



2018年度
見直そう！“伝わる日本語”推進運動
活動報告書

2019年3月

町田市政策経営部経営改革室

【目次】

1	石阪市長からのメッセージ	4
2	活動概要	5
	(1) 目的	5
	(2) 活動の経緯	5
	(3) 活動の特徴	5
	(4) アドバイザー等	6
	(5) 活動の流れ	6
	(6) 参加職場及び事例一覧	8
	(7) 伝わる日本語大賞、伝わる日本語アドバイザー賞	10
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	11
4	岩田アドバイザーによる公用文の分析	12
	(1) 公用文の分類	12
	(2) 行為要求型について	12
	(3) 情報提供型について	13
5	見直し10カ条	15
	(1) 見直し10カ条	15
	(2) 見直し10カ条の具体例	16
6	文書見直しの手順	22
7	モデル職場における事例の見直しポイント	25
	事例1 (職員向け) 短期の介護休暇の案内【職員課】	25
	事例2 平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ【市民税課】	29
	事例3 新しい住所地での手続き通知【市民課】	33
	事例4 住民票の異動について(通知)【市民課】	37
	事例5 町内会・自治会の加入促進【市民協働推進課】	41
	事例6 生活援護制度の説明(ホームページ)【生活援護課】	45
	事例7 要介護保険認定調査のお知らせ【介護保険課】	49
	事例8 介護保険認定申請書(様式)【介護保険課】	53
	事例9 保育園入園希望者向けのお知らせ【保育・幼稚園課】	57
	事例10 市内事業者向けのセミナーチラシ【産業政策課】	61

事例 1 1	新しいごみ焼却施設等建設工事のお知らせ【循環型施設整備課】	6 5
事例 1 2	(児童向け) 清掃工場建替えのお知らせ【循環型施設整備課】	6 9
事例 1 3	新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ【循環型施設整備課】	7 3
事例 1 4	2018年度就学援助制度のお知らせ【学務課】	7 7
事例 1 5	町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ【図書館文学館】	8 1
8	参加者アンケート結果	8 5
9	各職場での「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」の取組	8 7

市民が必要な時に必要な情報が得られることや、行政と市民との間における情報の偏在を解消していただくことが行政の説明責任として重要です。これまでも、町田市では、広報まちだや町田市ホームページを活用した情報提供等を通して、説明責任を果たせるよう努めてきました。

しかし、市役所から情報を発信しても、わかりにくい専門用語や、いわゆる「お役所言葉」では、情報の受け手である市民には十分に伝わりません。

私たち（行政）が作っている通知文や申請書などの行政文書を「伝わる日本語」とするためには、職員の視点をサプライサイド（サービスの提供者側の視点）からデマンドサイド（サービスの受け手側の視点）に切り替える必要があります。自分が作っている文書の伝えたい相手は誰なのか、相手が知りたいことは何なのか、相手の立場に立って考えることが大切です。

私の立場上、職員が作った起案書や説明資料を見ることが多いわけですが、その際、指摘するポイントが4つあります。

1点目は、一文が長いことです。

2点目は、主語が無いことです。（主語と述語の関係が合っていない。）

3点目は、時制（tense）がわからないことです。（過去、現在、未来の話が混在している。）

4点目は、市の知らせたいことは書かれているが、市民の知りたいことが書かれていないこと。

つまり、デマンドサイドの視点の欠如です。

2018年度の「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」でも、以上の4つのポイントで見直している事例が多くありました。その中でも特に、介護保険課の「要介護認定調査のお知らせ」は、すごくいい本だと思います。本来であれば、このお知らせは、市民の知りたい情報である「要介護認定調査では何をするのか。」をわかりやすく記載するべきです。しかし、認定調査員が調査時に犬にかまれてしまったという過去の経緯から、現在は、「認定調査員を守る」という内容のお知らせを市民に渡しています。

このように、サプライサイドの理屈で情報を出してはいけません。その点に気づき、改善したことを評価し、介護保険課の事例を「伝わる日本語見直し大賞」に選びました。

「見直そう！ “伝わる日本語” 推進運動」は、見直してきたプロセスが大事です。今回の運動では、認定セルフアセッサー※に外からの視点で、意見を言ってもらいました。この外からの意見が、デマンドサイドの視点への気づきにつながったのだと思います。

さまざま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と思います。この取組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。

※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。2018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37名在籍しています。

町田市長 石阪 丈一

(1) 活動目的

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す。
本取組を通して、職員の業務に対する改革・改善意識を醸成する。

(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、内容が伝わらなかった。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ていたり、市民から見てわかりにくい文書が多い。

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、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取組を開始した。

(3) 活動の特徴

これまで、市役所の各職場で、業務の見直しは行っているが、自分たちの業務を自分たちだけで見直しても、市民視点には、気づきにくい。そのため、本活動では、見直しのプロセスを重視した。

2018年度は、11職場がモデル職場として参加した。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った。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った。

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った。

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た。

【検討会の様子】



(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）

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 デザイン見直し検討会：講師 日野原 信生氏（産経編集センター 編集センター長）

ウ 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 経営品質向上活動講演会	5月30日	テーマ「市民に伝わる日本語 市民に伝わる文書」	参加者 134名
イ 事例検討	7月中旬 ※各職場にて実施	各職場にて事例及びメンバーを選出する。	参加職場 11職場 対象事例 15事例
ウ 第1回検討会 (改善案の作成) ☆	7月下旬 ※各職場にて実施	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。	
エ 第2回検討会 (改善案のレビュー) ☆★	8月8日、 8月20日、 8月21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。	
オ 第3回検討会 (改善案の再検討) ☆	9月上旬 ※各職場にて実施	アドバイザー等からもらった助言をもとに、改善案を再度、見直す。	
カ 第4回検討会 (改善案の再レビュー) ☆★	9月19日、 9月21日	再び各モデル職場が集まり、モデル職場ごとに改善案を再考した視点等を中心に発表し、他職場の職員と意見交換を行うとともに、アドバイザー等から助言をいただく。	
キ 第5回検討会 ☆	10月上旬 ※各職場にて実施	各職場で事例の修正及び検討をする。	

ク デザイン検討会	11月5日	レイアウトや色彩など、デザインの見直しを行い、講師から助言をいただく。	講師： 産経編集センター長 日野原 信生氏
ケ 成果報告会 ☆☆	1月9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 176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

ア 経営品質向上活動講演会（2018年5月30日開催）



岩田 一成氏

テーマ「市民に伝わる日本語 市民に伝わる文書」

“どうすれば市民にわかりやすく伝わるのか”について「文章の長さ」「文章の硬さ」「あいまい性」の3つの視点から、市民に伝わりやすい公文書の書き方を具体的な事例を交えて講演いただいた。

講師：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）

参加者：134名

ケ 成果報告会（2019年1月9日開催）



2018年度、本活動に取り組んだモデル職場（11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：176名

【モデル職場担当者からの発表】



【石阪市長からのコメント】



【会場全体の様子】

(6) 参加職場及び事例一覧

担当課		見直し対象事例					
1	職員課	事例名	事例1：(職員向け) 短期の介護休暇の案内(要綱)				
		対象	町田市職員				
		用途	制度や手続きに関するお知らせ				
		配布枚数	時期	サイズ	全庁ファイルサーバー格納	年度当初に1回	A4
2	市民税課	事例名	事例2：平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ				
		対象	市民全般(高齢者や無収入の方が多い)				
		用途	申告時期(2月～3月)に申告を促すため				
		配布枚数	時期	サイズ	3万枚/年	1月	A3
3	市民課	事例名	事例3：新しい住所地での手続き通知				
		対象	市民課・市民センターで転出の手続きをした方				
		用途	転出の手続きをして、他市で転入手続きをする方への配布物				
		配布枚数	時期	サイズ	約1.3万枚/年	通年	A4
		事例名	事例4：住民票の異動について(通知)				
		対象	住所の登録の内容と実態が一致していない場合に市長が調査を必要と認める者				
		用途	引っ越しをした人に住所変更の手続きを促す通知				
		配布枚数	時期	サイズ	約2千枚/年	・市から送った通知が返戻されたとき ・市民が住民登録をしている住所に住んでいない疑いがあるとき	A4
4	市民協働推進課	事例名	事例5：町内会・自治会加入促進のチラシ				
		対象	市内転入者				
		用途	町内会・自治会の加入促進				
		配布枚数	時期	サイズ	約1.3万セット/年	転入届提出時	A4
5	生活援護課	事例名	事例6：生活援護制度の説明(ホームページ)				
		対象	-				
		用途	-				
		件数	時期	サイズ	・PC向けサイト→月平均約540回 ・スマートフォン向けサイト→月平均約180回強	-	-
6	介護保険課	事例名	事例7：要介護保険認定調査のお知らせ				
		対象	介護保険認定申請者				
		用途	介護認定に必要な「心身の状態」を確認するために行う調査のご案内				
		配布枚数	時期	サイズ	約2万人/年	・介護保険認定申請受付後2～3日で郵送 ・ホームページに掲載	A4
		事例名	事例8：介護保険認定申請書(様式)				
		対象	介護保険認定申請者				
		用途	関係者への情報提供の同意、認定延期通知の省略の同意				
		配布枚数	時期	サイズ	約2万人/年	介護保険課、市民センター、高齢者支援センター、あんしん相談室の窓口に設置。	A4

担当課		見直し対象事例					
7	保育・幼稚園課	事例名		事例9：保育園入園希望者向けのお知らせ			
		対象		お子さんの保育園入園を考えている保護者			
		用途		<ul style="list-style-type: none"> 保護者が2歳児クラスまでの保育園を希望したとき3歳児以降の在園はどうなるのかを確認するため 継続可能な施設、再申込みが必要な施設を一覧表で確認するため 			
		配布枚数	時期	サイズ	年間8千冊	10月中旬	A4
8	産業政策課	事例名		事例10：市内事業者向けセミナーのチラシ			
		対象		市内事業者			
		用途		セミナーの開催通知、申込書			
		配布枚数	時期	サイズ	6千枚	セミナー開催の2ヶ月前から配布	A4
9	循環型施設整備課	事例名		事例11：新しいごみ焼却施設等建設工事のお知らせ			
		対象		町田市民（新聞折込）			
		用途		循環型施設の整備に関する情報の発信			
		配布枚数	時期	サイズ	約11.5万部	年3～4回 不定期	D4
		事例名		事例12：（児童向け）清掃工場建替えのお知らせ			
		対象		小学3年生			
		用途		社会科見学時にチラシを配布し、ごみ処理に関する理解向上			
		配布枚数	時期	サイズ	約4千枚 （小学3年生児童数）ほか	社会科見学、環境月間 イベントなど	A4
		事例名		事例13：新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ			
		対象		リサイクル文化センター周辺1.5km圏内の地域住民			
用途		熱回収施設の建設工事に関する説明会の案内					
配布枚数	時期	サイズ	1.7万枚	工事説明会開催の2週間前	A4		
10	学務課	事例名		事例14：2018年度就学援助制度のお知らせ			
		対象		小中学校の児童・生徒がいる保護者 （町田市立小・中学校の児童・生徒全員に配布）			
		用途		経済的困窮者が、就学援助費を申請するため			
		配布枚数	時期	サイズ	約3.6万枚/年	4月の入学式・始業式に全員配付、転校生にはその都度配付	A3
11	図書館文学館	事例名		事例15：町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ			
		対象		一般市民（特に文学に興味のある60～70代の方）			
		用途		展覧会及び関連イベント案内			
		配布枚数	時期	サイズ	年4回の展覧会ごとに3.5万～6.5万枚	展覧会開催1月前～展覧会会期終了まで	A4

(7) 伝わる日本語見直し大賞、伝わる日本語アドバイザー賞

ア 伝わる日本語見直し大賞受賞（石阪市長が選出）

- ・「事例7：要介護保険認定調査のお知らせ」（介護保険課）

受賞理由

認定調査員が犬に噛まれたという過去の経緯から、サプライサイド（サービスの提供者側）の視点でチラシが作成されていました。この点を改め、読み手がいつ、何をすればいいのかがわかるように認定調査の流れを時系列に記載するなど、デマンドサイド（サービスの受け手側）の視点で作成している点を評価しました。

イ 伝わる日本語 アドバイザー賞受賞（岩田アドバイザーが選出）

- ①「事例5：町内会・自治会加入促進のチラシ」（市民協働推進課）

受賞理由

町内会・自治会のお知らせは、どこの自治体でもぼんやりしています。これらは自治体が直接運営するものではないため、具体的に説明できないという制度的な問題も背景にあるかと思います。改善案として出されたものは、ターゲットを絞り、町内会・自治会の機能をアイコンで示すという非常にわかりやすいものでした。

- ②「事例10：市内事業者向けセミナーのチラシ」（産業政策課）

受賞理由

市内事業者向けセミナーのちらしがテーマで、誰に向けたちらしなのかわかりにくく、レイアウトも機能的ではなく、用語が混乱していました。こういった問題点を、改善案ですべて解決し、非常にわかりやすいものができました。なによりもプレゼンテーションがわかりやすく、どういう改善を行ったのかが会場にもしっかり伝わったと思います。

町田市による「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」に1年間、アドバイザーとして伴走させていただきました。この町田市の取り組みは、全国的に見ても非常に優れたもので、これだけの労力をかけて文書改善に取り組んだ自治体は恐らくないのではないのでしょうか。

文書の改善を行う際、よく行われる取り組みは、外部から講師を呼んで講演を開くというものです。この方法は、外部から刺激を受けて職員が問題意識を持つという点で効果はあるのですが、その効果がどの程度実践されるかわかりません。町田市は、講演を受けてモデル職場の各職場が議論を重ねながら実際に文書を書き換えました。これによって、実践活動としての文書改善が行われました。

さらに、1月に行われた成果報告会を経て、各職場の取り組みが評価されるという点も重要です。時間をかけて努力した職場は市長から評価されるのです。こういった一連の流れは、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からできたことかと思えます。改めて関係者各位のご尽力に敬意を表します。

この1年、活動を見て来て感じた課題を述べます。各職場の内部での取り組みは非常にすばらしいのですが、その努力が必ずしも評価につながらないのではないかと、ということです。公用文と呼ばれる文書には、さまざまなものがあり、簡単にわかりやすくできないものもあります。

今回は、生活保護や就学援助、税金関係などがモデル職場で検討されていましたが、これらは内容の正確さ・厳密さが要求される文書で、ばつさりと書き換えをすることができません。そういった制約の中で非常に工夫をして改善に取り組んでおられたのですが、見た目が目立たなかったため、高い評価は受けられませんでした。また、内部で深い議論をしておられるのがよく分かる職場もありましたが、成果報告会では完成品を見て評価されるため、受賞にはつながりにくかったように思います。高い評価を受けるのは、結果が分かりやすい職場になりがちかと思いました。もちろんわかりやすい結果を出した職場の努力は評価されて当然なのですが、こういった評価基準の難しさは今後の課題かと思えます。

「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は、まだまだ続きます。今年度のモデル職場は大変前向きに取り組んでくださいました。今後もこのような職場が新たに手を挙げてくださり、関わってくださることがポイントではないのでしょうか。各職場がお忙しいことは重々承知しておりますが、少しでもこの文書改善運動に興味を持ってくださることを願ってやみません。

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る。

(2) 行為要求型について

行為要求型には、「ア 届出・手続き（ルールへの提示・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つがある。

《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りような内容を記載すると良い。

種類	具体例
ア 届出・手続き (ルールへの提示・方法の説明)	ごみ(資源)の出し方、パソコンのリサイクル、市税の納付 【2018年度事例(町田市)】 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
イ 注意喚起	熱中症の予防と注意点、窃盗・盗難に関する治安、
ウ 依頼・協力要請 (ボランティア募集)	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

(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》

対象者がかつち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
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）】 ⑩市内事業者向けセミナーのチラシ ⑭新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ ⑮町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ
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）】 ⑥生活援護制度の説明（ホームページ） ⑦介護保険認定申請書（様式） ⑧要介護認定調査のお知らせ ⑨保育園入園希望者向けのお知らせ ⑪2018年度就学援助制度のお知らせ
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

(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、原則である。以下は、2018年度の事例見直しを通じて得られたポイントを「見直し10カ条」としてまとめたものである。

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、文字フォントや字体を変化させるなど、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。

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、情報の補完や整理に努めること。

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。

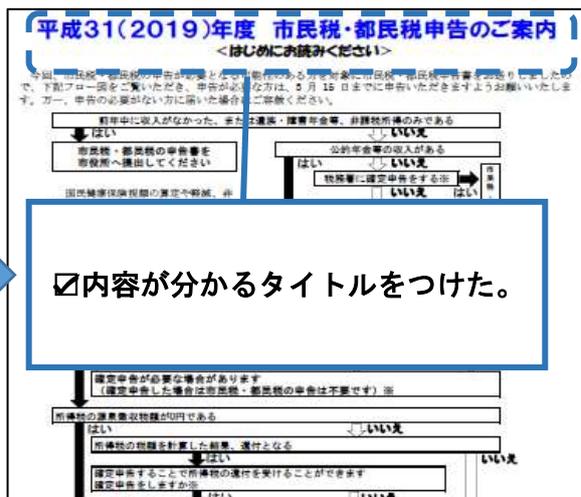
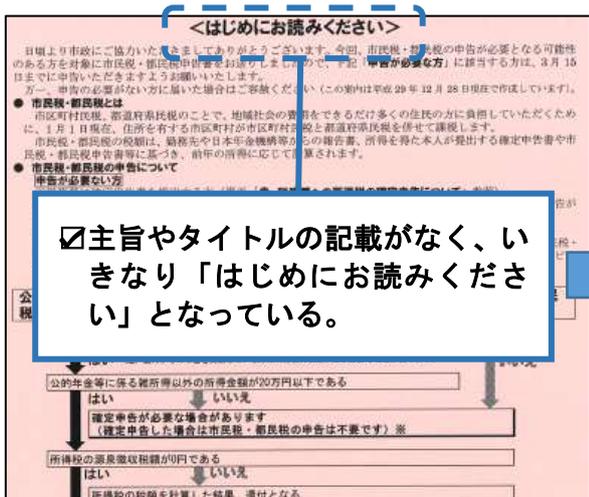
(2) 見直し10カ条の具体例

其の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。

【参考事例：市民税課「平成31年度市民税・都民税申告のおしらせ」】

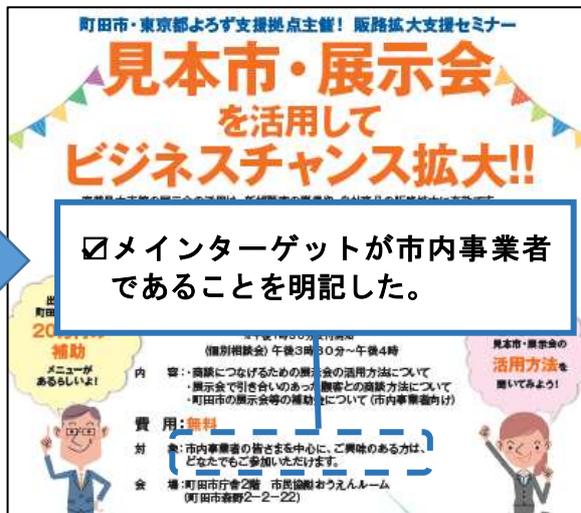
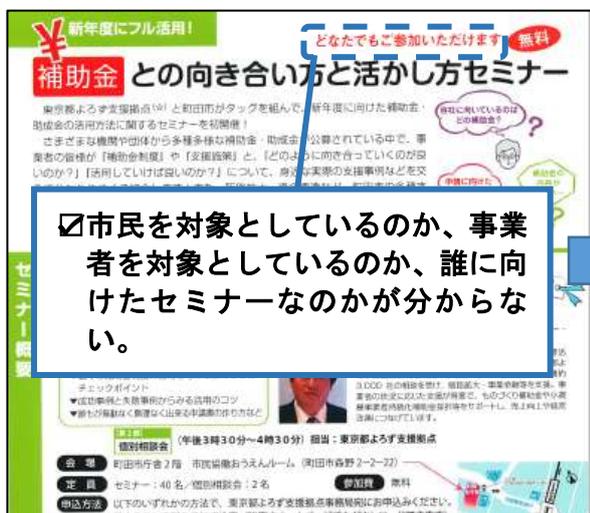


其の2 ターゲットの明確化

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：産業政策課「市内事業者向けセミナー」】



3 情報の優先順位付け

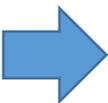
其の

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：学務課「2018年度就学援助制度のお知らせ」】



☑掲載項目が市民の関心の高い順に並んでいない。



☑記載内容を市民の関心の高い順（援助の対象、申請が必要な学年、援助の内容）に並べ替えた。

其の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：図書館文学館「谷田昌平展」のチラシ】



☑文字数が多く、伝えたい情報にメリハリがない。

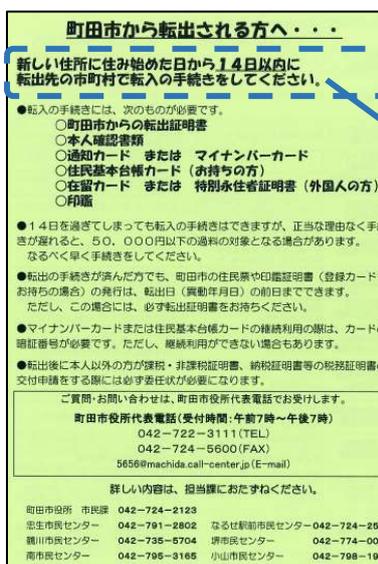
☑一文の文字数をできる限り減らした。

其の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

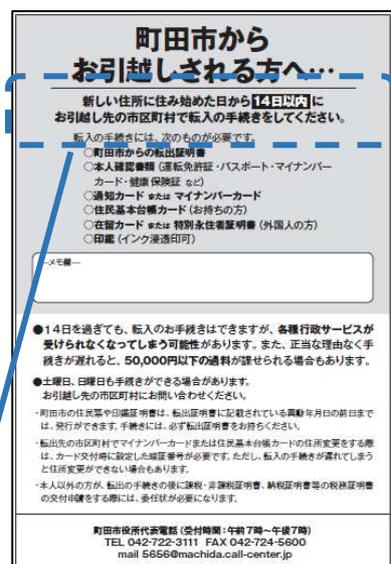
特に伝えたい情報は視覚的に訴えることを意識し、文字フォントや字体を変化させるなど、表現に強調をつけること。

【参考事例：市民課「新しい住所地での手続き通知」】



☑フォントが単調であり、手続きが遅れると過料があることなど強調したい内容が伝わらない。

☑文字の大きさにメリハリをつけ、市民に起こりうるデメリットなど、特に大事な情報は太くし強調した。



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。

例)

見直し前	見直し後
「扶助」「保護基準」	文言を削除、使用しない
「町田市から転出される方へ」	「町田市からお引越しされる方へ」
「要保護」	「生活保護を受けている方」
「低年齢児」	0歳児から2歳児（低年齢児）
「熱回収施設」	「新しいごみ焼却施設（ごみ焼却施設、バイオガス施設、不燃粗大ごみ処理施設）」

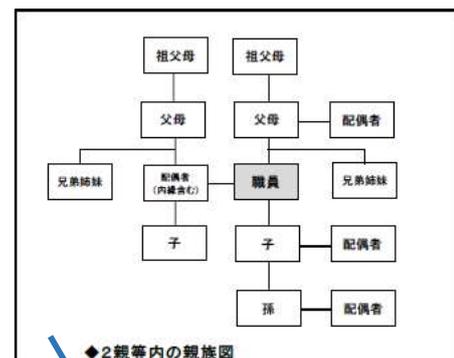
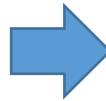
其の7 図表の活用

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、情報の補完や整理に努めること。

【参考事例：職員課「短期介護休暇の取得方法」】

職員の配偶者（内縁関係を含む）、または2親等内の親族



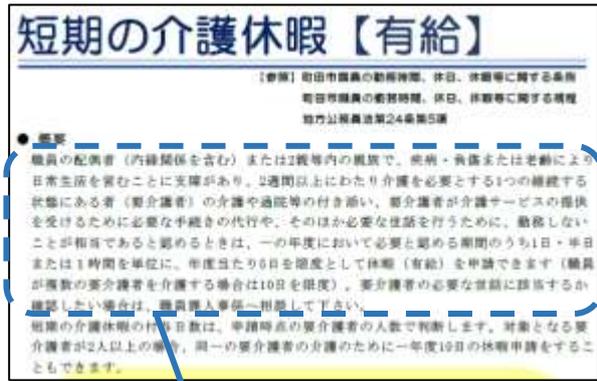
☑一文に文字量・情報量が多い。

☑要点をまとめ、項目化し、一文を短くした。

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：職員課「短期介護休暇の取得方法」】



☑一文に文字量・情報量が多い。

☑要点をまとめ、項目化し、一文を短くした。

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：循環型施設整備課「新しいごみ焼却施設等建設工事のお知らせ」】



☑一文に文字量・情報量が多く、また、本当に強調したい部分が目立っていない。

☑要点をまとめ、文章を短くし、特に強調したい部分は太ゴシック、色付けをした。

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：生活援護課「生活援護制度の説明（ホームページ）」】

生活援護の手続きの流れ

(1)相談

生活に困ったときは、まず生活援護課の相談担当にご相談ください。直接相談員がご家庭の事情や状況などをお聞きし、生活保護を含めその種目で適切と思われる制度や社会的資源等をご案内します。各種年金・手当等が受けられる場合は、その申請方法等についても説明します。

なお、世帯制度等を活用することで生活保護を受けなくても生活ができる場合は、そちらを優先してご案内する場合があります。

(2)申請

生活保護の申請にあたり、その申請上、個人的な事情に関する事項までお話を伺う必要が

ありますので、ご了承ください。

また、申請時にいただいた書類をもとに関係機関（金融機関や保険会社等）への調査・照会を行います。（生活保護法第29条）

(4)決定

調査が終わると、あなたの世帯が生活保護を受けられるか（開始）、受けられないか（却下）を決定し、書面でお知らせします。調査期間は原則として概ね2週間ですが、事情によりそれ以上かかる場合もあります。

生活援護の手続きが開始したら

生活保護制度は、最低限度の生活を保障する制度であると同時に、保護を受けずに自立した生活ができるよう

に支援していく制度です。

生活保護を受けている間は、常に、能力に応じて勤労に励み、支出の節約を図り、その他生活の維持、向上に努めてください。（生活保護法第60条）

生活援護課の担当員は、あなたの世帯の生活がより良いものになっていくように、生活保護がなくても生活していけるように、様々な指導や指示を行いますので、その指示には従ってください。（生活保護法第62条）

世帯がなかなか見つからない方は、就業支援員が求職のアドバイスしますので、積極的に求職活動を行ってください。

☑「手続きの流れ」(1)～(4)の主語が申請者、市役所、地区担当員と混在している。

他の制度について詳しく説明を聞き、どの制度を活用するのがよいが検討してください。

(2)申請する

生活保護の利用には、本人の意思で申請をすることが必要です。何らかの事情で本人が申請できないときは、ご親族などが代替で申請することもできます。

生活保護の申請は、生活援護課に書類を提出します。申請後の審査に必要な書類や、申請状況などが確認できる資料なども提出していただくようお願いすることがあります。

(3)審査を受ける

生活保護の申請書が提出されたら、生活援護課の担当員が審査を行います。

※ 申請状況

申請書が正しい、その他の理由で受けられない場合は、医師などの意見を参考に問題解決に向けた支援をしていきます。

※ ご親族との交流状況

親、子ども、兄弟姉妹などの民法上の扶養義務があるから援助を受けることができる場合は、受け取ってください。

ただし、扶養義務があるが扶養しないことを理由に生活保護の申請ができないということはありません。

※ 活用できる制度

生活保護以外にも、各種年金や手当、医療助成、社会福祉制度など、生活を支えるためのさまざまな公的制度があります。

活用できる制度がある場合には、それらを優先して活用してください。

(4)審査の結果を聞く

生活援護課の職員がさまざまな審査をしたあと、生活保護の利用ができるかどうかの審査をします。

審査にあたっては、生活費や医療費、医療費などを合計した最低生活費と、勤労、各種年金や手当、養育費などを合計した収入とを比較して判断します。

図のように、最低生活費に対し世帯の収入が不足している場合は、生活保護を利用して不足分を補います。収入が最低生活費を超える場合には、生活保護の利用ができません。

審査の結果は原則として申請日から14日以内にお知らせします。

①収入が足りない場合

最低生活費 = 世帯主労働大世帯の定められた計算がされます。

日常生活に必要な費用 + 障がい者等の費用 + 義務教育を受けるために必要な費用 + 勤労者への給与に必要な費用 + 住所に必要とされる各種費用 + 医療サービス等の費用 + 介護サービス等の費用 + 世帯に必要とされる費用

収入が最低生活費を下回る場合は、その不足分のみ申請が必要と判断されます。

世帯全体の収入

勤労、各種年金や手当、養育費などを世帯の全収入

※ 給料収入については、一部収入としてのみ、部分所得があります。

生活保護

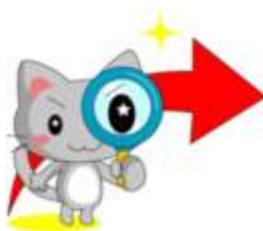
☑「手続きの流れ」(1)～(4)の主語を申請者に統一した。

「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がった。

活動終了後、日本語推進運動サポーターに対して、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、アンケート調査を行った。また、事務局と日本語推進運動サポーターによる対話を行い、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

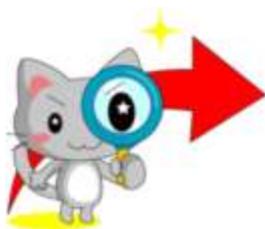
社会との調和



◀ 日本語推進運動サポーターの声 ▶

- 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。

《 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

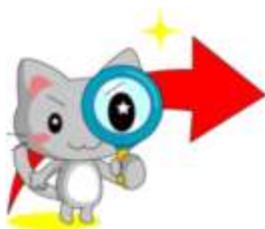
プランニング・ミーティング

コラボレーション・ミーティング

《 日本語推進運動サポーターの声 》

- 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」を見つける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、気づけ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。

《 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」を使ってしまふ、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

《 日本語推進運動サポーターの声 》

- 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。
- 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（2件）の改善や、ホームページ（2件）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いう。

事例 1 : (職員向け) 短期の介護休暇の案内**所管課 : 職員課**

○事例概要

事例名	(職員向け) 短期の介護休暇の案内		
対象	町田市職員		
用途	制度や手続きに関するお知らせ		
配布枚数	時期	サイズ	
	全庁ファイルサーバー格納	年度当初に1回	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> 職員から「短期の介護休暇」の制度や手続き等について、問い合わせが増えている。問い合わせ内容は、「対象」や「期間」など、ほぼ同じような内容が多い。 制度が十分に理解されていないことから、申請可能な職員が利用できていない可能性がある。 2016年から庶務事務システムを導入したことにより、それまで使用していた紙媒体による申請は、特定の職場のみで行っている。しかし、現在のマニュアルには紙媒体での案内が大きく紹介されている。 申請可能な介護とはどのようなものか、申請可能な親族は、どこまでが対象範囲なのかが分からないため、本来申請できる場合であっても制度を知らないため利用していない職員がいる。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 2020年4月から見直した短期介護休暇の取得方法を含め、「休暇等の取り扱いについて」を見直した後に展開する。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> 短期の介護休暇制度や手続きに対する理解が進み、利用が促進される。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> 今回は「短期の介護休暇」の見直しを行ったが、「休暇等の取り扱いについて」には、この他にも30を超える制度の紹介をしている。今後はすべての制度の記載を改める予定である。 見直しを行うことで、各種休暇の制度・手続きの理解が進み、利用促進の効果が期待される。同時に、課の使命であるワーク・ライフ・バランスの推進につなげていきたい。

短期の介護休暇【有給】

【参照】町田市職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例
町田市職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規程
地方公務員法第24条第5項

Point①

☑根拠法令は、休暇を取得する人が知りたい情報ではない。

Point②

☑一つの文に文字量・情報量が多い。

Point③

☑申請可能な対象範囲である二親等がイメージしにくい。

（含む）または2親等内の親族で、疾病・負傷または老齢により
があり、2週間以上にわたり介護を必要とする1つの
の介護や通院等の付き添い、要介護者が介護サービ
きの代行や、その他必要な世話をを行うために、職
ことが相当であると認めるときは、
または1時間を単位に、年度当
が複数の要介護者を介護する場合
確認したい場合は、職員課人事係
短期の介護休暇の付与日数は、
介護者が2人以上の場合、同一の
ともできます。

① 1時間を単位とした短期の介護休暇は、7時間45分を1日に換算します。

（請求例）

月・日	時間	日数	時間	分	累計
∫	前後	日	時間	分	日 時間 分
11・11	8 : 30 ~ 10 : 30	日	2	15	1 1 15

② 残日数（分単位を含む）をすべて使用する場合は、分単位の使用も可能です。

（請求例）

月・日	時間	日数	時間	分	累計
∫		日	時間	分	日 時間 分
11・11		0.5	4	6	4 6
		15	5	15	5 15

③ 半日の申請は、4日
4日と3時間45分を起
により、
なします。

（請求例）

月・日	時間	日数	時間	分	累計
∫	前後	日	時間	分	日 時間 分
11・11	前後	0.5	4	2	4 2 45
11・11	前後	0.5	4	2	4.5 2 45
12・12	8 : 30 ~ 9 : 30	1	5	15	5 15

4.5日と2時間45分+1時間
=4日と6時間45分+1時間
=4日と7時間45分
=5日

Point⑤

☑具体的な申請イメージがでない。

① [見直し後] (職員向け) 短期の介護休暇の案内

[職員課]

短期の介護休暇

Point①

[提供する情報を簡素化、簡略化すること]
 ☑根拠法令を削除した。

負傷又は老齢により日常生活を営むことに支障があ
 とができます。

回りの世話やリハビリのための介助、入院のための
 要な日用品の購入等

●要介護者の要件 (①～④のすべてを満たすもの)

- ①配偶者 (内縁関係を含む。) 又は2親等内の親族 ※2親等内の親族図参照
 - ②疾病、負傷又は老齢により日常生活を営むことに支障がある者
 - ③2週間以上にわたり介護を必要とする状態にある者
- ※要介護者と同居別居は問いません。職員の他に介護者がいる場合も対象になります。

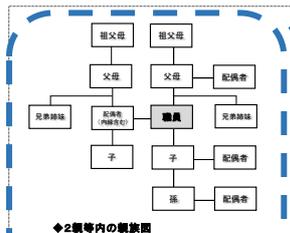
Point②

[1つの文はできるだけ短く、1文1義にすること]
 ☑要点をまとめ、文章を短くした。
 ☑具体的な介護の範囲を明記した。
 ☑要介護者の要件を①②③と項目化した。

Point④

[提供する情報を簡素化、簡略化すること]
 ☑紙媒体で使用する休暇表の例示を削除した。

以上の場合10日を限度とする。) に増えた場合、10日を限度とする。



●申請方法 (庶務事務)

- ①庶務事務システムの「短期の介護休暇」から申請
 - ②要介護者の状態等申出書を添付 (データ)
- ※庶務事務システムの入力手順は、申請画面右上の「ヘルプ」参照。

Point③

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 ☑二親等の範囲が分かるよう図をつけた。

記入例

要介護者の状態等申出書

2018年 4月10日
 所属 総務部職員課
 氏名 町田 太郎

1 要介護者に関する事項

(1) 氏名 町田 太郎

(2) 職員との続柄 父

(3) 介護が必要となった時期 2018年 月 日

通院が必要な期間 2018年 4月20日 ~ 2018年 7月 20日

通院の頻度 週に1回

2 要介護者の状態

2018年 月 に、脳梗塞による意識障害として主治医
 必要な状態

3 備考

要介護の介護が必要な理由、
 だけ具体的に記載してください

【格納場所】
 職員ポータルサイトのキャビネット>町田市>
 人事給与制度関連文書>介護関連休暇>
 短期の介護休暇

要介護の2週間以上であることが分かる
 ように記載してください!

よくある質問 Q&A

Q1: 子どもの疾病・意識障害にもなりますか?
 A1: 疾病・意識障害による通院以上の短期介護を必要とする状態となる場合、対象となります。短期的な疾病・意識障害の場合は、子どもの看護休暇をご利用ください。(申請は必ず、〇〇課参照)

Q2: 短期の介護休暇が何回も申請できる場合は、申請期間を併せて10日間とする
 こととできますか?
 A2: できません。短期の介護休暇は1回につき10日間以内の申請として下さい。

Q3: 年度の途中で要介護者が1人から2人以上に増える場合は、取得可能な数は何回
 になりますか?
 A3: 10回です。(すでに取得している場合は、10日から超過した日数を引いた日
 数になります)

Q4: 両親ともに介護が必要の場合は、短期の介護休暇10日のうち、父側の介護必
 要日より、母親の介護のため2日間短縮することはできますか?
 A4: できません。
 要介護者が2人以上の場合は、合計10日を限度として取得することが出来ます。

Q5: 子供の介護のため、短期の介護休暇を利用しましたが、今後もし介護対象が既
 済する場合は、残りのような取得はありますか?
 A5: 介護休暇制度があります。(申請は必ず、〇〇課参照)

取得できる事項についてお問い合わせ

Point⑤

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 ☑記入例とよくある質問を追加した。

事例 2 : 平成 3 1 年度市民税・ 都民税申告のお知らせ

所管課 : 市民税課

○事例概要

事例名	平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ		
対象	市民全般（高齢者や無収入の方が多い）		
用途	申告時期（2月～3月）に申告を促すため		
配布枚数	時期	サイズ	
3万枚/年	1月	A3	

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・通知発送後、市民からの問い合わせが、毎年非常に多い。「自分は申告の対象かどうか。」という問い合わせが多いことから、多くの方は、そもそも通知を読んでいないことが予想される。 ・申告漏れがあった場合、国民健康保険料や介護保険料の金額の増額や、非課税証明書が受け取れない等、市民がデメリットを受ける可能性がある。 ・情報量が多すぎて、自分が「知りたい情報」にたどり着けていない可能性がある。 ・案内文には、申告対象かどうか判断できるフローチャート図が記載されているが、年金受給者のみを対象としており、年金受給者以外は対象者なのかどうか、フローチャート図を見る限りではわからない。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・誰が申告対象者なのかを分かるよう、最初に読むべき1枚に情報を整理する。 ・期限内の手続きを行わないと不利益が生じることを記載する。 ・フローチャート図は、年金受給者以外も判断できるよう、対象者を読む人すべてに拡大する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年1月から市民に発送している。
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。 ・申告が必要な方の申告漏れが減少する。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・税金は制度そのものが難しく、伝えなければならない情報も多いため、抜本的な改善は難しい。しかし、「はじめにお読みください」を読みやすく改善することで、自分が申告対象か否かだけでも分かるようにしたいと考えて、取り組んだ。 ・今回の活動に参加したことで、紙面の構成やフローチャート図の対象範囲の拡大など、市民視点に立って文書を見直すことができた。

② [見直し前]平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ

[市民税課]

＜はじめにお読みください＞

日頃より市政にご協力いただきありがとうございます。また、市民税・都民税申告が必要となる可能性のある方を対象に市民税・都民税申告書をお送りしましたので、下記「申告が必要の方」に該当する方は、8月16日までに申告いただきますようお願いいたします。

● **市民税・都民税とは**
市区町村税、都道府県税のことで、地域社会の費用をできるだけ多くの住民の方に負担していただくために、1月1日現在、住所を有する市区町村が市区町村税と都道府県税を併せて課税します。
市民税・都民税の税額は、納税先や日本年金機構等からの報告書、所得を得た本人が提出する確定申告書や市民税・都民税申告書等に基づき、前年の所得に応じて計算されます。

● **市民税・都民税の申告について**
申告が必要ない方
1. 申告書に納付申告書と提出する方（※国・● 税務署への所得額の確定申告について）※特
2. 前年中の所得が給与所得、公務年金等に係る給与所得のみの方で、納税先又は日本年金機構等から支払報告が町田市に提出されている方（支払報告に含まれない各種控除の適用を受けようとする方は除きます。）
申告が必要の方
上記「申告が必要ない方」以外の方は、前年中の所得の有無にかかわらず、原則、申告が必要です（市民税・都民税申告は税額が確定するまでは、国民健康保険料の算定や選挙、介護保険料の発行等、市の各種サービス等の算定等に必要と認められる場合があります。）

公的年金等の収入のある方（遺族・障害年金を除く）は、以下のフローチャートで市民税・都民税申告の要否を確認してください。

公的年金等の収入金額（2か所以上ある場合はその合計額）が400万円以下である（注）
はい（注）2か所からの申告を要している方は所得税の確定申告が必要となります。
いいえ

公的年金等に併存する雑所得以外の所得金額が20万円以下である
はい
いいえ

確定申告が必要な場合があります（確定申告した場合は市民税・都民税の申告は不要です）※
所得税の源泉徴収額が円である
はい
いいえ

所得税の総額を計算した結果、還付となる
はい
いいえ

確定申告することで所得税の還付を受けることができます
確定申告をしますか
はい
いいえ

市民税・都民税の申告は不要です
公的年金等の源泉徴収額に記載されている扶養親族、障害者、寡婦（寡夫）の内容に追加・変更がある
はい
いいえ

社会保険料・生命保険料・医療費・寄附金などの控除を追加したい
はい
いいえ

公的年金等の収入金額が105万円（65歳以上の方は185万円）を越えている
はい
いいえ

公的年金等以外の収入金額がある（個人年金など）
はい
いいえ

市民税・都民税の申告書
市役所へ提出してください

市民税・都民税の申告は不要です
（日本年金機構等からの報告書に基づき
市民税・都民税を計算します）

※ 確定申告の確定申告については税務課税務（043-729-7211）にお問い合わせください。

● **税務署への所得額の確定申告について**
次の方法があります
① 給付の年
② 給付（年
③ 年の所得
④ 年中所得
⑤ 納税先
⑥ 申告の
⑦ 申告の
⑧ 申告の
⑨ 申告の
⑩ 申告の
⑪ 申告の
⑫ 申告の
⑬ 申告の
⑭ 申告の
⑮ 申告の
⑯ 申告の
⑰ 申告の
⑱ 申告の
⑲ 申告の
⑳ 申告の
㉑ 申告の
㉒ 申告の
㉓ 申告の
㉔ 申告の
㉕ 申告の
㉖ 申告の
㉗ 申告の
㉘ 申告の
㉙ 申告の
㉚ 申告の
㉛ 申告の
㉜ 申告の
㉝ 申告の
㉞ 申告の
㉟ 申告の
㊱ 申告の
㊲ 申告の
㊳ 申告の
㊴ 申告の
㊵ 申告の
㊶ 申告の
㊷ 申告の
㊸ 申告の
㊹ 申告の
㊺ 申告の
㊻ 申告の
㊼ 申告の
㊽ 申告の
㊾ 申告の
㊿ 申告の

● **Point①**
☑ 主旨やタイトルの記載がなく、いきなり「はじめにお読みください」となっている。

● **Point②**
☑ 年金受給者だけを対象としたフローチャートになっている。

平成30年度 市民税・都民税申告のご案内

申告書、納税通知書
申告書の提出先
申告書の提出方法
申告書の提出時期
申告書の提出場所
申告書の提出方法
申告書の提出時期
申告書の提出場所

平成29年度申告と比べて変わった点

● 申告書の提出先
● 申告書の提出方法
● 申告書の提出時期
● 申告書の提出場所

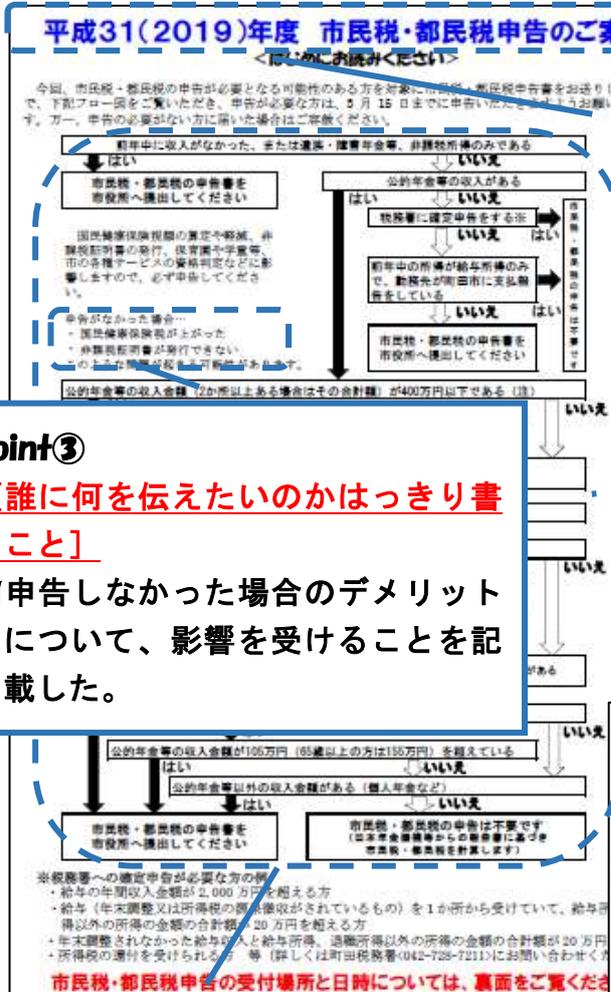
Point③
☑ 申告しなかった場合のデメリットや影響を受けることが書かれていない。

Point④
☑ 文字数が多く、フォントも小さい。

Point⑤
☑ 案内が複数枚あり、申告書を提出する必要がある方が、いつ、どこで、いつまでに申告するなど知りたい情報がまとまっていない。

② [見直し後]平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ

[市民税課]



Point①

[タイトルを見て内容が想像できること]

☑内容が分かるタイトルをつけた。

Point②

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑フローチャートの対象者を読む人全てとした。

Point③

[誰に何を伝えたいのかははっきり書くこと]

☑申告しなかった場合のデメリットについて、影響を受けることを記載した。

Point④

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑説明文をフローチャートに盛り込むことで文字数を減らした。

Point⑤

[伝えたい情報に優先順位を付けること]

☑申告必要の有無、申告の流れなど特に知りたい情報だけを集約し、「はじめにお読みください」とした。

申告書の提出期限は3月15日(金)です。

★受付場所と日時

平日	受付時間	午前9時～午後4時	1階多目的スペース
2月1日(金)～	3月15日(金)の平日		
日曜日	受付時間	午前10時～午後4時	1階カフェスペース
2月9日(日)	2月9日(日)		
2月16日(日)	2月16日(日)		

○市民センターでの出張受付

受付時間	午前9時30分～午後1時30分・午後1時～午後4時	1階市民センター ホール				
2月14日(木)	2月19日(火)	2月21日(木)	2月26日(火)	2月28日(木)	3月1日(金)	3月7日(木)
町市民センター	役所市民センター	小山市民センター	清市民センター	藤川市民センター	なるせ駅前市民センター	なるせ駅前市民センター

※市役所、受付時間は変更ありです。
※市民センターの出張受付は、原則、市民センターの受付時間となります。

※申告書の記入等が不明点がない方は、出張受付日以外の日でも、各市民センターで申告書の提出ができます。 ※各会場とも受付の際は公共交通機関をご利用ください。

所得税の確定申告については相談できませんので、町田税務署(042-728-7211)へご相談ください。 確定申告会場は「ぼっぼ町田」(町田市原町4-10-20)です。

【申告時に必要な本人確認書類】(主な書類を掲載したものです。詳しくは別添の資料「図1」をご覧ください。)
本人が申告する場合は以下の1及び2の両方の書類、代理人による申告の場合は1)、及び5)の全ての書類が必要です

(1)個人番号(マイナンバー)確認書類(本人の書類、代理人申告の場合のみ準し可)
-マイナンバーカード(個人番号カード) -通知カード -マイナンバー(個人番号)が記載された住民票の写し

(2)身元確認書類(①又は②のいずれか)(本人が申告する場合は本人の書類、代理人が申告する場合は代理人の書類)
①顔写真付きの次の書類のうち1点
-マイナンバーカード(個人番号カード) -運転免許証 -健康保険証(身体・精神) -受の写 等
②顔写真のない次の書類のうち2点(本人が申告する場合、「※」の印がある書類に限り1点で可)
-健康保険証(※) -年金手帳(※) -住民票の写し -国税、地方税、公共料金の徴収書 等

(3)代理権の確認書類(代理人が申告する場合は必ずお持ちください)
-委任状(本人の署名、押印のあるもの) -町田市が発行した本人の氏名が印字された市民税・都民税申告書 等

★郵送による受付

申告書は郵送でも受付をしています。申告書に必要な事項を記入し、附付書類を同封して下記までお送りください(附付書類は原則返却しません)。

★お問い合わせ・申告書送付先

〒194-8520 町田市藤野2丁目2番22号 町田市役所財務部市民税課
電話(直通)042-724-2115・2114 (午前8時30分～午後5時)
FAX 050-3085-6084
URL: <https://www.city.machida.tokyo.jp/>
→市民の総合案内「暮らし」の「税金」→●●→●●→●●

事例 3 : 新しい住所地での手続き通知

所管課 : 市民課

○事例概要

事例名	新しい住所地での手続き通知		
対 象	市民課・市民センターで転出の手続きをした方		
用 途	転出の手続きをして、他市で転入手続きをする方への配布物		
配布枚数	時期	サイズ	
1万3,000枚/年	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"> ・町田市からの転出手続きをした後、転入先の自治体で転入手続きを行っていない人が多い。 ・手続きを行わない結果、市民が行政サービスを受けられなくなったり、過料を科せられたりするなど、デメリットを受ける可能性がある。 ・転入手続きが行われない理由は、配布書類の分かりにくさにあるのではないか。 ・本人確認書類と書くと「書類」をイメージして免許証等のイメージを持ってない。 <p>【市民へのヒアリング及び他自治体調査より】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きの期限（14日以内）を知らなかった人と、手続きの仕方や問い合わせ先が分からず、転入の手続きが滞っている人が9割いることがわかった。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・期限内の手続きを行わないと不利益が生じてしまうことを強調する。 ・本人確認書類には、「運転免許証、マイナンバーカード、パスポート、健康保険証」といった具体的な確認書類を追記する。 ・市民がメモを取れるスペースを設け、転入手続忘れを防ぐ。 ・見直し前の通知は、余白に余裕がなく窮屈な印象を与えていたため、余白に余裕をつくることで、読みやすくなるようデザインの工夫を行う。

○期待される効果

使用開始時期	・2019年度（新年度）から配布予定（見直し前の在庫切れ次第順次）
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に手続きを行うことで、市民が行政サービスを継続的に受けることができる。 ・過料の対象者が減る。 ・異動日の変更等、他自治体からの照会件数が減る。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・従来は、「市の都合」や「決められたルール」という説明を押し付ける内容となっていた。そこで、市民の利益を第一に考え、14日以内に手続きを行わないと不利益が生じてしまうという伝え方に変更した。 ・今回の見直し運動で習得した知識や技術、経験を糧にして、これからの市民対応や資料作成に活かしていきたい。

③[見直し前]新しい住所地での手続き通知

[市民課]

町田市から転出される方へ・・・

新しい住所に住み始めた日から14日以内に
転出先の市町村で転入の手続きをしてください。

●転入の手続きには、次のものがが必要です。

- 町田市からの転出証明書
- 本人確認書類
- 通知カード または マイナンバーカード
- 住民基本台帳カード（お持ちの方）
- 在留カード または 特別永住者証明書（外国人の方）
- 印鑑

●14日を過ぎてしまっても転入の手続きはできますが、正当な理由なく手続きが遅れると、50,000円以下の過料の対象となる場合があります。
なるべく早く手続きをしてください。

●転出の手続きが完了したとき、町田市の住民票や印鑑証明書（登録カードを
発行した日（異動年月日）の前日
に転出証明書をお持ちください。
住民基本台帳カードの継続
利用ができない場合
・非課税証明書、納税証
書
交付申請をする際には必ず委任状が必要になります。

ご質問・お問い合わせは、町田市役所代表電話で

町田市役所代表電話(受付時間:午前7時～午後7時)

042-722-3111 (TEL)

042-724-5600 (FAX)

5656@machida.call-center.jp (E-mail)

詳しい内容は、担当課におたずねください。

町田市役所 市民課	042-724-2123		
忠生市民センター	042-791-2802	なるせ駅前市民センター	042-724-2511
鶴川市民センター	042-735-5704	堺市民センター	042-774-0003
南市民センター	042-795-3165	小山市民センター	042-798-1927

Point①

☑転出、転出先など一般的に違いが分かりにくい言葉を使用している。

Point③

☑代表電話、自分の居住地にあるセンター、市民課のどこに電話してよいか分からない。

Point②

☑フォントやアスタリスクが単調であり、14日以内に手続きをすること、手続きが遅れると過料があることなど強調したい内容が伝わらない。

③[見直し後]新しい住所地での手続き通知

[市民課]

町田市から お引越しされる方へ…

新しい住所に住み始めた日から**14日以内**に
お引越し先の市区町村で転入の手続きをしてください。

転入の手続きには、次のものが必要です。

- 町田市からの転出証明書
- 本人確認書類（運転免許証、パスポート、マイナンバーカード・健康保険証 など）
- 通知カード または マイナンバーカード
- 住民基本台帳カード（お持ちの方）
- 在留カード または 特別永住者証明書
- 印鑑（インク浸透印可）

—メモ欄—

●14日を過ぎても、転入のお手続きはできますが、各種行政サービスが受けられなくなってしまう可能性があります。また、正当な理由なく手続きが遅れると、50,000円以下の過料が課せられる場合もあります。

●土曜日、日曜日でも手続きができる場合があります。お引越し先の市区町村にお問い合わせください。

Point③

〔提供する情報を簡素化、簡略化すること〕

☑複数記載していた問い合わせを代表電話のみにした。

、転出証明書に記載された住所に必ず転出証明書をお持ちください。通知カードまたは住民基本台帳カードは、お持ちの方が必要です。ただし、マイナンバーカードをお持ちの方は、通知カードは不要です。また、マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナンバーカードの裏面に記載された住所に必ず転入届を提出する必要があります。また、マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナンバーカードの裏面に記載された住所に必ず転入届を提出する必要があります。

Point②

〔強調したい文字を装飾すること〕

☑文字の大きさにメリハリをつけ、特に大事な情報は白抜きで強調した。

町田市役所代表電話（受付時間：午前7時～午後7時）
TEL 042-722-3111 FAX 042-724-5600
mail 5656@machida.call-center.jp

事例 4 : 住民票の異動について (通知)

所管課 : 市民課

○事例概要

事例名	住民票の異動について（通知）		
対 象	住所の登録の内容と実態が一致していない場合、市長が調査を必要と認める者		
用 途	引っ越しをした人に住所変更の手続きを促す通知		
配布枚数	時期	サイズ	2, 140枚/年 ・市から送った通知が返戻されたとき ・市民が住民登録をしている住所に住んでいない疑いがあるとき A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳と住民の実態が一致していない場合、本人及び親族に対し、通知を出している。この通知を受け取った親族から、内容に関する問い合わせが多い。 ・「通知の内容がわからない」という問い合わせが、最も多い。 ・通知を受け取っても、未開封のままの人が多く。 ・本通知が、異動者に対する異動届出の促しにつながっていない。 ・異動届出の手続きがされないことで、市民が行政サービスを受けられないなどの、デメリットを受ける可能性がある。 ・「誰に」、「何を」してほしいのか、通知の内容が明確に記載されていないため、問い合わせが多いと思われる。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・開封しなくても、通知の重要度が伝わるように見直す。 ・個人名を記載して、未開封のまま放置されない工夫をする。 ・手続きを行わないことのデメリットを記載して、手続きの必要性を強調する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年度（新年度）から配布予定（見直し前の在庫切れ次第順次）
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・転出届、転居届の件数が増える。 ・住民登録と実態の整合性を保つことができる。
参加者の声	・今回の見直し運動で習得した知識や技術、経験を糧にして、これからの市民対応や資料作成に活かしていきたい。

④[見直し前]住民票の異動について（通知）

[市民課]

Point①

- ☑全体的に単調であり、真に伝えたい情報がわかりづらい。読みづらい。

Point②

- ☑「住民票の異動の手続き」「届出期日」など、お役所言葉を使用しており、分かりづらい。

住民票の異動について（通知）

実態調査の結果、あなたの居住確認ができませんでした。つきましては、住所を変更されている場合は早急に住民票の異動手続きをしてください。また変更のない場合でも、ポストや玄関先にお名前が表示されていない、他の世帯と間違えられやすいなど、様々な原因が考えられますので、必ず下記までご連絡をお願いいたします。

1 届出期日

平成 年 月 日まで

2 届出場所

- ・国民健康保険課
- ・ご本人様

Point③

- ☑一文が長く、分かりづらい。

3 届出場所

- ・町田市役所市民課（市役所1階 102窓口）
- ・各市民センター（なるせ駅前・南・鶴川・忠生・堺・小山）

4 町田市外に転出し、来庁できない場合

郵送にて転出手続きができます。

①…申請書

同封の申請書、または便箋等に転出者氏名、生年月日、転出先住所、転出日（町田市から引越した日）、電話番号、町田での住所・世帯主、申請者の住所氏名を記載し、押印してください。

※転出月のご案内・・・平成 年 月頃

②…返信用封筒

82円切手を貼付して、送付先住所氏名を記載してください。

③…本人確認書類のコピー

④…①+②+③を用意し、下記まで送付してください。

なお、町田市内での転居手続きは郵送ではお取り扱いできません。

*この通知が行き違いになりました際はご容赦ください。

〒194-8580 町田市役所市民部市民課 担当

☎042-724-2123（直通）

東京都町田市長 石 阪 丈 一

右記のとおり通知します。

④[見直し後]住民票の異動について（通知）

[市民課]

Point①

〔強調したい文字を装飾すること〕

- ☑赤字で「重要」を標記することや、手続きの期限の文字フォントを大きくし囲うなど、表現にメリハリをつけた。

194-8520
東京都町田市 森野2丁目2番22号
〇〇 〇〇 様

重要

住所変更の手続きのお願い

調査の結果、〇〇 〇〇様が住んでいる確認ができませんでした。お引越しをされている場合は、早急に住所の変更の手続きが必要です。変更のない場合は、お手数ですが下記までご連絡をお願いいたします。

1. 手続きの期限
平成31年1月23日まで

Point③
〔提供する情報を簡素化、簡略化すること〕
☑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を意識し、文章を簡略化した。

Point②
〔専門用語や行政用語を使わず、誰にでも伝わる簡単な言葉を使うこと〕
☑以下の用語を誰でもわかりやすい言葉に置き換えた。
「住民票の異動の手続き」→「住所変更の手続き」
「届出期日」→「手続きの期限」

② 返信用封筒
82円切手を貼付して、送付先住所氏名を記載してください。

③ 本人確認書類のコピー

①+②+③を用意し、下記まで送付してください。
なお、町田市内での転居手続きは郵送ではお取扱いできません。

*この通知が行き違いになりました際はご容赦ください。

事例 5 : 町内会・自治会加入促進のチラシ

所管課 : 市民協働推進課

伝わる日本語アドバイザー賞 受賞

受賞理由 :

町内会・自治会のお知らせは、どこの自治体でもぼんやりしています。これらは自治体が直接運営するものではないため、具体的に説明できないという制度的な問題も背景にあるかと思えます。

改善案として出されたものは、ターゲットを絞り、町内会・自治会の機能をアイコンで示すという非常にわかりやすいものでした。

○事例概要

事例名	町内会・自治会加入促進チラシ		
対象	市内転入者		
用途	町内会・自治会の加入促進		
配布枚数	時期	サイズ	約1万3,000セット/年 転入届提出時 A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会・自治会から、若い人にも町内会に加入してほしいという意見があり、若者向けのチラシを作成する必要性を感じている。 ・配布対象者のターゲットを絞りきれていない。 ・町内会・自治会によって取り組みが異なるため、チラシにそれぞれの会の活動を紹介することが難しい ・加入促進チラシと加入希望書の内容に重複している部分がある。 <p>【総務省統計局データ及び市民課、子ども総務課ヒアリングより】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017年度 町田市の転入超過数は、全国3位である。 ・市内転入者は、30代の子育て世代が全体の約7割を占めている。 ・子育て世代は、町内会や自治会に対して、「子どもの安全を見守ってくれること」を期待している。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代をターゲットとし、内容を精査する。 ・310団体の総会資料を分析し、多くの自治体に共通する主たる活動を記載する。 ・情報の優先順位を考え、記載情報を絞り込むとともに、詳細情報についても補完できる方法を考える。 ・チラシに加入手続き方法を明記する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年1月から市民課窓口等で配布開始
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会・自治会に興味を持ってくれる人の増加 ・町内会・自治会会員の活動に対するモチベーションの向上
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・伝える相手の立場でチラシの見直し運動を通し、伝えたいことを詰め込みすぎても相手に伝わりにくくなってしまいうことに気づいた。 ・チラシの見直しで終わりではなく、今後もこの運動で得たものを地域にも伝え、業務に活かしていきたい。

⑤[見直し前]町内会・自治会加入促進のチラシ

[市民協働推進課]



Point①

☑市民全般に向けたチラシであり、ターゲットを絞っていない。



Point②

☑町内会・自治会の活動が多岐にわたるため、掲載する写真が増えてしまう。



Point③

☑加入促進チラシと加入希望書が別々の紙になっており、内容が重複している。
☑加入希望書の記入項目が多い。

⑤[見直し後]町内会・自治会加入促進のチラシ

[市民協働推進課]



Point①

〔誰に何を伝えたいのかははっきり書くこと〕

☑メインターゲットである30代子育て世代に訴えかけるキャッチコピーをつけた。

Point②

〔文字を補完する絵や表を上手く活用すること〕

☑町内会の活動内容は多岐にわたるので、象徴的なアイコンを使用した。

Point②

〔文字を補完する絵や表を上手く活用すること〕

☑複数の写真を1枚にした。

Point③

〔提供する情報を簡素化、簡略化すること〕

☑加入手続き方法としてQRコードを付記した。

Point③

〔提供する情報を簡素化、簡略化すること〕

☑加入促進チラシと加入希望書を集約した。



事例 6 : 生活援護制度の説明（ホームページ）

所管課 : 生活援護課

○事例概要

事例名	生活援護制度の説明（ホームページ）		
対 象	—		
用 途	—		
配布枚数	時期	サイズ	<ul style="list-style-type: none"> ・PC向けサイト → 月平均約540回閲覧 ・スマートフォン向けサイト → 月平均約180回閲覧

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる「水際作戦」といった行政対応が行われないう、また、「水際作戦」を行っているとは誤解を受けないよう情報を発信する必要がある。 ・「生活保護法施行事務監査事項」では、以下の2点のような行為を慎むよう要請されている。 <ul style="list-style-type: none"> ① 相談者に対し、「居住地がなければ保護申請できない」「自動車や不動産を処分しなければ申請できない」等の誤った説明。 ② 相談者に対し、扶養が保護の要件であるかのように説明するなど、保護の申請権を侵害するような行為及び申請権を侵害していると疑われるような行為。 ・これまでのホームページの内容は、内部では「表現のわかりやすさ」や「誤解を招く内容になっていないか」について、検討しているが、外部からのチェックは行っていなかった。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページは、生活保護の申請を考える人だけでなく、制度そのものに興味がある人など、様々な人が閲覧する。制度について正しく理解できるよう専門的な表現を避けるだけでなく、全体的な構成を見直し、保護を利用中の人に説明すべき内容は削除するなど、伝えたい内容を絞る。

○期待される効果

使用開始時期	・2019年3月からホームページに掲載開始
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護制度の利用を考えている人が、ためらいなく相談できるようになる。 ・生活保護制度について関心を持っている人に対し、町田市のを考え方を正しく伝えられるようになる。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・本活動の中で、他課の方から忌憚のないご意見をいただくことができました。自分たちは当たり前のように使っていた用語が、制度をよく知らない人には聞きなれない言葉を多く使っていたことに気づくことができ、見直しを進める大きなポイントとなった。今後とも、窓口等での相談も含め伝わりやすい日本語で日々業務に当たっていきたい。

⑥[見直し前]生活援護制度の説明（ホームページ）

[生活援護課]

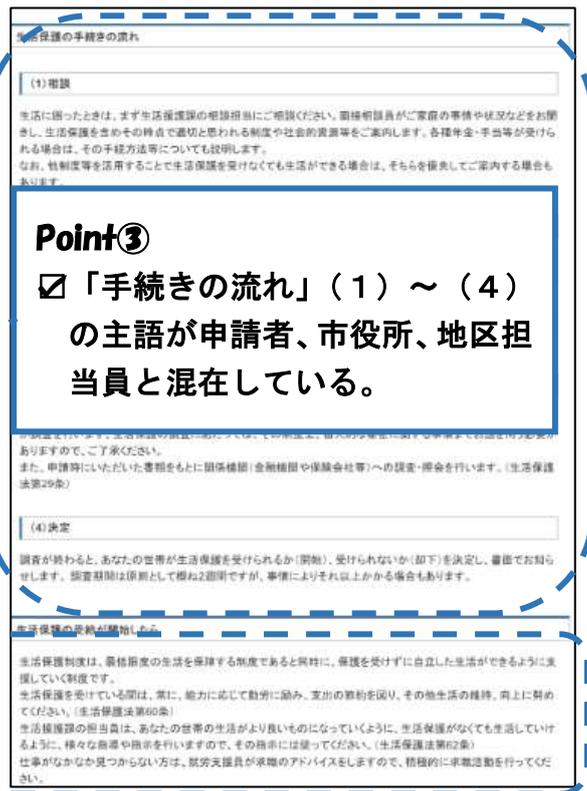


Point①

☑一つの文に文字量・情報量が多い。

Point②

☑「生活保護を受けるためには」に記載した内容が、受給するための必須条件であるように見える。

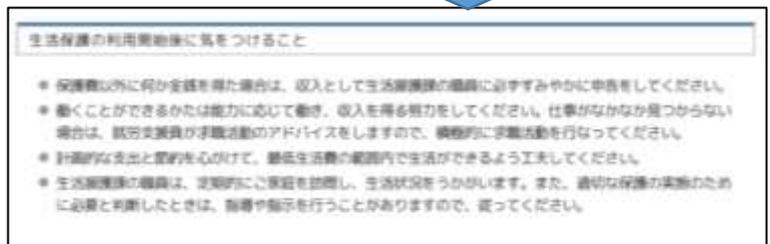


Point③

☑「手続きの流れ」(1)～(4)の主語が申請者、市役所、地区担当員と混在している。

Point④

☑「生活保護の受給が開始したら」の項目を「利用開始後に気を付けること」として具体的な注意喚起を促す内容とした。



⑥[見直し後] 生活援護制度の説明（ホームページ）

[生活援護課]



Point②

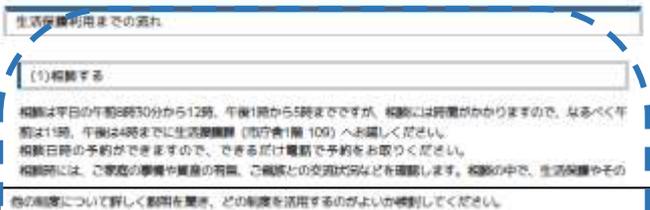
[誰に何を伝えたいのかははっきり書くこと]

- ☑「・・・してください」という表現を「・・・するためには必要です」「・・・相談してください」という表現に変更し、相談につなげやすくした。

Point①

[1つの文はできるだけ短く、1文1義にすること] **[専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと]**

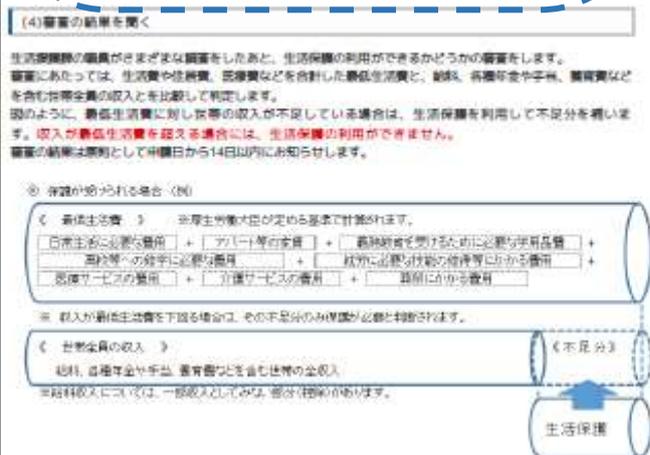
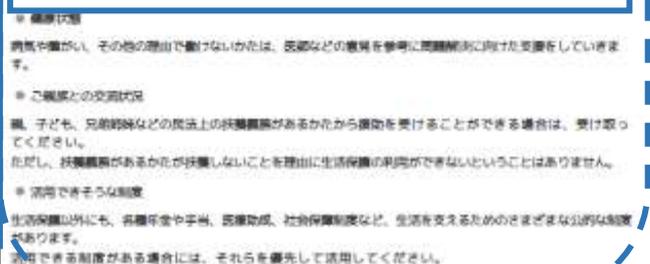
- ☑「文化的で最低限度の生活」における最低を意味する「最低生活費」を明記した。
- ☑「扶助」「保護基準」などの内容がイメージしにくい言葉を削除した。



Point③

[主語を省略せず、述語と一致させること]

- ☑「手続きの流れ」(1)～(4)の主語を申請者に統一した。



事例 7 : 要介護保険認定調査のお知らせ

所管課 : 介護保険課

伝わる日本語見直し大賞 受賞

受賞理由 :

認定調査員が犬に噛まれたという過去の経緯から、サプライサイド（サービスの提供者側）の視点でチラシが作成されていました。この点を改め、読み手がいつ、何をすればいいのかがわかるように認定調査の流れを時系列に記載するなど、デマンドサイド（サービスの受け手側）の視点で作成している点を評価しました。

○事例概要

事例名			要介護保険認定調査のお知らせ		
対象			介護保険認定申請者		
用途			介護認定に必要な「心身の状態」を確認するために行う調査のご案内		
配布枚数	時期	サイズ	約2万人/年	介護保険認定申請受付後、 2～3日で郵送	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・認定調査をするため、認定調査員が市民宅に訪問したところ、放し飼いの犬に調査員が噛まれて大騒ぎになった背景があり、本チラシは、犬の管理について大きく紙面が割かれている。 ・認定調査時には必要のない情報（注意喚起など）が多く、説明しなければならない必要情報（認定調査の手順など）が足りていない。 ・伝えたい対象が「ペットを飼っている人なのか、調査を行えない人なのか、普通の人なのか。」不明確になっている。 ・認定調査は、調査を委託されている事業者の認定調査員が行うため、個別の調査に関する相談は、市役所ではなく、事業者に対して行ってもらおう。しかし、そのことが市民に上手く伝わっておらず、市役所へ折り返し連絡をしてくる市民が多い。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・対象は高齢者であるため、わかりやすく、シンプルな内容とする。 ・情報を時系列に整理し、場面ごとに必要な情報をまとめる。 ・現在のチラシは、イレギュラーな方向けの内容になっているため、「認定調査とは何か。」といった基本的な内容を追記する。 ・対象者が電話口や窓口でメモをとれるよう、チラシ上にメモ欄を設置する。



○期待される効果

使用開始時期	・2018年12月から、市民に配布を開始。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷コストが半減する。（両面印刷だったチラシを片面印刷にした。） ・月に約2500件ある市民から問合せが減少する。 ・調査日時に関する説明時間が短縮する。 ・正しい折り返し連絡先を掲載することにより、市役所への間違い電話が減少する。
参加者の声	・「見直そう！伝わる日本語推進運動」の一環として、今年度は、「新聞記事に学ぶ分かりやすい書き方」研修への参加や、HP2件、チラシ2件の見直しも別途行った。通常の起案文、メール文の書き方の見直しも随時行っており、次年度以降も引き続き、伝わる日本語を推進していく。

⑦[見直し前] 要介護保険認定調査のお知らせ

[介護保険課]

認定調査にご協力ください

申請手続き完了後、1週間程度で、認定調査の日時をお約束するために、お電話します。

【例】 ●月●日 午後2時～

町田市 お約束した日時は、メモに控えるなどして、お忘れにならないようにお願いします。

町田市が委託した調査員

※認定調査には、町田市の調査員または市から委託を受けた町田市社会福祉協議会、町田市介護人材開発センター、居宅介護支援事業者等の調査員が伺います。

お家のなかにワンちゃんがいる場合は、ワンちゃんもご協力をお願いします。

調査中は自分のお部屋で待つように伝えてください。時間は大体30分～1時間程度です。

調査員が帰ったら、たくさん遊んであげてください。

裏面へ続きます

Point③

☑対象者宅に調査員が訪問する旨お知らせ情報と、調査員が訪問した際の犬の管理についての情報が同じレベルで記載されている。

Point③

☑注意喚起に関する情報が大きく取り扱われており、具体的な調査の手順や必要な手続方法などが記載されていない。

Point③

☑認定調査時点では、必要のない情報が記載されている。

Point①

☑調査に協力してほしい依頼なのか、訪問時の注意喚起に関するお知らせなのか分からない。

Point②

☑対象者が記録しておくべき日時や電話番号等の情報や認定調査までの流れなどが項目化されていない。

公正な認定調査が行えないと判断した場合は、その日の調査は中止して、後日、あらためて調査に伺うことがあります。ご承知おきください。

初めて認定申請された方へ

初めて要介護認定の申請をされた方の場合、原則として、申請を市役所で受け付けた日から結果が適用されますので、ご注意ください。

【例】 Aさんは、7月1日に、介護保険課の窓口で初めて要介護認定の申請をしました。その後、8月1日に要介護3という結果が届けました。

↓
7月1日から要介護3となります。

ご不明な点等がありましたら、下記までお問い合わせください。

【問い合わせ先】 町田市いきいき生活部介護保険課認定係
電話 042-860-6875

⑦[見直し後] 要介護保険認定調査のお知らせ

[介護保険課]

要介護認定調査にご

認定調査とは・・・

認定調査とは、町田市または市が委託した事業所の認定調査員が、被保険者本人
や家族に直接お会いし、国の基準に基づき心身の状
お体の動きを確認したり、いくつかの質問にお答

認定調査までの流れ

① 認定調査員から連絡

こちらの書類が届いてから1週間程度で、
「認定申請書に記載された調査連絡先」へ連絡します。

◆ 調査日時と認定調査員の連絡先をお伝えします。

【メモ欄】 忘れないよう下表に記録してください

調査日時	月	日	(曜日
調査員名				事業所名

Point③

[提供する情報を簡素化、簡略化すること]

☑ 犬の管理に関する情報をコンパクトにした。

Point①

[タイトルを見て内容が想像できること]

☑ 要介護認定調査と明記することで、調査目的とターゲットを明確化した。

Point②

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑ 「①認定調査員からの連絡」②「認定調査当日」と調査の流れを時系列に項目化した。

Point②

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑ 対象者が記録しておくべき日時や電話番号等の情報を表にした。

お約束した時間に認定調査員がご自宅等へ伺います。

◆ 調査にかかる時間は1時間～1時間30分程度です。

◆ 以下のような場合は、認定調査を中止します。

Point③

[提供する情報を簡素化、簡略化すること]

☑ 認定調査時点では、必要のない情報を削除した。

☑ 2枚の通知を1枚に集約化した。

当な要求

力等) 等…

にならないようにご協力ください。

せ先]

市 いきいき生活部 介護保険課 認定係調査担当

TEL:042(860)6875 FAX:050(3101)6664



事例 8 : 要介護保険認定申請書 (様式)

所管課 : 介護保険課

○事例概要

事例名			介護保険認定申請書（様式）		
対 象			介護保険認定申請者		
用 途			関係者への情報提供の同意、認定延期通知の省略の同意		
配布枚数	時期	サイズ	約2万人/年	・介護保険課、市民センター、高齢者支援センター、あんしん相談室の窓口に設置。 ・ホームページに掲載	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年4月に、介護保険認定申請書の同意欄をチェックボックス式から記名式に変更したことにより、無記名（未同意）で回答する人が約1割に増加した。 ・2つの内容（①医師などへの情報提供、②更新申請の場合は、認定延期通知の省略）に対して、1つの署名となっている。このため、片方だけ同意したい場合に対応できていない。 ・署名欄の説明文が長く、わかりにくいいため、署名されていない可能性がある。 ・同意をしない場合のデメリットが説明されていない。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・同意欄を内容ごとに分ける。 ・文章を簡潔に、箇条書きを活用する。 ・「同意しない場合にどうなるか。」の説明を追記する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年12月から、市民に配布を開始。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市から関係者（医師など）に情報提供できる件数が増加する。 ・関係者（医師など）への迅速な情報提供ができる。 ・申請不備であった同意欄を記載するために、市民が市役所へ来庁する機会が減少する。 ・認定延期通知の郵送件数が減少することで、郵送費用や郵送に係る人件費が削減される。 ・窓口での説明時間が短縮する。
参加者の声	・通常の起案文、メール文の書き方の見直しも随時行っており、次年度以降も引き続き、伝わる日本語を推進していく。

⑧[見直し前] 介護保険認定申請書（様式）

[介護保険課]

Point①

☑一文が長く、分かりづらい。また、二つの内容に対して一つの署名となっている。

Point②

☑署名欄がどこにあるのかが分かりにくい。

内容拡大

介護サービス計画又は介護予防サービス計画等の作成のために必要があるときは、要介護認定・要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見及び主治医意見書等を町田市から高齢者支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者又は介護施設の関係人及び主治医意見書を記載した医師に提示することに同意します。

更新申請に限り、申請から 30 日以内に認定がされない場合、現在の有効期間内であれば、認定延期通知の省略に同意します。

本人氏名 _____ 代筆者氏名 _____ (本人との関係: _____)

Point③

☑読んでもわかりにくいため、署名されない。

⑧[見直し後] 介護保険認定申請書（様式）

[介護保険課]

Point①

〔提供する情報を簡素化、簡略化すること〕
 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を意識し、文章を簡略化した。

Point②

〔タイトルで内容が想像できること〕
 同意欄として、見出しを設定した。記載すべき欄として、読み手が意識できるようにした。

内容拡大

申請理由	区分変更の方は○をつけてください 改善 ・ 悪化 ・ その他
伝言欄	
同意欄	<p>私は、以下1及び2に同意します。</p> <p>本人氏名 _____ 代筆者氏名 _____ (本人との関係: _____)</p> <p>1 介護サービスの提供や医療行為のため必要があるとき、認定調査の内容等(*1)を町田市が主治医意見書を作成した医師等の関係人(*2)へ提供すること。(同意しない場合、ご自身で町田市に情報提供の手続きを行い、町田市から受領した情報を関係人に提供していただかなければなりません。)</p> <p>2 現在の有効期間内に認定される場合、町田市が認定延期通知(*3)を省略すること。(更新申請の方のみ)</p> <p>(*1) 認定調査の内容等＝認定調査の内容、認定審査会の判定結果・意見、主治医意見書の記載内容。 (*2) 関係人＝主治医意見書を作成した医師、高齢者支援センター、居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、介護施設。 (*3) 認定延期通知 ＝申請した日から30日以内に認定されない場合に、町田市が被保険者に対して、認定が遅れている理由をお知らせすること。</p>

Point③

〔強調したい文字を装飾すること〕
 署名欄を拡大し、ゴシック体にした。同意内容は文字を拡大し、明朝体にするここと、パッと見て伝えたいことがわかりやすくした。

事例 9 : 保育園入園希望者向けのお知らせ

所管課 : 保育・幼稚園課

○事例概要

事例名	保育園入園希望者向けのお知らせ		
対象	お子さんの保育園入園を考えている保護者		
用途	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が2歳児クラスまでの保育園を希望したとき3歳児以降の在園はどうなるのかを確認するため ・継続可能な施設、再申込みが必要な施設を一覧表で確認するため 		
配布枚数	年間8,000冊	10月中旬	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園によって、3歳児以降、再度申込みが必要な保育園と、申込不要で継続して入園できる保育園があり、保護者にとって、わかりにくい。 ・継続して入園できる場合でも、その保育園がどこにあるのかが、一覧表からだけでは、わからない。 ・一般的になじみの少ない「低年齢児」という言葉が、使われている。 ・「低年齢児保育」に関する説明が、複数ページに記載されており、混乱を招く可能性がある。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・申込が不要な園には「申込み不要」と表中に記載する。申込みが必要な園には「3歳～保育の利用申込みが必要です」と記載する。 ・施設マップを作成する。(入園のしおりに差し込む) 表中に番号を振り、施設マップと対応させる。 ・「低年齢児」を「0歳児から2歳児クラスまで(低年齢児)の保育」に変更し、見出しだけで具体的に内容が分かるようにする。 ・いずれかの園に継続入園可能、ただし希望に添えない場合もあることを各ページ同じ記載にする。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年5月から使用開始(見込み)、改訂版を出す予定。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・2歳児クラスまでの保育園を希望したときの3歳児以降の在園について、施設一覧の表を見るだけで情報が得られる。 ・就学前までの保育が保障されていることが分かり、保護者の不安が減る。 ・低年齢児保育に関わる説明の見落としが減る。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・保育・幼稚園課では、文章の見直しだけでなく、保護者にとってより使いやすいしおりを目指して、しおりの構成を考え、見た目の修正をした。 ・今後も、保護者にとってわかりやすい文書を作成していく。

⑨[見直し前] 保育園入園希望者向けのお知らせ

[保育・幼稚園課]

(6) 低年齢児保育

低年齢児のみの保育施設については下記のとおりです。

継続入園が可能な保育施設に在籍している方で、継続入園する必要がない場合には、退園届を提出し、いただきます。

保育施設名	保育年齢	性別	備考
児童館の変換保育	0歳児から2歳児まで	必要	*2歳児以上も保育が必要な場合には、改めて申込みが必要になります。4.入園の受付の時に忘れずに申込みをしてください。
本館の子 有効型保育	0歳児から2歳児まで	必要	*2歳児未満後の保育の利用を引き続き希望し、3歳児の保育開始時の申込みをするお父さんについては、優先して選考します。
認定保育所「ほろもみ」*1	0歳児から2歳児まで	必要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。入園後は各園の受付入札システムにより決定いたします。2.1「希望の園」欄、取付おくり保育費・延長しりの認定費を記入する必要があります。
わかさのあゆみ	1歳児・2歳児	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
つながり保育園・まもり	1歳児・2歳児	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
つながり保育園	0歳児から2歳児まで	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
たけとんぼ保育園	0歳児から2歳児まで	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
鶴川フェリス保育園	1歳児・2歳児	不要	3歳児からは認定認可保育所「鶴川幼稚園鶴川女子短期大学付属」※1または、認可保育所の定員しり保育所、定員しり保育所に継続入園となります。認定認可保育所の受付入札システムには限りがあり、希望者の入園率によっては選考となる場合がございます。2.2
こっこのもり保育園	0歳児から2歳児まで	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
開きこども保育園	1歳児・2歳児	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
ひかり保育園	1歳児・2歳児	不要	3歳児からは認定認可保育所に継続入園となります。
サンフィールド保育園(分園)	1歳児・2歳児	不要	3歳児からはサンフィールド保育園(本園)に継続入園となります。
ひかりの子保育園(分園)	1歳児・2歳児	不要	3歳児からはひかりの子保育園(本園)に継続入園となります。
子どもの森保育園(分園)	0歳児のみ	不要	1歳児からは子どもの森保育園(本園)に継続入園となります。
こひつひ保育園(分園)	1歳児・2歳児	不要	3歳児からはこひつひ保育園(本園)に継続入園となります。
あゆみわくわく保育園(分園)	1歳児のみ	不要	3歳児からはあゆみわくわく保育園(本園)に継続入園となります。
小野原保育園(分園)	0歳児・1歳児	不要	1歳児からは小野原保育園に継続入園となります。2歳児は継続入園となります。
三輪保育園(本園)	0歳児のみ	不要	1歳児は三輪保育園(分園)
三輪保育園(分園)	1歳児のみ	不要	3歳児は三輪あひこ保育園
ハッピードリーム鶴川(分園)	0歳児から2歳児まで	不要	3歳児からはハッピードリームアークス

Point①

☑「低年齢児」など一般的にイメージできない言葉を使用している。

Point②

☑3歳児以降に再度申込み手続きが必要な園と手続きしなくても継続して入園できる園の説明が備考にあり、表現も様々である。

(3)施設一覧

各施設の詳細は、町田市子育てサイトでご覧いただけます。

町田市 認可保育所一覧

項目	実施時間	性別	項目	実施時間	性別
保育標準時間	7:00~18:00	A	保育短時間	8:00~16:00	a
	7:30~18:30	B		8:30~16:30	b
				9:00~17:00	c

認可保育所

地区	保育施設名	所在地	電話番号	定員	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	一時預かり	定額利用	延長保育	延長保育	延長保育
市立	市立こうさぎ	相原町792	042-772-3024	95	6	10	12	20	23	25	○		A	b	18:01~19:00
	クローバー	相原町3338-1	042-782-4401	84	9	12	15	16	16	16			A	b	18:01~19:00
	かえ	小山町775	042-798-0511	100	12	16	16	16	16	16	○		A	b	18:01~20:00
	小	山 小山町954	042-797-3042	140	15	25	25	25	25	25	○	○	A	b	18:01~19:00 18:01~20:00
	多摩 達 豊 堂	小山町4464	042-770-1470	80	9	10	12	16	16	17	○		A	b	18:01~19:00
	サンフィールド本園	小山町4404-2	042-700-8852	140	6	14	20	28	28	28	○	○	A	b	18:01~20:00
	サンフィールド分園(なごはな)	小山町2166-1	042-776-6300			9	9						A	b	18:01~20:00
	もみの木	小山町51-9-2	042-860-0515	100	6	10	18	22	22	22	○		A	b	18:01~20:00
	豊 葉 組 の 家	小山町53-28	042-770-1133	30	6	12	12						A	b	18:01~20:00
	か り ん	小山町51-10-2	042-860-0250	90	6	14	20	20	20	10△	○	○	A	b	18:01~20:00
市立	桜	世 小山田桜台1-18	042-797-5121	88	9	13	15	17	17	17	○		A	b	18:01~19:00
	ひかりの子本園	本郷第1-24-1	042-783-8838	129	3	5	25	25	25	25	○		A	b	18:01~20:00
	ひかりの子分園(ぶどうの木)	本郷第3-9-7	042-780-1377			9	12				○		A	b	18:01~19:00
	アスク本園	本郷第3-18-2	042-789-2320	80		10	12	12	12	14	○		A	b	18:01~20:00
	第二わかさ	本郷第5-1-1	042-794-4866	83		7	10	12	12	12	○	△	A	b	18:01~20:00
	ずずらん	本郷第2-9-22	042-728-0270	40		7	7	8	9	9	○		A	b	18:01~20:00
	ずみれ	本郷第2-9-1	042-723-0229	120	9	15	20	25	25	25	○		A	b	18:01~19:00
	本	本郷第4-13-7	042-792-0261	100	6	18	18	19	19	19	○		A	b	18:01~20:00
	しげんの園	世田谷2-5-3	042-783-4169	162	18	22	29	30	31	31	○	○	A	b	18:01~20:00
	子どもの森本園	常盤町2970-1	042-788-7321	105		15	18	20	20	20	○		A	b	18:01~20:00
市立	子どもの森分園(もりのこ)	小山町1016	042-796-0603			12					○		A	b	18:01~20:00
	こっこのもり	常盤町3028-3	042-797-0611	37	6	14	17						A	b	18:01~19:00
	新田ときわ	常盤町3445-1	042-797-3345	110	9	15	20	22	22	22	○		A	b	18:01~19:00
	まなざし	鏡原1-2-5	042-783-3216	110	12	18	20	20	20	20			A	b	18:01~20:00
	市立山崎	山崎1-2-14	042-792-0155	122	6	20	24	24	24	24	○		A	b	18:01~20:00
	ユニケ	山崎町457	042-791-6800	78	9	12	14	14	14	15		○	A	b	18:01~19:00
	たかね青	二山崎町1540-3	042-783-6726	121	16	23	23	23	23	23			A	b	18:01~20:00
	たかね	山崎町2180-4	042-791-2706	109	12	18	30	32	33	34			A	b	18:01~19:00
	かりりや	山崎町2130	042-784-6580	33		15	18				○		B	b	-

Point③

☑住所の記載はあるが、市内のどのあたりにあるのか場所がイメージできない。

⑨[見直し後]保育園入園希望者向けのお知らせ

[保育・幼稚園課]

(1)定員変更の予定がある保育園

下記の保育園については、定員変更を行う予定があります。今後の定員は以下のとおりです。このほかに変更がある場合は、また子どもサイトでお知らせします。

(まっちこ保育園)

年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	合計
2020	9	15	15	15	13	12	59
2021以降	9	15	15	15	13	15	59

(2)0歳児から2歳児クラスまで(低年齢児)の保育

低年齢保育は0歳児から2歳児までを対象としており、3歳児以降の保育は行っておりません。3歳児以降も保育を希望される方については、下記のご案内をご覧ください。

《幼稚園の保育希望、本郷の子和園駅前保育園、家庭の保育園保育を希望する場合》
 一度だけ保育の利用申込みが必要です。4月入園の受付の時に後の保育の利用を引き継ぎを希望するお父さんについては、優先

《小規模保育園等、3歳児以降も継続して在園できる保育園等一泊への利用申込みは不要です。継続して在園できる保育園等が等によって決定します。

Point①
[専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと]
 「低年齢児」を「0歳児から2歳児クラスまで(低年齢児)」とした。

Point③
[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 駐車場の有無も確認できる保育園の施設情報にリンクするQRコードを付記した。



Point②
[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 申込み不要な園には「申込み不要」と明記した。

園名	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	合計	一時保育	延長保育	夜間保育	休日保育	延長時間	低年齢保育
10	12	23	23	23	23	23	138	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
11	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
12	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
13	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
14	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
15	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
16	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
17	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
18	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
19	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
20	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
21	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
22	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
23	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
24	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
25	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
26	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
27	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
28	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
29	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
30	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳
31	12	18	18	18	18	18	102	○	○	○	○	7:00~18:30	0歳~2歳

Point③
[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 住所標記だけでなく、位置がわかるマップを添付した。
 マップ上の保育園番号と表中の保育園番号を一致させた。



事例 10 : 市内事業者向けセミナーのチラシ

所管課 : 産業政策課

伝わる日本語アドバイザー賞 受賞

受賞理由 :

市内事業者向けセミナーのチラシがテーマで、誰に向けたチラシなのかわかりにくく、レイアウトも機能的ではなく、用語が混乱していました。こういった問題点を、改善案ですべて解決し、非常にわかりやすいものができました。

なによりも成果報告会における担当者からのプレゼンテーションがわかりやすく、どういう改善を行ったのかが会場にもしっかり伝わったと思います。

○事例概要

事例名			市内事業者向けセミナーのチラシ		
対 象			市内事業者		
用 途			セミナーの開催通知、申込書		
配布枚数	時期	サイズ	6, 000枚	セミナー開催の2ヶ月前から配布	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・見直し前のチラシで周知し、セミナーを開催したが、定員40名のところ、参加者は25名であった。 ・タイトルを見て、何を学ぶことができるのか、参加することによるメリットは何か、など具体的なイメージができない。 ・「どなたでもご参加いただけます。」となっており、誰を対象としたセミナーなのか、わからなくなっていた。 ・補助金、助成金など、読み手側に混乱を与えてしまう言葉の重複があった。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ラック等に並べた際、目立つようチラシ上部3分の1に、知らせたい情報を入れる。 ・見出しの字体は明朝体を使用していたが、明朝体はやさしい感じがする一方で、インパクトとしては弱くなるのでゴシックを使用する。 ・参加者の声や補助金の内容など、事業者のメリットとなる情報を追記する。 ・公共機関が主催している点は、参加者の安心材料となるため、明確に記入する。 ・対象者を分かりやすく表現する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年3月下旬に実施するセミナーのチラシは、運動で得たノウハウを活用する。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の興味・関心を引きやすくなる、手に取ってもらいやすくなる。 ・セミナー申込者が増加する。
参加者の声	・岩田アドバイザーや他のモデル職場からの意見をを通して、市民視点を意識できるようになった。今後も、本活動で得られた意見を活用し、仕事に反映していきたい。

⑩[見直し前]市内事業者向けセミナーのチラシ

[産業政策課]

Point①

- ☑タイトルを見て、何を学ぶことができるのか、参加することによるメリットは何かなど具体的な内容がイメージできない。
- ☑タイトルにインパクトがない。

Point②

- ☑市民を対象としているのか、事業者を対象としているのか、誰に向けたセミナーなのか分からない。

Point③

- ☑文中を含めて、「補助金」と「助成金」という2つの表現が混在している。

Point④

- ☑文字数が多く、フォントも単調であるため、強調したい部分がわかりにくい。

お申し込み FAX 番号：03-6205-4739

⑩[見直し後]市内事業者向けセミナーのチラシ

[産業政策課]



Point②

[誰に何を伝えたいのかはっきり書くこと]

☑メインターゲットが市内事業者であることを明記した。

産業界見本市等の展示会の活用は、新規顧客の獲得や、自社商品の販路拡大に有効です。がない方や、出展の意欲はあるけれど、効果的なビジネスチャンスの獲得に挑戦してみたい方に個別相談会を実施しますので、是非ご

セミナー概要

10月00日(月) 午後2時~午後4時
 (A) 午後2時~午後3時30分
 (B) 午後1時30分受付開始
 (C) 午後3時30分~午後4時
 参加費 無料
 申し込みのうえ、個別相談会を実施する。また、見本市に出展するための展示会の活用方法について、個別相談会での商談方法について、町田市の展示会等の補助金について(市内事業者向

Point①

[タイトルを見て内容が想像できること]

☑タイトルに目的を明記して、一見して内容がイメージできる表現にした。

費用: **無料**

対象: 市内事業者の皆さまを中心に、ご興味のある方は、どなたでもご参加いただけます。

会場: 町田市庁舎2階 市民協働おうえんルーム (町田市森野2-2-22)

定員: セミナー 40名 / 個別相談会 2名 ※どちらも先着順

申込方法: 裏面参照

講師紹介

町田 太郎 (まちだ たろう)
 ☆東京都よろず支援拠点チーフコーディネーター
 中小企業診断士
 民間約3,000社の経験をもち、販路拡大を支援、一歩先の売上増のために、県内外の事業者の指導、支援、サポートを得意といたす。得意といたす。得意といたす。

Point③

[専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと]

☑混在していた表現を「補助金」に統一した。

Point④

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑写真をつけることで内容を補足した。

☑フォント、文字の大きさ、白抜き文字などにより、強調したい部分を明確にした。



事例 1 1 : ごみ資源化施設建設NEWS

所管課 : 循環型施設整備課

○事例概要

事例名	ごみ資源化施設建設NEWS		
対象	町田市民（新聞折込）		
用途	新たなごみの資源化施設の整備に関する情報の発信		
配布枚数	約115,000部	年3～4回 不定期	D4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市内唯一のごみ処理施設である「町田リサイクル文化センター」は、運転開始から36年が経過し、老朽化していることから、将来にわたって安定したごみ処理を行っていくために、新たなごみの資源化施設の整備が課題となっている。 ・「ごみ資源化建設NEWS」を年に3～4回発行しているが、発行の度、市民から「熱回収施設とは何か。」という問い合わせが多くある。 ・「町田リサイクル文化センター」と「ごみ焼却施設」など、同じような表現があり、違いが分かりにくい。 ・内容を強調しようとして、色文字を使っているが、見直し前の情報紙は、全てが目立っているため、強弱が弱い。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・「熱回収施設」など、わかりにくい表現は、わかりやすい言葉に置き換えをする。 ・ごみ焼却施設は、町田リサイクル文化センターの「敷地内」にあるとこで、表現を統一する。 ・多色すぎて派手にならないよう、統一感を持った色彩で表現する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年3月15日号のリード文は、見直した内容を反映し展開する。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・工事の経緯や現状が分かりやすくなり、どんな事業を行っているか分かるようになる。 ・新しいごみ焼却施設が完成するまでの、ごみ処理についての問い合わせが少なくなる。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・紙一枚のチラシに、わかりやすく事業の内容を纏め上げるかが今回の課題だった。日本語推進運動サポーターや岩田アドバイザーのご意見及び他課からのご指摘、またサンケイ編集センターの知恵を借りながら、ここまで纏め上げることが出来た。 ・当初と比べると格段にわかりやすく、また読みやすい内容になったと感じており、今後、業務を進めて行くうえで活用していきたい。

⑪[見直し前] ごみ資源化施設建設NEWS

[循環型施設整備課]

あなたからはじめる、40%ごみ減量

町田市役所からのお知らせ

ごみ資源化施設建設 NEWS

広報誌「ごみ資源化施設建設NEWS」では、新たな「ごみの資源化施設」に関する情報をみなさまにお届けします。

本事業に関する情報は、町田市 新設部 環境ホームページ 検索

Vol.22

発行日：2018年3月27日
発行：町田市環境資源部
問合せ：循環型施設整備課

修正前

<熱回収施設等施設整備工事情報>

町田市唯一のごみ処理施設である町田リサイクル文化センターは、運転開始から36年が経過し、安全な運転を行うため、通常の維持管理費のほか多額の修繕費がかかっています。将来にわたって安定したごみ処理を行っていくために、町田市では、町田市資源循環型施設整備基本計画（2013年4月策定）に基づき、老朽化したごみ処理施設に代わり、2022年1月の稼働を目指し2017年7月から町田リサイクル文化センター敷地内に熱回収施設等（ごみ焼却施設、バイオガス化施設、不燃・粗大ごみ処理施設等）の整備工事を行っています。

仮囲いアートキャンパスに見立て

「仮囲いアートキャンパス」

Point②

☑「熱回収施設」という表現が何の施設なのかイメージしにくい。

Point①

☑一つの文に文字量・情報量が多い。

☑「ごみ処理に多額の費用が掛かっていること」「計画に基づいて工事すること」が記載されているが、どこで、いつまで工事するのかなど必要な情報が記載されていない。

Point③

☑色彩に統一感がなく、多くの色・フォントを使っているため、本当に強調したい部分が目立っていない。

仮囲いアートとは
工事現場の網状製の白い仮囲いをキャンパスに見立て、イラストアートを描くことで、無機質な印象の工事現場を華やかに彩ります。

桜吹雪をイメージしたハートには
園部小学校の児童さん達の夢がいっぱいだよん!!
仮囲いアートのコンセプトイラストは玉川大学芸術学部の学生さん達が考えてくれたのん!!

ごみ資源化施設建設NEWS

工事に関する問い合わせはこちら！
町田市環境資源部 循環型施設整備課 TEL:042-724-4384
※土日・祝はこちら TEL:042-722-3111

⑪[見直し後] ごみ資源化施設建設NEWS

[循環型施設整備課]

町田市役所からのお知らせ
ごみ資源化施設建設NEWS
 広報誌「ごみ資源化施設建設NEWS」では、新たな「ごみの資源化施設」に関する情報をみなさまにお届けします。本誌集に関する情報は「町田市 ごみ焼却施設等 環境ホームページ」をご覧ください。

あなたから始める、**40%**ごみ減量
 Vol.24
 発行日：2018年00年00日
 発行：町田市環境資源部
 問合せ：循環型施設整備課
 住 所：町田市森野2-22-22
 電 話：042-724-4384

「新しいごみ焼却施設等建設工事情報」
 町田リサイクル文化センター敷地内にあるごみ焼却施設は、運転開始から36年が経過し、老朽化が進み多くの停機費がかかっています。町田では、将来にわたり安定したごみ処理を行うため、新しいごみ焼却施設等（ごみ焼却施設、バイオガス化施設、不燃粗大ごみ処理施設）を町田リサイクル文化センター敷地内に建設します。この新しい施設は、2022年1月の稼働を予定しています。現在は、新しい施設の稼働後に停止し、解体工事を始めます。

建設現場の仮囲いをキャンパスに見立て「仮囲いアート」を実施
 仮囲いアートとは、工事現場の青と白の仮囲いをキャンパスに見立て、イラストアートを描くことで、無難な印象の工事現場を華やかに彩ります。

工事に関するお問い合わせはこちら！
 町田市 環境資源部 循環型施設整備課
 TEL：042-724-4384
 ※土日・夜はこから TEL：042-722-3111

Point②
「専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと」
 ☑「熱回収施設」を「新しいごみ焼却施設」とし、何をする施設なのか分かりやすくした。

Point①
「1つの文はできるだけ短く、1文1義にすること」
 ☑要点をまとめ、文章を短くした。
 ☑稼働開始時期を明記し、色をつけて強調した。
 ☑新しいごみ焼却施設等の内容が分かるように（ごみ焼却施設、バイオガス施設、不燃粗大ごみ処理施設）」と具体的に記載した。

Point③
「強調したい文字を装飾すること」
 ☑使用する色を青とピンクに絞り、統一感を持たせた。
 ☑強調したい部分のみを太ゴシック、色付けした。

事例 1 2 : (児童向け) 清掃工場建替えのお知らせ

所管課 : 循環型施設整備課

○事例概要

事例名			(児童向け) 清掃工場建替えのお知らせ		
対 象			小学3年生		
用 途			社会科見学時にチラシを配布し、ごみ処理に関する理解向上		
配布枚数	時期	サイズ	3, 800枚 (小学3年生児童数) ほか	社会科見学、環境月間 イベントなど	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・小学3年生が清掃工場へ社会科見学に来た際、ごみ処理の仕方や、清掃工場建替えについて、わかりやすく説明する必要がある。 ・1文に、2つのことが書かれているなど、読みにくい個所がある。 ・現在の清掃工場の特徴を、箇条書きなどで、より分かりやすく記載する必要がある。 ・学校の先生や保護者に説明できるよう、漢字にふりがなをつけている基準を明確にする必要がある。 ・学習意欲の向上につなげるため、ちらしにクイズを取り入れるなど、小学生が自分で書き込めるような工夫をする必要がある。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えたい内容を整理し、文章を簡潔にする。 ・漠然とした内容ではなく、具体的にどのような仕組みで電気が作られるのか、発電した電気がどれくらいなのかを記載する。 ・バイオガス発電設備の説明の中に、クイズを取り入れる。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年4月から配布予定
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・内容がわかりやすくなり、ごみ処理への理解が深まる。 ・ごみ処理に関して、興味を持つ子が増える。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・紙一枚のチラシに、わかりやすく事業の内容を纏め上げるかが今回の課題だった。日本語推進運動サポーターや岩田アドバイザーのご意見及び他課からのご指摘、また産経編集センターの知恵を借りながら、ここまで纏め上げることが出来た。 ・当初と比べると格段にわかりやすく、また読みやすい内容になったと感じており、今後、業務を進めて行くうえで活用していきたい。

⑫[見直し前] (児童向け) 清掃工場建替えのお知らせ

[循環型施設整備課]

町田市役所からのお知らせ

町田市は新しい清掃工場(しよりにしよりに処理するところ)を建てているのん♪

2022年1月完成予定!

Point①

☑一つの項目に2つの言いたいことが入っているため、本当に伝えたいことがわかりにくい。

町田市は、今の清掃工場(町田リサイクル文化センター)が古くなったため、2017年7月から新しい清掃工場を建て直しています。

どんな工場になるの？

焼却炉(ごみを燃やすところ)を小さくするよ!

ごみを減らすことに協力してね!

完成

Point②

☑図表が複数あり、どこに注目したらいいのか、わかりにくい。

生ごみから電気を作るよ!

Point③

☑抽象的な表現で、施設の特徴が分かりにくい。

(生ごみ)の力を使って電気を作るのん♪

発電の仕組み

⑫[見直し後] (児童向け) 清掃工場建替えのお知らせ

[循環型施設整備課]



町田市は、今の清掃工場（町田リサイクル文化センター）が古くなったので、2017年7月から新しい清掃工場を建てているよ。

Point①

〔主語を省略せず、述語と一致させること〕

☑誰に対して、何を伝えるのかを意識し、主語と述語をはっきりとさせた。伝えたいことは、市が「取り組んでいること」ではなく、その施設が「どうなるのか」であるとし、情報を整理した。



Point②

〔文字を補完する絵や表を上手く活用すること〕

☑どのような工場になるのかを1番伝えたいため、完成イメージ図を大きくした。また、主な処理施設の名称を写真に記載した。

この工場のすごいところ!

- ・生ゴミから電気を作るよ!
- ・微生物の力を使って電気を作るんだ。
- ・一般家庭約1,000軒分の電気ができるよ。



発行先
町田市環境資源部(まちだしかんきょうしげんぶ)
循環型施設整備課(じゅんかんがたしせつせいび)

Point③

〔タイトルを見て内容が想像できること〕

☑どんな施設なのかがわかるよう具体的に記載した。

事例 13 : 新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ

所管課 : 循環型施設整備課

○事例概要

事例名	新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ		
対象	リサイクル文化センター周辺1.5km圏内の地域住民		
用途	熱回収施設の建設工事に関する説明会の案内		
配布枚数	17,000枚	時期	工事説明会開催の2週間前
サイズ	A4		

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・「熱回収施設」という言葉がわかりにくい。 ・リード文が長く、謙譲語と丁寧語が混在し、へりくだりすぎている。 ・説明会の内容が「事業概要」や「建設工事概要」と記載されており、具体的な内容がイメージできない。 ・チラシを見たときに、申込が必要なものなのか、会場の定員はどの程度なのか、駐車場はあるのか、などが分かるような文章が必要である。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・「熱回収施設」という言葉は、「町田リサイクル文化センター敷地内の焼却施設」というわかりやすい言葉に変更する。 ・リード文では、説明会で話をする工事の進捗状況を省略し、建設工事が始まることを冒頭に記載する。また、謙譲語を削除し、丁寧語「～です。～ます。」に統一する。 ・「概要」ではなく、5W1Hが分かるような言葉で記載する。 ・説明会について、申込の有無や定員等を追記する。 ・モノクロで印刷するため、「形」で情報をイメージできるように、デザインを工夫する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年4月以降の説明会で配布予定
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・新しいごみ焼却施設等建設工事への関心が高まる。 ・説明会への来場者数が増加する。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・紙一枚のチラシに、わかりやすく事業の内容を纏め上げるかが今回の課題だった。日本語推進運動サポーターや岩田アドバイザーのご意見及び他課からのご指摘、また産経編集センターの知恵を借りながら、ここまで纏め上げることが出来た。 ・当初と比べると格段にわかりやすく、また読みやすい内容になったと感じており、今後、業務を進めて行くうえで活用していきたい。

⑬[見直し前]新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ

[循環型施設整備課]

「町田市熱回収施設等(仮称)整備 に関する工事説明会のお知らせ」 -町田リサイクル文化センター敷地内の-

Point①

☑「熱回収施設」が何の施設なのかイメージしにくい。

日頃から町田市環境事業にご理解・ご協力いただきありがとうございます。
昨年7月から、町田リサイクル文化センター敷地内で着手している既存管理棟・旧花の家の解体工事及び造成工事は、順調に進捗しています。ひきつづき、新しい熱回収施設等の建設工事を2018年8月中旬から始める予定です。
つきましては、周辺地域の皆さまを対象に建設工事に関する説明会を下記のとおり、開催させていただきます。
ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、ご出席くださいますようお願いいたします。

開催概要

1. 説明会の日時・場所

日付	時間	場所
6月29日(金)	14時30分から16時	忠生市民センター(ホール)
6月30日(土)	14時30分から16時	忠生市民センター(ホール)
6月30日(土)	18時から19時	忠生市民センター(ホール)
7月8日(日)	14時30分から16時	忠生市民センター(ホール)

Point②

☑前置きが長く、本当に伝えたいことが後回しになっている。

2. 内容 (1) 事業概要について
(2) 工事状況について
(3) 建設工事概要について
※各回とも内容は同じになります。

Point③

☑文字数が多く、フォントも単調であるため、強調したい部分がわかりにくい。

【ご来場に関する注意事項】

- 各会場、説明会開始時間の30分前までに会場にお越しください。
- 車での来場はお控えください。駐車場の容量に限りがあるため、お身体の不都合のある方は、公共交通機関をご利用ください。
- 要約筆記、手話通訳をご希望の方は、説明会開催前までに循環型施設整備課までご連絡ください。

メール：mcity2910@city.machida.tokyo.jp
FAX：050-3160-5479

Point④

☑「概要」では、どのような内容かわからない。

お問い合わせ先
町田市 環境資源部 循環型施設整備課
電話：042-724-4384

⑬[見直し後] 新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ

[循環型施設整備課]

「新しいごみ焼却施設等建設工事に関する説明会のお知らせ」

—町田市熱回収施設等(仮称)整備運営—

日頃より町田市の環境事業にご理解・ご協力いただきありがとうございます。2018年8月中旬から、新しいごみ焼却施設等の建設工事(熱回収施設)が予定されています。つきましては、周辺地域の皆さまを対象に、建設工事に関する説明会を開催しますので、ご出席くださいますようお願いいたします。



1. 日時・場所

日付	時間	場
6月29日(金)	14時30分~16時	忠生市民センター
6月30日(土)	14時30分~16時	小
6月30日(土)	18時~19時30分	小
7月 8日(日)	14時30分~16時	図



2. 説明内容

- (1) 建物の規模と工事の期間等について
- (2) 現在の進捗状況と今後の予定について
- (3) 工事の手法と安全対策について

※各回とも内容は同じになります。

3. ご来場

- ・徒歩や自転車(各小学校の周辺は使用予定ではありません)
- ・各会場の入場券(要予約筆記)
- ・メール又はFAXにて、下記の連絡先までお問い合わせください。



ハスののび
町田市エコキャラクター
ハスののび

ご来場のお申し込みは不要です。

お問い合わせ
町田市
TEL: 04
mail: mc

Point①
[専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと]
 「熱回収施設」を「新しいごみ焼却施設」とし、何をする施設なのか分かりやすくした。

Point②
[提供する情報を簡素化、簡略化すること]
 「建設工事に関する説明会の開催」のお知らせであることを簡潔に記載した。

Point③
[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]
 フォントの使い分けや絵を使用し、白黒印刷でもメリハリがつくようにした。

Point④
[タイトルを見て内容が想像できること]
 どんな説明会なのか想像できるよう具体的に記載した。

事例 14 : 2018 年度就学援助制度のお知らせ

所管課 : 学務課

○事例概要

事例名	2018年度就学援助制度のお知らせ		
対象	小中学校の児童・生徒がいる保護者 (町田市立小・中学校の児童・生徒全員に配布)		
用途	経済的困窮者が、就学援助費を申請するため		
配布枚数	36,670枚/年	4月の入学式・始業式 に全員配付、転校生に はその都度配付	A3

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・「自分が就学援助制度利用できる対象者かどうかわからない。」という問い合わせが多い。内容が理解されていない。 ・制度が理解できずに、申請をあきらめてしまっている市民がいるのではないか。 ・申請期限が分かりにくいいため、期限を過ぎてしまい入学準備金等が貰えなくなる人が生じる可能性がある。 ・専門用語も多く、制度等の説明が多く読みづらいため、最後まで目を通さずに、問い合わせをしてくる方が多い。 ・特に、外国人の方には内容を読んでいただけない。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・最も重要な項目である申請期限を目立つようにする。 ・外国人の方を含め、誰にでも読みやすいよう、工夫する。 ・専門用語や制度説明は可能な限り、簡素化する。 ・最後まで読んでいただけるよう、掲載内容を工夫する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年4月の入学式・始業式から配布開始
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・制度に対する市民の理解が進むことで、市民から学務課や学校への問い合わせが減少する。 ・教職員の理解が進むことで、簡単な問い合わせであれば、配布時に対応することが可能となる。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、自組織での文書の見直しは行っていたが、外部からの意見をもらう機会はなかったため、今回の取組は、読み手の視点に気づく良い機会となった。 ・今後も、本活動で得られた気づきを大切に、業務に反映していきたい。

⑭[見直し前] 2018年度就学援助制度のお知らせ

[学務課]

Point①

☑全体的に文字が多い。単調で読みづらい。主語と述語、修飾語が不適切。

保護者のみなさまへ
平成30年度 学校でかかる費用の援助が受けられるお知らせ
～就学援助費～

※重要※
このお知らせは、支給内容の通知でもあります。申請・認定後も大切に保管してください。

町田市教育委員会

市では、経済的に困りでお子さんを小・中学校に就学させることが困難な家庭の保護者に対し、学用品通学用品費・入学準備金・給食費・修学旅行費など学校でかかる費用の一部を援助しています。援助を希望する方は、下記説明をご覧ください。申請・認定後も大切に保管してください。

1. 援助の対象となる方（町田市立小・中学校に在籍する児童・生徒の保護者の方）

- 生活保護を受けている方（要保護として認定）生活保護受給中の方も必ず手続きをお取りください。
- 平成29年中の合計所得について世帯全員の合計額が下表のような状況の方（準要保護として認定）

世帯構成例		合計所得の合計額上限（注1）	
		目安	目安
2人	父または母・子	約170万円	約254万円
3人	父・母・子	約226万円	約310万円
4人	父・母・子・子	約250万円	約333万円
5人	父・母・子・子・子	約274万円	約358万円
6人	父・母・子・子・子・子	約332万円	約416万円
7人	父・母・子・子・子・子・子	約366万円	約450万円

（注1）上記の金額は大体の目安です。家族の年齢等により金額が異なります。合計所得とは、給与所得の方は「給与所得控除後の金額」を、確定申告をされた方は「総収入額から必要経費を引いた金額」をいいます。分離課税所得の特別控除及び損失の繰越控除は含みません。

2. 申請受付 第1回 2018年4月27日（金）まで

- ★町田市教育委員会学務課へ直接届送する場合、2018年4月30日まで印刷有効です。
- ★第2回以降は、2019年2月末まで随時受け付けます。認定の場合は、申請月の翌月付です。

■提出書類

（1）平成30年度 就学援助費・奨励費認定申請書
※申請書は、援助を希望するお子さん一人につき1枚必要です。

（2）添付書類【平成30年1月1日に町田市に住民登録のない方のみ】
⇒5. 申請の提出について⑤添付書類をご覧ください。
※平成29年1月から12月までの収入が分かる書類が必要となります。

Point②

☑「要保護」「準要保護」の専門用語は、市民がその意味を理解しにくい。

Point③

☑掲載項目が市民の関心の高い順に並んでいない。

3. 援助の内容

支給費目	認定標準	学年・援助内容				支給時期 (各月の月末頃)
		小学校		中学校		
		1年生	2～6年生	1年生	2・3年生	
学用品通学用品費	○	月額 955円	月額 1,140円	月額 1,860円	月額 2,050円	7・9・1・3月 (3ヶ月分ずつ)
入学準備金 ※1	○	40,600円	47,400円 (6年生のみ:3月)	47,400円		7月(3月)
給食費	○	実費		実費 (除支申込みをした場合のみ支給)		1学期分→9月 2学期分→1月 3学期分→3月
校外活動費 ※2	○		実費(年3回まで)			9・1・3(4)月
体育実践用具費 ※4	○			実費(上限あり) (標準として3年間まで1回のみ)		9・1・3月
移動教室・修学旅行費 ※2	○		実費			実施後(実施前)※3
通学費 ※5	○		実費(1ヶ月定期代上限)			1学期分→9月 2学期分→1月 3学期分→3(4)月
医療費 ※6 (学校保健委員会でのたばこ・酒・たばこ等の喫煙・飲酒・自傷・他害・虐待等(及びいじめ・いじめた・いじめられた)・虐待・いじめた・いじめられた)・アブザイブ・学生生活の不安)	○					随時

①診療前に学校で医療券の交付を受けます。
②医療券と健康保険証（生活保護受給の場合は、医療券のみ）を医療機関に提出して、受診してください。
③保険診療の自己負担分が助成されます。

●「1」の支給費目：生活保護費からこれに代わる費用が支給されます。
●町田市外にお住まいの方は、給食費・医療費のみの支給となります。他の費目については、住民登録地の教育委員会へ支給される場合がありますので、直接、お住まいの教育委員会にお問い合わせください。
●他の制度により支給される費目がある場合、当該費目は町田市就学援助費からは支給されません。

※1 小学校1年生・中学校1年生で4月付準要保護者の方のみ支給します。5月以降付認定者の方支給しません。また小学校就学前または小学校6年生で入学前支給を受けた方も支給しません。小学校6年生の入学準備金(47,400円)は、中学校入学前の3月上旬に支給します。なお、町田市外に転出される方や生活保護を受けている方は支給しません。

※2 学校からの報告をもとに支給します。保護者の方の手続きは必要ありません。

※3 学校からの報告が教育委員会に届いた月の翌月末です。実施前の支給をご希望される場合は、学校へご相談ください。

※4 中学校の体育授業で使用する柔道着・剣道用具が対象です。学校での申込みではなく個別購入された場合は、学校へ領収書(コピー可)の提出が必要です。その場合、学校指定のものと同額が支給上限です。

※5 公共交通機関での通学を学校長が認めており、かつ通学距離がおおむね小学校で1.5km以上、中学校で2.0km以上ある児童・生徒が対象です。区域外就学者・指定校変更者(特認地区を除く。)及び通学区域緩和制度利用の児童・生徒は支給の対象となりません。各学期末に学務課から申請用紙を郵送いたします。(公共交通機関での通学をご希望の方は学校へご相談ください)

※6 認否決定前まで医療券の交付が受けられない期間は、医療機関に立替払いをお願いします。認定後、返金のための書類を送付しますので、町田市教育委員会学務課まで連絡してください。なお、返金書類の請求期間は、学年末(1～3月受診分は次年度の6月末日)までです。

Point④A

☑文字が多い。注意書きが長い。

Point④B

☑申請時に、不必要な情報がある。

⑭[見直し後] 2018年度就学援助制度のお知らせ

[学務課]

Point①

[強調したい文字を装飾すること]

☑白抜き文字や網掛けを使うことで表現にメリハリをつけた。

[主語を省略せず、述語と一致させること]

☑主語と目的語と述語の関係を意識し文章を見直した。短文を心掛けた。

Point②

[専門用語や行政用語を使わず、簡単な言葉を使うこと]

☑「要保護」を「生活保護を受けている方」とした。

☑漢字にルビをふり、外国人の方にも配慮した。

Point③

[情報の優先順位付け]

☑第1面の記載内容を市民の関心の高い順(援助の対象、申請が必要な学年、援助の内容)に並べ替えた。

★4月分から支給を受けるためには、4月中に申請する必要があります。

- 2018年2月末まで、いつでも申請を受け付けます。
- 町域外に住んでいる等は、住民登録がある町域外の教育委員会へも申請が必要です。
- 詳しいことは、住民登録がある町域外の教育委員会に聞いてください。
- 町域内に住んでいて、私立等の小・中学校に通っている方は、私立用のお知らせを見てください。

5. 申請書の提出先 (次のどちらかに由ってください)

【窓口で提出】
町田独立の小中学校 (現在の先生が申請用紙) または、
町田市教育委員会事務局 (町田市役所 市庁舎10階 窓口1002)

【郵送で提出】
町田市教育委員会事務局 (〒194-8620 町田市扇町3-2-22)

Point④

[文字を補完する絵や表を上手く活用すること]

☑「ルート図」や「表」を利用し文字を減らした。

[提供する情報を簡素化、簡略化すること]

☑「申請するため」に必要な情報を厳選した。

☑支給に関する詳細は、認定者への通知書に記載することで整理した。

事例 15 : 町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ

所管課 : 図書館 文学館

○事例概要

事例名			町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ		
対 象			一般市民（特に文学に興味のある60～70代の方）		
用 途			展覧会及び関連イベント案内		
配布枚数	時期	サイズ	年4回の展覧会ごとに3 5,000枚～65,000 枚	展覧会開催1月前～ 展覧会会期終了まで	A4

○課題認識と見直しの方向性

課題認識	<ul style="list-style-type: none"> ・本展覧会の入場者数目標としていた展覧会の入場者数を下回った。（目標の約60%） ・チラシ配布後、展覧会の内容や関連イベントに関する市民等からの問い合わせが多い。展覧会の内容や趣旨が正確に伝わっていない。 ・展覧会の観覧につながるよう、読み手の興味をひく内容とする必要がある。 ・「谷田昌平」の一般的な知名度は高くないにもかかわらず、サブタイトルも「第三の新人たち」とあまり知名度の高くない用語を使用していた。 ・略歴と解説文の内容が重複するなど、全体的に文章が長く、文字フォントも小さくなっており、チラシのメインターゲットである60～70代の方にとって、読みづらい。
見直しの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・説明文を短く、情報を簡潔にまとめ、メインターゲットの年代にあった文字フォント及び表現を使う。 ・興味をひくような情報（著名な作家名、町田市との関連性など）を記載し、観覧につなげる。 ・関連イベントの会場が分からない人向けに、イベント開催場所も地図に記載する。



○期待される効果

使用開始時期	・2019年度のチラシは、本運動で得たノウハウを活用して作成
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・展覧会観覧者やイベント参加者が増加する。 ・メインターゲット以外の方にも、展覧会へ興味・関心を高め、観覧へつなげる。 ・チラシ内容に関する市民等からの問い合わせが減少する。
参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・今回事例に取り上げた展覧会はすでに終わっているが、今回様々な指摘をいただき、多くの気づきがあった。 ・この見直しを次の機会に生かすことにより、学芸員目線だけでなく、市民目線を意識した広報物を作成し、より多くの方々に文学館に足を運んでもらえるようにしていきたい。

⑮ [見直し前] 町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ

[図書館文学館]



Point①

- ☑谷田昌平の知名度があまり高くないため、興味関心を抱かせる工夫が必要である。
- ☑サブタイトル「第三の新人たち」が分かりにくい。

Point②

- ☑文字数が多く、伝えたい情報にメリハリがない。

Point③

- ☑略歴と解説文が重複しており、展覧内容にフォーカスした内容になっていない。

没後10年 編集者・谷田昌平と第三の新人たち展

温故知新

出版個人作家企業と評された『編集者企業』編集の編で、1954年新潮社の編集者となった谷田昌平は、同年『第三の新人』を通して前田の仲であった高橋伸作とともに、『機嫌の命』に参加し、『第三の新人』と呼ばれた高橋伸作、小島信夫、庄原龍三、安田孝太郎、言行輝之介等と出会いました。ここでは、若手作家や批評家たちが、たゞいもない話をしながらも、戦後派の文学とは異なる、新たな文学を模索していました。

結婚後、京都大学に進み古典文学の研究をするも、次第に現代文学に傾いていった谷田によって、日常的な営みを喚び出す『第三の新人』たちの作品は、私小説の伝統のとりながらも、新たな可能性に開かれて見えました。

また、孫に文筆と携わっていた武者小路実篤や室生犀原に加え、僕に人気作家となる河津達太郎や安部公房などを担当していた谷田は、「你長い作家や何世代の作家によって編集者として記憶させてもらった」と述べているように、幅広い世代の作家たちと接し、多くの著作の出版に携わりました。

高橋伸作の横断をいち早く捉え「純文学書下ろし特別作版」として、安部公房の『砂の女』、遠藤周作の『沈黙』を共に送り出し、1970年代からは『新編日本古典集成』の編集に尽力。1978年からは、文芸雑誌『新編』の編集長を務めました。

『温故知新』——「第三の新人」たちが、私小説的な純文学の伝統に立ち、その後独自の作品を確立したように、谷田もまた「文学の伝統」を真ん中をなぞり「変えろ」への挑戦を続けた。

本展では、谷田がライターとしてした歴史研究から、批評家、編集者としてスタートした時期に特に関心を持った「第三の新人」たちの関係、彼が出版に携わった多くの作品や作家たちの交流を通して、彼の文学に対する姿勢やその仕事に迫ります。

【講演イベント】 イベントの趣旨に賛同する方または講演の準備が整いましたらご参加ください。

<p>講演会 記念講演</p> <p>『第三の新人』の文学的価値』</p> <p>11月18日(土) 14:00-18:30</p> <p>講師 谷田昌平(故人) 藤井一乃(現代批評家、編集者)</p> <p>会場 町田市民文学館ことばらんど</p> <p>申込 不要</p> <p>お問い合わせ 1710000</p>	<p>『谷田昌平と「第三の新人」』</p> <p>11月25日(土) 14:00-18:30</p> <p>講師 高橋伸作(故人) 藤井一乃(現代批評家、編集者)</p> <p>会場 町田市民文学館ことばらんど</p> <p>申込 不要</p> <p>お問い合わせ 1710000</p>
<p>講演会 作家講演</p> <p>生業と創作『書のあるれ』</p> <p>11月25日(土) 14:00-18:30</p> <p>講師 高橋伸作(故人) 藤井一乃(現代批評家、編集者)</p> <p>会場 町田市民文学館ことばらんど</p> <p>申込 不要</p> <p>お問い合わせ 1710000</p>	<p>講演会 作家講演</p> <p>『沈黙』の文学的価値</p> <p>11月25日(土) 14:00-18:30</p> <p>講師 高橋伸作(故人) 藤井一乃(現代批評家、編集者)</p> <p>会場 町田市民文学館ことばらんど</p> <p>申込 不要</p> <p>お問い合わせ 1710000</p>

町田市民文学館ことばらんど

〒364-0013 東京都町田市常盤 1-15-17
TEL 0427-799423 FAX 0427-799421
町田市民文学館ことばらんどは、町田市民文学館の附属施設です。観覧料は無料です。

⑮ [見直し後] 町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ

[図書館文学館]



Point①

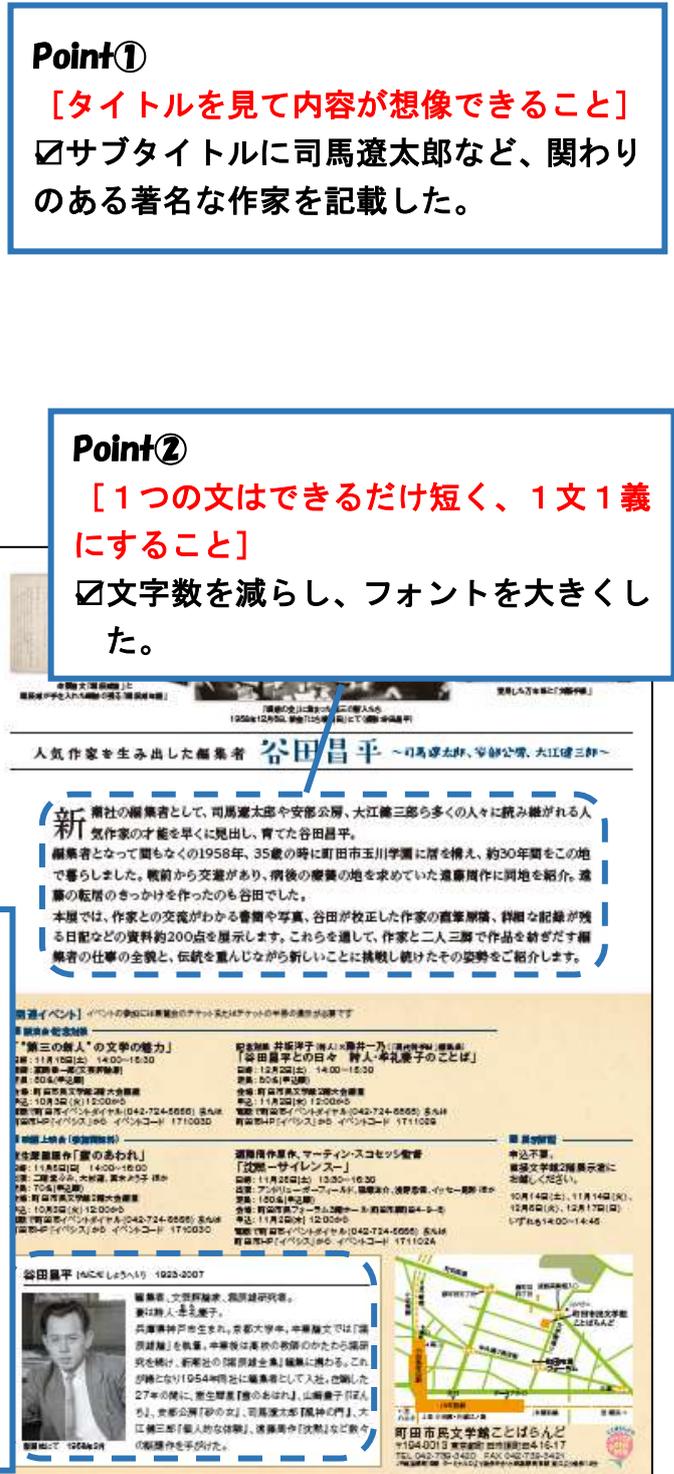
[タイトルを見て内容が想像できること]
 サブタイトルに司馬遼太郎など、関わりのある著名な作家を記載した。

Point②

[1つの文はできるだけ短く、1文1義にすること]
 文字数を減らし、フォントを大きくした。

Point③

[誰に何を伝えたいのかはっきり書くこと]
 谷田昌平を知っている人、知らない人にも興味を持ってもらえるよう「町田市玉川学園に居を構え、約30年間をこの地で暮らしました」などを追加し、町田市との関連性を強調した。
 遠藤周作など著名な作家との関連性を記載した。
 作家の直筆原稿、日記など具体的な展覧物を記載した。





「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ある。（参加者数 173人、アンケート回答数 108票）

1 あなた自身のことについて伺います。

①20代	24人
②30代	41人
③40代	23人
④50代	19人
未回答	1人
合計	108人

①主事・主任	64人
②係長級	28人
③課長級	6人
④部長級	19人
⑤市議会・その他	1人
合計	108人

2 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 (職員向け) 短期介護休暇の取得方法 | 2 平成31年度市民税・都民税申告のお知らせ |
| 3 新しい住所地での手続き通知 | 4 町内会・自治会加入促進のチラシ |
| 5 生活援護制度の説明(ホームページ) | 6 要介護保険認定調査のお知らせ |
| 7 保育園入園希望者向けのお知らせ | 8 市内事業者向けセミナーのチラシ |
| 9 2018年度就学援助制度のお知らせ | 10 新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ |
| 11 町田市民文学館「谷田昌平展」のチラシ | |

○上位3事例

4 町内会・自治会加入促進のチラシ	74票
6 要介護保険認定調査のお知らせ	51票
10 新しいごみ焼却施設等建設工事説明会のお知らせ	44票

3 2の事例を選んだ理由をお知らせください。

【理由】

- ・見る人の立場で分かりやすいお知らせを作ろうとしたことがよく分かったから。
- ・市民・利用者にとって、知りたい内容がはっきり分かるようになったこと。
- ・より分かりやすくまた事に加えて、興味・関心を持てる内容に変わったため。
- ・情報がコンパクトにまとまっていたから。
- ・文字のフォントも大きく内容がコンパクトにまとまっているので、受け取った高齢者やその家族に非常に伝わりやすい内容になっていると思う。
- ・伝えたい内容をしぼり、対象側だったらどう感じるかを伝えてある内容であったので。

4 成果報告会に参加したことで意識の変化はありましたか。その理由もお知らせください。

1 あった	89人
2 なかった	4人
合計	93人

【理由】

- ・自分で文章を作成したときに、読み手を意識して見直す必要性を感じた。
- ・「ターゲットをしぼる」ことで、ここまでみやすくなるのかと感じた。文章や日本語の上手さだけじゃないところも意識して通知などの作成に活かしたい。
- ・文書を見直すときにどういった点に気をつければよいかを今回の発表で少し理解できて、今後自分で作る書類に活かしていこうと思ったから。
- ・主語（誰に対して）を忘れがちだなと、改めて気づいた。

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。

- ・見直し前の文章の読みにくさ(わかりにくさ)が見直し後と比較することで鮮明になった。
- ・一体役所内で見直し前の文章がどれだけあるのか不安になった。
- ・市長から総評の中で、「役所を守る文書が多い」という話があったが、まさにそのとおりだと思った。自分も“にらまれたらどうしよう”と考え、コメ書きが多くなるタイプなので、市民目線を意識しようと改めた。
- ・介護保険課の発表のなかで、冷蔵庫などに貼っておけるよう片面で、という話があった。読むことだけでなく、その先の、チラシの活用方法についても考えて作られている点を見習いたい。
- ・何年も同じ通知・文書を使っていると”大体そんなもの”という感覚になってしまう。なかなか、しっかり見直す機会を作ることが難しい中で、多くの部署でこのような取組をしたことに大きな意義があったと思う。

7 ご自身の職場で見直しの余地があると思う文書はありますか。あるとすれば、どのような文書ですか。

1 ある	68人
2 ない	20人
合計	88人

1 通知文	38人
2 申請書	14人
3 チラシ	25人
4 その他	14人
合計	91人

8 今後、町田市の「見直そう！伝わる日本語推進運動」に参加したいと思いませんか。

1 参加したい	56人
2 参加したくない	24人
合計	8人

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取組は、以下のとおりである。

	所属	取組内容
1	総務部職員課	成果報告会を受けて、課内研修を1回実施
2	総務部職員課	「新聞記事に学ぶ「わかりやすい書き方」研修（新聞のちから研修）」「行政職員のための実用文章講座」を実施
3	保健所健康推進課	町田市自殺対策計画の市民意見募集のご意見用紙に、市民が「わかりにくいと感じられた言葉や表現」について記入する欄を設定
4	子ども生活部子ども総務課	岩田アドバイザーを招き、一般事務職員及び保育士職員を対象に、部内研修を2回実施
5	子ども生活部子ども総務課	新・町田市子どもマスタープランの中間見直しにおいて、計画体系における目指す姿や基本施策の表現を、読み手が内容をイメージしやすい表現に修正
6	都市づくり部公園緑地課	成果報告会を受けて、課内研修を1回実施

2018年度 「見直そう！伝わる日本語推進運動」
活動報告書(本編)

2019年4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 19-5