

かゆいところに手が届く!

住民に伝わる文書の書き方について

調査課研究員 目崎 絢（稲城市派遣）

1. はじめに

行政職員は、原則、公文規程に沿ってさまざまな文書を作成します。しかし、しっかりと住民に伝えられているのかと思うことはないでしょうか。

国では、これからの時代にふさわしい公用文作成の手引きとなるように、従来の「公用文作成の要領」（1952年内閣官房長官依命通知別紙）を見直し、2022年1月に「公用文作成の考え方」を各事務大臣に周知しました。

また、自治体においてもいわゆる「役所言葉」ではなく、住民も理解できる文書、外国の方にも伝わる文書となるように手引きを作成するなどの取組を行っている事例もあります。

本稿では、住民に伝わる書き方について、職員の皆さんが改めて考えるきっかけとなることを目指します。

2. 新たな国の「公用文作成の考え方」について

国では、「公用文作成の要領」が既に70年経過し、公用文における実態や社会状況との食い違いがあると指摘されてきたことを受け、見直しをしました。そして、2022年1月7日に「公用文作成の考え方」が文部科学省に設置されている文化審議会から文部科学大臣に建議され、その後、各事務大臣に周知されました。

本章では、新たに整理された公用文の分類例の内、「解説・広報等」に関する「表記」の一部について触れていきます。

（1）公用文の分類例

今回の見直しでは、文書の目的や想定される読み手などを基準に公用文の便宜的な分類を例示しており、さらにそれぞれの文書を実際に読んで活用する機会が多いと考えられる人を「想定される読み手」として整理しています（図表1）。

▼図表1 公用文の分類例

大別	具体例	想定される読み手	手段・媒体の例	考え方
法令	法律、政令、省令、規則	専門的な知識がある人	官報	「法令における漢字使用等について」（2010年11月30日内閣法制局長官決定）が別途内閣法制局によって示されているほか、立法慣行により一定の基準が確立していることから、今回の建議では直接の対象とはしない。
告示・通知等	告示・訓令 通達・通知 公告・公示	専門的な知識がある人	官報 府省庁が発する文書	公用文表記の原則に従う
記録・公開資料等	議事録・会見録 統計資料 報道発表資料 白書	ある程度の 専門的な知識がある人	専門的な刊行物 府省庁による冊子 府省庁ウェブサイト	原則に基づきつつ必要に応じて工夫する
解説・広報等	法令・政策等の解説 広報 案内 Q & A 質問等への回答	専門的な知識を 特に持たない人	広報誌 パンフレット 府省庁ウェブサイト 同SNSアカウント	特別な知識を持たない人にとっての読みやすさを優先する

（出典）「公用文作成の考え方（建議）（付）「公用文作成の考え方（文化審議会建議）」解説」をもとに筆者一部加筆・作成

（2）解説・広報等における表記

図表1のとおり「解説・広報等」については、「読みやすさ」を優先しています。そのため、「広報・解説等」ではより親しみやすい表記を用いても良いとし、文書の目的や対象となる読み手によっては、公用文表記の原則とは異なる表記を用いる方が効果的な場合があるとしています。

①漢字の使い方

「進捗→進捗、進ちよく」「若しくは→もしくは」のように常用漢字であっても、振り仮名を付けたり、仮名で書くなど原則と異なる書き方もできるとしています。

②送り仮名の付け方

公用文で使われる送り仮名を省く表記を見慣れない人も多いため、送り仮名を省かず書くこともできるとし、学校教育で学ぶ表記を用いた方が良い場合があるとしています（図表2）。

▼図表2 送り仮名の例

公用文表記の原則	食品売場、期限付の職、解約の手続、雇主責任
学校教育で学ぶ表記	食品売り場、期限付きの職、解約の手続き、雇い主責任

（出典）「公用文作成の考え方（建議）（付）「公用文作成の考え方（文化審議会建議）」解説」をもとに筆者作成

③符号の使い方

会話文などでは、「？」を使用しないと意味が通じない場合や、「！」を使用した方がより伝わる場合があり、必要に応じて使用して差し支えないとしています。

3. 先進自治体の取組（神戸市）

前述のとおり国の動きもありますが、ここでは先進事例として、神戸市の取組を紹介します。

神戸市では、「市民目線に立っていない文書」を作成する職員の意識・庁内の風潮を変革し、市民にとって、簡潔でわかりやすい文書を提供することを目的として、庁内の文書の添削・改善を行う文書改革専門官（以下、「専門官」と

いう。）を2021年4月から業務改革課に設置し、庁内文書の改革に取り組んでいます。

（1）専門官設置の経緯

市からの文書が分かりにくいことで伝えたいことが伝わらず、住民に問合せの手間を取らせてしまう状況がありました。この点に課題を感じ、2019年から庁内の文書改革に着手しました。

まずは、分かりにくい文書を集め、市長・局長級に市の現状を説明し、各役職の立場で考えてもらうようにしました。

加えて、分かりにくい文書を庁内掲示板で示したり、有識者を招いて研修を実施したりして、さらに職員の意識改革に取り組みました。

しかし、これらの取組も限られた回数・人数でしかできないことから、文書改革に本腰を入れるために、専門官を設置しました。

専門官には、文書・デザインセンス、調整力に加え、市民目線も持っており、職員にアドバイスができる人材を求めました。また、市では、市の発展、組織の活性化のために民間人材を積極的に登用していた背景もあり、民間企業経験者を採用しました。

（2）専門官の業務内容

専門官の業務は、「文書の修正」と「職員の育成」の2つがあります。

①文書の修正

チラシや通知文などの紙媒体を中心に添削・修正作業を行っています。

初年度の2021年度は、既に発行されているチラシ類を見直していく作業を行いました。役所に置いてあるチラシ類を集め、分かりにくいものについては、担当課に連絡をし、修正を繰り返していきました。100件以上添削し、86件が改善案の提案にまで至りました。

今年度は広報部門の広報戦略部などと連携を図っており、作成段階で文書の添削を行っています。各課で新たな広報文書を作成する際は広報戦略部を通すことが徹底され、専門官は広報戦略部から届いた案件を中心に修正提案をしています。

修正作業は、①専門官による原本の添削、②