

平成 28 年度
『誰にも伝わる情報発信に関する調査研究』
自治体アンケート・住民アンケート
集計結果

平成 29 年 3 月

公益財団法人東京市町村自治調査会

－ 目 次 －

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果.....	1
(1) アンケート結果.....	1
(2) アンケート調査票	19
2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果.....	30
(1) アンケート結果.....	30
(2) アンケート調査票	38

※アンケートの実施概要は、報告書本編「第1章3. 調査の概要」
を参照してください。

参考資料表記上の注意点

- 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。
- 自由記入の回答の中には同一市町村の異なる部署から同一の回答があったものがあり、そのまま掲載している。
- 自由記入の回答のうち、回答者の特定を避けるために、一部修正を加えて掲載している箇所がある。

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

(1) アンケート結果

全庁的な取組に関する調査

Q1 近年、自治体による情報発信のわかりやすさがますます重要になってきています。貴自治体では、住民に対する情報発信において、文章や表現に関する基準などを作成し、わかりやすい情報発信に取り組んでいますか。（1つ選択）

	項目	件数 (人)	構成比 (%)
1	全庁の基本的な方針や統一的な基準がある	13	33.3
2	複数の部署にわたる横断的な方針や基準がある	0	0.0
3	全庁的な方針や基準はないが、個別に基準等を作成している部署がある	4	10.3
4	その他	5	12.8
5	各部署での独自の取組を把握していない	7	17.9
6	方針や基準などはない	10	25.6
	無回答	0	0.0
	サンプル数	39	100.0

Q2 方針や基準を浸透させるために、どのような取組を行っていますか。あてはまるものをすべてお選びください。また、あてはまるものは、それぞれ概要をお書きください。（複数回答可）

	項目	件数 (人)	構成比 (%)
1	外部機関や第三者機関による評価を得ている	2	9.1
2	文章作成のマニュアル等を整備している	13	59.1
3	外部専門家を招き指導を受けている	4	18.2
4	庁外の研修等へ職員を派遣している	7	31.8
5	庁内で職員だけの研修(外部講師なし)を実施している	12	54.5
6	部署内での指導や教育に努めている	11	50.0
7	その他	2	9.1
8	特別な取組は行っていない	1	4.5
9	わからない	0	0.0
	無回答	0	0.0
	サンプル数	22	100.0

Q3 貴自治体で情報発信をわかりやすくするために行っている表現上の工夫や、媒体活用上の工夫を具体的にお書きください。（自由記入）

■回答件数：16件。1件に複数の意見が記入してある場合は分割して整理している。

【平易な表現：8件】
・受け手に分かりやすい文書となるよう、難しい漢語や専門用語、外来語などは使用しないことや、常用漢字表に記載された漢字を使用することなどを原則としている。
・行政特有の難しい用語や言い回しを、できる限り平易な言葉に置き換えるようにしている。
・市報についての文章や語句表記については、義務教育卒業程度を基準として原稿を作成している。
・国や都からの通知はかみくだいた表現で発信する。
・役所用語を使わないように、又は使う場合は説明書きを添えている。義務教育終了者がわかるレベルとしている。
・表記については中学生程度を基準とする。
・専門用語等の使用をなるべく避けている。
・難しい用語を避け、簡潔で分かりやすい文章にする。
【読み手を意識して作成：4件】
・対象となる年齢層などを意識する。
・受取手を意識した情報発信に努めている。
・住民の立場(受信者)になっての表現を伝える工夫を考えている。
・情報発信媒体についても、対象をターゲットし、その集団に効果的な媒体を選択して情報発信している。
【外部基準を参考にして作成：3件】
・新聞社の用字用語を準用している。
・広報について日本広報協会の「広報」および他の自治体広報を参考
・文書事務の手引ー公文書作成要領ー及び当市における印刷物等ユニバーサルデザインガイドラインを参考に送付。
【デザインを工夫：3件】
・市報記事のレイアウト等についても、視覚的に見やすくなるよう配置をしている。
・視覚的に分かりやすいように、文字の大きさや色彩、レイアウト、デザイン等にする。
・簡潔な表現や、文字の大きさ、文字数、配色等について、分かりやすい工夫や、親しみと関心を持って頂けるような工夫をしている。
【庁内で共有：3件】
・庁内各課に広報主任を置き、年に1度、広報主任連絡調整会議を開催。市の広報活動年間計画、文書・ホームページ作成時の注意点、庁内各課の課題等を共有している。
・文書構造や文章の表記(住所、日付及び数値の表記等)を庁内で統一するよう努めている。
・広報活動職員マニュアルを活用し、情報発信する媒体の選択方法やそれぞれの媒体における情報発信方法の良さを活用するよう掲載しており、表現上の工夫や、媒体活用上の工夫を職員に周知している。
【SNSを活用：2件】
・ホームページ以外にもツイッターやフェイスブックを活用し、情報発信の機会を増やしている。
・緊急度の高い情報については、SNS(ツイッター、フェイスブック)を活用し、即時性の確保に努めている。
【具体例を付け加える：1件】
・大事な情報や例示が必要なものについては、具体例を書き添えている。
【情報の取捨選択：1件】
・情報量が過大とならないよう、情報の整理・選択をするとともに、文章を簡潔にしている。
【その他：3件】
・広報紙の内容を中吊り広告風に紹介する「よりぬき広報」を発行している。
・イベント等では適宜臨場感や雰囲気が変わるよう動画コンテンツを制作している。
・防災行政無線が全戸配付されているため、イベントや他の情報周知に活用

Q4 貴自治体がQ1で回答された方針や基準等を作成するに至った一番の理由は何ですか。

(最もあてはまるもの1つ選択)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 社会的な関心が高まっているから	3	13.6
2 住民等からの問い合わせが多いから	2	9.1
3 部署の方針として決めたから	4	18.2
4 首長の施政方針等に盛り込まれているから	4	18.2
5 その他	4	18.2
6 特に理由はない、わからない	5	22.7
無回答	0	0.0
サンプル数	22	100.0

Q5 貴自治体において、わかりやすい情報発信が全庁的または横断的な取組となっていないのは何故ですか。理由や阻害要因をお書きください。(自由記入)

■回答件数：22件。

【各部署に任せているので必要ない：7件】
・各分野で様々な対象者に内容を伝えるにあたり、それぞれの部署で工夫をしているため。
・文書を作成する各課の判断に任せているため。
・各担当の意欲に任せているため
・公文書規定はあるが、情報発信という分野に限れば、たとえば、HPIによる情報発信の際は、個別にわかりやすいタイトルにするなど、各課の裁量に任せている現状である。音声読み上げソフトを活用するために、レイアウトにある程度の制約(空白は入れられない、曜日は省略できない)がある場合もある。
・各課で必要に応じ職員同士の話し合いのもと、わかりやすい情報発信に取り組んでいるため。
・情報発信の対象や発信手段に合わせた各課の判断と自主性に任せているため。 ※広報紙掲載記事の作成にあたっては「読者の立場に立った理解しやすい内容・言葉での表現を用いること」を全庁的な注意事項として掲げている。
・広報誌作成時には校正が入り、ある程度統一されているが、ホームページの更新等については、各課に任せている部分があるため。
【統一的な基準を作成するのが技術的に難しい：6件】
・媒体が市報とSNSでは表現方法が異なり、対象者が高齢者、障害者、子ども等でもそれぞれ表現方法が異なり、統一した基準を設けることが難しいため。
・表現の問題は、正解がないうえ、わかりやすく表現してみようとマニュアルで訴えても、国の制度などを説明する際は、簡単な表現ができない状況もあり得る。そのため、なかなかパターン化することができず定着も難しい。わかりやすい表現の「心がけ」という点での呼びかけになってしまうことになる。
・住民向けの分かりやすい情報発信の必要性に対する認識が、各部署で異なるため。
・発信する内容が様々であり、全庁的な基準の設定が困難であるため。ただし、「文書事務の手引」において公文書作成の基準を定め、市公式ホームページにおいてはウェブアクセシビリティに配慮した表記ルールを定めており、基礎的認識は共有できていると思われるが、「わかりやすさ」に重点を置いたものではない。
・全庁的な方針や基準までは作成していないが、文書作成のハンドブックや研修によりわかりやすい情報発信を心がけており、また、日々の市民への丁寧な対応の中でさまざまに工夫をし、最善に努めていると考えている。
・わかりやすい情報発信について、共通してルール化するという取組がこれまで持たれたことはない。
【庁内体制が整っていない：4件】
・「わかりやすい情報発信」を全庁的に取り組む部署がない。
・関連部署が多く、取りまとめが難しいため。
・マンパワー不足で全庁的取組に至るまでの余力がない
・具体的な取り組みに対する内部の方向性や統一が図られていないため。
【その他：5件】
・町が行っている情報発信について、受け手である住民の評価やニーズに関して全庁的に把握していないため、情報発信に関する課題が明確になってない。
・ホームページや広報等による情報発信の手段については、統一されているが、情報発信の内容について統一的な発信内容とする取り組みにかかるきっかけがなかったため。
・広報・広聴係が広報の作成および防災無線で情報発信をしており、また、各課からの情報をまとめているため全庁の基本的な方針や統一的な基準に近い役割をしている。
・ホームページの改定など情報発信のやり方を変更する予定があるため。
・情報発信において、わかりやすくする事は当然の前提であり、あえて取り組む必要があると思えないため。

Q6 貴自治体が住民に対し、さらに伝わりやすい情報発信をめざす際には、どのような課題があげられますか。具体的にお書きください。（自由記入）

■回答件数：26件。1件に複数の意見が記入してある場合は分割して整理している。

【職員意識の向上：8件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民に対して伝わりやすい情報発信が必要であるということについて、全庁的な意識共有を図ること。 ・ 適切な文書処理が行われるよう公文書作成要領を定めているが、多くの職員が公文書作成要領に従い公文書の作成を行なっていない。公文書作成要領を十分に理解し、適切な公文書を作成できる職員の育成が課題である。 ・ わかりやすい情報発信の必要性について、全職員の意識付けを継続的に行っていく必要がある。 ・ 職員の意識改革と効果的な発信方法の例示 ・ 伝わりやすい情報発信の重要性を職員一人ひとりが意識すること及び基準や注意事項等の更なる周知が求められる。現状として、市報は文字ポイントが小さく、記事量が多く、やや見づらい状況にあるため、掲載すべき記事の精査や文字ポイントの大きさ、囲み記事を増やす等全般的に再検討が必要である。 ・ 情報の受け手を考えた情報発信を、職員それぞれで工夫できるようになること。（難しい制度であれば図示する、高齢者向けコンテンツであれば文字を大きくする等。） ・ 住民の立場（受信者）になっての情報発信を心がけることが重要になる。 ・ マニュアルや基準を作成しても、文章を書く人間によっては、マニュアルが妨げになり、独自の自由でより分かりやすい表現に規制をかけることになりがち。一概に基準やマニュアルを作成することが正しいとはいえず、それが課題となっています。
【基準・マニュアル作成と職員への周知：7件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 分かりやすい印刷物を発行することで市民からの問合せ件数を減らすことなど、ユニバーサルデザインを活用した市民サービスの向上と業務の効率化を目指し、ユニバーサルデザインガイドラインの見直しを含め、検討している。 ・ 先進的な自治体がマニュアル等を定めて行っている、情報発信におけるユニバーサルデザインの視点を取り入れた対応（全ての人が見やすい文字の大きさ、文字間隔、書体等）が課題と考えています。 ・ 手に取ってもらえる広報誌、見に来てもらえるホームページを作成できるよう、全庁的に取り組むための研修や更なるマニュアル整備が必要。 ・ 文書作成のマニュアルの浸透 ・ 理解しやすい内容・表現を用いた文章の作成に加え、字体、字の大きさ・色、レイアウトなど、視覚的に読みやすく理解しやすいもの、魅力的な（手に取りやすい）ものを作成すること。現状、チラシやポスターの作成は担当者個人のセンスに頼るところが大きいので、一定の水準を保てること。 ・ 情報発信の際、どのような言葉をつかうべきかについて、基本となることについて、全庁的に学習が必要となる。 ・ 情報発信に向けた文章作成マニュアル等の整備。
【多様な受け手に応じた情報発信：6件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ さまざまな年齢・性別・状況の人に情報を伝えなければならないこと。 ・ 誰が、誰に向けて、どのように情報を発信していくのか、対象者に合わせた発信方法を工夫するなど全庁的な方針を構築し、「伝える情報」から、「伝わる情報」へと受け手がわかりやすく正しく理解できる情報を発信していく必要があります。 ・ 専門用語の使用を控えるなど、情報を受け取る側の市民の目線に立った情報発信が必要である。 ・ 情報の発信手としては多様な情報発信ツールの台頭、受取手としては多様なパーソナリティが存在する現在では、情報発信は闇雲に行うのではなく、必要な情報をいかに必要な人に受け取ってもらえるか、個々人の行動にいかに影響させられるかを考えて情報発信に努めていくことが、今後の課題として挙げられる。 ・ 高齢者が多く、電子媒体での情報ではうまく情報を取得できない方が多いと考えられ、広報などの紙媒体での周知にさらなる工夫が求められる。 ・ 子どもから高齢者まで誰もが見やすい情報発信にする課題が考えられる。
【庁内体制の整備：3件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民向けの分かりやすい情報発信について、中心となり取り組む部署を設置するなど、推進するための体制作りが課題であると考えられる。 ・ 全庁的、又は横断的な取り組みを推進する組織が定まっていない。 ・ 情報発信に関する全庁的な理解と、課題点等の共有化を行うことができる体制整備。
【その他：6件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市のホームページや市報等について、興味を持って見ている住民は少数であるため、住民に興味を持ってもらうような仕掛けが必要である。 ・ 急速な高齢化の進行、新聞購読の低下、情報発信の手段の多様化などで、必要な情報が必要な市民に行き届かなくなっている。 ・ ホームページを始め、SNSなどの新たな手段による情報発信を図りつつ、ネット環境がない市民が不利益にならないよう引き続き配慮したい。 ・ 行政は、他のメディアとは立場が異なるものであるという前提の上で、行政が情報発信を行う上では、正確性と伝わりやすさのバランスが課題であると考えている。 ・ 各分野における専門用語のわかりやすい説明をどのように行うか。 ・ 障害がある方や外国人に向けた情報発信 ・ 分かりやすく伝えることと、法的なリスクを避けるための情報を載せることが必ずしも一致しない。

各部署の取組に関する調査

属性 貴部署の分野について、以下の中からお選びください。（最もあてはまるもの1つ選択）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 市町村行政に関する分野	51	12.5
2 地域行事や生涯学習などに関する分野	47	11.5
3 防犯や防災に関する分野	34	8.3
4 市民生活に関する分野	54	13.2
5 子どもの福祉や保育に関する分野	41	10.0
6 教育に関する分野	42	10.3
7 保健・健康に関する分野	35	8.6
8 福祉に関する分野	48	11.8
9 税や国民健康保険に関する分野	50	12.3
10 その他の分野	6	1.5
無回答	0	0.0
サンプル数	408	100.0

Q1 自治体による情報発信のわかりやすさがますます重要になってきています。貴部署では、住民に対する情報発信において、文章や表現に関する基準などを作成し、わかりやすい情報発信に取り組んでいますか。（1つ選択）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 全庁の基本的方針や統一的な基準にそって取り組んでいる	186	45.6
2 部署独自の基準にそって取り組んでいる	23	5.6
3 各担当者が独自に工夫して取り組んでいる	159	39.0
4 取り組んでいない	39	9.6
無回答	1	0.2
サンプル数	408	100.0

Q2 どのような取組を行っていますか。あてはまるものをすべてお選びください。また、概要をお書きください。（複数回答可）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 外部機関や第三者機関による評価を得ている	10	2.7
2 文章作成のマニュアル等を整備している	106	28.8
3 外部専門家を招き指導を受けている	9	2.4
4 庁外の研修等へ職員を派遣している	46	12.5
5 庁内で職員だけの研修(外部講師なし)を実施している	55	14.9
6 部署内での指導や教育に努めている	168	45.7
7 他地域や他分野のマニュアル等を参考にしている	95	25.8
8 その他	62	16.8
無回答	17	4.6
サンプル数	368	100.0

Q3 貴部署で情報発信を分かりやすくするためにやっている表現上の工夫や、媒体活用上の工夫を具体的にお書きください。（自由記入）

■回答件数：218件。1件に複数の意見が記入してある場合は分割して整理している。

【平易な表現を意識(専門用語を使わない):81件】
・義務教育卒業程度の知識・読解力で読めることを目安に、わかりやすい文章を書くことを心掛けている。
・情報発信においては、万人に伝わるよう、極力専門的な文言は使わないよう配慮に努めている
・専門的な内容が含まれる場合にも専門用語を使いすぎないことなど、市民目線の文書を作成するよう努めている。
・専門用語、見出しをわかりやすくする
・専門用語は使わないようにし、やむを得ず用いる場合には説明書きを添える。また、高齢者や障害者にも見てもらえるように見易さを重視している。
・専門用語やカタカナ語は言い換えをするなど、使用しないよう心がけており、使用する場合は説明を入れるように努めている。
・マニュアルに沿った範囲の中で理解しやすい表現を行うようにしている。
・なるべく平易な表現を使い、簡潔に表現する。
・難しい言葉を使用しない。わかりやすい表現にする。
・窓口掲示板の表現等を簡潔かつわかりやすい表現にするよう努めている。
・固定資産の評価には専門的な内容を含むため、市民の理解が得られるよう出来るかぎり平易な表現で説明するよう心掛けている。
・広報紙面は一定のルールにより、全体の表現を合わせるようにしている。専門用語や難解な言葉は基本的には使用しないこととし、使用する場合は説明文を入れている。また、文章だけでは伝わりにくい場合は、図、イラストなどを使いわかりやすくなるよう工夫をしている。
・平易な文章表現に改めるよう努めている。
・専門的な言葉や表現ではなく、より平易でわかりやすい言葉遣いを心掛けている。
・なるべく平易な表現になるよう努めている。
・国民健康保険の給付、保険税に係る用語が一般に馴染みがないので、わかりやすい表現にするよう工夫している。
・専門用語をあまり使用しないようにしている。使用する場合にはわかりやすい言い回し等を付け加えている。
・医療的専門用語を使用せずに説明している。または説明文を記載している
・税の特殊用語を、わかりやすい言葉で説明すること
・広報紙は、中学生程度を対象とした表現とし、第三者が読んだときに内容を正確に理解できるかをポイントとして校正している。その視点で、他部署が作成した原稿を校正し、適宜情報の追加や削除を行っている。
・行政特有の難しい用語や言い回しを、できる限り平易な言葉に置き換えるようにしている。 重要な情報は、市報紙面上での配置を前面にしたり、困り記事にするなど目立つように掲載している。
・業務内容の種類上、情報発信の対象者が多いので、どのような人が見てもわかりやすいように言葉の表現等に工夫している。
・高齢者でもわかりやすい文書や図表になるよう心掛けている
・正確性を損ねない範囲で、易しい表現を使うようにしている。
・主催イベント、講座等のタイトル、説明文は参加者のメリットがわかりやすいように表現するよう心掛けている。また、簡潔な文章にするようにしている。
・簡潔な文章表現を心がけている。
・専門用語などをわかりやすい言葉で説明するよう心がける。
・難しい行政用語ではなく、聞きなれた表現を使用するよう努める。
・専門用語を少なくして、わかりやすい表現を心がけている。
・専門用語の多用を避け、分かり易い表現にするよう努めている。また関係者向けと住民向けがあるので表現などは区別している。保険料が変更になった市民に対し、システムから出力される通知以外に、A4の4分の1サイズの用紙に具体的な変更理由を記載したメモを同封して郵送している。ワンセンテンスを短く簡潔にし、読み手が理解しやすい表現を使うようにし、文体や大きい見出し、活字等を工夫し、簡易な表現にした文書を心がけている。
・中学生でも読めるという基準のもとに文章校正をしている。音声で読めないアルファベットの表記はカタカナに変更する、曜日は(月)ではなく月曜と記載するなど、音声読み上げや自動翻訳に対応できる形式にしている。
・案内等を作成する際は、専門用語を使用せず、中学生でもわかるような表現を心がけている。
・簡潔な表現
・表記については中学生程度を基準としている。新聞社の用字用語を準用している。
・法令上の表現には併記や注釈を付けるなどわかりやすい表現に努めている。
・中学3年生程度が理解できる表現
・役所用語を使わないように、又は使う場合は説明書きを添えている。義務教育終了者がわかるレベルとしている。
・専門的な言葉は出来る限り使用せず、誰が見ても意味がわかるような表現を心掛けている。
・市民に分かりにくい、また伝わりづらい表現はなるべく避けている。
・短いスペースで要点をまとめている。
・対象者に応じて「ふりがなをつける」「文字の大きさを変える」「二次元音声コードや点字を活用する」を行うほか、平素な表現に努めている。
・簡素な表現
・読み方に迷う漢字や英語表記には、必ずよみがなを付記している。カタカナや英名は、できるだけ平易な表記に変えたり、注釈を付記している。1本文に15級以下の文字は使用しない。
・専門用語等の使用は極力避け、平易で分かりやすい文章の作成を心がけている。
・専門用語を避けてわかりやすい表現を用い、見やすく誤読しにくい書体、文字サイズとするよう配慮している。速報性が求められる情報や文字数の多い情報、申請様式等はホームページを活用し、デジタルデバイドの観点からホームページのみでなく広報紙にも簡略化して掲載している。
・主観を避けて、客観的な表現を心掛け、市民に分かりやすく、親しみのある用語を使用し、役所的な表現をせず、読みやすい文章を作成する。
・固い表現になりすぎないように心がけているほか、市内で行われるイベント情報を積極的に発信し、参加してもらえるように工夫をしている。
・軽易な言い回し
・外来語(カタカナ文字)を極力少なくする。
・難しい語句、専門用語の使用は避け、住民にわかりやすい広報となるよう努めている。

【平易な表現を意識(専門用語を使わない):81件】(続き)
・ センテンスを短くする。専門用語を避ける。視覚等でわかるものを増やしている。余白をつくる。スピーディな情報発信を心がける。
・ 複雑な税の説明について、極力簡素化してわかりやすさを重視している。
・ 専門的な言葉を、わかりやすい言葉で表現する。
・ 文章は、中学生でも理解できるわかりやすい文章にする
・ 行政用語を避け易い表現、身近な言葉を使う。文章を短くする。
・ 行政用語を避け易い表現、身近な言葉を使う。文章を短くする。
・ 専門用語をなるべく使用しないように努めている。
・ 誰もが理解し得るような語句を使用する。
・ 複雑な法律用語等を平易な文言に改め、情報の受け手である住民の立場からみて、分かりやすい紙面作りを心がけている。
・ なるべく分かりやすい言葉で簡潔に記載するとともに、情報を集約して文字を多くしないようにしている。
・ 専門的な用語については、注釈を付ける等分かりやすくし、全般的になるべく平易な表現を用いるよう工夫している。
・ 接続詞を何回も使用して、一文を長くしない。・句読点をしっかり使用する。・箇条書きにする。・伝えたい部分を、強調する。
・ 広報紙掲載時には市民が読みやすく、かつ親しみのもてるものとなるよう努めている。
・ 専門用語を使わずに市民にわかり易い内容となるようにしている。
・ 内容をできるかぎり簡潔にする。
・ 専門用語は、誰にでも分かる表現に代える。
・ 業界用語や専門用語には()書きで正式名称や意味を記載している
・ 専門用語は、使用しない。
・ なるべく短い文章で表現
・ 難しい言葉や漢字は使わず、中学生でも分かるような文章を心掛け、情報を発信している。
・ 簡潔明瞭に伝える。
・ カタカナなどは使わず、日本語を活用する。平易な文章で記載する。端的な文章で記載する。
・ 「です・ます」調で統一する。過剰にへりくだらない。日常的に使われている言葉を使う。
・ 文章を箇条書きにするなど、短く簡潔にしている。
・ 行政用語でなく、住民が理解しやすい言葉を選ぶ。
・ 文章を短くする。あいまいな表現をさける
・ 他自治体の分かりやすい文章やパンフレットなどを参考にしたり、より簡潔な表現に努めている。
・ 難しいことばを利用しないよう努めている。
・ 難しい単語や一般的でない横文字を使わないようにしている。
・ 不要な文言の削除や、言い回しを考慮するなどして、簡単な文章を作成するよう努めている。
・ 文字の大きさや語彙の選択。
【図表、写真等の活用:38件】
・ 図や表などを用いて、簡潔にわかりやすいように工夫している。
・ 文字だけでなく、図等も活用する。
・ チラシ等を作成する際には、写真や図を用いて、視覚的な情報発信も行うよう工夫している。
・ ポスター、チラシでは写真を大きく使う。
・ 図や表、折込みページを入れるなどしている。
・ 文字の大きさやルビの活用。写真・図画の使用。
・ 文章のみではなく、イベントの様子が分かる写真や季節がわかる写真と併せて情報発信をしている。
・ 事業等のタイトルを見ただけでどのような事業なのか想像ができるようなタイトルを付けている。文字情報だけでなく、写真やイラストを使用しアイキャッチしやすく、また、よりイメージが伝わるよう工夫している。
・ できるだけ図や表を用いて説明すること。
・ 図、グラフ、イラストなどの活用により、受け手がイメージを持ちやすいように工夫している。
・ 文字ばかりでなく、図や絵を利用して視覚的に理解できるようなレイアウトを工夫している。
・ 文字だけでなく、写真や画像を取り入れ、見る人がイメージしやすいように工夫している。
・ 文章は箇条書きにするなど、見てわかりやすいように地図や表を使って作成している。
・ イメージ図や写真等を用いて、全ての世代に伝わりやすい情報発信を心掛けている。
・ 文章を簡潔にし、写真をできるだけ使用することで、分かりやすい情報発信を行うようにしている。
・ 観光情報など、文章だけでなく写真等を多く使うことで、わかりやすくなるように心がけている。
・ 文字だけでなく、図や表を活用し、視覚的に内容を把握できるよう工夫している。
・ 過剰に丁寧すぎない簡潔で明瞭な表現をこころ掛けている。ホームページや市報などは活字の情報も大切であるがイラストや写真など視覚に訴える情報も多用し、わかりやすく魅力的な情報発信に努めている。
・ 教育委員会だよりにおいては、全面フルカラーで構成し、写真を多く取り入れるなど文章だけでは伝わらない情報の発信に取り組んでいる。
・ 文字だけではなく、絵や写真を使っている。子ども向けの文章に、フリガナをふっている。
・ イラストや写真等を入れてイメージつきやすいよう工夫している。
・ 文書だけでなく、図表を活用する。
・ 住民配布向けの資料や、リーフレット等にはイラスト等を取り入れてわかりやすくしている。
・ 「入所のしおり」を保護者のなじみやすいものとするため、イラスト等を入れている。また、重要な部分は、太字、斜線等により文字を強調している。
・ 子供の健診や健康診断に関する通知は、イラストを入れるなど、一目で理解できるような内容を心掛けている。
・ 長文ではなく、図や写真を用いることで読む方(見る方)が想起しやすいようにする。
・ 広報紙、公式サイトには、できるだけ写真やイラストも活用する。ケーブルテレビとインターネットを通じた広報動画の配信を実施。
・ イラスト(1コマや4コマのマンガなど)で表現している。
・ 数字や計算式等を記載することが多いため、できる限り図示する等、分かりやすい情報発信を心掛けている。

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

【図表、写真等の活用:38件】(続き)
・文字だけではなく、図や写真を用いる。
・場合によっては表などを用い、視覚的にも分かりやすい表現となるよう努めている。
・広報紙等を作成するに当たっては、効果的な写真ページやカラーページの活用を心掛けている。
・色やレイアウト、写真やイラスト等を効果的に活用している。
・記事を掲載する際、写真を記事内に掲載することによって、学校の様子がわかるようにしている。
・フローチャートや写真等を適度に取り入れること。
・情報の正確性・写真掲載
・視覚に訴えるようなポスターやチラシを作成している。
・図表、写真等を適宜活用している
【情報の受け手を意識した工夫:35件】
・視覚障害者のために、点字・SPコードを作成。知的障害者のために、振り仮名を付ける。ホームページで音声変換ができるよう、テキストデータを貼り付ける。
・ターゲットの年齢、性別等に合わせて、全体の色や文字の雰囲気等を工夫している。また、ポスターやチラシ等用途に合わせて情報量を調整している。
・妊産婦や子育て期の方を対象としている部署のため、親しみを持たれるような表現を使っている。
・高齢者を対象にしているため、わかりやすい表現をしたり、文字を見やすくしたり等の工夫を行っている。
・点字版、音声版、ルビつきの会議資料や広報誌等を作成している。
・高齢者・障がい者にわかりやすい標記(ルビや文字の大きさなどに配慮)
・行事のお知らせが主なので、いつ、どこで、だれが、何を、どのようにという表記を心がけています。
・講座又は講演会等を市報、HP上に掲載する場合、対象となる方に適した見せ方を工夫している。(子育て中の方が主な場合、保育サービスがある旨、保育対象の年齢、人数の情報を目立つ箇所に太字で分かりやすく記載する等)
・媒体や対象者にふさわしい文字の大きさや色遣いを配慮している。
・目の不自由な方のためにspコード(音声読み上げコード)を用いている。
・高齢者向けに、重要な部分を強調するため、太字にする、文字の色や大きさを変える等行っている。
・市民目線で作成することを心がけている。
・多文化対応として市報、HPの記事にルビを振っている。
・「公民館だより」は市内全戸に配布し、PDFファイルをホームページに掲載している。また、音訳版(CD)と点字版を作成し、必要とする市民に提供している。
・通知等にルビを振るなど
・対象者や内容を明確に表記する
・対象者が高齢者である場合が多いため、掲載媒体の選定や、文字の大きさ、色などの使用の際に、その旨を考慮するようにしている。
・外国人などにも理解してもらえるよう配慮している。
・点字で「障害福祉課」と書かれた封筒の使用。窓口に補聴器の音声を補助する「磁器ループ」を設置。課長も含めた課員で、毎日朝礼後に手話を学んでいる。
・高齢者への情報発信となるため、簡潔で分かりやすい文章にするよう努めている。また、チラシ等では文字を大きくするよう配慮している。
・障害者にわかりやすく、字の大きさを替えたり時には漢字にルビを振る。
・QRコードを付けることで情報活用していただけるようにしている。セミナー等のイベントでは、手話通訳者、要約筆記の配置をし、より多くの方にご参加いただけるよう努めている。
・QRコードを付けることで情報活用していただけるようにしている。セミナー等のイベントでは、手話通訳者、要約筆記の配置をし、より多くの方にご参加いただけるよう努めている。
・対象者の年齢や性別により、フォントやサイズ・レイアウトなどを変える。
・知的障害者等に送付する文書にはルビを振る。聴覚障害者にはなるべく簡単な文書で伝える など
・お知らせメモを個別に合わせて同封
・対象者に応じて広報媒体を選択したり、随時対応している。
・広報誌編集において、住民がより読みやすいよう文字数や共用字等を常にチェックしている。
・高齢者の方が多いため、短くて理解しやすい文面になるよう心掛けている。また、必ず問い合わせ先(部署・電話番号)を記載している。
・高齢者が多いため、文書の文字を大きくしている。また、専門用語は極力使わない。
・高齢者が多いため、文書の文字を大きくしている。また、専門用語は極力使わない。
・高齢者が多いため、文書の文字を大きくしている。また、専門用語は極力使わない。
・高齢者が多い地域のため、文字は可能な限り大きくすること。
・相手方の障害種別に応じた工夫を行っている。
・対象者に応じて「ふりがなをつける」「文字の大きさを変える」「二次元音声コードや点字を活用する」を行うほか、平素な表現に努めている。
【デザイン・見た目の工夫:33件】
・HPやチラシを作成するにあたり、事業のねらいや内容などが分かりやすいデザイン等を考案している。チラシ作製の研修などに職員を派遣し、集客につながる表題デザインの強調方法などを学び、チラシなどを見ただけで事業内容が分かるように工夫している。
・対象者(納税滞納者)の目を引くようなチラシや封筒のデザインと色使い。心を動かすような文章を心がけている。
・図や具体的な参考例を示すなどして理解しやすいように工夫している。
・対象者に配慮し、文字の大きさに留意している(認定審査担当)
・観光やフィルムコミッションなどの情報発信では、写真やキャラクター等を活用し、文量が増えすぎないようにすることで、視覚的にもわかりやすい表現になるよう工夫している。
・視覚的にも見やすく、誰にでも内容が理解できるような表現に努めている。
・絵やデザイン、地図表現等、視覚的工夫を施す。
・視覚的にも見やすく、誰にでも内容が理解できるような表現に努めている。
・キャラクターを活用し親しみやすくしている。
・文字を大きくし、写真等具体的資料を増やしている。また、横書きから縦書きに変更している。

【デザイン・見た目の工夫:33件】(続き)
・ 当部署ではイベントを所管しており、不特定多数の人に対して情報の周知をはかる必要があり、デザイン、色使い等について、多くの人の目に留まるように工夫している。
・ すぐに必要な情報にたどり着けるよう、バナーの活用、画面構成など見せ方などを工夫している。
・ UDフォント
・ 字のフォントを小さくしすぎない。 など
・ ホームページ上での広報ではイラストなども使用し視覚的にも分かりやすく伝える他、関連リンクを付け知りたい情報へたどり着けるようにしている。
・ 市民に分かりやすい表現や見やすいレイアウトに努めている。
・ 配色や文字の大きさにも注意し、誰でも見やすいよう工夫している。
・ 事業情報や団体・サークル情報といった情報発信の内容ごとに、一定のレイアウトを用いて発信するよう心がけている。
・ 封筒やチラシの色分け、刷色分け。
・ イベントや展示会に伴い作成する周知用チラシや広報記事には、できるだけわかりやすくまとまりのある文章で作成することを心がけ、チラシ等については、デザインする際に、強調したい項目については目をひく色や字体で強調をつけるなどの工夫を行っている。
・ 紙媒体では、文章量を多くしすぎないことやフォントに工夫をしたり、イラストを配置している。
・ 紙媒体では、文章量を多くしすぎないことやフォントに工夫をしたり、イラストを配置している。
・ 紙媒体では、文章量を多くしすぎないことやフォントに工夫をしたり、イラストを配置している。
・ モノクロからカラーへ、紙面割りの工夫、情報の選択と集中。
・ 字体の大きさ
・ 要点にラインマーカー。丸ゴシック体で見た目をやわらかく表現
・ 色構成・イラスト・写真など、視覚効果を考え編集する
・ 画像及び動画の活用
・ 実施する事業の魅力が感じられるよう、デザインの工夫や文章を簡潔にするなど取り組んでいる。
・ 特に重要なお知らせは、HPのトップページに掲載し、周知に努めている。
・ イラストの使用や書体(大きさ、色、種類等)、レイアウトを工夫している。また、クリアフォルダを作成するなどして、多くの人の目に留まるよう努めている。
・ 各項目、事業ごとに、イラストや写真をまじえている。また、文字の大きさを工夫している。
・ 事例がなくても、カラーだと返って見難くなる方のために、モノクロでも見やすいデザインを心がけています。そのほうが健常者にも、メリハリのある分かりやすいものになる。(青と赤の違いがわからない人に、青と赤と黒の紙面でカラーにしても意味がありません。)
【多様な媒体の活用:30件】
・ できるだけ多くの市民が情報に触れることができるように、多様な媒体を用いて情報発信するよう心掛けている。
・ ホームページでは、関連イベントのページ相互にリンクを張る。SNS(ツイッター、フェイスブック)でイベントの前に1~2回投稿し、周知を図る。
・ 観光情報については、当市観光機構のホームページ、ブログ、フェイスブック等から発信している。トピックにより媒体を使い分けるよう努めている。
・ SNSを活用している。
・ これまで郵送により通知文発送を行っていたが、電子メールを活用して発信するなどの工夫を行っている。
・ 市広報紙にAR動画付きの記事を掲載、市ホームページに動画を掲載、市ホームページに子ども向けのポータルを設置
・ ホームページ、メール配信、ツイッターは、即時配信できるという利点を生かし、最新の情報を提供できるよう努めている。
・ 限られたスペース内で分かりやすい内容で作成する。正確な情報を発信すること。広報だけでなく、メールによる追加の情報発信も必要に応じて実施している。
・ Facebookなどを活用し、最新の情報を発信している。(イベント実施中など) チラシにQRコードを記載するなど、より詳細な情報を発信できる仕組みを心がけている。
・ 内容により、市の施設にちらしを配布するなど、情報発信方法を工夫している。
・ 広範な世代に対応すべく、幅広い媒体を活用している。
・ 幅広い世代に周知を図る観点から、可能な限り複数の媒体で情報発信するようにしている。
・ 集会所の利用案内は、紙媒体による配布物と電子媒体(HP)で、同じ原稿を使用することにより、内容に違いがないようにしている。
・ 市報・ホームページ等、ひとつの情報について複数の媒体を通して情報発信するようにしている。
・ 気象警報等の防災行政無線メール配信の際、情報元となる気象庁ホームページのURLを載せ参照しやすくしている。
・ 主にホームページで対応しているが、コンテンツ評価等で改善を行っている。
・ 発信する情報の性質により、冊子や情報紙等の紙媒体とインターネットを使い分け、あるいは両方から発信している。
・ ホームページからもダウンロードできるようにした。
・ 媒体の特性を活かした情報発信(例:タイムリーなツイッターの発信、インパクトのあるポスターのタイトル)
・ 動画コンテンツの配信など
・ キャラクターの活用、メール・ブログの活用
・ 市報、ホームページ、窓口案内等を活用している。
・ ホームページやスマートフォン用アプリなど、周知方法を拡大している。
・ 記事の内容によって広報紙、ホームページのほかSNSでの情報発信を行っている。
・ ホームページやSNS(ツイッター、フェイスブック)では、文字だけでなく写真や動画を添付して発信している。
・ ホームページやSNS(ツイッター、フェイスブック)では、文字だけでなく写真や動画を添付して発信している。
・ 複数の媒体で情報を発信する。
・ 防犯・防災に関する情報は、重要度、緊急度に応じて全町への即時放送、住民向けメール発信などを行なっている。また、周期的な防犯・防災情報の周知や各種催しに関しては町の広報紙やHPなどを通じて広くPRできるよう努めている。
・ 検(健)診後の結果、特に血液検査等はわかりにくい表記になっているものが多いため、わかりやすく説明したり、健康教室では、媒体にわかりやすく表記している。
・ 不定期ではあるが、町長によるプレス発表を適宜実施し、新聞各社のほか、内容によりMXテレビ、NHKなどのテレビ各社を活用

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

【複数の担当者での確認作業：8件】
・ 複数の職員による文書の校正
・ 市民の誰が読んでもわかるように、複数の担当者で内容を確認するようにしている。
・ 誤解を招く表現がないよう、複数人で確認をしている。
・ 部署内だけでなく、広報担当部署と連携を図り、市民にとって分かりやすくするための工夫に努める。
・ 情報発信をする前に分かりにくい表現になっていないかなど必ず複数の職員で確認、修正をしてから発信をしている。
・ 複数人が確認することで、分かりづらいつと感じた表現を修正する。
・ 通知文を受け取る側の気持ちで読んでみて本当に「一読」で意味が通じるかを基準として、担当者2名及び係長の点検を経て、実際に通知するか、再度修正するかを決めています。
・ 広報担当者による広報文の校正および町ホームページの活用
【情報の取捨選択：4件】
・ 主旨が一目でわかるように情報量を絞っている。
・ 高齢者を対象とする発信がほとんどであり、わかりやすくシンプルになるよう心掛ける（情報を多く詰め込みすぎないようにする）。
・ 情報を盛り込みすぎない。
・ ぱっとみてわかりやすいもの。情報量が多すぎないもの。
【全庁の基準に沿って作成：4件】
・ HPや通知文等の情報発信をする際には、全庁の基準に沿って作成をしている。
・ 全庁統一の文書事務の手引き等に基づき、より分かりやすい文章表現になるよう努めている。
・ 全庁の基準に則って対応
・ 庁内の基準に基づいている
【外部の基準・出版物を参考にする：4件】
・ 表記に迷う場合については、通信社系の「用字用語ブック」を参考にしている。
・ 上級官庁の広報やHPを参考にしている。
・ 民間企業のノウハウを活用。「みんなの健康だより」（年4回発行）制作業務を一部委託
・ 使用する用語は、時事通信社の「用字用語ブック」に倣っている。
【ユニバーサル仕様によって作成：2件】
・ 委託運用している子育て応援サイトにおいては、委託業者が提唱するユニバーサルメニュー基準を遵守して情報発信を行っている。
・ 健康事業ガイドは、ユニバーサル仕様とした。
【その他：14件】
・ 伝えたい情報が、他の角度から見ると解釈が変わってしまうことがないよう、多少誇張しても意図が伝わるようにしている。
・ 広報誌における特集記事の掲載や納税通知書等への周知チラシ同封等により、より分かりやすい説明に努めている。
・ 電子申請システムによる予約
・ 広報紙、HP、チラシ等の表現を統一している。
・ 庁内各課に広報主任を置き、年に1度、広報主任連絡調整会議を開催。市の広報活動年間計画、文書・ホームページ作成時の注意点、庁内各課の課題等を共有している。
・ 公募型補助金の募集チラシに、補助金の趣旨や応募の手続きについてより詳細に説明している市ホームページのQRコードを掲載している。
・ 当市独自で防災ハンドブックを作成し、市民全世帯に配布するとともに、防災訓練等の事業でも活用している。
・ 毎年、保育園などを希望する保護者に配布する「入園のしおり」やホームページ上での記載内容について、毎年掲載内容に改善を加えて分かりやすい情報配信に注意している。また、特に説明が必要な場合にはパンフレットやポスターを作成し、利用者の理解促進に努めている。
・ 観光イベントなどの情報発信が多く、来ていただきたい想いと正確な情報のバランスを考慮している。
・ 正確な情報を簡潔に伝えることを常としている
・ 各事業の事業名のあとに、必ず事業内容（市民講座等の内容）について記載している。また、申し込み方法説明文は係で共通文書を記載し、事務統一を図っている。公共予約システムを利用するにあたり、2年に1度のサークル更新を行っている。その際に、サークル情報の公開・非公開を選択していただき、公開サークルに関しては、公民館窓口及びHPで情報を公開している。
・ 母子関連の情報発信
・ 部署柄、同じケースの説明文・通知文を送付することが多いため、各種文書についてテンプレートを用意している。市民の方から指摘事項があった場合は、テンプレートの修正を行う。
・ 「教育長室通信」を毎週発行している。

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

Q4 貴部署において、わかりやすい情報発信に努める一番の理由は何ですか。（最もあてはまるもの1つ選

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 社会的な関心が高まっているから	77	20.9
2 住民等からの問い合わせが多いから	137	37.2
3 部署の方針として決めたから	25	6.8
4 首長の施政方針等に盛り込まれているから	25	6.8
5 その他	87	23.6
6 特に理由はない、わからない	11	3.0
無回答	6	1.6
サンプル数	368	100.0

Q5 取り組むにあたっての課題はありますか。具体的にお書きください。（自由記入）

■回答件数：142件。1件に複数の意見が記入してある場合は分割して整理している。

【すべての住民に伝える難しさ:34件】
・限られたスペース内で、全ての市民の方に同じ理解をしていただくための、表現の仕方
・簡潔にかつ、どの方にもわかりやすく、漏れがなく伝えること。
・情報を受け取る側の感性が個々異なるため、広範囲に受け入れられる情報の作成が困難である。
・外国人や障がいをお持ちの方への適切な情報発信の方法。
・工夫しても、申込方法の間違いや、問合せが一定数あること。特に高齢者に伝えることが難しい。
・周知すべき対象に合わせたわかりやすい情報発信。
・防災安全情報メールに加入していない方や、耳が遠く防災行政無線が聞こえない方などに適切に情報が伝わらない可能性がある。
・市民に対して分かりやすく、読みやすい表現や言葉遣いで発信すること。
・伝えるべき情報量の多さや正確な表現の必要性が、受け手にとっての解りやすさと相反することがある。 高齢の加入者が多く、複雑な制度の理解がそもそも困難な対象であることが多々ある。
・情報発信の対象が不特定多数になることが多いため、誰に対してわかりやすい情報発信をすればいいのか、議論になることがあります。
・利用者が把握すべき情報量が多いことに加え、利用者の属性によって案内内容が変わる。紙媒体など1媒体内で全てを網羅すると、情報量が多すぎて保護者の理解が十分に得られない、負担になるなどの課題がある。そのため、簡易的な案内方法の検討や窓口や電話等でのフォローが欠かせない。
・①ターゲットの明確化、②効果的なタイミング、③様々な媒体を視野に入れ効果的な広報媒体を選択
・文書による情報発信の場合、あらゆる年代の方に受け入れられやすい文字サイズはいつかということ。
・情報を受け取る対象によって、わかりやすさに違いがあるため、誰にでもわかりやすい情報にすることが困難である。
・さまざまな年齢・性別・状況の人に情報を伝えなければならないこと。
・「わかりやすさ」の定義は、人や事象により違うため、統一的な基準等でわかりやすい表現に取り組むのがむずかしい
・視覚障害者への対応（音訳など）
・障害のある方に向けた情報発信
・分かりやすい文章は人によって異なることがあり、なかなか統一することが難しい。
・多くの市民の情報収集源となる広報の掲載については、限られた文字数内でわかりやすく正確な表現をしなくてはならない。
・人によって必要とする情報の範囲や深さが異なるので、記載内容に苦慮する。
・当部署の主な情報発信手段は教育委員会だよりだが、主にどの世代に向けた情報発信をしていくかが課題である。
・様々な表現があり、受け取る側の考えがそれぞれ違うため、全ての人に真意を伝えるにくさを感じ、ジレンマがある。
・誰にでも理解し得る表現方法の確立。また、視覚障害者や知的障害者等ハンディキャップがある方やPC等の情報機器を利用していない方、日本語が苦手な外国人へ向けた情報発信・伝達方法の工夫。
・担当者にとって「わかりやすい」と、市民にとって「わかりやすい」に差異がある。
・住民の受け取り方も様々なため、さらなる表現方法の工夫が課題である。
・全ての方に対応できる資料を作成するのは困難であり、資料を作成しても個別の対応が必要になることが多い。
・内容をまったく知らない市民が見たり、読んだ時に理解しやすいように、読み手の立場を考えて言葉を選ぶこと
・受け取り手によって分かりにくいと感じるポイントは多様であり、媒体によってはそのスペースも限られている中で、全ての住民にとって分かりやすい情報発信というのは非常に難しい。
・様々な年齢層に対し、町からの一方的な情報発信となっていないかの確認が難しいのと、構成が悪く閲覧し難い、読み難いのか、内容が悪いのかの判断が難しい状況にある。
・市民すべてが対象のため、わかりやすく伝えるのに苦労する。文章表現は中学2年生が理解できるように努めたり、対象世代ごとに表現を変えするなど工夫をしている。
・多様な対象者への対応。言語やハンディキャップ等
・情報の受信者である住民は、年代・知識など情報を理解する上での背景が異なるため、誰にでもわかりやすい表現とするのが難しい。
・例えば市の広報で猫問題のことについて掲載する場合、猫に困っている人、猫が好きな人等いる中で誰に対して、何を伝えたいかということを確認していくことが課題だと考えます。
【法律用語・専門用語・制度の難しさ(書き換えの難しさ):21件】
・税制度については、複雑な内容が多く、個人ごとに必要な情報が違うため、記載する情報を選定するのに苦慮する。
・税法上の専門用語を簡潔かつ平易に説明すること。
・専門用語が多数あり、専門知識のない市民が内容を理解できない場合が多いので、内容を簡潔に分かり易く説明することが課題である。
・法改正等により制度が年々複雑化しており、市民等に分かりやすい言葉で伝えることに苦慮している。制度自体が難しいものが多く、また制度上市民の要望に応えられないこともあるので、それを市民に分かりやすく説明し、理解を得ることがなかなか難しい。
・行政用語をいかに住民にわかりやすく伝えるか、表現に悩む。
・税の特殊用語を、分かりやすい言葉を選んで記載等行っているが、市民の方が内容を理解していただけないこと
・簡潔にわかりやすい表現を考える。
・国民健康保険制度、後期高齢者医療制度、国民年金制度と各制度とも複雑である。
・専門用語が多いため、正確な定義とわかりやすい説明とのバランスをとることが難しいこと、また、国等の統一フォーマットによる場合に、そのままだと市民には分かり辛いことなどが課題と考えている。
・制度自体の複雑さ。基本的に詳細な情報を希望される方には、窓口にお越しいただくようご案内している。
・他部署から提出される原稿を、できるだけ平易で理解しやすい文章に手直しする作業。 (自治体職員は行政文書に慣れているせいか、各課から提出される原稿の文面や表記が全体的に難しく、理解しにくい内容が多いため、子どもや高齢者でもわかりやすい文章に整えることが課題である)
・税に係る情報は専門用語が多く、毎年のように法改正があり複雑化しているため、平易な言葉で事例等を加えてわかりやすく伝える必要がある。また、申告の手続き等は、個人の状況によって必要な案内が異なり、誌面の限られる広報誌等に情報を整理して網羅することが課題である。

【法律用語・専門用語・制度の難しさ(書き換えの難しさ):21件】(続き)
・ 国民健康保険制度は複雑で、様々なケースに応じて必要な情報が異なるので、情報量を少なくする等分かりやすい情報発信に努めることによって、人によっては情報が不足してしまうことがある。
・ 法令用語を使用せざるを得ない。毎年、税制が複雑化する。
・ 専門用語等を平易な言葉にすると、その分文章が長くなり、読み手にストレスを与える可能性がある。
・ 制度が複雑化する一方なので、市民に正しい情報を伝えることが、より難しくなっている。
・ 短い文章で説明できないお知らせがあり、簡潔に表現することが難しい。
・ 税分野における情報発信については、専門的な用語や馴染の薄い文言等が多い。
・ 制度や手続きの説明は長くわかりづらい文章になりがちなので、いかにわかりやすく、見やすい内容にできるかが課題である。
・ 制度が複雑で情報量が多くなり、真に伝えたい内容が正確に伝わらないことがある。
・ 市報やホームページなどに情報を掲載する際、専門用語が説明なく記載されていたり、行政側が伝えたいことだけが記載されているなど、市民にとって分かりやすい表現になっていない事例が見受けられる。
【職員間の意識・技術の差:19件】
・ 職員によって取り組みにばらつきがあること。
・ 課題は共通していることが多いのだが、事業が多く担当者もたくさんいるので、わかりやすい表現方法を統一させることが難しい。
・ 共同通信社の記者ハンドブックを担当職員しか持っていないため、職員全体に浸透していない。
・ 職員間の技量や意識の差。わかりやすい表現を検討する場や時間の不足
・ わかり易い表現のためのスキルアップをいかにするか。
・ 職員ごとに感覚が異なるため、表現やレイアウトの決定までに時間を要する点
・ 複数の部署が異なる媒体を通じて情報発信する場面が増えてきており、最適な情報発信時期や手段、表現の使い分け等のきめ細かな判断が職員一人ひとりに求められている。
・ 各課からの情報を載せているため、表現を変えることについて意見の相違がある。
・ 職員一人一人の文章表現能力の向上を行っていく必要があると同時に、市役所の中でしか通用しないような表現をできるだけ控えていく必要があると思う。
・ 現状では職員が中心となって情報発信を行っているが、ポスターやチラシなどデザイナー等の専門家に委託できれば、更に効果的であると考えており、今後実施に向けた内部調整が課題である。
・ 市報・ホームページの原稿は担当課が作成するため、意識レベルを合わせることが難しい。
・ 全庁的に情報発信への意識を高める必要がある。
・ 多くの文書についてテンプレートを用意しているため、各職員の文書作成スキルが成長しづらいことが課題。テンプレートにない文書を作成する際に、その弊害が顕著に現れる。
・ 統一的な基準が無いため、内容にばらつきがある。
・ 職員の育成(人事異動)
・ 人事異動で職員が入れ替わるのでその都度OJTが必要。
・ 広報誌編集にあつては基本的に担当者1名体制であり、数年毎に担当が代わるため「わかりやすい情報発信」の意思統一が十分に図れていない。
・ 各課担当からお知らせ記事を集めているが、やっつけ仕事に感じられる。読みやすい紙面づくりへの意識改革が必要。
・ マニュアルや基準を作成しても、文章を書く人間によっては、マニュアルが妨げになり、独自の自由でより分かりやすい表現に規制をかけることとなります。一概に基準やマニュアルを作成することが正しいとはいえ、それが課題となっています。
【情報の伝え方に工夫が必要:17件】
・ 情報紙や独自の子育て情報サイト等、媒体はそろっているため、今後はわかりやすい文章やレイアウトなど中身の質を上げることが重要。
・ 広報媒体に限られており、市民全体への周知に結びつきづらい部分がある。
・ 市の広報誌やホームページをご覧いただけていない市民の方にどのように情報を届けるか。
・ 新たな広報媒体の模索が必要である。手にとって読んでもらえる工夫を研究する必要がある。
・ ホームページやSNSで発信しても、もともと興味があり、積極的に情報を集めているような人でないと、若い世代にはなかなか広く周知することができない。
・ 適切な写真やイラストがない場合の文字情報のみでの表現の難しさ。 サークル・イベント情報を提供するシステムにおける掲示板機能やSNSを活用した情報発信の方法
・ 講座、講習等の市主催事業の参加を促すものや、ボランティアの募集のように協力を仰ぐ内容に対して、内容のわかりやすさのほか、市報、ツイッター、ラジオ等様々な媒体を活用して、いかに事業の内容をより多くの市民に周知させるかが課題となっている。
・ 必要な情報を検索しやすいようなホームページの掲載方法
・ 主にHPを活用しているが高齢者のインターネット利用が少ないなど情報発信の方法が課題である。
・ SNSや動画配信サービスなどの活用したいが、有効な活用方法がわからない。また、それらの活用には動画の作成などの手間がかかる。
・ ターゲット層が高齢の場合、ネットを利用した情報発信が有効的でないため、広く周知させる手段に限られてしまう。
・ 情報発信方法と情報受信方法のマッチング
・ 紙媒体であると、様々なコードを掲載する場合にスペースが不足する。ホームページや携帯電話などインターネットは、活用される年代とそうでない年代と分かれてしまう。
・ 一方的に伝えるのではなく、いかに伝えるかを工夫していく必要がある。
・ 広報は読まなくても回覧は見るという人がいるので、事業のお誘いなど回覧でも周知したりしている。
・ いかに読みやすく(分かりやすく)、簡潔に情報を発信できるかが文章編集時の課題である。
・ 効果的な情報発信と市民ニーズの把握。まちの魅力を最大限に伝える情報発信。庁内の広報マインド向上と広報機能体制の強化。

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

【情報の簡潔さと正確さのバランスをとる難しさ:11件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の制度は、必ずしも市民にとって理解しやすい文書が使用されていないため、正確に情報を伝えることにより、市民にとって理解の難しい内容となってしまうこともある。(給付担当) ・ 行政表現を使用すると難解となることがある一方、わかりやすく口語表現とすると、正確な情報や意味が伝わりづらくなることもある。 ・ 情報の分かりやすさと、正確な情報を伝えることの両立。(誤解を完全になくすためには、極端には契約書の約款のような詳細な文書が必要となりますが、情報は伝わりにくくなります) ・ 基本文字サイズを平成25年から大きくしたが、そのため掲載できる情報量は減っている。 ・ 分かりやすさと正確さの両立 ・ 詳しく説明しようと考えて、文章が多いと、読む気がしない、と言われ、重要点だけ説明すると、言葉が足りないと言われ、文字による情報量のバランスが難しい。 ・ どこまで詳細に情報を発信すべきなのか判断に迷うことがある。 ・ 情報発信の文字数と情報の理解度は反比例するため、いかに少ない文字数で的確に伝えるかということ。 ・ 分かりやすい文章の作成、簡潔な情報の提供を努めるにあたり、市民に必要な情報かどうかの見極めが難しい。細かい情報を伝えようとするとうしても文字数が多くなってしまったため。 ・ 限られたスペースで行うため、詳細な情報が提供しづらくなる。 ・ 情報の受け取り側にとっては簡素化された情報の方がありがたいこととは見込まれますが、発信側としては「説明不足」の指摘を恐れ、どうしても発信情報量が多くなってしまいがちになり落とし処に悩まされることがあります。
【情報量の多さ・取捨選択の難しさ:10件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 理解してもらうために文章が多くなりがちだが、なるべく簡素にする方法が課題。 ・ 一定の制約(紙面スペース、予算等)の範囲内で、受け手の多様なニーズに応えるための情報量の判断と発信する情報の取捨選択。 ・ 発信する情報の、取捨選択が大変重要。住民からの反響に大きく関わるため。 ・ 広報紙については紙面に限られているため、簡潔に紙面のみで市民へ情報を提供するのが難しいと感じる時もある。 ・ 通知書や市報は紙面に限りがあり、掲載したい情報をすべて載せることができないため、情報の取捨選択をどのように行うか。 ・ 多様な伝達事項の簡略化、わかりにくさの解消等 ・ 通知書のサイズが限られているため、載せたい情報を載せると文字が小さくなりがちになってしまう。 ・ 情報量が多いので、文章の簡潔さやレイアウトに工夫が必要。 ・ 情報量が多い。 ・ 行政側から伝えたい思いもあるため、文字数が多くなりがち。
【全庁的にとりまとめる部署が不在、統一基準が必要:5件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容が複数の課にまたがるため、言葉づかいや語句の使い方など統一が必要。 ・ 全庁統一に取り組むべき事項でもある ・ 部署内での工夫に留まるため、全庁的にチェックする部署がないことが課題である。 ・ 部署で取り組んでいる表現上の工夫が全庁的に浸透しづらい。 ・ 庁内の意識を啓発するための研修やマニュアルの整備が必要である。
【効果の測定しにくさ:4件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 取り組みの効果が測定しにくい。 ・ 実際に市民に分かりやすく伝わっているかどうか結果の把握が難しい。 ・ 情報量が多いため、十分に市民に伝わっているかの判断が難しく、できていない。 ・ 内容的に啓発を促すものが多く、最終的には個々人の意識やマナーに頼らざるを得ないことから、取り組みの効果測定が困難である。
【対応に人手が必要:3件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状の取り組み以上のことをするには、財政・マンパワーの面で課題がある。 ・ 時間的な制約(人員不足) ・ 点字やルビ振り等、資料作成に時間と労力がかかる。
【情報伝達の迅速性:2件】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「防災・安全メール」は、警察や気象庁等からの情報を市民に伝えるため、配信元の情報を受信してから、安全メールを配信するまでのタイムラグの改善が課題である。 ・ 観光の情報発信においては、即時に発信すべき情報があるため、その掲載に時間がかかってしまうと情報の重要性が低まってしまうこと。

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

【その他：20件】
・ 犯罪の発生状況なので、個人を特定されないようにしないとイケない。また、同種被害に遭わないようにできる限り具体的に記載しないとイケない。
・ 市報では同じ内容を複数回掲載できない為、情報を発信する時期が大切になってくること。
・ 委託している事業が多いため、委託先が作成したものを修正するのに時間を要する。
・ 振り込め詐欺の被害に遭わないように、情報発信や啓発活動をしているが、自分は大丈夫と思っている方が多く、依然被害がなくなる。これからも高齢化が進むため、よりわかりやすい情報発信が求められている。
・ 民間主催イベントの情報収集の方法や、発信の基準づくり
・ 市報のスペースやホームページの閲覧回数の確保。
・ 集会施設の利用を促すための情報提供を従来以上に充実させることが必要である。
・ ホームページは古いソフトを使っているため文字サイズやレイアウトなどを調整することが困難な場合がある。
・ 利用者が少ない
・ 「公民館だより編集研究委員会」での講評等はあるが、広く市民からの意見をいただく場や相互のやりとりの機会が少ないので、主催事業等の機会を通して積極的に意見収集していきたい。
・ 東京都の様式など一市の力だけでは住民目線で改善(改造)ができないことが課題と考えています。
・ 本庁から離れた職場のため、関連部署との直接対話が行ないにくい。
・ 現状では送付した通知文(パンフレットを含む)等を見るというよりもすぐ電話等で説明を求められる。
・ 誰もが疑問に感じやすいものを題材にしようと考えている。
・ 多くの市民に通知・案内文書を送付する場合で、該当要件等が複数ある場合において、通知・案内文のわかりやすい表現方法について
・ 発信した情報を、イベントの参加や事業の利用につなげること。
・ 報道各社へ取材依頼の働きかけをするも、当町が都心部から離れているため、移動時間の関係から対応しただけないことがある。
・ 町ホームページの活用が課題だと思います。
・ 経費
・ マイナンバーの確認について、新たに対応しなければならない。

Q6 取り組んでいない理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つ選択)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 現状で十分であるため	9	23.1
2 全庁統一に取り組むべき事項であるため	10	25.6
3 忙しいため	2	5.1
4 取り組み方がわからないため	4	10.3
5 その他	2	5.1
6 理由は特にない	12	30.8
無回答	0	0.0
サンプル数	39	100.0

Q7 今後、取り組むお考えはありますか。(1つ選択)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 現在、取り組みに向けて基準等を作成中である	0	0.0
2 今後取り組むために、部署内で検討中である	1	2.6
3 取り組む意向はあるが、部署内での検討には至っていない	16	41.0
4 取り組む意向はない	12	30.8
5 わからない	10	25.6
無回答	0	0.0
サンプル数	39	100.0

各部署が発信している情報の具体例についての調査

属性 貴部署の分野について、以下の中からお選びください。（最もあてはまるもの1つ選択）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 市町村行政に関する分野	128	12.3
2 地域行事や生涯学習などに関する分野	120	11.6
3 防犯や防災に関する分野	84	8.1
4 市民生活に関する分野	136	13.1
5 子どもの福祉や保育に関する分野	109	10.5
6 教育に関する分野	104	10.0
7 保健・健康に関する分野	90	8.7
8 福祉に関する分野	123	11.9
9 税や国民健康保険に関する分野	129	12.4
10 その他の分野	14	1.4
無回答	0	0.0
サンプル数	1,037	100.0

Q8 発信している情報は、どのような方に対して発信している情報ですか。次のうち最もあてはまるものをお選びください。（1つ選択）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 個人や世帯などを特定している情報	206	19.9
2 性別や年齢・地域など、ある属性を持つ不特定多数に向けた情報	220	21.2
3 全体にむけて発信している情報	608	58.6
無回答	3	0.3
サンプル数	1,037	100.0

Q9 発信している情報の主な目的は何ですか。次のうち、最もあてはまるものをお選びください。（1つ選

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 対象者に対し、必須の行動を働きかける(手続き等が必要なもの)	234	22.6
2 対象者に対し、行動を促す(参加を促進させるもの)	353	34.0
3 対象者に対し、行動等を伴わず理解を促す(周知させるもの)	444	42.8
無回答	6	0.6
サンプル数	1,037	100.0

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

Q10 発信している情報は、どのような手段で発信していますか。あてはまるものすべてお選びください。

(複数回答可)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 広報誌	638	61.5
2 公式ホームページ	738	71.2
3 メールマガジン	63	6.1
4 SNS(フェイスブック・ツイッターなど)	135	13.0
5 自治会等の回覧板	55	5.3
6 防災無線	60	5.8
7 郵便等による通知	276	26.6
8 その他	295	28.4
無回答	7	0.7
サンプル数	1,037	100.0

Q10-1 (7. 郵便等による通知を選んだ方) どのような通知ですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 納税通知	48	17.4
2 健康診断等に関する通知	46	16.7
3 各種手当・給付金等に関する通知	46	16.7
4 子育て支援や小中学校入学に関する通知	21	7.6
5 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知	56	20.3
6 その他の通知	90	32.6
無回答	0	0.0
サンプル数	276	100.0

Q11 発信している情報について、文章を作成する際に工夫していることはありますか。あてはまるものを3つ以内でお選びください。(複数回答可)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 使う用語は、専門用語、カタカナ語、略語等を避けるよう注意している	323	31.1
2 難しい制度等の内容は、平易な表現に改めるよう注意している	360	34.7
3 大事な情報は、例示するなど具体的に書いている	162	15.6
4 情報量が過大とならないように、情報を整理・選択している	515	49.7
5 重要な情報が優先的に伝わるよう、載せる情報の順位を編集している	191	18.4
6 文章を簡潔にしている	536	51.7
7 命令調や押し付けがましい表現はさけている	97	9.4
8 文字を大きくしている	77	7.4
9 色弱者に配慮し、色彩を工夫している	31	3.0
10 読みやすいレイアウトやデザインを工夫している	418	40.3
11 その他	53	5.1
12 特にない	19	1.8
無回答	8	0.8
サンプル数	1,037	100.0

1. 多摩・島しょ地域の自治体へのアンケート結果

Q12 発信している情報について、住民からの問い合わせの中で、次のような指摘を受けたことはありますか。あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答可）

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 用語に、専門用語、カタカナ語、略語等が多い	29	2.8
2 内容がむずかしい	132	12.7
3 例示などがなく、具体的でない	25	2.4
4 情報が多くてわかりにくい	97	9.4
5 どの情報が重要かわかりにくい	33	3.2
6 文章が簡潔でない	14	1.4
7 命令調や押しつけがましい言い方がある	7	0.7
8 文字が小さい	79	7.6
9 色が見にくい	12	1.2
10 レイアウトやデザインが読みにくい	34	3.3
11 具体的な指摘ではないが、わかりにくいと苦情を受けたことがある	150	14.5
12 特になし	638	61.5
無回答	91	8.8
サンプル数	1,037	100.0

(2) アンケート調査票

全庁的な取組に関する調査

住民向け情報発信 全庁的な取組に関する調査票

◆回答時のお願い

- ◇ 太枠のセルが回答欄です。
- ◇ 選択肢から番号を選ぶ設問は、回答欄のプルダウンをご利用ください。
- ◇ 自由記入の設問は、文字数制限を設けていません。セルの高さを動かすことは構いませんが、行や列を増やしたり減らしたりしないでください。

<回答者属性>

市町村名	部署名	課	係
担当者名	電話	メール	

Q1 近年、自治体による情報発信のわかりやすさがますます重要になってきています。貴自治体では、住民に対する情報発信において、文章や表現に関する基準などを作成し、わかりやすい情報発信に取り組んでいますか。(1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
----------------------	---

1. 全庁の基本的な方針や統一的な基準がある
2. 複数の部署にわたる横断的な方針や基準がある
3. 全庁的な方針や基準はないが、個別に基準等を作成している部署がある
4. その他

(具体的に) _____

5. 各部署での独自の取組を把握していない
6. 方針や基準などはない

(Q1で1. または2. とお答えの方へ)

Q1-1 方針や基準を担当されている主管部署名と、方針等の名称をお書きください。(自由記入)

(主管部署名と方針等の名称)

以下のQ2～Q4は、Q1で1.～4.と回答された方にお伺いします。

Q2 方針や基準を浸透させるために、どのような取組を行っていますか。あてはまるものをすべてお選びください。また、あてはまるものは、それぞれ概要をお書きください。(複数回答可)

	回答欄(該当するものに○をし、概要を記入願います)	
1. 外部機関や第三者機関による評価を得ている	▼	
2. 文章作成のマニュアル等を整備している	▼	
3. 外部専門家を招き指導を受けている	▼	
4. 庁外の研修等へ職員を派遣している	▼	
5. 庁内で職員だけの研修(外部講師なし)を実施している	▼	
6. 部署内での指導や教育に努めている	▼	
7. その他	▼	
8. 特別な取組は行っていない	▼	
9. わからない	▼	

Q3 貴自治体で情報発信をわかりやすくするためにやっている表現上の工夫や、媒体活用上の工夫を具体的にお書きください。(自由記入)

Q4 貴自治体がQ1で回答された方針や基準等を作成するに至った一番の理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
----------------------	---

1. 社会的な関心が高まっているから
2. 住民等からの問い合わせが多いから
3. 部署の方針として決めたから
4. 首長の施政方針等に盛り込まれているから
5. その他 (具体的に)
6. 特に理由はない、わからない

以下のQ5は、Q1で3.~6.と回答された方にお伺いします。

Q5 貴自治体において、わかりやすい情報発信が全庁的または横断的な取組となっていないのは何故ですか。理由や阻害要因をお書きください。(自由記入)

以下のQ6は、全員にお伺いします。

Q6 貴自治体が住民に対し、さらに伝わりやすい情報発信をめざす際には、どのような課題があげられますか。具体的にお書きください。(自由記入)

質問は以上です。ご協力どうもありがとうございました。
各担当部署の結果と合わせて返信をお願いいたします。

各部署の取組に関する調査

住民向け情報発信 各部署の取組に関する調査票

この調査票は、日頃の業務の中で住民に対する情報発信を通知文の送付や広報紙等での周知などにより行っている、広範囲の部署にご回答をお願いするものです。

◆アンケート調査の目的

自治体が各部署の業務で日頃から住民に対し行っている各種の情報発信において、より分かりやすい情報伝達のための工夫や課題を把握すること。

◆各部署へのご協力依頼の趣旨

- ◇ 各分野の状況を広く把握するため、様々な分野における部署（課または係）からのご回答をお願いしています。
- ◇ 「住民への分かりやすい情報発信」への取組状況にかかわらず、ご回答をお願いします。
- ◇ 「住民への分かりやすい情報発信」に積極的に取り組んでいる部署にも、回答をお願いしている場合があります。
- ◇ 詳細は、別紙「各部署対象調査の趣旨について」をご覧ください。

◆回答時のお願い

- ◇ 太枠のセルが回答欄です。
- ◇ 選択肢から番号を選ぶ設問は、回答欄のプルダウンをご利用ください。
- ◇ 自由記入の設問は、文字数制限を設けていません。セルの高さを動かすことは構いませんが、行や列を増やしたり減らしたりしないでください。

<回答者属性>

市町村名		部署名		課		係	
貴部署の分野について、以下の中からお選びください。(最もあてはまるもの1つ選択)							
						回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
1. 市町村行政に関する分野 (例:市町村長室、広報、財政、まちづくりなどの部署) 2. 地域行事や生涯学習などに関する分野 (例:産業振興や観光、生涯学習(公民館等)など、イベントや講座を多く実施する部署) 3. 防犯や防災に関する分野 4. 市民生活に関する分野 (例:生活環境、住民窓口、地域協働参画などの部署) 5. 子どもの福祉や保育に関する分野 (例:保育園、学童保育や子育て支援制度などの所管部署) 6. 教育に関する分野 (例:学校教育、社会教育などの部署) 7. 保健・健康に関する分野 (例:健康診断、母子保健などの所管部署) 8. 福祉に関する分野 (例:高齢福祉、障害福祉などの部署。児童福祉の部署は、5. に含めてください) 9. 税や国民健康保険に関する分野 10. その他の分野 (具体的に)							
担当者名		電話		メール			

Q1 自治体による情報発信のわかりやすさがますます重要になってきています。貴部署では、住民に対する情報発信において、文章や表現に関する基準などを作成し、わかりやすい情報発信に取り組んでいますか。(1つ選択)

回答欄 <small>(プルダウンから番号選択)</small>	▼
-------------------------------------	---

1. 全庁の基本的方針や統一的な基準にそって取り組んでいる
2. 部署独自の基準にそって取り組んでいる
3. 各担当者が独自に工夫して取り組んでいる
4. 取り組んでいない ⇒Q6へお進みください。

以下のQ2～Q5は、Q1で1.～3.と回答された方にお伺いします。

Q2 どのような取組を行っていますか。あてはまるものをすべてお選びください。また、概要をお書きください。(複数回答可)

回答欄(プルダウンから○を選択し、概要を記入)	
1. 外部機関や第三者機関による評価を得ている	▼
2. 文章作成のマニュアル等を整備している	▼
3. 外部専門家を招き指導を受けている	▼
4. 庁外の研修等へ職員を派遣している	▼
5. 庁内で職員だけの研修(外部講師なし)を実施している	▼
6. 部署内での指導や教育に努めている	▼
7. 他地域や他分野のマニュアル等を参考にしている	▼
8. その他	▼

Q3 貴部署で情報発信を分かりやすくするために行っている表現上の工夫や、媒体活用上の工夫を具体的にお書きください。(自由記入)

Q4 貴部署において、わかりやすい情報発信に努める一番の理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
----------------------	---

1. 社会的な関心が高まっているから
2. 住民等からの問い合わせが多いから
3. 部署の方針として決めたから
4. 首長の施政方針等に盛り込まれているから
5. その他
6. 特に理由はない、わからない

Q5 取り組むにあたっての課題はありますか。具体的にお書きください。(自由記入)

以下のQ6とQ7は、Q1で「4. 取り組んでいない」と回答された方にお伺いします。

Q6 取り組んでいない理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
----------------------	---

1. 現状で十分であるため
2. 全庁統一的に取り組むべき事項であるため
3. 忙しいため
4. 取り組み方がわからないため
5. その他
6. 理由は特にない

Q7 今後、取り組むお考えはありますか。(1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼
----------------------	---

1. 現在、取り組みに向けて基準等を作成中である
2. 今後取り組むために、部署内で検討中である
3. 取り組む意向はあるが、部署内での検討には至っていない
4. 取り組む意向はない
5. わからない

以下では、貴部署で住民に対して発信している情報(通知文、広報紙やHPなどによる周知文など)のうち、主なものを3つまで例として挙げてください。それぞれについて6つの設問がありますので、お答えください。

<発信している情報の名称または略称>

①	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
②	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
③	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

①の情報の発信について、次のQ8～13でお答えください

発信している情報①の名称または略称(自動表示)

①

Q8 ①の情報は、どのような方に対して発信している情報ですか。次のうち最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄
(プルダウンから番号選択) ▼

1. 個人や世帯などを特定している情報
2. 性別や年齢・地域など、ある属性を持つ不特定多数に向けた情報
3. 全体にむけて発信している情報

Q9 ①の情報の主な目的は何ですか。次のうち、最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄
(プルダウンから番号選択) ▼

1. 対象者に対し、必須の行動を働きかける(手続き等が必要なもの)
2. 対象者に対し、行動を促す(参加を促進させるもの)
3. 対象者に対し、行動等を伴わず理解を促す(周知させるもの)

Q10 ①の情報は、どのような手段で発信していますか。あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

1. 広報誌
2. 公式ホームページ
3. メールマガジン
4. SNS(フェイスブック・ツイッターなど)
5. 自治会等の回覧板
6. 防災無線
7. 郵便等による通知 ⇒Q10-1にもお答えください。
8. その他

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)

▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q10-1 (7 郵便等による通知を選んだ方)どのような通知ですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

- a 納税通知
- b 健康診断等に関する通知
- c 各種手当・給付金等に関する通知
- d 子育て支援や小中学校入学に関する通知
- e 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知
- f その他の通知

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)

▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q11 ①の情報について、文章を作成する際に工夫していることはありますか。あてはまるものを3つ以内でお選びください。(複数回答可)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼	▼	▼
----------------------	---	---	---

1. 使用語は、専門用語、カタカナ語、略語等を避けるよう注意している
2. 難しい制度等の内容は、平易な表現に改めるよう注意している
3. 大事な情報は、例示するなど具体的に書いている
4. 情報量が過大とならないように、情報を整理・選択している
5. 重要な情報が優先的に伝わるよう、載せる情報の順位を編集している
6. 文章を簡潔にしている
7. 命令調や押し付けがましい表現はさけている
8. 文字を大きくしている
9. 色弱者に配慮し、色彩を工夫している
10. 読みやすいレイアウトやデザインを工夫している
11. その他

(具体的に) :

12. 特にない

Q12 ①の情報について、住民からの問い合わせの中で、次のような指摘を受けたことはありますか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

回答欄 (プルダウンから○選択)
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼

1. 用語に、専門用語、カタカナ語、略語等が多い
2. 内容がむずかしい
3. 例示などがなく、具体的でない
4. 情報が多くてわかりにくい
5. どの情報が重要かわかりにくい
6. 文章が簡潔でない
7. 命令調や押し付けがましい言い方がある
8. 文字が小さい
9. 色が見にくい
10. レイアウトやデザインが読みにくい
11. 具体的な指摘ではないが、わかりにくいと苦情を受けたことがある
12. 特にない

Q13 ①の情報を、よりわかりやすくするために、どのような課題がありますか。ご自由にお書きください。(自由記入)

--

②の情報の発信について、次のQ14～19でお答えください

発信している情報②の名称または略称

②

Q14 ②の情報は、どのような方に対して発信している情報ですか。次のうち最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択) ▼

1. 個人や世帯などを特定している情報
2. 性別や年齢・地域など、ある属性を持つ不特定多数に向けた情報
3. 全体にむけて発信している情報

Q15 ②の情報の主な目的は何ですか。次のうち、最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄 (プルダウンから番号選択) ▼

1. 対象者に対し、必須の行動を働きかける(手続き等が必要なもの)
2. 対象者に対し、行動を促す(参加を促進させるもの)
3. 対象者に対し、行動等を伴わず理解を促す(周知させるもの)

Q16 ②の情報は、どのような手段で発信していますか。あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

1. 広報誌
2. 公式ホームページ
3. メールマガジン
4. SNS(フェイスブック・ツイッターなど)
5. 自治会等の回覧板
6. 防災無線
7. 郵便等による通知 ⇒Q16-1にもお答えください。
8. その他

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q16-1 (7 郵便等による通知を選んだ方)どのような通知ですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

- a 納税通知
- b 健康診断等に関する通知
- c 各種手当・給付金等に関する通知
- d 子育て支援や小中学校入学に関する通知
- e 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知
- f その他の通知

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q17 ②の情報について、文章を作成する際に工夫していることはありますか。あてはまるものを3つ以内でお選びください。(複数回答可)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼	▼	▼
----------------------	---	---	---

1. 使用語は、専門用語、カタカナ語、略語等を避けるよう注意している
2. 難しい制度等の内容は、平易な表現に改めるよう注意している
3. 大事な情報は、例示するなど具体的に書いている
4. 情報量が過大とならないように、情報を整理・選択している
5. 重要な情報が優先的に伝わるよう、載せる情報の順位を編集している
6. 文章を簡潔にしている
7. 命令調や押し付けがましい表現はさけている
8. 文字を大きくしている
9. 色弱者に配慮し、色彩を工夫している
10. 読みやすいレイアウトやデザインを工夫している
11. その他
12. 特にない

Q18 ②の情報について、住民からの問い合わせの中で、次のような指摘を受けたことはありますか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

回答欄 (プルダウンから〇選択)
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼

1. 用語に、専門用語、カタカナ語、略語等が多い
2. 内容がむずかしい
3. 例示などがなく、具体的でない
4. 情報が多くてわかりにくい
5. どの情報が重要かわかりにくい
6. 文章が簡潔でない
7. 命令調や押し付けがましい言い方がある
8. 文字が小さい
9. 色が見にくい
10. レイアウトやデザインが読みにくい
11. 具体的な指摘ではないが、わかりにくいと苦情を受けたことがある
12. 特にない

Q19 ②の情報を、よりわかりやすくするために、どのような課題がありますか。ご自由にお書きください。(自由記入)

③の情報の発信について、次のQ20～25でお答えください

発信している情報③の名称または略称(自動表示)

③

Q20 ③の情報は、どのような方に対して発信している情報ですか。次のうち最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄
(プルダウンから番号選択) ▼

1. 個人や世帯などを特定している情報
2. 性別や年齢・地域など、ある属性を持つ不特定多数に向けた情報
3. 全体にむけて発信している情報

Q21 ③の情報の主な目的は何ですか。次のうち、最もあてはまるものをお選びください。(1つ選択)

回答欄
(プルダウンから番号選択) ▼

1. 対象者に対し、必須の行動を働きかける(手続き等が必要なもの)
2. 対象者に対し、行動を促す(参加を促進させるもの)
3. 対象者に対し、行動等を伴わず理解を促す(周知させるもの)

Q22 ③の情報は、どのような手段で発信していますか。あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

1. 広報誌
2. 公式ホームページ
3. メールマガジン
4. SNS(フェイスブック・ツイッターなど)
5. 自治会等の回覧板
6. 防災無線
7. 郵便等による通知 ⇒Q22-1にもお答えください。
8. その他

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q22-1 (7 郵便等による通知を選んだ方)どのような通知ですか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

- a 納税通知
- b 健康診断等に関する通知
- c 各種手当・給付金等に関する通知
- d 子育て支援や小中学校入学に関する通知
- e 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知
- f その他の通知

回答欄(プルダウンから○を選択し、その他は具体的にお書きください。)	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	
▼	

Q23 ③の情報について、文章を作成する際に工夫していることはありますか。あてはまるものを3つ以内でお選びください。(複数回答可)

回答欄 (プルダウンから番号選択)	▼	⋮	▼	⋮	▼
----------------------	---	---	---	---	---

1. 使う用語は、専門用語、カタカナ語、略語等を避けるよう注意している
2. 難しい制度等の内容は、平易な表現に改めるよう注意している
3. 大事な情報は、例示するなど具体的に書いている
4. 情報量が過大にならないように、情報を整理・選択している
5. 重要な情報が優先的に伝わるよう、載せる情報の順位を編集している
6. 文章を簡潔にしている
7. 命令調や押し付けがましい表現はさけている
8. 文字を大きくしている
9. 色弱者に配慮し、色彩を工夫している
10. 読みやすいレイアウトやデザインを工夫している
11. その他
12. 特にない

Q24 ③の情報について、住民からの問い合わせの中で、次のような指摘を受けたことはありますか。あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

1. 用語に、専門用語、カタカナ語、略語等が多い
2. 内容がむずかしい
3. 例示などがなく、具体的でない
4. 情報が多くてわかりにくい
5. どの情報が重要かわかりにくい
6. 文章が簡潔でない
7. 命令調や押し付けがましい言い方がある
8. 文字が小さい
9. 色が見にくい
10. レイアウトやデザインが読みにくい
11. 具体的な指摘ではないが、わかりにくいと苦情を受けたことがある
12. 特にない

回答欄 (プルダウンから○選択)
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼
▼

Q25 ③の情報を、よりわかりやすくするために、どのような課題がありますか。ご自由にお書きください。(自由記入)

質問は以上です。ご協力どうもありがとうございました。
企画担当部署へのご提出をお願いいたします。

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

(1) アンケート結果

事前調査

属性1 性別

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	男性	6,024	52.4
2	女性	5,465	47.6
	無回答	0	0.0
サンプル数		11,489	100.0

属性2 年齢

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	20～29歳	1,236	10.8
2	30～39歳	2,185	19.0
3	40～49歳	3,347	29.1
4	50～59歳	2,587	22.5
5	60歳以上	2,134	18.6
	無回答	0	0.0
サンプル数		11,489	100.0

Q1 あなたは、現在生活している市町村に何年住んでいますか。

※引っ越しなどがあった場合は、ただいまお住まいの市町村に住んでいる合計年数をお答えください。

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	1年未満	534	4.6
2	1年以上 5年未満	1,673	14.6
3	5年以上10年未満	1,647	14.3
4	10年以上20年未満	2,810	24.5
5	20年以上30年未満	2,013	17.5
6	30年以上40年未満	1,384	12.0
7	40年以上	1,428	12.4
	無回答	0	0.0
サンプル数		11,489	100.0

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q2 あなたと一緒に暮らす家族や同居している方についてお聞かせください。

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 一人暮らし	1,849	16.1
2 二人暮らし(夫婦・パートナー)	2,782	24.2
3 親と子(同居している中で年齢が下の子が未成年)	3,594	31.3
4 親と子(同居している中で年齢が下の子が成人)	2,484	21.6
5 三世帯世帯以上	510	4.4
6 その他	270	2.4
無回答	0	0.0
サンプル数	11,489	100.0

Q3 あなたおよび同居者の中に、以下にあてはまる方がいますか。

あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 中学生以下の子ども	2,703	23.5
2 65歳以上の高齢者	2,340	20.4
3 要支援・要介護認定者	283	2.5
4 障害者手帳をお持ちの方	560	4.9
5 自立支援医療受給者証をお持ちの方	256	2.2
6 発達障害や高次脳機能障害の診断を受けている方	130	1.1
7 障害者総合支援法が規定する難病患者	38	0.3
8 外国人	82	0.7
9 いずれも該当しない	6,124	53.3
無回答	0	0.0
サンプル数	11,489	100.0

Q4 最近1年以内で、お住まいの市町村からのお知らせや暮らしに関わる情報などを見ましたか。

あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答可)

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 広報誌を読んだ	7,336	63.9
2 公式ホームページを見た	3,002	26.1
3 回覧板を見た	2,185	19.0
4 あなたや同居者に対する通知書が届いた(給付金通知や納税通知、検診・健康診断通知、選挙など)	3,545	30.9
5 メールマガジンやSNSで入手した(防災防犯情報など)	718	6.2
6 生活情報冊子を見た(暮らしの便利帳など)	1,160	10.1
7 街なかにある情報掲示板で情報を見た	860	7.5
8 役所の窓口で申請手続き等を行った	1,784	15.5
9 その他	22	0.2
10 最近1年以内にお住まいの市町村からの情報を見ていない	2,808	24.4
無回答	0	0.0
サンプル数	11,489	100.0

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q5 普段目にするお住まいの市町村からのお知らせや暮らしに関わる情報などは、
わかりやすさや読みやすさに配慮されていると感じていますか。

	項目	件数 (人)	構成比 (%)
1	わかりやすい、読みやすいと感じている	1,729	15.0
2	どちらかというわかりやすい、読みやすいと感じている	5,727	49.8
3	どちらかというわかりにくい、読みにくいと感じている	2,000	17.4
4	わかりにくい、読みにくいと感じている	429	3.7
5	住んでいる市町村からの情報やお知らせなどは一度も見たことが無い	1,604	14.0
	無回答	0	0.0
	サンプル数	11,489	100.0

本調査

属性1 性別

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	男性	520	50.0
2	女性	520	50.0
	無回答	0	0.0
サンプル数		1,040	100.0

属性2 年齢

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	20～29歳	208	20.0
2	30～39歳	208	20.0
3	40～49歳	208	20.0
4	50～59歳	208	20.0
5	60歳以上	208	20.0
	無回答	0	0.0
サンプル数		1,040	100.0

Q1 あなたは普段、お住まいの市町村のどのような情報をご覧になりますか。

あてはまるものすべてをお選びください。

項目		件数 (人)	構成比 (%)
1	市町村行政に関する情報(市町村の施策や方針、財政状況、まちづくりなど)	729	70.1
2	地域行事や生涯学習などに関する情報	637	61.3
3	防犯や防災に関する情報	587	56.4
4	市民生活に関する情報(ごみや生活環境、住民票等、地域コミュニティや市民)	765	73.6
5	子どもの福祉や保育に関する情報(保育園、学童保育、子育て支援制度など)	285	27.4
6	教育に関する情報(学校教育、社会教育など)	195	18.8
7	保健・健康に関する情報(健康診断、母子保健など)	543	52.2
8	福祉に関する情報(高齢福祉、障害福祉など)	288	27.7
9	税や国民健康保険に関する情報	425	40.9
10	その他	12	1.2
	無回答	0	0.0
サンプル数		1,040	100.0

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q2 また、普段ご覧になる情報について、わかりやすいと感じていますか。

Q1で選んだものについて、それぞれお答えください。

項目	合計	わかりやすいと感じている	どちらかというわかりやすいと感じている	どちらかというわかりにくいと感じている	わかりにくいと感じている	無回答	わかりやすい・計	わかりにくい・計
1 市町村行政に関する情報(市町村の施策や方針、財政状況、まちづくりなど)	729 100.0	105 14.4	440 60.4	166 22.8	18 2.5	-	545 74.8	184 25.2
2 地域行事や生涯学習などに関する情報	637 100.0	128 20.1	429 67.3	77 12.1	3 0.5	-	557 87.4	80 12.6
3 防犯や防災に関する情報	587 100.0	131 22.3	377 64.2	71 12.1	8 1.4	-	508 86.5	79 13.5
4 市民生活に関する情報(ごみや生活環境、住民票等、地域コミュニティや市民活動など)	765 100.0	169 22.1	488 63.8	97 12.7	11 1.4	-	657 85.9	108 14.1
5 子どもの福祉や保育に関する情報(保育園、学童保育、子育て支援制度など)	285 100.0	52 18.2	174 61.1	53 18.6	6 2.1	-	226 79.3	59 20.7
6 教育に関する情報(学校教育、社会教育など)	195 100.0	32 16.4	122 62.6	39 20.0	2 1.0	-	154 79.0	41 21.0
7 保健・健康に関する情報(健康診断、母子保健など)	543 100.0	111 20.4	341 62.8	84 15.5	7 1.3	-	452 83.2	91 16.8
8 福祉に関する情報(高齢福祉、障害福祉など)	288 100.0	50 17.4	145 50.3	87 30.2	6 2.1	-	195 67.7	93 32.3
9 税や国民健康保険に関する情報	425 100.0	46 10.8	196 46.1	150 35.3	33 7.8	-	242 56.9	183 43.1
10 その他(【Q1_10FAの選択内容】)	12 100.0	3 25.0	5 41.7	3 25.0	1 8.3	-	8 66.7	4 33.3

上段: 件数(件)、下段: 構成比(%)

Q3 あなたは、お住まいの市町村が発信しているどのような情報媒体を見たり受け取ったりしていますか。

あてはまるものすべてをお選びください。

項目	件数(人)	構成比(%)
1 広報誌	965	92.8
2 公式ホームページ	617	59.3
3 メールマガジン	125	12.0
4 SNS(フェイスブックやツイッターなど)	63	6.1
5 自治会等の回覧板	352	33.8
6 防災無線	192	18.5
7 郵便等による通知	301	28.9
8 その他	10	1.0
無回答	0	0.0
サンプル数	1,040	100.0

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q4 あなたは、お住まいの市町村が発信している情報媒体について、どのように感じていますか。

Q3で選んだものについて、それぞれお答えください。

項目	合計	Q3で選んだものについて					無回答	情報を得やすい 計	情報を得にくい 計
		必要な情報 を得やすい	どちらかという と必要な情報 を得やすい	どちらかという と必要な情報 を得にくい	必要な情報 を得にくい	無回答			
1 広報誌	965 100.0	277 28.7	540 56.0	136 14.1	12 1.2	-	817 84.7	148 15.3	
2 公式ホームページ	617 100.0	177 28.7	334 54.1	92 14.9	14 2.3	-	511 82.8	106 17.2	
3 メールマガジン	125 100.0	38 30.4	66 52.8	17 13.6	4 3.2	-	104 83.2	21 16.8	
4 SNS(フェイスブックやツイッターなど)	63 100.0	21 33.3	31 49.2	9 14.3	2 3.2	-	52 82.5	11 17.5	
5 自治会等の回覧板	352 100.0	45 12.8	184 52.3	105 29.8	18 5.1	-	229 65.1	123 34.9	
6 防災無線	192 100.0	25 13.0	69 35.9	76 39.6	22 11.5	-	94 49.0	98 51.0	
7 郵便等による通知	301 100.0	118 39.2	141 46.8	38 12.6	4 1.3	-	259 86.0	42 14.0	
8 その他(【Q3_8FAの選択内容】)	10 100.0	4 40.0	4 40.0	2 20.0	-	-	8 80.0	2 20.0	

上段: 件数(件)、下段: 構成比(%)

Q5 Q4で「どちらかというに必要な情報を得にくい」「必要な情報を得にくい」とお答えされた項目についてお伺いします。どのような点が「情報を得にくい」と感じていますか。それぞれについてあてはまるものをすべてお選びください。

項目	合計	Q4で「どちらかというに必要な情報を得にくい」「必要な情報を得にくい」とお答えされた項目について											無回答
		用語に、 専門用語、カタカナ語、略語等が多い	内容が難しい	例示などがなく具体的なでない	情報が多くてわかりにくい	どの情報が重要かわかりにくい	文章が簡潔でない	命令調や押し付けがましい言い方がある	文字が小さい	色が見にくい	レイアウトやデザインが読みにくい	その他	
1 広報誌	148 100.0	7 4.7	16 10.8	34 23.0	61 41.2	81 54.7	30 20.3	8 5.4	25 16.9	9 6.1	47 31.8	9 6.1	-
2 公式ホームページ	106 100.0	8 7.5	17 16.0	32 30.2	45 42.5	55 51.9	26 24.5	6 5.7	2 1.9	1 0.9	42 39.6	12 11.3	-
3 メールマガジン	21 100.0	2 9.5	-	6 28.6	6 28.6	7 33.3	4 19.0	2 9.5	2 9.5	-	2 9.5	1 4.8	-
4 SNS(フェイスブックやツイッターなど)	11 100.0	-	-	3 27.3	-	3 27.3	1 9.1	-	-	-	-	4 36.4	-
5 自治会等の回覧板	123 100.0	3 2.4	8 6.5	35 28.5	13 10.6	61 49.6	20 16.3	9 7.3	12 9.8	7 5.7	18 14.6	23 18.7	-
6 防災無線	98 100.0	2 2.0	5 5.1	9 9.2	3 3.1	17 17.3	3 3.1	8 8.2	1 1.0	1 1.0	3 3.1	63 64.3	-
7 郵便等による通知	42 100.0	4 9.5	10 23.8	11 26.2	9 21.4	19 45.2	9 21.4	5 11.9	5 11.9	-	6 14.3	3 7.1	-
8 その他(【Q3_8FAの選択内容】)	2 100.0	-	-	1 50.0	-	-	-	-	-	-	-	2 100.0	-

上段: 件数(件)、下段: 構成比(%)

Q6 あなたは、普段ご覧になるお住まいの市町村に関する情報について、詳しく知りたいと感じた場合、どのように対処していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

項目	件数(人)	構成比(%)
1 自治体公式ホームページで調べる	846	81.3
2 役所に問い合わせる	498	47.9
3 役所以外の相談窓口や、相談員など詳しい人に問い合わせる	123	11.8
4 知人等に聞く	148	14.2
5 Webサイト(自治体公式ホームページを除く)などで調べる	261	25.1
6 その他	3	0.3
7 何もしない/詳しく知りたいと感じたことはない	57	5.5
無回答	0	0.0
サンプル数	1,040	100.0

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q7 あなたは、最近、お住まいの市町村から以下のような通知文を受け取りましたか。

あてはまるものをすべてお選びください。

項目	件数 (人)	構成比 (%)
1 納税通知	585	56.3
2 健康診断等に関する通知	576	55.4
3 各種手当・給付金等に関する通知	335	32.2
4 子育て支援や小中学校入学に関する通知	131	12.6
5 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知	288	27.7
6 その他の通知	18	1.7
7 通知文は受け取っていない	177	17.0
無回答	0	0.0
サンプル数	1,040	100.0

Q8 あなたは、受け取った通知文についてどのように感じましたか。

Q7で選んだものについて、それぞれお答えください。

項目	合計	すぐに理解できた	理解するのに時間がかかった	理解できなかった ので、調べた	理解できなかった	その他	無回答	理解しにくく・計	
								理解しやすい	理解しにくい・計
1 納税通知	585 100.0	423 72.3	132 22.6	20 3.4	8 1.4	2 0.3	-	423 72.3	160 27.4
2 健康診断等に関する通知	576 100.0	483 83.9	74 12.8	16 2.8	2 0.3	1 0.2	-	483 83.9	92 16.0
3 各種手当・給付金等に関する通知	335 100.0	229 68.4	78 23.3	23 6.9	4 1.2	1 0.3	-	229 68.4	105 31.3
4 子育て支援や小中学校入学に関する通知	131 100.0	98 74.8	25 19.1	7 5.3	-	1 0.8	-	98 74.8	32 24.4
5 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知	288 100.0	168 58.3	90 31.3	18 6.3	10 3.5	2 0.7	-	168 58.3	118 41.0
6 その他の通知(【Q7.6FAの選択内容】)	18 100.0	15 83.3	2 11.1	-	-	1 5.6	-	15 83.3	2 11.1

上段：件数(件)、下段：構成比(%)

Q9 Q8で「理解するのに時間がかかった」「理解できなかったので調べた」「理解できなかった」とお答えした項目についてお伺いします。どのような点が「理解しにくかった、できなかった」と感じましたか。それぞれについてあてはまるものをすべてお選びください。

項目	合計	用語に、専門用語、カタカナ語、略語等が多い	内容が難しい	例示などがなく具体的にない	情報が多すぎてわかりにくい	どの情報が重要かわかりにくい	文章が簡潔でない	命令調や押し付けがましい言い方がある	文字が小さい	色が見にくい	レイアウトやデザインが読みにくい	その他	無回答
2 健康診断等に関する通知	92 100.0	12 13.0	20 21.7	27 29.3	27 29.3	27 29.3	15 16.3	10 10.9	6 6.5	3 3.3	7 7.6	2 2.2	-
3 各種手当・給付金等に関する通知	105 100.0	18 17.1	43 41.0	37 35.2	21 20.0	30 28.6	35 33.3	8 7.6	12 11.4	1 1.0	8 7.6	1 1.0	-
4 子育て支援や小中学校入学に関する通知	32 100.0	7 21.9	8 25.0	9 28.1	10 31.3	13 40.6	6 18.8	1 3.1	-	-	1 3.1	-	-
5 介護保険や国民健康保険、後期高齢者医療保険に関する通知	118 100.0	17 14.4	60 50.8	36 30.5	31 26.3	35 29.7	26 22.0	9 7.6	16 13.6	2 1.7	9 7.6	4 3.4	-
6 その他の通知(【Q7.6FAの選択内容】)	2 100.0	-	-	-	1 50.0	1 50.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	-	-

上段：件数(件)、下段：構成比(%)

2. 多摩・島しょ地域の住民へのアンケート結果

Q10 あなたは、受け取った通知について、内容が理解できなかつたり、もう少し詳しく知りたいと感じた場合、

どのトピックに追加してありますか、または、お答えできるものをお選びください		件数 (人)	構成比 (%)
項目			
1	自治体公式ホームページで調べる	646	62.1
2	役所に問い合わせる	630	60.6
3	役所以外の相談窓口や、相談員など詳しい人に問い合わせる	99	9.5
4	知人等に聞く	137	13.2
5	Webサイト(自治体公式ホームページを除く)などで調べる	208	20.0
6	その他	5	0.5
7	何もしない/詳しく知りたいと感じたことはない	112	10.8
	無回答	0	0.0
サンプル数		1,040	100.0

(2) アンケート調査票

事前調査

家族と暮らしの情報に関するアンケート



家族と暮らしの情報に関するアンケート

当アンケートでは「あなたのお体(病気・症状など)」に関してお問い合わせの箇所が含まれております。

本件趣旨にご同意くださる方は、ご回答をお願いいたします。

回答をしないと判断された場合はお手数ですが、

「回答をやめる」ボタン、あるいはブラウザを閉じて、アンケートを終了してください。

なお、当アンケートにより取得した回答結果につきましては、

特定の個人が識別できないよう統計的に処理し、
社会的な目的のもと今後の研究のために活用させていただきます。

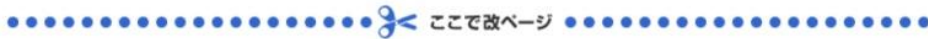
当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクロミルモニタの皆様にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いしています。

当アンケートの内容および当アンケートで知り得た情報については、決して第三者に口外しないよう(掲示板やホームページへの書き込みを含む)、ご協力をお願いします。

Q1 あなたは、現在生活している市町村に何年住んでいますか。
※引越しなどがあつた場合は、ただいまお住まいの市町村に住んでいる合計年数をお答えください。
【必須入力】

- 1. 1年未満
- 2. 1年以上 5年未満
- 3. 5年以上10年未満
- 4. 10年以上20年未満
- 5. 20年以上30年未満
- 6. 30年以上40年未満
- 7. 40年以上



Q2 あなたと一緒に暮らす家族や同居している方についてお聞かせください。
【必須入力】

- 1. 一人暮らし
- 2. 二人暮らし(夫婦・パートナー)
- 3. 親と子(同居している中で年齢が下の子が未成年)
- 4. 親と子(同居している中で年齢が下の子が成人)
- 5. 三世代世帯以上
- 6. その他(具体的に:)



家族と暮らしの情報に関するアンケート

Q3 あなたおよび同居者の中に、以下にあてはまる方がいますか。
あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

【必須入力】

- 1. 中学生以下の子ども
- 2. 65歳以上の高齢者
- 3. 要支援・要介護認定者
- 4. 障害者手帳をお持ちの方
- 5. 自立支援医療受給者証をお持ちの方
- 6. 発達障害や高次脳機能障害の診断を受けている方
- 7. 障害者総合支援法が規定する難病患者
- 8. 外国人
- 9. いずれも該当しない



Q4 最近1年以内で、お住まいの市町村からのお知らせや暮らしに関わる情報などを見ましたか。
あてはまるものすべてをお選びください。(複数回答可)

【必須入力】

- 1. 広報誌を読んだ
- 2. 公式ホームページを見た
- 3. 回覧板を見た
- 4. あなたや同居者に対する通知書が届いた(給付金通知や納税通知、検診・健康診断通知、選挙など)
- 5. メールマガジンやSNSで入手した(防災防犯情報など)
- 6. 生活情報冊子を見た(暮らしの便利帳など)
- 7. 街なかにある情報掲示板で情報を見た
- 8. 役所の窓口で申請手続き等を行った
- 9. その他(具体的に: _____)
- 10. 最近1年以内にお住まいの市町村からの情報を見ていない



Q5 普段目にするお住まいの市町村からのお知らせや暮らしに関わる情報などは、
わかりやすさや読みやすさに配慮されていると感じていますか。

【必須入力】

- 1. わかりやすい、読みやすいと感じている
- 2. どちらかというとわかりやすい、読みやすいと感じている
- 3. どちらかというとわかりにくい、読みにくいと感じている
- 4. わかりにくい、読みにくいと感じている
- 5. 住んでいる市町村からの情報やお知らせなどは一度も見たことが無い

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送 信

本調査

自治体からの情報入手に関するアンケート



自治体からの情報入手に関するアンケート

下記アンケートにご協力お願いいたします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクロミルモニタの皆様にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いしています。

当アンケートの内容および当アンケートで知り得た情報については、決して第三者に口外しないよう(掲示板やホームページへの書き込みを含む)、ご協力お願いします。

Q1 あなたは普段、お住まいの市町村のどのような情報をご覧になりますか。
あてはまるものすべてをお選びください。

【必須入力】

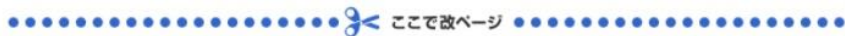
- 1. 市町村行政に関する情報(市町村の施策や方針、財政状況、まちづくりなど)
- 2. 地域行事や生涯学習などに関する情報
- 3. 防犯や防災に関する情報
- 4. 市民生活に関する情報(ごみや生活環境、住民票等、地域コミュニティや市民活動など)
- 5. 子どもの福祉や保育に関する情報(保育園、学童保育、子育て支援制度など)
- 6. 教育に関する情報(学校教育、社会教育など)
- 7. 保健・健康に関する情報(健康診断、母子保健など)
- 8. 福祉に関する情報(高齢福祉、障害福祉など)
- 9. 税や国民健康保険に関する情報
- 10. その他



Q2 また、普段ご覧になる情報について、わかりやすいと感じていますか。
Q1で選んだものについて、それぞれお答えください。

【必須入力】

	1 わかりやすいと感じている	2 どちらかというところわかりやすいと感じている	3 どちらかというところわかりにくいと感じている	4 わかりにくいと感じている
1. 市町村行政に関する情報 (市町村の施策や方針、財政状況、まちづくりなど)	→ ○	○	○	○
2. 地域行事や生涯学習などに関する情報	→ ○	○	○	○
3. 防犯や防災に関する情報	→ ○	○	○	○
4. 市民生活に関する情報 (ごみや生活環境、住民票等、地域コミュニティや市民活動など)	→ ○	○	○	○
5. 子どもの福祉や保育に関する情報 (保育園、学童保育、子育て支援制度など)	→ ○	○	○	○
6. 教育に関する情報(学校教育、社会教育など)	→ ○	○	○	○
7. 保健・健康に関する情報(健康診断、母子保健など)	→ ○	○	○	○
8. 福祉に関する情報(高齢福祉、障害福祉など)	→ ○	○	○	○
9. 税や国民健康保険に関する情報	→ ○	○	○	○
10. その他 〔Q1_10FAの選択内容〕	→ ○	○	○	○



自治体からの情報入手に関するアンケート

Q3 あなたは、お住まいの市町村が発信しているどのような情報媒体を見たり受け取ったりしていますか。あてはまるものすべてをお選びください。

【必須入力】

- 1. 広報誌
- 2. 公式ホームページ
- 3. メールマガジン
- 4. SNS(フェイスブックやツイッターなど)
- 5. 自治会等の回覧板
- 6. 防災無線
- 7. 郵便等による通知
- 8. その他



Q4 あなたは、お住まいの市町村が発信している情報媒体について、どのように感じていますか。Q3で選んだものについて、それぞれお答えください。

【必須入力】

	1 必要な情報を得やすい	2 どちらかというに必要な情報を得やすい	3 どちらかというに必要な情報を得にくい	4 必要な情報を得にくい
1. 広報誌	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 公式ホームページ	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. メールマガジン	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. SNS(フェイスブックやツイッターなど)	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 自治会等の回覧板	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 防災無線	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 郵便等による通知	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. その他 (【Q3.8FAの選択内容】)	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Q5 Q4で「どちらかというに必要な情報を得にくい」「必要な情報を得にくい」とお答えされた項目についてお伺いします。どのような点が「情報を得にくい」と感じていますか。

それぞれについてあてはまるものをすべてお選びください。

【必須入力】

	1 カタカナ語、略語等が多い	2 用語に、専門用語、内容が難しい	3 例示などがなく具体的にない	4 情報が多くてわかりにくい	5 どの情報が重要かわかりにくい	6 文章が簡潔でない	7 命令詞や押し付けがましい言い方がある	8 文字が小さい	9 色が見にくい	10 レイアウトやデザインが読みにくい	11 その他
1. 広報誌	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
2. 公式ホームページ	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
3. メールマガジン	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>

