

# お役所言葉改善みちしるべ



鉦子市

お役所言葉改善プロジェクトチーム

2018年3月

# 目 次

はじめに	1
コンセプト（基本理念）	2
1 お役所言葉の具体例と改善例	3
(1) 堅苦しい言葉	3
(2) まわりくどい言葉	3
(3) 法令用語・専門用語	3
(4) カタカナ語	4
(5) 略語	5
(6) お役所言葉の改善例	6
2 わかりやすい文書の書き方	8
(1) 短く簡潔に書きましょう	8
(2) 5W1Hを意識しましょう	9
(3) レイアウトを工夫しましょう	9
(4) 美しい文章を心掛けましょう	10
ア 言葉の重複を避ける	
イ 読点の付け方	
(5) 誤用に注意しましょう	12
3 文書作成ガイドライン	13
(1) 文体の統一	13
(2) 敬称の統一	13
(3) フォントの統一	13
(4) 問い合わせ先の明記	13
(5) コストの削減・効率化	13
ア ページ数の削減	
イ 書式の簡略化	
ウ 用紙の見直し	
エ 数字の半角入力	
おわりに	15
お役所言葉言い換え表	16
(1) 難解な言葉	16
(2) カタカナ語	18
わかりやすい文書チェックリスト	20



## はじめに ～出発点～

### お役所言葉とは

国、県、市などの行政機関で使われる難解な言葉のことで、市民には「堅苦しい」、「あいまいでまわりくどい」といった印象を持たれ、「お役所仕事」と同様に行政機関の欠点として非難の的となっているものです。

お役所言葉から受ける悪い印象は、市民の市政に対する理解を妨げ、市民の信頼を損なう原因となることもあります。

### 改善のために

市民から信頼される質の高い行政サービスを実施するためには、お役所言葉を改善し、親しみやすくわかりやすい言葉で、正確に理解してもらえる情報を提供することが必要です。

銚子市では、職員一人ひとりが「お役所言葉改善」の意識を持って、市民にとってわかりやすい言葉使いを心掛け、わかりやすい文書を作成できるようにするため、「お役所言葉改善みちしるべ」（以下「みちしるべ」と言います。）を作成しました。

### みちしるべの役割

みちしるべは、市の取組を市民に知ってもらうために公表をしますが、最も重要な役割は、市の職員が読むことで、お役所言葉を改善することにあります。具体的には、次のような場面で活用してください。

- 1 文書を作成する際に、参考書として使用する。
- 2 窓口対応マニュアルを作成する際に、参考書として使用する。
- 3 事務改善・コスト削減の参考とする。

みちしるべは、“市民を対象にした” 応接や文書作成の際に参考としてもらうためのもので、ここに記載した言葉や用法は、使用を強制するものではありません。

言葉や用法は、時と場合、対象者によって使い分ける必要があります。例えば高齢者を対象とした文書は、文字を大きくし、カタカナ語を少なくするなどの配慮が必要です。大切なのは、受け手の立場に立つということです。受け手がどんな言葉であれば正確に理解してくれるのかを考えるということです。

知識をひけらかしたり権威を振りかざすのではなく、「市の職員は市民のために働く」という基本に立ちかえりましょう。このみちしるべが、職員の意識改革へのみちしるべになることを願っています。

## コンセプト（基本理念）

前例にとらわれず、時間をかけずに、コストをかけずに、わかりやすく！

事務改善には、前例にとらわれないという姿勢が必要です。市の職員は人事異動等により事務の担当者が変わることが多いため、前任者が作成した文書をそのまま年度だけ直すといった「前例主義」になる傾向があります。「前例」は、文書によってはその部署のノウハウを数十年積上げてできた信頼度や完成度が高いものもありますが、そうでないものもあり、十年前にベストだった文書が現在もベストとは限りません。現在の状況に合わせ、最適な文書の作成に努めましょう。

一方で、わかりやすい文書を作るためとはいえ、多くの参考書を読み、何度も修正を繰り返しては、時間がいくらあっても足りません。ましてや、そのために他の仕事を後回しにしたり、残業したりすることは、事務の効率化やコスト削減を目的としている事務改善の趣旨に反しています。文書は組織として作成するものです。迷ったり悩んだりしたときは、経験豊富な職員に相談し、組織として最適な文書の作成に努めましょう。

「いかに時間やコストをかけずにわかりやすい文書を作るか」  
それがみちしるべが指し示す目的地です。



### コラム1

#### 公用文作成の手引と書いてあることが違う？

千葉県が作成・発行し、新規採用職員研修の際に教科書として使用されたり、公文書を作成する際に参考書として使用されているものに「公用文作成の手引」があります。

みちしるべには、公用文作成の手引とは異なる言葉や用法が記載されていることがあります。どちらが正しくて、どちらが間違っているということではありません。

2つの違いは次のとおりです。

お役所言葉改善みちしるべ 読み手は銚子市職員を想定。  
内容は市民向けの文書を対象  
とし、平易な文章で簡潔に記載。



公用文作成の手引 読み手は千葉県職員を想定。  
(県内市町村には参考として配付されている。)  
内容は行政機関向けの文書をはじめとして広く公用文  
を対象とし、法令に準じた厳密で丁寧な記載。

公用文作成の手引には、文書の作成法だけでなく、法律用語の使い方など有益な情報がたくさん掲載されています。2つの参考書の特徴を理解して、上手に使い分けましょう。※公用文作成の手引は総務課に最新版があります。

## 1 お役所言葉の具体例と改善例

### (1) 堅苦しい言葉

例：可及的速やかに → できるだけ早く

じくじ  
忸怩たる思いでございます → 悔やまれます



一般社会で使用されない言葉や漢語調の言葉は、堅苦しい印象を与えます。親しみやすく易しい言葉を使いましょう。

※漢語とは … 古い時代の中国語に由来する、漢字の字音で構成される言葉。

### (2) まわりくどい言葉

例：対応を図ってまいりたいと、このように考える次第でございます。  
→ 対応したいと考えています。

丁寧すぎる言葉や冗長な言い回しは、まわりくどい印象を与えるだけでなく、意味があいまいになり、意図が伝わりづらくなります。

要点を簡潔に表現するよう努めましょう。

### (3) 法令用語・専門用語

例：瑕疵担保責任の「瑕疵」、ラーメン構造



「瑕疵」は難解なだけでなく、耳で聞いた場合には「歌詞」や「菓子」と混同するおそれがあります。

「ラーメン構造」は近代建築で多く採用される構造形式のことで、建築業界では多用される言葉ですが、一般の方は食べ物しか連想しません。このような言葉には、解説を付けましょう。

また、「及び」・「並びに」や、「又は」・「若しくは」などの言葉は、法令では厳密な使い分けがされ、正確な記述をするために必要な言葉です。しかし、市民向けの文書では、堅苦しく難解な印象を与え、その使い分けを知らない人に対しては、かえって正確に伝わらないおそれがあります。一般に使用される易しい言葉に言い換えましょう。

例：銚子市は、漁業及び農業並びに醤油醸造業が盛んです。  
→ 銚子市は、漁業と農業のほか、しょうゆ製造が盛んです。



市民からわかりにくい行政文書の代表格として、条例、規則などの法令文書があります。内容を見ると、「みなす」、「この限りでない」、「及び・並びに」など堅苦しい用語が並びます。また、表現も命令口調や言い切り型であるなど、なんだか冷たい印象を持たれるかもしれません。もちろん法令文書も時代とともに少しずつわかりやすいものになってきていますが、市民から見ると、まだまだ堅苦しくわかりにくい印象は拭えません。

法令文書は、社会規範の中でも厳格な法規範に属していて、憲法を頂点とする法体系の一部を構成しています。そのため一定の表現のルールに沿って、客観性と正確性を重視した表現で作られています。また、違反者に罰則を科することもあるので、命令口調で表現されることがほとんどです。これは法令文書の目的が、市民に内容を伝えたり呼びかけたりすることよりも、社会のルールとして市民の行動を規制したり、中立的な立場で市民同士の利害を調整することを重視しているためです。

市が市民に対して提供するサービスのほとんどは、法律の定めに従って提供しなければならないものです。このため、法令文書を正確に理解するとともに、その内容を市民に対し、わかりやすい言葉に変換して説明していくことが必要です。

#### (4) カタカナ語

例：コンプライアンス、インバウンド



国際化やIT化が進んだ現代では、世の中にカタカナ語があふれ、日々増加を続けています。一方で高齢化社会でもあり、高齢な市民ほどカタカナ語が伝わりにくい傾向があると言えます。

日本語として定着しているものを除き、日本語に言い換えが可能なものは日本語を使うようにし、日本語に適した言い換えがないものは、解説を付けましょう。

##### 日本語として定着している言葉の例

イベント、アンケート、デザイン、イラスト、バランス

##### 日本語に言い換えが可能な言葉の例

グローバルスタンダード（世界標準）、リスクマネジメント（危機管理）

※お役所言葉言い換え表(18・19ページ)にカタカナ語の言い換え例を掲載しています。

## (5) 略語

例1：社協（社会福祉協議会）、東広圏（東総地区広域市町村圏事務組合）  
特徴（特別徴収住民税）、生保（生活保護）

市役所内など特定の組織でのみ使われている略語は、市民に対しては使用しないようにし、正式名称などの略さない言葉を使用しましょう。

例2：PDCAサイクル（Plan、Do、Check、Act）  
DMO（Destination Management/Marketing Organization）

アルファベット略語は、一般に広く定着しているものを除き、解説を付けましょう。

### PDCAサイクルの解説の例

事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つで、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善するもの。自治体においては、地方創生事業などでこの手法による管理が求められている。

### DMOの解説の例

様々な関係者を巻き込みながら、来訪客に関するデータの収集・分析を通じて、観光客が求める地域づくり戦略の策定と実施をする組織。観光庁が設立を推奨している。

#### コラム3

#### 伝えるために書く・話す



市職員のみなさんが普段の仕事の中で書いたり話したりしていることは、すべて誰かに何かを伝えるためにしていることです。

でも、文章を書いたり説明したりするのは、どうも苦手という人もいるでしょう。そこで、お役所言葉を使う便利さがあります。かしこまった言葉を使ってお決まりのフレーズで書く、話すことは、難しいことではないからです。

でも、目的は「書くこと」「話すこと」ではありません。「伝えること」です。

<u>伝えるため</u>	に	<u>書く・話す</u>
目的		手段

これを意識することで、お役所言葉がとたんに色あせて感じられるでしょう。相手にとってわかりやすい言葉で伝えようとするはずです。

## (6) お役所言葉の改善例

これまで説明した内容を踏まえ、架空の中学校の「保護者会のお知らせ」を例に、改善を実践してみましょう。

### 保護者会のお知らせ

平素は格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記の件について、今年度の銚子市お役所中学校保護者会（以下「保護者会」という。）を下記のとおり開催するはこびとなりました。

保護者会におきましては、忌憚のない御意見を拝聴いたしたいと存じますので、ご多忙のところ誠に恐縮ではございますが、万障お繰り合わせのうえ御出席くださいますようお願い申し上げます。

なお、当日は申込書及び同意書並びにスリッパをご持参願います。



### 保護者会のお知らせ

日頃から学校運営にご協力をいただき、ありがとうございます。

今年度の銚子市お役所中学校保護者会を次のとおり開催することになりました。

保護者会では、自由な意見を伺いたいと思っておりますので、お忙しいところ恐れ入りますが、ご出席くださいますようお願いいたします。

なお、当日は申込書と同意書のほか、スリッパをお持ちください。

## ◎ 改善のポイント

### 1 タイトルはセンタリング（中央揃え）をし、タイトルと本文の間は1行開ける。

かつての「公用文作成の手引」では、タイトルは左から3文字分スペースを開け、タイトルと本文の間を開けないこととしていましたが、最新版の「公用文作成の手引」では、タイトルは「左右3文字以上のスペースを確保してセンタリングをする」とし、タイトルと本文の間は1行開けることとしています。

### 2 おおげさなあいさつ・敬語は控える。

市民に対して過度に丁寧な言葉を使用すると、「わざとらしい」、「仰々しい」などの悪い印象を与えることがあります。必要以上にへりくだることなく、「市民と協働で市を良くしていく」という視点に立ちましょう。

### 3 「標記の件について」は使用しない。

タイトルに続けて本文を記載しているため、本文が標記（タイトル）の件について記載されていることは明白です。「このことについて」も同様で、この言い回しを見慣れていない市民には、「標記」や「この」がタイトルを指していることも伝わらないおそれがあります。



4 「(以下「〇〇」という。)」は使用しない。

法令では同じ名称等を繰り返し記載するときに「(以下「〇〇」という。)」としますが、堅苦しい印象を与えるため、省略できる場合は省略し、省略できない場合は「(以下「〇〇」と言います。)」と易しい言い方にしましょう。

5 「下記のとおり」は使用しない。

本文に続けて連絡事項を箇条書きにする場合、「下記のとおり」として、本文の下に「記」の文字をセンタリングで記載する手法がありますが、言い回しが堅苦しく、市民はその手法に馴染みがないため、「次のとおり」に言い換えましょう。

6 「御」は使用しない。

「御」という文字は堅苦しい印象を与えるため、「ご」や「お」に言い換えましょう。

7 「ございます」は使用しない。

2と同じ理由です。「です」「ます」を使用しましょう。

コラム4

「たらい回し」を防ぐために



「お役所仕事」として非難されるもののひとつに「たらい回し」があります。

市役所の窓口に来た市民が「それは〇〇課の担当です」と言われて別の部署を案内され、その部署にも「それは△△課の担当です」と言われ、結局いくつもの課を回らされる状況を言った言葉です。

市職員の立場になると、市役所内の全ての業務を把握しているわけではないので、間違ふこともあり得ますが、別の課にバトンタッチする場合は、安易に回すのではなく、経験豊富な職員に助言を求めたり、行先の課に確認をとるなど、最善を尽くす努力は必要です。

また、言葉選びによって市民に与える印象が変わることもあります。電話での問い合わせの場合、つい「〇〇課に回します」と言ってしまいがちですが、これを聞いた市民は「回す」という言葉から、「たらい回し」を連想したり、冷たい印象を受けてしまうかもしれません。

それを防ぐために推奨したい表現は、「〇〇課におつなぎします」です。このように言うと受け手は、「回された」のではなく「親切に電話をつないでくれた」と感じやすくなります。ぜひ、使ってみてください。

## 2 わかりやすい文書の書き方



### (1) 短く簡潔に書きましょう

市民向けの文章を書くときの失敗として、できるだけ多くの情報を詰め込もうとして文章が長くなり、かえって情報が伝わりづらくなることがあります。

その問題を解消するために有効な手段に、ナンバリングと箇条書きがあります。

ナンバリングとは、文書のレイアウトの手法で、内容ごとに番号を付けて、その順番で内容を記述していくものです。箇条書きと併用することで、整理された読みやすい文書となります。

### ◎ 改善例

黒潮と親潮のぶつかる好漁場に位置する銚子漁港は日本一の水揚量を誇り、漁獲される魚種も豊富で、イワシ、サバ、サンマなどの大衆魚を中心に、生マグロやキンメダイ、ヒラメなどが市場にならびます。「銚子つりきんめ」として千葉ブランド水産物第1号に認定されたキンメダイは、高級魚として広く知られ、高級料亭から市民・観光客まで人気の商品となっています。これらの鮮魚や干物、缶詰などの水産加工品は首都圏や京阪神方面に多く出荷され、大都市の台所を支えています



#### 銚子の水産業の特徴

- 1 黒潮と親潮のぶつかる好漁場に位置する銚子漁港は、日本一の水揚量
- 2 漁獲される魚種が豊富
  - (1) イワシ、サバ、サンマなどの大衆魚
  - (2) 生マグロ、キンメダイなどの高級魚
  - (3) ヒラメなどの底魚
- 3 「銚子つりきんめ」(キンメダイ)は、千葉ブランド水産物第1号
- 4 干物や缶詰などの水産加工品の生産も盛ん



改善後は、情報量こそ減りましたが、要点を簡潔に伝えることができています。上の例では、大項目に「1、2、3」、中項目に「(1)、(2)、(3)」を使用していますが、さらに小さい項目を設ける場合は、「ア、イ、ウ」や「①、②、③」などを適宜使用してください。

## (2) 5W1Hを意識しましょう

5W1Hとは、文章や話す内容に、When (いつ)、Who (だれが)、Where (どこで)、What (なにを)、Why (なぜ)、How (どのように) の要素を入れると、相手に正確にわかりやすく伝わるというものです。

WにWhom (だれに) を加えて6W、HにHow many (どれくらい)、How much (いくらで) を加えて2Hまたは3Hと説明されることもありますが、その全てを盛り込まなければならないということではありません。時と場合や相手に合わせて、必要な情報を的確に伝えるよう心掛けましょう。

### 5W1Hを意識した事故報告の例

2112年9月3日午前9時頃、〇〇課の職員が公用車を運転し、練馬区月見台の交差点を右折する際、前方確認を怠り、直進してきたタクシーの側面と公用車前面が接触したものです。相手方の損害額は10万円で、そのうち市の負担額は9万円です。

いつ	2112年9月3日午前9時頃
だれが	〇〇課の職員が
どこで	練馬区月見台の交差点
なにを	公用車を(運転し事故を起こした)
なぜ	前方確認を怠り
どのように	直進してきたタクシーの側面と公用車前面が接触
だれに	タクシー
どれくらい	損害額10万円
いくらで	市負担額9万円



## (3) レイアウトを工夫しましょう

広く市民向けにお知らせするイベントの告知などは、文章だけで構成すると堅苦しい印象を与え、興味を持ってもらえないこともあります。

見やすく、読む気になる文書にするために、図やイラストを使用したり、コラムのように枠で囲むなどの工夫をしてメリハリをつけましょう。

### イラストを使用した例



銚子市は、夏涼しく冬暖かい気候に恵まれて  
キャベツ、ダイコン、メロン、トマト、スイカ、  
イチゴなど、農産物の生産が盛んだちよー！

銚子市公認キャラクター「ちょーぴー」

#### (4) 美しい文章を心掛けましょう

文章には、わかりやすさだけでなく、日本語としての美しさも必要です。平易な言葉を並べたとしても、日本語の文法が間違っていたり、用法に違和感があると、市民の信頼を損なうこととなります。文章を公表する際は、他の職員に確認してもらうとともに、次のポイントに注意して、美しい文章を心掛けましょう。

##### ア 言葉の重複を避ける

###### 言葉の重複の例

お役所言葉は、堅苦しい、まわりくどいなどの悪い印象を与えるため、お役所言葉を改善するための手引を作成・公表したいので、別紙のとおり手引案を送付しますので、内容の確認をお願いします。

「ため」と「ので」が2回ずつ使用され、言葉の重複が生じています。また、一つの文に情報を詰め込みすぎて、文が長くなっています。

###### 改善例

お役所言葉は、堅苦しい、まわりくどいなどの悪い印象を与えるため、お役所言葉の改善を目的とした手引を作成・公表したいと思います。別紙のとおり手引案を送付しますので、内容の確認をお願いします。

「ため」や「ので」などの接続助詞は、説明文をつくる際に便利ですが、重複が生じないように表現や構成を工夫しましょう。

##### イ 読点の付け方

読点（「、」）は、区切りをつけて読みやすくしたり、意味をわかりやすくするために使用するものです。付け方が悪いと文章の美しさを損なうので注意しましょう。

読点を付けないと、2通りの解釈ができてしまう場合があります。

例：カメラマンは笑いながら怒るナオトを撮影した。

これでは、笑っているのがカメラマンなのか、ナオトなのかがわかりません。

笑っているのがカメラマンの場合は、

「カメラマンは笑いながら、怒るナオトを撮影した。」

笑っているのがナオトの場合は、

「カメラマンは、笑いながら怒るナオトを撮影した。」

のように読点を付ける必要があります。



読点が多すぎると、美しさを損なうだけでなく、本来の読点の役割を妨げることもあります。1ページの「みちしるべの役割」に記載した文章を例に説明します。

大切なのは、受け手の立場に立つということです。受け手がどんな言葉であれば正確に理解してくれるのかを考えるということです。

この文章で言いたいことは、「何が大切か」ということです。最初の一文で「受け手の立場に立つということ」を挙げ、続く一文でそれを強調するために言い換えて繰り返し説明しています。主語・述語の関係で表すと、「大切なのは」が主語で、それ以外は全て述語です。

#### 読点が多すぎる例

大切なのは、受け手の立場に立つ、ということです。受け手が、どんな言葉であれば、正確に理解してくれるのかを考える、ということです。

読点が多すぎる例では、ただ単に読点が多く読みづらいというだけでなく、「何が大切か」という一番言いたい部分があいまいになっています。「受け手が」の直後の読点が、あたかも「受け手が」が主語かのように思わせてしまっているためです。

この場合、主語を明確にするという読点の役割が、多すぎる読点のために妨げられていると言えます。

「読点を付けるのは、文章を成立させるための必要最小限でよい」ということです。

#### コラム 5

#### 「広報ちょうし」をお手本に



市が発行する「広報ちょうし」は、お手本にすべき文章の書き方が詰まっています。

広報は「中学生が読んでも理解できるわかりやすい表現」を目安に編集されています。

見やすく、読みやすい文章で作成されていますので、一目見ただけで何を伝えようとしているかが分かります。

「相手にとってわかりやすい文章を書く」、「読んでもらえる文章を書く」というスキルを高めることで仕事も進めやすくなります。

また、他の自治体の広報誌も読み手に配慮した工夫が多くされています。ぜひ、広報誌をお手本にしてみてください。

## (5) 誤用に注意しましょう

市民の応接の際や市民向けの文書で使用する言葉に、日本語として誤っているものがあると、不快感を与えたり、不信感を招くことがあります。正しい日本語を使うように心掛けましょう。

例えば、「役不足」という言葉は、「そんな重要な仕事、私では役不足です。」という、力不足という意味での使い方が多くみられますが、これは誤用です。本来は、役目が実力よりも軽いという意味なので、「彼には係長では役不足だ」というのが正しい使い方です。

### ◎ その他誤用が多い言葉の例

鑑み	○	～に鑑み
	×	～を鑑み



「手本に照らして考える」という意味なので、助詞は「に」になります。お役所言葉に該当する難解な言葉なので、市民向けの文書では、「～を考慮し」などの言葉に言い換えましょう。

割愛する	○	時間がなくなってしまったので、割愛します。
	×	これは重要ではないので、割愛します。

「惜しみながら省く・捨てる」という意味なので、単に省略するという意味ではありません。これもお役所言葉に該当しますが、言い換える場合は、その点に注意しましょう。

### コラム 6

### 氏名の文字をよく確認しましょう

同じ漢字でも読み方がたくさんあったり、同じ読みでも様々な漢字があったりするの日本語の難しいところです。とりわけ、氏名は使われている文字も読み方も多様です。氏だけ見ても、わが国には10万種以上あると言われており、中にはよく似た漢字が用いられているものもあります。

名前を間違えることは大変失礼なので、文書を作成するには十分注意しましょう。

#### 《間違いやすい漢字の例》

「辺」と「邊」「邊	「館」と「館
「崎」と「崎」「寄	「高」と「高
「島」と「嶋」「寫	「沢」と「澤
「斉」と「齊」「齋」「齋	「郎」と「朗
「伊東」と「伊藤	「信田」と「信太



### 3 文書作成ガイドライン

市民向けの文書を作成する際の、ある程度の統一基準をここで示しますので参考にしてください。強制するものではありません。時と場合により使い分けましょう。



#### (1) 文体の統一

文体は「ます」体を使いましょう。行政機関同士や市役所内の文書では「である」体を使うことも多いと思いますが、「である」体は権威的で堅苦しい印象を与えることがあります。

また、一つの文章中に、「ます」体と「である」体が混在しないようにしましょう。

#### (2) 敬称の統一

敬称は、「様」を原則とします（相手が団体の場合は「御中」）。「殿」は市民を目下に捉えているような印象を与えることがあるため、使わないようにしましょう。

#### (3) フォントの統一

フォント（字体）はMS明朝の12ポイントを原則とします。これより小さい文字は読みづらいため、できるかぎり使わないようにしましょう。

ゴシック体は、見やすい場合もありますが、文章が全てゴシック体で構成されると、読みづらくなります。

明朝体を基本として、強調したいところをゴシック体にするなどの工夫をしましょう。

#### (4) 問い合わせ先の明記

わかりやすい位置に課名・担当者名などの問い合わせ先を明記しましょう。

直通番号があれば、それを記載することで、たらい回しを減らしましょう。

#### (5) コストの削減・効率化

前例にとらわれず、無駄を省くことで、「わかりやすい文書」と「コスト削減・効率化」の両立が可能です。常に事務改善の意識を持ち、事務の効率化に努めましょう。

##### ア ページ数の削減

必要な情報をできるだけ1ページの中にまとめ、読みやすくするとともに紙の無駄をなくしましょう。例えば、前任者が作成した文書が1ページと数行の場合、行数や余白等を変更することにより、1ページにおさめましょう。

また、添付資料などは内容を見直し、本当に必要なものだけを添付するように取捨選択しましょう。



## ◎ 改善例

銚子市の犬吠埼は、山頂や離島を除き日本で一番早く初日の出を見ることができます。



銚子市の犬吠埼は、山頂や離島を除き日本で一番早く初日の出を見ることができます。

MS明朝では2文字オーバーして2行になってしまった文を、MS P明朝にすることで一行におさめています。

## イ 書式の簡略化

形式的な文言や、均等割り付けはできるかぎり省略しましょう。

- ① 市民向けの文書では、「様式第〇号」「事務連絡」「公印省略」の表示は不要です。
- ② 「標記の件について」「このことについて」も不要です。※1(6)3を参照。
- ③ 過度な均等割り付けの廃止。

箇条書きをする際、項目の文字数を揃えるため、均等割り付けをする慣例がありますが、手間がかかるだけでなく、その文書をコピー&ペーストしたときに使いづらくなることがあります。

手間を省き、他の職員や後任者が使いやすいものになるよう、書式の設定は簡略化しましょう。

## ウ 用紙の見直し

色紙や厚紙等を使用している文書は、本当にその用紙が必要か見直しましょう。厚紙等は用紙の単価が高いだけでなく、郵送する場合は送料も高くなります。普通のコピー用紙でも、レイアウトの工夫などでわかりやすい文書は作れます。

## エ 数字の半角入力

数字は、レイアウトに影響がない範囲で半角入力しましょう。

例えばエクセルでは、数値は半角入力でないと計算ができません。各種システムでも同様の不具合が起こることがあります。特に金額は、全角だと見づらいため、半角入力を推奨します。

### ◎ 金額を入力した場合の比較

全角入力	1 2 9 , 3 0 0 , 0 0 0 円
カンマのみ半角	1 2 9 , 3 0 0 , 0 0 0 円
半角入力	129,300,000 円



全角は入力に手間がかかるうえ、カンマのあとに余計なスペースができます。数字を全角にした場合も、カンマだけでも半角にすることで見やすさは向上します。



キーボードをうまく使うことで、マウスを使わなくても様々な操作ができます。よく使われるショートカットキーは次のとおりです。

**Ctrl+A** 文字、ファイル、フォルダなどを全て選択

**Ctrl+C** 選択したものをコピー

**Ctrl+V** ペースト（貼り付け）

**Ctrl+X** 切り取り

**Ctrl+Z** 操作を1つ戻す

**Ctrl+S** 上書き保存

**Ctrl+P** 印刷

**Ctrl+F** 検索

**⌘(ウインドウズマーク)+D** デスクトップ画面を表示（もう1度押すと元の表示に戻る）

**⌘(ウインドウズマーク)+L** 画面をロック（離席するときに便利）



また、ファンクションキー(F)を使うことで、ファイル名の変更(F2)、ページの更新(F5)、全角カタカナにする(F7)、半角カタカナにする(F8)などの操作ができます。キーボードを使いこなして、業務の効率化に努めましょう。

## おわりに ～よりよい銚子市を目指して～

みちしるべのここまでの道のりで、お役所言葉を改善し、わかりやすい文書を作る方法を説明してきました。説明したポイントを押さえながら、実際に文書を作成してみましょう。

そして文書ができたら、20ページのチェックリストを使用して、わかりやすい文書になっているかを改めてチェックしてみてください。すべてチェックが済み、決裁を受けたら、いよいよ文書の発送です。市職員の想いを市民へ届けましょう。

市民が望むのは、無駄遣いをしない、頼もしい職員による信頼のできる市政です。

文書一枚は、小さな力かもしれませんが、しかし、その積み重ねが、市民に信頼してもらえる市政につながります。日々の業務で常にお役所言葉改善の意識を持ち、市民の信頼を得て、市民とともによりよい銚子市を目指しましょう。



## 難解な言葉の言い換え例 50音順

	難解な言葉	言い換え例	備考
あ	(～に) 当たっては	～するときは、	
	(～に) あっては	～は、～の場合は、	
い	遺憾	残念	謝罪の意味はない
	遺憾なきよう	適切に行うよう	
	いかんを問わず	どのような～でも	
	いささかも	少しも	
	遺漏なきよう	誤りのないよう	読み「いろなきよう」
え	鋭意努力する、鋭意取り組む	努める、取り組む	鋭意は「懸命に、がんばって」という意味だが、がんばるのは当たり前なのでそのような言葉は不要。
か	蓋然性	公算、見込み	
	乖離	かけ離れる	読み「かいり」
	かかる	このような	
	係る	関する	
	可及的速やかに	できるだけ早く	
	過日	先日	
	割愛する	(残念ながら) 省略する	単に省くという意味ではない。2(5)参照。
	勘案	考慮	
	(～に) 鑑み	(～を) 考慮して	
	還付する	返す	
	肝要	最も重要	
き	疑義	疑問	
	危惧	心配	
	忌憚のない	自由な	
	喫緊の	早期に処理すべき	=差し迫って重要な
	貴殿	あなた	
	企図する	計画する	読み「きとする」
	狭隘な	狭い	読み「きょうあいな」
	寄与する	役立つ、貢献する	
	供用	使用、利用	他人の利用に供すること
く	具備する	備える	
け	懸念	心配	
	顕著	はっきりとした、明らかに	
	厳に	厳しく	
こ	ご案内のとおり	ご承知のとおり	
	講ずる、講じる	行う、する、とる	
	この限りでない	あてはまらない	
	今般	このたび	
さ	～されたい	～してください	
	採納	受け入れ	
	査収	受け取り	ご査収ください→お受け取りください
	早急に	すぐに	読み方は「さっきゅう」「そうきゅう」の2通りある。
	左様	そのとおり、そのよう	
	暫時	しばらくの間	

## 難解な言葉の言い換え例 50音順

	難解な言葉	言い換え例	備考
し	恣意的	自分勝手、思いつき	意図的との混同に注意
	しかるに	ところが	
	しかるべく	適切に	
	忸怩たる思い	悔やまれる	「忸怩(じくじ)たる」は深く恥じるという意味。
	資する	役立てる、助けとする	
	失念する	忘れる	
	従前の	これまでの	
	充当する	充てる	
	縦覧する	自由に見る	
	粛々と進めます	着実に進めます	「粛々と」には「静かに、おごそかに」という意味しかないので、「着実に」という意味で使うのは誤用。
	所管する、所掌する	担当する	
	所存である	考えている	
	諸般の	様々な	
	所要の	必要な	
	思慮する、思料する	考える、思う	
	斟酌する	くみとる	読み「しんしゃくする」
進捗	進行		
す	すべからく	必ず、当然	すべてという意味はない
せ	是正する	改める、適正にする	
	漸次	しだいに	
	善処する	適切に処理する	
	先般	先日、先ごろ	
そ	送致する	送る	
	遡及する	さかのぼる	
	付度する	推察する、配慮する	読み「そんたくする」
た	担保する	保証する	
ち	徴取する、徴する	求める	
	貼付する	貼り付ける	読み「ちょうふする」
て	呈する	示す、現す	
	適宜	状況に応じて	
と	当該	この、その	
	突合する	突き合わせる	
な	何卒	どうか	
	何ら	少しも	
は	諮る	意見を求める	
	甚だ	非常に、たいへん	
へ	別途	改めて、別に	
	返戻する	返す	読み「へんれいする」
み	未曾有の	過去に例を見ない、いまだかつてない	読み「みぞうの」
や	やぶさかでない	構わない	
り	留意	注意	
	了知	了解	
ろ	漏洩する	漏れる、流出する	読み「ろうえいする」

## カタカナ語の言い換え例 50音順

	カタカナ語	言い換え例	備考
ア	アーカイブ	保存記録	
	アウトソーシング	外部委託	
	アウトリーチ	支援を届ける、奉仕活動	福祉の分野では、支援機関が通常の枠を超えて潜在的な要支援者に手を差し伸べること。
	アカウントビリティ	説明責任	
	アサイン	割り当てる、任命する、指定する	
	アセスメント	影響評価	環境アセスメント（環境影響評価）
イ	イニシアチブ	主導権	政治用語としては住民発議の意味もある。
	イノベーション	技術革新	
	インセンティブ	意欲を刺激する、誘因	外部からの動機付け
	インシデント	異常事態	事故(アクシデント)に至るおそれがある事件・事態
	インターンシップ	就業体験	
	インフラ	社会基盤	=インフラストラクチャー
	インバウンド	訪日外国人の旅行	⇔アウトバウンド（海外旅行）
エ	エビデンス	証拠、確証	
オ	オーソライズ	公認	
	オピニオンリーダー	世論形成者、世論先導者	
	オブザーバー	立会人	議決権がない会議出席者
	オポチュニティ	好機	
カ	ガイドライン	指針	
キ	キックオフ	事業開始	
ク	グローバル	世界的な、地球規模の	グローバルスタンダード（世界標準）
ケ	ケアマネージャー	介護支援専門員	
コ	コアコンピタンス	核となる能力、得意分野	
	コストパフォーマンス	費用対効果、価格に対する価値	
	コミットメント	関与、確約	
	コミュニティ	地域社会	
	コラボレーション	共同作業	
	コンシェルジュ	世話役	銚子市では子育てコンシェルジュを設置している。
	コンセンサス	合意	
	コンセプト	基本理念	
	コンプライアンス	法令等の遵守	
サ	サマリー	概要、要旨	
シ	シェア	占有率、分け合う	
	ジェンダー	社会的性差	
	シフト	移行、切り替え	
	シミュレーション	試行する、頭の中で描く	誤用に注意。「シュミ」ではない。
ス	スキーム	計画、枠組み	単なる計画（プラン）ではなく、組織立って継続的に実行されることを期待された枠組みを伴った計画。
	スクラップアンドビルド	再構築	行政機関では、既存事業を廃止し、新規事業を開始する際に用いられる。
	スタンス	立場、姿勢	
	スペック	性能、仕様	
セ	セーフティネット	救済策	
	セキュリティー	安全性、防犯	
	センサス	統計調査	
タ	タイト	すき間のない、余裕のない	
	ダイバーシティ	多様性、多様な働き方	

## カタカナ語の言い換え例 50音順

	カタカナ語	言い換え例	備考
テ	デフォルト	初期設定、債務不履行	
	デモ (デモンストレーション)	実演、抗議運動	
	テンプレート	ひな形	
ト	トップダウン	上層部からの指令	⇔ボトムアップ (下位からの発議)
	ドラスティック	徹底的な、思い切った	
	トリガー	引き金	
	トレーサビリティ	履歴管理、追跡可能性	
ニ	ニーズ	需要	
ネ	ネグレクト	育児放棄、介護放棄	
ノ	ノウハウ	蓄積された知識・技術	
ハ	ハード事業	建設事業、設備設置事業	目に見えるモノをつくる事業 ⇔ソフト事業
	バッティング	予定が重なる	
	パブリックコメント	意見公募	
ヒ	ヒアリング	聞き取り	
	ビジョン	展望	
フ	〇〇ファースト	〇〇を優先した、〇〇本位	
	ファシリテーター	進行役	
	フェーズ	段階、局面	
	フォント	字体	
	プライオリティ	優先順位	
	ブラッシュアップ	磨き上げ、洗練	
	プレゼンテーション	発表	
	プロポーザル方式	企画提案方式	
ホ	ポートフォリオ	作品集、資産構成	
	ポテンシャル	潜在能力	
マ	マスタープラン	基本計画	
	マニフェスト	選挙公約、産業廃棄物管理票	
	マンパワー	労働力、人的資源	
メ	メンタルヘルス	心の健康、精神衛生	
	メリット	利益、利点	⇔デメリット (不利益、欠点)
モ	モチベーション	意欲、やる気	自発的な動機付け
	モニタリング	監視、観測	
	モラル	倫理、道徳	
ラ	ランニングコスト	維持管理費	⇔イニシャルコスト (初期費用)
リ	リデュース	ごみの発生抑制	
	リテラシー	活用能力、読み書き能力	
	リスク	危機、危険	リスクマネジメント (危機管理)
	リユース	再利用	リサイクルは再生利用
ル	ルーティン	日課	決められた一連の動作のこと
レ	レガシー	遺産	
	レジュメ	資料	
	レスポンス	応答	
	レファレンス	参照、照会	
ロ	ローンチ	立ち上げ	新商品やサービスなどを世に送り出すこと
ワ	ワークショップ	体験型講座、研究集会	

## わかりやすい文書チェックリスト

	関連ページ
<input type="checkbox"/> 堅苦しい言葉やまわりくどい言葉を使っていないか	…… 3
<input type="checkbox"/> 法令用語、専門用語、カタカナ語、略語に解説を付けているか	…… 3～5
<input type="checkbox"/> 文章が短く簡潔に書かれているか	…… 8
<input type="checkbox"/> レイアウトやフォントが見やすいものになっているか	…… 9、13
<input type="checkbox"/> 言葉が重複していないか	…… 10
<input type="checkbox"/> 読点が適切に付けられているか	…… 10、11
<input type="checkbox"/> 誤字脱字や誤用がないか	…… 12
<input type="checkbox"/> 文体が統一されているか	…… 13
<input type="checkbox"/> 必要最小限のコストで作られているか	…… 13、14
<input type="checkbox"/> 後任者に引き継いだ時に使いやすいものになっているか	…… 14

コラム 最終回

表紙に込めた思い



表紙の写真は、銚子市公認キャラクター“ちょーぴー”が、市の職員を市役所の外へ連れ出す様子です。

お役所言葉に溢れた市役所から外の世界へ飛び出し、広い視野を持とうという意味が込められています。市役所という狭い世界でしか通用しないお役所言葉を改善し、広い世界に通用する言葉を使って、広い世界に通用する職員を目指しましょう。

みちしるべはこれで終わりますが、お役所言葉改善はこれからがスタートです。