

修正サンプルの作成、③サンプルを元に担当課で修正作業の順で行われます。

添削時は、言い回しや言葉の選び方、情報の整理の仕方を主に伝えていますが、レイアウトについてアドバイスをすることもあります。

### ②職員の育成

専門官が手本を見せ、それを参考に担当課の職員が自ら修正作業をします。

例として、障害がある人の自立支援医療制度の案内の修正があります(図表3)。この制度はメニューが複数あるにも関わらず、一枚にまとめた案内になっており、専門用語が多用されていました。そこで、文章の修正だけでなくメニューごとに案内を作る提案をし、3種のうち2種は専門官が作成、残りの1種は担当課の職員が自ら作成をしました。

▼図表3 自立支援医療制度案内の修正



メニューごとにチラシをあえて分割



〈出典〉神戸市提供画像をもとに筆者作成

実践以外にも、新人職員向け研修をしたり、庁内掲示板に分かりやすい文書についてのコラ

ムを掲載したりしています。また、各局で自主的に、分かりやすい文書の研究会が開かれており、専門官も参加して適宜アドバイスを行い、職員の意識改革・技術向上に取り組んでいます。

### (3) 文書作成のポイント

行政職員が作成した文書が市民にとって分かりにくい理由は、いくつか考えられます。持っている情報をすべて掲載しようとして詳しく書くこと、職員の文書作成スキルが不足していること、情報の受け手を想像していないこと、優先順位を見極められていないこと、制度が複雑なことが挙げられます。

また、業務の多忙さから様々な視点からのアドバイスを受けられない状況にあることも要因ではないかと考えられます。

そして、専門官が分かりにくいと思う文書には次の特徴が見られています(図表4)。

▼図表4 分かりにくい文書の特徴

- ・タイトルが事業名になっており、一目で市民のメリットが分からない
- ・文章を読ませて理解させようとしている
- ・情報量が多すぎる
- ・難しい用語がそのまま使われている
- ・文章にメリハリがない
- ・チラシなど紙面に余白がなく見にくい

〈出典〉神戸市ヒアリングをもとに筆者作成

専門官は文書作成時の視点として、書き手の視点である「持っている情報に優先順位をつけること」、読み手の視点である「文書をもたらす人を想像すること」の2点を職員に伝えていきます。

読み手である市民の負担を考慮することが大切であり、市民が問合せをせずに理解できれば、結果として職員の負担も減っていきます。また、読み手はどんなことに困っているのだろうか、もし自分が読み手であればどう感じるのだろうかを想像することも大切です。

### (4) 専門官設置の効果

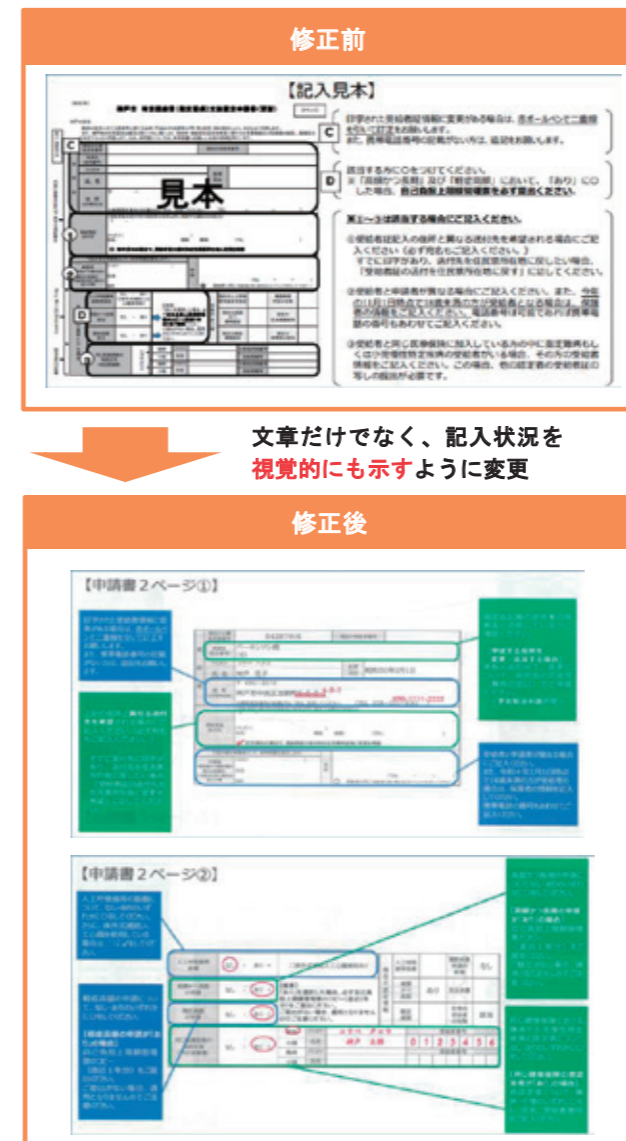
これまでも上司などが、分かりにくい文書に対して意見はしていましたが、主観的なアドバ

イスとなっていました。

市の実情も理解してくれている専門官から具体的に教わり、そして修正の経験を積んでいくことで、職員は納得感を得ながら課題の解決にあたっています。

定量的な効果のあった事例として、特定医療費(指定難病)支給認定申請書の記入見本の修正があります(図表5)。文言の説明だけでなく、記入された状況も示し、視覚的にも分かるように修正したことで、不備率が2021年は約23%でしたが2022年は5%にまで減り、大きな改善を見せています。

▼図表5 特定医療費(指定難病)支給認定申請書の記入見本の修正



〈出典〉神戸市提供画像をもとに筆者作成

### (5) 今後の方針

神戸市では、市がやりたいこと、考えている

ことを市民に分かりやすい文書で伝えることが最も重要な点と考えていますが、こうした意識を持っている部署や職員はまだ少ないため、文書・広報等の管理部門だけでなく全庁的に広げていく必要があります。

そのために、今までは専門官だけの取組でしたが、広報部門や広聴部門などとも連携を図り、課題共有しながら組織的に対応していくこととし、一歩ずつ職員の意識向上や技術向上につなげたいと考えています。

## 4. おわりに

本稿では、国の新たな手引き「公用文作成の考え方」、神戸市の先進事例を紹介しました。

現場の職員としては、持っている情報をすべて掲載しようとして情報量が増えたり、間違いが無いように法律と同じ文言を使用したりすることが多いと思います。そうすることで、かえって伝えたいことが住民には伝わらず、結果的に問合せが増えるという状況になってしまいます。また、住民側から見た場合は、神戸市の担当者が話していたように、分かりにくい文書は、問合せなど住民の負担を増やすことにもつながります。

すべての文書を平易な言葉に置き換えることは現実的ではありませんが、国でも対外的な文書には柔軟な対応を認めているように、広報紙やウェブサイト、案内チラシなど住民に情報を伝える入口となる文書だけでも、分かりやすさを意識し改善できるのではないのでしょうか。

また、文章だけでなく、見やすさを考える際には文字のサイズ・フォント、色使いなどについて気を配ることも大切です。

公文規程が原則であるものの、職員それぞれが、改めて住民が目にして分かりやすい文書について考えるきっかけになれば幸いです。

〈参考文献〉

・「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」(2022年1月7日)文化審議会