



～誰にでも伝わる日本語で市政情報を発信～  
2020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、2020年度の活動成果を取りまとめた報告書を作成しました。報告書では、2020年度に見直しを行った9つのモデル職場の事例のほか、「見直し10カ条（※1）」や、行動経済学「ナッジ（※2）理論」を活用した行政の在り方、市民に「伝わる」デザイン等を紹介し、より効果的な文書等を作成するポイントなどをまとめました。

「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」は、2020年度をもって一区切りとなります。これからも自発的に見直しに取り組む精神を持ち続け、経営改革に取り組んでいきます。報告書は、町田市ホームページにて公表します。

（※1）「見直し10カ条」は、活動を通じて得られた文書の見直しに関する10のポイントです。

（※2）「ナッジ」とは、表現を工夫するなどして「注意」をひいて自分事に感じてもらい、「肘」で押して本人にとって望ましい方に選択を促すものです。

■3年間の活動の中で得られた「見直し10カ条」と「ナッジ理論活用の6つのポイント」

【見直し10カ条】

- 其の1. タイトルと内容の一致
- 其の2. ターゲットの明確化
- 其の3. 情報の優先順位付け
- 其の4. 簡潔化・簡略化
- 其の5. 強調・メリハリ化
- 其の6. 脱・専門用語
- 其の7. 図表の活用
- 其の8. 情報・文章の項目化
- 其の9. 一文一義
- 其の10. 主語・述語の一致

【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！
- 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！
- 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！
- 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！
- 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！
- 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！

■2020年度の取り組み

2020年度は、9つの課をモデル職場とし、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岩田一成氏（聖心女子大学現代教養学部教授）をアドバイザーとして招き、知見に基づいた意見をいただくとともに、モデル職場以外の部署の職員も参加し、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。

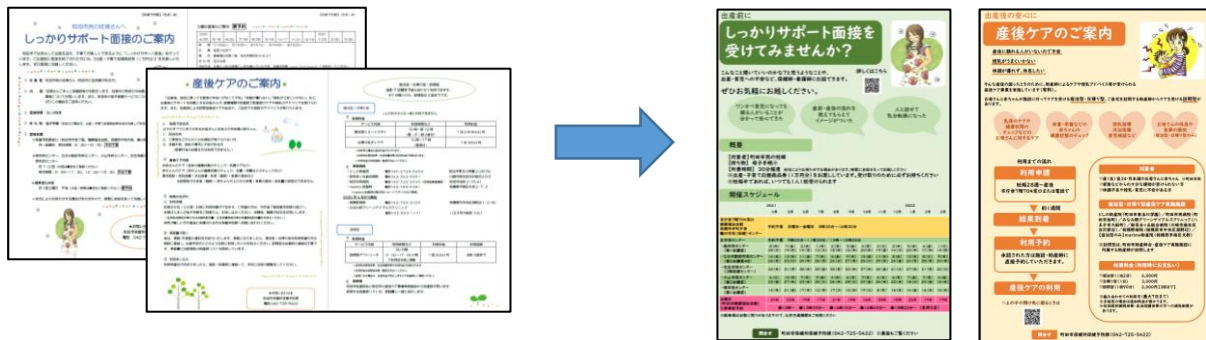
また、ナッジ理論については、佐藤主光氏（一橋大学国際・公共政策研究部教授）に、デザインについては、佐久間智之氏（PRDESIGN JAPAN（株）代表取締役、元埼玉県三芳町職員）にご講演いただきました。

## ■2020年度の見直し事例とモデル職場

	見直し事例	モデル職場
1	公共施設の複合化に関するアンケート	企画政策課
2	町田市立博物館行事案内 夏	文化振興課
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
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
5	不燃ごみ収集時の啓発チラシ	3R推進課
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
7	雨水浸透設備設置補助金制度のご案内	下水道管理課
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
9	初診時の選定療養費のご案内	医事課

## ■2020年度の見直し事例の紹介

(1) 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) ※伝わる日本語見直し大賞受賞



### 【見直しのポイント】

- ・情報の重複の整理等によって内容を簡潔にし、内容をA3両面からA4両面にまとめました。
- ・制度を気軽に利用してもらえるように、具体的な利用者の声を加えました。

(2) 雨水浸透設備設置補助金制度のご案内 (下水道管理課) ※伝わる日本語アドバイザー賞受賞



### 【見直しのポイント】

- ・制度を利用するメリットを感じられるように、タイトルを見直し、イメージ写真を追加しました。
- ・具体的な工事費用や補助金額など、申請者個人が知りたい情報を整理して表面に掲載しました。