

# —自治調査会の調査研究を振り返る—

当調査会では、昭和61年（1986年）の設立以来、200件を超える調査研究を実施してきました。対象テーマは多摩・島しょ地域の39市町村からの要望や昨今の行政課題を踏まえつつ、少し先の将来に重要課題となると考えられる事項を選定しています。各調査研究結果は、多摩・島しょ地域の市町村に還元し、取組の参考にいただいています。

本稿では、今社会で取り上げられているテーマに関して、これまで当調査会が実施した調査研究内容を改めてご紹介いたします。

## ① 誰にも伝わる情報発信に関する調査研究（2016年度調査）

### 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。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」の重要性が増しています。

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、自治体職員に提示することを目的に実施しました。



### 2 市町村から住民の皆さん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、そのための基準づくりは難しい面がある。
- ・取組のしやすさは行政分野間、職員間の意識にそれぞれ差異がある。
- ・情報量の削減、平易な用語の使用及びデザインの工夫などに取り組んでいる。

#### (2) 住民の皆さんの感じ方

- ・住民の4人に1人が市町村からの情報を「わかりにくい」と感じている。
- ・情報を受け取る頻度や年代によって感じ方が異なる。特に、複雑な制度や専門用語が多いと「わかりにくい」。
- ・情報の多さ、不明確な重要性、デザイン、内容の難しさなどが「わかりにくい」理由。

### 3 わかりやすい情報発信の取組に向けた提案

#### (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
- ・周囲の共感や取組の評価を得るための仕組みづくり

#### (2) 読み手の立場に立った文書作成の方策

- ・具体的な読み手の想定とそのための方策づくり(目安を提示する)

#### (3) 取組を展開するための体制構築の方策

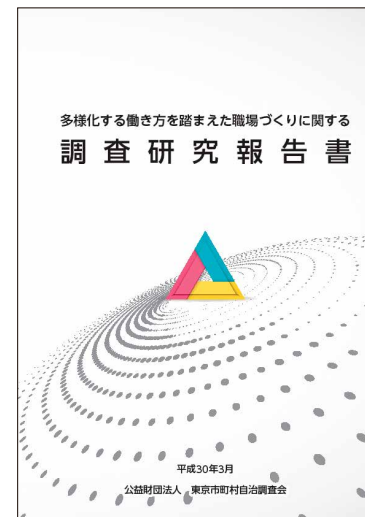
- ・統一的な方針や基準の策定と庁内共有の仕組み
- ・担当部署の明確化や推進体制の整備

## ② 多様化する働き方を踏まえた職場づくりに関する調査研究（2017年度調査）

### 1 背景・目的

多様な働き方の実現は、女性活躍やワーク・ライフ・バランスの推進に加えて、労働力不足解消や生産性向上に向け、さまざまな制約のある人も働くことができる環境を整備するという観点から求められています。

本調査研究は、多摩・島しょ地域の市町村が、多様な働き方を進める上での課題等を明らかにし、実際に取組を進める上で参考となることを目的に実施しました。



### 2 多摩・島しょ地域市町村における働き方の実態と取組状況、課題

#### (1) 取組を推進する意識や取組を進めやすい環境が整っていないこと

- ・時間外勤務削減、ワーク・ライフ・バランス推進等の取組は多く行われているが、具体的な成果にまではつながっていない。

#### (2) 現在の負担が大きい業務状況

- ・時間外勤務は、特定部署や特定業務に集中している可能性がある。
- ・休日業務等で発生した振替休日の取得ができていない。
- ・正規職員の削減、勤務時間の制限がある職員の増加により、多様な雇用形態の職員（臨時職員、嘱託職員、再任用職員など）が増加し、一層の活用が求められている。

#### (3) 現在の行政サービスのあり方

- ・住民ニーズの多様化や複雑化する社会問題への対応などで、自治体に求められる役割は増加する傾向にあり、職員の業務負担も増加している可能性がある。

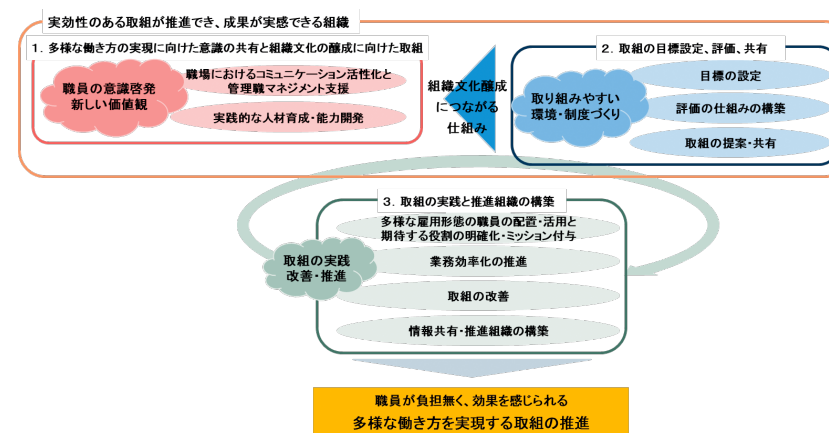
### 3 多様な働き方の実現に向けた職場づくりの提言

#### ～職員が負担なく、効果を感じられる、多様な働き方を実現する取組の推進～

#### (1) 多様な働き方の実現に向けた意識の共有と組織文化の醸成に向けた取組

#### (2) 取組の目標設定、評価、共有

#### (3) 取組の実践と推進組織の構築



当調査会では、今後も市町村がタイムリーに施策を展開できるよう、常に一步先を見据えて課題を発見し、調査研究に取り組んでいきたいと思ひます。

本稿で紹介した調査報告書は、いずれも自治調査会ホームページ (<http://www.tama-100.or.jp/>) にてダウンロードできます。