



誰にも伝わる
情報発信に関する
調査研究
報告書

平成29年3月

公益財団法人 東京市町村自治調査会

誰にも伝わる情報発信に関する調査研究
報告書

平成29年3月

公益財団法人 東京市町村自治調査会

— 目次 —

第1章	調査の概要	1
1.	「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究」の背景と目的	3
2.	調査フロー	4
3.	調査の概要	5
4.	本報告書の構成	12
第2章	自治体から住民への情報発信の現状	13
1.	わかりやすい情報発信の必要性	15
2.	多摩・島しょ地域の自治体によるわかりやすい情報発信の取組	16
3.	多摩・島しょ地域の住民の情報入手の状況	30
4.	高齢者・障害者・外国人の情報入手の状況	40
5.	多摩・島しょ地域におけるわかりやすい情報発信の問題点	47
第3章	わかりやすい情報発信に向けた研究や取組事例	51
1.	減災のための「やさしい日本語」	53
2.	公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」	65
3.	情報のユニバーサルデザイン	78
4.	多くの取組に共通する要素	89
第4章	わかりやすい情報発信の課題	91
1.	職員の取組意欲の向上	93
2.	読み手の立場に立った文書の作成	95
3.	取組を組織内で展開するための体制の構築	96
第5章	わかりやすい情報発信の取組の提案	97
1.	わかりやすい情報発信の取組	99
2.	有効性の検証	110
3.	本調査研究のまとめ	116



コラム「担当者の気付き」 目次

高齢者より 30 歳代が困っている？！	…36
わかりやすい情報発信は誰のため？	…43
どんな分野でも、わかりやすさは必要	…62
わかりやすさの基本は誰でも同じ	…75
情報の量を減らすことが大事！	…88
電話が鳴らなければ仕事ははかどる	…94
先進自治体のマニュアルへの依存はだめ？	…100
目の前にいる人には…	…104
ボトムアップからトップを動かす！	…109
理想は「取り組むことは当たり前」	…113
住民は日常的に小さな不満を抱えている？	…115
情報の量を減らすことが大事！その2…地図	…119
最も大切な考え方を身に付けるために	…120

報告書表記上の注意点

- 報告書中の構成比は百分率（％）で表示。基数となるべき実数（サンプル数）はnとし、nを100％として算出した。
- 報告書中の図表および文中に表示している百分率は小数第二位を四捨五入している。四捨五入の関係で、構成比の合計が100％にならない場合がある。
- 回答が「複数回答」の場合、構成比の合計が100％を超える場合がある。
- 報告書中の図表がどのアンケート結果から得られたかを図表タイトルの右横に以下の略称で示す。各アンケートの実施方法、サンプル数等の詳細は「第1章 3. 調査の概要」（p.5～6）を参照すること。
 - 『全庁』：「多摩・島しょ地域の自治体等へのアンケート」の「全庁的な取組」に関するアンケート結果
 - 『各部署』：「多摩・島しょ地域の自治体等へのアンケート」の「各部署の取組」に関するアンケート結果
 - 『具体例』：「多摩・島しょ地域の自治体等へのアンケート」の「各部署の取組」に関するアンケートから得られた、各部署が発信している情報の具体例
 - 『事前調査』：「多摩・島しょ地域の住民へのアンケート」における事前調査の結果
 - 『本調査』：「多摩・島しょ地域の住民へのアンケート」における本調査の結果
- 報告書中で掲載している基準等は、調査期間内で得た情報をもとにまとめている。
- 図表中の「-」は、件数が0件の場合に表記。「0.0％」は件数が1件以上ある場合に表記している。

