、手当などの金額が増えたとき
- 転出や死亡
- 入院して

Point ④

[タイトルと内容の一致]

- ☑別紙で示していた情報を冊子と一体化し、タイトルをつけることで、認識漏れのないようにした。

[図表の活用]

- ☑チェックリストを作り、説明が理解できたか確認できるようにした。

事例 5 : 子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内

所管課 : 子ども総務課

○事例概要

事例名	子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内		
対 象	中学校を卒業するまでの児童を養育する保護者		
用 途	子どもが出生又は市外から転入した際、制度を説明する		
配布枚数	時期	サイズ	
年3, 500枚	通年	A4	

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・内容も難しく、文字ばかりの読みにくい文章であるため、どこに何が書いてあるのか分かりにくく、読む気が起こらない。 ・市民から医療証が使用できない場合（都外病院の医療費の申請方法）についての問い合わせが多い。 ・市民にとっては優先度の低いと思われる保険給付に関する内容が最初に記載されている。 ・一方で、市民が最も知りたいであろう負担金に関する情報が2頁目以降に記載されている。 ・医療証の更新について500文字以上で説明しているものの、結局、手続きが必要であるか分かりにくい。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の取捨選択を行い、市民が最も知りたい情報がメインとなる構成とする。 ・文字ばかりの文書ではなく、図表等を活用した見やすい文書とする。 ・初めて見た人でも理解できるように、できるだけ簡単な言葉を用いる。 ・情報を項目化して、知りたい情報がどこに記載してあるのかパッとみて分かるようにする。



○期待される効果

使用開始時期	・2020年4月～5月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問い合わせ件数が減少すること。 ・医療費申請時のトラブルが減少すること。

⑤[見直し前]子どもの医療費助成(マル乳・マル子)の案内

[子ども総務課]

Point①

☑申請者が知りたい情報は、保険給付の割合ではない。

★制度について

子どもの医療費助成(乳・子)医療証のご案内

★制度について

乳・子医療証は給付の割合が異なります。下記の表をご覧ください。

乳・子医療証	入院・調剤	保険給付(乳・子)	助成(乳・子)
乳・子医療証	入院・調剤	保険給付(18割)	助成(2割)
子医療証	入院・調剤	保険給付(7割)	助成(3割)
子医療証	調剤	保険給付(7割)	助成(3割)

※保険給付の自己負担のうち、200円を超える額が助成します。
※自己負担額が200円未満の場合は、実額をご負担ください。

保険給付以外の医療費や入院時の食事費標準単価超過は、助成の対象となりません。
(例)入院時の差額ベッド代、健康診断、予防接種、薬の処方代、文書料(診断書)、固定療養費などは保険給付外のため助成の対象にはなりません。
(注)保険給付による医療費の自己負担が高額になる場合は、全額を助成できない場合があります。詳細はお問い合わせください。

【資格取得日】
出生、転入日から61日以内に申請すると、出生、転入日からの資格となります。
61日を超えてから申請すると、申請した月の1日からの資格となります。

Point②

☑文字が多く、どこに何が記載してあるのか、探しづらい。

【必要書類】 2018.10現在

1. お子様の健康保険証の写し(後日でも可) 別出生の場合は、加入予定の健康保険証でも可
2. マイナンバー(個人番号)の分かるもの(医療証及び配偶者のもの及び保護者の本人確認書類) ※以下の(ア)または(イ)をお持ちください。
(ア)マイナンバーカード(個人番号カード)(保護者及び配偶者のもの)
(イ)個人番号通知カード(保護者及び配偶者のもの)及び運転免許証やパスポート等(保護者のもの)
※情報連携による所得の確認に同意されない場合や、所得の確認ができない場合、平成21年度(20年中)所得証明書(保護者のもの)が必要になります。
3. 保護者及び配偶者の印鑑(認印で可)
※医療証は一週間から10日程度で郵送いたします。お急ぎの方は、ご相談ください。
★所得年度期について(お子様が小学生以上の場合)
平成21年度(20年中)所得証明書(保護者のもの)が必要になります。

保険種別・医療費控除・小規模企業共済等総合控除	税負担額
老人扶養控除(1人につき)	60,000円
関一生活介護者(70歳以上の者に限る。)	60,000円
障害者 / 特別障害者控除	270,000円/400,000円
寡婦(夫) / 特定寡婦控除	270,000円/350,000円

Point③

☑医療証の更新において、手続きが必要か否か分かりにくい。

★更新方法

① 東京都内の医療機関で診療を受ける場合
乳・子 医療証を健康保険証と一緒に、医療機関の窓口にご持参ください。その場で助成が受けられます。
② 東京都以外の医療機関で診療を受ける場合
乳・子 医療証は使用できません。
ページ下をご覧くださいのうえ、捺印書を送って町田市へ申請してください。
③ 東京都以外の国民健康保険組合、建設業国民健康保険組合にご加入の場合
乳・子 医療証は使用できません。
ページ下をご覧くださいのうえ、捺印書を送って町田市へ申請してください。

更新方法	町田	川崎	横浜
町田駅前郵便局(町田駅前)	○	○	○
川崎駅前郵便局	×	○	○
横浜駅前郵便局	×	×	○

○印の場合に受付をしていますが、×印の場合には受付できません。

★更新について
医療証の有効期間は、毎年10月1日から翌年の9月30日までです。9月末に前年中の所得を公算確認させていただき、新しい医療証を郵送いたします。転入者、保護者の住所が市外の方は情報連携による所得確認の同意が必要です。(同意されない場合や、所得の確認できない場合、所得証明書提出が必要になります。)小学校入学、中学校卒業を迎えるお子様の医療証の有効期間は3月31日までとなります。4月に小学生になれる(乳)医療証をお持ちのお子様で、保護者の所得が超過額未満の場合は、4月1日から有効の(子)医療証を3月末に郵送いたします。申請は必要ありませんが助成割合が変わりますのでご注意ください。
ただし、一度資格が喪失した方については、その後医療証をお持ちいただける条件がそろった場合、再度ご申請いただく必要があります。

Point④

☑市民から、医療証が使えなかった場合の医療費請求に関する問合せが多い。

★支払った医療費の支給申請方法

以下の場合は、支払った保険給付の自己負担分のうち、助成対象分を町田市へ申請してください。

- 東京都外の医療機関での受診 → 医療証が届く前の受診
- 医療証を忘れての受診
- 東京都以外の国民健康保険組合、建設業国民健康保険組合にご加入の場合

○窓口は申請月の翌月の月末まで。遅延な場合はそれ以上かかる場合があります。異時異所にて支払った医療費の請求期間は、支払いの翌日から9年です。

【申請に必要なもの】

- 医療証
- 健康保険証

★お問い合わせ先

※お子様が加入する健康保険が変わったときは届出をしてください。
※第三者の行為(交通事故等)により診療を受ける場合は、事前に子ども総務課にご連絡ください。
※学校等の管理下における体育や保健で日本スポーツ振興センター法による給付の対象となる場合は医療証を携帯できません。
※その他のお子様の医療費助成制度について
小児慢性特定疾病(子ども総務課)、大気汚染・黄砂対策・養育医療(保健予防課)、心身障がい者(児)への医療・療育医療(障がい福祉課)などの医療費助成制度があります。詳細は担当課へお問い合わせください。

★お問い合わせ先★
町田市役所代表 TEL. 042-722-3111
町田市役所子ども総務課 TEL. 042-724-2139/FAX 050-3101-8377
※おかけ間違いにご注意ください。
194-8520 町田市森野2-2-22

⑤[見直し後]子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内

[子ども総務課]

Point ①

[簡潔化・簡素化]

☑申請者が知りたい情報は、自己負担の有無といくらかかるのかを明記した。

区分	対象者	所得制限	自己負担額	
			外来	入院
④ 医療証	乳幼児 (小学生未満児童)	なし	なし	なし
⑤ 医療証	小・中学生	あり	1回につき200円 (※原則及びお持ち帰りは、自己負担なし)	なし

Point ②

[情報・文章の項目化]

☑小見出しをつけ、欲しい情報がどこにあるのか分かる

Point ③

[簡潔化・簡素化]

☑医療証の更新は、原則不要であることを明記した。

Point ④

[図表の活用]

☑問い合わせの多い内容について、フローチャートなどの図表を用いて記載した。

事例 6 : 小野路ミーティング

所管課 : 農業振興課

○事例概要

事例名	小野路ミーティング		
対 象	小野路が好きな方、愛着・興味がある方		
用 途	町田市が所有する北部丘陵の活用・保全活動を周知する		
配布枚数	500部	時期	イベント開催1か月前
サイズ	A3/2つ折り		

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・そもそも市が何をやりたいのか、市民等の何を支援してくれる活動なのか分からない。 ・このため、市が実施したいことと申込者がやりたいことが一致しないことがあった。 ・イベント告知のチラシなのにも関わらず、紙面の半数以上が文字だけで埋められている。 ・重要度の低い情報である、これまでの活動経緯の説明が1頁を占めている。また、文字だけで説明しているので読む気が起こらない。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の要望と市が実施したいことのアマッチを防ぐため、具体的な活動のイメージを記載する。 ・情報の取捨選択を行い、真に必要な情報のみを分かりやすく、シンプルに記載する。 ・イベントの楽しさを感じてもらえるよう、特に参加して欲しい方や、活動の面白さを盛り込めるよう工夫する。



○期待される効果

使用開始時期	・2020年1月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシを手にした人の参加意欲が持てるようにすること。 ・市がやりたいことを明確に示し、参加者が増えること。 ・若い世代が興味をもってくれるデザインとし、ターゲット層である大学生や子育て世代等の方々からの参加を促すこと。

⑥[見直し前]小野路ミーティング

[農業振興課]

小野路ミーティング2018開催要項

◎ 趣旨
 昭和47年度に開始した「昭和48年度以降の経緯アクションプラン」に基づき、2017年度に実施された小野路ドリームミーティングの成果を踏襲し、地域振興（小野路・小野路）のワークショップ、1日研修・小野路ドリームミーティング）を実施し、参加者から意見を聞き、地域振興の推進を図ります。

◎ テーマ
 2017年度の実施結果を踏襲し、小野路ドリームミーティングのテーマを「小野路ドリームミーティング」に設定し、地域振興の推進を図ります。

◎ 対象と定員
 小野路地区在住の、年齢が20歳以上、70歳未満、障がい者でない、健康な方（小野路・小野路）を募集します。

【お申し込み・お問い合わせ】
 主催：町田市経済観光部農業振興課
 連絡先：TEL/042-273-2164 FAX/042-273-2164
 Email/mcity375@city.machida.tokyo.jp

11月 18日(日) 13:30~16:30 @小野路公会堂

Point①
 □文字が多くて、読みにくい。

Point②
 □過去の取組に大きく紙面を割いており、報告書のようなものである。

Point③
 □具体的にどのような活動を行うのか、わからない。

Point④
 □行政の目的や支援内容がわからない。

⑥[見直し後] 小野路ミーティング

[農業振興課]



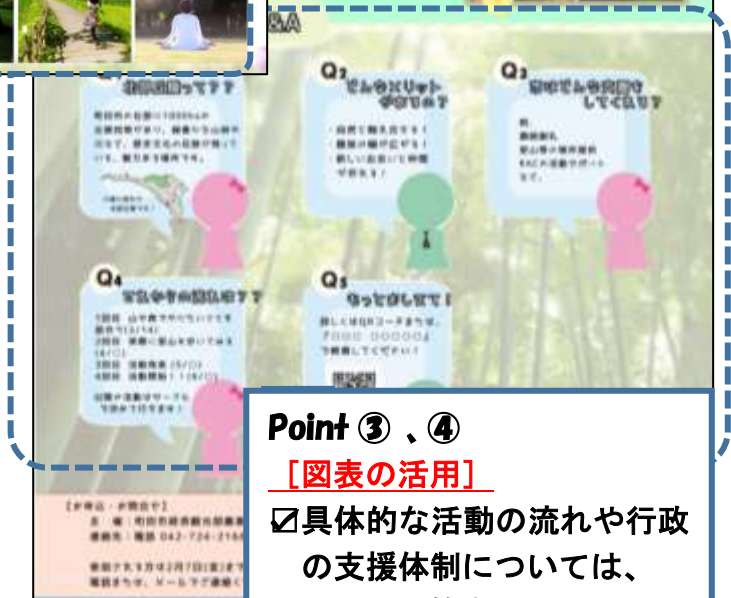
Point ①
[図表の活用]
 ☑里山での活動イメージを写真で掲載し、視覚的にイメージできるようにした。



町田市には、賑やかな市街地と、
 緑豊かな丘陵地帯があります
 山でアクティビティ、ハイキング、草花観察
 写真撮影、キャンプ、虫取り、森林ヨガなど
 みんなで考えたことを、形にしてみませんか?



Point ②
[簡潔化・簡略化]
 ☑過去の経緯を、ホームページに掲載することで、A3両面からA4両面まで、情報量を減少させた。



Point ③、④
[図表の活用]
 ☑具体的な活動の流れや行政の支援体制については、Q&Aで簡潔に示した。

事例7：アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内

所管課：環境・自然共生課

○事例概要

事例名	アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内		
対 象	市民（所有建物の内部にアライグマ・ハクビシンが侵入して困っている方がメイン）		
用 途	イベントなど市民が多く集まる機会に、アライグマ・ハクビシン防除事業を周知する		
配布枚数	時期	サイズ	
年1, 000枚	通年	A4	

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・タイトルに一般的ではない言葉が使用されているため、そもそも何の案内なのかパッとみて分からない。 ・受付することができる条件をはっきり記載しているものの、市民が申し込むものなのか事業者が申し込むものなのか、誰に向けた文書なのか分からない。 ・申し込みをした後、何を行政が対応してくれて、何を委託先事業者がしてくれて、申込者は何をしなければならないのか分からない。 ・「駆除」に該当する範囲が分からない。駆除とは別の作業が発生した場合は費用が発生する可能性があるため記載されているため申込者に不安を抱かせる。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて見た人が理解できるよう、簡単な言葉で説明する。 ・見出し等を工夫して、誰がどのようなことについて相談することができるのかを分かりやすく記載し、困っている人が気軽に相談できるようにする。 ・申し込み後の手順や流れについて、図表等を活用して分かりやすくする。



○期待される効果

使用開始時期	・2020年9月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・防除事業の申請件数が増加すること。 ・アライグマ・ハクビシンの捕獲数が増加すること。 ・チラシを目にした市民が、近隣住民に情報提供すること（口コミ）。

⑦[見直し前] アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内

[環境・自然共生課]

事例7 見直し前

アライグマ・ハクビシン

防除事業のご案内

Point①
☑「防除事業」とは何かよくわからない。

Point②
☑誰に向けての案内なのか、わかりにくい。

Point③
☑申し込み後の流れが具体的にイメージしにくい。

アライグマ
 ・体長約40cm
 ・尾長約20cm
 ・体毛は灰色、黒い縞模様
 ・足は黒い
 ・夜行性

ハクビシン
 ・体長約20cm
 ・尾長約10cm
 ・体毛は茶色、黒い縞模様
 ・足は黒い
 ・夜行性

受付の条件

- 依頼者が所有している市内の住宅の内部に、アライグマ・ハクビシンが住み着いている場合。
※ 対象外：野放し、屋根なしの建築物、店舗、寺社など
- ご依頼いただいた調査の結果、アライグマ・ハクビシンによる被害であると認定された場合。
- 毎日のエサの取り換え・見回り、捕まった野の業者への連絡を、依頼者ご自身ができる場合。
- 申し込みは、年度内に1回まで。
- 捕獲・駆除にかかる費用は無料ですが、別途消毒や穴ふさぎ等の作業を業者に依頼される場合は自己負担となります。

申込と捕獲の流れ

- 町田市役所7階環境・自然共生課へご依頼の上、申込書を提出してください。(事前に電話相談した上で郵送提出も可)
- 申込書が市役所に到着後、市の指定する業者から日程調整の電話連絡をします。
- 住宅内の屋根裏などに捕獲用のわなを設置します。(悪臭は避けます。捕獲できない場合は返金はできません。)
- わなに動物がかかったら、委託業者にご連絡をお願いします。

ご依頼・お問い合わせはこちら

町田市役所 環境資源部 環境・自然共生課 (市役所7階)
 西042-724-4391 〒194-8520 町田市森野2-2-22

アライグマ・ハクビシン防除申込書(町田市用)

申込者は、町田市に対して、アライグマ・ハクビシンの防除を申し込みます。なお、捕獲・自然共生課に、申込対象であることは事前確認済みです。

申込者	氏名	フリガナ	電話
	住所		

申込者より申込内容が異なる場合、必ず事前確認をしっかりと行っていただく必要があります。電話番号も記入し、チェックボックスに記入してください。

所在地	住所	フリガナ	電話
	<input type="checkbox"/> 所在地と同様		
捕獲希望場所 (チェックボックスを記入し、住所と異なる場合は設置場所も記入してください)	<input type="checkbox"/> 住所地と異なるので以下に記入します		

1. 委託業者への個人情報提供。
 2. 事前調査において、明らかにアライグマ・ハクビシンでないことが判明した場合は、捕獲物は設置しない。
 3. 捕獲物の処理は、申込者の指定する住宅内、原則として屋内に限る。
 4. 調査期間中の食料の見回り、エサの用意と交換は、申込者が行うこととする。
 5. 申込者は、捕獲前に動物が捕獲されているのを発見した場合は、速やかに委託業者に連絡する。
 6. 申込者の指定する住宅等への捕獲物の設置台数は原則として1台とする。期間は、最長3週間とし、その間に捕獲に当たった場合は、その捕獲回数によって設置期間を延長とする。
 7. 捕獲後に不具合が生じた場合は、委託業者に連絡する。捕獲物の死亡・破損が、明らかに申込者の責任と認められる場合は、町田市は申込者に同等物品の申請と請求できる。
 8. 当該年度中に、同一敷地内の動物への申し込みはできない。
 9. アライグマ・ハクビシン以外の動物が捕獲された場合は、設置は同定する。
 10. 事故発生時には、申込者の責任において解決する。
 11. 駆除とは別な作業と依頼する場合は、委託業者と支払い等の相談を行う。

(印) (日) (日)

申込者氏名 _____

受付	電話	提出書
課	連絡先	送付先

Point④
☑申込のための承諾事項が多くてわかりにくい。

⑦[見直し後] アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内

[環境・自然共生課]

Point ①

[脱・専門用語]

☑「防除」を「駆除」という一般的な用語に置き換えた。



アライグマ

ハクビシン

の**駆除**を行います

市では、生態系への被害を防止する業者派遣によって住宅に生息しているアライグマ・ハクビシンを駆除します。

Point ②

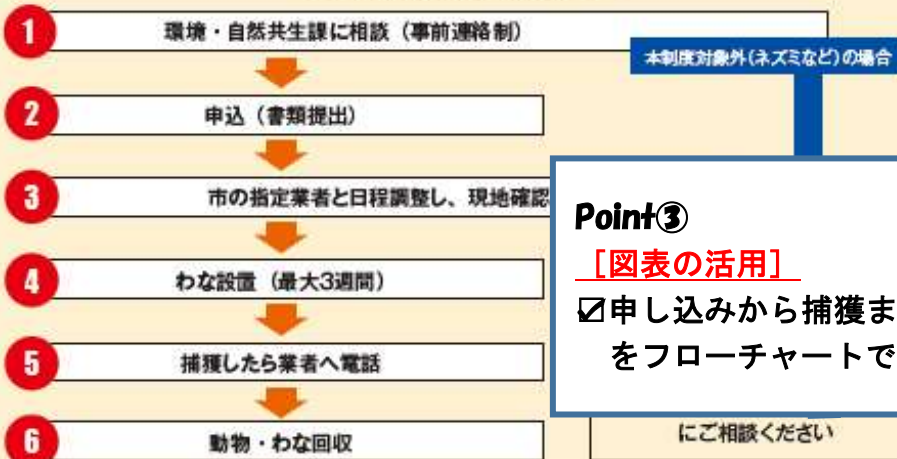
[ターゲットの明確化]

☑対象者の条件を整理し、どうの方が何を相談できるのか、明確にした。

▼ 次の条件に当てはまる方、まずはご相談ください。 ▼

市内に所有している住宅の内部に、アライグマかハクビシンが生息しており、わな設置期間中に、ご自身でわなの状態を確認することができる方。

＜ご相談から捕獲までの流れ＞



Point ③

[図表の活用]

☑申し込みから捕獲までの流れをフローチャートで示した。

Point ④

[簡潔化・簡素化]

☑制度を知らない人でも気軽に手に取ってもらえるよう承諾事項を省いて、チラシ機能のみにした。

アライグマなどの好物を置かないようにしましょう。(例：果物、金魚)
侵入ルートを断つためにも、庭木はこまめに剪定しましょう。

環境・自然共生課 (TEL:042-724-4391)

市森野 2-2-22 7階701窓口

もしくは直接窓口にてお申し込みください。

事例 8 : 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット

所管課 : 道路管理課

○事例概要

事例名	市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット		
対 象	町田市民・町田市を利用する人（道路の不具合で困っている人）		
用 途	道路・公園・街区表示板の不具合に関する通報アプリを周知する		
配布枚数	時期	サイズ	
年5,000枚	通年	A4	

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・タイトルに固有名詞である「まちピカ町田くん」としか記載されていないため、内容を良く読まないと、誰宛ての通知なのか、何のための通知なのかが分からない。 ・アプリを活用した通報をすることで、どのようなメリットがあるのか分からないため、使ってみたいという興味を抱かない。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・何をしてほしい通知なのか目的をはっきりと記載する。 ・アプリを活用することによる効果や実績等を記載することで、市民に使ってみようと思わせていただく。 ・気軽に活用してもらえよう、使用手順や使用マニュアルを記載する。併せて、具体的な事例等を記載し、通報のイメージを見える化する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年11月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリの認知度（DL数）および利用率（通報件数）が向上すること。 ・電話、来庁による通報が減少すること。

⑧[見直し前] 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット

[道路管理課]



[まちピカ町田くん]は、道路・公園・街区表示板の不具合、生きもの発見に関することを通報・レポートできるアプリです!

道路

街区表示

公園

生きもの



Point③

☑アプリを利用するメリットがわからない。

Point④

☑アプリダウンロードのためのQRコードとアプリの使い方が表裏に掲載されている。

Point①

☑タイトルからは、アプリがあるという情報しか伝わらない。

Point②

☑「道路通報」の内容と、「生き物レポート」の内容が混在していて、わかりにくい。

まちピカ町田くんの使い方

1. アプリを起動



2. 写真を撮影



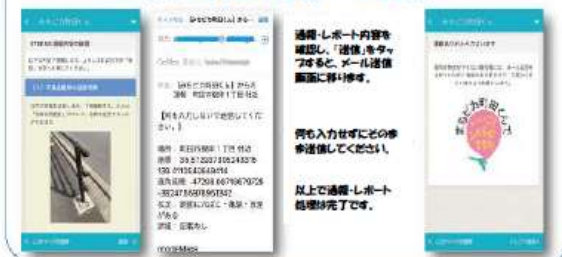
3. 位置を確認



4. 不具合内容を選択



5. 内容を確認して通報メールを送信



⑧[見直し後] 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット

[道路管理課]

Point①

[タイトルと内容の一致]

- ☑市民に行動してほしいことをタイトルにした。

Point②

[ターゲットの明確化]

- ☑「道路の不具合に困っている人」をターゲットとした。
- ☑道路が破損したままだとケガや事故が起こる可能性があるというデメリットを明記した。

[図表の活用]

- ☑実際に破損している道路の写真に掲載した。

Point③

[強調・メリハリ]

- ☑アプリを使うメリットや、実際に修復した実績を明記した。

Point④

[タイトルと内容の一致]

- ☑アプリダウンロードのためのQRコードとアプリの使い方を裏面にまとめて掲載した。

事例 9 : 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」

所管課 : 生涯学習総務課

○事例概要

事例名	町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」		
対 象	市内で建築・土木工事等を予定している事業者		
用 途	市内で建築・土木工事等を行う際に必要となる埋蔵文化財関係の手続きを周知する		
配布枚数	時期	サイズ	—
			—

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1つのサイトに掲載している情報が多すぎる。また、項目立てもされていないため読みにくい。 ・ 工事の手続きに関する説明が後半に記載されているため、知りたい情報に行きつくまでに何回もスクロールしなければならない。 ・ 小見出しの表現や大きさに統一感がないためアンバランスな印象を受ける。 ・ 情報が整理されていない、必要な情報がトップにないなどの理由から事業者からの問い合わせが非常に多い。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不要な情報をカットし、事業者が知りたい情報を絞りこむ。 ・ 事業者が行う手続きの流れに沿って情報を整理し直す。 ・ 情報を項目化し、小見出しを見て内容が分かるようにする。



○期待される効果

使用開始時期	・ 2019年11月
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせ対応に要する時間が減少すること。 ・ ホームページの見直しの視点を窓口で配布する関連文書などの見直し・改善に活用できること。 ・ 窓口で配布する関連文書などの見直し・改善に活用できること。

⑨[見直し前] 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」

[生涯学習総務課]

町田市の埋蔵文化財【市内で開発を予定されている事業者様はこちらをご覧ください】

更新日：2019年3月4日

埋蔵文化財の取り扱いについて

埋蔵文化財とは地中に埋まっている文化財のことで、住居・墓など人間活動の痕跡である「遺構」と、土器・石器など昔の道具である「遺物」を指します。埋蔵文化財は、国や地域の歴史と文化の成り立ちを明らかにするうえで欠くことのできない、国民の貴重な共有財産です。町田市は、市内の発掘調査での出土資料を、土器の小片にいたるまで大切に保管し、その一部を町田市考古資料室での展示の他、展示会や地域学習に活用しています。

「周知の埋蔵文化財包蔵地」における土木工事等について

遺構や遺物が埋まっていると知られている土地を「周知の埋蔵文化財包蔵地」といい、これが一般的に「遺跡」と呼ばれているものです。町田市には、約1000箇所「周知の埋蔵文化財包蔵地」が存在します。

埋蔵文化財は本来、地中において現状のまま保存されるのが望ましいのですが、土木工事等により保存できなくなる場合には、事前に発掘調査を行い、記録保存などの対策を講じなければなりません。このため、「周知の埋蔵文化財包蔵地」において土木工事や住宅建築などによって土地の状況を変更する場合には、「文化財保護法」に定められた手続きとして、**着工の60日前までに届出を出す必要があります**。工事を計画されましたら、早い段階で町田市役所10階・生涯学習総務課へご相談ください。

「周知の埋蔵文化財包蔵地」に関するお問い合わせ

当課の窓口にて対応いたします。工事予定の範囲を記した住宅地図などの案内図をご持参下さい。※遠方、緊急の場合のみファックスでのお問い合わせを受け付けております。(午前8時30分から午後5時、但し正午から午後1時は除く)

- 電話 (042-724-2554) で当課へ埋蔵文化財包蔵地の確認をしたい旨をお伝え下さい。
- 工事予定の範囲を記した案内図をファックス(050-3161-9986)でお送り下さい。
- ファックスを送信されて約10分後に再度、電話をおかけ下さい。ファックスでのお問い合わせに対しては、包蔵地に該当しているかどうかのみの回答とさせていただきます。

埋蔵文化財包蔵地の分布状況、概要について

埋蔵文化財包蔵地の分布状況、概要については地図情報まちだ(PC版のみ)もご利用いただけます。

地図情報まちだ

地図情報の選択→都市計画情報→その他の土地規制をクリックし、利用規約に「同意する」をクリックします。画面左上に表示される「表示切替」で遺跡・地形図・注記以外のチェックを外します。画面中央やや右上に表示される縮尺を1/5000に選択し、ご覧ください。周知の埋蔵文化財包蔵地に該当する箇所が、地図上に赤色の網掛けで表示されます。網掛け表示の箇所をクリックすると、詳細情報が表示されます。

Point ①
 ☑工事の手続きとは関係のない「埋蔵文化財」に関する説明が記載されている。

Point ②
 ☑タイトルと内容が一致していない。

Point ③
 ☑一文が長く、内容も複数もりこまれているため、読みにくい。

届出について (様式2) (PDF: 81KB)

届出について (様式2) (DOC: 47KB)

承諾書 (DOC: 24KB)

【記入例】埋蔵文化財発掘の届出について

【記入例】承諾書 (PDF: 53KB)

発掘届提出後の対応

- 工事により、埋蔵文化財が破壊される可能性を確認する「試掘調査」を行います。(試掘調査)
- 工事による発掘が遺構面に達しない計画の場合は、埋蔵文化財への影響がないかどうか確認が立会います。(立会調査)
- すでに調査済みや、遺構が判別されている文化財を発見したときは、直ちに工事を一時停止。(慎重工事)

※試掘調査によって発見された遺跡が、工事により破壊される場合は、発掘調査が必要となります。この場合、調査経費の負担については事業者の方にご協力をお願いしております。(試掘調査は市の費用負担で実施します。)

関連情報

[考古資料室](#)

Point ④
 ☑読み手が知りたい情報である「工事を行う際の手続き」がわかりづらい。

⑨[見直し後] 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」

[生涯学習総務課]

埋蔵文化財に関する手続き【市内で建築・土木工事等を予定されている事業者様はこちらをご覧ください】

更新日：2019年6月19日

市内で建築・土木工事等を予定している場合

工事予定地が「周知の埋蔵文化財包蔵地（遺跡）」に該当するかどうかの確認が必要です。

埋蔵文化財とは地中に埋まっている文化財のことで、埋蔵文化財が埋まっていると知られている土地を「周知の埋蔵文化財包蔵地（遺跡）」といいます。工事等によって埋蔵文化財が保存できなくなる場合には、事前に発掘調査を行い、記録を残す必要があります。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

埋蔵文化財について

「周知の埋蔵文化財包蔵地」の該当については、以下の方法でご確認いただけます。

地図情報まちだで確認する

地図情報まちだ（PC版のみ）で「周知の埋蔵文化財包蔵地（遺跡）」をご確認いただけます。

地図情報まちだ

1. 「地図情報の選択」で「都市計画情報」→「その他の土地規制」を選択し、利用規約に「同意する」をクリック。
2. 「表示切替」（画面左上）で「遺跡」「地形図」「注記」の3項目にチェックし、その他のチェックは外す。
3. 地図をスクロール、または住所検索で住所を指定する。
4. 縮尺（地図右上）を5000分の1に設定する。（2500分の1では遺跡が表示されません。）

- 確認したい場所が赤い網掛けになっていれば、周知の埋蔵文化財包蔵地に該当しています。
- 網掛け表示の箇所をクリックすると、遺跡の詳細な情報（遺跡番号、時代等）が表示されます。（「遺跡の状況」が「消滅」となっている遺跡については、該当していても届出の必要はありません。）

ご不明な点は、町田市教育委員会生涯学習総務課（電話：042-724-2554）にお問い合わせください。

📎 地図情報まちだでの「周知の埋蔵文化財包蔵地（遺跡）」の確認方法（PDF・1.107KB）

窓口で確認する

町田市役所10階生涯学習総務課（1004窓口）に、工事予定の範囲を記した住宅地図などの案内図をお持ちください。
また、ファックス（030-3161-9866）でのお問い合わせも受け付けています。

Point ①

【ターゲットの明確化】

- ☑事業者が知りたい情報に絞って明記した。

Point ②

【タイトルと内容の一致】

- ☑より内容が伝わる表現にタイトルを見直した。
- ☑埋蔵文化財の詳細は、町田市役所の別ページに内部リンクを貼って誘導する形にした。

Point ④

【ターゲットの明確化】

- ☑事業者が行う手続きの手順に合わせて情報を明記した。

Point ③

【一文一義】

- ☑「地図情報まちだ」の確認方法を箇条書きにした。

町田市が市民向けに発信している事例（1, 348事例）を「4 岩田アドバイザーによる公用文の分類」に基づいて分類し、その内容や文章表現等について、まちだ創造プロジェクトのメンバーによる確認・評価を行いました。

（1）評価メンバー

まちだ創造プロジェクトのメンバー



まちだ創造プロジェクトメンバーによる確認・評価の様子

（2）種類別対象事例件数

大分類	種類	件数
行為要求型	① 届出・手続き	167件
	② 注意喚起	12件
	③ 依頼協力要請	39件
情報提供型	④ 知識・制度説明	148件
	⑤ お知らせ	165件
	⑥ イベント告知	352件
	⑦ 募集	12件
	⑧ 社会福祉サービス	399件
	⑨ 相談会	8件
	⑩ 行政サービス	48件

(3) 種類別の評価結果

種類	伝わりやすい	少し伝わりにくい	伝わりにくい
① 届出・手続き	152件	15件	0件
② 注意喚起	11件	1件	0件
③ 依頼協力要請	33件	6件	0件
④ 知識・制度説明	142件	5件	1件
⑤ お知らせ	145件	19件	1件
⑥ イベント告知	314件	36件	2件
⑦ 募集	12件	0件	0件
⑧ 社会福祉サービス	339件	58件	0件
⑨ 相談会	8件	0件	0件
⑩ 行政サービス	44件	4件	0件

(4) 高校生からの意見・感想

- 事例確認・評価をした結果、約89%の通知は「伝わりやすい」と感じるという結果でした。
- 「少し伝わりにくい」「伝わりにくい」と感じた通知は、余白の使い方に問題がある場合が多い傾向がありました。
- 子どもや学生を対象とした文書、大人を対象とした文書など、対象によって言葉を使い分けると、より伝わりやすいのではないかなどの意見がありました。

町田市が市民向けに発信している1,348事例について、高校生に確認・評価をしてもらった結果、「伝わりやすい」が1,200件(89.0%)、「少し伝わりにくい」が144件(10.7%)、「伝わりにくい」が4件(0.3%)でした。

「少し伝わりにくい」と感じた事例の多くは、伝えなければならない必要なことは全て記載されているものの、情報の示し方や表現が丁寧でないなどの意見がありました。

また、「伝わりにくい」と感じた主な意見としては、「同じフォント・書体の文字だけが並んでいて、伝えたいことが分かりにくい」「地図が掲載されているものの、主な施設名等が示されていない」「チラシの背景に手書きで様々な情報が示されているため、ごちゃごちゃしているという印象」などが挙げられました。

このため、「余白などを上手に活用することで、市民の方が手に取りやすい、読みやすいレイアウトを意識すると伝わりやすくなるのではないか」「子どもや学生を対象とした文書と大人を対象とした文書では、用いる言葉・表現や図・レイアウトなどを使い分けると伝わりやすくなるのではないか」などの意見がありました。

(5) まとめ

～ 必要なことは全て掲載されている！？ ～

- 高校生による事例評価に使用した文書は、実際に市が使用しているものであるため、**大きな課題や必要事項が記載されていない文書はなく**、「伝わりにくい」と評価された4つの事例についても、**必要な情報は全て掲載されています**。

～ より一層丁寧に伝えなければならない！！ ～

- 高校生による評価によると、対象とした事例のうち、「①届出・手続き」「⑤お知らせ」「⑥イベント告知」「⑧社会福祉サービス」「⑩行政サービス」などの種類において、「少し伝わりにくい」と感じる割合が高いという結果でした。
- 岩田アドバイザーによる公用文の分析によると、これら「**少し伝わりにくい**」感じた文書は、**読み手の熱量に関わらず、いずれも丁寧に伝える必要があると定義されている**ものです。
- なお、高校生が「伝わりにくい」とは感じていないことから、**必要な情報は全て記載されていると思われるが、改めて市民視点で事例を見ると、提供している情報やその説明が丁寧でなく、不親切さを感じる要素がある**のだと思われます。

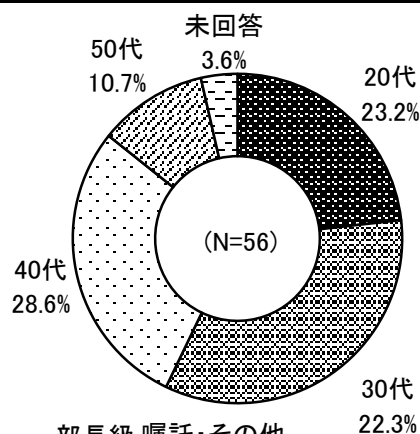
～ 記載する内容がはっきりしている文書を作るのは得意！？ ～

- 一方、制度などの定義を正確、明確に記載しなければならない「知識解説・制度説明」や、被害が大きいことを明確に示さなければならない「注意喚起」、具体的な数字を示さなければならない「募集」などについては、ほぼ全ての事例が「伝わりやすい」と評価されています。
- 記載すべき内容がはっきりしている文書や、具体的な事項の記載が必要となる文書については、市民に伝わりやすい文書を作成することができている**といえます。

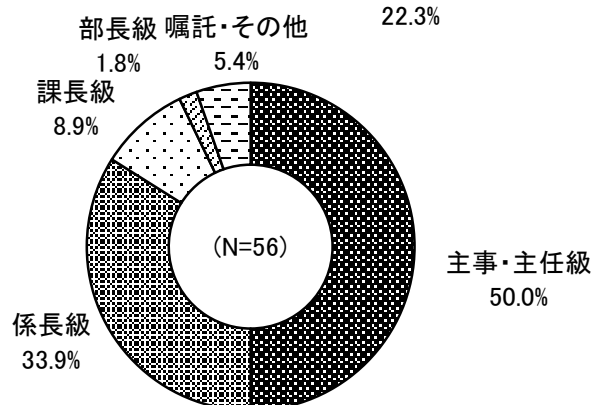
「見直そう！伝わる日本語運動」の報告会を開催し、運動の成果を発表した。以下、報告会に参加した職員からのアンケート結果です（参加者数 80人、アンケート回答数 56票）。

1 あなた自身のことについて伺います。

① 20代	13人
② 30代	19人
③ 40代	16人
④ 50代	6人
未回答	2人
合計	56人

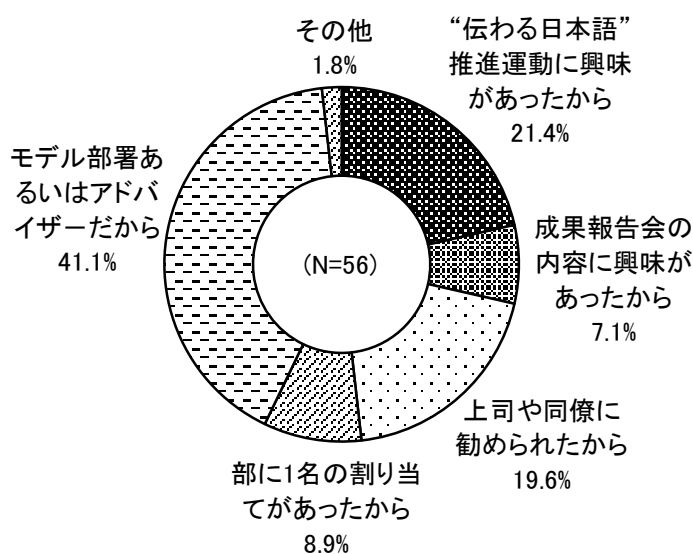


① 主事・主任	18人
② 係長級	19人
③ 課長級	5人
④ 部長級	1人
⑤ 嘱託・その他	3人
合計	56人



2 本日の成果報告会に参加したきっかけは何ですか。

1 “伝わる日本語”推進運動に興味があったから	12人
2 成果報告会の内容に興味があったから	4人
3 上司や同僚に勧められたから	11人
4 課に1名の割り当てがあったから	5人
5 モデル部署あるいはアドバイザーだから	23人
6 その他	1人
合計	56人



3 あなたから見て、最も効果的な見直しができたと考える事例を教えてください。

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 1 ふるさと納税パンフレット | 6 小野路ミーティング |
| 2 督促状に同封するチラシ | 7 アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内 |
| 3 町田市ホームページ
「台風が接近してきたとき」 | 8 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット |
| 4 生活のしおり | 9 町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」
の案内 |
| 5 子どもの医療費助成（マル乳・マル子）
の案内 | |

○獲得票数 上位3事例

8 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット	28票
7 アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内	26票
4 生活のしおり	25票

4 3の事例を選んだ理由をお知らせください。

【図表の活用】

- ・手続きの時系列が絵で表現されていて、非常に分かりやすかったです。
- ・イラストや写真、イメージ図を活用していた点が良かったです。

【情報の優先順位付け】【簡素化・簡略化】【情報・文章の項目化】

- ・ごちゃっとした印象で全体的に分かりづらかったものが、全体的に文字を少なくし、すっきりと見やすくなりました。
- ・伝えなければいけない情報が多いなか、情報に優先順位をつけて文字量を減らし、パッと見て書いてある内容がわかりやすく、読んでみようと思いました。

【ターゲットの明確化】【強調・メリハリ化】

- ・市民が知りたいこと（ニーズ）と合致し、必要な情報を必要なタイミングで整理している点。
- ・アプリダウンロードまでの流れも含めて考えていたことがよかったです。
- ・シンプルでターゲットやテーマを明確に設定することで、統一感があってよかったです。
- ・受け手の事もきちんと考え、受け手の顔を想像しながら作成したように感じられました。
- ・ダウンロードのためのQRコードを裏面に移すなど、見る人が資料を手にとった時の行動を想像していて良いと思いました。
- ・異動してきた職員でも、事例を使用して、市民の方に説明しやすくなるだろうと思いました。

5 成果報告会の中で、特に印象に残ったことがあればお知らせください。

- ・課題の見つけ方が重要だと感じました。
- ・プレゼンを各課とても工夫していて、分かりやすい・伝わりやすい発表をしていると感じました。
- ・どこの課も見直し後の方が分かりやすく、発表者も自信を持ってプレゼンしていたこと。
- ・全ての参加した課が長い時間をかけすばらしい準備、改善がされたことが分かり、自分自身の向上心にもつながりました。話し方によっても伝わりやすさが変わってくると感じました。
- ・全ての課の事例が、見直し後、圧倒的に分かりやすくなっていて感動しました。
- ・多くの職員のプレゼンを間近で見える事ができる点。大変参考になりました。
- ・どのグループも伝えたい内容を強調できていたと思います。
- ・納税課のプレゼンが良かったです。
- ・各課のパフォーマンスには思わず笑ってしまいました。

6 本活動は次年度も継続していく予定ですが、今後、より効果的な活動としていくために、改善したほうが良いことや具体的な提案などがあれば教えてください。

- ・どの課の事例も明らかに良くなっていることを感じるので、この活動は大切なことだと思います。
- ・日々の業務に追われていると、うすうす必要性を感じていてもなかなか本格的に取り組むづらいこともあると思うが、モデルケースとなって仲間やアドバイザーと共に取り組める場があることは良いことだと思います。
- ・各課の発表時間をもう少し確保できれば、チラシの内容にとどまらず、期待される効果や見直しにあたり苦労した点や注力した点など、本活動の成果をより多く聞くことが出来ると思いました。
- ・プレゼン賞など、賞がもう少し増えると、モチベーションの向上につながると思います。
- ・全ての課が発表する、という訳にはいきませんが、すばらしい取り組みなので、全課具体的に何か見直しするようにしてしまってもいいのではないかと思います。
- ・すばらしい活動であると感じたため全課で取り組んでも良いくらいだと感じました。
- ・とても良い報告会だったので、多くの職員、可能であれば市民にも参加してもらえるといいと思いました。

7 「見直そう！伝わる日本語推進運動」について、ご意見があればお知らせください。

- ・今回の研修を通じて、参加した職員の意識向上、知識の取得、成功体験につながっていると感じております。そのため、このような取り組みは今後も継続するべきだと思います。
- ・努力した結果はある活動であると思います。
- ・職員研修としても行っていただきたいです。
- ・今回の成果発表で新たな気づきを得られました。自分の仕事でも見直していきたいと思います。
- ・普段業務に慣れてしまうと、読み手の視点を忘れてしまいがちなので、全庁に浸透させるためにも、ぜひすばらしいこの取り組みを続けていただきたいと思いました。
- ・どこの部署であっても見直しを必要とするものがあるはずなので継続してほしいです。
- ・ライブでの中継は来年以降もぜひ行ってほしいです。
- ・「一度作ったものを見直す」という文化がない風土の中で良い取り組みだと思いました。情報が伝わりやすくなるよう見直す中で、市民目線の意識も見直せるすばらしい活動だと思いました。

アドバイザーを交えた事例の見直し以外に、各職場で個別に行った主な取組は、以下のとおりです。

(1) KOHO LABO (広報課)

広報課は、庁内職員向けに、情報発信のちょっとしたコツやルールを掲載した読み物「KOHO LABO」を、年24回、庁内電子掲示板で配信しています。

広報まちだ、町田市ホームページ、プレスリリース、テレビ広報番組「まちテレ」など、さまざまな広報媒体を使い、職員一人ひとりが「伝えたい情報」を「伝わる情報」として情報発信できるよう、広報力の向上を目的に「KOHO LABO」を配信しています。

2019年度は「KOHO LABO」と「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」がコラボレーションし、「KOHO LABO Vol.1.3 脱・専門用語」と「KOHO LABO Vol.1.11 伝わる広報も考えてみた」において、もっと読み手にやさしく、伝わる広報作成に向けた職員の意識醸成を図りました。



(2) 新聞記事に学ぶ「分かりやすい書き方」研修 (職員課)

職員課は、職員が様々な情報源から必要な情報を取捨選択し、文章で相手に分かりやすく伝える手法を学ぶことにより、業務改善につなげるため、新聞記事に学ぶ「分かりやすい書き方」研修を実施しました。

本活動は、「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」をきっかけに2018年度から実施しており、読売新聞東京本社の講師のもと、新聞の媒体力や経験・ノウハウを活用し、書くちから（伝わる文章を書く力）、読むちから（情報を効率的に集める力）、会話するちから（雑談するちから）を養うことを目的に行っています。

研修受講者は、実際の新聞記事を活用し、隔週で課題をこなし、研修の前後に「日本語検定」を受講するなど1年かけて取り組み、ノウハウを業務に活かしています。

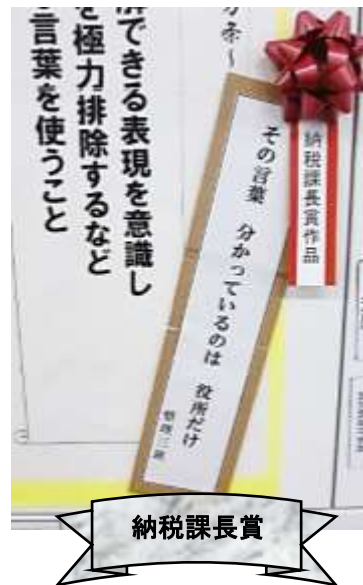
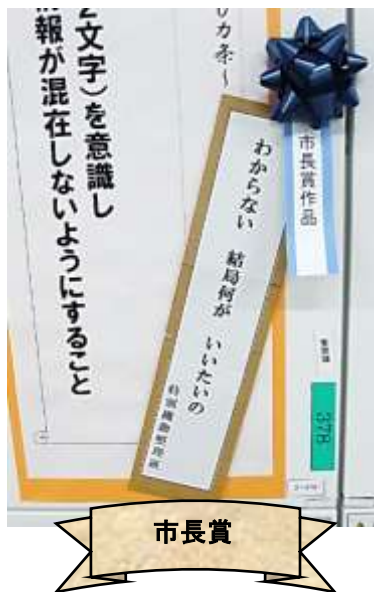
(3) 伝わる日本語川柳（納税課）

納税課は、「見直そう！」伝わる日本語”推進運動”において、課の意識の向上のため、3つの取組みを実施した。その中でも特にユニークな取組みとして、「見直し10カ条川柳」があります。

「見直し10カ条」川柳

見直し10カ条を納税課にある10班に1カ条ずつ振り分け、10カ条を題材にした川柳を作成しました。

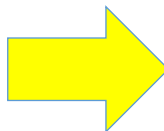
また、石阪市長と納税課長が、それぞれ「市長賞」「課長賞」を授与し、朝礼で授賞式を行いました。



川柳等に取り組んだことにより、「伝わる日本語」の意識が高まり、自発的な見直しが進みました。

例：納税課窓口の案内板を作り替えた

口座振替申込書の刷新を検討 等



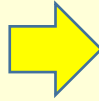
見直し10カ条

納税課

見直し10カ条 川柳

其の1、タイトルと内容の一致

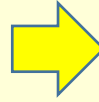
タイトルをただで文章の内容がイメージできることを意識し、タイトルは少ない文字数でシンプルに表現すること。



タイトルを 見ればわかるよ
親なくても

其の2、ターゲットの明確化

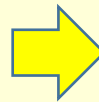
メインターゲットを意識し、誰が誰に対して発信しているメッセージなのかを具体的に記載すること。



誰のため 届ける前に
一呼吸

其の3、情報の優先順位付け

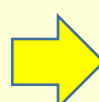
重要度の高い情報を明確に伝えることを意識し、結論を文書の最初を書くなど、情報の提示順を考えること。



結論を 先に伝えて
あと説明

其の4、簡潔化・簡略化

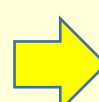
より簡単な単語とフレーズを使うことを意識し、不要な修飾語や枕詞を省略するなど、真に必要な情報だけを残すこと。



説明は 伝わる言葉で
簡潔に

其の5、強調・メリハリ化

特に伝えたい情報は視覚的に訴えることを意識し、文字や余白のバランスを変化させるなど、表現に強弱をつけること。



結論は 太字赤字で
簡潔に

其の6、脱・専門用語

中学生が読んで理解できる表現を意識し、専門用語や行政用語を極力排除するなど、誰にでも伝わる簡単な言葉を使うこと。



その言葉 分かっているのは
役所だけ

其の7、図表の活用

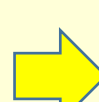
読み手の理解を深めることを意識し、文字や数値を図表化するなど、情報の補完や整理をすること。



一目見て 言葉にかわる
図の活用

其の8、情報・文章の項目化

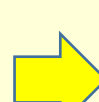
文字数が多い文章は小見出しをつけることを意識し、パッと見て知りたい情報が得られるようにすること。



小見出して 知りたい情報
すぐわかる

其の9、一文一義

読みやすいとされる平均文字数（52.2文字）を意識し、1文の中に複数の情報が混在しないようにすること。



わからない 結局何が
いいたいの

其の10、主語・述語の一致

主語と述語を正しく対応させることを意識し、主語と述語を読んだだけで内容が分かる文章にすること。



文完成 主語明確か
見直そう

2019年度 「見直そう！伝わる日本語推進運動」
活動報告書（本編）

2020年3月

作成者 町田市
〒194-8520
町田市森野2-2-22
042-722-3111

編集 政策経営部経営改革室
印刷 庁内印刷
刊行物番号 19-105