

プレスリリース [2020年4月28日]

(計2枚)

## ～誰にでも伝わる日本語で市政情報を発信～

## 2019年度「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」の活動成果をまとめました

市では、情報をやさしく、わかりやすく発信することで、市民からより一層信頼される市役所を目指し、2018年度から「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」に取り組んでいます。この度、2019年度の活動成果として、「見直し10カ条（※）」や文書作成のポイント等を取りまとめた報告書を作成しました。報告書では、検討会を通じて見直しを行った9職場の事例の他、行動経済学「ナッジ理論（※）」を活用した国や他自治体の好事例を紹介し、より効果的な文書を作成するための手法をまとめています。また、2019年度に見直しを行ったチラシなどは、すでに各職場で活用を始めています。

成果報告書の詳細は、町田市ホームページをご覧ください。

※「見直し10カ条」は、取り組みを通じて得られた文書見直しの10のポイントです。

※ナッジ理論は、「人の行動は不合理だ」という前提のもとに人間の行動を心理学、経済学の側面から研究する「行動経済学」の教授によって発表されました。この行動経済学を実社会で役に立てる一つの方向性として示されたのがナッジ理論です。

## 1 2019年度の取り組み

9職場がモデル職場として、検討会を通じて見直しを行いました。検討会では、日本語教育学の専門家であるアドバイザーとして、岩田一成氏（聖心女子大学現代教養学部准教授）を招き、知見に基づく意見をいただくとともに、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げました。

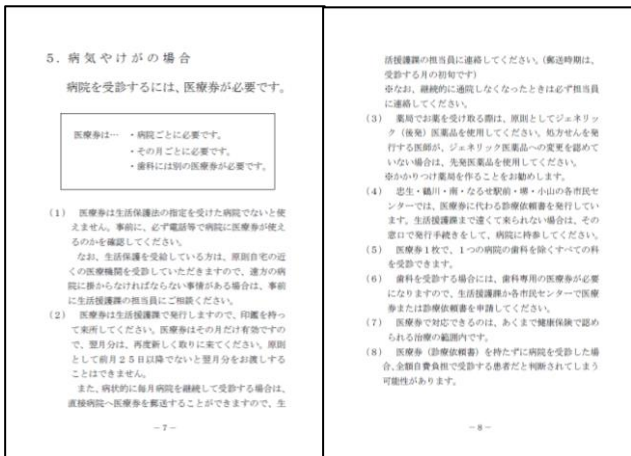
## 2 2019年度の見直し事例と取り組み職場

	見直し事例	取組職場
1	ふるさと納税パンフレット	財政課
2	督促状に同封するチラシ	納税課
3	町田市ホームページ「台風が接近してきたとき」	防災課
4	生活のしおり	生活援護課
5	子どもの医療費助成（マル乳・マル子）の案内	子ども総務課
6	小野路ミーティング	農業振興課
7	アライグマ・ハクビシン防除事業のご案内	環境・自然共生課
8	市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット	道路管理課
9	町田市ホームページ「埋蔵文化財に関する手続き」	生涯学習総務課

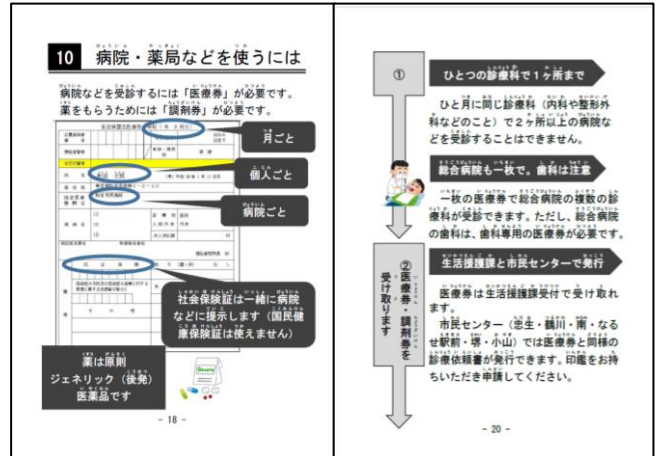
### 3 見直し事例の紹介

#### (1) 生活のしおり (生活援護課)

改善前



改善後



#### 【見直しのポイント】

生活に直結する大切な冊子ですが、改善前は同じフォントを使った文字が多く、また1文が100文字以上あるなど、重要なことが伝わりにくいものでした。改善後では、タイトルの文字を大きくしたり、医療券の見本を掲載したりすることで、メリハリをつけています。また、小見出しをつけることで、知りたい情報がぱっとわかるようにしました。

#### (2) 市民通報アプリまちピカ町田くんリーフレット (道路管理課)

改善前



改善後



#### 【見直しのポイント】

改善前のタイトルからは、アプリがあることしか伝わらず、リード文も「道路通報」の内容と「生き物レポート」の内容が混在しており、分かりにくいものでした。改善後では、市民に行動してほしいことをタイトルとしました。また、実際に破損している道路の写真を掲載し、道路が破損していると事故が起こる可能性があるというデメリットを明記しました。

■ 本件に関するお問い合わせ先  
政策経営部経営改革室 課長 押切 TEL 042-724-2503