

平成28年度 調査研究報告書の解説

「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」について

一橋大学国際教育センター 教授 庵 功雄

1. はじめに

ここでは、「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」（以下、「報告書」という。）の概要とその価値について述べる。

2. 報告書の概要

報告書は、「誰にもわかりやすく伝える」ことを実現するための手法を自治体職員に提示することを目的として行われた調査結果を分析し、報告したものである。

調査は、多摩・島しょ地域の自治体の担当部署へのアンケート、同地域の住民へのアンケート、有識者へのヒアリングからなる。これらを総合し、それに「誰にも伝わる情報発信」の先進事例のヒアリングなどを加えて情報発信の手法を整理し、多摩・島しょ地域自治体職員の参加したワークショップを通してその有効性を検証した上で、報告書としてまとめられている（報告書p.4参照）。

報告書は、調査結果を見やすくまとめている（「見やすさ」は今回の調査結果の鍵概念である（後述））が、それに留まらず、調査を通して、「何をすべきか」を説得的に解いているところに読みごたえがある。特に、「担当者の気づき」というコラムは効果的である。

3. 調査結果から見えてくること

ここでは、調査結果から見えてくることを紹介する。

まず、自治体としての取組の実態についてである。これに関しては、全庁的な取組と部署ごとの取組がある。しかし、部署単位では全体の90%がわかりやすい情報発信に取り組んでいるのに対し、全庁的な基準に沿って取り組んでいるのはその約半数（45.6%）に留まっている（報告書p.17）。

部署単位での取組のきっかけとなっているのは住民からの問合せや社会的関心の高まりであ

る。部署としての取組が多い背景には、住民と直接接することが担当職員の意識の変化に強く影響を与えていることが考えられる。これを裏返して言えば、情報をわかりやすく発信することが自治体と住民の距離を縮めることになることを示している。このことが持つより深い意味については後述する。

次に、住民の意識の実態を見てみる。

興味深いのは、世代別に自治体の情報をわかりにくいと感じているか否かを尋ねた部分で、最もわかりにくいと感じているのが、高齢者ではなく、30歳代だったということである（前ページ「【図表】年代別 各行政情報のわかりにくさ（単一回答）」を参照）。これには子育てに関する情報のわかりにくさが影響を与えていることが考えられる。また、全世代を通してわかりにくいとする割合が高いのは「税や国民健康保険に関する情報」や「福祉に関する情報」であり、こうした制度が複雑で専門用語が多い分野に注意が必要であることがわかる。

報告書では、わかりにくい理由についても分析している。

まず、わかりにくい通知文は「保険」や「給付金」に関するものである。そして、その理由は、「どの情報が重要かわかりにくい」、「情報が多くてわかりにくい」、「レイアウトやデザインが読みにくい」などであることがわかった。これを理解するには、次に述べるユニバーサルデザインの考え方が有効である。

以上を踏まえて、情報発信における問題点が次の6つに整理されている。

| 情報発信における問題点 | |
|-------------|---|
| 1 | 行政分野の違いによる取り組みにくさの差（住民生活に身近でイメージが湧きやすい分野では、自治体の取組も多く、住民の評価も高いが、制度が複雑で専門性が高い分野では、自治体の取組も限定的で、住民の評価も低い） |
| 2 | 職員の取組意欲を高めることの難しさ |
| 3 | 受け手の違いによるわかりやすさの評価の差 |
| 4 | 行政情報の表現方法の難しさ |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 5 | 統一的な基準づくりの難しさ (全庁で統一の基準を作ることが難しい) |
| 6 | 中心となって取り組む体制や人材の問題 |

4. ポイントとなる考え方

前節での考察で自治体がわかりやすい情報発信に取り組もうとする際の困難点がわかった。報告書ではそうした問題を解決していく上で参考になる考え方が紹介されている。

(1)「やさしい日本語」

その考え方の1つが「やさしい日本語」である。

「やさしい日本語」には、『減災のための「やさしい日本語」』と『公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」』があるが、どちらも、日本語能力がまだ十分ではない外国人にいかに適切に情報を提供するかに重点が置かれている点は共通している。

両者はともに重要な研究だが、報告書の内容により関連するのは後者の『公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」』である（この立場の「やさしい日本語」にはこれ以外にも様々な広がりがあるが、これについては、庵功雄『やさしい日本語—多文化共生社会へ』岩波新書を参照されたい）。

この立場の「やさしい日本語」の観点から、（書きことばによる）情報発信のわかりやすさを検討すると次のような問題点が浮かんでくる。

◇責任の所在を明らかにしないため、意図的に断定的表現を使っていない

◇丁寧な文を心がけた結果、情報が重複している

◇内容を過不足なく伝えることに集中するため伝達内容が長く、わかりにくくなり、内容自体が不明になっている

これらの中には責任回避のためのものもあるが、かなりの場合は、情報を伝えようとする発信者側の努力が空回りする結果となっている。

しかし、住民に適切に情報を伝えることが自治体の重要な仕事である以上、「誠意」があればいいというわけにはいかない。

| 行政分野 | 全体 | | | 年代別 | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------|----------|----------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|-------|-------|------|------|-------|------|------|
| | サンプル数 | わかりやすい・計 | わかりにくい・計 | 20歳代 | | 30歳代 | | 40歳代 | | 50歳代 | | 60歳以上 | | | | | | |
| 市町村行政に関する情報 | (729) | 74.8 | 25.2 | (140) | 77.9 | 22.1 | (141) | 70.2 | 29.8 | (138) | 80.4 | 19.6 | (147) | 70.7 | 29.3 | (163) | 74.8 | 25.2 |
| 地域行事や生涯学習などに関する情報 | (637) | 87.4 | 12.6 | (110) | 86.4 | 13.6 | (124) | 83.9 | 16.1 | (136) | 86.8 | 13.2 | (120) | 89.2 | 10.8 | (147) | 90.5 | 9.5 |
| 防犯や防災に関する情報 | (587) | 86.5 | 13.5 | (82) | 81.7 | 18.3 | (109) | 81.7 | 18.3 | (121) | 91.7 | 8.3 | (127) | 86.6 | 13.4 | (148) | 88.5 | 11.5 |
| 市民生活に関する情報 | (765) | 85.9 | 14.1 | (118) | 83.9 | 16.1 | (143) | 81.8 | 18.2 | (160) | 85.0 | 15.0 | (171) | 87.1 | 12.9 | (173) | 90.2 | 9.8 |
| 子どもの福祉や保育に関する情報 | (285) | 79.3 | 20.7 | (63) | 79.4 | 20.6 | (93) | 73.1 | 26.9 | (58) | 77.6 | 22.4 | (38) | 84.2 | 15.8 | (33) | 93.9 | 6.1 |
| 教育に関する情報 | (195) | 79.0 | 21.0 | (25) | 76.0 | 24.0 | (54) | 70.4 | 29.6 | (42) | 85.7 | 14.3 | (41) | 82.9 | 17.1 | (33) | 81.8 | 18.2 |
| 保健・健康に関する情報 | (543) | 83.2 | 16.8 | (75) | 85.3 | 14.7 | (101) | 79.2 | 20.8 | (111) | 82.0 | 18.0 | (119) | 83.2 | 16.8 | (137) | 86.1 | 13.9 |
| 福祉に関する情報 | (288) | 67.7 | 32.3 | (27) | 66.7 | 33.3 | (40) | 62.5 | 37.5 | (42) | 69.0 | 31.0 | (78) | 66.7 | 33.3 | (101) | 70.3 | 29.7 |
| 税や国民健康保険に関する情報 | (425) | 56.9 | 43.1 | (50) | 52.0 | 48.0 | (72) | 48.6 | 51.4 | (71) | 59.2 | 40.8 | (106) | 56.6 | 43.4 | (126) | 62.7 | 37.3 |

※全体サンプル数は1,040人のうち、各行政情報に普段接していると回答した人数を示している。

単位：構成比(%)

▲【図表】年代別 各行政情報のわかりにくさ（単一回答）