

平成28年度 調査研究報告書の紹介

本紙5月号(No.044)で概要を紹介した平成28年度の調査研究報告書のうち、4件の単年度調査研究報告書について、隔月で詳細を紹介していきます。今号では、「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」を紹介します。本報告書は、当調査会ホームページ (<http://www.tama-100.or.jp/>) からダウンロードできます。

誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書

1. 背景・目的

自治体から住民へ発信する情報には、正確性、公平性、伝達の確実性が求められます。特に、災害時など非常時の緊急的な情報伝達や、外国人・独居高齢者・視覚障害者など「情報の受け取りに弱点を抱える人」への情報伝達など「すべての人に伝わるユニバーサルな情報発信」の重要性が増えています。

そこで、本調査研究は、行政特有の表現や複雑な制度、専門的な内容などを誰にもわかりやすく伝えるための手法を整理し、「やさしい日本語」の考え方を応用して自治体職員に提示することを目的に実施しました。

2. 市町村から住民への情報発信の現状

① 自治体の取組

・わかりやすい情報発信に努めているが、行政分野間、職員間の意識にそれぞれ差異があるために、統一した基準作りには難しい面がある など

② 住民の感じ方

・住民の4人に1人が市町村からの情報を「わかりにくい」と感じており、特に、複雑な制度や専門用語が多いとわかりにくい など

3. わかりやすい情報発信の課題

① 職員の取組意欲の向上

② 読み手の立場に立った文書の作成

③ 取組を組織内で展開するための体制構築

4. わかりやすい情報発信の取組に向けた提案

上記の3つの課題を受けて、以下の取組を提案しています。

① 職員の取組意欲を高めるための方策

・取組を動機づけるための職員研修の実施 など

② 読み手の立場に立った文書を作成するための方策

・具体的な読み手を想定して作成し、見直しを行う など

③ 取組を展開するための体制構築の方策

・統一的な方針や基準の策定と庁内共有の仕組み など



【参考となる研究や取組】

○減災のための「やさしい日本語」

・災害時に外国人にもわかりやすい日本語で情報伝達
・平時の生活情報の書き換え、広範な対象や分野への派生

○公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」

・在住外国人の日本語学習の保障
・地域における共通言語となりうる表現
・「情報弱者」も含めたすべての人に情報を平等に伝えるための公文書の書き換え

○情報のユニバーサルデザイン

・「わかりやすさ」の基準作り
・デザイン改善により「わかりやすさ」を実現

◇ これらを参考にしながら、各地の自治体や団体が様々な分野で取組を進めています。

調査研究報告書の活用に関するアンケート調査結果報告

当調査会は、毎年度、各種の調査研究報告書を作成し、多摩・島しょ地域市町村等に配布するとともに、ホームページ上 (<http://www.tama-100.or.jp/>) でも広く公開しています。

この報告書が自治体の現場でどのように活用されているのかについて把握し、今後の調査研究に役立てるため、5月に多摩・島しょ地域の39市町村を対象としたアンケート調査を実施しました。

○ 9割近い市町村で事業に役立てられています

調査研究結果の活用状況をみると、「毎年度、事業実施の参考にして」、「その年の調査研究テーマによって、個別の行政課題と合致する場合には参考にして」を合わせ、計34団体(87.2%)が調査研究結果を事業に活用していると回答しています(図1参照)。

○ 近年発行の報告書が多く活用されています

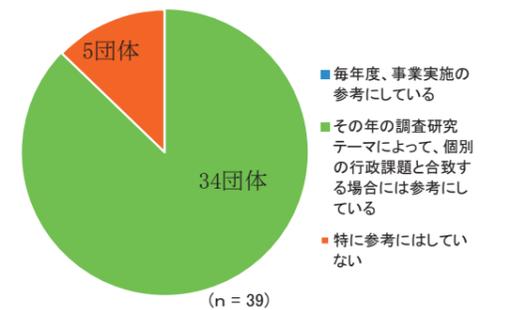
平成28年度1年間の活用事例をみると、「基礎的な情報、データ等として参考にした」という回答をはじめとして、15団体で活用実績があり、全体の38.4%となっています。(図2参照)。

活用された報告書の例としては、「2020年東京オリンピック・パラリンピックにおける多摩・島しょ地域の可能性と展望に関する調査研究(平成27年度発行)」が今後の自治体の取組の参考として、また、「基礎自治体によるオープンデータ化と利活用の可能性に関する調査研究(平成28年度発行)」が施策の推進に当たって他自治体の取組状況を参考にした、としてそれぞれ役立てられています。

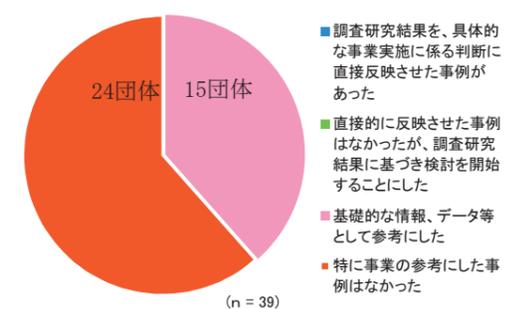
当調査会は、近い将来大きな課題となるようなテーマを選定し調査研究を行っておりますが、これに呼応するように1~5年前に発行された報告書が多く利用されていることが回答からうかがえます。

一方で、「特に事業の参考にした事例はなかった」という回答も24団体あり、全体の61.5%を占めています。当調査会は、この結果をしっかりと踏まえ、今後調査研究成果の更なる還元に向けてまいります。

(図1) 調査研究結果の活用(単数回答)



(図2) 平成28年度の活用事例(単数回答)



○ 今年もあと2ヶ月を残すのみとなりました。11月になるとクリスマスイルミネーションの点灯や年賀はがきの発売が始まり、街は一気に年の瀬の雰囲気になります。

2018年はもうすぐそこです。

○ 「来年のことを言えば鬼が笑う」といいますが、最近の日本社会を取り巻く社会・政治経済・国際情勢は、どれ一つとっても確かな予測を立てることが困難で、ほんの数ヶ月先の見通しを立てることすら難しい状況にあります。

そんな中、確実に進むのは少子高齢化と人口減少です。この現象から逃れられる地域はなく、広い分野に影響が及ぶことから、各自治体にとっては、様々な課題解決を迫られる難題です。

○ これらの問題について、当調査会では早くから調査研究を行い、報告書を通じて注意喚起をしてきました。2011年「人口減少期における多摩地域の『縮む』未来図」、2014年「自治体の空き家対策に関する調査研究」、2016年「高齢社会における『ヒト』と『モノ』の移動に関する調査研究」などはその一例です。

各報告書の提言に通底するものとして、多様な地域資源と特色をもつ多摩・島しょの各地域が、協調しつつ広域に連携して対

応することの効果が高げられます。また、行政が、住民や地域内外の専門性を持つ多様な主体と連携することの有用性についても指摘しています。

キーワードは「連携と多様性」です。

○ 先行きが不透明だから、新たな事業を始めるほどのことではないからといって対応を先送りし、これまで通りにしては、「ゆでガエル」のたとえのように、混乱と困窮の道に迷い込むことになりかねません。

混迷の時代だからこそ視野を広く持ち、問題がまだ小さいうちにしっかりと考え、「先行投資」のつもりで問題の芽を摘む対策に、連携して積極的に取り組むことが大切です。

○ 「投資」は本来、未来のリターンを信じて行うものであり、未来の夢を描かない者、未来を信じない者は行わない、という話を聞き、小さなショックを受けました。

時には、リスクを恐れず新たな事業に果敢にチャレンジすることも必要です。未来を信じて、豊かな地域づくりを積極的に目指す気構えを持ちたいと考えます。

(M.N)