



# 2020年度 見直そう！“伝わる日本語”推進運動 活動報告書



2021年3月

町田市 政策経営部 経営改革室

表紙デザインは、町田の魅力を発信し、町田の未来を考えるグループである「町田創造プロジェクト（MSP）」のメンバーの山本紫穂さんが作成してくれました

## 【目次】

1	市長からのメッセージ .....	1
2	活動概要 .....	2
	（1）活動の目的 .....	2
	（2）活動の経緯 .....	2
	（3）活動の特徴 .....	2
	（4）アドバイザー等 .....	3
	（5）活動の流れ .....	3
	（6）モデル職場及び見直し事例一覧 .....	5
	（7）見直し10ヵ条 .....	6
3	岩田一成アドバイザーからの総評 .....	7
4	岩田一成アドバイザーによる公用文の分類 .....	8
	（1）公用文の分類 .....	8
	（2）広義社会保障系 .....	8
	（3）情報伝達系 .....	9
	（4）行為要請系 .....	9
5	岩田一成アドバイザーによる分析 .....	10
	（1）広義社会保障系の分析 .....	10
	（2）情報伝達系の分析 .....	11
	（3）行為要請系の分析 .....	11
6	佐藤主光教授によるナッジ理論に関する分析 .....	13
	（1）ターゲットに自分の事だと認識させる（文化振興課） .....	14
	（2）気軽に参加してもらい雰囲気を醸し出す（保健予防課） .....	14
	（3）敢えて利己心に働きかけることによって公共の利益につなげる（下水道管理課） .....	15
	（4）投票所入場券に記載の投票所を正しく伝える（選挙管理委員会事務局） .....	15
7	ナッジ理論を活用した行政の在り方 .....	16
	（1）フレーム効果（言葉のチカラ）について .....	16
	（2）ナッジ理論とは .....	17
	（3）政策分野におけるナッジ理論の活用 .....	18
	（4）ナッジ理論の活用のためのチェックリスト .....	19

8	ナッジ理論活用の6つのポイント.....	20
	(1) ナッジ理論活用の6つのポイント .....	20
	(2) 「ナッジ理論活用の6つのポイント」の具体的な活用例.....	21
9	市民に「伝わる」デザイン.....	22
	(1) デザインは企画力.....	22
	(2) すぐに使えるデザイン術 .....	23
	(3) 「伝える」のではなく「伝わる」を意識する.....	25
10	見直し10ヵ条の具体的な活用例.....	26
11	見直し10ヵ条の活用 .....	32
12	モデル職場における事例の見直しポイント .....	34
	事例1：公共施設の複合化に関するアンケート（企画政策課） .....	34
	事例2：町田市立博物館行事案内 夏（文化振興課） .....	38
	事例3：しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内（保健予防課） .....	42
	事例4：町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」（観光まちづくり課） .....	46
	事例5：不燃ごみ収集時の啓発チラシ（3R推進課） .....	50
	事例6：住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット（住宅課） .....	54
	事例7：雨水浸透設備設置補助金制度のご案内（下水道管理課） .....	58
	事例8：投票所入場券のお知らせチラシ・封筒（選挙管理委員会事務局） .....	62
	事例9：初診時の選定療養費のご案内（医事課） .....	66
13	「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」に関連する主な取組 .....	70
	(1) 新聞記事に学ぶ「分かりやすい書き方」研修（職員課） .....	70
	(2) ペップトーク講演会（職員課・広報課） .....	70
	(3) 見直し10ヵ条川柳（納税課） .....	71
	(4) 町田市伝わる日本語推進宣言 .....	72

市民にとって必要な情報を必要なタイミングで伝えていくことや、市民に対してわかりやすい情報を送り届けていくことは、とても重要なことです。

これまで町田市では、様々な分野において、市民に対する情報を発信してきましたが、一部の通知文や申請書において、わかりにくい専門用語や、いわゆるお役所言葉が使用されている文書も存在していました。

そこで町田市では、2018年度から「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」に取り組み、各課において実際に使用されている通知文や申請書について、サプライサイド（サービスの提供者側の視点）ではなく、デマンドサイド（サービスの受け手側の視点）で文書を見直し、市民に「伝わる日本語」としていく活動を進めて参りました。

この活動は、延べ19部29課が取り組み、各モデル職場を支援する日本語推進運動サポーター（認定セルフアセッサの資格を持つ職員）を含めると、3年間でほぼ全ての部署が取り組んできました。

この活動を通じて得られた見直しの視点は、「見直し10ヵ条」としてまとめ、文書を作成する際のチェック項目として広く活用しています。さらには、見せ方や表現方法を工夫することで個人の意思決定に影響を与える「言葉のチカラ（ナッジ理論の活用）」や、レイアウトを工夫することで、より相手に伝わりやすくする「市民に伝わるデザイン術」など、単なる言葉の見直しではなく、市民に伝わることを強く意識した活動を進めて参りました。

また、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」を行いました。加えて、この活動を受け、各課における自主的な文書の見直しや、「見直し10ヵ条川柳」などといった独自の取り組みを開始するなど、市役所における大きなムーブメントとなりました。

私たちはメールや会話など、日常的に言葉を使用していますが、毎日使っているから当たり前に伝わるということは決してありません。この活動のように、相手の立場に立って考え、相手に応じて考え方を変えていくという取り組みこそが“経営改革”であると考えます。また、“経営改革”というものは、決して抽象的なものではなく、この活動のように、具体的に取り組んでいくべきものです。

2020年度で「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は一区切りとなりますが、様々なプロセスの中で職員が気づき、自発的に見直し活動に取り組んだことは、他の業務改善にもつながることだと思います。

今後も、この活動を通じて培った職員の改革・改善マインドを持ち続けながら、市民からより一層信頼される市役所を目指し、市民目線の“経営改革”に取り組んで参ります。

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。  
本活動を通じて、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対象事業を改善するための取り組みを示す「改善プログラム」を説明したところ、市民から「情報量が多く、改善の成果がわかりにくい」といった指摘があり、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、市民宛ての文書、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課、２０１９年度の９課に続き、２０２０年度は９課がモデル職場として参加しました。各課での見直しはもちろん、検討会では複数の課が集まり、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、市民視点で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もって、仕事の見直しを推進・支援する役割を担っています。２０２０年４月現在、町田市には石阪市長をはじめ、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 デザイン見直し講演会講師：佐久間 智之 氏

(PRDESIGN JAPAN (株) 代表取締役、元埼玉県三芳町職員)

ウ ナッジ理論に関する特別講演会講師：佐藤 主光 氏 (一橋大学国際・公共政策研究部教授)

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
事例、メンバー選出	7月	各課にて事例及びメンバーを選出する。	参加部署 9課 対象事例 9事例
第1回検討会 ☆ (改善案の作成)	8月中旬	各モデル職場の担当者と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。	各モデル職場にて実施
第2回検討会 ☆★ (改善案のレビュー)	8月31日	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。	
第3回検討会 ☆ (改善案の再検討)	9月中旬	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。	各モデル職場にて実施
第4回検討会 ☆ (デザイン見直し)	10月22日	デザイン見直しに関する講演及び見直し事例に対してアドバイスをいただく。	
第5回検討会 ☆★ (改善案の再レビュー)	11月9日 11月16日	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。	
成果報告会 ☆★	12月25日	事例や見直しのポイントを発表する。	参加者 60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

～10月22日開催 デザイン見直し講演会の様子～



～12月25日開催 ナッジ理論に関する特別講演会、成果報告会の様子～





(6) モデル職場及び見直し事例一覧 (◇: 伝わる日本語見直し大賞受賞、○: 伝わる日本語アドバイザー賞受賞)

	モデル 職場	見直し事例					
1	企 画 政 策 課	事例名	①公共施設の複合化に関するアンケート				
		対 象	子育て世代を中心とした市民				
		用 途	公共施設の再編に関する市民の意見を収集する				
		配布枚数	時期	サイズ	500部程度	毎年7月～12月	A3
2	文 化 振 興 課	事例名	②町田市立博物館行事案内 夏				
		対象	子育て世代を中心とした市民				
		用途	・体験講座の参加者募集 ・(仮称) 国際工芸美術館の開館に向けての機運醸成				
		配布枚数	時期	サイズ	9000枚	7月	A4
3	◇保 健 予 防 課	事例名	③しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内				
		対 象	町田市民の妊婦、産後のサポートが必要な母子(生後3ヶ月未満)				
		用 途	しっかりサポート面接と産後ケアの案内をする				
		配布枚数	時期	サイズ	3000枚	通年	A4
4	観 光 ま ち づ く り 課	事例名	④町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」				
		対 象	市民・町田市を利用する人(観光名所に興味がある人)				
		用 途	町田市の観光名所を紹介する				
		配布枚数	時期	サイズ	—	通年	—
5	3 R 推 進 課	事例名	⑤不燃ごみ収集時の啓発チラシ				
		対 象	不燃ごみの分別が間違っていた世帯				
		用 途	不燃ごみの排出方法間違いに対して啓発する				
		配布枚数	時期	サイズ	年500枚程度	通年	A4
6	住 宅 課	事例名	⑥住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット				
		対 象	バリアフリー化改修工事を検討している市内に住宅を所有する市民				
		用 途	対象となるバリアフリー化工事を行う時の制度を周知する				
		配布枚数	時期	サイズ	—	通年	A3 2つ折り
7	○下 水 道 管 理 課	事例名	⑦雨水浸透設備設置補助金制度のご案内				
		対 象	浸透ますや浸透管を設置する市民				
		用 途	補助制度を周知する				
		配布枚数	時期	サイズ	年500枚	通年	A4
8	○選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局	事例名	⑧投票所入場券のお知らせチラシ・封筒				
		対 象	市民(選挙人)				
		用 途	選挙人に対して選挙が実施されることをお知らせする				
		配布枚数	時期	サイズ	20万部	各選挙の公示(告示)日	縦横 21cm
9	医 事 課	事例名	⑨初診時の選定療養費のご案内				
		対 象	紹介状を持参しなかった初診の患者				
		用 途	保険外でかかる選定療養費について、説明をする				
		配布枚数	時期	サイズ	月500枚	通年	A4

(7) 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**

タイトルを見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。

町田市による「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」もついに最終年度を終えました。最後までアドバイザーとして伴走させていただいたことを大変光栄に思います。

2020年には出入国在留管理庁と文化庁により、『在留支援のための「やさしい日本語」ガイドライン』が出されました。国や地方自治体の発行する文章はわかりやすく書きましよう、というガイドラインです。いよいよ国が公用文改革に乗り出したということになります。町田市はそういった取り組みに2018年度から関わっているという点で、非常に先見の明がありました。しかも町田市の取り組みは、わかりやすくなった文書を作るところまでがプロジェクトになっており、非常に実践的な取り組みでした。3年間、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年は、コロナ禍の影響で市役所も多くの負担を強いられたことと思います。職場によって違いはあるのですが、通常業務にプラスでこの活動に関わってくださった職員は大変だったと思います。思うように時間の取れない職場もあったと思うのですが、成果を見ると昨年度以上にすばらしいものでした。おそらくこれまでの2年の活動を経て、様々な工夫や技術が日本語推進運動サポーターのみなさまに蓄積されており、そこを経由して各職場の担当者へと広がっていったのではないのでしょうか。各職場の職員が集まって議論する場に指導的な立場のサポーターを数名配置するという町田市の制度がうまく機能していたのだと思います。

2020年度の私の気づきとしては、文書を書きかえることにどんな効果があるのか、というメリットを参加者がかなり意識しておられたように思います。「読めばわかるようにして問い合わせ件数を減らしたい」、「市民が間違った行動をとらないようにはっきり伝えたい」といった目標設定は、結局、職員の業務負担の軽減につながります。アメリカでは2010年にやさしい英語が法制化されていますが、その際の議論でもコストカットというキーワードが出てきます。伝わる日本語はコストカットにつながる、という意識で取り組めば、職員もやる気が出るのではないかと思います。

「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は2020年度で終わりですが、ここで培った意識は末永く職員の心に残るものでしょう。3年で終わりと考えず、今後とも「伝わる日本語」への意識は忘れないでいただけたらうれしいです。

聖心女子大学 岩田一成

## (1) 公用文の分類

公用文は、大枠で以下の3種類に分けられると思います。読み手が自発的に情報を取りに来る「広義社会保障系」、読み手は受動的に情報を得る「情報伝達系」、書き手が読み手に対して促したい行為を伝達する「行為要請系」の3つです。

分類	2020年度事例
広義社会保障系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健予防課「しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内」</li> <li>・住宅課「住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット」</li> <li>・下水道管理課「雨水浸透設備設置補助金制度のご案内」</li> </ul>
情報伝達系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文化振興課「町田市立博物館行事案内 夏」</li> <li>・観光まちづくり課「町田市ホームページ『町田市の最高峰 草戸山』」</li> </ul>
行為要請系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画政策課「公共施設の複合化に関するアンケート」</li> <li>・3R推進課「不燃ごみ収集時の啓発チラシ」</li> <li>・選挙管理委員会事務局「投票所入場券のお知らせチラシ・封筒」</li> <li>・医事課「初診時の選定療養費のご案内」</li> </ul>

## (2) 広義社会保障系

広義社会保障系は、社会福祉サービス、各種相談、行政サービスなどが当てはまります。このグループの特徴は、**読み手にメリットが大きく自発的に情報を取りに来るものです**。よって、問い合わせが必然的に多くなります。その問い合わせに対応するために掲載する情報が細分化して増加しがちなので、掲載する情報を意図的に取捨選択する必要があります。

種類	特徴
社会福祉サービス (高齢者・出産・育児・教育・住宅・健康診断)	社会福祉サービス関連文書は、内容ごとに対象者とそのメリットがはっきりしている。よって、多少なりとも難しい文章であっても読み手はしっかり読むことが想定される。しかし、読みにくい文章だと手続きに関する質問が行政へ殺到する、また記載不備や書類不備が起こるなど、職員の業務負担につながる可能性がある。これらは人件費などのコストにつながり、文章をわかりやすく書いておくことが、行政にとってコスト削減のメリットにつながる。
各種相談 (相談会など)	行政が行っている様々な相談イベントのお知らせである。これらは基本的に相談したい人が読むため、対象者ははっきりしている。一方で、そういう相談が役所でできるということ自体を知らない人にとっては、まず情報を伝える必要がある。手に取ってもらうための工夫は必要である。
行政サービス (補助金・減税系)	補助金や減税に関わるサービス類を伝える文書である。上のものと特徴は同じで、読み手がメリットを受けるため、読む熱量は高い。サービスの存在を知らない人にも伝わるような文書の作り方をする必要があり、情報の置き場所(チラシをどこに置くか)なども工夫して、申請件数の増加を期待したい。

### (3) 情報伝達系

情報伝達系は、知識解説、制度説明、お知らせ、イベント告知、職員募集などが当てはまります。このグループの特徴として、**読み手が受動的に情報を取りに来るものが多いです**（積極的に情報を採しにくるものは少ない）。対象者や提供するサービスの内容を上手に伝えることが重要です。

種類	特徴
知識解説・制度説明	用語や制度の解説を行う文書である。知りたい人がわ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。
お知らせ (情報提供・報告・ニュース)	行政から市民に伝えたい情報（受け手に経済的なメリットがないものをここに分類）である。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。
イベント参加者募集	スポーツや文化イベントなど各種催しの通知である。対象者がはっきり決まっていなくても多く、読み手も必要に迫られて読むわけではない。市民の興味をひくように、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。タイトルの付け方も重要である。
その他の募集	広告主募集、職員募集、奨学生募集などである。読み手のニーズにあったもの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することが重要である。

### (4) 行為要請系

行為要請系は、届出・手続き、注意喚起、依頼・協力要請などが当てはまります。このグループの特徴として、**書き手の指示通りに読み手が行動することを目標とします**。紙一枚で人を動かすのは非常に困難なことであるという意識をもつことが重要です。そのため、言葉選びを慎重に行う必要があります。対象者は誰なのか、何をしてほしいのかが明確に伝わらないとうまく機能しません。

種類	特徴
届出・手続き (ルールへの提示・方法の説明)	読み手にメリットがあるわけではない（法的根拠があるものについてはある程度の強制力がある）ので、読み手の熱量は低く、文書は構成を整理しわかりやすく記載しないと読んでももらえない。届出や手続きを正確にしてもらう必要があるため、手続きを怠るとどうなるか（罰則や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。
注意喚起	読み手に即時的なメリットがないため注意を伝える工夫がいる。具体的には、熱中症、振り込め詐欺、地震など、現在起きている（起きうる可能性がある）問題を提示し、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、という解決策も簡潔に記載する必要がある。
依頼・協力要請 (アンケート・ボランティア募集)	行政・地域課題を解決するために必要な協力を依頼する文書。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必要がある。

この3年間で見直してきた文書を改めて分析してみたいと思います。分類の大枠は、広義社会保障系、情報伝達系、行為要請系の3ジャンルで、この順に見ていきます。表は、それぞれのジャンルについてサブジャンルを太字で示しています。なお、市長やアドバイザーからなんらかの賞を受けたものについては表中に★マークをつけています。どんな文書が評価を受けたのか確認しながら、読み進めてください。

### (1) 広義社会保障系の分析

このジャンルは、3年間で12件の文書が取り上げられました。そのうち受賞したものが5件もあります。これらの文書に共通するのは、市民になんらかのサービスを提供するというものです。それらのサービスが必要な市民は一生懸命に読みます。ただ、一生懸命であるがゆえに細かい質問が出がちで、それにすべて対応しようとすると文書に詳細情報が増えます。情報が詳細になればなるほど読みやすさから離れていくという文書のもつ仕組みを理解する必要があるでしょう。

情報のある程度取捨選択して、多くの人にとってのわかりやすさを追求すれば、結果として様々なメリットがあります。不要な問い合わせを減らすこと、申請手続きのミスが減らすこと、たくさんの申請をしてもらうことなどです。そういった明確な目標が伝わってくるがゆえに、多くの受賞作品が出たのではないのでしょうか。

分類	2020年度事例
広義社会保障系	<b>社会福祉サービス（高齢者・出産・育児・教育・住宅・健康診断）</b> <b>【2018年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活援護制度の説明（ホームページ）</li> <li>介護保険認定申請書（様式）</li> <li>要介護認定調査のお知らせ ★</li> <li>保育園入園希望者向けのお知らせ</li> <li>2018年度就学援助制度のお知らせ</li> </ul> <b>【2019年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活のしおり ★</li> <li>子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内</li> </ul>
	<b>各種相談（相談会など）</b> <b>【2020年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内 ★</li> </ul>
	<b>行政サービス（補助金・減税系）</b> <b>【2019年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ふるさと納税パンフレット ★</li> <li>アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内</li> </ul> <b>【2020年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット</li> <li>雨水浸透設備設置補助金制度のご案内 ★</li> </ul>

## (2) 情報伝達系の分析

このジャンルは、3年間6件の文書が取り上げられ、そのうち受賞したものは1件です。サブジャンルではイベント参加者募集が5件と、ほとんどを占めます。イベント関係はポスター類が中心であり、デザインの工夫、見せ方の工夫、文言の工夫で、いくらでも改善されていきます。ただこのジャンルは、広義社会保障系ほど生活に密着したものではないため、受賞が少なかったのかもしれませんが。

また、人目を引いておもしろそうだと思うポスターは、必ずしも文章の問題だけではなく、デザインなどの要素も関わっており、賞に選ばれにくかった可能性があります。ただ、成果報告会で見違えるようによくなったものがたくさんあり、このプロジェクトの効果は明らかです。そういう意味で、このプロジェクトで取り上げるにはふさわしいものが多かったといえます。

情報伝達系	<b>お知らせ（情報提供・報告・ニュース）</b> <b>【2020年度事例】</b> ・町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」
	<b>イベント参加者募集</b> <b>【2018年度事例】</b> ・市内事業者向けセミナーのチラシ ★ ・新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ ・町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ <b>【2019年度事例】</b> ・小野路ミーティング <b>【2020年度事例】</b> ・町田市立博物館行事案内 夏

## (3) 行為要請系の分析

基本的に行政から出す文書は、市民になんらかの行動を促したいと考えています。行為要請系はその要求度合いが一番強いものであるといえます。ここで取り上げられた文書も12件あり、広義社会保障系と同じ数の文書が対象となっており、受賞も4件あります。サブジャンルとしては届出・手続きにほとんどが集中しています。市民は行政に対して守らなければならないルールがたくさんあり、多くは法律で裏付けられています。

この活動においても、税金関係、住民票関係、選挙関係などに関して、様々なルールが書き換えの対象となりました。これらのルールは、しっかり守らないと市民にデメリットがあります。しかも市民がそのルールを守らないと、行政に様々な追加業務が発生してしまいます。

そういう意味で、これらの文書をわかりやすくすることは市民にも行政にもメリットがあり、非常に重要な文書であることがわかります。受賞作品が多かった理由はそういうところにあるのではないのでしょうか。

注意喚起に関わるお知らせは、3年間で1件しか取り上げられませんでした。市民にふりかかる可能性がある災いや危険性をあらかじめ伝えておくことは非常に重要です。取り上げられた件数が少ないのはこの文書に関わる部署が多くないからだと思いますが、1件だけが対象であるにもかかわらずその1件が受賞しています。

何か行為を要求する際、ストレートに言うとは非常にわかりやすいです。ただ、「すぐにお金を払って

ください」のような言い方は、あまりにストレートで、相手の状況を無視して要求を伝えている感じになってしまいます。そこで、配慮表現として「できれば早めにお支払いいただければありがたいんですが」というような表現が選択されることとなりますが、非常にわかりにくいです。

ストレートな言い方は若干ぞんざいな感じを与えるものの、非常にわかりやすく、相手に配慮した言い方は丁寧ではあるものの、非常にわかりにくいです。このあたりのバランスを考えながら文章を書く必要があります。

行為要請系	<b>届出・手続き（ルールの提示・方法の説明）</b> <b>【2018年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ</li> <li>・（市民向け）住民票の異動について（通知）</li> <li>・新しい住所地での手続き通知</li> <li>・町内会・自治会加入促進のチラシ ★</li> </ul> <b>【2019年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・督促状に同封するチラシ ★</li> <li>・町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」</li> </ul> <b>【2020年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不燃ごみ収集時の啓発チラシ</li> <li>・投票所入場券のお知らせチラシ・封筒 ★</li> <li>・初診時の選定療養費のご案内</li> </ul>
	<b>注意喚起</b> <b>【2019年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」 ★</li> </ul>
	<b>依頼・協力要請（アンケート・ボランティア募集）</b> <b>【2019年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット</li> </ul> <b>【2020年度事例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設の複合化に関するアンケート</li> </ul>



自治体は地域住民に対してイベントの開催、施設の案内を含めて様々な広報活動を行っています。行政の側からすれば、正しく、詳しく情報を提供することで「説明責任」を尽くした気になりがちです。

しかし、市民の側からすれば、情報が過多でわかりにくく、自分事とは思えないことも多かったです。

また、住宅の耐震化や健康診断の受診などについては、市民に率先して取り組んでもらいたいところですが、市民にいかにして自分事を感じてもらうか、正しい選択をしてもらうかの方法が必要になります。ここで有効なのが「ナッジ」です。「ナッジ」とは「注意を引くために、肘で人を軽く押す。」ということです。

広報であれば、表現を工夫するなどして、「注意」をひいて自分事を感じてもらい、「肘」で押して本人にとって望ましい方に選択を促すのです。手の消毒による感染防止や健康診断の事例を含めて、ナッジは国内外の政策において幅広く活用されてきています。同じ情報の提供でもナッジのポイントは受け手、つまり市民の目線に立って伝えるところにあります。

市民ならどう感じるかという想像力と合わせて、実際にナッジを試みたときにどのような変化が見られたかという検証が求められます。町田市の「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」もこうしたナッジの試みともいえるでしょう。

#### ■経 歴

- ・一橋大学国際・公共政策研究部教授
- ・一橋大学経済学研究科 社会科学高等研究院医療政策・経済研究センター長

#### ■委員等

- ・財務省財政制度等審議会委員
- ・政府税制調査会委員
- ・内閣府規制改革推進会議委員
- ・東京都税制調査会委員 等

#### ■主 著

- ・地方税改革の経済学（日本経済新聞出版社、2011年）
- ・震災復興地 震災害に強い社会・経済の構築（共著）（日本評論社、2011年）
- ・地方財政論入門（新世社、2008年）
- ・地方交付税の経済学：理論・実証に基づく改革（共著）（有斐閣、2003年）



< 佐藤 主光 氏 >



< 講演会の様子 >

## (1) ターゲットに自分の事だと認識させる（文化振興課）

行政はつつい正しく、詳しい情報を伝えようとしがちです。親切心からくるのですが、情報が過多になると市民にはわかりにくくなってしまいます。子ども向けのイベントにも関わらず、表現が硬く、いかにもお役所的な文章になったりすることもあります。

ここでは「2歳から」、「親子で(小学校1年生から)」などイベントの対象年齢を明記することで、実際に対象年齢の子どもを持つ家庭に「自分事」と感じてもらえるようになっています。各イベントの細かな情報は裏面に記載するようにして、柔らかな表現と楽しい写真に合わせて一目でイベント全体がわかるようにしています。



イベントの対象年齢を明記することで、実際に対象年齢の子どもを持つ家庭に「自分事」と感じてもらい、参加を促している。

## (2) 気軽に参加してもらおう雰囲気を醸し出す（保健予防課）

「スティグマ」※として知られるが、市民が生活保護などの支援を求めるとき、世間体が悪く感じて申請を躊躇したりすることがあります。こうした申請に対する心理的なハードルを下げて、支援すべき人をいかに支援するかが課題になってきました。

助産師からのアドバイスや施設の利用を含めた産後のケアにも「こんなこと聞けるのか、頼めるのか」といった心のハードルがあるかもしれません。ここでは優しく、わかりやすい表現を使うとともに、具体的な利用者の声を掲載することで、出産・育児に不安をもつ対象者が気軽にサポート面接を受けやすい雰囲気を作っています。



具体的な利用者の声を掲載することで、対象者が気軽にサポート面接を受けやすい雰囲気を作り参加を促している。

※スティグマとは、一般と異なることから差別や偏見の対象として使われる属性及びそれに伴う負のイメージのことを指す。特定の文化、人種、ジェンダー、知能、健康、障がい、社会階級、または生活様式などと関連することが多い

(3) 敢えて利己心に働きかけることによって公共の利益につなげる（下水道管理課）

昨今、ゲリラ豪雨、大型台風が頻繁に到来するようになり、各地で風水害が深刻になっています。雨水がたまると住宅の浸水に繋がるだけではなく、道路にもあふれ出すなどして近隣にも深刻な影響を与えかねません。とはいえ、単純に「大雨から町を守りましょう」といっても抽象的で自分事には思えないでしょう。

ここでは地域・社会の損害よりも自身の損害を強調する方が有効かもしれません。「皆のため」という公共心よりも、敢えて「自分のため」という利己心に働きかけるのです。「水はけの悪いお家」は誰でも困るものです。浸透管の設置など自分のための対策が結果としてまちを救うことになれば、それに越したことはないでしょう。このように、敢えて利己心に働きかけることで、雨水対策を促し、公共の利益につなげています。

地域・社会の損害よりも自身の損害を強調し、公共心よりも敢えて利己心に働きかけることで、雨水対策を促し、災害対策につなげている。

(4) 投票所入場券に記載の投票所を正しく伝える（選挙管理委員会事務局）

人は封筒を開けるなど簡単でもひと手間を嫌うものです。開封するだけとはいえ、面倒な作業を先送りしようと放置してそのうち忘れてしまうこともありそうです。

ある自治体では、「通知の封筒を開封してもらえていない」のではと考えて、研修会の案内を封筒ではなくハガキで送るようにしました。ハガキであれば、裏をみれば良いだけなので、受け取った人が案内を見やすいと考えたわけです。選挙のとき、市民に郵送している投票所入場券の通知には投票所の案内が同封されています。ここでは、これを封書の窓枠から見えるようにすることで、選挙当日の投票所について誤解が生じたりすることを避ける工夫を施しています。

投票所の案内が封筒の窓枠から見えるようにすることで、選挙当日の投票所について誤解が生じたりすることを避ける工夫を施している。

12月25日に、一橋大学国際・公共政策研究部の佐藤主光教授から「ナッジ理論を活用した行政の在り方」をテーマに講演いただきました。

### (1) フレーム効果（言葉のチカラ）について

#### ア 「フレーム効果」の活用事例

##### 例 1

「コップの水が半分しかない」と「コップの水はまだ半分ある」は、同じ意味である

⇒「コップの水はまだ半分ある」の方が、好意的に受け取られる傾向にある

##### 例 2

「生存確率が60%の治療」と「死亡確率が40%の治療」は、同じ意味である

⇒「生存確率が60%の治療」の方が、治療に参加する人が多い傾向にある

##### 例 3

「低い消費税率（＝8%）を標準として飲食料品以外に税率（＝2%）を上乗せ」と「高い税率（＝10%）を標準として飲食料品に軽減税率（＝8%）を適用」は同じ意味である

⇒「高い税率を標準として飲食料品に軽減税率を適用」の方が、政治的には通しやすい傾向にある

#### イ 「フレーム効果」の活用

フレーム効果を上手に活用することで、（不合理な）個人の意思決定に影響することも可能であるため、正しい方向に人々の選択を誘導することが可能となる。

**フレーム効果＝表現方法を変えることで人々の嗜好を変化させることができる**

- 言葉は情報であり、イメージでもあるため、表現によって異なるイメージを抱く
- 個人の選択は、問題設定の表現方法（フレーム）に左右されやすいものである
- このため、同じ内容であっても見せ方や表現方法を工夫することで個人の意思決定に影響を与えることが可能となる



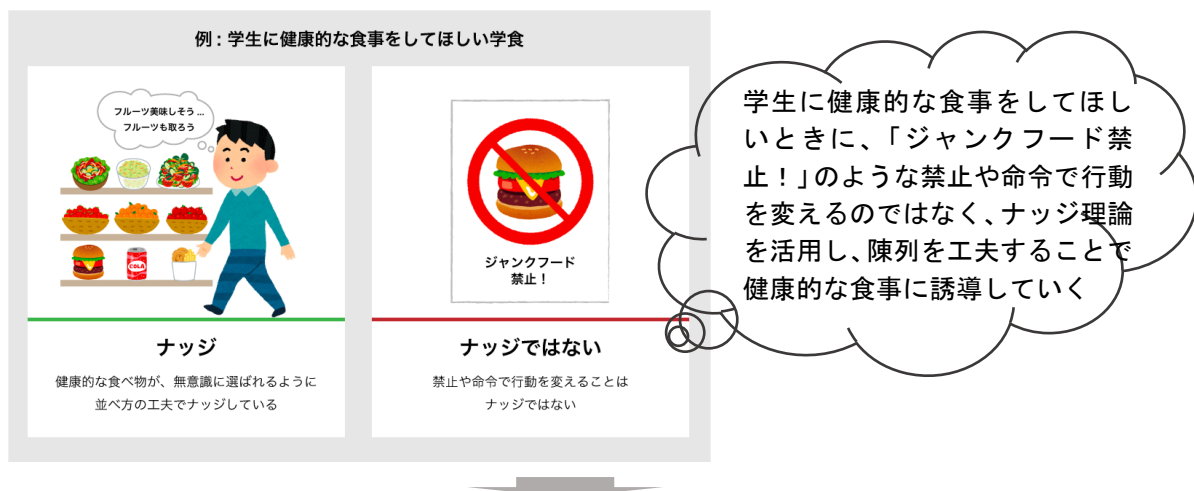
## (2) ナッジ理論とは

### ア 行動経済学におけるナッジ理論

「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」である。

「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、リチャード・セイラー教授によって発表された。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る。

### イ ナッジの活用例（学生に健康的な食事をしてほしい学食）



このように健康に対する個人の選択は不合理（例：暴飲暴食、飲酒・喫煙等）であるものの公共の介入が必要でもある。但し、「強制」や「禁止」といった規制は必ずしも望ましくない。

### ウ ナッジの特徴

#### 特徴①

不合理な個人の選択がヒューリスティック（簡便法）であることを逆手に、現状＝デフォルトの操作や表現方法に工夫を施すことによる効果を重視

#### 特徴②

合理的な個人の選択を誘導するときの金銭的な誘因付けを必ずしも必要としない

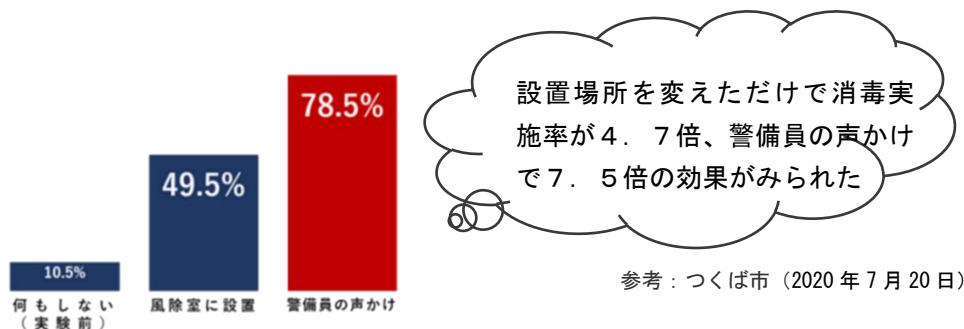
- 「ナッジ」とは、合理的な選択は妨げず、個人のエラー（誤った意思決定）を矯正する、かつ、それを個人が率先して選択するよう促す手法である
- 国の基本方針2018においても「ナッジ手法は、個人の選択の自由を阻害することなく、各自がより良い選択を行うよう、情報発信や選択肢の提示の方法を工夫するもので、政策分野においても応用されている」と示されている

### (3) 政策分野におけるナッジ理論の活用

#### ア 事例①：新型コロナウイルス感染症対策における活用（つくば市）

つくば市役所へ来庁する方の消毒実施率を向上するため、人々の自発的な行動を促す「ナッジ理論」を活用した実験を行った。

この結果、特に何もしない場合では、約10人に1人が消毒をしていたが、消毒液の設置場所を風除室前に移動した場合は、約2人に1人、警備員が声かけを行った場合は約5人に4人が消毒をする結果となった。

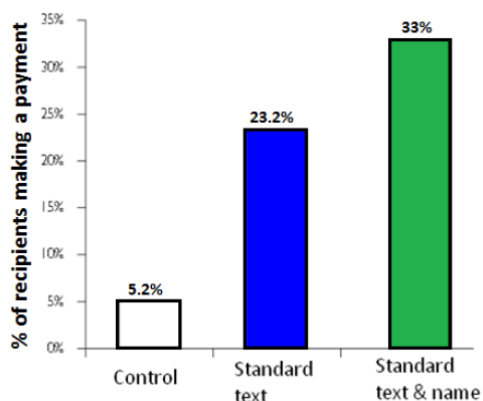
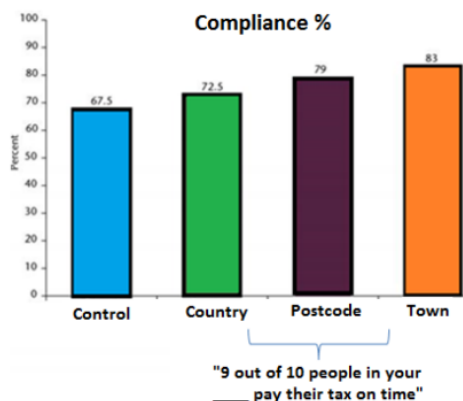


- つくば市役所への来庁者の消毒実施率を上げるため、ナッジ理論を活用した実験を行った結果、消毒液の設置場所を変えることにより約4.7倍、警備員が声かけをすることにより約7.5倍の効果がみられた

#### イ 事例②：罰金や滞納税の督促状における活用（英国）

##### ～みんな気になる、みんなの選択～

英国では滞納税の督促状の「表現」を変える実証実験を実施した。その際、「近所」（同じコミュニティ）の納税者が期日内に納税している旨を表現することで回収率の向上につなげている。



##### ～明確な指示には素直に従う～

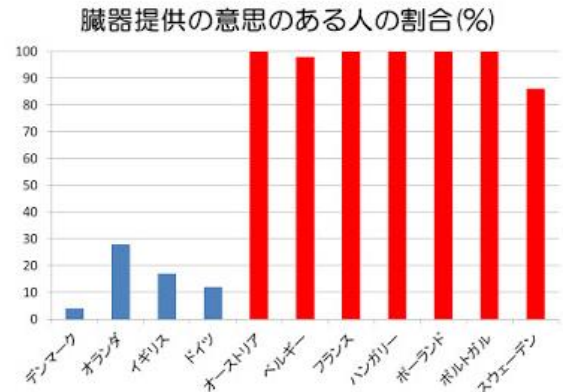
英国では罰金の督促状の「表現」を変える実証実験を実施した。その際、督促状に個人名を明記することで追加のコスト（徴収費用）を要することなく、罰金収入の向上につなげている。

## ウ 事例③：臓器提供の意思表示（欧州諸国）

### ～個人はデフォルト設定に影響される～

欧州諸国における臓器提供の意思表示について、「個人はデフォルトの設定に影響される」というナッジ理論を活用した取組みを実施している。

個人の「現状維持」志向を利用し、オプト・イン方式＝臓器の提供をしないことを原則（＝デフォルト）とし、同意があって初めて提供可にするパターンと、オプト・アウト方式＝臓器提供を原則とし、同意しない場合はチェックをするパターンとで比較した結果、経済的な誘因付けを伴っていないのにも関わらず、**臓器の提供表明の比率は「オプト・アウト方式」の国で高くなっている。**



出所:Johnson, Eric and Daniel Goldstein(2003)

## （４）ナッジ理論の活用のためのチェックリスト

市民とのコミュニケーションや職員同士のコミュニケーションにおいて、「ナッジ理論」を活用していくことは効果的であると考えます。効果検証を行う際に行政現場でよくある壁とナッジの強みをまとめたので、「Easy」「Attractive」「Social」「Timely」をキーワードとした「ナッジ理論の活用のためのチェックリスト」と併せて、活用していただきたい。

### ナッジ理論の活用のためのチェックリスト



E	Easy	簡単なものになっているか 情報量は多すぎないか 手間がかからないか
A	Attractive	魅力的なものになっているか 人の注目を集めるか 面白い
S	Social	社会規範を利用しているか 多数派の行動を強調しているか 互惠性に訴えかけているか
T	Timely	意思決定をするベストのタイミングか フィードバックは速いか

### 効果検証を行う際に行政現場でよくある壁とナッジの強み

効果検証を行う際に行政現場でよくある壁	ナッジの強み
効果検証に時間がかかりすぎる。検証結果が明らかになるころには担当者が代わってしまう。	短期で効果検証できる場合も多い。
効果検証の費用が確保できない。	簡単なナッジであれば効果検証費用は小さくて済む。
予算を確保して動き始めている政策であり、効果検証のために政策の実施方法を変更することは難しい。	政策の運用レベルの変更で対応可能な場合も多く、政策の建て付けを大きく変更せずに実施可能。
行政には公平性が求められるためランダム割り当ては難しい。希望者からの応募を排除することは難しい。	通知文書のランダム化などで対応可能なケースも多い。そうした場合は希望者を排除する必要はない。

出所：小林庸平「ナッジをEBPMの入口に！」

## (1) ナッジ理論活用の6つのポイント

文書の見直しにあたっては、ナッジ理論を活用することが有効です。本活動を通じて得られたポイントを「ナッジ理論活用の6つのポイント」として以下にまとめました。

## ナッジ理論活用の6つのポイント

### 其の1『 得る喜びより失う痛み 』

～デメリットをはっきり伝えよう！

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もっています。このため、損失回避に働きかけるメッセージを上手に活用し、読み手に正しい選択をしてもらうことは有効です。

〔2019年度報告書18頁参照・大腸がんリポート検診受診率の改善〕

### 其の2『 選ばなくて良いという選択肢 』

～判断しやすくなるための工夫をしよう！

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なりません。人は直感的にこの作業を負担と感じますので、判断しやすくなるよう工夫をすることは有効です。

〔2019年度報告書16頁参照・がん検診セット受診率の改善〕

### 其の3『 明確な指示には素直に従う 』

～シンプルかつ明確な指示をしよう！

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。誰に対する情報なのか、伝えたい情報は何かなど指示を明確にして、シンプルに表現していくことは有効です。

〔2019年度報告書17頁参照・特定健診受診率の改善〕

### 其の4『 人は数字を見て納得する 』

～具体的な数字で理解を促進しよう！

人は、納得をすることで、安心して行動に移ることができます。納得するための根拠として、数字を示していくことは特に効果的であるため、定量データを示し、読み手の理解促進と納得感を高めていくことは有効です。

〔2019年度報告書15頁参照・道路等の不具合に関する通報件数の改善〕

### 其の5『 みんな気になる、みんなの選択 』

～他人の選択を伝えてあげよう！

人は、無意識のうちに社会的規範に則って生活をしているため、周囲と同調したいという心理が働きます。人が選択を迫られたときに判断をしやすくなるため、同じような状況にある人がどのような判断をしているのか、他人の選択を伝えることは有効です。

〔2019年度報告書19頁参照・勧奨メッセージで受診率の改善〕

### 其の6『 他人の喜びは自分の喜び 』

～人を思いやる気持ちに働きかけよう！

人は、他人の満足度が上がると自分も幸福になるという気持ちをもっています。また、他人が自分に対して親切な行動をしてくれた場合に、それを返すという選好をしますので、他人を思いやる気持ちや親切心に働きかける表現をしていくことは有効です。

〔2020年度報告書15頁参照・雨水浸透設備設置による災害対策〕



## (2)「ナッジ理論活用」の6つのポイント」の具体的な活用例

### 其の1 得る喜びより失う痛み

#### 「大腸がんリピート検診受診率の改善」(2019年度報告書18頁参照)

八王子市では、前年度の受診者に検査キットを送付し、リピート受診を促していました。対象者の受診率は約7割でしたが、「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送信したグループと、「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」という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信したグループとでは、後者のグループの受診率は、前者のグループよりも7.2%高くなりました。

### 其の2 選ばなくて良いという選択肢

#### 「がん検診セット受診率の改善」(2019年度報告書16頁参照)

高浜町では、特定健診の受診時にがん検診も受診してもらえよう、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、申込時の「選択肢」をなくしました。さらに、セット受診そのものについても選択制ではなく、希望日を囲むという簡単なフォームとしたことで、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り、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ようにしたことで、申込率を大きく向上することができました。

### 其の3 明確な指示には素直に従う

#### 「特定健診受診率の改善」(2019年度報告書17頁参照)

千葉市では、特定健診の受診勧奨案内を送付し、受診率の改善を図っていましたが、特定健診の受診者が固定化し、新たな受診者が増えない傾向にありました。

受診経験の少ない人は、手間や時間がかかりそうと感じる人が多いため、勧奨案内をまずは「どこで受けるか」を決めてもらうことに絞り、明確な指示のもと医療機関を選ぶ形としました。このことにより、全体の受診率は3.7ポイント上昇しました。

### 其の4 人は数字を見て納得する

#### 「道路等の不具合に関する通報件数の改善」(2019年度報告書15頁参照)

町田市では、道路や公園施設等の不具合や生き物発見レポートを、スマートフォンのカメラとGPS機能を活用して市民が手軽に通報できるサービスを2018年4月から開始しています。

そこで、リーフレットに通報した場合の道路修復率が84%であることを示すとともに、電話だと道路修復箇所の聞き取りに30分程度を要する場合があることも具体的な数字で示しました。このように数字を示すことで、読み手の理解促進と納得感を高め、行動を促すことにつながります。

### 其の5 みんな気になる、みんなの選択

#### 「勧奨メッセージで受診率の改善」(2019年度報告書19頁参照)

高知市では、人は自分の周囲の社会と同化したい意識があるため、自分の住んでいる地域の受診率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。

### 其の6 他人の喜びは自分の喜び

#### 「雨水浸透設備設置による災害対策」(2020年度報告書15頁参照)

町田市では、ゲリラ豪雨や大型台風などの風水害の対策のため、各家庭における浸透ますや浸透管の設置を呼び掛けるリーフレットを作成しています。そのリーフレットには、自身の損害を強調する“雨水浸透ますや浸透で大雨対策を”というメッセージを盛り込み、浸透管の設置など自分のための対策をすることで、結果として、ゲリラ豪雨や大型台風などの風水害の対策につながることを期待しています。

10月22日に、元埼玉県三芳町職員である佐久間智之氏から「市民に「伝わる」広報デザインとは」をテーマに講演いただきました。

### (1) デザインは企画力

デザインにおいて大切なことは、センスではなく、企画力です。作成の目的や、デザインの意図を考えなくては、技術があっても伝わるデザインにはなりません。

また、作ることが目的化しないように注意する必要があります。

#### ア 6W1Hで組み立てる

「何を作るのか」を6W1Hで明確化することが大切です。

##### 6W1H

Why・・・なぜ  
What・・・どうしてほしい  
Where・・・どこで  
When・・・いつ見る  
Who・・・誰に  
What・・・何を伝える  
How・・・どう伝える

##### 例：子育て講座

Why・・・満員にしたい  
What・・・講座を通じて子育てを楽しんでほしい  
Where・・・公共施設に配布・掲示  
When・・・申込開始1か月前  
Who・・・子育て世代  
What・・・楽しそう・ワクワクするような紙面  
How・・・チラシ・ポスター作成、SNS発信

#### イ 流れをデザインする



#### 高齢者運転免許証自主返納支援制度を効果的に周知するための工夫

- インパクトを与えるために写真を大きく配置する。
- 高齢者の事故件数の推移はグラフで伝え、制度内容は本文で説明する。
- ピクトグラムを用いて直感的にわかるようにする。
- 読み手の視線の動き（①～⑤）を意識したレイアウトにする。



出所：埼玉県三芳町 広報みよし令和元年6月号

## (2) すぐに使えるデザイン術

### ア フォント

#### ①場面に適したフォントを選ぶ

読みやすく、理解してもらいやすくするためには、「場面に適したフォント」を使うことが基本です。



**HG創英角ポッ7体**  
**この度はご迷惑をおか**  
**けしました。**



MSゴシック  
この度はご迷惑をおか  
けしました。

- クセのあるフォントはインパクトはあるが、読みにくい。
- ゴシック体やUDフォントを使うと良い。

#### ②ユニバーサルデザインを意識する

##### 《 ピクトグラムの活用 》



右に行ったらトイレ  
があります。おむつ  
台もあって、車いす  
も使えます。



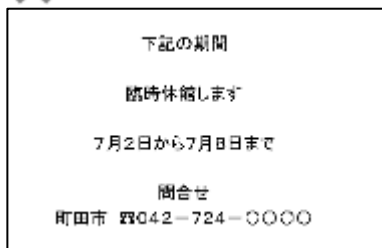
- パッと見てわかるピクトグラムを活用することが有効である。

##### 《 情報のユニバーサルデザイン化 》

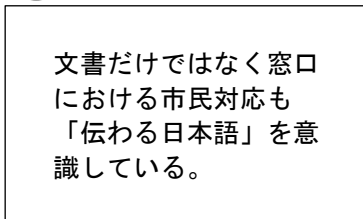
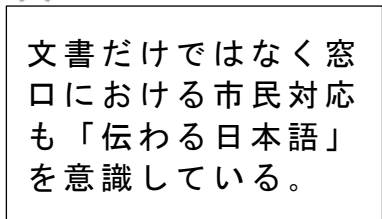
- インターネットができない人
  - ➡ 広報配付・防災無線・ラジオ・テレビ
- ろう者や弱視の人
  - ➡ 動画・字幕・UDフォント・電子書籍
- 独居・社会的孤立している人
  - ➡ 地域包括・民生委員・社協・電話
- 在住外国人
  - ➡ 電子書籍
- 広報を楽しみにしている人
  - ➡ 広報配付・デジタル配信
- 紙を必要していないスマホ世代
  - ➡ デジタル配信・ペイドメディア

- 様々な読み手を想定し、選択肢を広げていくことが有効である。

## イ メリハリ・優先順位

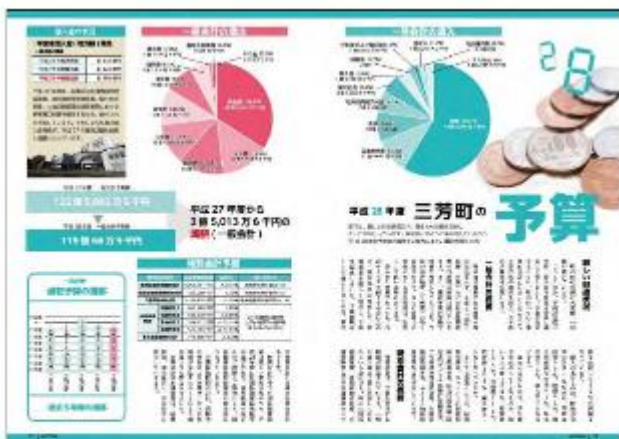


- 漢字と数字を強調する。
- 漢字は大きく、ひらがなは小さくする。
- 数字は大きく、単位は小さくする。



- 文字が大きいからといって読みやすいわけではない。
- 余白が重要である。

## ウ 色



メインカラー



文字カラー



アクセントカラー

- 基本的に黒＋1色以外に多用しない。濃度を変えて、色数を最小限にする。
- カラーの場合は色覚弱者や高齢者への配慮が必要である。
  - ・色覚弱者は、濃い赤と黒、紺と紫、赤と緑などが見分けづらい。
  - ・高齢者は、紺と黒など明度差のない色が見分けづらい。
- グラフも同系色が隣り合っているとわかりにくいので、ドットや斜線を用いることが有効である。

出所：埼玉県三芳町 広報みよし平成28年4月号

## エ バランス

### ① 7 : 3（まず読んでもらいたいもの：詳細）の法則



7

3

- 伝えたい情報やキャッチコピーは上部7割の位置に配置し、アイキャッチとして、写真やイラストを大きく配置する。

### ② L字の法則（見開き紙面）



7

3

- 見開き紙面も7 : 3の比率を意識してデザインする。
- 見開きでL字型に見えるように配置すると、見やすいデザインとなる。

出所：埼玉県三芳町 広報みよし平成25年9月号

### (3) 「伝える」のではなく「伝わる」を意識する

デザインをやレイアウト（フォント、メリハリ、配色、バランスなど）を工夫して、市民に伝わる文書を作成する。



市民の理解が深まることから、問い合わせをする必要がなくなる。



市民サービスの向上と仕事の効率化につながる。

伝わる

伝わらない

わかりやすい

わかりにくい

理解できた

理解できない

終了

直接聞こう

窓口・電話対応



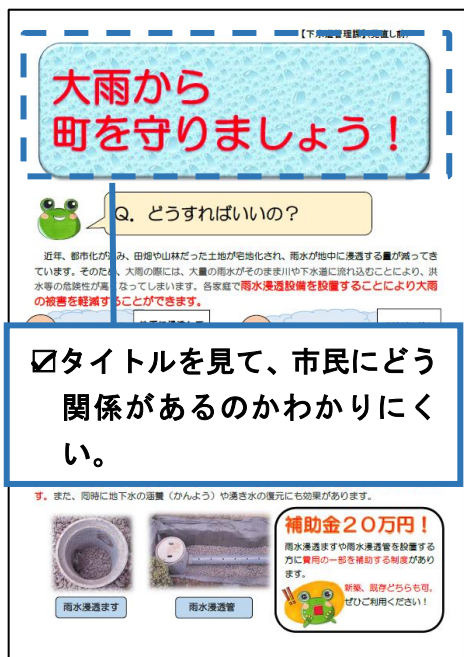
## 1 タイトルと内容の一致

其の

タイトルを見ても何か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：下水道管理課 「雨水浸透設備設置補助金制度のご案内」】



☑タイトルを見て、市民にどう関係があるのかわかりにくい。



☑補助金のご案内であることがわかるタイトルにした。

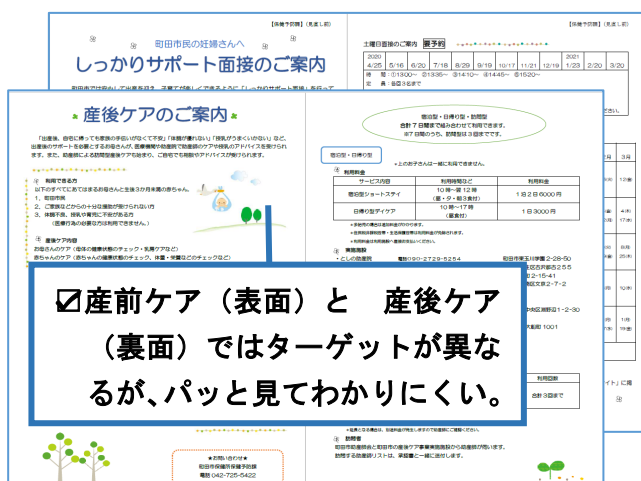
## 2 ターゲットの明確化

其の

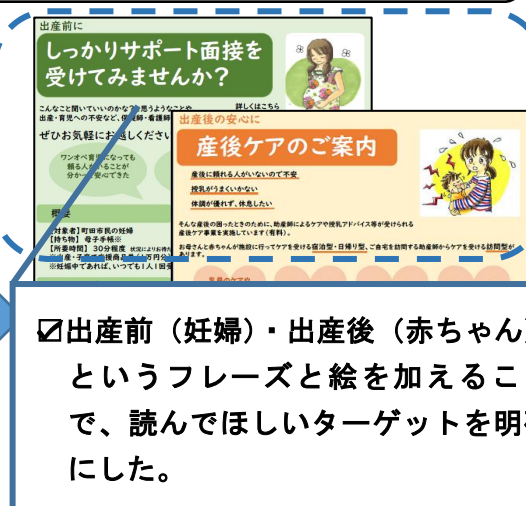
誰に向けた文章・チラシなのかわかりにくい

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：保健予防課 「しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内」】



☑産前ケア（表面）と産後ケア（裏面）ではターゲットが異なるが、パッと見てわかりにくい。



☑出産前（妊婦）・出産後（赤ちゃん）というフレーズと絵を加えることで、読んでほしいターゲットを明確にした。

読み手が知りたい情報に  
たどりつきにくい

【参考事例：選挙管理委員会事務局 「投票所入場券のお知らせチラシ・封筒」】

☑情報が多く、配置も統一感がないため、読みにくい。



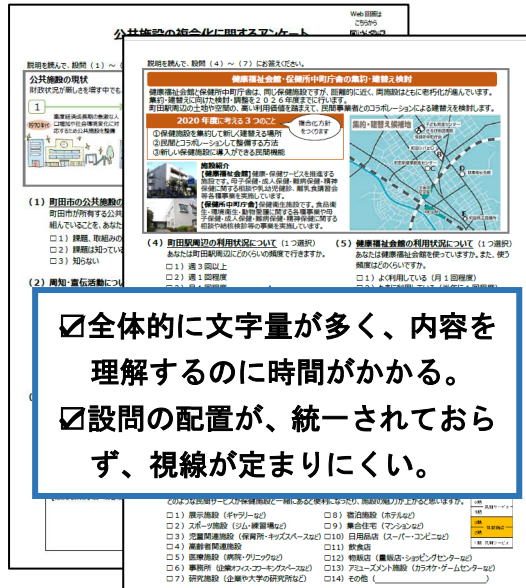
☑情報を整理し、詳細な内容（投票所の地図など）はQRコードからホームページに案内することにした。

## 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：企画政策課 「公共施設の複合化に関するアンケート」】



☑ 全体的に文字量が多く、内容を理解するのに時間がかかる。  
☑ 設問の配置が、統一されておらず、視線が定まりにくい。



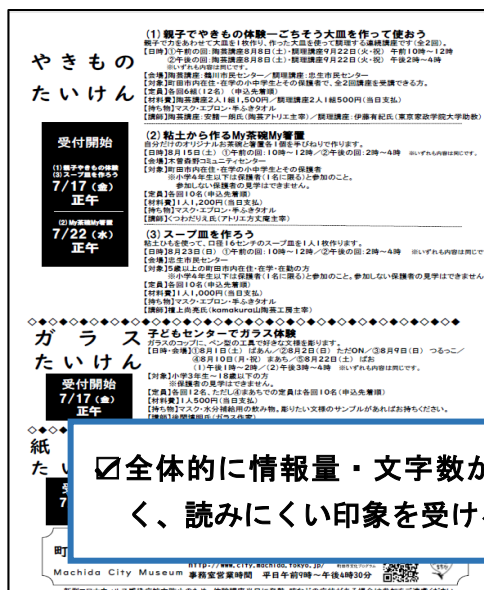
☑ 設問数を限定し、配置を縦一列にまとめた。  
☑ 各設問の文字数を減らし、読みやすくした。

## 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：文化振興課 「町田市立博物館行事案内 夏」】



☑ 全体的に情報量・文字数が多く、読みにくい印象を受ける。



☑ 字体や余白のバランスを変化させ、表現にメリハリをつけた。



## 其の6 脱・専門用語

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：医事課 「初診時の選定療養費のご案内」】

【医事課】（見直し前）

### 重要なお知らせ

町田市民病院は、2018年から東京都より、**地域医療支援病院**の承認を受けました。  
**地域医療支援病院**とは、地域医療の第一線を担う診療所の後方支援を担う医療機関として、都道府県知事から指定された病院です。

紹介状をお持ちになれば、選定療養費はかかりません。

❑「選定療養費」が何かわからない。

原を重点医療とし、重症患者さんの受入れを優先的にを行います。  
 また、病状が落ち着いた患者さんには、かかりつけ医をご紹介します。

初診時の選定療養費がかかります。

【医科】 5,500円  
 【歯科】 3,300円

2019年10月 町田市民病院 院長 お問い合わせ先 医事課

### 初診で紹介状をお持ちでない方へ

初診時の選定療養費として、保険外で以下の料金がかかります。

【医科】 **5,500円(税込)** 【歯科】 **3,300円(税込)**

※初診時選定療養費は「初期の治療は地域のかかりつけ医で、高度専門治療は病院で行う」という医療機能の機能分担を目的に、200床以上の地域医療支援病院へ厚生労働省により徴収が義務付けられた制度です。

地域での機能分担をすすめるため、当院を受診の際は、**かかりつけ医の紹介状**をお持ちください。

かかりつけ医

- 日常的な診療
- 長期間の経過観察

専門・急性期

❑選定療養費に関する説明を加えた。

- 専門医による治療
- 精密な検査

町田市民病院

症状が安定

## 其の7 図表の活用

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：3R推進課 「不燃ごみ収集時の啓発チラシ」】

【3R推進課】（見直し前）

### 町田市からのお願い

燃やせないごみの収集において、車両火災が頻繁に発生しています。  
 以下の物は「燃やせないごみ」で出さないでください

スプレー缶 カセットガスボンベ → **ビン・罐の収集日にブルーのかごへ出してください**

使い捨てライター → **毎月4回目のビン・罐の収集日に白色のかごへ出してください**

リチウムイオンバッテリー（電動自転車バッテリー・電動工具充電バッテリー・モバイルバッテリー等） → **市では回収しません。販売店へ相談してください**

スプレー缶がついてガスが漏れると、すぐ火花が飛ぶ危険があります。

❑分別間違いが火災の原因となることが、伝わりにくい。

### 火災をふせよう！

燃やせないごみの収集中に、スプレー缶による火災が発生しました。

燃やせないごみの収集中に、スプレー缶がつぶれてガスを放出すると、火花が飛び火災の原因になります。

「燃やせないごみ」に以下の物を投入しないでください

- スプレー缶
- カセットガスボンベ
- ライター
- リチウムイオンバッテリー

「燃やせないごみ」の収集日には、燃やせないごみの収集車に火災の原因となるものを投入しないでください。

❑実際に火災が起きた写真を大きく配置し、危険性を伝えた。

❑燃やせないごみの一覧を図表で表示した。

ホームページ、アプリ、広報、ごみカレンダーの掲載にあたってのお願い！  
 おねがいだのん！

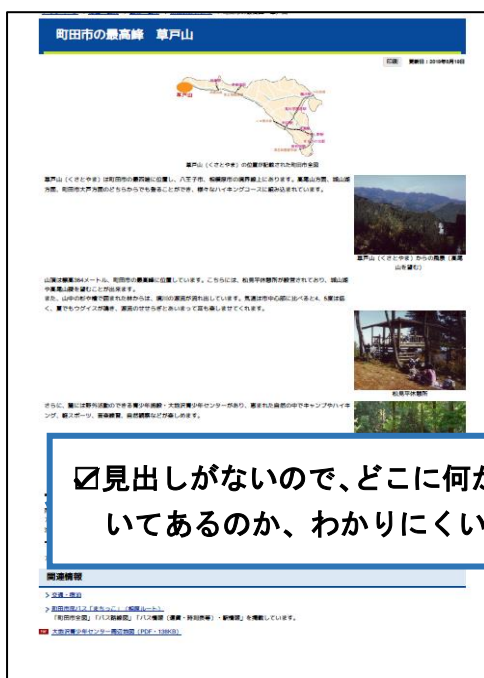
「ごみ分別アプリ」のQRコードだのん！  
 分別がしやすくなり、楽しく分別できることのできるのん！  
 App Store Google Play

## 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：観光まちづくり課 「町田市ホームページ『町田市の最高峰 草戸山』】

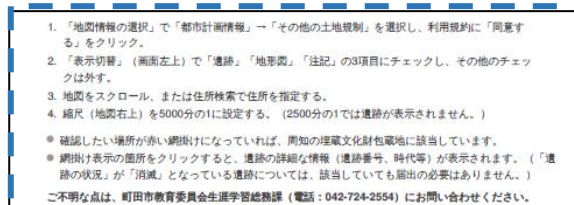
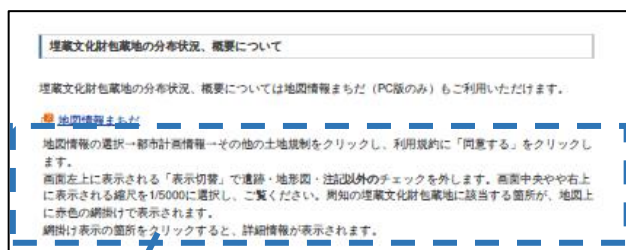


## 其の 9 一文一義

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」（2019年度）】



# 10 主語・述語の一致

其の

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わかる文章にすること。

【参考事例：住宅課 「住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット」】

**住宅のバリアフリー化改修工事費用の一部を助成します**  
「町田市住宅バリアフリー化改修助成金交付要綱（旧：町田市住宅改修助成金）」に基づき、「個人住宅の改修工事」に要する経費の一部を助成します。  
※すでに契約したものの、改修工事に着手したものの、完了したもののには、助成できません。

**対象となる住宅**

市内の個人住宅又は集合住宅のうち、**自己の居住のための費用部分**  
※明らかな違反建築の場合は、助成できません。  
※介護保険課および障がい福祉課で行っている住宅改修助成制度の助成対象でないことが条件となります。（ホームエレベーター等の修繕工事は除きます。）  
※助成金の交付は、対象となる住宅1棟につき1回限りです。（旧：町田市住宅改修助成金を利用して、バリアフリー化以外の改修を行っている場合も1回限りです。）

**助成対象者（①②ともに満たしていること）**

①市内に住所を有し、『対象となる住宅』の所有者  
②納期の経過した市税を完納している方

**助成対象工事**

市内事業費が施工する下記の工事  
(ア) 居室、廊下、トイレ、浴室、玄関などの各部屋間の段差や、玄関までのアプローチ部分の段差を解消する工事  
(イ) 居室、浴室、階段、廊下、トイレ、玄関、玄関までのアプローチ部分に手すりを設置する工事  
(ロ) 和式便所から洋式便所に交換する工事  
(ハ) ホームエレベーターや階段昇降機等を据え付ける工事  
(ニ) 浴室の改修工事  
・深型の浴槽から浅型の浴槽に交換する工事  
・浴槽の高さを調節する工事  
・浴室の床の高さを上げる工事  
(ホ) 浴室、便所、台所などの水を使用する部屋を全面、防漏仕上の床材に張り替える工事  
※浴室の換気扇とは、市内に設置済みの換気扇を修理して、改修工事費を

**助成金の交付額**

◆助成対象工事 に要した経費に、助成率5分の4を乗じた額（千円未満は、切捨て）  
◆上限金額 10万円  
※市の予算の配分を超過した時点で、受付を締め切ります。

～手続きの流れ～

**申請（第1号様式）**

★『町田市補助金等交付申請書』と必要書類を住宅課窓口へ提出してください。  
★制度の説明と以降の申請に必要書類をお渡しします。

**申請内容の審査**

★提出いただいた書類をもとに市が内容を審査します。審査の中で、対象住宅の現地調査（外観）を行います。  
★審査が終わりましたら、市から連絡みなさまへご連絡します。

**決定通知書の送付（第2号様式）**

★助成対象であることが確認できましたら『町田市補助金等交付決定通知書』を送付します。

**住宅改修工事の実施**

★助成金交付決定通知書を受領後に、契約を結び、住宅改修工事をしてください。工事内容に変更が生じた場合は、工事前に第5号様式を提出し、変更の承認を受けてください。  
★改修前、改修過程、改修後の写真を必ず撮ってください。

**実績報告書の提出（第8号様式）**

★住宅改修工事が完了しましたら『町田市補助事業等実績報告書』と必要書類を住宅課窓口へ提出してください。

**確定通知書の送付（第9号様式）**

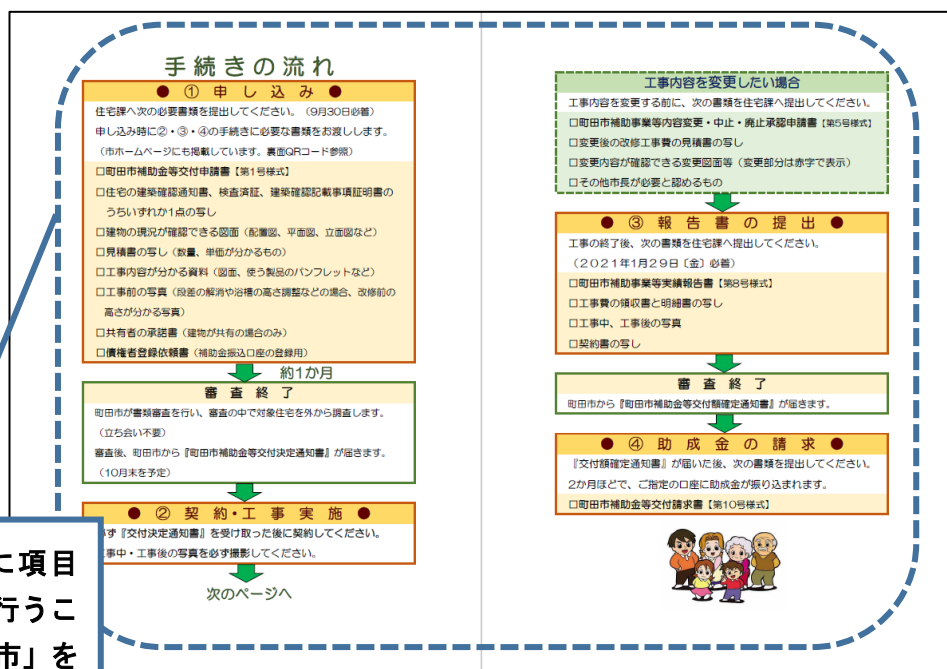
★実績報告書を市で審査した後、『町田市補助金等交付額確定通知書』を送付します。

**助成金の請求（第10号様式）**

★確定通知書を受領しましたら、『町田市補助金等交付請求書』を提出してください。みなさまが指定した口座へ助成金を振り込みます。

申請者が行う手続きと、行政が行うことが混在している。

申請者が行う手続きに項目番号をつけた。行政が行うことには、主語に「町田市」を加えた。



新たに文書を作成する際や既存の文書を見直す際に、どのプロセスで「見直し10ヵ条」を活用すると効果的であるかをまとめました。

## STEP1 企画

其の2、ターゲットの明確化

- ✓ 文書をつくる目的（イベント告知、窓口説明文書など）は明確か。
- ✓ 情報を届けたいターゲット（読み手）は明確か。
- ✓ 文書を見てどのように感じてもらい、どういう行動変容につなげたいのかというゴールを設定しているか。



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。

## STEP2 調査

- ✓ 読み手が知りたい情報は何か。行政が伝えたい情報と読み手が知りたい情報にギャップはないか。
- ✓ 市民から問い合わせを受けている内容を把握できているか。
- ✓ 原稿や写真、ロゴやフォントなど、どのような素材があるか。



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。

## STEP3 整理

其の3、情報の優先順位付

其の4、簡潔化・簡略化

其の8、情報・文章の項目化

- ✓ どの情報が大切か、どの情報は必要ないかの精査ができているか。
- ✓ 結論や最も伝えたい情報が簡潔に記載されているか。
- ✓ 文字数の多い情報は、箇条書きや小見出しをつけるなど整理したか。



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。

## STEP4 配置

其の1、タイトルと内容の一致

其の5、強調・メリハリ化

其の7、図表の活用

- ✓ 大見出し、小見出し、本文は、一貫した内容となっているか。
- ✓ 文章だけでなく、アイキャッチとなる図表や写真を活用しているか。
- ✓ フォントの種類や大きさを変えて、表現に強弱がついているか。



デザインが変わることで、文書の与える印象は大きく左右されます。『市民に「伝わる」デザイン』を参考にしてみてください。

## STEP5 見直し

其の6、脱・専門用語

其の9、一文一義

其の10、主語・述語の一致

- ✓ 専門用語や行政用語など、日常使わない表現はないか。
- ✓ 1文の中に、複数の情報を詰め込みすぎているか。
- ✓ 主語と述語を読んで、おおよその内容が理解できるか。



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重要です。

## 事例1：公共施設の複合化に関するアンケート

モデル職場：企画政策課



# ○事例概要

事例名	公共施設の複合化に関するアンケート		
対 象	子育て世代を中心とした市民		
用 途	公共施設の再編に関する市民の意見を収集する		
配布枚数	500部程度	毎年7月～12月	A3

# ○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設問がわかりにくいため、回答者の負担感が大きい。</li> <li>・回答者にとって、アンケートの目的が読み取れない。また、アンケートがどう活用されるのかわからない。</li> <li>・内容を詰め込みすぎているため情報量が多い。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見た人がすぐにアンケートに回答できるように、わかりやすい表現にする。</li> <li>・回答者の負担感を軽減するようなデザインやレイアウトにする。</li> </ul>



# ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次回アンケートに反映することで、回答率向上につなげる。</li> <li>・市民の公共施設再編に対する認知度が上がる。</li> <li>・公共施設再編に関する市民の合意形成に役立つ。</li> </ul>
---------	---

# [見直し前] ①公共施設の複合化に関するアンケート

【企画政策課】

## 公共施設の複合化に関するアンケート

Web 回答はこちらから

説明を読んで、設問（１）～（３）にお答えください。

### 公共施設の現状

財政状況が厳しさを増す中でも、必要な公共サービスを維持・向上させていくために、公共施設の再編を進めています。

1

高度経済成長期の激しい人口増加や社会環境変化に対応するため公共施設を整備

2

現在 多くの公共施設が老朽化

3

あきつて壊れると安全に保てない

4

でも全てを壊すとお金が足りない！ みんなで出来ることを考えよう！

**Point①**

☑アンケートが何に使われるのか、趣旨や目的が明確でない。

説明を読んで、設問（４）～（７）にお答えください。

### 健康福祉会館・保健所中町庁舎の集約・建替え検討

健康福祉会館と保健所中町庁舎は、同じ保健施設ですが、距離的に近く、両施設はともに老朽化が進んでいます。集約・建替えに向けた検討・調整を2026年度までに行います。町田駅周辺の土地や空間の、高い利用価値を踏まえて、民間事業者とのコラボレーションによる建替えを検討します。

**2020年度に考える3つのこと**

- ①保健施設を集約して新しく建替える場所
- ②民間とコラボレーションして整備する方法
- ③新しい保健施設に導入ができる民間機能

複合化方針をつくります

**施設紹介**

【健康福祉会館】健康・保健サービスを推進する施設です。母子保健・成人保健・難病保健・精神保健に関する相談や乳幼児健診、離乳食講習会等各種事業を実施しています。

【保健所中町庁舎】保健衛生施設です。食品衛生・環境衛生・動物愛護に関する各種事業や母子保健・成人保健・難病保健・精神保健に関する相談や結核検診等の事業を実施しています。

**Point②**

☑全体的に文字量が多く、内容を理解するのに時間がかかる。

説明を読んで、設問（４）～（７）にお答えください。

### 健康福祉会館・保健所中町庁舎の集約・建替え候補地について

地図に示している5か所のうち、どの場所に新しい保健施設があれば良いと思いますか。（図を参考に選んでください。）

- …保健所中町庁舎、さるびあ図書館、子ども発達センターがある土地。土地が大きく、広い道路に面しているが、最も駅から離れている。（敷地面積 7,523 m<sup>2</sup>）
- …町田シバヒロ（旧市役所）。平坦で大通りに面しているが、小田急町田駅からの道が狭い。（敷地面積 8,696 m<sup>2</sup>）
- …小田急町田駅から最も近い。（新産業創造センター／敷地面積 2,105 m<sup>2</sup>）
- …健康福祉会館。現在の乳幼児健診など健康、保健サービスの拠点。広い道路に面している。（敷地面積 2,583 m<sup>2</sup>）
- …JR 町田駅から近い。ホテルとマンションに囲まれている。土地は一番狭い。（町田商工会議所／敷地面積 1,334 m<sup>2</sup>）

**Point③**

☑設問の配置が、統一されておらず、視線が定まりにくい。

説明を読んで、設問（４）～（７）にお答えください。

### 健康福祉会館・保健所中町庁舎の集約・建替え候補地について

どのような民間サービスが保健施設と一緒にあると便利になったか。（最大3つまで選択）

- ☐ 1 展示施設（ギャラリーなど）
- ☐ 2 スポーツ施設（ジム・練習場など）
- ☐ 3 児童関連施設（保育所・キッズスペースなど）
- ☐ 4 高齢者関連施設
- ☐ 5 医療施設（病院・クリニックなど）
- ☐ 6 事務所（企業オフィス・コワーキングスペースなど）
- ☐ 7 研究施設（企業や大学の研究所など）

- ☐ 8 宿
- ☐ 9 集
- ☐ 10 日
- ☐ 11 食
- ☐ 12 学
- ☐ 13 ア
- ☐ 14 そ

**Point③**

☑設問の配置が、統一されておらず、視線が定まりにくい。



# [見直し後] ①公共施設の複合化に関するアンケート

【企画政策課】

## 公共施設の建替えに関するアンケート

### はじめに 公共施設の現状について



1970年代

高度経済成長期の急激な人口増加や社会環境変化に対応するため公共施設を整備



現在

多くの公共施設が老朽化



財政状況が厳しく、建て替えることも、必要な公共サービスを維持

### 「保健施設の集約・建替え」について

にお答えください。

#### 現状

この2つは同じ保健施設ですが、距離的に近く、両施設はともに老朽化が進んでいます



健康福祉会館

業務内容  
乳幼児健診・難病相談  
習会等に関すること



保健所中町庁舎

業務内容  
食品衛生・環境衛生・  
動物愛護・結核健診等  
に関すること

共通する業務 母子保健・成人保健・難病保健・精神保健に関する相談

#### 2020年度

将来にわたってサービスを維持・向上させるため2020年度に考える3つのこと

- ①保健施設を集約して新しく建替える場所
- ②民間とコラボレーションして整備する方法
- ③新しい保健施設に導入ができる民間機能

#### 2026年度

町田駅周辺の土地や空間の高い利用価値を活かした施設の集約や建替えに向けた検討・調整を2026年度までに行います

#### あなたの声を聞かせてください

みんなの健康を支える施設（保健施設）を  
どのようなかたちに変えていくと良いと思いますか？

☒ 該当する項目にチェックを入れてください

(2) 地図に示している5か所(A~E)のうち、どの場所に保健施設があれば、乳幼児健診などの利用者の方にとって便利になると思いますか

1つ選択

- ☐ A 土地が大きく、広い道路に面しているが、最も駅から離れている。(保健所中町庁舎、さるびあ図書館、子ども発達センターの敷地/7,523㎡)
- ☐ B 平坦で大通りに面しているが、小田急町田駅からの道が狭い。(町田シバヒロの敷地/8,696㎡)
- ☐ C 小田急町田駅から最も近い。(新産業創造センターの敷地/2,105㎡)
- ☐ D 現在の乳幼児健診など健康、保健サービスの拠点。広い道路に面している。(健康福祉会館の敷地/2,583㎡)
- ☐ E JR町田駅から徒歩1分。ホテルとマンションに囲まれている。土地は一番狭い。(町田商工会議所の敷地/1,334㎡)
- ☐ どこでもよい ☐ その他 ( )



(3) 保健施設と同じ建物に、どのような民間サービス

- ☐ 展示施設（ギャラリーなど）
- ☐ スポーツ施設（ジム・練習場）
- ☐ 児童関連施設（保育所・キッズスペースなど）
- ☐ 高齢者関連施設
- ☐ 事務所（企業オフィス・コワーキングスペースなど）
- ☐ 研究施設
- ☐ 宿泊施設（ホテルなど）
- ☐ 集合住宅（マンションなど）
- ☐ 日用品店（スーパー・コンビニなど）
- ☐ 飲食店
- ☐ 物販店（雑貨店など）
- ☐ アミューズメント施設（カラオケ・ゲームセンターなど）
- ☐ その他 ( )

### Point③

【簡潔化・簡素化】

- ☒ 設問数を限定し、配置を縦一列にまとめた。
- ☒ 各設問の文字数を減らし、読みやすくした。

### Point②

【情報の優先順位づけ】

- ☒ 公共施設に関する現状や課題を整理し、時系列でまとめた。

事例 2：町田市立博物館行事案内 夏
モデル職場：文化振興課

## ○事例概要

事例名	町田市立博物館行事案内 夏		
対 象	子育て世代を中心とした市民		
用 途	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験講座の参加者募集</li> <li>・（仮称）国際工芸美術館の開館に向けての機運醸成</li> </ul>		
配布枚数	9 0 0 0 枚	7 月	A 4

## ○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民から体験講座の申し込みについて問い合わせが増えており、需要が増加していると思われる。</li> <li>・市民からの問い合わせ箇所が同じであるため、その部分を重点的に見直したい。 （イベントダイヤルへ申込を誤って博物館へ申込が数件。かけなおしている間に、先着順が埋まってしまう。今回の体験講座の申し込み者（約200人以上／保護者）の半数は学校で配布された本チラシで情報を知った。）</li> <li>・市民全般に向けたチラシであり、ターゲットが定められていない。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人を呼び込めるような目にとまるようなものにしたい。</li> <li>・初めて見た人が理解できるよう、簡単な言葉で説明する。</li> <li>・見出しを工夫し、欲しい情報がどこにあるのかパッとみてわかるようにする。</li> </ul>



## ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民からの問い合わせ件数が減少する。</li> <li>・参加者に工芸への親しみをもってもらい、知的好奇心を満足させる。その上で参加者数が増加する。</li> <li>・2024年度（仮称）国際工芸美術館の開館に向けて期待感を高める。</li> </ul>
---------	--

博物館ツイッター  
QRコード

## [見直し後] ②町田市立博物館行事案内 夏

### 【文化振興課】

町田市立博物館行事案内

子どもも大人も  
いっしょに楽しめる  
イベント盛りだくさん!

ガラスコップに彫ってみよう  
親子で (小学1年生から) 2歳から  
粘土から作る My 茶碗 My 箸置  
本格的和紙づくり  
小学3年生から

春 夏 秋冬  
やきもの  
ガラス  
紙すき  
体験

電話でのお申し込み  
町田市イベントダイヤル  
☎ 042-724-5656

Webでのお申し込み  
イベシス まちだ

#### Point①

##### 【ターゲットの明確化】

☑イベントの対象年齢を明記した。

##### 【図表の活用】

☑実際に体験している写真やコメントをつけて、楽しそうな様子を伝えるようにした。

#### Point②

##### 【簡潔化・簡素化】

☑イベントダイヤル・イベシスを両面に明記し、申込先をわかりやすくした。

ガラスコップに彫ってみよう

ガラスのコップに、ペン型の工具で好きな文様を彫ります。

日時	①8月1日出 ②8月2日出 ③8月9日出 ④8月10日(月・祝) ⑤8月22日出 午後1時～2時、午後3時～4時
会場	①ばあ (金森 4-5-7) ②ただ ON (田生 1-11-1) ③つるつ (大蔵町 1913) ④まあら (中町 1-31-22) ⑤ばお (相原町 2025-2)
対象	小学3年生～18歳以下 ※保護者の見学はできません
定員	各回12人(申込順) 費用 1人500円
持ち物	彫りたい文様のサンプル
申込み	7月17日(金)正午～各回当日の2日前午後7時

親子でやきもの体験  
～ごちそう大皿を作ってみよう～

親子で力をあわせて大皿を1枚作り、作った大皿を使って調理する連続講座です。

日時	▶陶芸講座…8月6日(金)午前10時～正午 ▶調理講座…9月22日(火・祝)午後2時～4時 ※全2回
会場	鶴川市民センター (大蔵 1981-4)
対象	市内在住・在学の小学生とその保護者
定員	各回6組(12人)(申込順)
費用	▶陶芸講座…2人1組1500円 ▶調理講座…2人1組500円
持ち物	マスク・エプロン・手ふきタオル
申込み	7月17日(金)正午～8月6日(金)午後7時

本格的和紙づくり  
～夏休みスペシャル講座～

和紙の材料であるコウゾという植物から、和紙のハガキを作ります。

日時	8月8日出、8月23日出 午前10時～正午、午後1時30分～3時30分
会場	三輪の森ビジターセンター (三輪町 740)
対象	2歳以上の方 ※未就学児は保護者同伴(1人まで)
定員	各回10人(申込順)
費用	1人500円
持ち物	マスク・エプロン・手ふきタオル・ゴム手
申込み	7月21日(火)正午～各回当日の2日前午後7時

粘土から作る My 茶碗 My 箸置

自分だけのオリジナルお茶碗と箸置き1個を作ります。

日時	8月15日出
----	--------

スープ皿を作ろう

粘土ひもを使って、口径16センチのスープ皿を作ります。

日時	8月23日(日)午前10時～正午、午後2時～4時
対象	5歳以上の町田市内在住・在学・在勤の方
費用	1人1000円
持ち物	マスク・エプロン
申込み	7月17日(金)正午～8月20日(金)午後7時

町田市立博物館  
Machida City Museum

町田市イベントダイヤル  
☎ 042-724-5656

Webでのお申し込み  
イベシス まちだ

町田市立博物館  
Machida City Museum

町田市立博物館で日本地図を制作しています。  
町田市立博物館で日本地図を制作しています。  
町田市立博物館で日本地図を制作しています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、体験講座当日に発熱・咳などの症状がある場合は参加をご遠慮ください

#### Point③

##### 【情報の優先順位付け】

☑読み手に必要な情報を精査し、文字量を減らした。

##### 【強調・メリハリ】

☑字体や余白のバランスを変化させ、表現にメリハリをつけた。

### 事例 3：しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内

モデル職場：保健予防課

伝わる日本語 見直し大賞 受賞

受賞理由：

A 3 両面二つ折りの文書を、A 4 両面に情報を絞った点を評価しました。2 つ折りのものは開かなければなりません。これは非常に素晴らしい視点だと思います。4 ページ分の情報を 2 ページに集約するにあたっては、相当の工夫が必要となりますが、字数を減らし、大きくして見やすくすることで、改善前と同等以上の大きな効果を生んでいることが素晴らしいと思います。

また、新型コロナウイルス感染症対策で、特に保健所は慌ただしい中で、この運動に真摯に取り組んだ点にも大変敬意を表したいと思います。



# ○事例概要

事例名	しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内		
対 象	しっかりサポート面接のご案内：町田市民の妊婦 産後ケアのご案内：産後のサポートが必要な母子（生後3ヶ月未満）		
用 途	しっかりサポート面接と産後ケアの案内をする		
配布枚数	時期	サイズ	3000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"> <li>・初見で伝わる内容にしてサービスの利用につなげたい。</li> <li>・利用者にとってのメリット・デメリットが伝わりにくい。</li> <li>・産前／産後で利用者が異なるが、わかりづらい。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシをしっかりサポート面接・産後ケアを受けてみようと思ってもらえる案内にする。</li> <li>・なるべく専門用語を使わない。</li> <li>・A3両面（見開き）からA4両面へ変更する。併せて文字数を調整する。</li> </ul>



# ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しっかりサポート面接の実施率を向上させる。</li> <li>・相談に来られない人に産後ケアサービスの存在を知ってもらう。</li> </ul>
---------	--

# [見直し前] ③しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内

## 【保健予防課】

【保健予防課】（見直し前）

町田市民の妊婦さんへ

### しっかりサポート面接のご案内

町田市では安心して出産を迎え、子育てが楽しくできるように「しっかりサポート面接」を行っています。ご出産前に面接を終了された方には、『出産・子育て応援商品券（1万円分）』をお渡しいたします。ぜひ面接にお越しください。

対象者：町田市民の妊婦さん（町田市に住民票がある方）

内容：妊婦さんご本人と保健師等がお話します。妊娠中の気持ちや体調、産後の子育ての環境についてお伺いします。また、町田市の母子保健サービスについてお伝えします。ぜひこの機会をご活用ください。

面接時間：30分程度

持ち物：母子手帳（お忘れの場合は、出産・子育て応援商品券を当日お渡しできません）

面接会場

- ☆保健予防課窓口（町田市庁舎7階、健康福祉会館、保健所中町庁舎、鶴川保健センター）  
月～金曜日 受付時間：8:30～16:30 **予約不要**
- ☆南市民センター、なるせ駅前市民センター、小山市民センター、忠生保健センター、堺市民センター  
月1～2回（日程は裏面をご確認ください）  
受付時間：9:45～11:30、13:00～15:30 **予約不要**
- ☆健康福祉会館  
月1回土曜日 午後（日程・時間は裏面をご確認ください）**要予約**

\*状況によりお待たせする場合がありますので、時間に余裕を持ってお越しください。

★お問い合わせ★  
町田市保健所保健予防課  
電話 042-725-5422

【保健予防課】（見直し前）

土曜日面接のご案内

2020 4/25 5/16

Point①  
☑タイトルから内容が伝わりにくい。

市市民センター

実施月	2020 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2021 1月	2月	3月
忠生保健センター（忠生市民センター3階）	13(水)	21(水)	9(水)	17(水)	17(水)	9(水)	16(水)	12(水)	21(水)	20(水)	16(水)	12(水)
南市民センター（第1会議室）	9(水)	1(水)	2(水)	13(水)	3(水)	10(水)	2(水)	4(水)	4(水)	5(水)	5(水)	4(水)
なるせ駅前市民センター（第2会議室A部）	15(水)	12(水)	8(水)	7(水)	7(水)	10(水)	6(水)	10(水)	7(水)	13(水)	9(水)	8(水)
堺市民センター（第1会議室）	27(水)	28(水)	26(水)	22(水)	26(水)	28(水)	23(水)	25(水)	24(水)	28(水)	19(水)	25(水)
小山市民センター（第2会議室）	23(水)	29(水)	22(水)	28(水)	19(水)	24(水)	21(水)	24(水)	10(水)	15(水)	8(水)	10(水)

Point②  
☑同じような情報が繰り返し掲載されているなど、情報量が多く、読みにくい。

### \*産後ケアのご案内\*

「出産後、自宅に帰っても家族の手伝いがなくて不安」「体調が優れない」「授乳がうまくいかない」など、出産後のサポートを必要とするお母さんが、医療機関や助産院で助産師のケアや授乳のアドバイスを受けることができます。また、助産師による訪問型産後ケアも始まり、ご自宅でも相談やアドバイスが受けられます。

利用できる方  
以下のすべてにあてはまるお母さんと生まる3か月未満の赤ちゃん。  
1. 町田市民  
2. 家族などからの十分な援助が得られない方

Point③  
☑産前ケア（表面）と産後ケア（裏面）ではターゲットが異なるが、パッと見てわかりにくい。

② 承認書が書く  
後日、承認/不承認の通知をお送りいたします。承認となりましたら、宿泊型・日帰り型を利用希望の方は施設に連絡し、出産予定日とどのような時に利用したいかお伝えください。訪問型は出産前の連絡は不要です。承認書には訪問型の助産師リストも同封しています。

③ 利用申し込み  
利用希望日が決まりましたら、施設・助産師に連絡して、予約と日時の調整をしてください。

★お問い合わせ★  
町田市保健所保健予防課  
電話 042-725-5422

宿泊型・日帰り型・訪問型  
合計7日間で組み合わせて利用できます。  
※7日間のうち、訪問型は3回までです。

※上のお子さんは一緒に利用できません。

宿泊型・日帰り型

サービス内容	利用時間など	利用料金
宿泊型ショートステイ	10時～翌12時 (昼・夕・朝3食付)	1泊2日6000円
日帰り型デイケア	10時～17時 (昼食付)	1日3000円

※多胎市の場合は追加料金がかかります。  
※往復交通費等は利用料金に含まれません。  
※利用料金は利用施設へ直接お支払いください。

実施施設

- ・としの助産院 電話090-2729-5254 町田市東玉川学園2-28-50
- ・新百合ヶ丘総合病院 電話044-322-9991 川崎市麻生区古沢町255
- ・町田市民病院 電話042-722-2230（地域連携連携室） 町田市旭町2-15-41
- ・marimo 助産院 電話042-766-4381 相模原市南区文京2-7-2

※marimo 助産院は宿泊型ショートステイのみの実施。

2020年4月から開始

- ・相模野病院 電話042-752-2025 相模原市中央区淵野辺1-2-30
- ・みなみ野グリーンゲイブルズクリニック 電話042-663-1101 八王子市大和町1001

訪問型

サービス内容	利用時間など	利用料金	利用回数
訪問型アウトリーチ	90分 9:00～17:00の間 で訪問担当者と調整	1回2000円	合計3回まで

※往復交通費等は利用料金に含まれません。  
※利用料金は訪問担当へ直接お支払いください。  
※延長となる場合は、別途料金が発生しますので助産師にご確認ください。

訪問者  
町田市助産師会と町田市の産後ケア事業実施施設から助産師が伺います。  
訪問する助産師リストは、承認書と一緒に送付します。

# [見直し後] ③しっかりサポート面接のご案内・産後ケアのご案内

## 【保健予防課】

**出産前に**

### しっかりサポート面接を受けてみませんか？

こんなこと聞いていいのかな？と思うことや、  
出産・育児への不安など、保健師・看護師にお話できます。  
ぜひお気軽にお越しください。

詳しくはこちら

ワンオペ育児になっても  
頼る人がいることが  
分かって安心できた

産前・産後の流れを  
教えてもらえて  
イメージがついた

人と話せて  
気分転換になった

**概要**

【対象者】町田市民の妊婦  
【持ち物】母子手帳※  
【所要時間】30分程度 状況によりお待たせする場合があります。時間に余裕をもってお越しください  
※出産・子育て応援商品券(1万円分)をお渡ししています。受け取りのために必ずお持ちください  
※妊娠中であれば、いつでも1人1回受けられます

**開催スケジュール**

2021	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2022	1月	2月	3月	
市庁舎7階704窓口 健康福祉会館 保健所中町庁舎 鶴川市民(保健)センター	予約不要	月曜日～金曜日	8時30分～16時30分														
各市民センター	予約不要	9時45分～11時30分 / 13時～15時30分															
・南市民センター (第1会議室)	8(木) 20(火)	7(金) 19(火)	2(水) 14(月)	1(木) 13(火)	2(水) 18(木)	3(金) 16(水)	4(月) 20(金)	2(火) 19(金)	5(水) 14(火)	4(金) 20(火)	17(木) 14(月)						
・なるせ駅前市民センター (第2会議室AB)	14(木) 26(火)	13(金) 25(火)	11(金) 24(火)	7(水) 26(火)	6(木) 24(火)	9(木) 27(火)	15(金) 26(火)	11(木) 29(火)	8(水) 24(金)	13(木) 24(月)	8(火) 28(月)	9(水) 24(火)					
・忠生市民センター (3階保健センター)	22(木) 30(火)	31(月) 30(金)	30(金) 30(金)	30(金) 30(金)	30(金) 27(木)	26(金) 21(火)	27(木) 21(火)	21(火) 27(木)	21(火) 21(火)	22(火) 22(火)							
・小山市市民センター (第2会議室)	6(火) 23(金)	10(月) 27(火)	7(月) 23(火)	9(金) 20(火)	4(木) 26(火)	6(月) 28(金)	7(月) 29(金)	4(木) 24(金)	6(月) 22(火)	7(金) 18(火)	7(月) 25(金)	4(金) 16(木)					
・増市民センター (第1会議室)	15(木) 21(金)	17(木) 12(月)	12(月) 17(火)	15(木) 19(火)	19(火) 8(月)	16(木) 14(金)	16(木) 16(木)	10(木)									
土曜日 (町田市健康福祉会館) ※要事前予約	24日	22日	19日	17日	21日	18日	16日	20日	18日	22日	19日	19日					

※駐車場は台数に限りがありますので、公共交通機関をご利用ください

### Point①

#### [タイトルと内容の一致]

☑気軽に足を運んでもらえるようなタイトルにする  
とともに、利用者の声を加えた。

### Point②

#### [簡潔化・簡素化]

☑情報の重複を整理し、スケジュールを一つの表にまとめた。

### Point③

#### [ターゲットの明確化]

☑出産前(妊婦)・出産後(赤ちゃん)というフレーズと絵を加えることで、読んでほしいターゲットを明確にした。

### Point④

#### [図表の活用]

☑フローチャートを用いて、産後ケア利用までの流れをわかりやすく示した。

**出産後の安心に**

## 産後ケアのご案内

産後に頼れる人がいないので不安  
授乳がうまくいかない  
体調が優れず、休息したい

そんな産後の困ったときのために、助産師によるケアや授乳アドバイス等が受けられる産後ケア事業を実施しています(有料)。

お母さんと赤ちゃんが施設に行ってもケアを受ける宿泊型・日帰り型、ご自宅を訪問する助産師からケアを受ける訪問型があります。

乳房のケアや健康状態のチェックなどのお母さんに対するケア

体重・栄養などの赤ちゃんの健康状態のチェック

授乳指導・沐浴指導・育児相談など

お母さんの休息や食事の提供(宿泊型・日帰り型のみ)

**利用までの流れ**

利用申請  
妊娠28週～産後  
市庁舎7階704窓口または電話で

約1週間

結果到着

利用予約  
承認された方は施設・助産師に直接予約していただきます。

産後ケアの利用

〇上の子の預け先に関するときは

**対象者**

〇産(生)後3か月未満のお母さんと赤ちゃん ※町田市民  
〇家族などからの十分な援助が受けられない方  
〇体調不良や授乳・育児に不安がある方

**宿泊型・日帰り型産後ケア実施施設**

としの助産院(町田市東玉川学園) / 町田市民病院(町田市旭町) / みなみ野グリーンゲイブルズクリニック(ハ王子市大船町) / 新百合ヶ丘総合病院(川崎市麻生区古沢郡古) / 相模野病院(相模原市中央区淵野辺) / 【宿泊型のみ】marimo助産院(相模原市南区文教)

※訪問型は、町田市助産師会・産後ケア実施施設に所属する助産師が訪問します

**利用料金(利用時にお支払い)**

〇宿泊型(1泊2日) 6,000円  
〇日帰り型(1日) 3,000円  
〇訪問型(1回90分) 2,000円[3回まで]

※組み合わせでの利用可(最大7日まで)  
※多胎児の場合は追加料金がかかります。  
※住民税非課税世帯・生活保護世帯の方への減免制度があります。

問合せ 町田市保健所保健予防課(042-725-5422)

事例 4：町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」

モデル職場：観光まちづくり課

# ○事例概要

事例名	町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」		
対 象	市民・町田市を利用する人（観光名所に興味がある人）		
用 途	町田市の観光名所を紹介する		
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"> <li>・市内外の方から草戸山について問い合わせが、月に3件程度あるが、草戸山の情報を掲載しているサイトがない。</li> <li>・草戸山へのアクセスがわかりづらい。</li> <li>・写真が少ないので、魅力が伝わりにくい。</li> <li>・惹かれるワードが少ないので、あまり行きたくならない。</li> <li>・大地沢青少年センターの情報が載っているが、草戸山との関係性がわからない。</li> <li>・ルートや所有時間がわからないため、気軽に登れるかなどが伝わりづらい。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて見た人が理解できるよう、写真や絵、図などを用いて説明する。</li> <li>・見出しを工夫し、欲しい情報がどこにあるのかパッとみてわかるようにする。</li> </ul>



# ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民からの問い合わせ件数が減少する。</li> <li>・草戸山の魅力が伝わり、訪れる人が増える。</li> </ul>
---------	--

## [見直し前] ④町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」

### 【観光まちづくり課】

#### 町田市の最高峰 草戸山



草戸山（くさとやま）の位置が記載された町田市全図

草戸山（くさとやま）は町田市の最西端に位置し、八王子市、相模原市の境界線上にあります。葛尾山方面、城山方面、町田市大戸方面のどちらからでも登ることができ、様々なハイキングコースに組み込まれています。

山頂は標高384メートル、町田市の最奥端に位置しています。こちらには、相模平休憩所が設置されており、城山方面や葛尾山方面を望むことが出来ます。

また、山中の杉や檜で囲まれた林からは、湧川の源流が流れ出しています。気温は市中心部に比べると4、5度は低く、夏でもウグイスが鳴き、源流のせせらぎとあいまって耳も癒してくれます。

#### Point①

- ☑ルートや所要時間など利用者が欲しい情報がないため、気軽に登れる山なのかわかりにくい。
- ☑写真や図が少なく、魅力が伝わりにくい。



草戸山（くさとやま）からの風景（葛尾山を望む）

#### Point②

- ☑見出しがないので、どこに何が書いてあるのか、わかりにくい。



相模平休憩所



大田沢青少年センターのテントサイト

#### ■ 大田沢青少年センター

所在地：相模町5307-2

アクセス：JR相模駅「相原」バス停から「大戸行き」、「青少年センター入口行き」バスで「青少年センター入口」下車、徒歩15分

注記：平日は町田市民バス「まちっこ」（相原ルート）がご利用できます。

#### ■ 相模平休憩所（草戸山）

アクセス：大田沢青少年センターより徒歩約30分

#### 関連情報

＜交通＞

＜町田市民バス「まちっこ」（相原ルート）＞

「町田市全図」「バス路線図」「バス乗降（運賃・特別乗降）・駅構内」を掲載しています。

大田沢青少年センター周辺地図 (PDF・138KB)

#### Point③

- ☑アクセスがわかりにくい。



# [見直し後] ④町田市ホームページ「町田市の最高峰 草戸山」

## 【観光まちづくり課】



### Point①

#### 【図表の活用】

- ☑草戸山の見どころポイントの写真やおすすめのルート、所要時間を加えた。
- ☑トイレや休憩所もマップに加えた。



### Point②

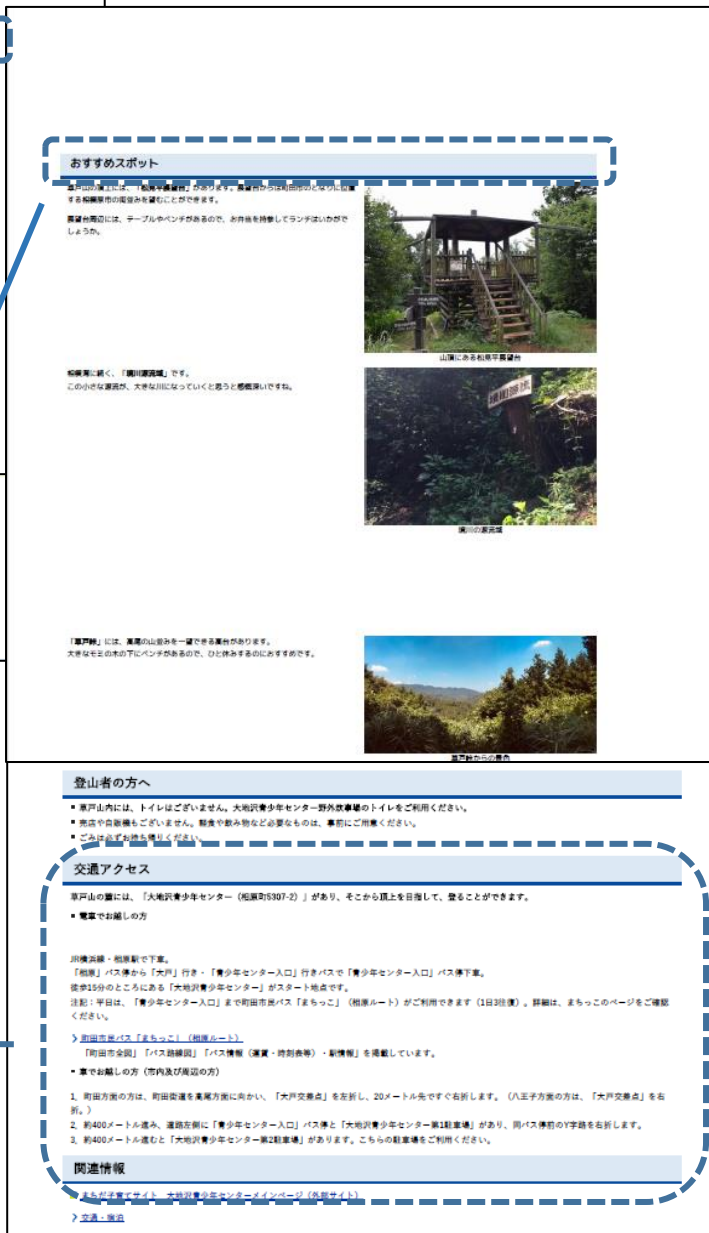
#### 【情報・文章の項目化】

- ☑パッと見て情報がわかるように小見出しをつけた。

### Point③

#### 【情報の優先順位づけ】

- ☑サイトの閲覧者が気になるアクセス情報を詳細に記載した。



事例 5：不燃ごみ収集時の啓発チラシ

モデル職場：3R推進課

○事例概要

事例名	不燃ごみ収集時の啓発チラシ		
対 象	不燃ごみの分別が間違っていた世帯		
用 途	不燃ごみの排出方法間違いに対して啓発する		
配布枚数	時期	サイズ	年500枚程度
			通年
			A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	・分別の間違いにより収集車の車両火災が発生する原因となる。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民がチラシを受け取ったときに、嫌悪感を抱かず、なおかつ危機感をもって改善してもらえるような表現にする。</li> <li>・両面に同じ情報があるため、必要な情報を精査する。</li> <li>・写真とタイトルを強調し、危機感をもってもらえるようにする。</li> </ul>



○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分別間違いが減少する。</li> <li>・市役所からの情報が届いていない市民に情報を伝えることで、気づきを促す。</li> </ul>
---------	--

【3R推進課】(見直し前)

## 町田市からののお知らせ

本日出された「燃やせないごみ」についてご案内します

### 車両火災の原因となります

- ☐ スプレー缶・カセットガスボンベは週1回のビン・カンの日ブルーのかごに出してください
- ☐ 乾電池・コイン型電池(CR・BRのみ)は毎月2回目のビン・カンの日茶色のかごに出してください  
リチウムイオン電池(電動自転車バッテリー等)は販売店に処理を依頼してください
- ☐ ライター・蛍光管は毎月4回目のビン・カンの日白色のかごに出してください
- ☐ 卓上コンロを捨てる場合は、カセットガスボンベを本体から抜き取ってください

### 1回に排出できる大きさ・量が決まっています

- ☐ 土は燃やせないごみの日に1回5ℓの指定収集袋(緑色)で1袋まで排出できます  
(コンクリートブロックやレンガなどは5ℓの袋に収まる大きさにして下さい)
- ☐ 傘、ほうきなどの長尺物は40ℓの指定収集袋で出してください  
(長さ140cm以下、直径15cm以下、単体での重さ10kg以下)

### 単体で指定収集袋へ入れて排出し

- ☐ 鉄アレイやタイヤチェーンなどは他の燃やせないごみと分け  
(単体で10kgを超えるものは粗大ごみで出してください)

### Point②

- ☑タイトルをただでは、何をお願いされているかがわかりにくい。

ごみの出し方について、詳しくは 町田  
TEL 042-797-7111にお電話

### Point①

- ☑文字のフォントやサイズが同じであるため、どこに何が書いてあるのか、わかりにくい。

【3R推進課】(見直し前)

## 町田市からのお願い

燃やせないごみの収集において、車両火災が頻繁に発生しています

以下の物は「燃やせないごみ」で出さないでください

- スプレー缶 カセットガスボンベ → ビン・カンの収集日にブルーのかごへ出してください
- 使い捨てライター → 毎月4回目のビン・カンの収集日に白色のかごへ出してください
- リチウムイオンバッテリー  
(電動自転車バッテリー・電動工具充電バッテリー・モバイルバッテリー等) → 市では回収しません  
販売店へ相談してください



スプレー缶がつぶれてガスが  
充填すると、すぐに発火してし  
まうんだ



### Point③

- ☑情報が重複しているため、文字数が多くなっている。



「ごみ分別アプリ」の  
QRコードです!  
分類や出し方など 詳しく  
調べることができるよ





## 町田市からのお知らせ

月 日に出された「燃やせないごみ」についてご案内します。  
燃やせないごみを出すときは、以下の内容にご注意ください。

### 収集車両の火災の原因となります

- ☐ スプレー缶・カセットガスボンベはピン・カンの日・青い缶へ
- ☐ 乾電池・コイン型電池（CR・BRのみ）は毎月2回目のピン・カンの日・茶色のかごへ
- ☐ リチウムイオン電池（電動自転車バッテリー等）は販売店に処理依頼
- ☐ 使い捨てライター・蛍光管は毎月4回目のピン・カンの日・白色のかごへ
- ☐ 卓上コンロは、カセットガスボンベを抜き取ってから指定収集袋（緑色）へ

### 1回に排出できる大きさ・量が決まっています

- ☐ 土は燃やせないごみの日に、1回5ℓの指定収集袋（緑色）で1袋まで
- ☐ 傘・ほうきなどの細長い物は、40ℓの指定収集袋（緑色）（長さ140cm以下・直径15cm以下・単体の重さ10kg以下）

### 排出ルールが決まっています

### Point②

#### 【タイトルと内容の一致】

- ☑一番伝えたいメッセージをタイトルにした。

#### 【図表の活用】

- ☑実際に火災が起きた写真を大きく配置し、危険性を伝えた。

### Point③

#### 【簡潔化・簡素化】

- ☑重複していた情報を整理し、一つにまとめた。

#### 【図表の活用】

- ☑燃やせないごみの一覧を図表で表示した。

### Point①

#### 【強調・メリハリ】

- ☑タイトルと本文とでフォントやサイズを変えることで、表現に強弱をつけた。

#### 【情報・文章の項目化】

- ☑小見出しを色抜きすることで、パッと見て情報がわかるようにした。

## 火災を ふせごう！

燃やせないごみの収集中に、スプレー缶による火災が発生しました。



スプレー缶がつぶれてガスが充満すると、すぐに発火してしまうんだ。火災はこわいよ。

「スプレー缶」は、ピン・カンの日に出してもらえれば、ちゃんと資源になるんだよ！



▲燃えたスプレー缶

### 「燃やせないごみの袋」に以下の物を入れないでください

各品目の処理の仕方は表裏をご覧ください

スプレー缶

カセットガスボンベ

リチウムイオンバッテリー

使い捨てライター



白粉染めのワンプッシュタイプの誤入に注意してください。



圧迫されたときに発火することがあります。



ホームページ、アプリ、広報、ごみカレンダーの  
情報に気づいてのん！  
おねがいのん！

「ごみ分別アプリ」のQRコードだのん！  
分類や出し方など詳しく調べることができるのん！



事例 6：住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット

モデル職場：住宅課



## ○事例概要

事例名	住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット		
対 象	バリアフリー化改修工事を検討している市内に住宅を所有する市民		
用 途	対象となるバリアフリー化工事を行う時の制度を周知する		
配布枚数	時期	サイズ	
-	通年	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"> <li>・ 手続方法や申請書の記載方法についての問合せが多い。</li> <li>・ 手続きフロー図とその必要書類一覧が、別ページにあり見づらい。</li> <li>・ 手続きフロー図は、申請者が行うことと、市が行うことが混ざっていて、わかりづらい。</li> <li>・ 紙面にメリハリが無く、飽きて最後まで読まれない。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申請する市民が自分だけでも理解でき、申請しやすい紙面にする（モノクロでもわかりやすく）。</li> </ul>



## ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手続方法や申請書の記載方法についての問合せ件数が減少する。</li> <li>・ 申請者がスムーズに申請できる。</li> </ul>
---------	--

# [見直し前]⑥住宅バリアフリー化改修工事助成金制度パンフレット

【住宅課】

必要書類

＜第1号様式＞町田市補助金等交付申請書

- ◇住宅の建築確認通知書や検査済みの写し
- ◇建物の現況が確認できる図書  
※配管図、平面図、立面図、等
- ◇改修工事費の見積書の写し  
※数量、単価が分かるもの
- ◇改修の内容が分かる図書

Point①  
☑どのような工事が対象になるのか、表紙をみただけでは、わかりにくい。


＜第8号様式＞町田市補助事業等実績報告書

- ◇改修工事費の領収書及び明細書の写し
- ◇改修工事中、工事完了後の写真
- ◇工事業者との契約書写し
- ◇その他市長が必要と認めるもの

Point②  
☑全体的に文字数が多く、読みにくい。

【住宅課】(見直し前)

## 住宅のバリアフリー化 改修工事費用の 一部を助成します！



問 い 合 せ 先

町田市都市づくり部 住宅課

町田市森野2丁目2番22号

電 話 042-724-4269

市内の個人住宅又は集合住宅のうち、自己の居住のための専用部分

※明らかな違反建築の場合は、助成できません。

※介護保険課および障がい福祉課で行っている住宅改修助成制度の助成対象でないことが条件になります。(ホームエレベーター等の据付工事は除きます。)

※助成金の交付は、対象となる住宅1棟につき1回限りです。(旧：町田市住宅改修助成金を利用して、バリアフリー化以外の改修を行っている場合も1回限りです。)

**助成対象者(①②ともに満たしていること)**

①市内に住所を有し、『対象となる住宅』の所有者  
②納期の経過した市税を完納している方

**助成対象工事**

市内事業者が施工する下記の工事

(ア) 居室、廊下、トイレ、浴室、玄関などの各部屋間の段差や、玄関までのアプローチ部分の段差を解消する工事

(イ) 居室、浴室、階段、廊下、トイレ、玄関、玄関までのアプローチ部分に手すりを設置する工事

(ウ) 和式便器から洋式便器に交換する工事

(エ) ホームエレベーターや階段昇降機等を据え付ける工事

(オ) 浴室の改修工事

- ・深型の浴槽から浅型の浴槽に交換する工事
- ・浴槽の高さを調節する工事
- ・浴室の床のかさ上げをする工事

(カ) 浴室、便所、台所などの水を使用する部屋全面を、防湿仕上の床材に張り替える工事

※市内事業者が施工する場合は、防湿仕上の床材に張り替える工事は必須です。

Point③  
☑申請者が行う手続きと、行政が行うことが混在している。

【住宅課】(見直し前)

**助成金の交付額**

- ◆【助成対象工事】に要した経費に、助成率5分の4を乗じた額(千円未満は、切捨て)
- ◆上限金額 10万円

※市の予算の範囲を超えた時点で、受付を締め切ります。

～手続きの流れ～

**申 請 (第1号様式)**

- ★『町田市補助金等交付申請書』と必要書類を住宅課窓口へ提出してください。
- ★制度の説明と以降の手续に必要な書類をお渡しします。

**申 請 内 容 の 審 査**

- ★提出いただいた書類をもとに市が内容を審査します。審査の中で、対象住宅の現地調査(外観)を行います。
- ★審査が終わりましたら、市から直接みなさまへご連絡します。

**決定通知書の送付(第2号様式)**

- ★助成対象であることが確認できましたら『町田市補助金等交付決定通知書』を送付します。

**住宅改修工事の実施**

- ★助成金交付決定通知書を受領後に、契約を結び、住宅改修工事をしてください。工事内容に変更が生じた場合は、工事前に第5号様式を提出し、変更の承認を受けてください。
- ★改修前、改修過程、改修後の写真を必ず撮ってください。

**実績報告書の提出(第8号様式)**

- ★住宅改修工事が終了しましたら『町田市補助事業等実績報告書』と必要書類を住宅課窓口へ提出してください。

**確定通知書の送付(第9号様式)**

- ★実績報告書を市で審査した後、『町田市補助金等交付額確定通知書』を送付します。

**助成金の請求(第10号様式)**

- ★確定通知書を受領しましたら、『町田市補助金等交付請求書』を提出してください。みなさまが指定した口座へ助成金を振り込みます。

【住宅課】



## 事例 7：雨水浸透設備設置補助金制度のご案内

モデル職場：下水道管理課

伝わる日本語 アドバイザー賞 受賞

受賞理由：

タイトルが非常にわかりやすく良くなりました。最初は「大雨から町を守りましょう」という壮大なタイトルでしたが、検討の過程の中で、「雨水浸透ます・浸透管 補助金のご案内」と少し市民目線になりました。しかし、これだと雨水浸透ますがどういったものなのかわからず、改善されたものの突っ込みどころが残ります。次に「水はけの悪いお家で困ってませんか？」となり、三段階の改善で目に見えてよくなりました。

また、目標値が応募数 10 件であることから、効果検証がわかりやすいと思いますので、来年度の応募数が増えることを期待しています。

# ○事例概要

事例名	雨水浸透設備設置補助金制度のご案内		
対 象	浸透ますや浸透管を設置する市民		
用 途	補助制度を周知する		
配布枚数	年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"> <li>・浸透ますや浸透管の設置数増加のため、広く周知したい。</li> <li>・タイトルがわかりづらい。</li> <li>・補助金を利用することによるメリットがわかりづらい。</li> <li>・具体的にどれくらい工事費等がかかるかがわからない。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて見た人が理解できるよう、簡単な言葉で説明する。</li> <li>・制度を利用するメリットや費用をわかるようにする。</li> <li>・タイトルを変更し、何を目的としたリーフレットなのかわかりやすくする。</li> <li>・大きな視点でのメリットと申請者個人のメリットをわかりやすくする。</li> </ul>



# ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浸透ますや浸透管の補助申請件数が増加する。</li> <li>・浸透ますや浸透管を設置することのメリットを周知する。</li> </ul>
---------	---

# [見直し前] ⑦雨水浸透設備設置補助金制度のご案内

【下水道管理課】

【下水道管理課】(見直し前)

## 大雨から町を守りましょう！

Q. どうすればいいの？

近年、都市化が進み、田畑や山林だった土地が宅地化され、雨水が地中に浸透する量が減ってきています。そのため、大雨の際には、大量の雨水がそのまま川や下水道に流れ込むことにより、洪水等の危険性が高くなってしまいます。各家庭で**雨水浸透設備を設置することにより大雨の被害を軽減することができます。**

以前 地下に浸透してゆっくりと川に流れます。

現在 直轄川に流れ込みます。

表面流出

Q. 雨水浸透設備ってなに？

屋根に降った雨水を一時的に貯め、ますや管に開いた穴から少しずつ地面に浸透させていく設備です。地面に浸透させる量を増やすことで、川や下水道に流れ込む雨水の量を抑えることができます。また、同時に地下水の涵養（かんよう）や湧き水の復元にも効果があります。

**補助金20万円！**

雨水浸透ますや雨水浸透管を設置する方に費用の一部を補助する制度があります。

新築、既存どちらでも可。ぜひご利用ください！

雨水浸透ます

雨水浸透管

### Point①

☑タイトルを見て、市民にどう関係があるのかわかりにくい。

### Point②

☑工事費の総額と補助金額がわかりにくい。

### Point③

☑申請することで得られるメリットがわかりにくい。

☑雨水浸透設備の全体像がイメージしにくい。

## 補助条件 雨水浸透設備設置事業補助金

	浸透ます	浸透管
対象区域	町田市全域 ※がけ地等、危険箇所を除く	
対象者	町田市内に住宅を所有、または新築、改築しようとする個人	
補助条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地面積が500㎡未満であること</li> <li>町田市雨水浸透設備設置基準に適合していること</li> <li>町田市宅地開発事業に関する条例、町田市中高層建築物に関する指導要綱の規定により設置するものを除く</li> </ul>	
補助金額	54,000 円/基	20,000 円/m
	※1件当たりの上限金額は20万円です。 (例) 浸透ます2基と浸透管5mを設置した場合 $54,000 \text{ 円} \times 2 \text{ 基} + 20,000 \text{ 円} \times 4.5 \text{ m} = 198,000 \text{ 円}$ 実際の工事費と比べて低い金額を補助額とする	
工事施工	町田市が指定する排水設備工事指定工事店による施工に限る	

※事前相談が必要です。

着工後の補助金申請は受け付けることができませんのでご注意ください。

#### 【問い合わせ先】

町田市下水道部下水道管理課  
 〒194-8520  
 町田市森野 2-2-22 8階  
 ☎042-724-4330

詳細はQRコードからホームページで確認してください！





## [見直し後] ⑦雨水浸透設備設置補助金制度のご案内

【下水道管理課】



雨どいから流れ流しになっているお家は**要注意**です

雨が降ると庭に水たまりができてしまっている方にも**オススメ**です！

### 水はけの悪いお家で困っていませんか？

雨水浸透ます 浸透管 補助金のご案内

補助対象金額	最大20万円
▶浸透ます (1基) ……	5万4000円
▶浸透管 (1m) ……	2万円
※2020年度補助率	

**①浸透ます4基を設置**

工事費	約38万5000円
補助金	20万円
自己負担額	約18万5000円

**②浸透ます2基を設置**

工事費	約15万5000円
補助金	10万8000円
自己負担額	約4万7000円

※工事費には補助対象外の工事費も含まれます  
※工事費はご自宅の状況や工事内容によって変わります

補助金の申請には、**事前相談が必要**です

着工後の補助金申請は受け付けることができませんので、ご注意ください。詳細はお問い合わせいただくか、町田市ホームページをご覧ください。

町田市ホームページ QRコード

### Point①

#### 【タイトルと内容の一致】

☑補助金のご案内であることがわかるタイトルにした。

#### 【ターゲットの明確化】

☑雨どいから雨が流れている写真を用いて、対象となる工事のイメージを示した。

### Point②

#### 【図表の活用】

☑工事にかかる費用を具体的に示した。

### Point③

#### 【情報の優先順位づけ】

☑申請者個人が知りたい情報を表面にし、雨水浸透設備を設置することで得られる大きなメリットを裏面に掲載した。

#### 【図表の活用】

☑雨水浸透設備の全体像を図示した。



### 水害で手遅れになる前に…

近年、都市化が進み、雨水が地中に浸透する量が減ってきています。そのため、大雨の際には、大量の雨水がそのまま川などに流れ込むことにより、洪水や浸水等の危険性が高くなってしまいます。

### 雨水浸透ますや浸透管で大雨対策を

各宅地に雨水浸透ますや浸透管を設置し、地面に浸透させる量を増やすことで、大雨の被害を軽減することができます。

浸水等の被害軽減にも効果的！

雨水浸透ます ▲浸透管

**補助条件**

- ▶町市内に敷地面積が500㎡未満の住宅を所有する個人（新築でも既存でも可）
- ▶町田市税を滞納していないこと
- ※がけ地などの土地の高低差が大きい場所で浸透設備を設置することが適当でない場所は除く

問合せ

町田市下水道部下水道管理課  
〒194-8520 町田市森野2-2-22 8階 ☎042-724-4330

## 事例 8：投票所入場券のお知らせチラシ・封筒

モデル職場：選挙管理委員会事務局

伝わる日本語 アドバイザー賞 受賞

受賞理由：

選挙に関しては非常に多くの方々に関わることでありますから、波及効果が非常に大きい案件です。そういった意味で、今回の見直しは、非常に意義のあるものだったと思います。

中を見ないまま間違った会場に来てしまう人がいるという問題意識から、検討会の中では、どうしたら封筒を開いてもらえるかという議論をしてきました。議論の中で、参加者の方からグラシンの大きさを大きくすれば、透明になり中身が見えるのではないかと、開かなくてもいいのではないかとという意見が出ました。つまり、開かせようという議論から、開かなくてもいいようにしようになりました。コロンブスの卵みたいなアイデアが、話し合いの中で生まれた点を私はすばらしいと思います。この例は、話題性もあり、新聞ネタなどにも採用してもらえそうなアイデアだと思いました。

## ○事例概要

事例名	投票所入場券のお知らせチラシ・封筒		
対 象	市民（選挙人）		
用 途	選挙人に対して選挙が実施されることをお知らせする		
配布枚数	20万部	各選挙の公示（告示）日	縦横 21cm

## ○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投票所入場券の封筒を開封せずに投票所に来る選挙人が多い。</li> <li>・投票所の場所及び期日前投票所の期間を間違える選挙人が増加している。</li> <li>・期日前投票、不在者投票についての問い合わせが増加している。</li> <li>・封筒について、開封のお願いの文言は記載されているが、開封する必要性について書いていない。</li> <li>・封筒について、問い合わせ先が2つ記載されていて、どちらに問い合わせするのかわかりづらい。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開封の必要性を理解してもらい、開封を促す。</li> <li>・投票場所や投票時間の誤りやチラシのわかりづらさなど解消するために、必要な情報を見やすく整理し、簡単な言葉を使った表現にする。</li> <li>・情報を取捨選択し、必要な情報がどこにあるのかパッとみてわかるよう工夫する。</li> </ul>



## ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投票所の場所及び期日前投票の期間を間違える選挙人の件数が減少する。</li> <li>・期日前投票、不在者投票の問い合わせ件数が減少する。</li> </ul>
---------	--

# [見直し前]⑧投票所入場券のお知らせチラシ・封筒

【選挙管理委員会事務局】

### 新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ

投票所にお越しになる皆様へのお願い

投票所では、できる限りマスクの着用にご協力をお願いいたします。また、咳エチケットの徹底と帰宅後の手洗いうがい等をお願いいたします。投票日当日(7月5日)の混雑を回避するため、期日前投票をご利用ください。※投票日前日の土曜日は、期日前投票所も混雑いたしますのでご注意ください。※選挙管理委員会が実施する新型コロナウイルスの対策については、町田市ホームページの東京都知事選挙のお知らせページをご覧ください。



投票所の記載台には鉛筆を備えています。持参したご自身の筆記用具で記入することもできます。ボールペンは、投票用紙にインクがにじむ可能性があるため、鉛筆をお勧めします。

### 住所を移した方

住所の転入	住所の転出
町田市から町内へ転入	令和2年3月17日以前に新住所地へ転入の届出をした方
町田市から町外へ転出	令和2年3月18日以降に新住所地へ転入の届出をした、または届出予定の方
町田市内で転居	投票できません
	令和2年5月29日以前に届出をした方
	令和2年5月30日以降に届出をした方

※1 新住所地で投票できるのは、新住所地の選挙人名簿に登録されている方のみです。登録の有無は、新住所地の選挙管理委員会へお問い合わせください。  
※2 投票できるのは、町内転入をした方で、町田市の選挙人名簿に登録されている方です。転入する場合は、「引続きを都内に住所を有する選挙権(住民票の写し(選挙用)等)」がとスムーズに投票することができます。選挙所の住所(籍地)は、新住所地等の区市町村の窓口で交付を受け、ことができます。また、転入等がなくても「引続きを都内に住所を有する選挙権」を受けると投票できますが、確認が必要です。

**Point①**

☑情報が多く、配置も統一感がないため、読みにくい。

### 期日前投票について

選挙(投票日7月5日)の当日、仕事や旅行などで投票できない方のために期日前投票所を設置します。各期の地図等については裏面をご覧ください。

○ 期日前投票の際は、投票所入場券裏面の宣誓書(兼請求書)に必要事項を記入してお持ちください。

○ 選挙(投票日7月5日)の当日は、投票所入場券に記載されている投票所以外では投票することはできません。

＜玉川学園コミュニティセンターについて＞  
工事期間中のため期日前投票所を閉鎖しております。ご注意ください。

**Point②**

☑タイトルを見ても、文章の内容がイメージできない。

期日前投票所	期間
町田市庁舎(森野2-2-22)	6月19日(金)～7月4日(土) 午前8時30分～午後8時
<ul style="list-style-type: none"> <li>○南市民センター(金森4-5-6)</li> <li>○なるせ駅前市民センター(南成瀬1-2-5)※</li> <li>○鶴川市民センター(大蔵町1981-4)</li> <li>○忠生市民センター(忠生3-14-2)</li> <li>○小山市民センター(小山町2507-1)</li> <li>○堺市民センター(相原町795-1)</li> <li>○木曾山崎コミュニティセンター(山崎町2160-4)</li> <li>○南町田駅前連絡所(南町田エゾン)(鶴間3-10-2)※</li> <li>○和光大学ポプリホール鶴川(能ヶ谷1-2-1)※</li> </ul>	6月30日(火)～7月3日(金) 午前8時30分～午後8時
	7月4日(土) 午前8時30分～午後5時

※施設には、駐車場がありません。

### 選挙公報が届かない方へ(市内居住者のみ)

候補者の政見等を掲載した選挙公報を新聞販売店を通して全ての世帯に配布します。7月3日(金)までに配布します。6月29日(月)にない場合は、下表のいずれかの販売店にご連絡ください。

新聞販売店	連絡先	新聞販売店
YC鶴川	735-2038	ASA鶴川南
YC深川学園	728-6875	ASA桜葉林学園
YC町田北部	793-2184	ASA玉川学園
YC町田東部	722-7746	YC町田成瀬
YC町田木曾	722-3877	

### のご案内

**Point③**

☑メインターゲットが不明で、どんな方に読んでもらいたいのかわからない。

**Point④**

☑期日前投票の期間は市民が間違いやすく、トラブルになりやすい箇所ですが、情報に埋もれていて目立たない。

南市民センター 金森4-5-6	なるせ駅前市民センター 南成瀬1-2-5 ※投票所に駐車場はありません。	鶴川市民センター 大蔵町1981-4	和光大学ポプリホール鶴川 能ヶ谷1-2-1 ※投票所に駐車場はありません。
南市民センターの地図を掲載してください	なるせ駅前市民センターの地図を掲載してください	鶴川市民センターの地図を掲載してください	ポプリの地図を掲載してください

小山市民センター 小山町2507-1	堺市民センター 相原町795-1	木曾山崎コミュニティセンター 山崎町2160-4
小山市民センターの地図を掲載してください	堺市民センターの地図を掲載してください	木曾山崎コミュニティセンターの地図を掲載してください

**Point⑤**

☑投票場所を間違えないよう必ず開封してもらいたいが、うまく伝えられていない。

2020年東京都知事選挙のお知らせ

2020年東京都知事選挙のお知らせ

投票所入場券(必ず開封)

料金後納郵便  
郵便区内特別

＜問い合わせ先＞  
町田市役所代表電話 電話 042-722-3111  
町田市選挙管理委員会  
〒194-8520 町田市森野2-2-22  
電話 042-724-2168

紙マーク

世帯全員分

投票所入場券が入っています。  
事前に必ず開封してください。

※市外転出された方には、個人単位でお送りしています。





事例 9：初診時の選定療養費のご案内
モデル職場：医事課



## ○事例概要

事例名	初診時の選定療養費のご案内		
対 象	紹介状を持参しなかった初診の患者		
用 途	保険外でかかる選定療養費について説明をする		
配布枚数	月 5 0 0 枚	通年	A 4

## ○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紹介状を持参しないで受診をすると、保険外で費用が発生するが、その点に関して、市民の理解が得られない。</li> <li>・ タイトルが「重要なお知らせ」のため、見たときに何のチラシかわかりづらい。</li> </ul>
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本来の目的は、お金を払ってほしいわけではなく、紹介状を持って受診してほしいことを伝える。</li> <li>・ かかる費用については、簡潔にわかりやすく伝える。</li> <li>・ 医療機関の地域内で役割分担が進められていることを伝え、市民病院の役割を理解してもらう。</li> </ul>



## ○期待される効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域医療支援病院としての機能に市民の理解が深まり、状況に応じて地域医療機関と使い分けができるようになる。</li> <li>・ 初診患者に占める紹介状の持参患者が増える。</li> <li>・ 保険外で費用が発生することを理解してもらい、会計でのトラブルを避ける。</li> <li>・ 次の機会での受診の際には紹介状を持参してもらう。</li> </ul>
---------	--

## [見直し前]⑨初診時の選定療養費のご案内

【医事課】

### 【医事課】(見直し前) 重要なお知らせ

町田市民病院は、2018年から東京都より、**地域医療支援病院**の承認を受けました。

**地域医療支援病院**とは、地域医療の第一線を担う診療所の後方支援を担う医療機関として、都道府県知事から指定された病院です。

紹介状をお持ちになれば、選定療養費はかかりません！

初診時の選定療養費がかかります。

【医科】 5,500円  
【歯科】 3,300円

2019年10月 町田市民病院 院長 お問い合わせ先 医事課

#### 当院の役割

医療機関から紹介された患者さんの外来・入院治療、および救急医療を重点医療とし、重症患者さんの受入を優先的に行います。  
また、病状が落ち着いた患者さんには、かかりつけ医をご紹介します。

#### Point①

☑タイトルを読んだだけでは、自分に関係があるのか、わかりにくい。

#### Point②

☑「選定療養費」が何かわからない。  
☑患者が支払う費用負担の内容が目立たない。

#### Point③

☑文字が多く、読みにくい。

#### Point④

☑なぜ、選定療養費を支払わなければならないのかが、わかりにくい。

#### 初診時の選定療養費に関するQ&A

初診時の選定療養費 医科 5,500円(税込) 歯科 3,300円(税込)

※初診時でも初診となる場合があります(Q2をご参照ください)。

初診時の選定療養費とはどのようなものですか？

A1. 初診時の選定療養費とは、病院と診療所の機能分担の推進を図る観点から他の保険医療機関等からの紹介によらず当院に直接来院した患者について、初診に係る費用として、厚生労働大臣の定める規則等に基づき、ご負担をいただいているものです。

日常的な健康管理や健康相談を地域の医療機関に依頼し、地域での役割分担と業務連携を強化することで、当院の医療資源を重症患者の治療や緊急性の高い患者の治療に注力することができ、また、診療や検査の待ち時間を短縮する効果も期待することができます。

地域の医療機関との役割分担、業務連携にご理解・ご協力をお願いいたします。

Q2. 1年前に受診したことがあるのですが、初診になりますか？

A2. 初めて受診する場合の他、下記の場合も初診の扱いとなります。

- (1) 既に終診となっている患者で、新たに発生した他の疾病で診察を行った場合
- (2) 患者が任意に診療を中止し、3月以上経過した場合

Q3. 初診時の選定療養費には健康保険は使えますか？

A3. 初診時の選定療養費は保険適用外となるため、自費でのご負担となります。

Q4. 選定療養費が高すぎるように思えるのですが、...

A4. 改定後の金額は厚生労働省が定める下限額に消費税を乗じた金額としています。しかし、紹介状をお持ちいただければご負担はありませんので、まずは地域の医療機関をご受診いただき、必要な場合には紹介状を持参の上、ご受診いただくようお願いいたします。

Q5. 選定療養費はどんな場合にも払わなければならないのですか？

A5. 紹介状を持参された場合の他、下記の場合については支払う必要はございません。

- (1) 緊急の場合(当院が緊急の受診が必要と判断した場合)
- (2) 国の公費負担医療制度の受給対象者である場合  
(例) 生活保護法、感染症法等の受給対象者
- (3) 地方単独の公費負担医療制度の受給対象者である場合  
※特定の障がいや特定疾病等の医療証をお持ちの方に限ります。  
(乳幼児医療費助成制度、ひとり親家庭等医療費助成制度等はこれに該当しません)
- (4) HIV感染者である場合
- (5) その他、当院を受診することについて正当な理由があると当院が認めた場合

町田市民病院 医事課  
(2019年10月)

## [見直し後]⑨初診時の選定療養費のご案内

### 【医事課】

### 初診で紹介状をお持ちでない方へ

初診時の選定療養費※として、保険外で以下の料金がかかります。

【医科】

**5,500円(税込)**

【歯科】

**3,300円(税込)**

※初診時選定療養費は「初期の治療は地域のかかりつけ医で、高度専門治療は病院で行う」という医療機関の機能分担を目的に、200床以上の地域医療支援病院へ厚生労働省により徴収が義務付けられた制度です

地域での機能分担をすすめるため、当院を受診の際は、  
かかりつけ医の紹介状をお持ちください。

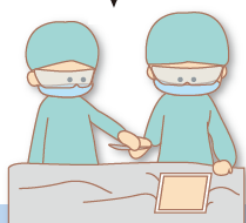
かかりつけ医

- 日常的な診療
- 長期間の経過観察

専門・急性期病院へ紹介



町田市民病院



- 急性期の治療
- 専門医による治療
- 精密な検査

症状が安定

#### Point①

##### 【ターゲットの明確化】

- ☑タイトルをただで、自分に関係があるかわかるようにした。

#### Point②

##### 【脱・専門用語】

- ☑選定療養費に関する説明を加えた。

##### 【強調・メリハリ】

- ☑費用負担の金額を大きく強調した。

#### Point③

##### 【図表の活用】

- ☑かかりつけ医と市民病院の役割を図示し、市民病院利用時には紹介状が必要であることを明記した。

#### Point④

##### 【情報・文章の項目化】

- ☑よくある質問を Q&A 形式にして記載した。

### 初診時の選定療養費に関するQ&A

#### Q1. 市民病院でも支払わなければならないのですか？

A1. 町田市民病院は地域のかかりつけ医を支援する機能をもつ「地域医療支援病院」です。初診時に当院へ紹介状を持たずに受診をした際には、料金の徴収が義務づけられています。

#### Q2. 1年前に受診したことがあるのですが、初診になりますか？

A2. 下記の場合は初診の扱いとなります。  
(1) すでに終診となっている患者様で、新たに発生した他の疾病で診察した場合  
(2) 患者様が任意に診療を中止し、3か月以上経過した場合

#### Q3. 選定療養費が高すぎるように思えるのですが…

A3. 厚生労働省が定める下減額に消費税を乗じた金額としています。

#### Q4. 選定療養費はどんな場合にも支払わなければならないのですか？

A4. 下記の場合はお支払いの必要はありません。  
(1) 緊急の場合（当院が緊急の受診が必要と判断した場合）  
(2) 国の公費負担医療制度の受給対象者である場合  
（例）生活保護法、感染症法等の受給対象者  
(3) 地方単独の公費負担医療制度の受給対象者である場合  
※特定の障がいや特定疾病等の医療証をお持ちの方に限ります。  
（乳幼児医療費助成制度、ひとり親家庭等医療費助成制度等はこれに該当しません）  
(4) HIV感染者である場合  
(5) その他当院を受診することについて正当な理由があると当院が認めた場合

各課での「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」に関連する主な取組を紹介します。

(1) 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、書くチカラ（伝わる文章を書く力）、読むチカラ（情報を効率的に集める力）、会話するチカラ（雑談する力）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。

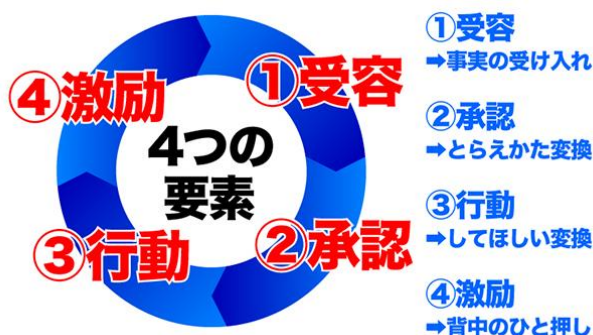
(2) ペップトーク講演会（職員課・広報課）

職員課と広報課は、ポジティブなことを短くわかりやすい言葉で相手に伝え、相手のやる気を引き出す「ペップトーク講演会」を開催しました。

この講演会では、効果的な励まし方や応援の仕方であるペップトークの活用事例を学び、組織における円滑なコミュニケーションと効果的なマネジメントに活用していくための実践方法を学びました。

相手に対する言葉がけには、「受容」「承認」「行動」「激励」という4つのステップがあり、この順番で行うことで、効果的にやる気を引き出すことができます。「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」と同様に、デマンドサイドの視点をもって、伝わりやすい簡潔な言葉で情報を伝えていくことで相手の意識や考え方を変化させることができます。

～ 効果的な言葉がけの4ステップ ～



**実力を出し切るための励まし方**

# PEP TALK!

**ペットトーク講演会を行います！**

トプアスリート達になぜ優勝できたのか？

PEPとは、英語で「元気」、「元氣」という意味です。ペットトークは、選手の中へ勇気を引き出す語術のことです。様々な分野の研究から導き出されたトプアスリートのメンタル・トレーニングプログラムをプレイヤーズのコンディショニング管理やサッカーナショナルチームでのマネジメントでも、このペットトークの考え方が使われています。

指導者と仲間として、効果的な励まし方、応援の方法がペットトークを身につけてみませんか？仕事や日常生活にも必ず役立ちます！

- 日時 3月2 - 3日 全2日間
- 会場 2016年2月22日(火) 14:00~15:30
- 定員 30名（会場では抽選）
- 申し込み 2016年2月5日(金) 17:00
- その他 当日の快報を後日、Twitter上で配信する予定です。  
※参加費は無料ですがお弁当はご用意していません。  
※参加者には特典をご用意しております。

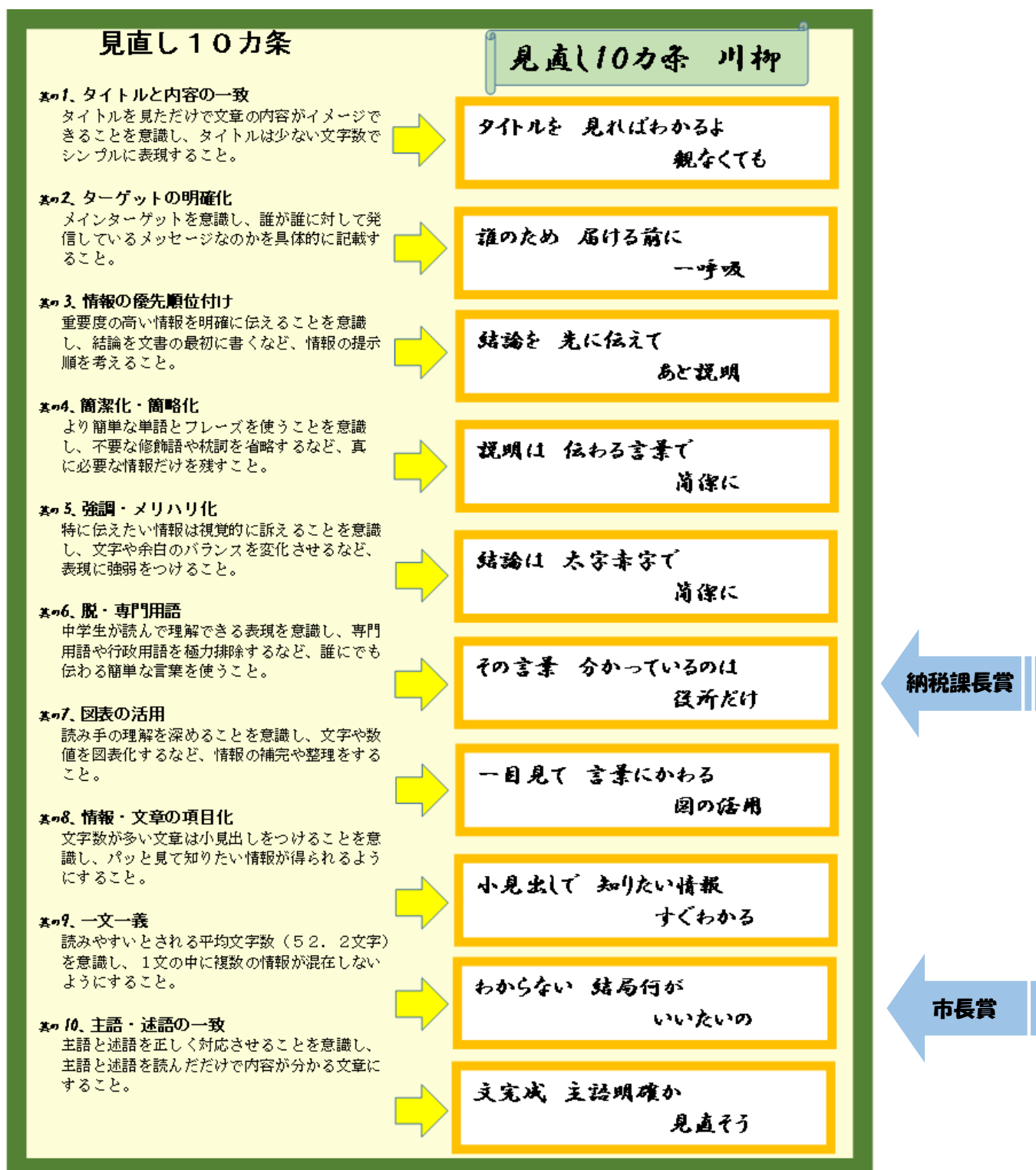
申込先：事務局 紀文 内線 2391



### (3) 見直し10カ条川柳（納税課）

納税課は、2019年度に「見直そう！」伝わる日本語”推進運動”のモデル職場として参加しました。その際、「見直し10カ条」を題材にした川柳を作成し、職員の意識向上と自発的な見直しにつなげました。

この「見直し10カ条川柳」については、石阪市長と納税課長が、それぞれ「市長賞」「納税課長賞」を授与し、朝礼で授賞式を行いました。

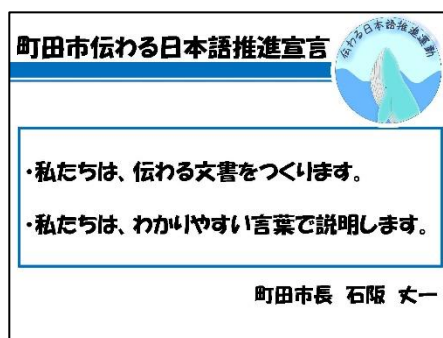
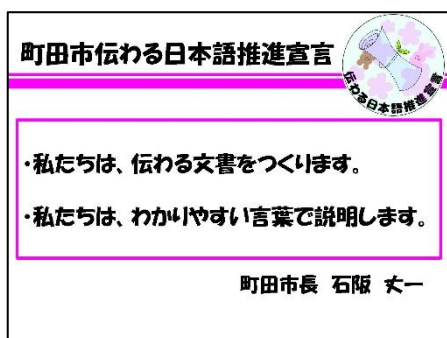


#### (4) 町田市伝わる日本語推進宣言

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」を行いました。

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。

～ 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」 ～





2020年度 見直そう！“伝わる日本語”推進運動  
活動報告書（本編）

2021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
刊行物番号	20－78