

## 第3章 わかりやすい情報発信に向けた研究や 取組事例

1. 減災のための「やさしい日本語」
2. 公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」
3. 情報のユニバーサルデザイン
4. 多くの取組に共通する要素



第3章では、第2章で整理した多摩・島しょ地域の市町村が情報発信を行う上で抱えている問題点に対し、解決策を考える上で参考となる先行研究や取組を整理する。なかでも、公的文書の作成を念頭におき、減災のための「やさしい日本語」と多言語対応の一つとしての「やさしい日本語」及び情報のユニバーサルデザインに注目し、文字情報をわかりやすく伝えるためのノウハウや、先行して取り組んでいる自治体等の事例について紹介する。

## 1. 減災のための「やさしい日本語」

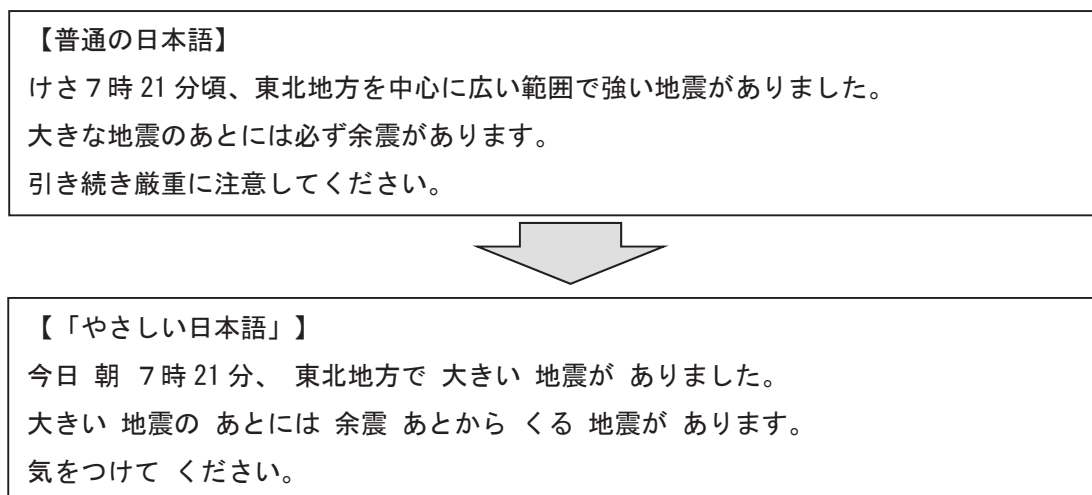
### (1) 取組の背景と経緯

1995年に発生した阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく日本に暮らす多くの外国人も被災者となった。中でも、日本語を中心とした災害に関する情報をうまく取得できなかった外国人は、一層不自由な状況を強いられる等、二重三重にも被災する結果となった。

外国人に対する情報発信は、理想をいえば、それぞれの人が母語とする言語を用いた多言語による情報発信が望ましい。しかし、全ての言語を網羅することは不可能であり、時間的余裕も人的余裕もない災害発生時においてはなおさらである。

そこで、発災時に全ての言語に対応する代わりに、普通の日本語よりも平易で、外国人でもわかりやすい日本語である「やさしい日本語」を用いて情報発信する取組が、弘前大学人文学部社会言語学研究室の佐藤和之教授らを中心に始まった。【図表3-1】

図表3-1 「やさしい日本語」書き換え例



出典：弘前大学社会言語学研究室『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン（増補版）』、2013年3月 <<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-gaidorain.pdf>> 2017年1月10日確認

### 第3章 わかりやすい情報発信に向けた研究や取組事例

この背景としては、特に次の3点が重要である。

はじめの2点は、「日本語で発信する」ということについてである。まず1点目として、外国人向けの情報発信といえばまず英語が思い浮かぶが、その限界に目を向ける必要がある。国立国語研究所が外国人に対して実施した「生活のための日本語」調査結果の速報<sup>4</sup>によれば、日常において困らない言語は、「英語」が36.2%であるのに対し、「日本語」は61.7%と上回っているのである。ただし当該調査は、国際交流協会や日本語教育関係者を通じて実施したため、一定の日本語教育を受けた者が回答者であることを考慮する必要がある。

2点目は、「やさしい日本語」による情報発信は、外国人だけでなく日本人にもわかりやすいということである。これは情報を受信する側にとってだけでなく、発信する側にとってのメリットでもある。迅速な情報発信が求められる災害時においては特に、翻訳という作業を経ずに情報発信できることは有意義である。発信情報の内容確認が容易であることも、素早い情報発信に寄与する。

3点目が、外国人にわかりやすいということの意義についてである。外国人は、前述のように災害発生時の情報不足から重大な被災状態に置かれるため、配慮が必要であると考えられている<sup>5</sup>。しかし、十分な情報提供を受ければ、外国人は自分で避難することができ、さらには支援する側に回る可能性がある。居住または滞在する外国人が少なく、個別に外国人向け対応を行うことが難しい場合にはなおさら、このような方法を用いて外国人に必要な情報をわかりやすく伝えることが、より有効となる。

## (2) 減災のための「やさしい日本語」研究の内容

この研究では、災害発生時に伝えるべき情報を、時間軸に沿って次の4つに整理した。

- ① 発災直後に伝えるべき（被災者が知りたい）情報
- ② 平静を取り戻した頃（約12時間後）に伝えるべき（被災者が知りたい）情報
- ③ 日常生活に戻ろうとし始めた頃（約48時間後）に伝えるべき（被災者が知りたい）情報
- ④ 復旧支援の準備が整った頃（72時間後）に伝えるべき（被災者が知りたい）情報

減災のための「やさしい日本語」は、このうち①から③までを対象としている。④の行政や救援団体などの支援が整う前に、適切な情報提供を実施することで、被災者の精神的な負担を軽減することができる。特に外国人の場合、地震の経験を持たないことが多いため、初期段階での情報提供はより重要となる。

「やさしい日本語」で文章を作るために、この研究では12の規則が示された【次ページ図表3-2】。また、使用する語彙はおよそ2,000語である。日本語能力試験出題基準3級若

<sup>4</sup> 国立国語研究所『「生活のための日本語：全国調査」結果報告<速報版>』、2009年5月  
<[https://www.ninjal.ac.jp/archives/nihongo-syllabus/research/pdf/seika\\_sokuhou.pdf](https://www.ninjal.ac.jp/archives/nihongo-syllabus/research/pdf/seika_sokuhou.pdf)>  
2017年1月13日確認

<sup>5</sup> 内閣府『災害時要援護者の避難支援ガイドライン』（2006(平成18)年3月）では、「災害時要援護者」として高齢者、障害者、外国人、乳幼児、妊婦等を想定していた。

しくは4級（最も初級）程度<sup>6</sup>の日本語能力が想定されている。この水準の日本語を用いると、日本語の学習歴が半年から2年程度の外国人であれば理解度は90%台になると言われている。通常の日本語では30%台であったことに比べると、効果が大きい。このことは、検証実験により確認されている。さらに、同時に行われた、日本語を母語とする小学生（低学年）を被験者とした実験により、外国人のみならず、子どもにとっても有効な情報提供手段であることが確認された。

図表3-2 減災のための「やさしい日本語」12の規則

- ①難しいことばを避け、簡単な語を使ってください
- ②1文を短くして文の構造を簡単にします。文は分かち書きにしてことばのまとまりを認識しやすくしてください
- ③災害時によく使われることば、知っておいた方がよいと思われることばはそのまま使ってください
- ④カタカナ・外来語はなるべく使わないでください
- ⑤ローマ字は使わないでください
- ⑥擬態語や擬音語は使わないでください
- ⑦使用する漢字や、漢字の使用量に注意してください。すべての漢字にルビ(ふりがな)を振ってください
- ⑧時間や年月日を外国人にも伝わる表記にしてください
- ⑨動詞を名詞化したものはわかりにくいので、できるだけ動詞文にしてください
- ⑩あいまいな表現は避けてください
- ⑪二重否定の表現は避けてください
- ⑫文末表現はなるべく統一するようにしてください

出典：弘前大学人文学部社会言語学研究室『減災のための「やさしい日本語」ホームページ』

<<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ9tsukurikata.ujie.htm>>2017年1月10日確認

<sup>6</sup> 1～4級は、2009年まで実施されていた旧試験の基準である。2010年からの新試験での基準はN1～N5の5段階とされた。4級は新試験N5、3級はN4相当。

### 第3章 わかりやすい情報発信に向けた研究や取組事例

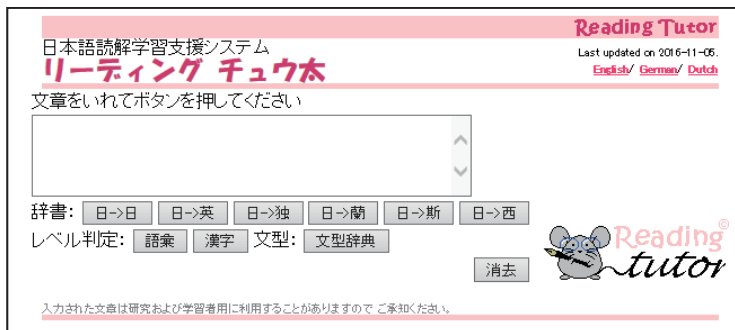
誰もが簡単に減災のための「やさしい日本語」で情報を作るように、弘前大学社会言語学研究室のホームページでは、作成したガイドラインや語彙集、案文集、Eラーニング版教材等を公開している。また「やんしす(YAsashii Nihongo SLen System)」【図表3-3】というソフトウェアも開発され、ダウンロードできるほか、日本語教育へのインターネット活用を提言しているグループ（東京国際大学・川村よし子代表）が開発した「リーディング・チュウ太」という語彙の難易度判定システムにもリンクが貼られ利用できる【図表3-4】。

図表3-3 やんしす(YAsashii Nihongo SLen System)



出典：<<http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>> 2017年1月16日確認

図表3-4 日本語読解学習支援システム「リーディング・チュウ太」



出典：<<http://language.tiu.ac.jp/>> 2017年1月10日確認

さらに、災害時に重要となる放送による情報発信、掲示物等による情報発信についての研究も行われ、放送読み上げ案文やポスター案が提示されている。

被災者は、災害発生直後には特に、テレビやラジオに情報を求める。しかし緊急時において刻々と変化する状況を伝えるマスメディアが、いわゆる情報弱者に十分に配慮することは現実には難しい。そこで佐藤教授らは、アナウンスする人が、情報弱者を含めた被災者に対してわかりやすく情報を伝え、適切な行動を促せるよう、アナウンスのための案文を時間軸に沿って用意している【図表3-5】。放送用に用意した案文は560文あり、1分あたりひらがなだけで書いて360文字読むスピードを奨励している通常のニュースより、1.3倍ほど時間をかけて読むようにした。

これらによる特に災害発生初期の的確な情報提供は、二次災害を予防する意味でも重要である。またこうした音声による情報は、外国人のみならず視覚障害者にとっても有効である。

図表3-5 災害発生時の放送用案文（抜粋）

- |   |
|---|
| <p>①これからも 大きい 地震が 続くかもしれません（災害発生から0～2分）</p> <p>②弘前市の お知らせを 信じて ください（20～60分）</p> <p>③ラジオで 外国語の ニュースが あります（60～180分）</p> |
|---|

出典：佐藤和之「災害時の言語表現を考えるーやさしい日本語・言語研究者たちの災害研究」、『日本語学 特集：伝え方の諸相』2004年

また、掲示物や配布物などの表現については、前述「12の規則」に加え、さらに視覚的効果のためのルールを定めている【次ページ図表3-6】。

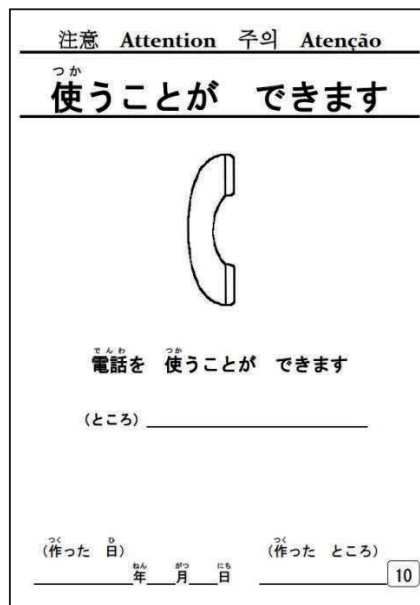
このような書き言葉による情報は、音声による情報と異なり、繰り返し読んだり、遡って確認したりすることができるため、災害時には有効な情報伝達手段【次ページ図表3-7】となる。従って、わかりやすさへの配慮はここでも重要である。

図表3-6 掲示物など文字媒体に使用する表現方法の留意点

- ①見出し語は目をひくように大きく太めに書く。見出し語だけは多言語化することもある。
- ②見出し語は「あいています」や「もらえます」といった動作を指示する表現にする。
- ③絵や地図などの視覚情報を多用する。
- ④ただし、絵は様々な意味をもってしまい、誤解を生ずることもある。そのようなときは、意味を限定するために語を図中に書きこむようにする。
- ⑤絵や地図は、重要な要素だけを太めの線で大きく描く。詳細なものは情報が煩雑になり逆に肝心な情報の理解を妨げる。
- ⑥1枚の掲示物で伝える情報は一つとする。
- ⑦文字は漢字と仮名にし、ローマ字は使わない。
- ⑧文は分かち書きにする。
- ⑨漢字を使うときは、すべての漢字にひらがなでルビを振る。

出典：佐藤和之「災害時の言語表現を考えるーやさしい日本語・言語研究者たちの災害研究」、『日本語学 特集：伝え方の諸相』2004年

図表3-7 電話を使えることを知らせる例



出典：弘前大学人文学部社会言語学研究室『減災のための「やさしい日本語」ホームページ』

<<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ13poster-mokuji.htm>>

2017年1月16日確認



このような災害に備えた「やさしい日本語」であるが、情報を発信する側が日常的に訓練しておかなければ、いざという時に使うことができない。そればかりか、情報を受ける側である外国人等も、日ごろから減災のための「やさしい日本語」を通じた情報に接していなければ、どこで情報が得られるのかわからない。したがって、非常時にすぐ使えるためには、情報を発信する側と受ける側の両方が、平常時から減災のための「やさしい日本語」に慣れ親しんでおく必要がある。

そこで弘前大学社会言語学研究室では、災害発生直後の情報伝達をさらに進め、生活情報をわかりやすく言い換えて伝えるための用字用語辞典を2016（平成28）年3月に作成した（「カテゴリⅡ」）。災害発生から72時間以内の情報であれば約2,000語で足りたが、確定申告の手続きのような情報なども表現できるようにしたこの辞書には、約6,800語が納められている。

なお、「やさしい日本語」に慣れるという意味には、情報を発信する側が「やさしい日本語」を用いた表現で伝えられるようになるということだけでなく、これを日本語の乱れなどと指摘せず、外国人住民のためにやさしく言い換えた表現であることを、日頃から理解してもらうということも含んでいる。

### (3) 自治体等の取組

全国で、この「やさしい日本語」の趣旨に賛同し、災害時のみならず日常業務においても有効と捉える自治体や団体が出てきた。既に、「やさしい日本語」による情報発信体制を整える活動は、自治体職員相互の教え合い・学び合いを通じ、草の根的に全国的な広がりを見せている。

一方、各地の国際交流協会や障害者支援団体においても、同じように趣旨が理解され、取り入れられるようになった。研究チームの意図を超え、外国人以外、防災分野以外への応用が、各地で行われている。これらの取組は弘前大学社会言語学研究室ホームページにも紹介されているが、ここではヒアリングを実施した3例について述べる。

#### ①青森県弘前市

弘前市は、一部の市内標識に減災のための「やさしい日本語」を採用している【図表3-8】。防災分野だけにとどまらず、広聴広報課が中心となって、外国人観光客や要配慮者に向けた情報発信にも活用を拡大している。

弘前市は「情報を外に出さない部署はない」という認識のもと、基本となるコンセプトは減災のための「やさしい日本語」を踏襲しつつ、外部講師を招いて研修を開催し、職員の広報力・広聴力のレベルアップを図っている。

こうした取組は着実に成果を生み、職員が文字の大きさひとつにもこだわりながら制作した広報誌は、県の広報コンクールで2015～2017年と3年連続で特選(広報紙部門・総合の部)を受賞している。

図表3-8 弘前市内の標識  
(「やさしい日本語」で「逃げるところ」と表記)



撮影地：弘前市内

## ②大阪府堺市

東日本大震災が発生した際に、NPO 法人多文化共生マネージャー全国協議会は「やさしい日本語」を含めた多言語による迅速な支援を行った。堺市はその効果に注目し、文化観光局国際部国際課が中心となって「やさしい日本語」の取組を始め、外国人等のより多くの地域住民にわかりやすく情報を発信する方法として「やさしい日本語」を取り入れることを目指し、ホームページへの導入や研修を通じ窓口業務への浸透を図った。

その結果、外国人への情報発信ややり取りの有無にかかわらず全庁的に「やさしい日本語」の存在やその重要性への認識が広がり、障害者が多く利用する施設の案内や窓口での活用、多様な部署での外国人来庁者への説明等への活用など、各部署でも積極的に導入され始めた。

例えば上下水道局では、この研修を受講した広報担当者が局内研修で広め、災害情報や水道事故(漏水等)のような緊急情報、水道の開閉栓のような最低限知ってほしい情報などの発信を「やさしい日本語」でも行い、より分かりやすい周知に努めている。

また、取組を通じて、「やさしい日本語」での情報発信は、外国人だけでなく小学生や行政の文書や用語に慣れていない人など、より多くの人に有効であるとの実感が生まれている。情報を受け取る側のことを考え、たとえ相手が日本人でもうまく伝わっていなければ「やさしい日本語」で言いかえてみる、等の姿勢を身につければ、「やさしい日本語」は対象者を限定せず有効だと考えられている。

## ③(社福)大阪市手をつなぐ育成会

大阪市手をつなぐ育成会は、知的障害者の支援団体である。



この会では、「やさしい日本語」による文章の作り方が、知的障害者に情報をわかりやすく伝える場面でも有効であると、利用者や保護者から共感を得ている。日本語をどう噛み砕いていくかという考え方や、二重否定やあいまいな表現を避ける、文末表現を統一する等の文章の作成ルールが、大変参考になっているという。大阪市手をつなぐ育成会では職員への研修を実施し、知的障害者に向けた情報提供を行う際に「やさしい日本語」を活用している。例えば、知的障害者に対して選挙のしかたを説明する際、「やさしい日本語」で説明した資料を作成している【次ページ図表3-9】。

図表3-9 知的障害者に向けた選挙についての説明資料

**投票（選挙）のしかた**


7月10日に参議院選挙という皆さんの生活を良くするための代表を選ぶ選挙があります。

選挙の日に行くことができない時は、7月9日まで区役所などで投票（選挙）をすることができます。

 <p>① 入場券の交付</p>	<p>投票所（選挙をする場所）の入場券が届きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場券はハガキになっています。</li> <li>・郵便で届きます。</li> </ul>
 <p>②</p>	<p>投票日（選挙の日）に投票所（選挙をする場所）へ行きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・投票所（選挙をする場所）は、決まっています。</li> <li>・投票所（選挙をする場所）は、入場券に書いてあります。</li> </ul> <p>大阪市では朝の7時から夜の8時まで投票（選挙）ができます。</p>

(作成) 社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会      1ページ      (イラスト引用元) 山口県選挙管理委員会事務局

提供：社会福祉法人大阪市手をつなぐ育成会



**担当者の気付き 【どんな分野でも、わかりやすさは必要】**

市町村から住民に向けて発信される情報の中でも、選挙に関するものは、対象者が広範囲なもののひとつでしょう。様々な決まりごとがあり、厳密でなければならないこの分野で、文書をわかりやすい表現にしていけるのは難しいことと思います。しかし、選挙権を持つ知的障害者に投票の仕方を理解してもらうことは必要です。そのために支援団体自らが工夫したのが、図表3-9です。

防災はもちろん、水道の部署も、すべての人にお知らせしなければならないことがあります。外国人や高齢者、障害者などを直接の対象とする部署だけでなく、すべての分野で、わかりやすい情報発信を心がけていく必要があることを先進的取組から確認できました。

## (4) 参考にできること

### ①災害を想定した情報発信の取組

近年次々と起こる様々な災害を見ても、それに対する備えは多摩・島しょ地域の全ての市町村の共通課題といえる。その備えの一つとして情報発信の在り方を準備しておくことも、また同様である。減災のための「やさしい日本語」の取組では、各地の自治体がすぐ使用できるよう考えられたマニュアルや素材が用意されているので、各地域の状況に合わせて取り入れていくことができる。

また、わかりやすい情報発信の取組を進めるにあたり、緊急性の高さや発災時の想定を共有しておくことは、取組への動機づけや取組内容への理解につなげやすい。

### ②具体的な表現方法の基準の存在

わかりやすい情報発信に取り組むにあたり最初にぶつかる壁は、どのような基準に沿って表現したらよいか、という問題である。減災のための「やさしい日本語」では、文を簡単にする方法、言葉の使い方や表記の仕方などが端的に整理されている。また、視覚情報、音声情報の表現方法についても、体系的に整理されている。

これは、対象や場面を明確にしていることにより実現しているといえる。“誰に、どんなときに、どの方法で、何を伝えたいか”が明確であると、その想定に合わせた基準を作ることができる。

このことを十分に踏まえたうえで、減災のための「やさしい日本語」に示されている基準の応用により、効果的なわかりやすい情報発信のための基準づくりが可能である。

### ③応用の広がり

減災を目的として生まれた「やさしい日本語」が、今では防災・減災以外の分野にまで広く応用されている。また、対象者を外国人以外にも広げる取組も多くみられる。これは、減災のための「やさしい日本語」研究当初に意図したことではないかもしれないが、減災のための「やさしい日本語」の基準の明確さ、補助手段の使いやすさ、理念などについて応用可能性が高いと受け止められた結果であると考えられる。

ただし、減災のための「やさしい日本語」ですべての問題が解決されるわけではないことは付け加える必要がある。「やさしい日本語」表現の、日本人にとっての“もの足りなさ”は、緊急時だから受け入れられるという面がある。これは、減災のための「やさしい日本語」の性質上、避けることができない。即時的に活用することは有効であるが、本来はそれぞれの母語で、すなわち多言語での発信が理想的であることを忘れてはいけない。特に医療、裁判の分野など、生命・人権に関わる情報については、それぞれの母語による情報のやりとりが保障されるべきである。



《NHK 地震速報の「すぐにげて！」》

2016年11月22日早朝に発生した福島県沖を震源とする地震では、福島県、茨城県、栃木県で震度5弱を記録した。気象庁は福島県と宮城県に津波警報を出し、仙台港には1メートル40センチの津波が来た。NHKは画面に「すぐにげて！」の文字を大きく表示するとともに、アナウンサーは強い口調で繰り返し避難を呼びかけた。

NHKは、東日本大震災を契機に2011年11月に規定を改正し、津波災害の危機感を視聴者により強く伝え、一人でも多くの人に逃げてもらうよう、避難を呼びかける表現を切迫感のある強い口調や命令調、断定調に改めたという<sup>7</sup>。「すぐにげて！」の端的なテロップも、緊急性と伝わりやすさを勘案した結果といえよう。

<sup>7</sup> 参照：「津波警報・NHKが強い口調で非難呼びかけ」、『放送研究と調査(月報)』メディアフォーカス、NHK放送文化研究所、2013年2月  
<<http://www.nhk.or.jp/bunken/summary/research/focus/545.html>>2017年2月15日確認

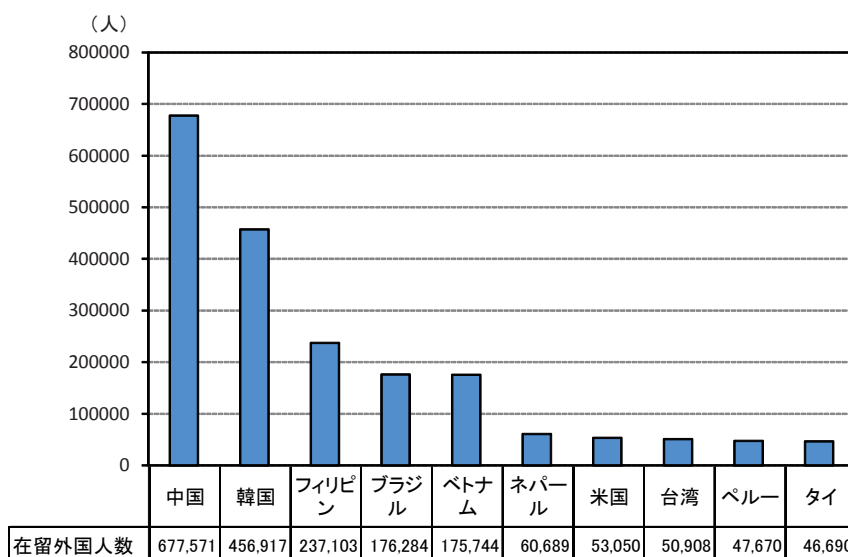
## 2. 公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」

### (1) 取組の背景

減災のための「やさしい日本語」に対し、外国人の日本語学習教材や、公文書の書き換えについて研究を行っている一橋大学国際教育センターの庵功雄教授らによる取組も、もうひとつの「やさしい日本語」として知られる。

法務省の在留外国人統計（旧登録外国人統計）によると、日本在留外国人は2016年6月末時点で約230.7万人となっている。在留外国人統計が始まった2012年12月末の数は203.4万人であるため、5年半の間に約27万人増加した計算である。このうち約半分の国籍は中国・韓国【図表3-10】でその多くは多数は日本で生まれた二世以上といわれるが、残りは日本語以外の言語を母語とする人々である。

図表3-10 在留外国人数（上位10カ国）



出典：法務省『平成28年6月末における在留外国人数について(確定値)』における『確定値公表資料』第1表<<http://www.moj.go.jp/content/001204549.pdf>> (2017年2月15日確認、p.45 脚注2も参照のこと) から作成

近年は多言語対応として、日本語・英語・中国語・ハンゲルを標準とする動き【次ページ図表3-11】が普及している。しかし、あらゆる行政情報をこれらの言語で表すには非常に費用がかかるうえに、4言語で十分かという意見もある。さらに日本在住外国人全ての母語に対応することは、一層困難を極め、多言語対応にも限界があると言わざるを得ない。従って、災害時のみならず、日常的に「やさしい日本語」を活用した情報発信が、外国人住民に適切な情報発信をする上で有効である。

図表 3-11 多言語対応の例



撮影：羽田空港国際線ターミナルトイレ

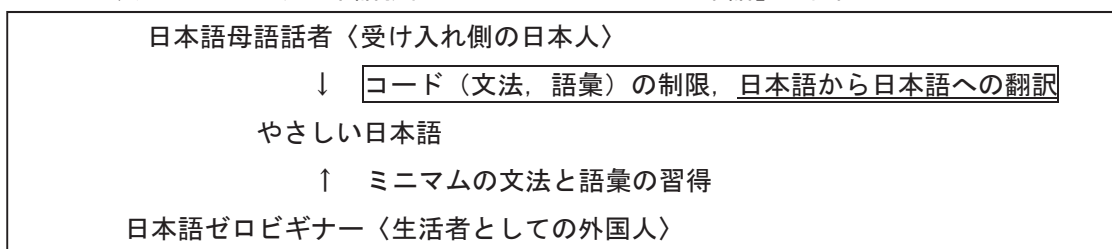
## (2) 「やさしい日本語」研究の内容

前述のとおり、地域に暮らす外国人も増加している中で、彼らとの共生を図るいわゆる多文化共生社会の実現と、彼ら自身の居場所づくりを保障する日本語教育が求められている。

「やさしい日本語」には、まず、定住外国人が日本で生活する上で最低限必要となる日本語能力を身につけることを公的に保障するという意味がある。定住外国人が日本社会の中で「母語で言えることを簡単な文型を使って日本語で言える」<sup>8</sup>ようになるための、日本語学習に資するものである。

次に、「やさしい日本語」は、地域において住民と定住外国人の共通言語として機能することが期待される。これまでの日本では日本人並みの日本語能力を身につけた外国人だけを受け入れるという考え方が支配的であったこともあり、“外国人が”いかに効率的に日本語力を高めるか、という観点で日本語教育は考えられてきた。これに対し「やさしい日本語」の場合は、外国人に最低限の日本語習得を求める一方で、日本人にも外国人が理解できる日本語で話したり書いたりできるように、自らの日本語を調整し、歩み寄ることを求める点に特徴がある【図表 3-12】。

図表 3-12 地域日本語教育における「やさしい日本語」の位置づけ



出典：庵功雄、岩田一成、森篤嗣「「やさしい日本語」を用いた公文書の書き換え」、『一橋大学機関リポジトリ』2011年

<sup>8</sup> 庵功雄『やさしい日本語—多文化共生社会へ』2016年、岩波新書



「やさしい日本語」のホームページでは、自分で用意した日本語の文章について「語彙」、「漢字」、「硬さ<sup>9</sup>」、「長さ」、「文法」の5項目について診断できるソフト「やさ日チェッカー」【図表3-13】を無償で公開しており、日本語を母語として使用する側も、自身の文章の難易度を確認することができる。このように、「やさしい日本語」を使おうとするとき、日本人（日本語母語話者）も自らの日本語を見直すことになるといえる。

図表3-13 「やさ日チェッカー」



出典：「やさしい日本語」ホームページ

<<http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi1/nsindan/>>2017年1月16日確認

3つ目に、地域で日本語を学ぶ外国人への教育法・教材としての役割が挙げられる。定住外国人への日本語教育は、学校における学習と地域における学習とに分けられる。本来は公的に保障されるべき学習機会であるが、実際にはボランティアによる学習機会が地域で提供されている。学校における学習の初級レベルに達するのには300時間ほどの学習時間が必要とされるが、学校と比べ短時間で学ばざるを得ない地域の日本語学習では、より効率的な学習方法が求められる。そこでこの研究では、最低限の「ミニマム文法」を開発した。一橋大学 庵教授が提案する「ステップ1レベル」、「ステップ2レベル」と呼ぶ文法は、従来の初級文法に比べ文法項目が軽くなっている点が特徴である。

このような最低限の文法に基づく学習方法は、例えば外国にルーツをもつ子どもやろう児など、言語獲得の困難さが社会生活における自己実現の阻害要因となってしまう言語的少数者の進学・就職を助ける効果も期待できる。さらには地域で暮らす上で必要となる行政情報を入手するための公的文書が、「やさしい日本語」で書かれることにより、外国人が被る不利益は軽減すると考えられる。加えて、外国人のみならず、日本人高齢者などにとっても利益があると考えられる。こうしたいわゆる情報弱者へも平等に情報を伝えられるようにすることが、公文書の書き換え研究の目的である。

<sup>9</sup> 文章の硬さは、文中の名詞の親密度で測定する。

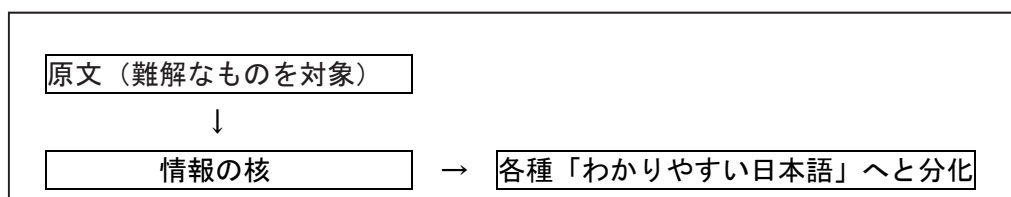
### (3) 公文書の書き換えへの取組

「日日ほん訳プロジェクト」と名付けられた研究では、「やさしい日本語」を媒介とした外国人と日本人のコミュニケーションを目指し、普通の日本語を「やさしい日本語」へ変換する作業を、(部分的に)機械化することを目標としている。この取組では横浜市との協働研究が重ねられている。

そもそも外国人や障害者に対する情報伝達は、対象者の状態が異なることを前提としてきたため、対応策も対象者によってそれぞれ異なると考えられてきた。しかし、伝えたい情報の中核は、対象者が異なっても同じであるということ、また情報伝達の際は情報を一度単純なものにした後、対象者に応じて書き分けていく作業がとられるということの2点【図表3-14】は、どの対象者にも共通している。すなわち、一連の変換プロセスは、外国人や障害者向けだけでなく、広く市民にわかりやすく情報発信する際にも応用できるものである。

さらに、普通の日本語から「わかりやすい日本語」に翻訳された情報は、外国語へと翻訳する際の間言言語として位置付けることができる。

図表3-14 情報変換プロセスのイメージ



出典：松尾慎ほか「社会参加のための情報保障と「わかりやすい日本語」」、『社会言語科学』2013年9月

公文書は災害時の情報と異なり、減災のための「やさしい日本語」よりも広く様々な状況を想定する必要がある。語彙数に関しては、災害時の用語に比べると行政用語の方が多岐にわたるため、6,000語から10,000語(旧日本語能力試験2級から1級相当)は必要になると見込まれる。この場合は用語に対して、よりわかりやすい言葉による説明をつける必要がある。一方で、文法については減災のための「やさしい日本語」が初級と想定する日本語能力のレベルよりもさらに文法の負担を軽減することによって、書き換え基準の作成を試みている【次ページ図表3-15、図表3-16】。

図表3-15 文法上の書き換え基準

<p>①複合述部は副詞と述部に分ける          (例) 備蓄<u>しておきましょう</u>。 → 前に<u>買</u>いましょう。</p> <p>②言いさし・体言止めは述部まで明示する          (例) 住みよいまちを！ → 住みよいまちを<u>作り</u>ましょう！</p> <p>③排他文は非排他文に改める          (例) 18歳未満又は65歳以上の労働者には適用されません。          → 18歳から64歳までの人にあてはまります。</p> <p>④長文はナンバリングや箇条書きにする</p> <p>⑤連体修飾(外の関係、非制限的連体修飾)は解体する          (例) 誰もが安全で快適に暮らせるまち。このための身近な組織としてご近所のつながりでできた町内会・自治会があります。          → 誰もが安全で快適に暮らせるまち。このために町内会・自治会があります。自治会は身近な組織としてご近所のつながりでできています。</p>
---

出典：庵功雄、岩田一成、森篤嗣「「やさしい日本語」を用いた公文書の書き換え」、『一橋大学機関リポジトリ』2011年から作成

図表3-16 語彙の原則的な書き換え基準と方針

<p>①固有名詞はできるだけ書き換え、元の固有名詞は( )で残す</p> <p>②漢語やカタカナ語の長い複合語・複合名詞は積極的に分割して書き換える</p> <p>③語彙を開くときに文法が使える場合は文法項目を用いて書き換える</p> <p>④助数詞は汎用性が高いと考えられるので、おおよそ残す</p> <p>⑤接頭辞、接尾辞は辞書で引きにくいので、分割して書き換える</p>
--

出典：庵功雄、岩田一成、森篤嗣「「やさしい日本語」を用いた公文書の書き換え」、『一橋大学機関リポジトリ』2011年から作成

庵教授らはこの研究を通じて多くの公文書に目を通す中で、共通する問題点を指摘している。例えば、

◇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

などである。これらの表現は、文章が冗長になったり、正確さを欠いたりという結果を招いている。中には敢えて意図的にこうした表現を取り入れている場合も考えられるが、情報をわかりやすく伝えるためには改めるべきである。

#### (4) 自治体の取組

##### ①横浜市

横浜市には、2017年1月現在でおよそ160カ国から8万5千人を超える外国人が住んでいる。市の「多言語広報指針」により、外国人に対しては6言語に加えて「やさしい日本語」ですべての行政情報を発信するという基本方針はあったものの、本格的な取組には至っていなかった。また、市在住・在勤の日本語を母語としない外国出身者へのインタビュー調査では、横浜市のホームページで使用している「やさしい日本語」に対して、「わかりやすい」「役に立つ」という意見が多く聞かれた。そのような時、庵教授らの研究に接し連携する中で、取組が大きく前進した。

市の「やさしい日本語」作成基準は2013（平成25）年度に作成された。「やさしい日本語」で伝えるための「基準」は、2016（平成28）年6月に第3版を発行している【次ページ図表3-17】。2014（平成26）年度からは、分野ごとに、行政特有の用語の説明にも取り組み、2016（平成28）年度が最終年度にあたる。現在、書き換え用語は392語にのぼる。なお、書き換えの対象は、横浜市が発行するすべての文書である。

また、全市に広めるための研修も継続的に実施している。責任者向けと担当職員向けに行い、文書作成だけでなく窓口対応の内容でも行っている。この研修の中では、外国人向けだけでなく高齢者や障害者にも有効なのではないかという意見が現場職員から出てきており、取組の市内への広がりにもつながっている。

取組を市内に広めるにあたっては、「やさしい日本語」に正解はないという姿勢を持っている。正解があると思われると、自身の部署に戻った後の広がりを狭めてしまう可能性があると考えたためである。技術的な部分もあるのは事実だが、技術や知識を身につけることよりも、「相手の立場に立つ」、「主語を市民にする」という根底の考え方を身につけることをより重視している。これは、「やさしい日本語」の取組を通じて、発信する情報の普通の日本語をわかりやすいものにするということでもある。

また、庵教授らが取り組んでいる書き換え支援システム（日本語レベルを判定し、難しい日本語を抽出して書き換え候補を提案してくれるシステム）の開発に協力している。2017（平成29）年度中に運用開始予定であり、庵教授らの研究グループが、他自治体職員も使用できるように公開する計画である。

図表 3-17 横浜市発行の作成基準と概要版

〈作成基準（表紙）〉



〈概要版〉

### 「やさしい日本語」で伝えるためのポイントこれだけ！

「やさしい日本語」は日本語から機械的に翻訳できません。やさしい日本語は日本語を単純に言い換えるだけでなく、外国人住民にわかりやすく伝えることを意識して文章の構成を大きく見直す必要があります。

下記は、その際のポイントです。※太字は特に重要なポイントです。最低限、太字の部分は守ってください。

- **文字量**を A4 サイズ 1 枚 (12 ポイントで 1000 字程度が目安) 以内に取り切る
- 伝えるメッセージを絞る (例:「どんなときに手続が必要なのか」というメッセージ) **P11**
- **メッセージを伝える相手は外国人住民に特定する** **P11**
- **読み手目線で情報を整理し、優先順位の低い情報 (例:根拠法令) は削除する** **P11**
- 例が多数あるときは、最頻出の例 1 つから 3 つ程度に限定する **P13**
- **メッセージの結論や一番伝えたい部分は文章の最初に書く** **P12**
- 金額や時間、場所などの重要な情報は枠で囲うなどの目立つ工夫をする **P12**
- **手順や長い解説などは番号をつける、対象を複数に分けるときは箇条書きをする** **P12**
- 文書の流れを明確にする **P13**
- 読み手が本文と注釈とを区別できるよう、※などを活用して書き分ける **P13**
- イラストや表を活用する (ただし、イラストは国や地域によって解釈が異なる場合があります) 場所を示すときはできるだけ地図を載せる **P14**
- 関連した情報 (例: 書類名とダウンロードリンク) は同じ所にまとめて載せる **P14**
- **複雑な表現はポイントを整理して書き直す** **P12**
- **名詞や複合名詞は文で表す (例:水分補給⇒水を飲む)** **P12**
- **抽象的な表現はせず、具体的に書く** **P13**
- 文は話し言葉調の平易な表現にする **P14**
- 重複は避ける **P14**
- 一文につき一つの意味にする **P13**
- 文を短くする **P13**
- 主語は明記し、読み手目線で統一する (例:～を発行する⇒～をもらう) **P14**
- 「類義語」は平易な一語に統一する (例:問い合わせる、相談する⇒聞く) **P15**
- 擬音語・擬態語 (オノマトペ)、世間一般であまり聞かないカタカナ語は使わない **P15**
- 裏面の「言葉遣いの表記のルール」にない文法も使わない (例:二重否定) **P15**
- 国により制度が大きく異なるもの (教育制度) や日本独自の文化は説明を追加する **P17**
- 外国人住民に向けた工夫をする (例:本人確認資料「在留カード、運転免許証」) **P17**
- 制度の説明をするときはメットとデモットを簡潔に伝える **P13**
- リンクを設定するときは漢字にルビが振ってあるページ先に限定してリンクを設定する **P18**

### 言葉遣いの表記のルール

- 「～れる (られる)」 → 「～する」
- 「～れる」など → 「～できる (ことができる)」
- 「～い (き、し)、…」など → 「～で (で)」
- 「～しましょう」「～してください」 → 「～してください」
- 「原則として～」、「できるだけ」、  
「可能な限り」という表現 → 言い切り形にする (例外があるときは例示するか「詳しくは聞いてください」とする。)
- 「～には～しません」 → 「～に～しません」
- 「～は～となる」「～を～とする」「～は～で」 → 「AはBです」で統一する
- (名詞・代名詞を修飾する文が長くなると → 分割もしくは修飾語を削除する)
- 助詞・接続詞などの言い換え (左の形式は右の形式に)

形式	言い換え	形式	言い換え
または (又は)	か、や	もしくは(若しくは)	か、や
より	から	あたり(当たり)	で
のみ	だけ	場合	とき
につき	で	なお	(削除)
にて	で	および (及び)	(削除) や、(読点)

- 和暦⇒西暦で統一 (例) 平成 25 年⇒2013 年
- 時間は 24 時間表記 (例) 午後 3 時⇒15:00
- 年度を用いるときは最初に言葉が出てきたときに年度の説明をする。  
例) 「平成 25 年度 (2013 年 4 月 1 日から 2014 年 3 月 31 日まで)」や、「※年度とは、4 月 1 日から来年度の 3 月 31 日のことです。」
- ￥マークは使わず、00 円という表記で統一 (例) ￥100⇒100 円
- 金額を表記するときは「実際に支払う金額 (消費税などを含む)」を明記する。  
例) 100 円 (消費税がかかります) ⇒108 円
- 無料のときは「0 円」と表記する (「無料」「タダ」という表現はしない)  
例) 利用料金: 無料 ⇒利用料金: 0 円
- 書類名や建物名 (住所表記以外のとき) は「(二重括弧)」でぐるぐる。人名や地名、国名などは必要に応じて「(二重括弧)」でぐるぐる。  
例) 『戸籍全部事項証明書』、『ランドマークタワー』

出典：横浜市ホームページ<<http://www.city.yokohama.lg.jp/lang/ej/kijun.html>>

2017 年 1 月 11 日確認

#### ②宇都宮市

宇都宮市の外国人住民数は、2016（平成28）年1月末日現在で約8,100人、その内の約6割が長期滞在の資格を持ち、地域で生活している。宇都宮市国際交流プラザは、こうした外国人住民の生活全般を支援するための部署であり、同一名称の公共施設である。

宇都宮市では、これまで英語を含む5言語による情報発信にも取り組んできたが、これ以上の多言語対応には限界があった。そこで2014（平成26）年度を開始年度とする第二次宇都宮市国際化推進計画の中で「やさしい日本語」の普及を決め、国際交流プラザが主体となり、同年度から「やさしい日本語」を使った情報発信を開始した。具体的には、外国人住民のための生活情報誌について、多言語版に加え「やさしい日本語」版を作成するといった事業に取り組んでいる。

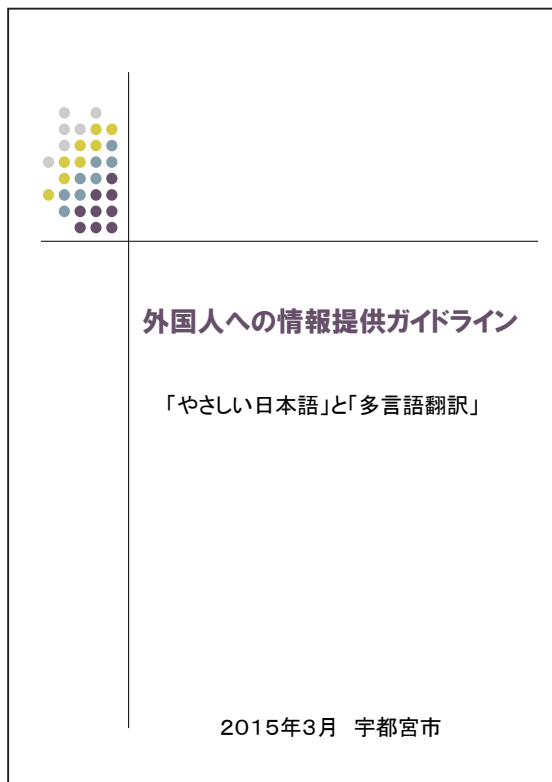
国際交流プラザとしては、この「やさしい日本語」を活用したわかりやすい情報発信の取組を、部署内にとどまらない庁内全体のものとしたい方針であったため、関係課との検討を踏まえ、全庁の部長級で構成される行政事務改善委員会に諮った。その結果、必要性の認識が共有されたとともに、高齢者や障害者にとっても有効ではないかとの意見があり、やさしい日本語の普及が全庁的な方針として決定された。そのうえで、下記の「外国人への情報提供ガイドライン」を作成した【次ページ図表3-18】。前述の弘前大学社会言語学研究室のホームページを主に参考にしたほか、庵教授を勉強会に招くなどしながら作成が進められた。多言語翻訳がふさわしい情報の種類と「やさしい日本語」が適しているもの等も整理し、掲載している。このガイドラインは、市役所ホームページや市職員が日常的に利用するイントラネットに掲示しており、誰でも活用することができる。

全庁対象の職員研修は、「やさしい日本語」で文章を作成する内容と、文書だけでなく窓口での会話でも活用できるような内容に分けて実施している。例えば、教育関連窓口で外国人親子が来庁した場合に、親子それぞれの日本語理解度に合わせて、難しい言葉を分かりやすく言い換えていくことが想定される。そのため、希望する窓口対応が必要な職場の職員や、外国人住民と接する機会のある職員に対し、外部講師による研修を毎年2回実施している。

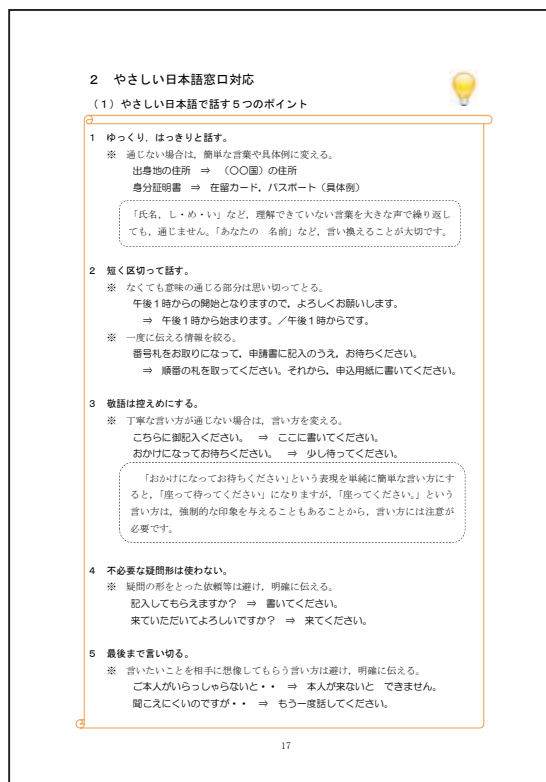
また、外国人住民向け生活情報誌「おーい！」（毎月発行）の「やさしい日本語」版に、行政情報を掲載する場合には、各主管課が「やさしい日本語」で原稿を作成することとしている。

図表 3-18 宇都宮市の外国人向け情報提供のガイドライン

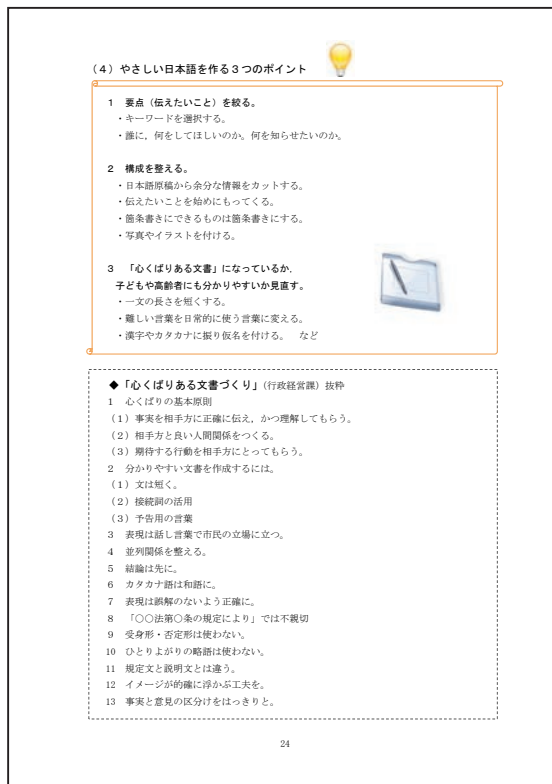
〈表紙〉



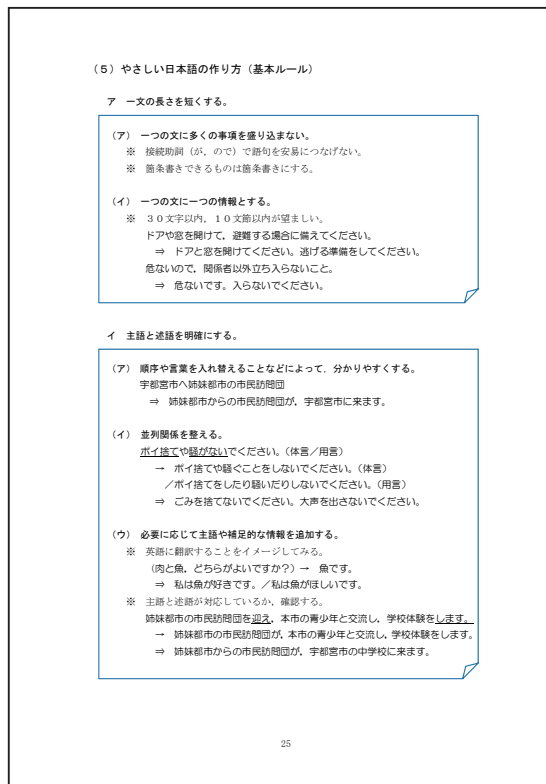
〈やさしい日本語窓口対応〉 (p. 17)



〈やさしい日本語をつくる3つのポイント〉 (p. 24)



〈やさしい日本語の作り方 (基本ルール) 〉 (p. 25~)



出典：宇都宮市ホームページ<[http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/007/505/yasasii.pdf](http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/007/505/yasasii.pdf)>2017年1月11日確認

## (5) 参考にできること

### ①対象者や対象分野の広がり

最初は外国人に対する日本語教育の一環として始まった「やさしい日本語」の有効性は、外国人にとどまらず、子ども、障害者や高齢者など広く当てはまる。本章1.で述べた減災のための「やさしい日本語」にも共通していえることで、2つの「やさしい日本語」を知った自治体職員や支援団体等の支援者がこのことを現場で感じ取り、応用していったと考えられる。さらに、庵教授らの研究の中では、ろう児も含めた言語的少数者を対象と考えるように深化している。

また、前述した減災のための「やさしい日本語」は、防災・減災分野における取組であったにもかかわらずそこに留まらない広がりを見せているが、庵教授らの取組は、さらに、広く平時の日常生活に関わる公文書の書き換えを対象としている点でより高い汎用性を目指している。

### ②分量制限

わかりやすい情報発信を行う上で、課題となるのが情報量の絞り込みである。このことの重要性は、減災のための「やさしい日本語」でも、庵教授らの取組の中でも指摘されている。しかし、発信側は、どの情報も必要だ（と感じている）から載せているのであって、どのように絞っていくのか、その作業は難しい。

一つのヒントとして提示されたことであるが、庵教授らの研究によると、職員向け研修を通じて最も効果を発揮したのは、A4判1枚に収まるように制約する方法であったという。

### ③発信側には、本当に伝えたいことと、相手にとって重要なことを考える力が問われる

わかりやすい日本語で情報発信するよう努めることによって、その文書を作成する側は自らの日本語を見直すことになる。同様に、情報をわかりやすく伝えようと努めることには、その情報の内容を見直し、情報の核を明確にすることが求められる。

情報の重要度、優先度を判断するには、職員自身の業務内容への深い理解が必要である。それと同時に、相手の立場に立って本当に重要な情報は何かを考える力も問われる。

### ④「やさしい日本語」書き換えシステム

一橋大学庵教授と横浜市が協働して研究を進めている「やさしい日本語」への書き換えシステムは、2017（平成29）年度中の運用開始を予定している。このシステムは各自治体が共有できるものとして公開される予定である。





**担当者の気付き**

**【わかりやすさの基本は誰でも同じ】**

この調査研究のきっかけは、「やさしい日本語」を知ったことです。

「やさしい日本語」は、もとは外国人にもわかりやすい言葉で情報を伝えるためのもの。でも、その勘どころとしては、次のようなものがありました。

- ◆ 最も伝えたい情報に絞り、それをはじめに書く
- ◆ 一文には一つの内容だけ
- ◆ 文を短くする
- ◆ 箇条書きや付番

これは、誰に対してでも共通するものではありませんか？

「やさしい日本語」は、外国人のためのものとして出発しましたが、多くの方がこの応用の可能性に気づき、多くの自治体や民間団体に広がっています。



《NHKによる「やさしい日本語ニュース NEWS WEB EASY」》

NHKは、人にやさしい放送やサービスを目標に、2013年5月から「NEWS WEB EASY」を公開している【図表3-19】。これは、小・中学生や日本に住む外国人を対象にニュースをわかりやすい言葉で伝えるものである。

作成方針としては、旧日本語能力試験3～4級レベルの単語と文法表現を使用する。掲載記事の選定後、記者と日本語教師が共同でやさしい日本語原稿を作成し、さらに原稿作成部局がその確認を行っている。漢字には全部ふりがなを、難しい言葉には辞書の説明をつけているほか、音声で聞くこともできる。また元となったニュースにもリンクさせており、読み比べることもできるようになっている。

図表3-19 NHK「NEWS WEB EASY」



出典：NHK ホームページ

<<http://www3.nhk.or.jp/news/easy/>>2017年1月11日確認

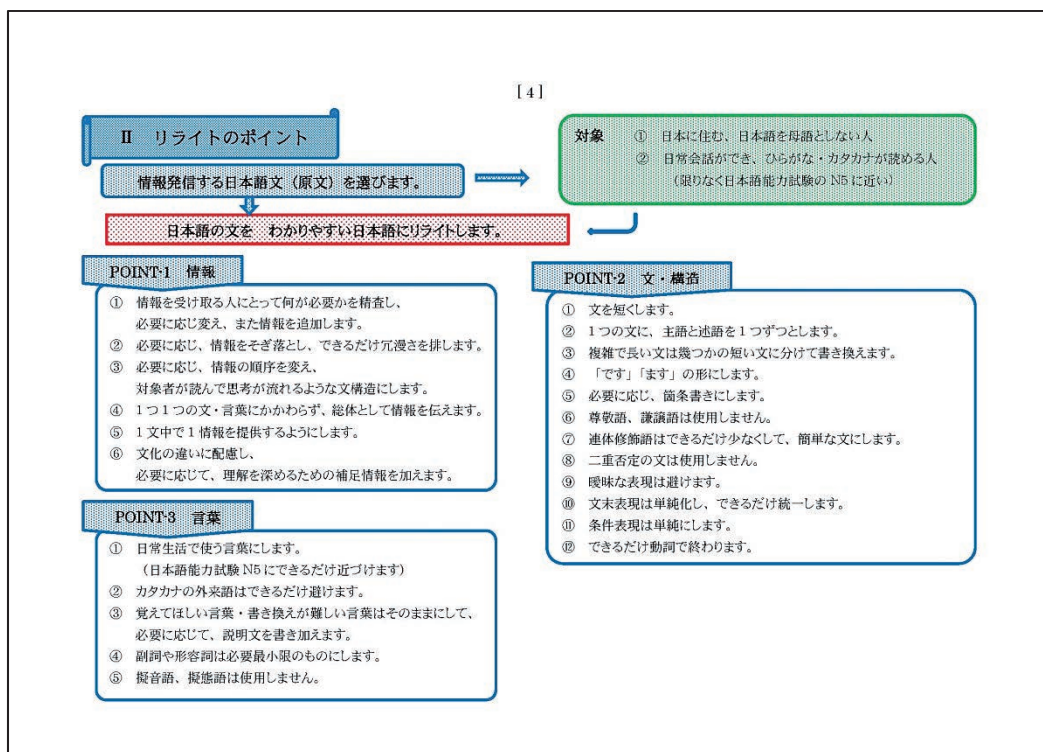


《東京日本語ボランティア・ネットワーク 「わかる日本語」》

東京日本語ボランティア・ネットワークは、各地域で行われている日本語教室を担うボランティアのネットワークである。外国人への情報提供として日本語教室の紹介、「ボランティア日本語教室ガイド」の作成などをボランティアの手により行っている。

2010年9月に日本語の学習者と支援ボランティアの双方にアンケートを実施したところ、85%が「情報はわかりやすい日本語で書いてほしい」という回答が得られた。このことから、東京日本語ボランティア・ネットワークでは、わかりやすく簡素な情報を提供すべく、「わかる日本語研究会」を発足させ、書き換えの手引きを作成した【図表3-20】。行政や公共施設から出される日本語でのお知らせ・情報をわかりやすく書き換える手法を提供し、講座等の開催依頼に協力している。

図表3-20 「わかる日本語」作成のための手引き



出典：東京日本語ボランティア・ネットワークホームページ

<[http://www.tnvn.jp/information/pdf/wakaru\\_nihongo\\_tebiki.pdf](http://www.tnvn.jp/information/pdf/wakaru_nihongo_tebiki.pdf)>2017年1月16日確認

### 3. 情報のユニバーサルデザイン

#### (1) 取組の背景

ユニバーサルデザインとは、文化や言語、国籍の違い、あるいは老若男女などの差異等を問わずに利用することができる施設・製品・情報のデザインや設計思想をいう。身の回りの製品や公共施設等まちづくりの分野では、ユニバーサルデザインの7原則【図表3-21】にもとづき、様々な実績を重ね広く普及してきている一方で、情報コミュニケーションの分野では、未だ明確な基準がない状況のままである。

情報コミュニケーションの分野におけるユニバーサルデザインの理念が、身体条件等に左右されることなく誰もが情報をやりとりする権利があるというものだとすれば、あらゆる方法を使ってすべての人に情報のやりとりを保障していくことが、その理念の実践だといえる。情報発信においては、情報の受け手の誰もが最も受け取りやすく理解しやすい形で発信することが理想であり、その理想に近づけていくことが求められている。

図表3-21 ユニバーサルデザインの7原則

#### 原則1：公平な利用

どのようなグループに属する利用者にとっても有益であり、購入可能であるようにデザインする。

#### 原則2：利用における柔軟性

幅広い人たちの好みや能力に有効であるようデザインする。

#### 原則3：単純で直感的な利用

理解が容易であり、利用者の経験や、知識、言語力、集中の程度などに依存しないようデザインする。

#### 原則4：わかりやすい情報

周囲の状況あるいは利用者の感覚能力に関係なく利用者に必要な情報が効果的に伝わるようデザインする。

#### 原則5：間違いに対する寛大さ

危険な状態や予期あるいは意図しない操作による不都合な結果は、最小限におさえるようデザインする。

#### 原則6：身体的負担は少なく

能率的で快適であり、そして疲れないようにデザインする。

#### 原則7：接近や利用に際する大きさと広さ

利用者の体の大きさや、姿勢、移動能力にかかわらず、近寄ったり、手が届いたり、手作業したりすることが出来る適切な大きさと広さを提供する。

出典：独立行政法人国立特殊教育総合研究所ホームページ

<[http://www.nise.go.jp/research/kogaku/hiro/uni\\_design/uni\\_design.html](http://www.nise.go.jp/research/kogaku/hiro/uni_design/uni_design.html)>

2017年1月17日確認

## (2) 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会の取組

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（以下、UCDA）は、企業・団体が生活者に提供する情報コミュニケーションの問題点を発見し「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」改善すること、情報コミュニケーションにおける「わかりやすさの基準」を確立すること等をミッションとしている。基準作成等の研究や、わかりやすい文書への認証制度、人材育成のための資格認定制度等の活動を行っている。

従来あいまいであったわかりやすさの基準を作るために、UCDA ではわかりにくさの要因を特定し、定量化により測定可能なかたちになっている。これが以下に示す DC9 ヒューリスティック評価法である【図表 3-22】。「なんとなく読みにくい」、「わかりにくい」と感じる帳票類がもつ問題点を発見するツール、測る尺度として、評価手法を開発した。各項目について問題点を4段階で可視化することにより改善に結びつけている。

図表 3-22 DC9 ヒューリスティック評価法 (ver. 3)

①情報量：情報量として適正か、許容量を超えていないか
②タスク：ユーザーに要求される行動がわかりやすいか
③テキスト（文意）：文意のハードルがないか
④レイアウト：認知の導線が自然に設計されているか
⑤タイポグラフィ（文字）：文字の読みやすさ、可読性への配慮があるか
⑥色彩設計：多様な色覚のユーザーへの配慮があるか
⑦マーク・図表：既知性に基づく図形化がされているか
⑧記入欄：記入する際の書き込みやすさが保たれているか
⑨使用上の問題：情報の利用上の阻害要因がないか

出典：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会ホームページ

<<https://ucda.jp/solutions/dc9/koumoku.html>>2017年1月16日確認

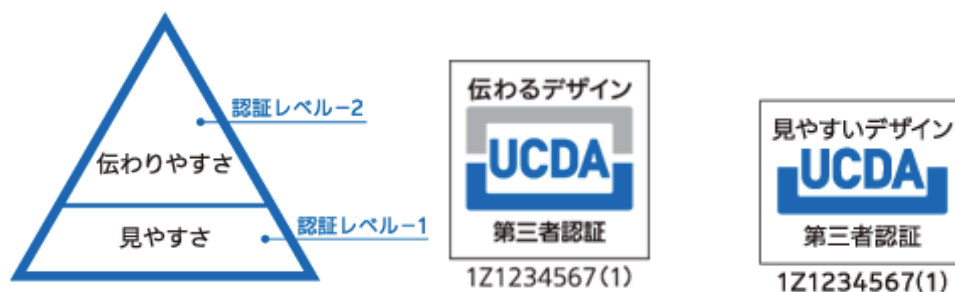
また、この基準等を活かし、第三者機関として文書の「わかりやすさ」の認証を行っている。この UCDA 認証制度は、デザインの「見やすさ」と、ユーザーの理解度まで含めて検証した「伝わりやすさ」の二つのレベルを認証するものである。前者は UCDA 認定評価員と UCDA 理事による審査会で、後者は生活者を加えた UCDA 認証委員会により審査される。ユーザーにとって見やすく配慮された対象物には「見やすいデザイン」マークを、ユーザーにおける情報の利用品質が認められた対象物には「伝わるデザイン」マークを、それぞれ発行し、認証マークは対象物に表示することができる【次ページ図表 3-23】。

### 第3章 わかりやすい情報発信に向けた研究や取組事例

この認証を受けた一例に、東京都発行の『東京防災』（2015（平成27）年9月）<sup>10</sup>がある。また、全国の市町村でも、納税通知書や健診のお知らせ、住民票等申請書類等で認証を受けた例がある。

さらにユニバーサルコミュニケーションデザインの考え方を広めるため、ホームページやセミナー、イベント、メディアを通じての情報発信を行っている。そのひとつがUCDA アワードである【図表3-24】。UCDA アワードは、企業(団体)・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものである。2016年は自治体分野では「介護保険料決定通知一式部門」がテーマとなり、「アワード」には福岡市、「情報のわかりやすさ賞」には高松市が、それぞれ選ばれた。

図表3-23 UCDA 認証のレベルと認証マーク



出典：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会ホームページ

<[https://ucda.jp/ninsho\\_mokuteki/ninsyo\\_level.html](https://ucda.jp/ninsho_mokuteki/ninsyo_level.html)> 2017年2月24日確認

図表3-24 UCDA アワード等受賞結果

年度 分野別 対象書類		2014 公的医療保険分野 特定健康診査受診券・ 健康診断案内一式	2015 自治体分野 臨時福祉給付金 申請書類	2016 自治体分野 介護保険料 決定通知一式
賞別	UCDAアワード (情報の伝わりやすさ賞)	宇都宮市(栃木県)	足立区(東京都)	福岡市(福岡県)
	情報のわかりやすさ賞	広島市(広島県)	高松市(香川県)	高松市(香川県)
	アナザーボイス賞	豊島区(東京都)	富士宮市(静岡県)	葉山町(神奈川県)
	特別賞	江東区(東京都) 神戸市(兵庫県)	呉市(広島県)	横須賀市(神奈川県)

出典：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会ホームページから作成

<<https://ucda.jp/awards/>>2017年2月24日確認

<sup>10</sup> 『東京防災』作成に際しては、ユニバーサルデザインに関する認証取得が仕様に定められていた。その内容は、UCDA および特定非営利活動法人カラーコミュニケーションデザイン機構の両機関の認証であった。

### (3) 自治体の取組

#### ①香川県高松市

高松市では文書作成にあたって、マニュアルに基づき文字の種類や大きさ、行間、色についてもユニバーサルデザインの考え方を反映している。

これらの取組の結果、前述の UCDA アワード（2015 年）において、健康福祉総務課の臨時福祉給付金の申請書【次ページ図表 3-25】が、「情報のわかりやすさ賞」を受賞した。受賞においては、記入する順番が見やすい、色遣いがわかりやすいといった点が評価された。この申請書は、対象者が多く、添付書類も必要なので、申請に不備があると事務処理に負担がかかると予測されたため、わかりやすい書類とするための検討が行われた。書式の作成に際しては、この通知を受け取る人には（独居）高齢者が多いことを想定し、その人たちが一人でも申請しやすいようにすべきと考えた。そして、職員の家族等にも協力を得て実際に記入してもらい、意見を取り入れるなどの工夫も行ったという。この結果、申請率は全国でも上位となった。

一方、市民課では、職員提案による業務改善の一環として、窓口業務書類の見直しに取り組んだ。住民票の写し交付申請書、印鑑登録証明交付申請書、戸籍等交付申請書等、以前はそれぞれ A 5 判サイズで文字も小さくデザインもバラバラであったため、記入漏れや見落としが頻発していた。そこで、若手職員中心のプロジェクトチームで検討して各書式をまとめた統一様式のレイアウト案を作成し、ユニバーサルデザインを得意とする印刷会社の意見も取り入れながら新たな申請書を作成した。これは、2013 年に UCDA 認証を取得している【次々ページ図表 3-26、図表 3-27】。この変更により、書きにくさに起因する質問が減ったという効果があった。

図表 3-25 高松市の臨時福祉給付金申請書(現物はA3判)

お問い合わせは… ☎ **087-826-0307** 受付時間 8:30~17:00(土日、祝日を除く。ただし、7月15日(土)~17日(月)は土日、祝日も休みです。)

高松市福祉給付金  
コールセンター

お問い合わせ番号  をお伝えください。

臨時福祉給付金  
申請書(請求書)  
【おもて面】

**必ず同封のお知らせの「誓約・同意事項」を確認、了承のうえ申請をしてください。**

**記入例**

①~③の手順に沿ってご記入ください。  
太神線内の白抜き部分の該当項目を黒のボールペンで、はっきりと正確に記入してください。消せるタイプのペンや鉛筆の使用はできません。  
代理人が申請(受給)する場合は、うら面をお読みください。

No.	給付対象者氏名	印字(サイン)	生年月日	加算 対象 有無 記号
1	高松 太郎	(印)	昭和15年5月1日	有(才)
2	高松 花子	(印)	昭和18年3月11日	
3	高松 二郎	(印)	平成13年1月1日	
4	高松 三郎	(印)	平成15年1月1日	

① 印字内容が正しいことを確認してください。「印字(サイン)」欄に対象者それぞれが押印またはサインをしてください。  
② 申請書(請求書)の記入日を入記してください。申請・受給者本人(①対象者の代り)が署名・押印(みとめ印)してください。まうら面④の添付書類が必要です。  
③ ②で署名した方の給付金受取口座を記入してください。まうら面⑤の添付書類が必要です。【ゆうちょ銀行(郵便局)への振込の場合】振込用の店名(漢数字3桁)・店番・預金種目・口座番号(7桁)(通帳見開き下部に記載)を記入してください。

記入日	平成 26 年 7 月 30 日
フリガナ	タカ マツ タロウ
氏名(姓)	高松 太郎
電話番号	087-123-4567

金融機関名	口座名
やしま	高松
支店番号	口座番号(右7桁)
123	1234567
口座名(カタカナで記入してください)	
タカマツ タロウ	

**左側に記入例を掲載。**

**A4両面で記入が完了するボリュームとし、必須事項は表面で完了するように整理。**

**数字で記入箇所を明示。**

**見比べながら記入できるよう、記入欄の高さを揃えている。(記入後右半分を切り離して提出。)**

臨時福祉給付金 市提出用 申請書(請求書)【うら面】

**4 本人確認書類(コピー)の貼付 必須**

②で署名した方のものに限ります

添付資料: 本人確認書類(コピー) 氏名・生年月日欄が記載された部分

右記の本人確認書類のうち、いずれか1点をコピーのうえ、全面が確認できるように切り取って必ずのりで貼ってください。  
※外国人の方は、在籍カードまたは外国人登録証明書に限ります。(うら面に住所・氏名の変更の記載がある場合は両面必要)  
※コピー一枚から原本をとり戻さないよう注意してください。

**5 口座確認書類(コピー)の貼付 必須**

③で記入した金融機関口座がわかるもの

添付資料: 口座確認書類(コピー) 金融機関名・口座店名・店番号・預金種目・口座番号・口座名欄がわかる部分

右記の口座確認書類のうち、いずれか1点をコピーのうえ、全面が確認できるように切り取って必ずのりで貼ってください。  
※コピー一枚から原本をとり戻さないよう注意してください。

**6 ①の「加算有無」対象記号欄に新たに記入した場合 該当者のみ**

添付資料: 本人が受給していることがわかる書類(コピー)

本人が受給していることがわかる書類(受給決定通知書など)をコピーのうえ、必ずのりで貼ってください。  
※コピー一枚から原本をとり戻さないよう注意してください。

**7 ①の対象者以外の方が代理申請(受給)を行う場合 該当者のみ**

③の対象者本人の署名・押印も必須です。※代理人の本人確認書類と代理権が確認できる書類(コピー)が必要です。

フリガナ	申請・受給者の関係	代理人生年月日	代理人住所
代理人氏名	同一世帯 法定代理人 その他	昭和 平成 元号	〒 市区町 丁目 番地
代理人との関係	上記の者を代理人と認め、給付金の申請・請求および受給	申請・請求者(代理人)	申請・請求者(代理人)の住所(住所)

**貼付例**

**裏面は添付資料のイメージ図を掲載。**

②で署名した方のものに貼ります

③で記入した金融機関口座がわかるもの

①の「加算有無」対象記号欄に新たに記入した場合 該当者のみ

①の「加算有無」対象記号欄に新たに記入した方は、受給決定通知書などのコピーを用意し、所定の場所へ、のりつけてください。

①の「対」場合 該当者のみ

代理人が申請(受給)をする場合のみ記入

代理人は、申請のみ、または申請および受給を行うことができます。ただし、②申請・受給者(代表者)氏名欄には、申請・受給者本人が署名・押印してください。申請にあたっては、代理人の本人確認書類と代理権が確認できる書類が必要です。(詳細は同封のチェックシートをご覧ください。)

必要書類を用意し、「臨時福祉給付金申請書(請求書)」にクリップ等でまとめて提出してください。

《申請のみ行える代理人》  
・住民登録上、同一世帯の方  
・法定代理人  
・その他、親族や日頃支給対象者本人の身の回りの世話をしている方等

《申請および受給が行える代理人》  
申請受給者本人が口座を持っていない等やむを得ない場合のみ代理人が受給できます。代理人が受給する際は、③に代理人本人名義の口座を指定してください。  
・住民登録上、同一世帯の方  
・法定代理人  
・調査の職権(入居) 等

提供: 高松市



図表3-26 高松市の住民票の写し等交付請求書(旧) (現物はA5判)

旧

交付場所 本人確認ができる書類(運転免許証など)を添えて請求してください。 本人確認 (1.投票用紙: 免・バ・住・外 ( )  
(2.投票用紙: 保・年・住・十 ( )  
(3.投票用紙: 委・戸・産・管 ( ))

### 住民票写し等交付請求書

(宛先) 高松市長 平成 年 月 日

交付 350 700 1,050 印鑑  
1,400 1,750

なにがいきますか。 □の中に✓印を入れて下さい。 何通いきますか

住民票  全員の写し(とう本)  一部の写し(しょう本) 通

記載事項証明  全部  一部 通

本籍・続柄の記載がいきますか  本籍・続柄がある  続柄がある 通

本籍・続柄の記載がいきますか  本籍・続柄がある  続柄がある 通

外国人特別記載事項の記載がいきますか  国籍等  在留資格情報  在留カード番号  カタカナ氏名 通

その他  住民無記載事項証明(軽自動車税申告用証明) 通

住所 (Address) 丁目 番 号  
高松市 町 番地

フリガナ  
世帯主 (Name of Head of Household)  
氏名

フリガナ  
必要な人 (Name of the Person Who Needs Certificate)  
氏名

請求理由(使用目的・提出先等)を詳しく書いてください。

窓口にきた人(必ず記入してください) (Address) 住所  
氏名 西暦・大・昭・平 年 月 日生

たのんだ人(請求者) (Address) 住所  
氏名

(旧) 偽って請求すると罰せられることがあります。 署名されないときは、押印が必要です。

図表3-27 高松市の住民票の写し等交付請求書・印鑑登録証明書交付申請書(新)

(現物はA4判)

新

**A 住民票の写し等交付請求書** 本人確認書類を  
**B 印鑑登録証明書交付申請書** 準備してください

1 は必ず記入し、住民票の写し等が必要な方は **A** を、印鑑登録証明書が必要な方は **B** を記入してください。  
□には✓を記入してください。

(宛先) 高松市長

1 窓口にきた人(あなた)について

フリガナ 住所  
氏名 西暦 大正 昭和 平成 年 月 日生

**A 住民票の写し等** 住民票の写し等が必要な場合は以下 □ の事項を記入してください。

2 どのような証明が必要ですか

住民票の写し	世帯全員 通	軽自動車税申告用証明	通
	世帯一部(改・除) 通	年金の現況届	通
住民票記載事項証明	世帯全員 通		通
	世帯一部 通		通

●世帯主との続柄の記載  いる  いない  
●本籍・筆頭者の記載  いる  いない  
●外国人特別記載事項の記載  全体的  いない  
 国籍等  在留資格情報  在留カード番号  
 その他

請求理由(使用目的・提出先等)を詳しく記入してください。

3 どのような証明が必要ですか

必要な人の氏名  1の氏名と同じ  2の住所と同じ 高松市

●必要な人は4の精んだ人から見て、1の窓口にきた人(あなた)との関係について記入してください。  
 本人  同一世帯員(続柄)  その他 ] ▶ 記入は終わりです  
 精んだ人  法人の従業員等 ※委任状が必要 ▶ 2を記入してください

4 誰に頼まれましたか 3の証明が必要な人から見た精んだ人との関係

精んだ人の氏名  3の必要な人の氏名と同じ  3の住所と同じ  3の住所と同じ

**B 印鑑登録証明書** 印鑑登録証明書が必要な場合は以下 □ の事項を記入し、印鑑登録証を提示してください。

2 登録番号  1の氏名・生年月日と同じ 通  
氏名 西暦 大正 昭和 平成 年 月 日生  
住所 高松市

3 登録番号  1の住所と同じ 通  
氏名 西暦 大正 昭和 平成 年 月 日生  
住所 高松市

#### ② 栃木県宇都宮市

宇都宮市は、保健福祉総務課が中心となり、「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」を作成している【次ページ図表3-28】。市では以前から、公文書作成にあたってのマニュアル「心配りのある文書づくり」があり、全職員がその考え方の研修を受けてきていた。それをさらに、ユニバーサルデザインの観点から補完したものとなっている。

本マニュアルは、「第2次宇都宮市やさしさをはぐくむ福祉のまちづくり推進計画」におけるリーディングプロジェクトの一つ、「こころのユニバーサルデザイン推進運動」の一環として作成した。推進計画策定時の「人づくり検討部会」が母体となり、中でもその部会の作業班が中心となってマニュアル案作成に取り組んだものである。福祉のまちづくりの観点から作成しておりすべての人にやさしいデザインを目指すものであるため、外国人対応等、必要に応じて国際交流プラザ等の参加も得て検討した。

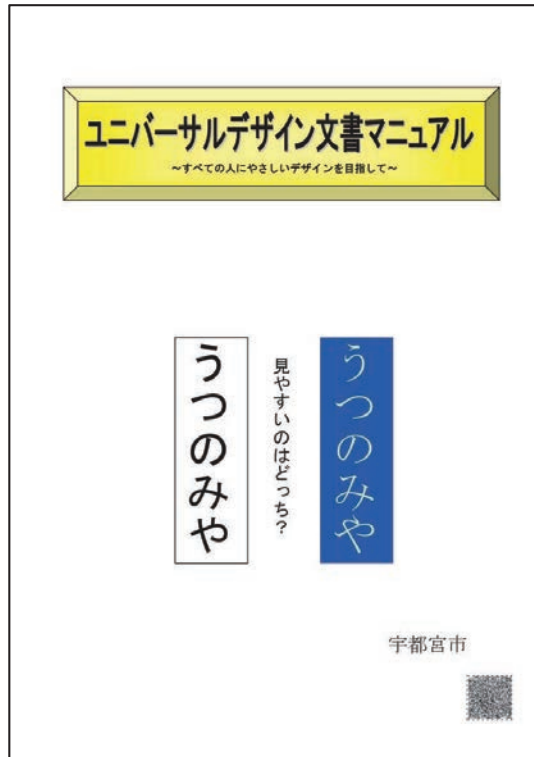
具体的な内容は、配慮した文字の使い方（大きさや字体など）から始まり、配慮した表現方法（用語、文章、図表など）、色使い、文書以外の情報媒体などにまで及んでいる。また、自己診断用のチェックシートもあり、配慮された内容となっているか、職員一人ひとりが確認できるように工夫されている。

この「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」は、前出の「外国人への情報提供ガイドライン」同様、宇都宮市ホームページと職員が日常的に利用するイントラネットに掲示し、全庁研修と併せて周知している。

こうした取組のひとつの成果として、健康増進課が新たにデザインを見直し発行した後期高齢者健康診査受診ハガキは、UCDA アワード（2014年）公的医療保険分野において、「情報の伝わりやすさ賞」を受賞した。受診券を兼ねているためハガキサイズで文字は小さいものの、コンパクトで流れがわかりやすくなっている。特に、ハガキの表面に、市からの健康診査に関するお知らせである旨や、無料で受診できる旨を表記した点が評価された。

図表3-28 宇都宮市のユニバーサルデザイン文書マニュアル抜粋

〈表紙〉



〈文書・印刷物チェックシート〉 (p. 33~34 から)

No.	ポイント	チェック
1	文字の大きさは適切である(A4判の場合12~14ポイント)。	
2	字体(見出し、本文)は適切である(ゴシック体が見やすい)。	
3	文字の字間、行間、余白、配置、バランスは適切である。	
4	文字の強調は適切である(文字が見やすい)。	
5	読みやすい表現	
(1)	読みにくい漢字、難しい言葉、カタカナ語や外来語には、ふりがなや注釈をつけている。	
(2)	カタカナ文字の多用を避けている。	
(3)	文章は、正確に、わかりやすく表現している。	
(4)	箇条書き、読む順序を示す等の工夫をしている。	
(5)	表、グラフ、イラスト、写真を適切に使っている。	
6	色使いは白黒コピーしても情報が読み取れる状態である。	
7	色の使い方	
(1)	赤は、濃い赤ではなく赤橙やオレンジ色を使っている。 (濃い赤は、黒やこげ茶と混同しやすい。)	
(2)	緑は、青みの強い緑を使っている。 (暗い緑は、赤や茶色と混同しやすい。黄緑は橙や黄色と混同しやすい。)	
(3)	色つきの線や文字は太めにしている。	
(4)	色の組合せは、色相差ではなく、明度差と彩度差をつけている。	
(5)	明るい黄色は、白やクリーム色と組み合わせない。 (白内障では、黄色、白、クリーム色を混同しやすい。)	
(6)	黒・青・緑色の背景には、赤字を使用していない。 (背景色を変えられない場合は、文字色を白・黄色・クリーム色などにし、コントラストをはっきりさせる。)	
(7)	白黒でコピーしても内容を識別できるか確認している。	
8	グラフや図版	
(1)	凡例をつけるだけでなく、図中にも直接説明を書き込んでいる。 または、領域に引き出し線をつけ、何を表すかを指し示している。	
(2)	色だけでなくハッチング(網掛け)等を併用したり、明度の差を利用したりしている。	
(3)	線は色だけに頼らず、実線、点線、破線など様々な線種と色とを組み合わせさせている。	
(4)	シンボルは、同じ形で色だけ変えるのではなく、形を変えて色数を減らしている。	
(5)	塗り分け境目は、白や黒で強調している。	
9	読者	
(1)	読者の範囲を把握・認識している。	
(2)	読者に応じて拡大文字版、ホームページ版、点字版、音声版等作成している。	
10	問い合わせ先を明記している。	
11	環境に配慮した紙やインクを使用している。	
12	印刷物の種類は適切である。	
13	不快感を与えたり偏見・誤解を生む表現をしていない。	
14	男女共同参画や男女平等の視点から表現は適切である。	
15	印刷製本の方法は適切である。	
16	配布方法は適切である。	
17	周囲の助言を聞いている。	

出典：宇都宮市ホームページ

<<http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/shisei/machizukuri/fukushi/index.html>>

2017年1月11日確認

#### ③大阪府堺市

堺市では平成 27 年度市民税・府民税納税通知書で UCDA 認証を取得した。

毎年の税制改正、公的年金からの特別徴収制度の開始等、特に高齢者にとって市民税・府民税の制度が大変複雑なものとなっていた。さらに、市民の方からも「納税通知書が見にくい」、「文字が小さい」といった意見もあったことから、多くの職員が改善の必要性を感じていた。そこで、先行して UCDA 認証を取得していた高松市の取組を視察し、ユニバーサルデザイン化に取り組んだ。

2015（平成 27）年 6 月に納税通知書を発送した後、1 か月間の問い合わせ件数が、前年より約 2 割（約 800 件）減少した。また、納税通知書をフルカラーにした効果で、電話での対応時に「〇色のところを見てください。」と説明できて市民にも理解してもらいやすくなり、職員の対応の負担が軽減された。さらに、今まで納税通知書をよく見ていなかったという市民が「見やすくなったので質問しなくなった。」とあって電話してきた例もあり、納税通知書に関心をもってもらったという喜ばしい効果もあったという。

#### (4) 参考にできること

##### ①わかりやすさの基準はつくることができる

UCDAは、情報のわかりにくさに着目することで、定量的なわかりやすさの基準づくりを試みている。定性的にとらえがちな“わかりやすさ”というものを定量化することで、客観的な管理を可能にしている。

測定にはUCDAが開発した独自のノウハウがあるため、誰もがすぐに取り入れることはできないが、情報伝達を阻害する要素を取り除くことでわかりやすさを実現しようとする基本的な考え方は取り入れることができる。「わかる」・「わからない」には個人差が伴うため、個々人の感性の問題として捉えられがちである。しかし、UCDAの取組のように、文書をまずは定量的に測定し、わかりやすさの水準を管理するという手法は、それぞれの組織の文書进行分析・評価する際に参考になる。

##### ②第三者評価を利用した水準の担保

文書の改善の取組に客観的な視点を取り入れるために、外部の評価を利用することは有益である。そこでUCDAが定める伝わりやすさや見やすさの評価基準によるUCDA認証を得ることにより、文書のわかりやすさについて一定水準を担保することが可能になる。

もう一つ、UCDAアワードという方法がある。これは毎年テーマと評価対象物が異なるため、どのような文書でも対象になる訳ではないが、全国の中で評価されれば、当該文書が第三者からの好評価を獲得したことになる。

第三者の客観的な基準による評価を得ることにより、取組の方向性、内容、効果を確認することができることから、積極的に取り入れていく価値がある。

##### ③デザインの見直しによりわかりやすさを改善できる

行政が発信する情報は、専門用語等の点で、わかりやすくすることに一定の難しさがある。しかし、配色やレイアウトなどデザインの見直しによっても改善が可能であることは、高松市や堺市の例が示している。堺市の市民税・府民税納税通知書の例が示すように、わかりやすいデザインへの変更により市民が疑問を感じるものが減少し、その結果問い合わせも減少するなど、業務効率の向上にも寄与している。

デザインがわかりやすさを高める効果は、問い合わせ件数の減少や業務コストの低減など、測定によって証明されている。デザインの工夫は、文法の見直しや語彙の言い換えなど文章の改善とは違った面から、わかりやすさを向上させることができる。

厳密に言えばデザインは文章の中身にまで踏み込むことはできないが、盛り込むべき情報を整理し情報量を減らす行程は、内容にも影響する。したがって、文章の見直しとデザインの見直しは相互補完的な関係にあるともいえる。このため、デザインに関しては丁寧な検討による効果が期待でき、デザイナーなど外部の専門家の力を借りることも積極的に検討すべきである。



**担当者の気付き 【情報の量を減らすことが大事！】**

この調査では、情報をわかりやすくするために「何をすると伝わるようになるのか」のヒントになる話を多く集めました。そして、ほとんどの話に共通していたのが、「情報量を減らすこと」でした。文章に着目した取組でも、デザインの観点からも、情報の受け手から見ても、同じことが指摘されました。そして自治体アンケートからも、職員はそのことの有効性をすでに理解していることがわかります。

それでも、実際に文章を削るのは勇気がいります。読み手にはいろいろな人がいる、と思えばさらに、すべての人のあらゆるケースに対応できていなくてはならないと感じてしまいます。

しかし、100%に答えようとしたその結果、ほとんどの人が理解できないようでは逆効果です。問い合わせも増えています。

「文章の削減」「情報の整理」に努めてきた職員のみなさん、その方法は間違っていないのです。自信を持って削りましょう。



《全庁的な推進のために担当室を設置（高松市の取組）》

高松市は、全庁をあげてユニバーサルデザインに取り組んでいるが、その中核を担っているのが市民政策局政策課内に設置されたユニバーサルデザイン推進室である。

室長は政策課長が兼務するほか、政策課の中の数名が兼務するかたちをとっている。兼務ではあるが、ユニバーサルデザインに関する専門部署が設置されたことで、市としての方針が明確になり、各課も取り組みやすくなっているといえる。

2012（平成24）年4月の推進室設置後、2013（平成25）年5月にユニバーサルデザイン基本指針、2014（平成26）年3月に推進マニュアルを策定した。これに基づき各課での取組がなされるが、各課からのユニバーサルデザインに関する相談は推進室に寄せられる。そのため、情報の集約や取組の統一感が図られることが可能となる。

庁内の推進体制として、市長、副市長、局長等で構成される推進会議を年1回開催している。会議では各局のユニバーサルデザインの取組が一斉に報告・公表され、取組の促進を図っている。各課においては全部署で、課長補佐級職員又は係長職員からなるユニバーサルデザイン推進員を配置している。このユニバーサルデザイン推進員が研修などをもとに各課で取組を進めている。この仕組みにより、各課でユニバーサルデザインについての意識が根付きやすくなり、トップダウンだけでなく、ボトムアップでの取組が進みやすくなっている。

## 4. 多くの取組に共通する要素

第3章では、減災のための「やさしい日本語」と多言語対応の一つとしての「やさしい日本語」、及び情報のユニバーサルデザインについて見てきた。それぞれ生まれた背景や個別の基準は異なるものの、共通点も見られた。主なものを整理すると、次のようになる。

### (1) 情報の重要度、優先度を判断する

最も重要なこと、優先的に伝えるべきことを選び、文書等の情報を作成していくことが必要である。この判断に際しては、情報発信側にとって重要であること（伝えたいこと）だけでなく、情報の受け手にとっての重要性（知りたいこと）も考えるべきである。優先順位をつけることは、次項の情報量の削減のための判断材料にもなる。

### (2) 情報量を絞る

情報量の多さは、情報の受け手の負担となるだけでなく、限りある紙面に見やすい大きさの文字で情報を掲載するためにも、情報量を最小限に抑えることが必要である。

そのためには、重要度、優先度の判断により必要性の低い情報を削るほか、注釈や敬語の見直し、内容重複の解消、形式的な記入欄の削除などを検討する。このようにして全体の分量を減らすことにより、最も重要なことを伝わりやすくする。

### (3) 文を単純にする

一つの文は短い方が伝わりやすい。一文では一つのことのみを述べるようにすると、直ぐに理解できる。二重否定や排他文などは文章が複雑化するため、二重否定は肯定文に、排他文は非排他文に変換すると、文は単純になる。用語や文字の使い方においても、修飾が続く複合語や漢語・カタカナ語の多用を避けるなどの単純化を図る。

### (4) 情報を受け取る際の視線や思考の流れを考慮し、行動すべきことを明示する

情報を見る際の視線の動きや思考の流れに沿った表記法やデザインは、理解しやすさにつながる。関連情報をまとめて記載する、具体例を挙げる、番号を付けるなどである。

さらに、その情報を受け取った後の行動も想定する。行動を促す場合は、その内容をはっきり示すことが必要である。記入を求める書類の場合は記載箇所の明示、通知文の場合は封書を確実に開封してもらうための工夫等も重要である。

### (5) 情報の受け手を考える

情報の受け手の立場に立つことが、全ての基本である。相手を想定し、その相手にとり必要な情報、理解しやすい表現や伝わりやすい方法を考えることから、わかりやすさの基準が作られる。この基準は、現場で見直し・改善が行われ続けていることも、特徴である。

### 第3章 わかりやすい情報発信に向けた研究や取組事例