

国立国語研究所学術情報リポジトリ

行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査（2023年2月調査）報告書

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 国立国語研究所 公開日: 2024-10-03 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/0002000320

国立国語研究所 共同研究プロジェクト

「多言語・多文化社会における言語問題に関する研究」

行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの
工夫に関する意識調査
(2023年2月調査)

報告書

令和6(2024)年8月

朝日 祥之 (編)

はじめに

朝日祥之

1. 本プロジェクトの目的

本プロジェクトは、多言語化が進んだ日本社会における言語生活で発生する言語コミュニケーション上の問題の所在を明らかにするための調査研究を進めている。その調査は現時点での日本語の言語変異の動態を把握するための実証的な調査を実施する一方で、私たちの言語生活を営む上で必要不可欠となる行政や医療福祉の分野などにおける言語問題の所在を明らかにする調査や日本に住む日本以外の国や地域の出身者における言語調査（日本語と彼らの使用言語）、ろう者と聴者とのコミュニケーションに関する調査などを実施している。

本プロジェクトの実施にあたっては、人間文化研究機構共創先導プロジェクト「コミュニケーション共生科学の創成」、同機構共創先導プロジェクト「ハワイにおける日系社会資料に関する資料調査と社会調査の融合的研究」、本プロジェクトと関連のある科学研究費補助金によるプロジェクトと連携する。

2. 本報告書について

本報告書は、行政情報を発信する自治体の一般行政職員による言語コミュニケーション意識調査の調査報告である。この調査は2000年代初頭に国立国語研究所により行われた「外来語言い換え提案」に関連する調査の一環として実施されたものの経年調査である。2000年代から20年経過した現時点において、行政分野の専門用語、外来語、住民とのコミュニケーションの方法、留意点などに関する意識を把握し、経年変化のあり方を把握することを目的としている。本報告書では、調査の概要、並びに調査結果の概要を示した上で、調査データの集計表を示す。

目 次

1. はじめに.....	i
2. 調査概要.....	1
3. 結果概要.....	3
4. 調査票.....	20
5. 集計データ表.....	30

調査概要

行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査（自治体調査）
（2023年2月調査）

1 調査の目的

本調査は2000年代はじめに国立国語研究所によって実施された「行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査」で調査研究されたものを基盤とし、その後20年の間でその意味機能に変化が生じた外来語の使用実態をとらえるための調査である。

2 調査の設計

1) 調査対象者

市区町村の自治体に勤務する一般行政職員

2) 標本数

対象 19,140人

回収 8,183人

3) 標本抽出方法

総務省「令和3年地方公共団体定員管理調査結果」により「総職員数（又は一般行政職員計）」の人数を母集団とする。市区町村の選定は以下の①から④の手順を経て選定する。

①全国を都市規模、地域別で層化し、各層別に母集団比率に応じ、590の対象数を按分する。

②大都市（政令市及び特別区）は、①の段階で複数の対象数が割り振られるが、市区町村単位での調査のため「1」とする。

③②で発生する大都市余剰分の対象数分は、中都市以下の都市規模区分で追加で割り振る。

④全国580の市区町村を選定。

4) 調査方法

往復郵送法

5) 調査日程

2023年2月20日（月）調査票投函

2023年3月17日（金）調査票最終締切日

6) 調査実施機関

一般社団法人 新情報センター

3 調査の体制

朝日 祥之 (国立国語研究所)

相澤 正夫 (国立国語研究所)

久屋 愛実 (立命館大学)

田中 牧郎 (明治大学)

前田 忠彦 (情報・システム研究機構 データサイエンス共同利用基盤施設/統計数理研究所)

横山 詔一 (国立国語研究所)

結 果 概 要

2023年に全国の自治体職員を対象にして実施した「行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査」の結果については、本プロジェクトのサイトよりローデータがダウンロード可能である。また、本報告書では、基本属性（総数、都市規模、性別、年齢、地域ブロック、現在の部署、現在の部署での住民との接し方）による集計表を示している。ここでは結果の概要として、2003年調査と2023年調査を比較したグラフを示し、行政情報の発信者である職員と地域住民とのコミュニケーション意識に見られる実時間変容について述べる。なお、複数選択の質問については2回の調査を棒グラフによって比較しているほか、2023年調査の属性項目について円グラフで示している。

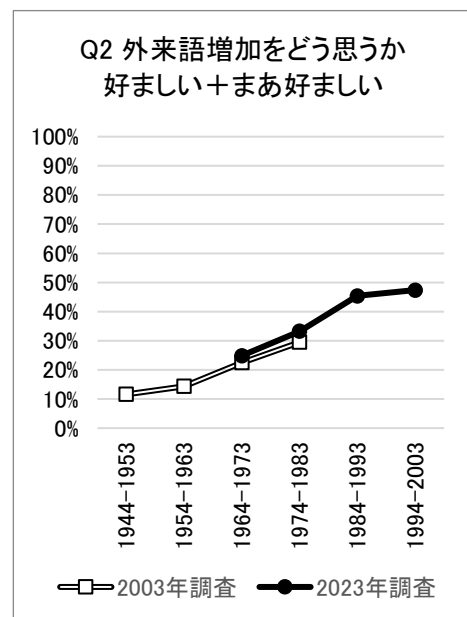
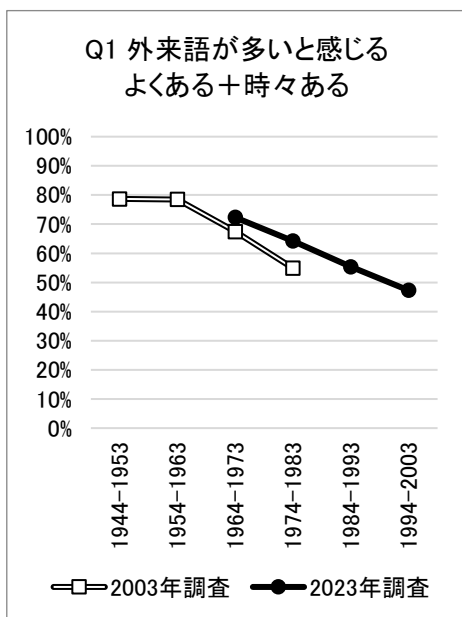
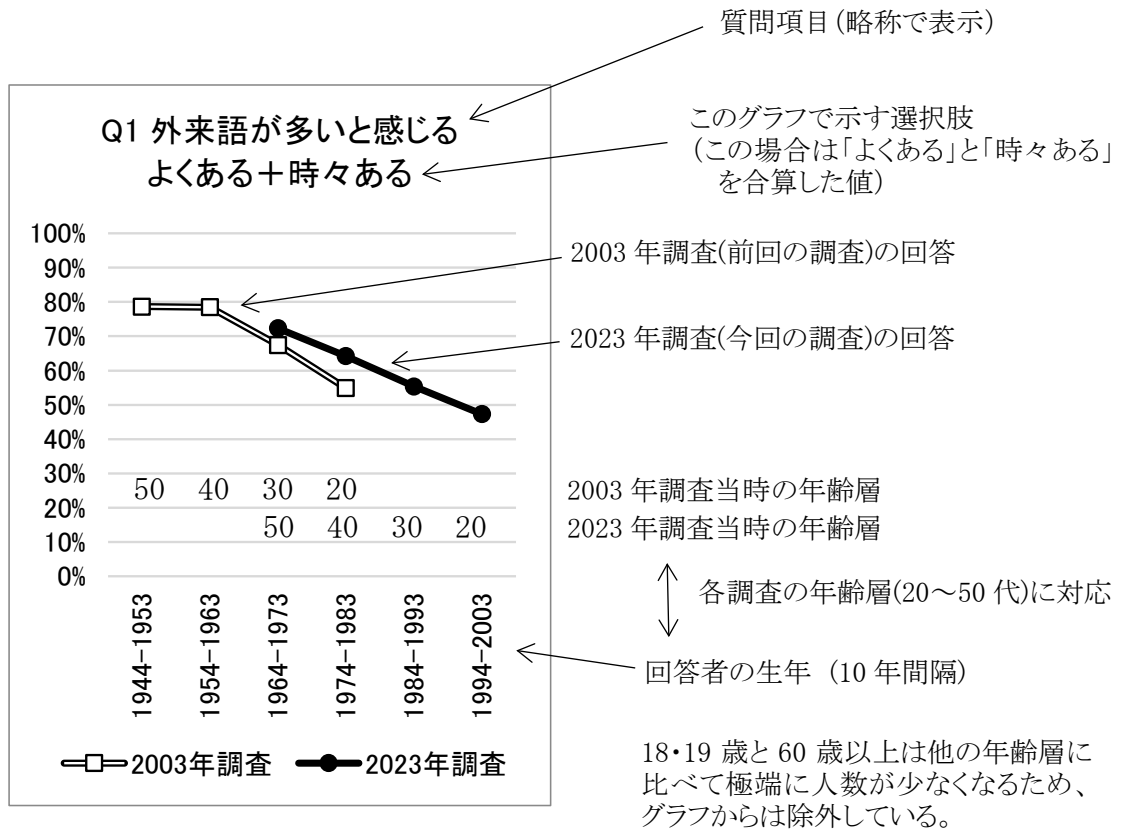
自治体の発信物に「外来語・略語を使っている場合が多いと感じるか(Q1)」を聞いたところ、2回とも年齢を重ねるほど強く感じており、年齢による影響が強いことが確認された。この外来語・略語をめぐって「誤解や意味の取り違えがおこる(Q4-5)」、「難しく覚えにくい(Q4-7)」という意見については2回とも全世代で回答率が高いことから、問題意識が続いていることがわかる。

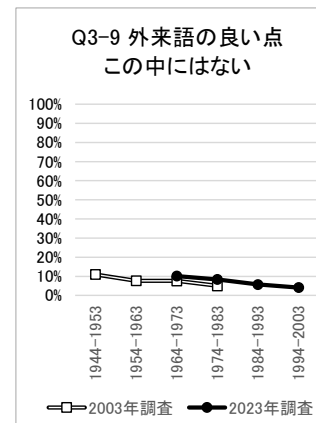
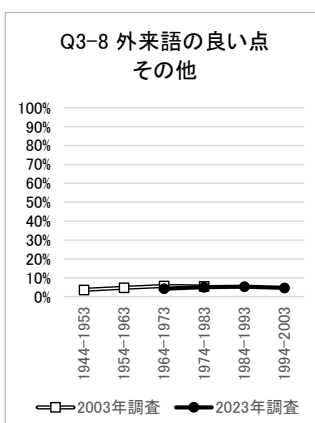
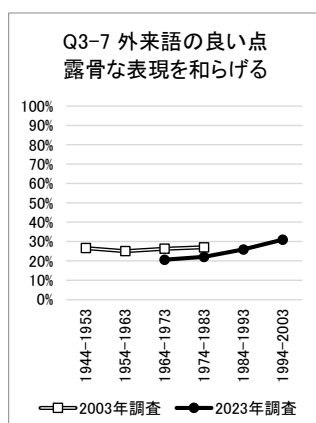
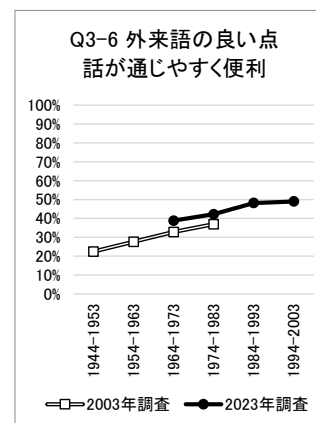
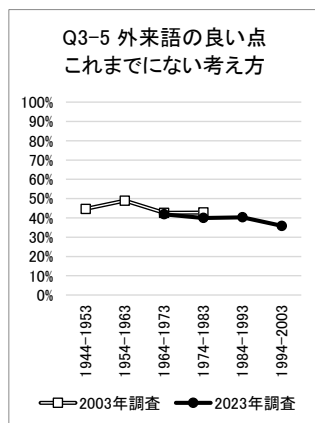
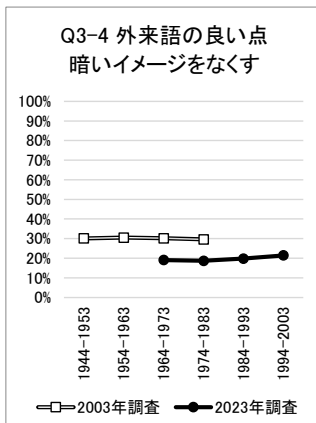
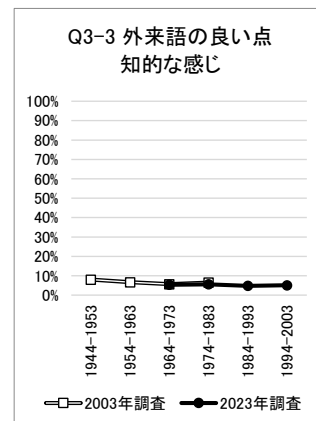
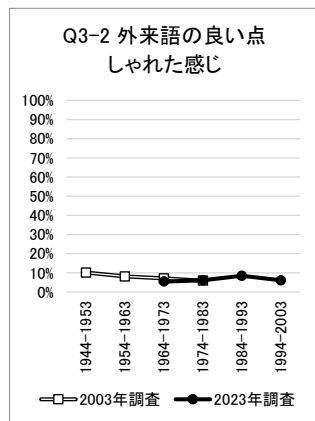
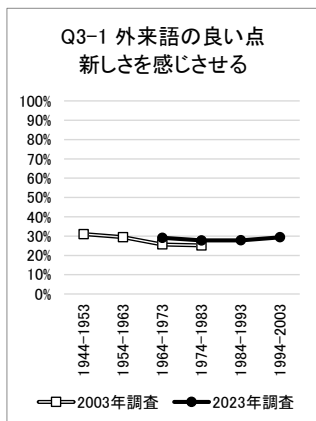
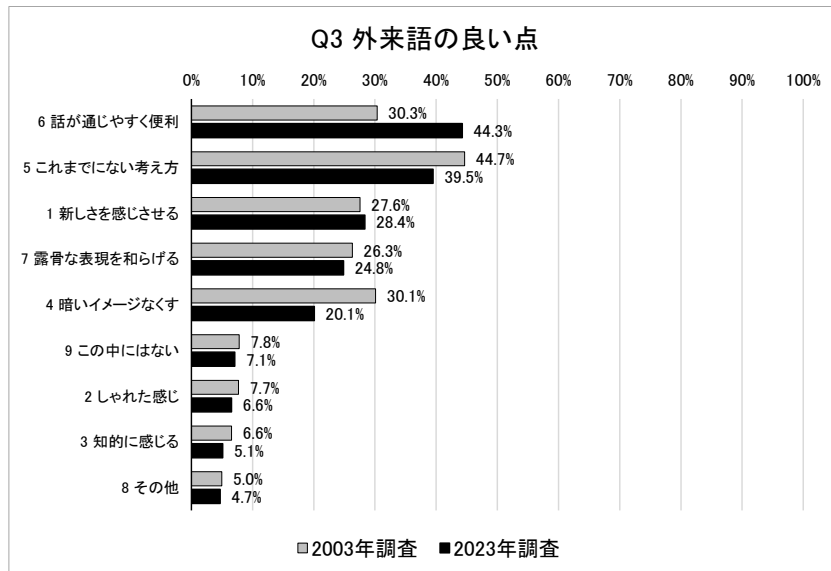
次に、外来語・略語を使うと「話が通じやすく便利である(Q3-6)」というような外来語・略語使用を積極的に評価する傾向は、1回目の結果を引き継ぐ形で上昇している。その一方で、悪いイメージ（「日本語の伝統が破壊される(Q4-1)」等）だけでなく、良いイメージ（「これまでにない物事をあらわす(Q3-5)」等）も減少している。つまり、単なる評価の上昇ではなく、外来語・略語が特別視されなくなっていると考えられる。実際、外来語・略語と言い換え表現についての質問(Q7, Q21, Q24)について、調査語のすべてで、外来語・略語のままの使用へと向かっていることが示された。このため、住民に対する説明や文書における外来語・略語への気配り(Q8, Q12)についても、2回の調査とも若年層が低く、加齢によって気配りが増加するという年齢の影響があらわれた。

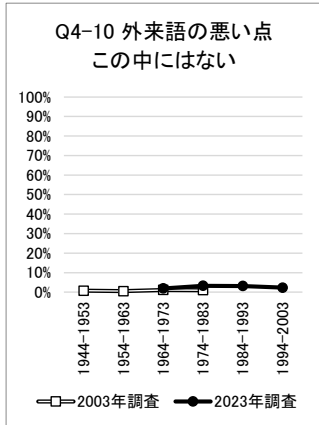
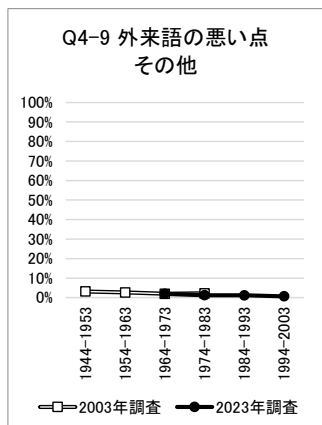
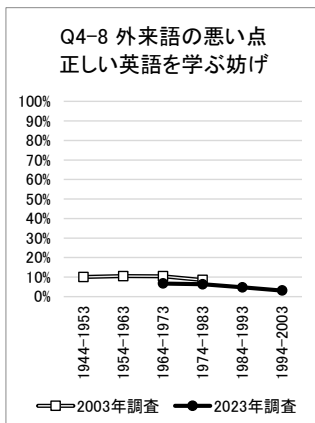
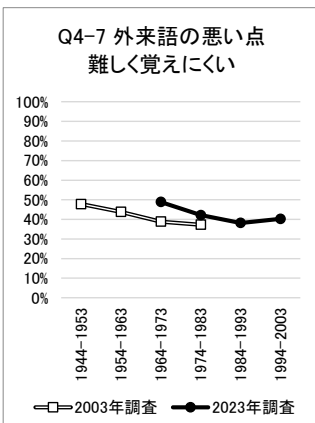
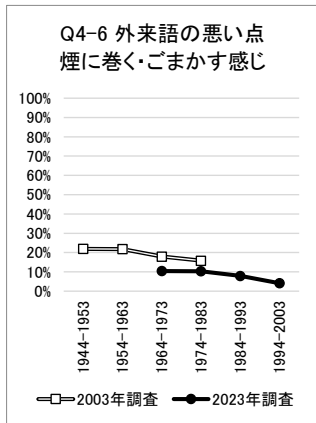
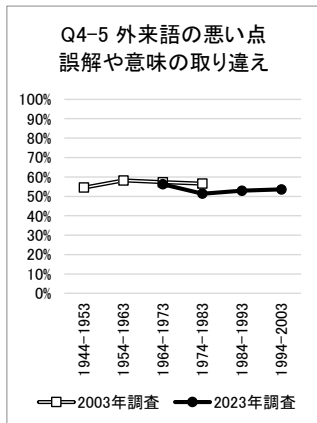
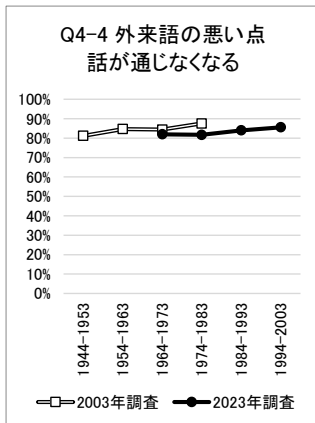
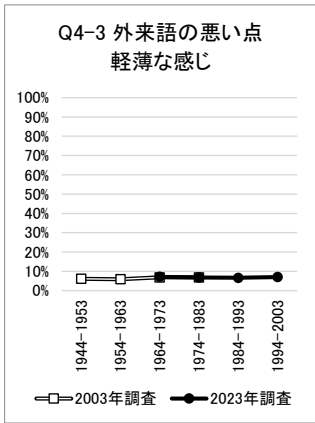
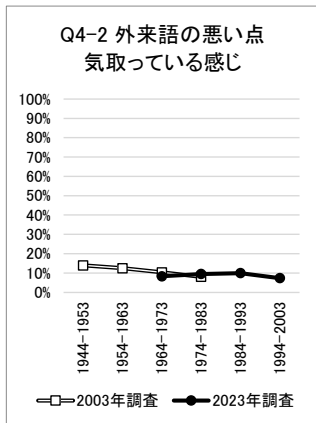
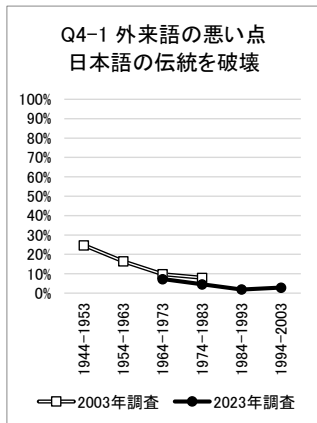
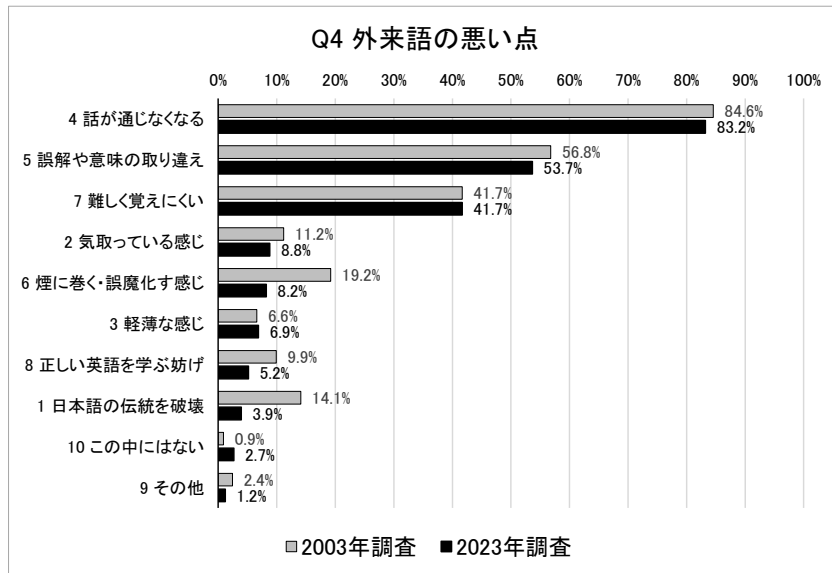
また、外来語・略語について、「分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしたほうがよいと思う(Q6)」については、第2回調査の若年層でも上昇傾向にあり、説明や言い換え語の必要性が認められていることが示された。2002～2006年に行われた国立国語研究所の外来語言い換え提案については、時間の経過とともに認知(Q23)が大きく低下しており、必要性(Q25)についても減少傾向にある。しかし必要性については、第2回調査の若年層において若干の上昇傾向がみられる。このことは、前述の問題意識があることと関係していると思われる。

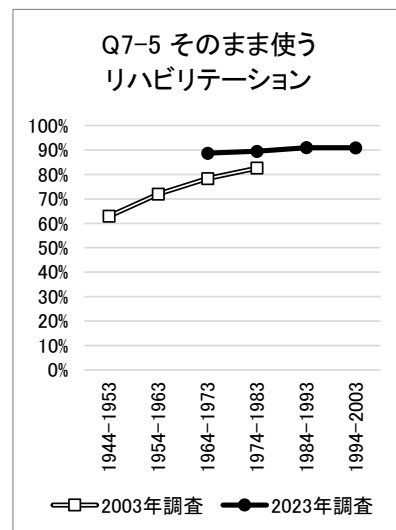
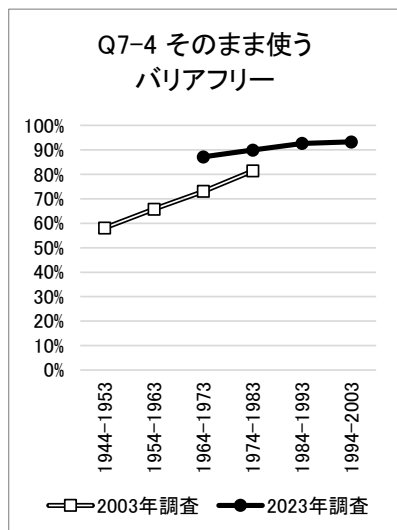
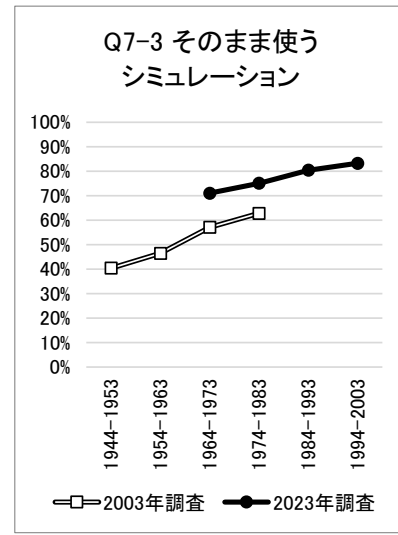
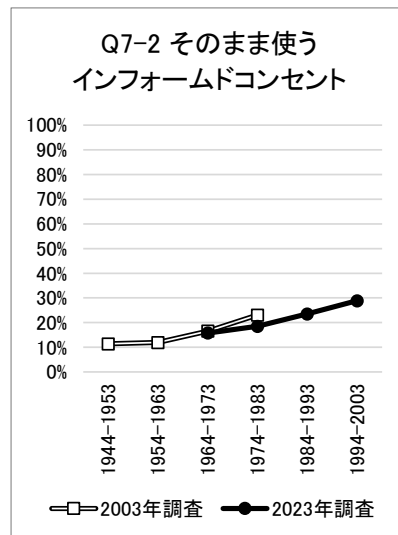
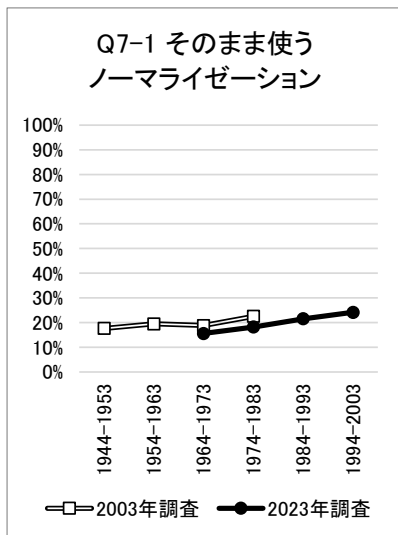
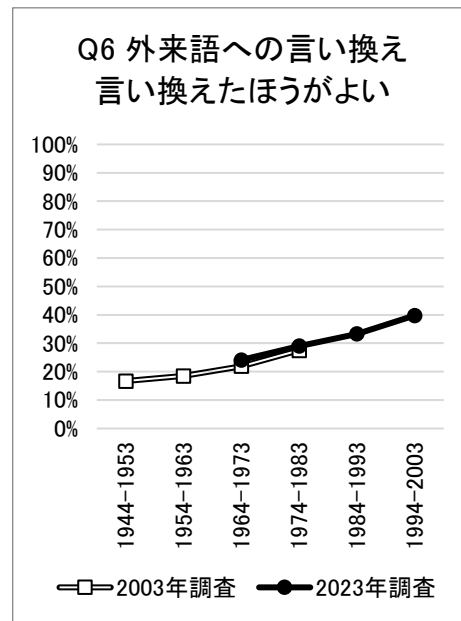
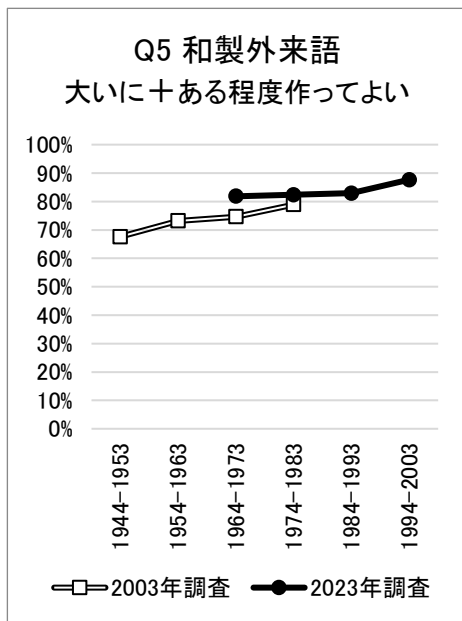
これらの結果から、自治体職員による外来語・略語使用意識に見られる実時間的変容として、外来語使用をめぐる問題意識は継続しているものの、言い換え語よりも外来語・略語が選択される意識が強くなるのと同時に、外来語の言い換えについての取り組みを継続する意見が増えていることが示された。

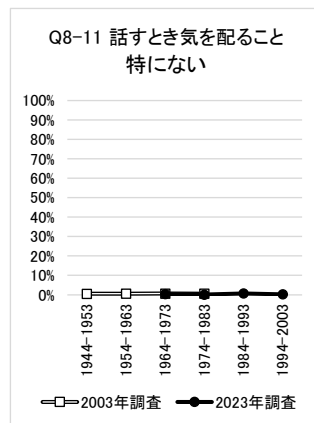
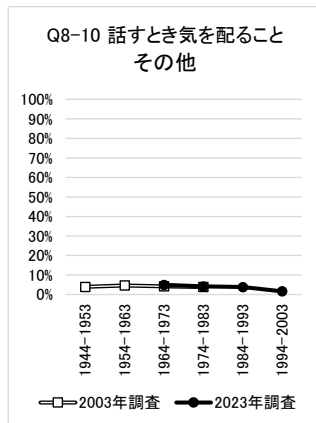
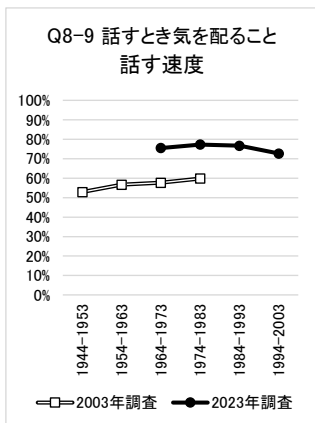
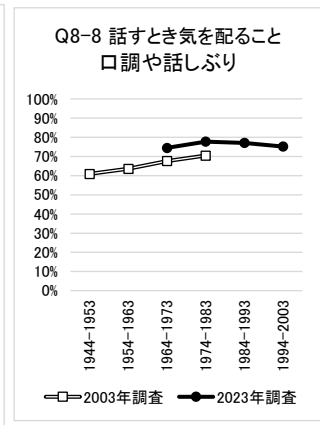
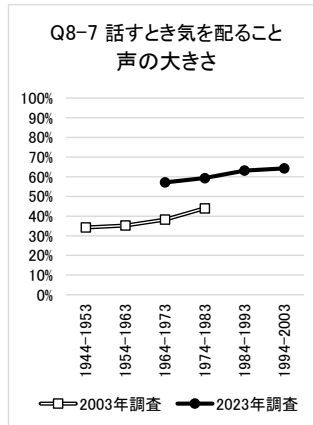
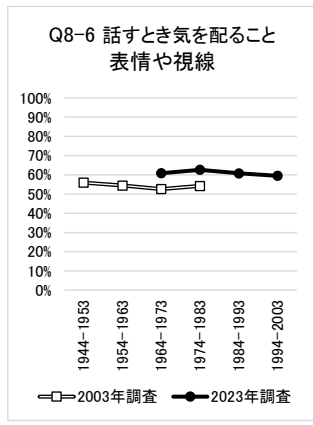
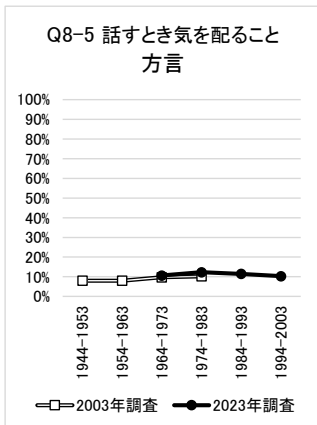
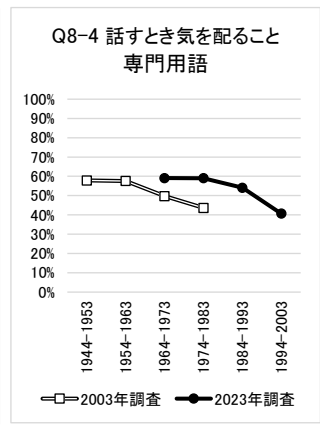
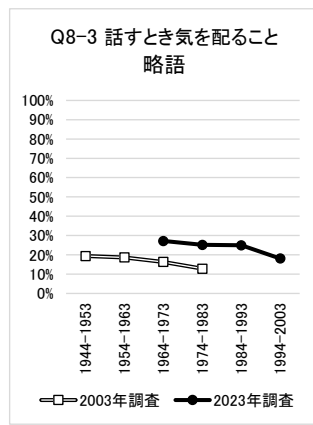
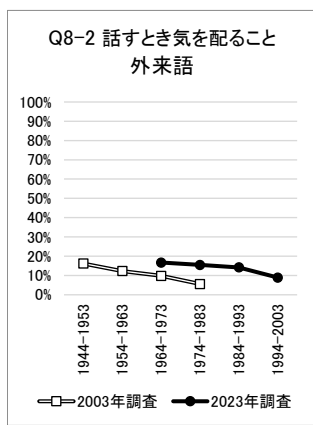
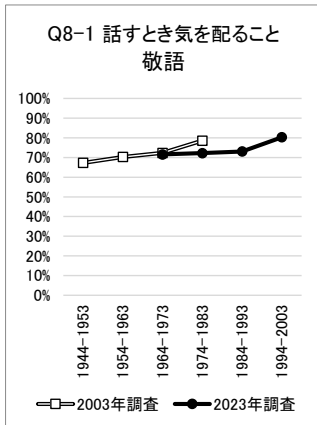
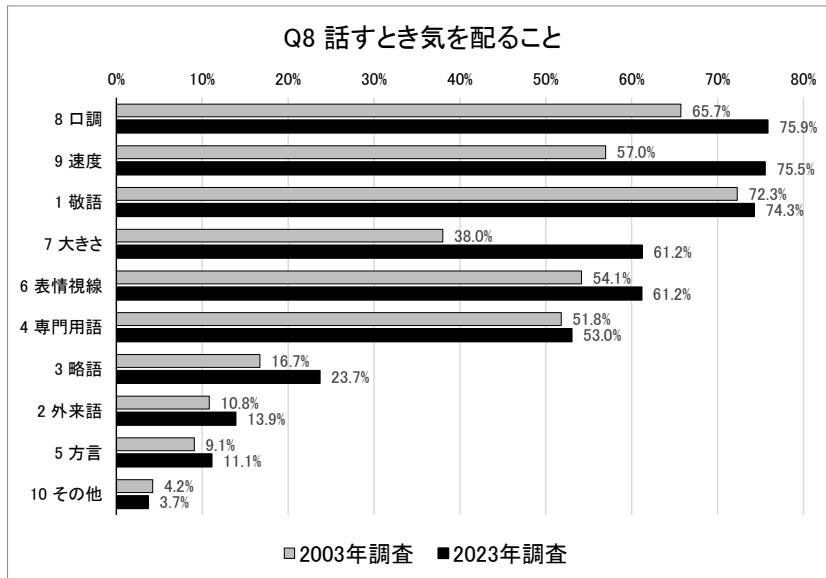
グラフの説明



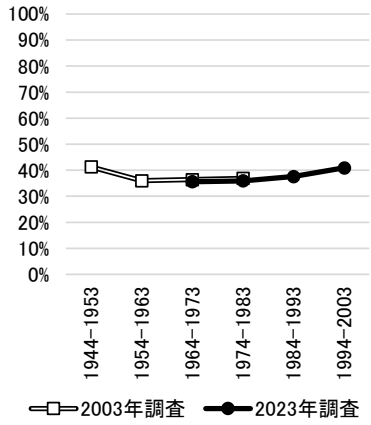




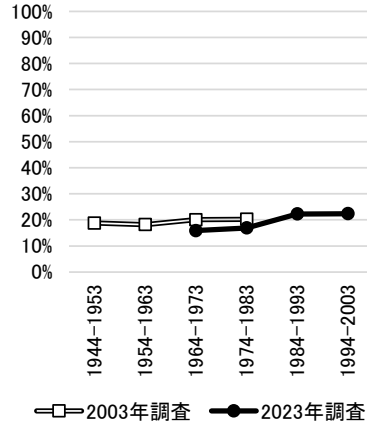




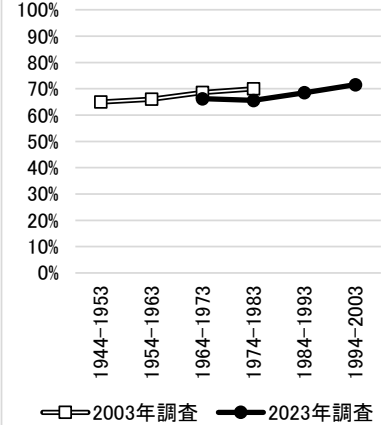
Q9a 応対 親しみ・礼儀
親しみを重視



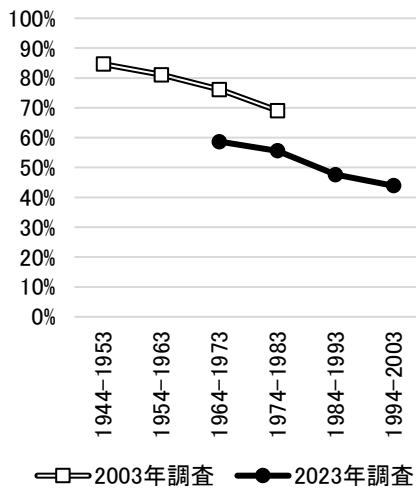
Q9b 応対 分り易さ・正確
分り易さを重視



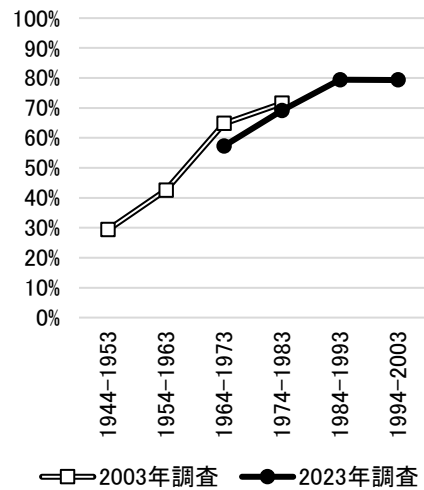
Q9c 応対 てきぱき・懇切
てきぱきを重視

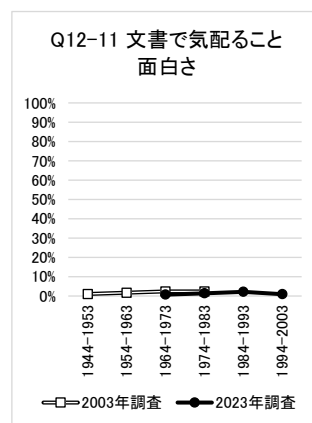
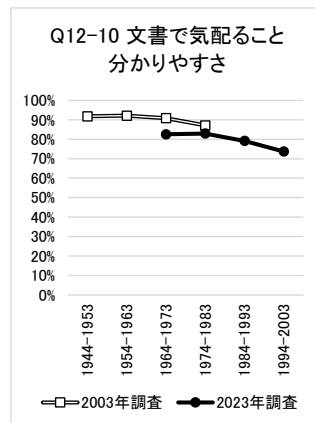
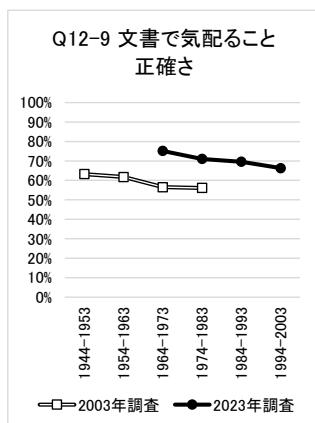
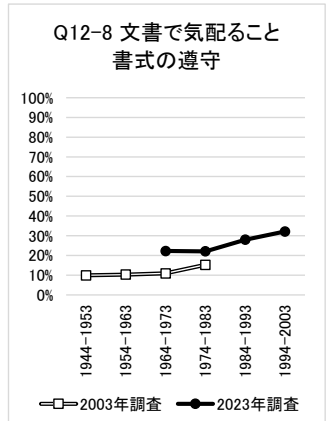
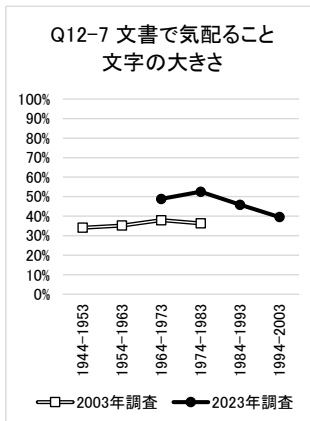
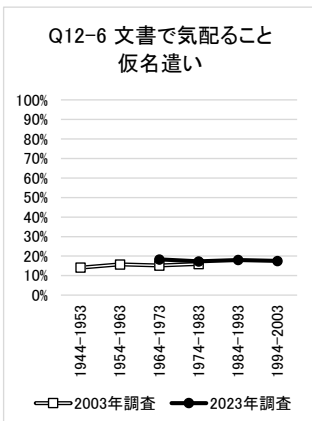
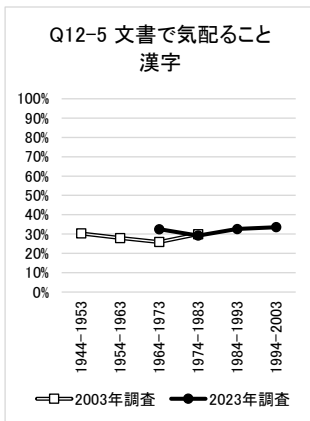
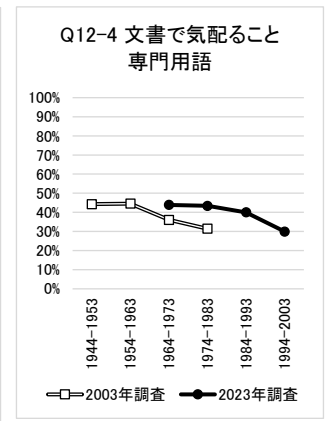
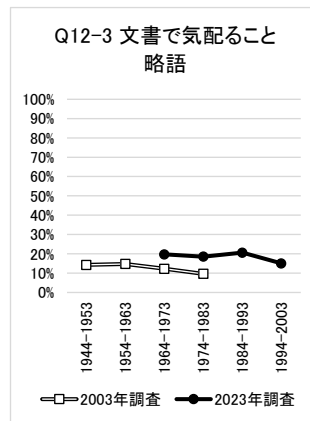
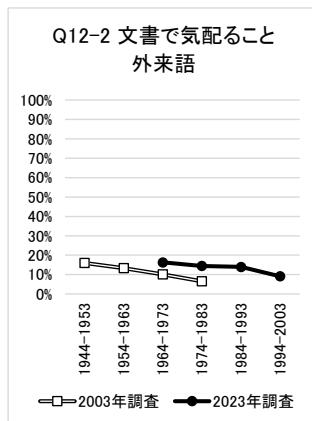
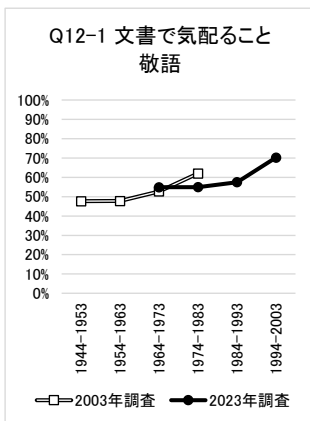
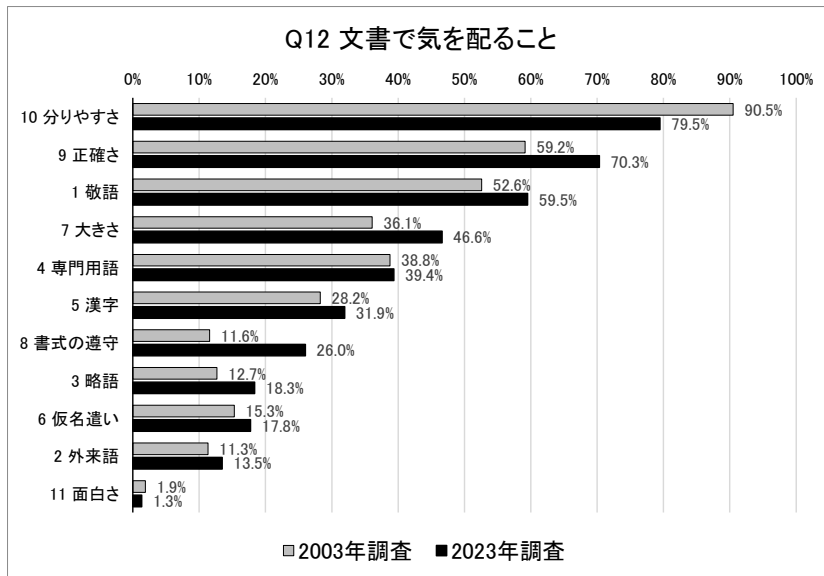


Q10 住民に「～さん・さま」
「～さん」を使う

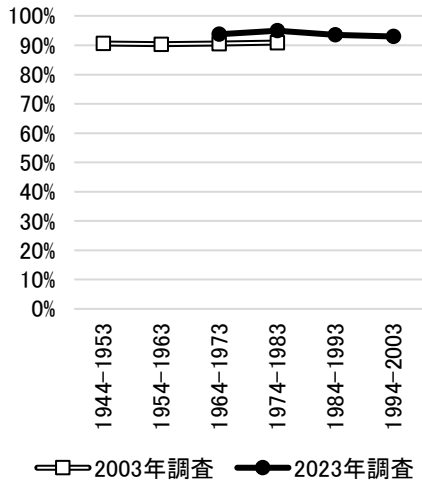


Q11 外部に「鈴木課長は」
「鈴木は」を使う

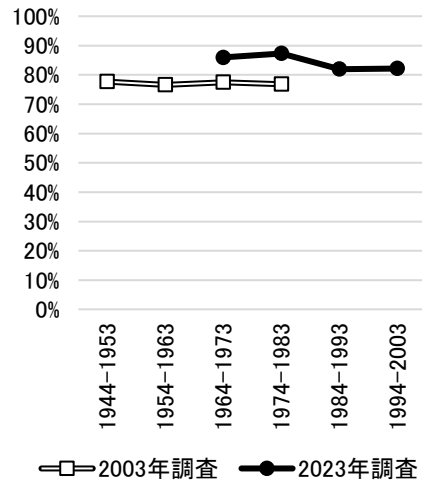




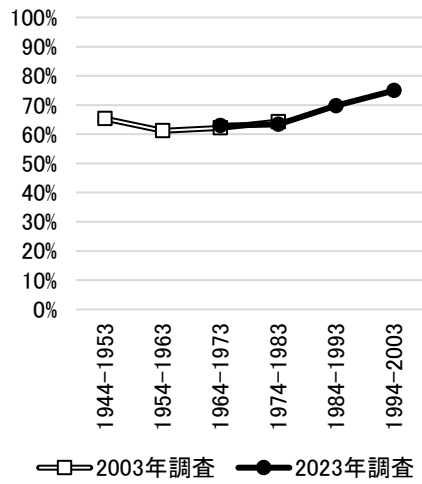
Q13a 個人宛名「様・殿」
「様」を使う



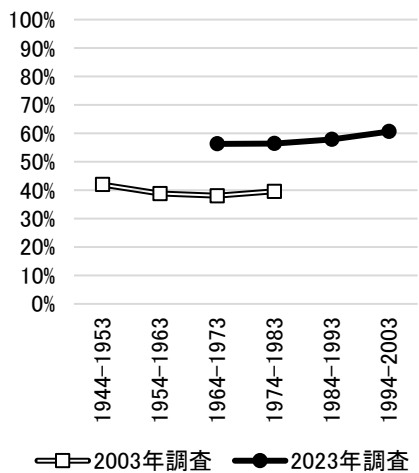
Q13b 役職宛名「様・殿」
「様」を使う



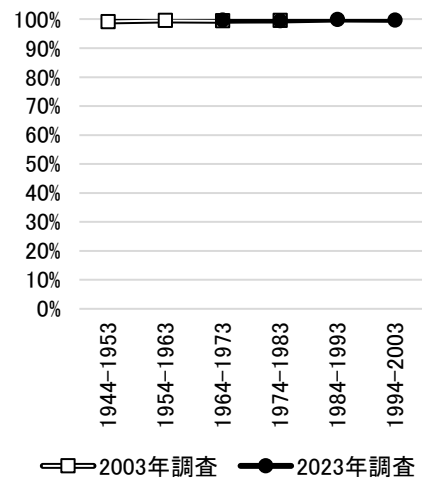
Q14 住民との話 方言・共通語
方言を使う

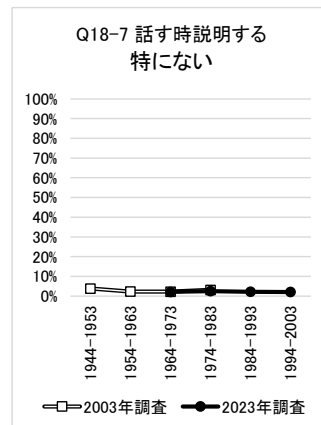
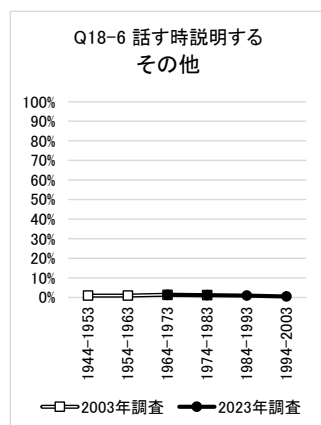
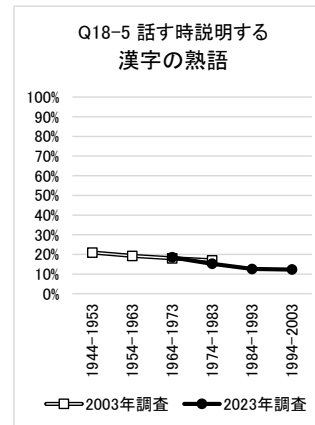
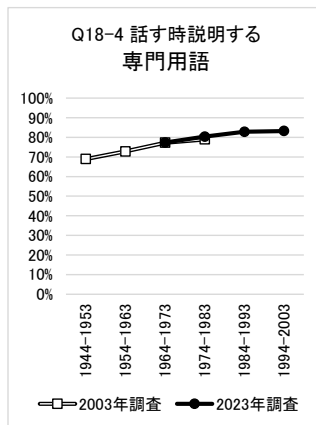
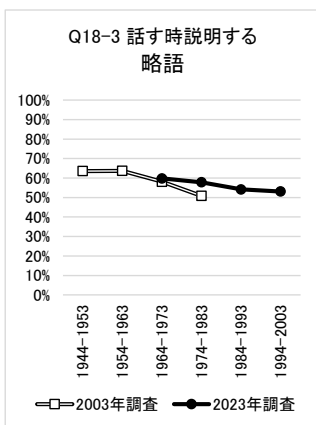
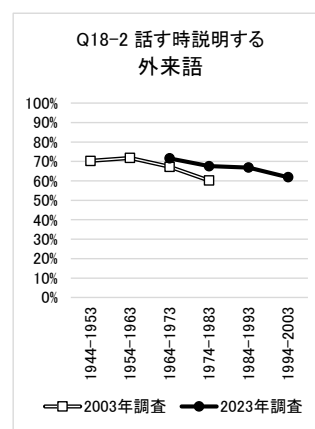
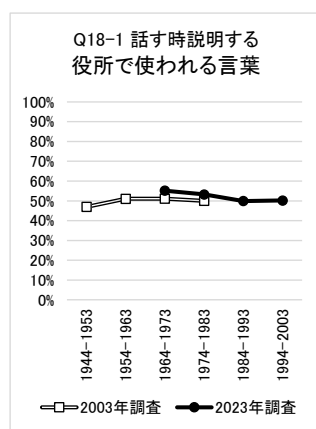
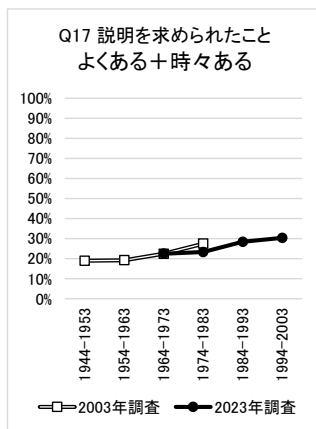
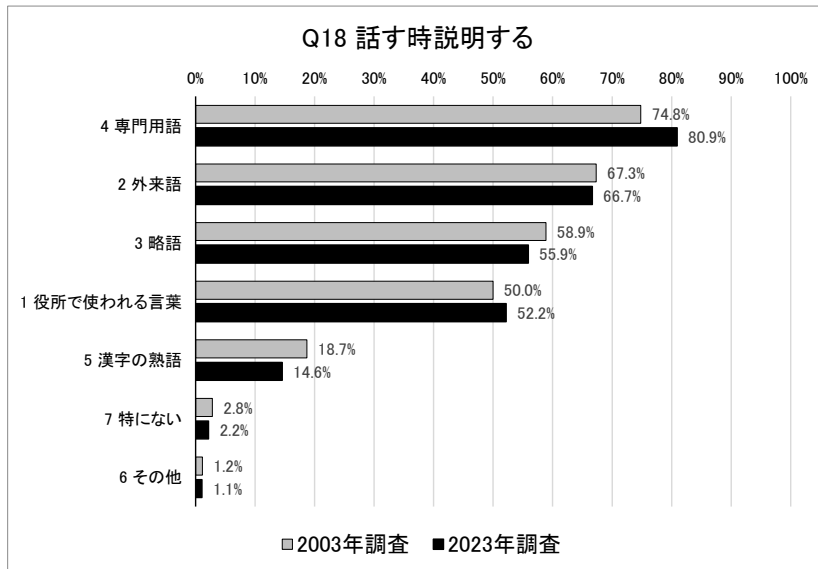


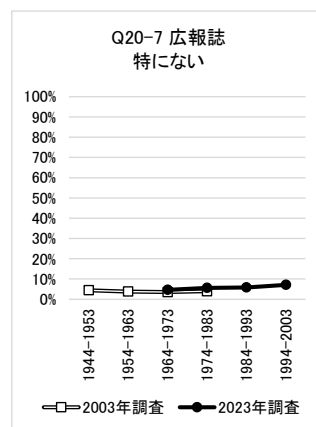
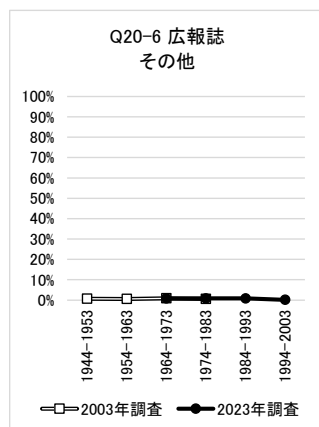
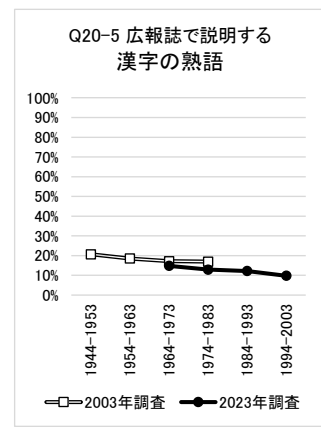
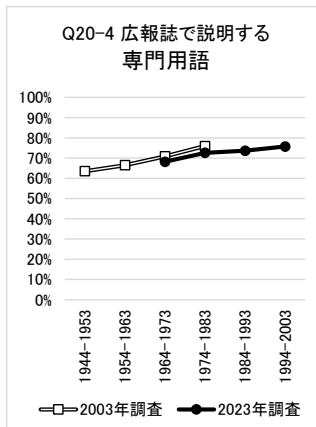
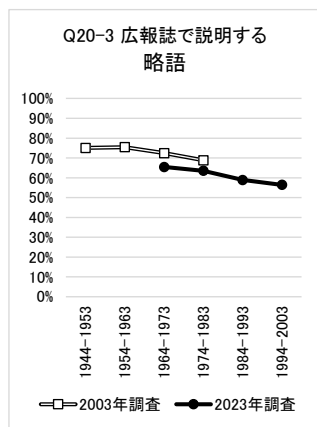
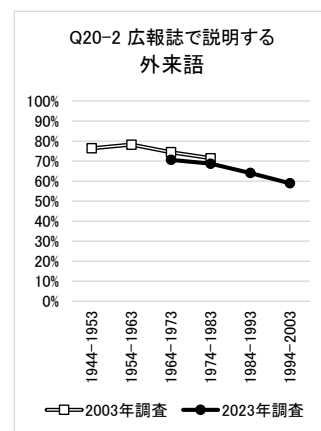
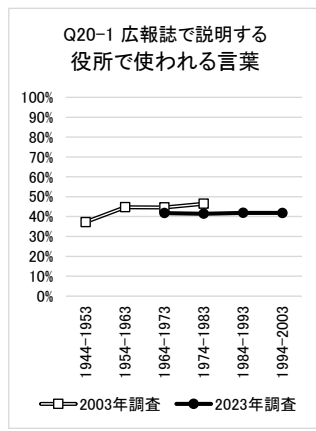
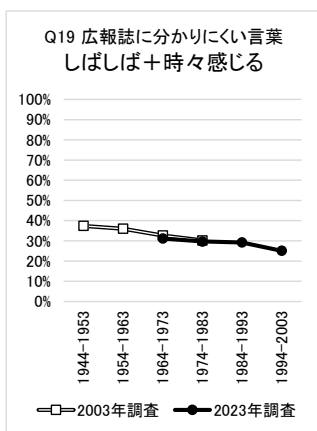
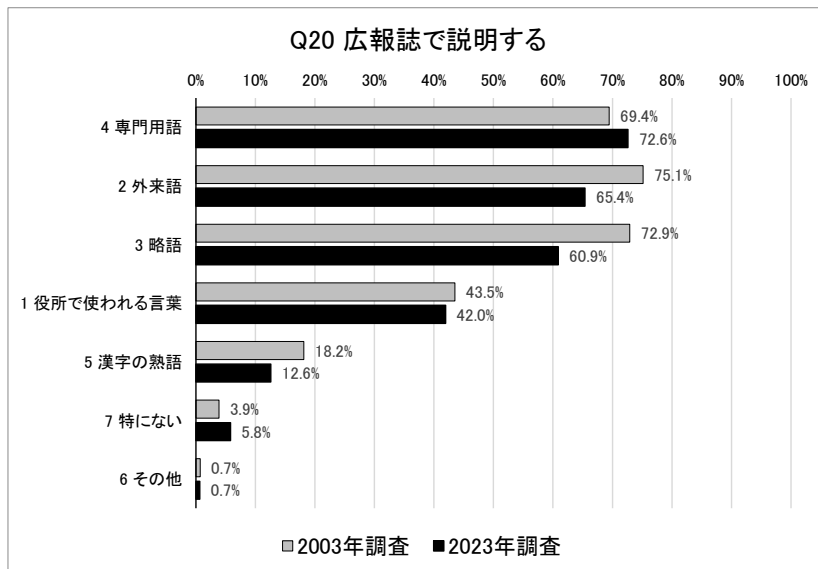
Q15 組織的な工夫
以前から+今年度から

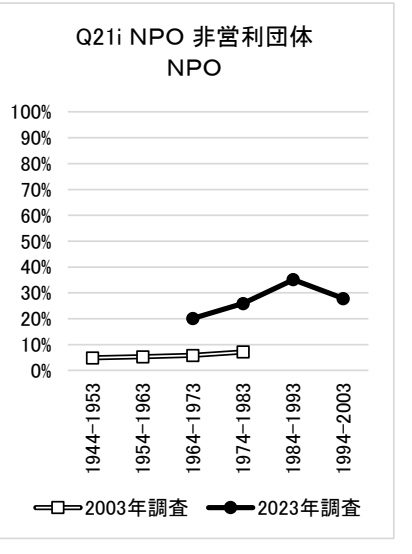
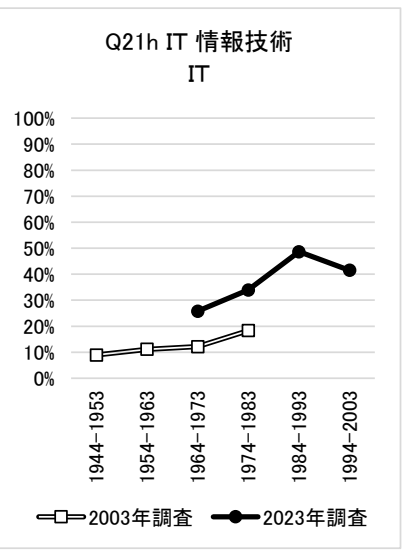
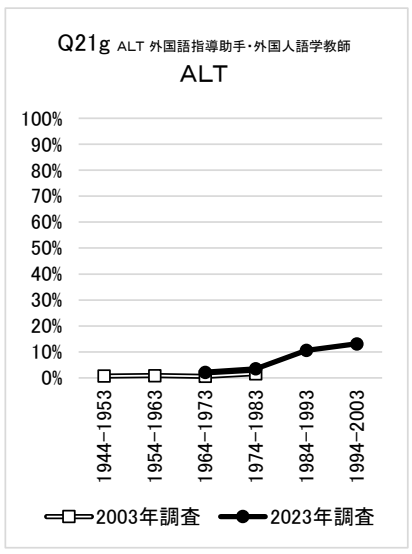
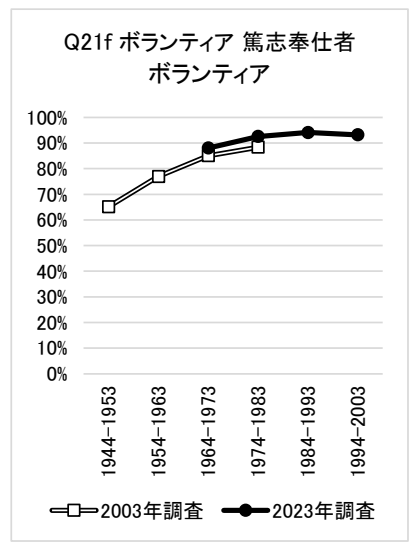
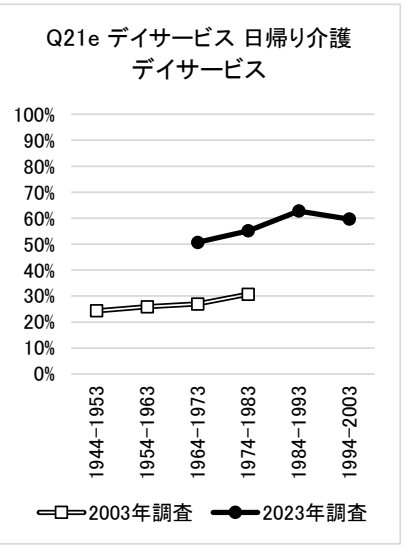
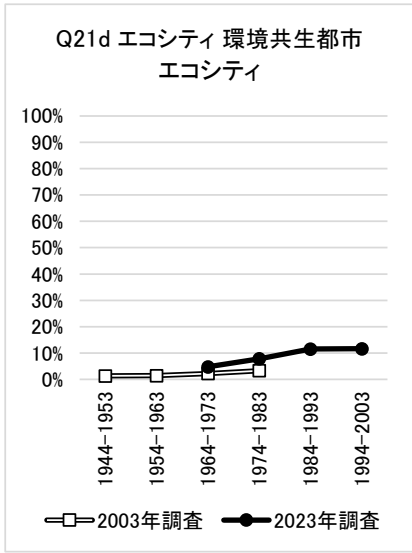
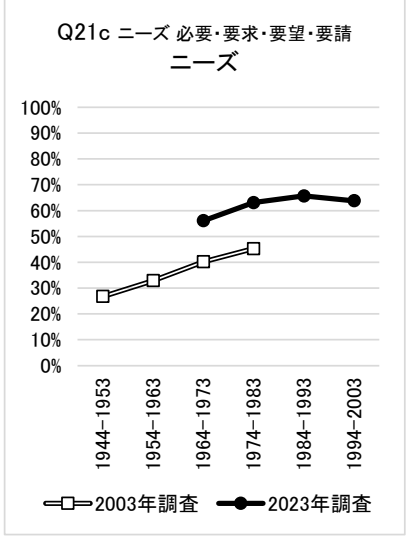
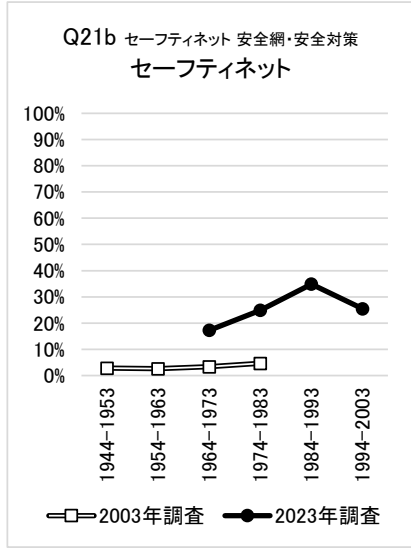
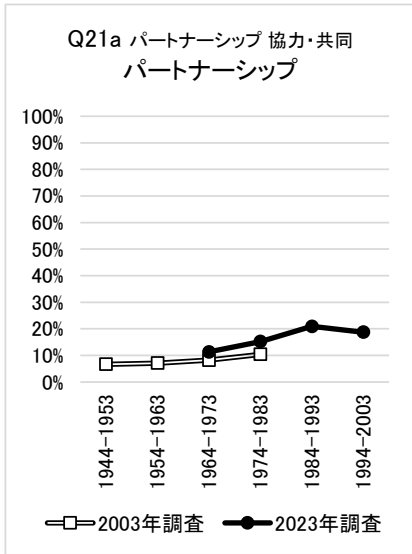


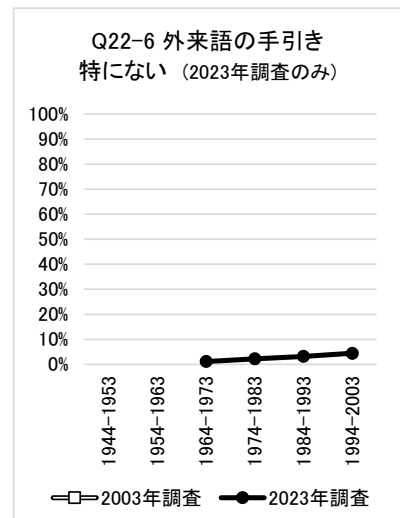
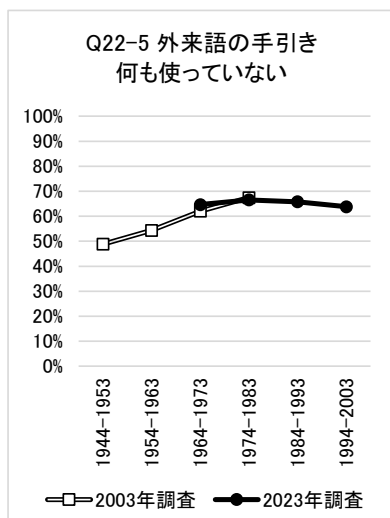
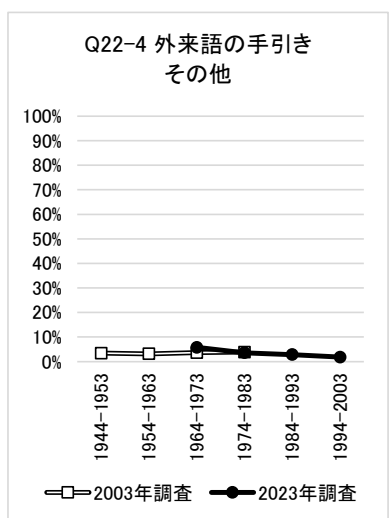
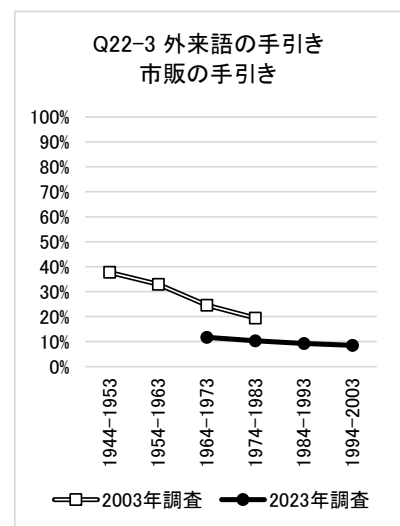
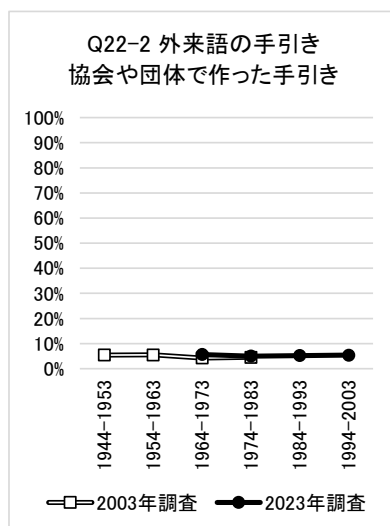
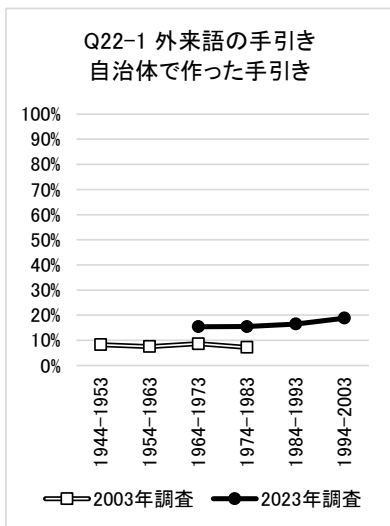
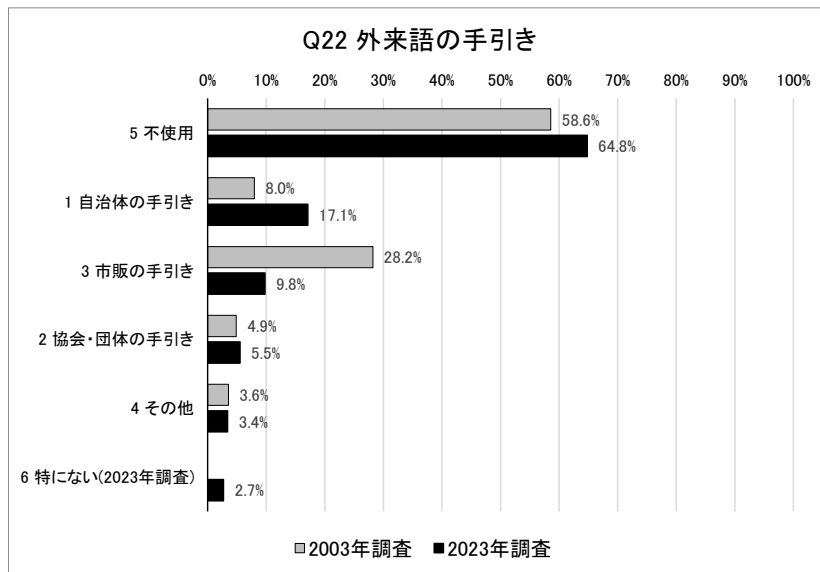
Q16 分かりにくい言葉に説明
だれに対してもしている

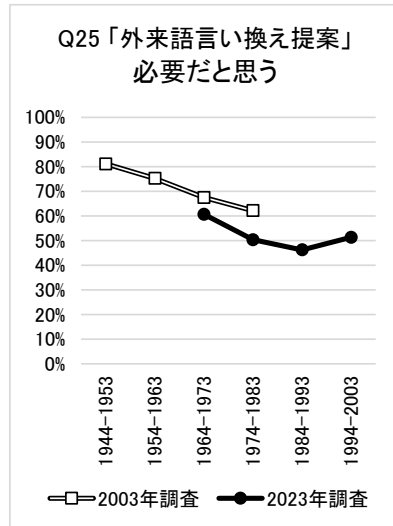
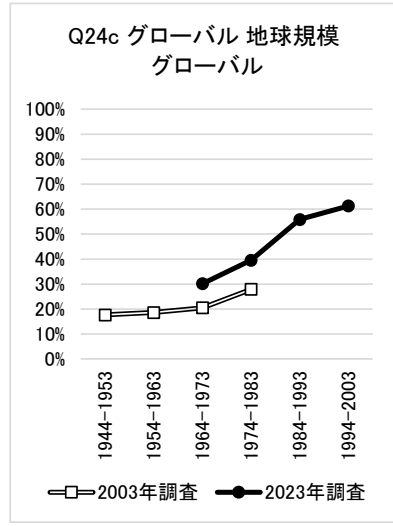
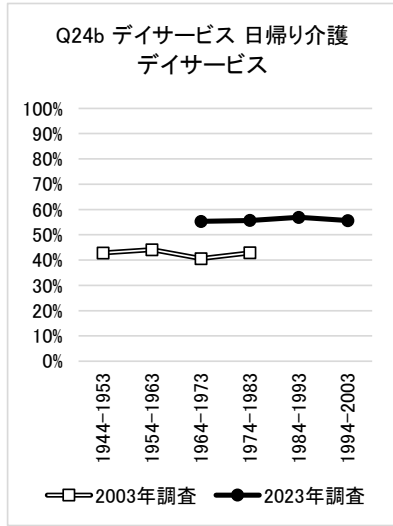
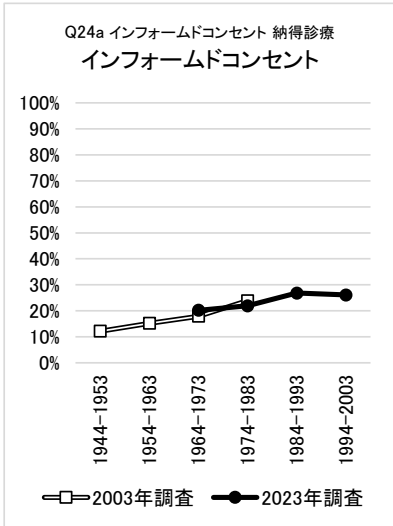
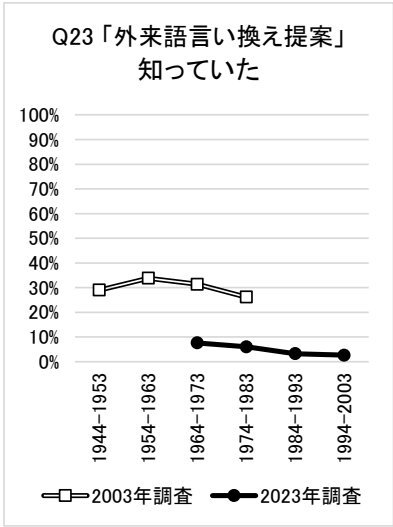




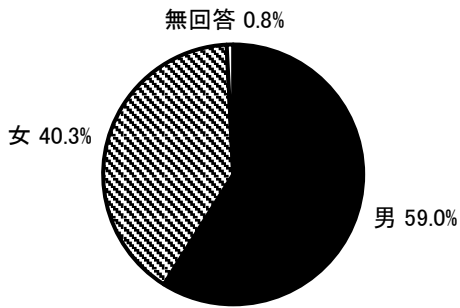




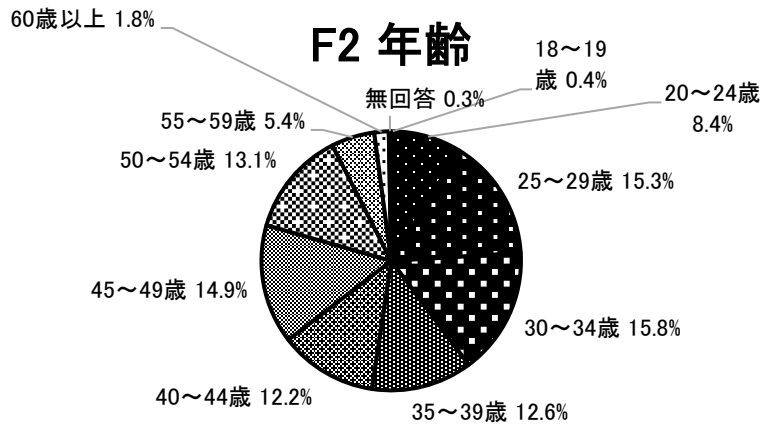




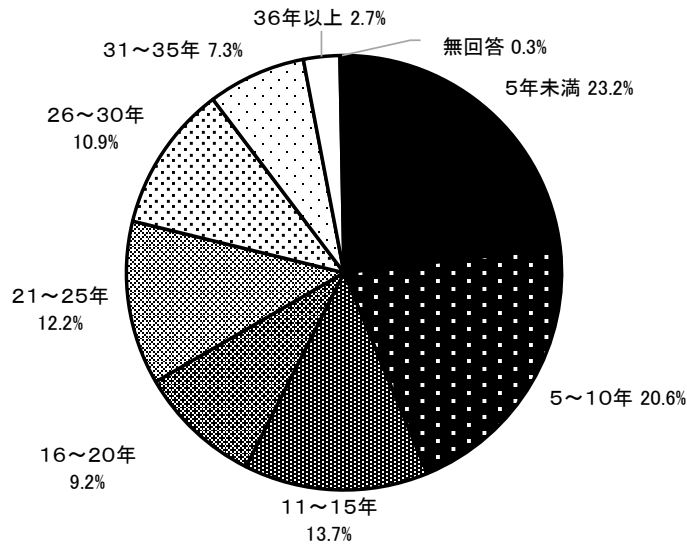
F1 性別



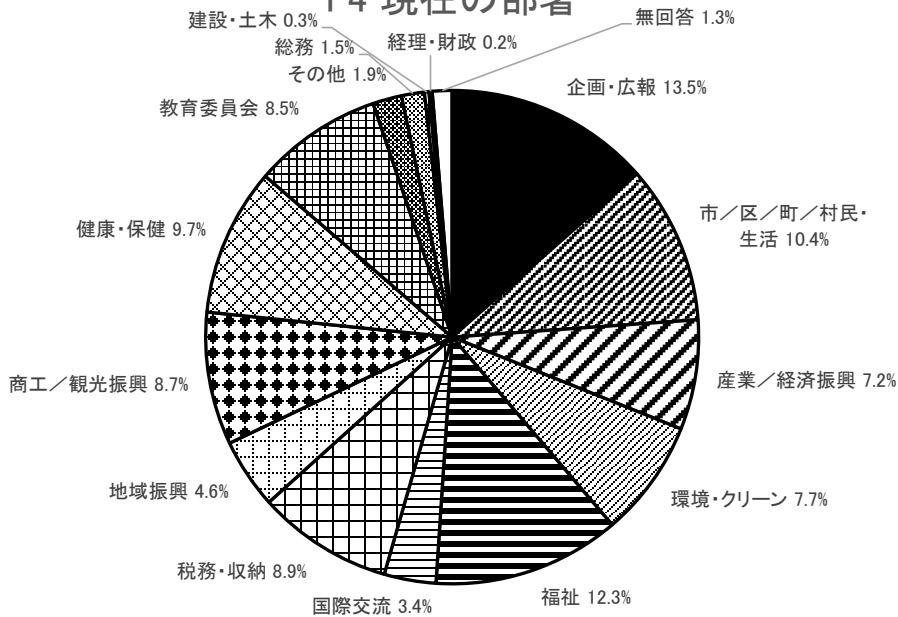
F2 年齢



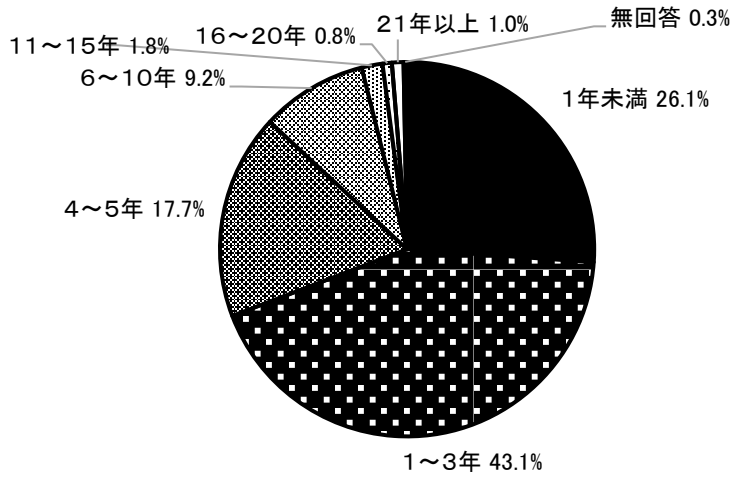
F3 自治体勤務年数



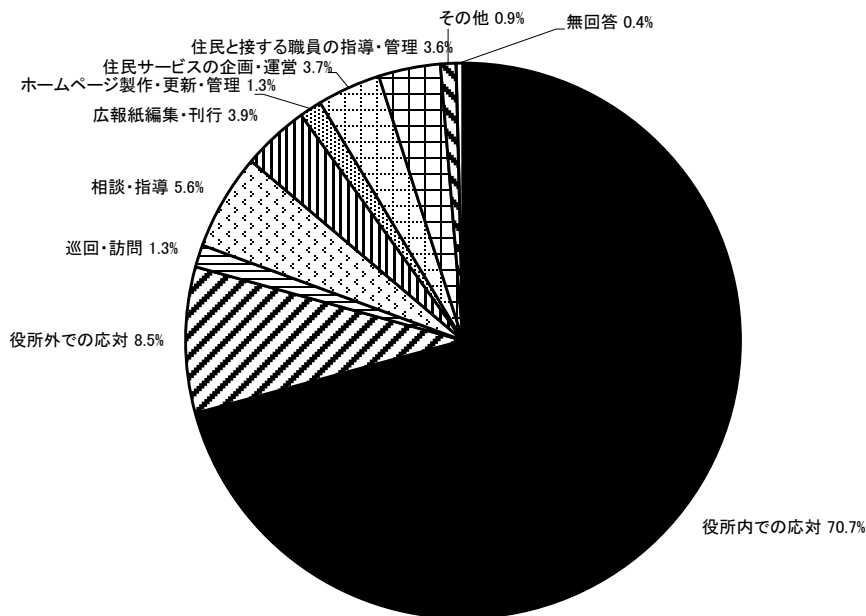
F4 現在の部署



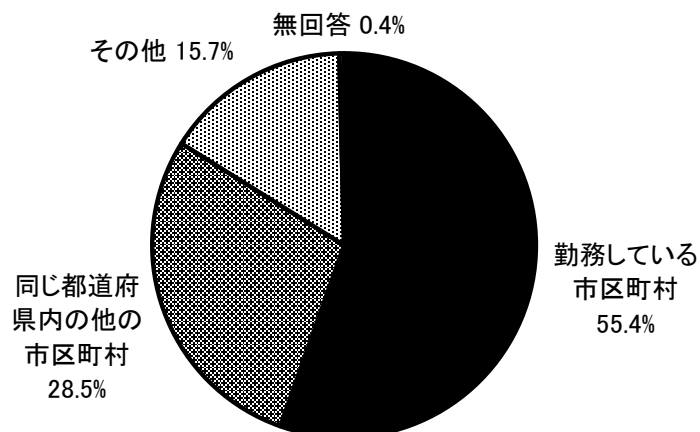
F5 現在の部署での経験年数



F6 現在の部署での住民との接し方



F7 地元勤務



調 査 票

「行政情報を分かりやすく伝える工夫に関する意識調査（自治体調査）」Ⅱ ご協力をお願い

拝啓 寒気厳しき折柄、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

国立国語研究所は、日本語や社会における言語生活を科学的・総合的に研究し、日本語・言語に関する知を探究し、その成果を広く社会に提供することを目的に活動しております。創設以来、全国各地で言葉やコミュニケーションに関する実態調査を行っており、調査のたびに各地域社会の多くの皆さまにご協力いただき、たいへん貴重な成果を築き上げることができました。

このたび、調査研究の一環として、自治体の職員の方々を対象に、外来語を中心とする言葉やコミュニケーションに関する意識調査を実施することになりました。この調査は、住民と接している職員の方々の「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」、「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」についての意識を調査し、今後の国語施策の参考とすることを目的としています。

この調査は、全国から無作為に選びました580の市区町村で、住民と直接的にコミュニケーションを行っている部署の一般行政職員の方々にご協力をお願いしております。

ご多用中、突然のお願いで恐縮ですが、調査の趣旨をご理解のうえ、何卒ご協力くださいますようお願い申し上げます。

※本調査の回答は、学術研究に利用いたします。アンケート最初の間で調査について同意をおたずねしておりますので、ご回答をお願いします。（未記入の場合は調査票のご返送をもって同意とみなさせていただきます）調査に関してのご質問やご不安な点は、下記の連絡先までお問い合わせください。

敬具

大学共同利用機関法人 人間文化研究機構

国立国語研究所

朝日 祥之

【回答の返送及び返送期間】

回答ご記入後、返送封筒（切手不要）にて **3月17日（金）**までにご投函くださいますようお願い申し上げます。

【記入にあたってのお願い】

- ▶ご記入は、鉛筆か、黒又は青のボールペンでお願いします。
- ▶お答えは、あてはまる番号を○で囲むか、（ ）内にご記入ください。
- ▶○の数は質問の指示にしたがってください。

【お問合せ先・調査実施機関（受託者）】

一般社団法人 新情報センター アンケート事務局（担当：飯田・結城）

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウェブサイト：<https://www.sjc.or.jp/>

フリーダイヤル：0120-532-722（平日10時～12時、13時～17時）

メールアドレス：6199research@sjc.or.jp

問5 マイホーム、パソコン、コンビニなどは日本で作られた外来語（和製外来語）ですが、このよ
うな外来語についてどう思いますか。（○は1つ）

- | | | | |
|---|------------------|---|----------------|
| 1 | 大いに作ってよいと思う | 2 | ある程度は作ってもよいと思う |
| 3 | できるだけ作らない方がよいと思う | 4 | 特に何も思わない |

問6 今、公共職業安定所はハローワーク、老人はシルバーやシニアなどと外来語に言い換えることも
あります。このように外来語に言い換えることについて、あなたはどう思いますか。次の中から一つだ
け選んでください。（○は1つ）

- | | | |
|---------------|-----------|---------|
| 1 | 2 | 3 |
| 外来語に言い換えた方がよい | 元の言葉の方がよい | どちらでもよい |

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、あなたは、そのまま使っ
た方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

	そう思う	そうは 思わない	どちらとも 言えない
ノーマライゼーション	1	2	3
インフォームドコンセント	1	2	3
シミュレーション	1	2	3
バリアフリー	1	2	3
リハビリテーション	1	2	3

問8 あなたは、職場で住民と話をするとき、どんなことに気を配りますか。次の中からいくつでも選
んでください。（○はいくつでも）

- | | | | |
|----|----------------|----|-------------|
| 1 | 敬語の使い方 | 2 | 外来語の使い方 |
| 3 | 略語の使い方 | 4 | 役所の専門用語の使い方 |
| 5 | 方言の使い方 | 6 | 表情や視線 |
| 7 | 声の大きさ | 8 | 口調や話しぶり |
| 9 | 話す速度 | 10 | その他（具体的に) |
| 11 | 特に気を配っていることはない | | |

問9 あなたは、職場で住民に應對するとき、次のa～cについては、それぞれ、(ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)

	(ア)	ア を 重 視	や や ア を 重 視	言 え な い ど ち ら と も	や や イ を 重 視	イ を 重 視	(イ)
a	親しみやすい態度	1	2	3	4	5	礼儀正しい態度
b	分かりやすく話すこと	1	2	3	4	5	正確に話すこと
c	てきぱきと應對すること	1	2	3	4	5	懇切に應對すること

問10 あなたは、職場で住民を呼ぶとき、ふつう「～さん」「～さま」のどちらを使いますか。

(○は1つ)

1 ～さん

2 ～さま

問11 役所の職員が、外部の人に、自分の上司の鈴木課長のことを話す場合、「鈴木は…」と言うのと、「鈴木さんは…」と言うのと、「(鈴木) 課長は…」と言うのとでは、どれが一番よいと思いますか。

(○は1つ)

1

「鈴木は…」

2

「鈴木さんは…」

3

「(鈴木) 課長は…」

4

どれがよいとも
言えない

問12 あなたは、職場で住民向けの文書を書くとき、どんなことに気を配りますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

1 敬語の使い方

2 外来語の使い方

3 略語の使い方

4 役所の専門用語の使い方

5 漢字の使い方

6 仮名遣い

7 文字の大きさ

8 決まった書式の遵守

9 正確さ

10 分かりやすさ

11 面白さ

問13 あなたは、外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、どんな敬称を使っていますか。個人名宛の場合と、役職名宛の場合とそれぞれお答えください。(○はそれぞれ1つずつ)

(a) [個人名宛の場合] (議員、教師、医師などに「～先生」を使う場合を除く)

- | | | |
|---------|---------|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 「～様」を使う | 「～殿」を使う | 「～様」と「～殿」を使い分ける |

(b) [役職名宛の場合]

- | | | | |
|---------|---------|-----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 「～様」を使う | 「～殿」を使う | 「～様」と「～殿」を使い分ける | どちらも使わない |

問14 あなたは、職場で住民と話をするとき、地元の方言を使いますか、それとも共通語を使いますか。
(○は1つ)

- 1 だれに対しても方言を使う
- 2 だれに対しても共通語を使う
- 3 方言を話す住民には方言を使い、共通語を話す住民には共通語を使う

問15 あなたの職場では、「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」や「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」などを、組織的に行っていますか。(○は1つ)

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| 1 以前から行っている | 2 今年度から行っている |
| 3 以前、行ったことがあるが、現在は行っていない | 4 これから行おうと考えている |
| 5 今のところ、行う予定はない | |

問16 あなたは、職場で住民と話をするとき、分かりにくいと思われる言葉は、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしていますか。(○は1つ)

- | | | |
|-------------|------------|--------------|
| 1 | 2 | 3 |
| だれに対してもしている | 相手によってしている | だれに対してもしていない |

問17 あなたは、職場で住民と話をしているとき、住民から「その言葉はどんな意味か」というように言葉について説明を求められたことがありますか。(○は1つ)

- | | | | |
|------|------|-------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| よくある | 時々ある | あまりない | まったくない |

問 18 住民に話すときは、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思うのは、どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1 役所でよく使われる言葉（「可及的速やかに」「策定する」など） | 2 外来語（「アウトソーシング」「ユニバーサルデザイン」「ソーシャルワーカー」など） |
| 3 アルファベットの略語（「NPO」「ALT」「IT」など） | 4 専門用語（「分離課税」「喀痰細胞診」など） |
| 5 漢字の熟語（「進捗状況」「調整措置」など） | 6 その他（具体的に ） |
| 7 特にない | |

問 19 あなたの自治体の広報紙に、分かりにくい言葉があると感じることがありますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---------|-------|---------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| しばしば感じる | 時々感じる | あまり感じない | まったく感じない |

問 20 広報紙では、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思われるのは、どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1 役所でよく使われる言葉（「可及的速やかに」「策定する」など） | 2 外来語（「アウトソーシング」「ユニバーサルデザイン」「ソーシャルワーカー」など） |
| 3 アルファベットの略語（「NPO」「ALT」「IT」など） | 4 専門用語（「分離課税」「喀痰細胞診」など） |
| 5 漢字の熟語（「進捗状況」「調整措置」など） | 6 その他（具体的に ） |
| 7 特にない | |

問 21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。

(○はそれぞれ1つずつ)

a	1	パートナーシップ	2	パートナーシップ（協力・共同）
	3	協力・共同	4	協力・共同（パートナーシップ）
b	1	セーフティネット	2	セーフティネット（安全網・安全対策）
	3	安全網・安全対策	4	安全網・安全対策（セーフティネット）
c	1	ニーズ	2	ニーズ（必要・要求・要望・要請）
	3	必要・要求・要望・要請	4	必要・要求・要望・要請（ニーズ）
d	1	エコシティ	2	エコシティ（環境共生都市）
	3	環境共生都市	4	環境共生都市（エコシティ）
e	1	デイサービス	2	デイサービス（日帰り介護）
	3	日帰り介護	4	日帰り介護（デイサービス）
f	1	ボランティア	2	ボランティア（篤志奉仕者）
	3	篤志奉仕者	4	篤志奉仕者（ボランティア）

g	1	A L T	2	A L T (外国語指導助手・外国人語学教師)
	3	外国語指導助手・外国人語学教師	4	外国語指導助手・外国人語学教師 (A L T)
h	1	I T	2	I T (情報技術)
	3	情報技術	4	情報技術 (I T)
i	1	N P O	2	N P O (非営利団体)
	3	非営利団体	4	非営利団体 (N P O)

問 22 あなたの自治体では、外来語や略語の手引き（ハンドブック）として、どんなものを使っていますか。次の中からいくつでも選んでください。（○はいくつでも）

- | | | | |
|---|--------------|---|--------------|
| 1 | 自治体独自に作った手引き | 2 | 協会や団体で作った手引き |
| 3 | 市販の手引き | 4 | その他（具体的に ） |
| 5 | 何も使っていない | | |

問 23 国立国語研究所では、2000 年代に分かりにくい外来語を分かりやすくするための言葉遣いの工夫として「外来語言い換え提案」を行いました。あなたは、このことを知っていますか。（○は1つ）

- | | | | |
|---|-------|---|--------|
| 1 | 知っていた | 2 | 知らなかった |
|---|-------|---|--------|

問 24 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような〔言い換え語〕を提案しました。あなたは、〔言い換え語〕と、〔元の外来語〕とではどちらが分かりやすいと思いますか。（1～4のいずれかの数字を○で囲む）

	[元の外来語]	[言い換え語]	元の外来語が分かりやすい	言い換え語が分かりやすい	どちらも言えない	分からない
a	インフォームドコンセント	納得診療	1	2	3	4
b	デイサービス	日帰り介護	1	2	3	4
c	グローバル	地球規模	1	2	3	4

問 25 あなたは、国立国語研究所が行ったような「外来語言い換え提案」は必要だと思いますか。（○は1つ）

- | | | | | | |
|---|--------|---|---------|---|----------|
| 1 | 必要だと思う | 2 | 必要ないと思う | 3 | どちらも言えない |
|---|--------|---|---------|---|----------|

この調査を統計的に分析するために、失礼ですが、あなた様ご自身のことについて少しおうかがいします。

F 1 性別

- | | | | |
|---|----|---|----|
| 1 | 男性 | 2 | 女性 |
|---|----|---|----|

F 2 年 齢

- | | | | | | |
|----|--------|---|--------|---|--------|
| 1 | 18～19歳 | 2 | 20～24歳 | 3 | 25～29歳 |
| 4 | 30～34歳 | 5 | 35～39歳 | 6 | 40～44歳 |
| 7 | 45～49歳 | 8 | 50～54歳 | 9 | 55～59歳 |
| 10 | 60歳以上 | | | | |

F 3 自治体勤務年数

- | | | | | | |
|---|--------|---|--------|---|--------|
| 1 | 5年未満 | 2 | 5～10年 | 3 | 11～15年 |
| 4 | 16～20年 | 5 | 21～25年 | 6 | 26～30年 |
| 7 | 31～35年 | 8 | 36年以上 | | |

F 4 現在の部署（複数の部署にまたがる場合は、主な方を1つ）

- | | | | |
|----|---------|----|-------------|
| 1 | 企画・広報 | 2 | 市／区／町／村民・生活 |
| 3 | 産業／経済振興 | 4 | 環境・クリーン |
| 5 | 福祉 | 6 | 国際交流 |
| 7 | 税務・収納 | 8 | 地域振興 |
| 9 | 商工／観光振興 | 10 | 健康・保健 |
| 11 | 教育委員会 | 12 | その他（具体的に) |

F 5 現在の部署での経験年数

- | | | | |
|---|--------|---|--------|
| 1 | 1年未満 | 2 | 1～3年 |
| 3 | 4～5年 | 4 | 6～10年 |
| 5 | 11～15年 | 6 | 16～20年 |
| 7 | 21年以上 | | |

F 6 現在の部署での住民との接し方（主なものを1つ）

- | | | | |
|---|--------------|---|----------------|
| 1 | 役所内での対応 | 2 | 役所外での対応 |
| 3 | 巡回・訪問 | 4 | 相談・指導 |
| 5 | 広報紙編集・刊行 | 6 | ホームページ制作・更新・管理 |
| 7 | 住民サービスの企画・運営 | 8 | 住民と接する職員の指導・管理 |
| 9 | その他（具体的に) | | |

F 7 小中学校時代をもっとも長く過ごされた地域は、現在、勤務なさっている市区町村ですか。

- | | |
|---|----------------|
| 1 | 勤務している市区町村 |
| 2 | 同じ都道府県内の他の市区町村 |
| 3 | その他（具体的に) |

お忙しい中、ご協力ありがとうございました

集 計 デ ー タ 表

問1 広報紙など役所から住民に発信するものの中に、外来語や略語を使っている場合が多いと感じることがありますか。(○は1つ)

	総 数	よ く あ る	時 々 あ る	あ ま り な い	め つ た に な い	無 回 答	あ る 計	な い 計
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8,110	15.0	44.2	37.3	3.2	0.3	59.2	40.5
〔都市規模〕								
大都市	1,436	17.3	46.8	33.4	2.4	0.1	64.1	35.8
人口10万以上の市	3,390	15.1	43.5	37.6	3.4	0.3	58.7	41.0
人口10万未満の市	2,299	13.8	44.4	38.3	3.1	0.4	58.2	41.4
郡部	985	14.1	42.1	39.1	4.5	0.2	56.2	43.6
〔性別〕								
男性	4,781	16.7	43.9	35.6	3.5	0.2	60.7	39.1
女性	3,267	12.5	44.6	39.7	2.9	0.3	57.1	42.6
〔年齢〕								
18～19歳	33	12.1	33.3	48.5	6.1	-	45.5	54.5
20代	1,919	10.4	36.9	47.6	5.0	0.2	47.3	52.5
30代	2,303	14.2	41.0	40.7	3.8	0.2	55.3	44.5
40代	2,194	16.6	47.3	33.2	2.6	0.4	63.9	35.7
50代	1,493	18.8	53.3	26.3	1.3	0.3	72.1	27.6
60歳以上	143	28.0	51.7	18.2	0.7	1.4	79.7	18.9
〔地域ブロック〕								
北海道	478	13.4	40.4	41.8	4.4	-	53.8	46.2
東北	659	15.3	45.1	37.8	1.7	0.2	60.4	39.5
関東	2,444	15.0	43.7	37.7	3.5	0.1	58.7	41.2
中部	1,657	14.8	45.7	35.8	3.3	0.4	60.5	39.1
近畿	1,004	15.8	43.3	37.8	2.4	0.6	59.2	40.2
中国	456	14.7	46.5	34.9	2.9	1.1	61.2	37.7
四国	352	13.6	42.9	40.3	3.1	-	56.5	43.5
九州	1,060	15.8	44.3	35.4	4.2	0.3	60.2	39.5

問1 広報紙など役所から住民に発信するものの中に、外来語や略語を使っている場合が多いと感じることがありますか。(○は1つ)

	総	よ	時	あ	め	無	あ	な
	数	く	々	ま	つ	回	る	い
		あ	あ	り	た		((
		る	る	な	に	答	計	計
				い	な))
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	15.0	44.2	37.3	3.2	0.3	59.2	40.5
〔現在の部署〕								
企画・広報	1091	17.0	44.8	35.0	2.7	0.5	61.8	37.8
市／区／町／村民・生活	844	14.5	45.0	37.1	2.7	0.7	59.5	39.8
産業・経済振興	581	15.0	43.5	36.3	5.0	0.2	58.5	41.3
環境・クリーン	621	16.4	44.3	35.4	3.7	0.2	60.7	39.1
福祉	998	14.4	45.7	36.3	3.3	0.3	60.1	39.6
国際交流	277	17.0	42.2	36.8	3.2	0.7	59.2	40.1
税務・出納	720	14.4	42.9	39.2	3.2	0.3	57.4	42.4
地域振興	374	15.0	47.3	35.0	2.4	0.3	62.3	37.4
商工／観光振興	706	15.3	39.1	41.9	3.7	-	54.4	45.6
健康・保健	785	13.9	45.6	38.0	2.4	0.1	59.5	40.4
教育委員会	688	12.6	45.5	38.5	3.2	0.1	58.1	41.7
その他	156	16.0	40.4	38.5	4.5	0.6	56.4	42.9
総務	125	12.0	45.6	39.2	3.2	-	57.6	42.4
建設・土木	23	26.1	34.8	34.8	4.3	-	60.9	39.1
経理・財務	15	6.7	53.3	40.0	-	-	60.0	40.0
〔現在の部署での住民との接し方〕								
役所内での対応	5734	14.0	44.2	38.2	3.4	0.3	58.1	41.5
役所外での対応	1109	16.3	43.7	37.2	2.5	0.2	60.1	39.8
巡回・訪問	271	14.0	42.8	39.9	3.3	-	56.8	43.2
相談・指導	764	15.1	44.8	37.4	2.6	0.1	59.8	40.1
広報紙編集・刊行	482	16.2	45.6	34.4	3.3	0.4	61.8	37.8
ホームページ制作・更新・管理	434	14.3	42.4	39.2	3.9	0.2	56.7	43.1
住民サービスの企画・運営	443	14.9	42.2	38.1	4.5	0.2	57.1	42.7
住民と接する職員の指導・管理	407	22.1	47.9	29.0	0.5	0.5	70.0	29.5
その他	93	14.0	39.8	41.9	3.2	1.1	53.8	45.2

問2 広報紙など役所から住民に発信するものの中に、今以上に外来語や略語が増えることについてどう思いますか。どれがお気持ちに一番近いですか。(○は1つ)

	総 数	好 ま し い	ま あ 好 ま し い	あ ま り 好 ま し い こ と で は な い	好 ま し く な い	無 回 答	好 ま し い (計)	好 ま し く な い (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	3.0	35.1	56.4	4.5	1.0	38.1	60.9
〔都市規模〕								
大都市	1436	2.7	33.5	57.6	5.4	0.8	36.2	63.0
人口10万以上の市	3390	3.3	35.2	56.4	4.1	1.0	38.5	60.5
人口10万未満の市	2299	2.8	34.8	56.9	4.4	1.1	37.6	61.3
郡部	985	2.7	38.1	53.8	4.6	0.8	40.8	58.4
〔性別〕								
男性	4781	4.1	36.7	53.6	4.9	0.8	40.7	58.5
女性	3267	1.3	33.2	60.5	3.9	1.1	34.6	64.4
〔年齢〕								
18～19歳	33	15.2	36.4	45.5	-	3.0	51.5	45.5
20代	1919	4.6	42.6	49.7	2.6	0.5	47.3	52.3
30代	2303	3.9	41.0	50.4	3.8	1.0	44.9	54.1
40代	2194	1.9	30.9	61.1	4.8	1.2	32.9	66.0
50代	1493	1.1	23.5	66.9	7.2	1.3	24.6	74.1
60歳以上	143	0.7	26.6	65.0	7.0	0.7	27.3	72.0
〔地域ブロック〕								
北海道	478	4.8	33.1	57.7	4.2	0.2	37.9	61.9
東北	659	2.7	33.1	57.4	5.2	1.7	35.8	62.5
関東	2444	3.2	37.4	54.5	4.1	0.9	40.6	58.6
中部	1657	2.8	34.8	57.4	4.3	0.7	37.6	61.7
近畿	1004	2.5	33.1	58.0	5.3	1.2	35.6	63.2
中国	456	2.2	31.8	59.6	4.6	1.8	34.0	64.3
四国	352	3.1	34.1	57.4	4.8	0.6	37.2	62.2
九州	1060	2.9	36.3	55.2	4.2	1.3	39.2	59.4

問2 広報紙など役所から住民に発信するものの中に、今以上に外来語や略語が増えることについてどう思いますか。どれがお気持ちに一番近いですか。(○は1つ)

	総 数	好 ま し い	ま あ 好 ま し い	あ ま り 好 ま し い こ と で は な い	好 ま し く な い	無 回 答	好 ま し い (計)	好 ま し く な い (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	3.0	35.1	56.4	4.5	1.0	38.1	60.9
〔現在の部署〕								
企画・広報	1091	3.6	38.3	53.4	3.7	1.0	41.9	57.1
市／区／町／村民・生活	844	2.3	36.6	53.9	5.2	2.0	38.9	59.1
産業・経済振興	581	4.1	37.7	52.8	4.8	0.5	41.8	57.7
環境・クリーン	621	3.1	33.8	57.3	4.8	1.0	36.9	62.2
福祉	998	2.5	30.7	62.2	4.1	0.5	33.2	66.3
国際交流	277	1.8	30.3	62.1	5.1	0.7	32.1	67.1
税務・出納	720	2.8	34.7	56.0	5.8	0.7	37.5	61.8
地域振興	374	4.3	34.2	57.8	2.9	0.8	38.5	60.7
商工／観光振興	706	5.0	37.1	53.1	4.0	0.8	42.1	57.1
健康・保健	785	1.4	34.9	58.0	4.5	1.3	36.3	62.4
教育委員会	688	2.2	33.4	60.6	3.2	0.6	35.6	63.8
その他	156	4.5	40.4	45.5	7.1	2.6	44.9	52.6
総務	125	-	41.6	54.4	4.0	-	41.6	58.4
建設・土木	23	8.7	26.1	52.2	4.3	8.7	34.8	56.5
経理・財務	15	13.3	13.3	53.3	20.0	-	26.7	73.3
〔現在の部署での住民との接し方〕								
役所内での対応	5734	3.2	34.5	57.0	4.3	1.1	37.6	61.3
役所外での対応	1109	3.6	35.4	54.8	5.5	0.6	39.0	60.3
巡回・訪問	271	1.5	34.7	56.8	6.3	0.7	36.2	63.1
相談・指導	764	1.7	34.6	56.5	6.3	0.9	36.3	62.8
広報紙編集・刊行	482	2.3	36.5	56.0	3.9	1.2	38.8	60.0
ホームページ制作・更新・管理	434	3.7	33.9	57.4	3.7	1.4	37.6	61.1
住民サービスの企画・運営	443	2.7	37.2	55.3	4.7	-	40.0	60.0
住民と接する職員の指導・管理	407	1.7	29.2	60.9	7.1	1.0	31.0	68.1
その他	93	1.1	45.2	44.1	7.5	2.2	46.2	51.6

問3 広報紙など役所から住民に発信するものに、外来語や略語を使うことの良い点と
 思うものを、次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

	総 数	新 し さ を 感 じ さ せ る こ と が で き る	し や れ た 感 じ を 表 す こ と が で き る	知 的 な 感 じ を 表 す こ と が で き る	言 葉 の 暗 い イ メ ー ジ を な く す こ と が で き る	こ れ ま で に な か つ た 物 事 を 表 せ る	話 が 通 じ や す く 便 利 で あ る	露 骨 な 表 現 を 和 ら げ る 効 果 が あ る	そ の 他	こ の 中 に 良 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	28.3	6.6	5.1	19.9	39.3	44.4	24.9	4.8	6.9	0.5	180.7
〔都市規模〕												
大都市	1436	29.6	8.8	5.2	19.7	40.3	46.0	25.0	4.7	6.7	0.6	186.4
人口10万以上の市	3390	27.8	6.6	4.9	19.9	41.7	45.8	24.6	5.2	5.9	0.4	182.8
人口10万未満の市	2299	28.2	6.2	5.5	20.6	37.9	42.3	25.2	4.6	7.7	0.6	178.7
郡	985	28.2	4.6	5.2	18.3	32.9	42.4	24.8	4.2	8.9	0.4	169.8
〔性別〕												
男性	4781	28.4	7.5	6.2	19.9	39.5	44.0	24.1	5.0	7.6	0.4	182.6
女性	3267	28.4	5.5	3.6	20.1	39.1	45.1	26.2	4.5	5.6	0.4	178.6
〔年齢〕												
18～19歳	33	36.4	-	6.1	21.2	33.3	39.4	24.2	3.0	6.1	-	169.7
20代	1919	29.3	6.1	5.1	21.4	35.7	48.9	30.9	4.6	4.1	0.2	186.5
30代	2303	27.8	8.5	4.8	19.8	40.3	48.1	25.9	5.3	5.6	0.3	186.3
40代	2194	27.5	6.2	5.5	18.6	39.6	41.9	21.9	5.0	8.3	0.8	175.3
50代	1493	29.1	5.5	5.4	19.0	41.6	38.5	20.5	4.3	10.0	0.6	174.4
60歳以上	143	27.3	4.9	3.5	30.1	45.5	27.3	21.0	1.4	11.9	-	172.7
〔地域ブロック〕												
北海道	478	27.6	7.9	7.3	18.2	36.0	42.3	22.6	5.0	9.8	0.4	177.2
東北	659	29.7	5.8	3.6	19.7	42.0	42.0	27.9	5.3	5.0	0.2	181.3
関東	2444	29.1	7.7	5.0	21.4	41.0	47.5	26.7	4.8	5.8	0.2	189.2
中部	1657	30.5	6.1	4.8	19.5	38.3	44.1	22.9	4.6	6.5	0.5	177.9
近畿	1004	24.9	6.3	4.5	19.5	41.0	42.4	22.7	4.7	9.5	0.8	176.3
中国	456	26.5	6.8	6.4	17.1	35.7	41.7	26.5	5.0	7.5	1.1	174.3
四国	352	28.7	4.3	5.1	16.2	36.6	43.2	22.7	6.0	6.8	0.6	170.2
九州	1060	26.3	6.0	6.0	20.7	37.5	43.6	24.7	4.2	7.5	0.6	177.1

問3 広報紙など役所から住民に発信するものに、外来語や略語を使うことの良い点と
 思うものを、次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

	総 数	新 し さ を 感 じ さ せ る こ と が で き る	し や れ た 感 じ を 表 す こ と が で き る	知 的 な 感 じ を 表 す こ と が で き る	言 葉 の 暗 い イ メ ー ジ を な く す こ と が で き る	こ れ ま で に な か っ た 物 事 を 表 せ る	話 が 通 じ や す く 便 利 で あ る	露 骨 な 表 現 を 和 ら げ る 効 果 が あ る	そ の 他	こ の 中 に 良 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
総 数	8110	28.3	6.6	5.1	19.9	39.3	44.4	24.9	4.8	6.9	0.5	180.7
〔現在の部署〕												
企 画 ・ 広 報	1091	27.7	8.0	5.6	18.4	42.3	48.2	24.3	8.2	6.3	0.6	189.7
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	25.1	5.7	5.2	16.9	34.1	47.6	19.5	4.3	7.8	0.6	166.9
産 業 ・ 経 済 振 興	581	28.6	6.5	5.3	22.0	40.3	40.6	24.1	4.6	7.4	0.3	179.9
環 境 ・ ク リ ー	621	27.7	6.4	6.8	18.0	38.3	43.0	28.5	6.9	6.6	0.3	182.6
福 祉	998	27.7	5.1	4.5	23.7	38.5	43.0	27.5	3.5	6.6	0.4	180.5
国 際 交 流 社	277	32.1	9.4	5.1	18.1	41.2	40.1	21.3	5.8	5.4	1.1	179.4
税 務 ・ 出 納	720	29.4	5.0	4.4	18.5	41.5	44.2	23.5	2.6	8.2	0.4	177.8
地 域 振 興	374	29.4	10.4	5.3	21.9	40.4	46.0	30.2	5.1	5.6	0.3	194.7
商 工 / 観 光 振 興	706	27.2	7.8	5.1	19.1	38.2	45.9	23.5	3.1	5.1	0.4	175.5
健 康 ・ 保 健	785	29.2	7.1	5.1	22.5	41.5	42.2	27.0	4.6	7.5	0.4	187.1
教 育 委 員 会	688	31.0	5.8	4.8	20.3	40.0	43.5	27.8	3.9	6.1	0.3	183.4
そ の 他	156	23.1	3.2	3.2	17.3	30.1	44.2	21.2	4.5	10.3	0.6	157.7
総 務	125	41.6	6.4	5.6	13.6	35.2	46.4	20.0	3.2	10.4	0.8	183.2
建 設 ・ 土 木	23	21.7	17.4	4.3	21.7	21.7	43.5	8.7	4.3	8.7	-	152.2
経 理 ・ 財 務	15	13.3	6.7	-	13.3	53.3	20.0	6.7	20.0	13.3	-	146.7
〔現在の部署での住民との接し方〕												
役 所 内 で の 応 対	5734	28.7	6.3	5.3	19.6	38.5	43.8	24.9	4.5	6.9	0.5	179.0
役 所 外 で の 応 対	1109	29.7	8.4	5.4	21.0	39.0	42.1	26.1	5.7	6.6	0.7	184.6
巡 回 ・ 訪 問	271	29.2	8.9	5.9	24.0	35.8	39.9	29.9	5.2	8.1	0.7	187.5
相 談 ・ 指 導	764	29.5	5.9	4.1	21.9	37.3	45.5	28.3	5.2	6.7	0.5	184.8
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	22.4	7.7	3.9	19.1	42.9	51.0	26.1	10.8	7.1	0.4	191.5
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	27.9	6.9	3.9	20.3	38.9	50.9	27.9	6.7	5.8	0.5	189.6
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	33.6	8.8	5.6	27.3	44.5	46.7	27.3	5.9	3.6	0.7	204.1
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	28.5	5.4	4.4	22.4	44.5	45.7	21.1	3.9	6.6	0.7	183.3
そ の 他	93	19.4	5.4	2.2	17.2	31.2	52.7	17.2	11.8	4.3	1.1	162.4

問4 広報紙など役所から住民に発信するものに、外来語や略語を使うことの悪い点と思うものを、次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

	総 数	日 本 語 の 伝 統 が 破 壊 さ れ る	気 取 っ て い る 感 じ を 与 え る	軽 薄 な 感 じ を 与 え る	相 手 に よ っ て 話 が 通 じ な く な る	誤 解 や 意 味 の 取 り 間 違 え が お こ る	人 に 煙 に 巻 い た り す る 感 じ を 与 え る	難 し く て 覚 え に く い	正 し い 英 語 を 学 ぶ 妨 げ に な る	そ の 他	こ の 中 に 悪 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 都 市 規 模 〕 大 都 市 人 口 10 万 以 上 の 市 人 口 10 万 未 満 の 市 郡 部	8110 1436 3390 2299 985	3.9 4.5 3.4 3.5 5.5	8.8 9.3 9.1 8.7 7.4	6.9 7.0 6.2 7.1 8.4	83.1 83.8 83.4 82.8 81.7	53.4 54.5 54.1 53.4 49.0	8.2 10.2 8.8 7.0 5.7	41.7 41.0 40.7 42.7 43.5	5.2 5.2 5.3 5.0 4.7	1.2 1.6 1.1 1.1 1.2	2.7 2.2 2.7 2.7 3.5	0.3 0.1 0.2 0.5 0.3	215.2 219.6 215.0 214.5 210.9
〔 性 別 〕 男 性 女 性	4781 3267	4.5 3.1	10.2 6.8	8.0 5.1	81.5 85.7	51.1 56.9	9.3 6.6	37.6 47.8	5.5 4.7	1.2 1.3	3.7 1.2	0.3 0.1	212.8 219.3
〔 年 齢 〕 18 ~ 19 歳 20 代 30 代 40 代 50 代 60 歳 以 上	33 1919 2303 2194 1493 143	12.1 2.8 1.9 4.5 7.2 5.6	9.1 7.3 10.0 9.4 8.2 4.9	9.1 7.0 6.6 6.8 7.1 6.3	69.7 85.5 84.0 81.4 81.8 83.2	45.5 53.5 53.0 51.3 56.2 60.1	6.1 4.1 7.9 10.3 10.4 11.9	30.3 40.2 38.1 42.1 48.7 41.3	- 3.1 4.8 6.2 6.7 7.7	- 0.7 1.2 1.2 1.9 2.1	- 2.3 3.1 3.2 1.9 1.4	- 0.2 0.2 0.4 0.3 0.7	184.8 206.7 210.8 216.9 230.4 225.2
〔 地 域 ブ ロ ッ ク 〕 北 海 道 東 北 関 東 中 部 近 畿 中 国 四 国 九 州	478 659 2444 1657 1004 456 352 1060	3.6 4.1 4.0 3.0 5.1 3.7 3.4 4.2	8.6 10.8 9.3 8.1 7.8 8.3 10.5 8.3	7.3 6.7 7.6 6.5 7.0 6.1 7.4 5.8	84.7 81.8 84.2 83.6 80.9 81.1 82.1 83.1	49.0 51.4 55.4 53.4 54.0 51.3 52.6 52.4	4.8 8.5 9.2 8.2 8.1 9.4 6.5 7.0	38.5 46.9 38.8 42.2 38.6 46.5 46.9 44.5	4.2 5.2 5.7 4.2 5.8 4.6 4.8 5.7	0.6 2.1 1.4 0.8 1.6 0.9 0.9 1.1	4.0 2.9 2.1 2.5 2.8 3.3 3.7 2.8	0.2 - - 0.4 0.3 1.3 - 0.4	205.4 220.3 217.7 212.9 211.9 216.7 218.8 215.3

問4 広報紙など役所から住民に発信するものに、外来語や略語を使うことの悪い点と思うものを、次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

	総 数	日 本 語 の 伝 統 が 破 壊 さ れ る	気 取 っ て い る 感 じ を 与 え る	軽 薄 な 感 じ を 与 え る	相 手 に よ っ て 話 が 通 じ な く な る	誤 解 や 意 味 の 取 り 間 違 え が お こ る	人 に 煙 に 巻 い た り す る 感 じ を 与 え る	難 し く て 覚 え に く い	正 し い 英 語 を 学 ぶ 妨 げ に な る	そ の 他	こ の 中 に 悪 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報 市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活 産 業 ・ 経 済 振 興 環 境 ・ ク リ ー 福 祉 国 際 交 流 税 務 ・ 出 納 地 域 振 興 商 工 / 観 光 振 興 健 康 ・ 保 健 教 育 委 員 会 そ の 他 総 務 建 設 ・ 土 木 経 理 ・ 財 務	8110 1091 844 581 621 998 277 720 374 706 785 688 156 125 23 15	3.9 3.1 3.2 4.3 5.8 4.2 5.1 2.9 4.8 3.0 3.4 4.7 5.8 4.8 -	8.8 9.8 6.2 11.9 9.2 7.8 11.6 6.7 10.2 9.2 8.5 8.9 7.7 10.4 13.0	6.9 5.0 6.3 7.6 8.5 6.0 6.1 8.6 7.8 6.4 6.4 8.0 7.1 10.4 -	83.1 82.6 81.8 82.8 82.0 85.5 83.4 82.2 85.3 81.6 86.5 80.2 82.7 86.4 82.6	53.4 49.6 50.7 50.4 54.8 56.5 56.0 54.4 54.5 52.4 56.3 55.5 44.2 54.4 60.9	8.2 7.1 6.2 9.3 9.2 9.9 12.3 7.4 9.6 6.7 7.9 8.1 11.5 6.4 4.3	41.7 38.1 42.8 38.4 41.1 42.4 37.9 43.1 44.9 40.1 45.9 43.8 41.7 40.0 21.7	5.2 3.3 4.5 3.8 5.5 3.5 14.8 6.1 6.1 5.0 4.6 7.0 7.1 6.4 -	1.2 1.8 0.9 0.5 1.0 1.0 3.6 0.7 1.9 1.4 0.9 0.6 -	2.7 3.4 3.3 3.3 2.1 1.2 0.7 2.1 0.5 4.8 1.5 3.5 6.4 2.4 13.0	0.3 0.5 0.4 0.2 0.5 0.3 -	215.2 204.5 206.2 212.4 219.5 218.3 231.4 214.3 225.9 210.8 221.9 220.6 215.4 221.6 195.7 213.3
〔現在の部署での住民との接し方〕 役 所 内 で の 応 対 役 所 外 で の 応 対 巡 回 ・ 訪 問 相 談 ・ 指 導 広 報 紙 編 集 ・ 刊 行 ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理 住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営 住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理 そ の 他	5734 1109 271 764 482 434 443 407 93	3.8 3.7 7.0 3.5 3.7 2.5 4.5 4.7 6.5	8.5 10.4 11.4 9.4 10.6 11.8 11.7 9.8 5.4	7.3 6.7 10.7 7.2 5.2 6.9 8.4 6.6 4.3	82.9 84.3 84.9 86.0 86.1 84.8 83.3 85.7 81.7	53.1 55.0 61.6 59.8 49.2 56.9 60.5 58.7 50.5	7.9 9.4 8.9 8.9 9.1 9.9 11.1 13.8 14.0	41.4 39.9 43.2 45.5 40.7 39.6 40.4 47.2 40.9	5.0 6.0 4.4 4.3 3.3 6.7 7.2 6.4 3.2	1.1 2.0 0.7 1.2 2.9 2.1 3.4 1.7 4.3	2.7 2.6 1.5 1.6 3.3 4.1 2.0 2.5 4.3	0.3 0.3 -	214.0 220.3 234.3 227.7 214.5 225.6 232.5 237.1 216.1

問5 マイホーム、パソコン、コンビニなどは日本で作られた外来語（和製外来語）ですが、このような外来語についてどう思いますか。（○は1つ）

	総 数	大 い に 作 っ て よ い と 思 う	あ る 程 度 は 作 っ て よ い と 思 う	い で き る だ け 作 ら な い 方 が よ い と 思 う	特 に 何 も 思 わ な い	無 回 答	作 っ て よ い （ 計 ）
	人 数	%	%	%	%	%	%
総数	8110	21.8	61.8	6.0	10.1	0.2	83.6
〔都市規模〕							
大都市	1436	21.5	62.7	6.7	9.0	0.1	84.3
人口10万以上の市	3390	22.2	61.6	6.1	9.8	0.3	83.8
人口10万未満の市	2299	21.3	62.2	5.4	10.7	0.4	83.5
郡	985	21.8	60.5	6.1	11.5	0.1	82.3
〔性別〕							
男性	4781	24.1	59.4	6.6	9.8	0.2	83.5
女性	3267	18.5	65.6	5.1	10.6	0.2	84.1
〔年齢〕							
18～19歳	33	33.3	54.5	-	12.1	-	87.9
20代	1919	25.6	61.9	3.2	9.1	0.1	87.5
30代	2303	26.0	56.8	5.3	11.7	0.2	82.8
40代	2194	18.9	63.3	7.0	10.5	0.3	82.2
50代	1493	15.3	66.3	9.2	8.8	0.4	81.6
60歳以上	143	13.3	74.1	8.4	4.2	-	87.4
〔地域ブロック〕							
北海道	478	24.3	57.7	5.2	12.8	-	82.0
東北	659	19.1	63.7	6.1	11.1	-	82.9
関東	2444	21.0	62.8	7.4	8.6	0.1	83.9
中部	1657	24.0	60.5	5.6	9.5	0.3	84.6
近畿	1004	21.0	61.1	5.3	12.1	0.6	82.1
中国	456	22.6	63.2	5.0	8.1	1.1	85.7
四国	352	20.2	61.6	6.0	12.2	-	81.8
九州	1060	21.5	62.4	5.0	10.9	0.2	83.9

問5 マイホーム、パソコン、コンビニなどは日本で作られた外来語（和製外来語）
 ですが、このような外来語についてどう思いますか。（○は1つ）

	総 数	大 い に 作 っ て よ い と 思 う	あ る 程 度 は 作 っ て よ い と 思 う	い で き る だ け 作 ら な い 方 が よ う	特 に 何 も 思 わ な い	無 回 答	作 っ て よ い （ 計 ）
	人	%	%	%	%	%	%
総数	8110	21.8	61.8	6.0	10.1	0.2	83.6
〔現在の部署〕							
企画・広報	1091	23.5	58.4	6.4	11.3	0.5	81.9
市／区／町／村民・生活	844	22.2	62.7	4.6	10.2	0.4	84.8
産業・経済振興	581	25.8	56.1	7.1	10.7	0.3	81.9
環境・クリーン	621	24.2	58.6	7.9	9.2	0.2	82.8
福祉	998	19.1	64.0	5.5	10.8	0.5	83.2
国際交流	277	13.4	62.8	14.4	9.4	-	76.2
税務・出納	720	19.9	65.7	4.9	9.4	0.1	85.6
地域振興	374	24.6	58.0	7.2	9.9	0.3	82.6
商工／観光振興	706	26.2	58.9	4.4	10.3	0.1	85.1
健康・保健	785	20.8	65.4	4.7	9.2	-	86.1
教育委員会	688	19.2	65.1	5.8	9.9	-	84.3
その他	156	16.7	64.7	7.1	10.9	0.6	81.4
総務	125	20.0	72.0	3.2	4.8	-	92.0
建設・土木	23	26.1	52.2	13.0	8.7	-	78.3
経理・財務	15	20.0	73.3	-	6.7	-	93.3
〔現在の部署での住民との接し方〕							
役所内での対応	5734	22.1	61.5	5.8	10.3	0.2	83.6
役所外での対応	1109	24.4	58.8	7.2	9.4	0.2	83.2
巡回・訪問	271	23.2	62.4	5.9	8.5	-	85.6
相談・指導	764	22.0	64.4	5.9	7.7	-	86.4
広報紙編集・刊行	482	21.4	60.4	6.6	11.0	0.6	81.7
ホームページ制作・更新・管理	434	22.1	59.7	7.1	10.8	0.2	81.8
住民サービスの企画・運営	443	24.4	58.5	7.7	9.5	-	82.8
住民と接する職員の指導・管理	407	13.5	68.1	7.9	10.6	-	81.6
その他	93	18.3	66.7	4.3	9.7	1.1	84.9

問6 今、公共職業安定所はハローワーク、老人はシルバーやシニアなどと外来語に言い換えることもあります。このように外来語に言い換えることについて、あなたはどのように思いますか。次の中から一つだけ選んでください。(○は1つ)

	総 数	外 来 語 に 言 い 換 え た 方 が よ い	元 の 言 葉 の 方 が よ い	ど ち ら で も よ い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	31.7	5.1	62.6	0.6
〔都市規模〕					
大都市	1436	34.7	5.9	58.8	0.6
人口10万以上の市	3390	31.9	4.9	62.6	0.6
人口10万未満の市	2299	31.3	4.6	63.4	0.7
郡	985	27.7	5.5	66.5	0.3
〔性別〕					
男性	4781	29.1	6.9	63.5	0.5
女性	3267	35.7	2.4	61.4	0.5
〔年齢〕					
18～19歳	33	48.5	6.1	45.5	-
20代	1919	39.6	2.3	57.9	0.2
30代	2303	33.3	3.8	62.6	0.3
40代	2194	28.8	5.2	65.2	0.8
50代	1493	23.8	10.2	65.0	1.1
60歳以上	143	25.2	7.7	65.7	1.4
〔地域ブロック〕					
北海道	478	23.8	6.7	69.0	0.4
東北	659	33.8	4.9	60.8	0.5
関東	2444	33.8	5.4	60.4	0.5
中部	1657	32.0	3.9	63.6	0.5
近畿	1004	30.6	4.9	63.6	0.9
中国	456	29.6	6.1	62.7	1.5
四国	352	31.3	7.1	61.1	0.6
九州	1060	30.8	4.5	64.2	0.5

問6 今、公共職業安定所はハローワーク、老人はシルバーやシニアなどと外来語に言い換えることもあります。このように外来語に言い換えることについて、あなたはどのように思いますか。次の中から一つだけ選んでください。(○は1つ)

	総 数	外 来 語 に 言 い 換 え た 方 が よ い	元 の 言 葉 の 方 が よ い	ど ち ら で も よ い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 数	8110	31.7	5.1	62.6	0.6
企 画 ・ 広 報	1091	34.6	3.5	61.1	0.8
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	31.0	6.9	61.5	0.6
産 業 ・ 経 済 振 興	581	34.4	5.0	59.9	0.7
環 境 ・ ク リ ー ン	621	29.8	6.0	63.8	0.5
福 祉	998	26.8	4.4	68.1	0.7
国 際 交 流	277	30.0	7.2	60.6	2.2
税 務 ・ 出 納	720	29.9	6.4	63.3	0.4
地 域 振 興	374	39.0	5.3	55.3	0.3
商 工 / 観 光 振 興	706	34.3	3.5	62.0	0.1
健 康 ・ 保 健 会	785	31.0	5.0	63.7	0.4
教 育 委 員 会	688	32.8	4.8	62.1	0.3
そ の 他	156	25.6	7.1	66.7	0.6
総 務	125	34.4	4.0	61.6	-
建 設 ・ 土 木	23	39.1	-	60.9	-
経 理 ・ 財 務	15	13.3	6.7	73.3	6.7
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役 所 内 で の 応 対	5734	31.0	5.0	63.5	0.6
役 所 外 で の 応 対	1109	34.3	4.9	60.4	0.5
巡 回 ・ 訪 問	271	27.7	5.5	66.1	0.7
相 談 ・ 指 導	764	33.9	5.6	60.3	0.1
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	37.6	3.7	58.3	0.4
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	36.4	3.2	59.7	0.7
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	31.8	3.8	63.7	0.7
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	28.5	7.4	63.6	0.5
そ の 他	93	21.5	4.3	73.1	1.1

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
ノーマライゼーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	20.2	45.1	34.1	0.5
〔都市規模〕					
大都市	1436	21.7	45.6	32.4	0.3
人口10万以上の市	3390	20.3	46.1	33.1	0.5
人口10万未満の市	2299	18.4	44.1	36.9	0.6
郡部	985	21.6	43.5	34.0	0.9
〔性別〕					
男性	4781	20.9	46.6	32.1	0.4
女性	3267	19.3	43.1	37.0	0.6
〔年齢〕					
18～19歳	33	45.5	30.3	24.2	-
20年代	1919	24.1	36.7	38.7	0.5
30年代	2303	21.5	44.4	33.8	0.3
40年代	2194	18.1	49.0	32.3	0.6
50年代	1493	15.5	51.5	32.1	0.9
60歳以上	143	18.9	49.7	31.5	-
〔地域ブロック〕					
北海道	478	23.8	37.0	38.7	0.4
東北	659	21.1	43.7	34.9	0.3
関東	2444	21.5	45.3	33.0	0.2
中部	1657	18.7	45.1	35.5	0.7
近畿	1004	20.4	45.0	33.9	0.7
中国	456	18.4	48.2	31.6	1.8
四国	352	21.6	46.3	31.8	0.3
九州	1060	17.2	47.8	34.3	0.7

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
インフォームドコンセント

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	21.9	44.1	33.5	0.5
〔都市規模〕					
大都市	1436	22.2	45.1	32.5	0.2
人口10万以上の市	3390	22.2	44.2	33.1	0.5
人口10万未満の市	2299	20.7	43.9	34.8	0.6
郡	985	23.6	42.4	33.1	0.9
〔性別〕					
男性	4781	21.2	46.8	31.7	0.3
女性	3267	23.1	40.2	36.1	0.6
〔年齢〕					
18～19歳	33	42.4	27.3	30.3	-
20代	1919	28.8	33.2	37.5	0.5
30代	2303	23.5	42.7	33.5	0.3
40代	2194	18.4	49.3	31.9	0.5
50代	1493	15.7	52.1	31.3	0.9
60歳以上	143	18.9	53.8	27.3	-
〔地域ブロック〕					
北海道	478	25.1	37.4	37.0	0.4
東北	659	24.0	42.9	32.9	0.2
関東	2444	21.8	45.0	32.9	0.2
中部	1657	22.5	43.2	33.8	0.6
近畿	1004	20.7	45.0	33.6	0.7
中国	456	20.6	47.4	30.3	1.8
四国	352	22.2	45.2	32.4	0.3
九州	1060	20.2	44.3	34.7	0.8

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
シミュレーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	77.3	7.0	15.2	0.6
〔都市規模〕					
大都市	1436	79.4	7.7	12.5	0.5
人口10万以上の市	3390	77.4	6.9	15.1	0.6
人口10万未満の市	2299	76.5	6.5	16.4	0.6
郡	985	75.7	7.2	16.4	0.6
〔性別〕					
男性	4781	76.9	7.5	15.1	0.5
女性	3267	78.2	6.1	15.1	0.6
〔年齢〕					
18～19歳	33	93.9	-	6.1	-
20年代	1919	82.8	4.1	12.6	0.6
30年代	2303	80.2	5.6	13.9	0.3
40年代	2194	74.7	7.7	17.1	0.5
50年代	1493	70.5	11.3	17.2	1.0
60歳以上	143	66.4	14.0	18.9	0.7
〔地域ブロック〕					
北海道	478	80.8	4.8	14.0	0.4
東北	659	77.8	7.7	14.1	0.3
関東	2444	77.9	7.0	14.6	0.4
中部	1657	76.6	5.9	16.9	0.7
近畿	1004	78.2	7.5	13.7	0.6
中国	456	72.6	9.4	16.4	1.5
四国	352	77.6	8.0	13.9	0.6
九州	1060	76.1	7.1	16.0	0.8

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
バリアフリー

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	90.5	2.2	6.8	0.4
〔都市規模〕					
大都市	1436	91.9	3.1	4.9	0.2
人口10万以上の市	3390	90.7	1.9	6.9	0.5
人口10万未満の市	2299	90.5	1.9	7.2	0.4
郡部	985	88.0	2.7	8.7	0.5
〔性別〕					
男性	4781	89.3	2.7	7.7	0.3
女性	3267	92.7	1.5	5.4	0.4
〔年齢〕					
18～19歳	33	97.0	3.0	-	-
20年代	1919	92.8	1.0	5.8	0.5
30年代	2303	92.4	1.4	5.9	0.3
40年代	2194	89.7	2.2	7.8	0.3
50年代	1493	86.7	4.4	8.3	0.6
60歳以上	143	87.4	7.0	5.6	-
〔地域ブロック〕					
北海道	478	89.5	1.7	8.4	0.4
東北	659	90.6	1.8	7.3	0.3
関東	2444	90.9	2.9	6.1	0.2
中部	1657	90.3	1.8	7.4	0.5
近畿	1004	91.9	2.2	5.4	0.5
中国	456	88.4	2.2	8.1	1.3
四国	352	91.5	1.7	6.5	0.3
九州	1060	89.8	1.9	7.7	0.6

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
リハビリテーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	89.7	2.6	7.4	0.4
〔都市規模〕					
大都市	1436	91.4	3.3	5.0	0.2
人口10万以上の市	3390	89.9	2.2	7.5	0.4
人口10万未満の市	2299	89.3	2.4	7.8	0.4
郡	985	87.2	2.9	9.3	0.5
〔性別〕					
男性	4781	88.6	3.1	8.1	0.2
女性	3267	91.6	1.9	6.1	0.5
〔年齢〕					
18～19歳	33	93.9	3.0	3.0	-
20年代	1919	90.4	1.9	7.1	0.5
30年代	2303	90.8	2.0	7.0	0.2
40年代	2194	89.2	2.6	7.9	0.3
50年代	1493	88.3	3.9	7.3	0.5
60歳以上	143	87.4	6.3	6.3	-
〔地域ブロック〕					
北海道	478	89.1	1.9	8.8	0.2
東北	659	90.9	2.0	7.0	0.2
関東	2444	89.4	3.6	6.9	0.2
中部	1657	89.6	1.9	7.9	0.5
近畿	1004	91.3	2.1	6.2	0.4
中国	456	88.2	1.8	8.6	1.5
四国	352	90.9	2.0	6.8	0.3
九州	1060	88.6	2.8	8.1	0.5

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
ノーマライゼーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	20.2	45.1	34.1	0.5
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	18.9	48.1	32.4	0.5
市／区／町／村民・生活	844	15.5	49.3	34.4	0.8
産業・経済振興	581	22.2	42.9	34.3	0.7
環境・クリーン	621	22.2	43.2	34.5	0.2
福祉	998	22.9	43.3	33.3	0.5
国際交流	277	22.0	45.1	32.5	0.4
税務・出納	720	16.5	46.7	36.3	0.6
地域振興	374	17.9	50.5	31.6	-
商工／観光振興	706	20.3	44.1	35.6	0.1
健康・保健	785	23.2	41.1	34.9	0.8
教育委員会	688	21.8	41.9	35.6	0.7
その他	156	21.2	42.3	35.9	0.6
総務	125	14.4	52.0	32.8	0.8
建設・土木	23	26.1	43.5	30.4	-
経理・財務	15	-	66.7	33.3	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	19.8	45.1	34.5	0.6
役所外での対応	1109	20.9	45.3	33.4	0.5
巡回・訪問	271	26.6	39.5	33.2	0.7
相談・指導	764	24.9	42.7	32.1	0.4
広報紙編集・刊行	482	16.4	54.6	28.6	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	19.4	47.7	32.7	0.2
住民サービスの企画・運営	443	21.7	44.9	33.4	-
住民と接する職員の指導・管理	407	17.9	49.9	31.9	0.2
その他	93	14.0	46.2	36.6	3.2

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
インフォームドコンセント

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
総 数	8110	21.9	44.1	33.5	0.5
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	19.6	47.5	32.4	0.5
市／区／町／村民・生活	844	17.7	48.0	33.5	0.8
産業・経済振興	581	24.3	40.1	35.1	0.5
環境・クリーン	621	22.5	44.1	33.0	0.3
福祉	998	22.7	43.3	33.5	0.5
国際交流	277	26.4	44.8	28.5	0.4
税務・出納	720	19.4	43.1	36.9	0.6
地域振興	374	18.4	48.4	33.2	-
商工／観光振興	706	21.7	43.3	34.8	0.1
健康・保健	785	31.3	38.0	30.2	0.5
教育委員会	688	21.4	42.6	35.3	0.7
その他	156	19.9	42.9	36.5	0.6
総務	125	18.4	51.2	29.6	0.8
建設・土木	23	26.1	39.1	34.8	-
経理・財務	15	6.7	60.0	33.3	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	21.4	43.9	34.1	0.6
役所外での対応	1109	22.9	44.7	31.9	0.5
巡回・訪問	271	28.0	39.9	31.4	0.7
相談・指導	764	30.9	38.9	29.8	0.4
広報紙編集・刊行	482	17.0	52.7	29.9	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	20.7	47.0	32.0	0.2
住民サービスの企画・運営	443	21.9	46.5	31.6	-
住民と接する職員の指導・管理	407	18.2	53.1	28.7	-
その他	93	16.1	41.9	38.7	3.2

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
シミュレーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
総 数	8110	77.3	7.0	15.2	0.6
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	78.8	7.4	13.2	0.5
市／区／町／村民・生活	844	75.8	7.8	15.6	0.7
産業・経済振興	581	78.1	5.3	16.2	0.3
環境・クリーン	621	78.4	6.4	14.7	0.5
福祉	998	74.7	8.2	16.4	0.6
国際交流	277	77.3	7.2	15.2	0.4
税務・出納	720	75.0	6.8	17.4	0.8
地域振興	374	79.9	7.5	12.3	0.3
商工／観光振興	706	81.4	5.1	13.5	-
健康・保健	785	74.0	8.3	16.7	1.0
教育委員会	688	79.9	5.7	13.8	0.6
その他	156	71.2	8.3	19.9	0.6
総務	125	79.2	7.2	12.8	0.8
建設・土木	23	82.6	-	17.4	-
経理・財務	15	93.3	-	6.7	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	77.4	6.9	15.0	0.7
役所外での対応	1109	76.6	7.2	15.9	0.4
巡回・訪問	271	72.7	8.9	17.7	0.7
相談・指導	764	75.7	6.5	17.7	0.1
広報紙編集・刊行	482	78.2	8.7	12.7	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	77.4	6.7	15.2	0.7
住民サービスの企画・運営	443	79.0	7.2	13.8	-
住民と接する職員の指導・管理	407	74.2	9.8	16.0	-
その他	93	77.4	3.2	17.2	2.2

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
バリアフリー

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
総 数	8110	90.5	2.2	6.8	0.4
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	92.8	1.2	5.5	0.5
市／区／町／村民・生活	844	89.6	2.7	7.2	0.5
産業・経済振興	581	88.6	1.9	8.6	0.9
環境・クリーン	621	91.0	2.4	6.4	0.2
福祉	998	90.7	2.5	6.4	0.4
国際交流	277	92.1	0.7	6.9	0.4
税務・出納	720	88.1	2.5	9.0	0.4
地域振興	374	92.2	2.7	4.8	0.3
商工／観光振興	706	92.6	1.8	5.5	-
健康・保健	785	88.9	3.3	7.6	0.1
教育委員会	688	91.1	1.6	6.7	0.6
その他	156	87.8	3.2	8.3	0.6
総務	125	91.2	2.4	5.6	0.8
建設・土木	23	95.7	4.3	-	-
経理・財務	15	100.0	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	90.2	2.3	7.1	0.4
役所外での対応	1109	91.7	2.1	6.0	0.2
巡回・訪問	271	88.9	1.5	9.2	0.4
相談・指導	764	91.5	2.0	6.4	0.1
広報紙編集・刊行	482	94.4	1.0	4.1	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	91.0	1.8	6.9	0.2
住民サービスの企画・運営	443	93.0	2.0	4.7	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	88.9	3.2	7.9	-
その他	93	93.5	-	4.3	2.2

問7 これまでに日本語になかった物事や考え方を表す次の外来語について、
あなたは、そのまま使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
リハビリテーション

	総 数	そ う 思 う	そ う は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	無 回 答
総 数	8110	89.7	2.6	7.4	0.4
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	91.5	1.3	6.7	0.5
市／区／町／村民・生活	844	88.4	3.4	7.7	0.5
産業・経済振興	581	87.6	2.4	9.6	0.3
環境・クリーン	621	90.2	2.4	7.2	0.2
福祉	998	90.7	2.9	6.0	0.4
国際交流	277	89.5	2.5	7.6	0.4
税務・出納	720	87.2	2.9	9.4	0.4
地域振興	374	90.1	3.5	6.4	-
商工／観光振興	706	90.7	2.1	7.2	-
健康・保健	785	89.9	3.3	6.6	0.1
教育委員会	688	90.8	1.6	6.7	0.9
その他	156	85.3	4.5	9.6	0.6
総務	125	91.2	2.4	5.6	0.8
建設・土木	23	91.3	-	8.7	-
経理・財務	15	93.3	-	6.7	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	89.4	2.6	7.6	0.4
役所外での対応	1109	89.7	2.6	7.5	0.2
巡回・訪問	271	87.8	3.3	8.5	0.4
相談・指導	764	90.8	2.6	6.4	0.1
広報紙編集・刊行	482	91.1	2.1	6.4	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	88.9	3.2	7.6	0.2
住民サービスの企画・運営	443	91.2	3.6	5.2	-
住民と接する職員の指導・管理	407	89.7	3.9	6.4	-
その他	93	92.5	1.1	4.3	2.2

問8 あなたは、職場で住民と話をするとき、どんなことに気を配りますか。次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

	総	敬	外	略	役	方	表	声	口	話	そ	特	無	回
	数	語	来	語	所	言	情	の	調	す	の	に	回	答
		の	語	の	の	の	や	大	や	話	の	気	答	計
		使	の	使	用	使	視	き	し	速	他	を	回	答
		い	使	い	語	い	線	さ	ぶ	度	い	配	計	計
		方	い	方	の	方						つ		
		方	い	方	使	方						て		
			い		い							い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
												な		
												い		
												は		
					</									

問8 あなたは、職場で住民と話をするとき、どんなことに気を配りますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

	総 数	敬 語 の 使 い 方	外 来 語 の 使 い 方	略 語 の 使 い 方	役 所 の 専 門 用 語 の 使 い 方	方 言 の 使 い 方	表 情 や 視 線	声 の 大 き さ	口 調 や 話 し ぶ り	話 す 速 度	そ の 他	特 に 気 を 配 っ て い る こ と は な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総〔現在の部署〕	8110	74.2	13.8	23.7	53.0	11.1	61.0	61.1	75.9	75.5	3.7	0.3	0.2	453.5
企画・広報	1091	75.9	14.5	22.5	55.5	11.6	60.9	57.1	77.5	73.7	3.2	0.3	0.5	453.0
市／区／町／村民・生活	844	70.7	12.0	21.8	53.1	10.3	56.4	64.7	75.6	78.0	2.7	0.7	0.4	446.3
産業・経済振興	581	73.1	13.3	20.5	48.5	9.1	56.1	58.0	74.5	74.7	4.0	0.9	0.2	432.9
環境・クリーン	621	70.9	11.8	20.6	45.7	13.7	58.0	57.5	77.1	73.3	3.5	0.6	0.2	432.9
福祉	998	71.6	15.2	27.0	59.5	10.2	64.1	68.9	75.5	77.5	4.3	0.2	0.2	474.2
国際交流	277	71.1	17.7	23.8	58.5	9.4	66.4	50.2	78.3	75.5	5.4	-	-	456.3
税務・出納	720	75.0	12.5	25.3	61.5	11.0	54.4	60.7	75.0	73.5	2.5	0.1	-	451.5
地域振興	374	72.5	14.7	26.5	51.6	12.6	66.0	61.8	76.2	72.5	5.3	0.5	-	460.2
商工／観光振興	706	75.2	15.9	23.5	44.8	11.2	60.8	57.4	73.7	70.3	3.4	0.1	-	436.1
健康・保健	785	78.6	13.8	27.8	51.3	13.4	67.4	67.0	76.6	82.0	3.1	-	0.1	481.0
教育委員会	688	78.9	13.2	21.1	50.1	10.3	66.6	60.0	79.1	76.6	4.2	-	-	460.2
その他	156	76.9	14.1	26.3	48.1	12.8	51.3	55.8	69.2	78.2	4.5	-	0.6	437.8
総務	125	79.2	12.8	23.2	54.4	8.8	64.8	60.8	73.6	74.4	4.0	0.8	-	456.8
建設・土木	23	56.5	4.3	17.4	65.2	8.7	65.2	60.9	87.0	73.9	-	-	-	439.1
経理・財務	15	53.3	20.0	13.3	60.0	6.7	33.3	53.3	80.0	53.3	13.3	-	-	386.7
〔現在の部署での住民との接し方〕														
役所内での対応	5734	74.3	13.3	22.8	52.7	10.8	59.7	62.0	76.1	76.0	3.3	0.3	0.2	451.5
役所外での対応	1109	74.0	15.7	24.6	50.3	12.5	66.5	61.4	77.5	76.0	4.1	0.5	0.1	463.5
巡回・訪問	271	76.0	12.9	28.0	50.6	14.8	71.2	64.2	78.6	79.3	3.3	0.7	-	479.7
相談・指導	764	76.0	16.0	27.9	55.1	13.7	68.8	68.5	79.1	79.5	3.9	0.5	-	489.0
広報紙編集・刊行	482	75.5	17.2	25.9	59.5	13.5	64.3	61.6	77.4	76.6	2.5	0.4	0.4	474.9
ホームページ製作・更新・管理	434	78.1	19.6	28.3	58.1	11.8	67.5	65.7	81.3	80.2	3.7	0.5	0.2	494.9
住民サービスの企画・運営	443	75.8	18.1	31.4	60.3	11.3	69.8	60.9	82.2	75.2	6.3	0.2	-	491.4
住民と接する職員の指導・管理	407	72.7	20.9	34.6	71.0	10.8	71.3	62.7	81.1	81.3	6.6	0.5	-	513.5
その他	93	68.8	20.4	26.9	60.2	9.7	55.9	54.8	78.5	73.1	15.1	-	1.1	464.5

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 a (ア) 親しみやすい態度 (イ) 礼儀正しい態度

	総 数	ア を 重 視	や や ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	や や イ を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	6.0	30.9	22.0	32.4	7.4	1.2	37.0	39.8
〔都市規模〕									
大都市	1436	4.9	26.0	23.1	35.9	9.3	0.8	30.9	45.2
人口10万以上の市	3390	5.2	29.6	22.2	33.9	8.1	1.0	34.8	42.1
人口10万未満の市	2299	6.7	34.5	21.3	30.3	5.8	1.3	41.2	36.1
郡部	985	9.1	34.2	21.8	26.9	6.0	1.9	43.4	32.9
〔性別〕									
男性	4781	7.3	32.3	21.6	30.1	7.5	1.2	39.6	37.6
女性	3267	4.1	29.0	22.5	36.0	7.3	1.1	33.1	43.3
〔年齢〕									
18～19歳	33	12.1	24.2	18.2	27.3	9.1	9.1	36.4	36.4
20代	1919	6.1	34.3	15.6	35.2	7.8	1.0	40.4	43.0
30代	2303	6.6	30.6	19.5	34.1	7.9	1.3	37.2	42.0
40代	2194	5.8	29.8	27.4	29.2	6.9	0.8	35.6	36.1
50代	1493	5.2	29.8	25.8	30.8	6.9	1.5	35.0	37.7
60歳以上	143	4.9	23.8	28.0	34.3	8.4	0.7	28.7	42.7
〔地域ブロック〕									
北海道	478	8.4	35.4	20.9	25.5	9.0	0.8	43.7	34.5
東北	659	5.9	32.2	22.8	31.7	6.4	1.1	38.1	38.1
関東	2444	5.5	28.4	21.2	35.4	8.1	1.3	33.9	43.5
中部	1657	6.5	30.7	23.7	31.0	7.1	1.1	37.1	38.1
近畿	1004	6.6	33.4	20.7	31.1	7.2	1.1	39.9	38.2
中国	456	4.6	28.9	26.3	31.8	7.0	1.3	33.6	38.8
四国	352	6.0	33.2	22.4	29.3	8.0	1.1	39.2	37.2
九州	1060	5.8	32.1	20.7	33.6	6.7	1.2	37.8	40.3

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 b (ア) 分かりやすく話すこと (イ) 正確に話すこと

	総 数	ア を 重 視	や や ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	や や イ を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	17.6	49.6	19.1	10.8	1.7	1.3	67.2	12.4
〔都市規模〕									
大都市	1436	17.3	49.3	19.4	11.4	1.8	0.8	66.6	13.2
人口10万以上の市	3390	16.5	50.0	18.9	11.9	1.7	1.1	66.5	13.5
人口10万未満の市	2299	17.8	50.5	19.6	9.4	1.3	1.4	68.2	10.7
郡部	985	21.1	46.8	18.5	9.4	2.1	2.0	67.9	11.6
〔性別〕									
男性	4781	18.7	47.4	18.8	11.8	2.1	1.2	66.0	13.9
女性	3267	15.9	53.2	19.4	9.3	1.0	1.2	69.1	10.3
〔年齢〕									
18～19歳	33	30.3	54.5	-	6.1	-	9.1	84.8	6.1
20代	1919	18.1	52.6	13.3	12.4	2.4	1.2	70.7	14.8
30代	2303	17.2	50.5	18.1	11.3	1.5	1.5	67.7	12.8
40代	2194	17.5	47.6	23.4	9.5	1.1	0.8	65.1	10.7
50代	1493	17.2	48.1	22.2	9.5	1.5	1.5	65.3	11.0
60歳以上	143	17.5	44.1	20.3	14.7	2.8	0.7	61.5	17.5
〔地域ブロック〕									
北海道	478	22.2	49.0	18.2	8.2	1.7	0.8	71.1	9.8
東北	659	17.5	49.3	22.3	8.2	1.8	0.9	66.8	10.0
関東	2444	17.2	49.0	18.1	12.4	1.8	1.4	66.2	14.2
中部	1657	16.8	48.9	20.6	10.9	1.7	1.1	65.7	12.6
近畿	1004	17.1	53.7	17.8	9.3	0.9	1.2	70.8	10.2
中国	456	16.9	48.5	21.7	9.2	2.0	1.8	65.4	11.2
四国	352	14.8	49.7	20.2	12.2	2.0	1.1	64.5	14.2
九州	1060	19.1	49.3	17.4	11.3	1.5	1.4	68.4	12.8

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 c (ア) てきぱきと対応すること (イ) 懇切に対応すること

	総 数	ア を 重 視	や や ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	や や イ を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	3.8	15.5	28.9	42.3	8.1	1.4	19.3	50.4
〔都市規模〕									
大都市	1436	3.5	16.1	29.1	42.2	8.1	1.0	19.6	50.3
人口10万以上の市	3390	4.1	15.3	28.5	43.5	7.5	1.2	19.3	50.9
人口10万未満の市	2299	3.2	16.0	29.6	41.0	8.5	1.7	19.2	49.5
郡部	985	4.6	14.4	27.9	41.9	9.1	2.0	19.0	51.1
〔性別〕									
男性	4781	4.4	15.4	28.0	41.9	8.9	1.4	19.8	50.8
女性	3267	2.9	15.6	29.8	43.4	6.9	1.4	18.5	50.3
〔年齢〕									
18～19歳	33	15.2	12.1	18.2	36.4	9.1	9.1	27.3	45.5
20代	1919	4.3	17.7	20.7	45.9	10.1	1.4	22.0	55.9
30代	2303	5.0	16.8	29.1	40.5	6.9	1.6	21.9	47.4
40代	2194	2.6	14.0	33.1	42.3	7.1	0.9	16.6	49.4
50代	1493	2.5	13.2	33.1	41.1	8.4	1.7	15.7	49.5
60歳以上	143	3.5	12.6	26.6	46.2	9.8	1.4	16.1	55.9
〔地域ブロック〕									
北海道	478	4.2	15.7	27.6	41.6	10.0	0.8	19.9	51.7
東北	659	3.3	15.3	28.5	42.5	9.0	1.4	18.7	51.4
関東	2444	3.5	15.7	28.8	42.7	7.7	1.6	19.2	50.4
中部	1657	4.3	15.6	30.5	39.8	8.4	1.3	19.9	48.3
近畿	1004	4.6	16.5	26.6	44.6	6.4	1.3	21.1	51.0
中国	456	3.9	14.0	27.4	44.5	8.6	1.5	18.0	53.1
四国	352	4.0	17.9	25.6	43.8	7.7	1.1	21.9	51.4
九州	1060	2.7	13.9	31.1	42.1	8.6	1.6	16.6	50.7

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 a (ア) 親しみやすい態度 (イ) 礼儀正しい態度

	総 数	ア を 重 視	や や ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	や や イ を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	6.0	30.9	22.0	32.4	7.4	1.2	37.0	39.8
〔現在の部署〕									
企画・広報	1091	6.3	30.9	22.2	31.8	7.3	1.5	37.2	39.1
市／区／町／村民・生活	844	5.7	29.0	24.2	32.5	7.3	1.3	34.7	39.8
産業・経済振興	581	6.7	31.7	21.3	31.0	7.4	1.9	38.4	38.4
環境・クリーン	621	6.8	32.4	20.6	31.2	8.1	1.0	39.1	39.3
福祉	998	5.8	32.0	24.0	29.7	7.4	1.1	37.8	37.1
国際交流	277	7.2	26.4	22.7	35.0	7.2	1.4	33.6	42.2
税務・出納	720	4.2	26.4	21.3	38.3	9.2	0.7	30.6	47.5
地域振興	374	8.3	38.5	20.6	25.9	6.4	0.3	46.8	32.4
商工／観光振興	706	8.1	34.3	20.0	30.3	5.9	1.4	42.4	36.3
健康・保健	785	4.8	30.1	22.7	35.2	6.2	1.0	34.9	41.4
教育委員会	688	4.8	32.4	21.9	32.3	8.0	0.6	37.2	40.3
その他	156	3.2	27.6	25.6	33.3	9.6	0.6	30.8	42.9
総務	125	5.6	25.6	17.6	40.8	8.0	2.4	31.2	48.8
建設・土木	23	4.3	39.1	26.1	26.1	4.3	-	43.5	30.4
経理・財務	15	6.7	6.7	26.7	46.7	13.3	-	13.3	60.0
〔現在の部署での住民との接し方〕									
役所内での対応	5734	5.6	30.3	22.3	32.9	7.9	1.0	35.9	40.8
役所外での対応	1109	8.8	32.5	22.1	30.1	5.5	1.0	41.3	35.6
巡回・訪問	271	8.5	33.9	18.8	29.9	5.9	3.0	42.4	35.8
相談・指導	764	5.6	32.3	20.7	31.9	7.5	2.0	38.0	39.4
広報紙編集・刊行	482	6.8	30.7	19.5	33.6	7.9	1.5	37.6	41.5
ホームページ制作・更新・管理	434	6.7	29.0	20.5	35.3	7.6	0.9	35.7	42.9
住民サービスの企画・運営	443	8.1	34.5	24.8	26.0	6.3	0.2	42.7	32.3
住民と接する職員の指導・管理	407	2.9	29.7	22.4	35.4	8.4	1.2	32.7	43.7
その他	93	7.5	32.3	21.5	26.9	9.7	2.2	39.8	36.6

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 b (ア) 分かりやすく話すこと (イ) 正確に話すこと

	総 数	ア を 重 視	ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	ア を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	17.6	49.6	19.1	10.8	1.7	1.3	67.2	12.4
〔現在の部署〕									
企画・広報	1091	16.7	51.3	19.7	9.3	1.4	1.6	68.0	10.7
市／区／町／村民・生活	844	17.3	50.8	18.6	10.3	1.5	1.4	68.1	11.8
産業・経済振興	581	17.9	48.0	19.8	11.0	1.7	1.5	65.9	12.7
環境・クリーン	621	18.2	46.5	18.8	13.0	2.1	1.3	64.7	15.1
福祉	998	18.7	49.6	20.3	8.9	1.2	1.2	68.3	10.1
国際交流	277	19.1	52.7	13.7	10.5	1.8	2.2	71.8	12.3
税務・出納	720	15.3	47.8	20.7	13.5	2.2	0.6	63.1	15.7
地域振興	374	19.0	57.5	11.8	9.9	1.6	0.3	76.5	11.5
商工／観光振興	706	19.1	48.4	18.0	10.8	2.3	1.4	67.6	13.0
健康・保健	785	15.5	50.8	21.3	10.1	0.9	1.4	66.4	11.0
教育委員会	688	17.3	48.0	21.1	11.3	1.7	0.6	65.3	13.1
その他	156	21.2	43.6	17.9	15.4	1.3	0.6	64.7	16.7
総務	125	13.6	50.4	16.8	16.0	0.8	2.4	64.0	16.8
建設・土木	23	13.0	52.2	13.0	17.4	4.3	-	65.2	21.7
経理・財務	15	-	53.3	20.0	20.0	6.7	-	53.3	26.7
〔現在の部署での住民との接し方〕									
役所内での対応	5734	17.0	49.5	19.4	11.4	1.7	1.1	66.5	13.0
役所外での対応	1109	20.4	51.1	16.9	9.4	1.2	1.1	71.5	10.6
巡回・訪問	271	18.8	53.1	14.8	9.6	0.7	3.0	72.0	10.3
相談・指導	764	17.1	49.7	18.7	10.2	2.2	2.0	66.9	12.4
広報紙編集・刊行	482	18.7	52.1	17.8	9.5	0.4	1.5	70.7	10.0
ホームページ制作・更新・管理	434	18.7	49.1	18.2	12.2	0.9	0.9	67.7	13.1
住民サービスの企画・運営	443	18.1	51.5	18.1	11.1	1.1	0.2	69.5	12.2
住民と接する職員の指導・管理	407	17.2	47.2	23.3	10.6	0.5	1.2	64.4	11.1
その他	93	25.8	45.2	18.3	5.4	3.2	2.2	71.0	8.6

問9 あなたは、職場で住民に対応するとき、次のa～cについては、それぞれ、
 (ア) (イ) のどちらを重視しますか。(1～5のいずれかの数字を○で囲む)
 c (ア) てきぱきと対応すること (イ) 懇切に対応すること

	総 数	ア を 重 視	ア を 重 視	ど ち ら と も 言 え な い	ア を 重 視	イ を 重 視	無 回 答	ア を 重 視 (計)	イ を 重 視 (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	3.8	15.5	28.9	42.3	8.1	1.4	19.3	50.4
〔現在の部署〕									
企画・広報	1091	3.8	14.6	30.0	41.9	8.2	1.6	18.3	50.0
市／区／町／村民・生活	844	5.1	15.9	30.6	39.3	7.6	1.5	21.0	46.9
産業・経済振興	581	3.4	14.5	28.7	43.0	8.4	1.9	17.9	51.5
環境・クリーン	621	3.5	16.4	30.9	38.3	9.2	1.6	20.0	47.5
福祉	998	3.1	13.1	29.1	44.9	8.6	1.2	16.2	53.5
国際交流	277	3.6	13.4	30.0	43.3	7.9	1.8	17.0	51.3
税務・出納	720	3.9	19.0	27.6	41.9	6.5	1.0	22.9	48.5
地域振興	374	2.9	16.3	25.7	44.7	10.2	0.3	19.3	54.8
商工／観光振興	706	5.4	17.3	28.0	39.2	8.2	1.8	22.7	47.5
健康・保健	785	3.2	15.5	29.4	43.7	6.9	1.3	18.7	50.6
教育委員会	688	3.1	14.7	26.9	46.7	7.7	1.0	17.7	54.4
その他	156	5.1	13.5	29.5	41.7	9.6	0.6	18.6	51.3
総務	125	-	18.4	21.6	50.4	8.0	1.6	18.4	58.4
建設・土木	23	-	26.1	8.7	47.8	17.4	-	26.1	65.2
経理・財務	15	-	20.0	40.0	40.0	-	-	20.0	40.0
〔現在の部署での住民との接し方〕									
役所内での対応	5734	3.8	15.9	29.1	42.1	7.9	1.3	19.7	50.0
役所外での対応	1109	4.3	16.3	29.2	40.8	8.0	1.3	20.6	48.9
巡回・訪問	271	3.0	13.3	24.4	46.1	10.3	3.0	16.2	56.5
相談・指導	764	4.2	14.8	28.1	43.8	7.1	2.0	19.0	50.9
広報紙編集・刊行	482	3.7	16.4	27.6	42.3	8.5	1.5	20.1	50.8
ホームページ制作・更新・管理	434	4.6	15.2	26.5	44.0	8.8	0.9	19.8	52.8
住民サービスの企画・運営	443	3.4	16.9	27.5	44.0	7.7	0.5	20.3	51.7
住民と接する職員の指導・管理	407	2.0	13.3	30.7	45.0	7.9	1.2	15.2	52.8
その他	93	3.2	14.0	30.1	37.6	12.9	2.2	17.2	50.5

問10 あなたは、職場で住民を呼ぶとき、ふつう「～さん」
「～さま」のどちらを使いますか。(○は1つ)

	総 数	～ さん	～ さま	無 回 答
	人	%	%	%
総数	8110	50.6	48.5	0.9
〔都市規模〕				
大都市	1436	36.0	63.1	0.9
人口10万以上の市	3390	43.2	56.0	0.9
人口10万未満の市	2299	60.0	39.1	0.9
郡部	985	75.9	23.4	0.7
〔性別〕				
男性	4781	54.3	44.8	0.9
女性	3267	45.2	54.1	0.7
〔年齢〕				
18～19歳	33	36.4	63.6	-
20代	1919	43.6	55.9	0.5
30代	2303	47.2	52.1	0.7
40代	2194	55.2	43.9	0.9
50代	1493	57.9	40.7	1.3
60歳以上	143	55.9	42.7	1.4
〔地域ブロック〕				
北海道	478	62.8	36.6	0.6
東北	659	56.4	42.0	1.5
関東	2444	37.6	61.7	0.7
中部	1657	54.1	45.0	0.9
近畿	1004	57.6	41.3	1.1
中国	456	50.7	48.9	0.4
四国	352	55.1	44.0	0.9
九州	1060	58.2	41.0	0.8

問10 あなたは、職場で住民を呼ぶとき、ふつう「～さん」
「～さま」のどちらを使いますか。(○は1つ)

	総 数	～ さん	～ さま	無 回 答
	人	%	%	%
総数	8110	50.6	48.5	0.9
〔現在の部署〕				
企画・広報	1091	51.3	47.7	1.0
市／区／町／村民・生活	844	39.7	59.5	0.8
産業・経済振興	581	54.4	44.9	0.7
環境・クリーン	621	50.7	48.1	1.1
福祉	998	55.4	44.2	0.4
国際交流	277	54.5	43.7	1.8
税務・出納	720	41.3	57.9	0.8
地域振興	374	58.0	41.7	0.3
商工／観光振興	706	50.0	48.4	1.6
健康・保健	785	54.5	45.0	0.5
教育委員会	688	51.3	48.0	0.7
その他	156	54.5	45.5	-
総務	125	52.8	46.4	0.8
建設・土木	23	65.2	34.8	-
経理・財務	15	80.0	13.3	6.7
〔現在の部署での住民との接し方〕				
役所内での対応	5734	48.9	50.2	0.9
役所外での対応	1109	54.9	44.4	0.7
巡回・訪問	271	59.4	39.5	1.1
相談・指導	764	55.9	43.5	0.7
広報紙編集・刊行	482	45.6	53.5	0.8
ホームページ制作・更新・管理	434	39.4	60.4	0.2
住民サービスの企画・運営	443	51.7	48.1	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	51.8	47.4	0.7
その他	93	47.3	52.7	-

問 1 1 役所の職員が、外部の人に、自分の上司の鈴木課長のことを話す場合、
「鈴木は…」と言うのと、「鈴木さんは…」と言うのと、「(鈴木) 課長は…」と
言うのとでは、どれが一番よいと思いますか。(〇は1つ)

	総 数	「 鈴 木 は … 」	「 鈴 木 さ ん は … 」	「 (鈴 木) 課 長 は … 」	ど れ が よ い と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	8110	66.8	0.6	25.3	7.0	0.3
〔 都 市 規 模 〕						
大 都 市	1436	70.3	0.6	22.1	6.7	0.3
人 口 10 万 以 上 の 市	3390	69.0	0.6	23.6	6.5	0.3
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	64.9	0.4	26.8	7.6	0.3
郡 部	985	58.7	0.8	32.4	7.5	0.6
〔 性 別 〕						
男 性	4781	65.4	0.6	26.5	7.1	0.4
女 性	3267	68.8	0.5	23.7	6.7	0.3
〔 年 齢 〕						
18 ～ 19 歳	33	60.6	-	21.2	18.2	-
20 代	1919	74.7	0.9	18.7	5.6	0.2
30 代	2303	73.4	0.8	18.2	7.1	0.5
40 代	2194	63.6	0.3	28.2	7.8	0.2
50 代	1493	53.1	0.3	39.3	6.8	0.5
60 歳 以 上	143	46.2	1.4	41.3	10.5	0.7
〔 地 域 ブ ロ ッ ク 〕						
北 海 道	478	70.7	0.8	20.7	7.3	0.4
東 北	659	64.6	0.6	25.9	8.3	0.5
関 東	2444	70.2	0.5	22.6	6.6	0.1
中 部	1657	64.9	0.5	27.6	6.4	0.5
近 畿	1004	70.5	0.7	21.1	7.4	0.3
中 国	456	59.9	0.9	31.4	7.9	-
四 国	352	59.9	0.9	32.7	5.4	1.1
九 州	1060	63.3	0.4	28.5	7.5	0.4

問 1 1 役所の職員が、外部の人に、自分の上司の鈴木課長のことを話す場合、
「鈴木は…」と言うのと、「鈴木さんは…」と言うのと、「(鈴木)課長は…」と
言うのとでは、どれが一番よいと思いますか。(〇は1つ)

	総 数	「 鈴 木 は … 」	「 鈴 木 さ ん は … 」	「 (鈴 木) 課 長 は … 」	ど れ が よ い と も 言 え な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8110	66.8	0.6	25.3	7.0	0.3
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	70.4	0.7	21.0	7.4	0.5
市／区／町／村民・生活	844	64.2	1.1	27.0	7.6	0.1
産業・経済振興	581	71.4	0.3	22.4	5.7	0.2
環境・クリーン	621	62.6	0.5	28.5	7.7	0.6
福祉	998	65.7	0.4	25.7	8.0	0.2
国際交流	277	70.8	0.4	23.1	5.1	0.7
税務・出納	720	68.3	0.4	24.6	6.3	0.4
地域振興	374	64.4	1.6	25.9	8.0	-
商工／観光振興	706	70.1	0.4	23.2	5.9	0.3
健康・保健	785	64.5	0.3	26.5	8.7	0.1
教育委員会	688	65.0	0.7	28.9	5.1	0.3
その他	156	63.5	-	30.8	5.8	-
総務	125	64.8	-	28.0	5.6	1.6
建設・土木	23	60.9	-	30.4	8.7	-
経理・財務	15	53.3	-	46.7	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	66.8	0.5	25.5	6.9	0.3
役所外での対応	1109	68.5	0.5	23.6	6.9	0.5
巡回・訪問	271	71.2	1.5	21.4	5.5	0.4
相談・指導	764	66.6	0.7	25.4	6.9	0.4
広報紙編集・刊行	482	72.0	0.6	20.5	6.4	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	76.3	0.7	17.5	5.3	0.2
住民サービスの企画・運営	443	69.1	0.5	21.9	8.4	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	59.0	-	31.9	8.6	0.5
その他	93	72.0	-	20.4	7.5	-

問12 あなたは、職場で住民向けの文書を書くとき、どんなことに気を配りますか。
次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

	総 数	敬 語 の 使 い 方	外 来 語 の 使 い 方	略 語 の 使 い 方	役 所 の 専 門 用 語 の 使 い 方	漢 字 の 使 い 方	仮 名 遣 い	文 字 の 大 き さ	決 ま っ た 書 式 の 遵 守	正 確 さ	分 か り や す さ	面 白 さ	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔現在の部署〕 数	8110	59.4	13.4	18.4	39.2	31.8	17.7	46.5	26.1	70.2	79.4	1.4	0.2	403.8
企画・広報	1091	57.5	15.3	19.7	42.8	30.4	17.2	49.5	22.8	68.6	80.9	2.8	0.4	408.0
市／区／町／村民・生活	844	59.5	11.5	15.9	39.1	29.0	18.4	44.4	25.7	71.3	81.8	0.7	0.1	397.4
産業・経済振興	581	56.1	14.8	18.9	37.9	28.4	15.1	43.4	24.3	71.3	78.3	0.9	-	389.3
環境・クワン	621	58.5	11.6	16.9	35.6	33.2	18.2	41.5	27.7	68.8	77.0	1.3	0.5	390.7
福祉	998	59.9	14.5	21.0	43.5	32.8	18.7	52.9	25.4	69.0	80.3	0.9	0.1	419.0
国際交流	277	53.4	17.0	19.9	42.2	32.1	22.0	43.0	27.4	69.7	78.3	1.8	0.4	407.2
税務・出納	720	64.4	10.8	16.9	42.1	29.9	16.5	39.7	25.8	70.4	77.5	0.6	0.1	394.9
地域振興	374	59.1	11.0	18.7	37.7	33.7	19.3	52.7	27.8	68.4	77.0	2.1	-	407.5
商工／観光振興	706	62.6	14.4	18.6	34.8	30.9	15.3	38.8	26.9	66.3	75.1	1.4	0.1	385.3
健康・保健	785	60.8	13.1	18.6	38.0	36.3	19.0	55.9	27.6	74.1	82.4	1.7	-	427.5
教育委員会	688	59.9	13.4	17.7	36.2	34.2	18.2	45.9	27.6	73.7	81.4	1.6	-	409.7
その他	156	60.3	14.7	20.5	36.5	32.7	16.0	42.9	28.8	71.8	76.9	-	-	401.3
総務	125	54.4	11.2	13.6	34.4	35.2	22.4	48.8	34.4	72.8	76.8	0.8	0.8	405.6
建設・土木	23	43.5	13.0	13.0	56.5	30.4	8.7	43.5	17.4	73.9	82.6	-	-	382.6
経理・財務	15	33.3	13.3	13.3	26.7	26.7	20.0	46.7	26.7	73.3	73.3	-	-	353.3
〔現在の部署での住民との接し方〕														
役所内での対応	5734	60.2	12.2	17.4	38.0	31.6	17.5	45.9	26.5	70.1	79.5	1.1	0.2	400.0
役所外での対応	1109	58.3	15.7	20.3	39.2	31.8	16.9	48.9	23.8	68.3	77.4	2.0	0.4	402.9
巡回・訪問	271	62.0	15.5	21.8	41.3	33.9	17.7	56.1	26.2	70.1	72.0	1.5	0.4	418.5
相談・指導	764	62.8	17.0	22.5	42.4	36.0	19.8	56.0	28.3	73.2	81.7	1.7	0.3	441.6
広報紙編集・刊行	482	56.4	19.5	21.6	46.1	37.1	22.2	53.9	27.6	70.7	81.1	4.4	0.2	440.9
ホームページ製作・更新・管理	434	62.4	20.0	24.7	48.6	36.4	21.7	51.6	29.7	75.8	80.4	2.8	-	454.1
住民サービスの企画・運営	443	60.9	18.5	25.1	47.4	38.6	16.7	54.2	29.6	75.6	79.7	2.5	-	448.8
住民と接する職員の指導・管理	407	55.8	23.8	27.5	57.0	39.1	25.6	53.6	33.2	79.6	82.8	1.7	0.2	479.9
その他	93	62.4	20.4	30.1	46.2	45.2	29.0	49.5	21.5	68.8	83.9	5.4	-	462.4

問13 あなたは、外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、どんな敬称を使っていますか。個人名宛の場合と、役職名宛の場合とそれぞれお答えください。（○はそれぞれ1つずつ）

(a) [個人名宛の場合]（議員、教師、医師などに「～先生」を使う場合を除く）

	総 数	「 ～ 様 」 を 使 う	「 ～ 殿 」 を 使 う	「 ～ 様 」 と 「 ～ 殿 」 を 使 い る 分	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	93.7	0.4	5.7	0.2
[都市規模]					
大都市	1436	95.6	0.3	3.8	0.3
人口10万以上の市	3390	94.6	0.3	4.9	0.3
人口10万未満の市	2299	92.9	0.4	6.7	0.1
郡部	985	89.9	0.6	9.1	0.3
[性別]					
男性	4781	93.7	0.5	5.6	0.3
女性	3267	93.9	0.2	5.8	0.1
[年齢]					
18～19歳	33	97.0	-	3.0	-
20代	1919	93.0	0.4	6.6	0.1
30代	2303	93.3	0.5	5.9	0.3
40代	2194	94.8	0.2	4.8	0.2
50代	1493	93.6	0.4	5.8	0.2
60歳以上	143	96.5	-	2.8	0.7
[地域ブロック]					
北海道	478	96.4	0.2	3.1	0.2
東北	659	89.2	1.1	9.4	0.3
関東	2444	94.4	0.3	5.1	0.2
中部	1657	96.3	0.1	3.4	0.3
近畿	1004	96.4	-	3.3	0.3
中国	456	94.5	0.4	5.0	-
四国	352	91.8	0.3	8.0	-
九州	1060	87.6	0.8	11.3	0.2

問13 あなたは、外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、どんな敬称を使っていますか。
個人名宛の場合と、役職名宛の場合とそれぞれお答えください。

(○はそれぞれ1つずつ)

(b) [役職名宛の場合]

	総 数	「 ～ 様 」 を 使 う	「 ～ 殿 」 を 使 う	「 ～ 様 」 と 「 ～ 殿 」 を 使 い る 分	ど ち ら も 使 わ な い	無 回 答
	人	%	%	%		%
総数	8110	77.1	5.8	8.5	8.2	0.3
[都市規模]						
大都市	1436	78.1	4.5	6.1	11.0	0.3
人口10万以上の市	3390	78.4	5.5	7.1	8.8	0.2
人口10万未満の市	2299	75.8	6.9	10.2	6.9	0.2
郡部	985	74.4	6.3	13.1	5.4	0.8
[性別]						
男性	4781	77.5	6.0	8.4	7.9	0.3
女性	3267	76.7	5.6	8.7	8.7	0.3
[年齢]						
18～19歳	33	75.8	9.1	9.1	6.1	-
20代	1919	75.4	7.1	9.2	8.2	0.2
30代	2303	73.2	7.0	9.1	10.4	0.3
40代	2194	80.8	4.6	7.2	7.2	0.3
50代	1493	80.2	4.3	8.9	6.3	0.3
60歳以上	143	79.7	4.9	7.0	7.7	0.7
[地域ブロック]						
北海道	478	86.4	1.5	4.4	7.3	0.4
東北	659	69.8	10.0	13.1	6.5	0.6
関東	2444	75.5	5.8	8.3	10.3	0.1
中部	1657	82.6	3.6	6.4	7.1	0.4
近畿	1004	83.1	2.4	4.1	10.1	0.4
中国	456	82.0	3.7	6.4	7.7	0.2
四国	352	71.9	7.7	14.8	5.7	-
九州	1060	66.6	12.5	14.4	6.1	0.4

問13 あなたは、外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、どんな敬称を使っていますか。個人名宛の場合と、役職名宛の場合とそれぞれお答えください。（○はそれぞれ1つずつ）

(a) [個人名宛の場合]（議員、教師、医師などに「～先生」を使う場合を除く）

	総 数	「 ～ 様 」 を 使 う	「 ～ 殿 」 を 使 う	「 ～ 様 」 と 「 ～ 殿 」 を 使 い る 分	無 回 答
	人	%	%	%	
総数	8110	93.7	0.4	5.7	0.2
[現在の部署]					
企画・広報	1091	93.5	0.6	5.5	0.4
市／区／町／村民・生活	844	93.7	0.2	5.9	0.1
産業・経済振興	581	93.3	0.5	6.2	-
環境・クリーン	621	92.9	0.3	6.1	0.6
福祉	998	95.5	0.2	4.2	0.1
国際交流	277	92.1	0.4	7.2	0.4
税務・出納	720	94.6	0.3	5.0	0.1
地域振興	374	94.9	0.5	4.5	-
商工／観光振興	706	93.3	-	6.5	0.1
健康・保健	785	94.8	0.4	4.7	0.1
教育委員会	688	91.6	0.3	8.1	-
その他	156	92.9	0.6	6.4	-
総務	125	92.0	0.8	6.4	0.8
建設・土木	23	95.7	-	4.3	-
経理・財務	15	100.0	-	-	-
[現在の部署での住民との接し方]					
役所内での対応	5734	93.7	0.3	5.7	0.2
役所外での対応	1109	92.6	0.3	6.8	0.4
巡回・訪問	271	91.5	0.7	7.4	0.4
相談・指導	764	93.7	0.3	5.8	0.3
広報紙編集・刊行	482	94.8	0.2	4.8	0.2
ホームページ制作・更新・管理	434	94.7	0.2	5.1	-
住民サービスの企画・運営	443	91.6	0.7	7.7	-
住民と接する職員の指導・管理	407	95.3	0.5	3.9	0.2
その他	93	91.4	-	8.6	-

問13 あなたは、外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、どんな敬称を使っていますか。
 個人名宛の場合と、役職名宛の場合とそれぞれお答えください。

(○はそれぞれ1つつ)

(b) [役職名宛の場合]

	総 数	「 ～ 様 」 を 使 う	「 ～ 殿 」 を 使 う	「 ～ 様 」 と 「 ～ 殿 」 を 使 い る 分	ど ち ら も 使 わ な い	無 回 答
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報 市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活 産 業 ・ 経 済 振 興 環 境 ・ ク リ ー ン 福 祉 国 際 交 流 社 税 務 ・ 出 納 地 域 振 興 商 工 / 観 光 振 興 健 康 ・ 保 健 教 育 委 員 会 そ の 他 総 務 建 設 ・ 土 木 経 理 ・ 財 務	8110	77.1	5.8	8.5	8.2	0.3
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役 所 内 で の 応 対	5734	76.9	6.1	8.7	8.1	0.3
役 所 外 で の 応 対	1109	76.7	5.3	9.3	8.3	0.4
巡 回 ・ 訪 問	271	72.7	5.2	11.4	10.3	0.4
相 談 ・ 指 導	764	78.1	6.0	8.2	7.2	0.4
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	77.8	3.5	7.1	11.2	0.4
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	76.5	5.5	7.6	10.4	-
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	73.8	5.9	10.4	9.9	-
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	79.4	5.2	8.1	6.9	0.5
そ の 他	93	74.2	4.3	8.6	12.9	-

問14 あなたは、職場で住民と話をするとき、地元の方言を使いますか、それとも共通語を使いますか。(○は1つ)

	総 数	誰 に 対 し て も 方 言 を 使 う	誰 に 対 し て も 共 通 語 を 使 う	方 言 と 共 通 語 を 住 民 で 使 い 分 る	無 回 答
	人 数	%	%	%	%
総数	8110	6.3	61.6	31.7	0.4
〔都市規模〕					
大都市	1436	5.6	80.8	13.1	0.4
人口10万以上の市	3390	5.5	65.9	28.1	0.4
人口10万未満の市	2299	7.7	48.5	43.5	0.3
郡部	985	6.7	49.1	43.5	0.7
〔性別〕					
男性	4781	7.4	60.4	31.6	0.5
女性	3267	4.7	63.4	31.7	0.2
〔年齢〕					
18～19歳	33	12.1	63.6	24.2	-
20代	1919	6.3	68.5	25.0	0.2
30代	2303	5.7	63.7	30.1	0.4
40代	2194	7.6	55.5	36.4	0.5
50代	1493	5.7	56.9	36.8	0.5
60歳以上	143	1.4	75.5	22.4	0.7
〔地域ブロック〕					
北海道	478	5.0	79.9	14.6	0.4
東北	659	3.6	39.9	56.1	0.3
関東	2444	0.5	90.5	8.6	0.4
中部	1657	6.3	57.8	35.6	0.3
近畿	1004	19.8	42.3	37.2	0.7
中国	456	7.7	42.3	49.6	0.4
四国	352	16.2	29.0	54.3	0.6
九州	1060	5.2	43.5	50.9	0.4

問14 あなたは、職場で住民と話をするとき、地元の方言を使いますか、それとも共通語を使いますか。(○は1つ)

	総 数	誰 に 対 し て も 方 言 を 使 う	誰 に 対 し て も 共 通 語 を 使 う	方 言 と 共 通 語 を 住 民 で 使 い る 分	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	6.3	61.6	31.7	0.4
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	6.3	60.4	32.3	1.0
市／区／町／村民・生活	844	7.0	62.1	30.8	0.1
産業・経済振興	581	7.2	60.6	32.2	-
環境・クリーン	621	7.1	60.1	32.2	0.6
福祉	998	6.2	62.4	30.9	0.5
国際交流	277	6.5	65.0	28.2	0.4
税務・出納	720	6.1	64.6	29.2	0.1
地域振興	374	7.2	59.1	33.4	0.3
商工／観光振興	706	7.4	54.2	38.1	0.3
健康・保健	785	4.2	62.0	33.4	0.4
教育委員会	688	5.4	65.8	28.6	0.1
その他	156	8.3	66.0	25.0	0.6
総務	125	3.2	66.4	29.6	0.8
建設・土木	23	-	78.3	21.7	-
経理・財務	15	6.7	73.3	20.0	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	6.6	62.9	30.1	0.3
役所外での対応	1109	7.4	55.4	36.5	0.7
巡回・訪問	271	7.0	55.7	36.5	0.7
相談・指導	764	5.5	57.3	36.6	0.5
広報紙編集・刊行	482	4.6	64.5	30.3	0.6
ホームページ制作・更新・管理	434	5.3	64.7	29.5	0.5
住民サービスの企画・運営	443	5.0	60.9	33.9	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	4.4	63.1	31.7	0.7
その他	93	6.5	64.5	29.0	-

問15 あなたの職場では、「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」や「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」などを、組織的に行っていますか。（○は1つ）

	総 数	以 前 か ら 行 っ て い る	今 年 度 か ら 行 っ て い る	以 前 行 っ た が、 現 在 は 行 っ て い ない	こ れ か ら 行 お う と 考 え て い る	今 の と こ ろ、 行 う 予 定 は な い	無 回 答	行 っ て い る （ 計 ）
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	56.2	0.8	2.6	3.5	34.8	2.1	57.0
〔都市規模〕								
大都市	1436	67.2	0.4	2.0	2.4	26.1	1.9	67.6
人口10万以上の市	3390	58.5	0.6	2.2	3.3	34.2	1.2	59.1
人口10万未満の市	2299	51.9	0.7	3.0	4.0	37.7	2.7	52.6
郡部	985	41.9	2.0	4.1	5.2	42.9	3.9	44.0
〔性別〕								
男性	4781	53.1	0.9	2.7	4.0	38.0	1.3	54.0
女性	3267	60.6	0.7	2.5	3.0	30.1	3.1	61.3
〔年齢〕								
18～19歳	33	75.8	3.0	-	3.0	18.2	-	78.8
20代	1919	57.5	1.8	1.4	3.9	33.3	2.1	59.3
30代	2303	56.4	0.7	1.9	3.2	36.1	1.7	57.1
40代	2194	55.0	0.3	3.7	2.6	36.5	2.0	55.2
50代	1493	54.7	0.2	3.8	5.1	33.7	2.5	54.9
60歳以上	143	63.6	1.4	2.1	3.5	26.6	2.8	65.0
〔地域ブロック〕								
北海道	478	44.8	1.9	2.1	4.6	43.3	3.3	46.7
東北	659	52.7	0.6	2.1	3.2	38.8	2.6	53.3
関東	2444	61.0	0.6	2.6	2.8	31.8	1.2	61.6
中部	1657	57.3	0.8	3.1	3.4	33.3	2.1	58.1
近畿	1004	57.9	0.5	2.6	4.4	32.2	2.5	58.4
中国	456	52.6	-	2.4	3.3	40.6	1.1	52.6
四国	352	52.6	1.1	2.6	6.0	34.4	3.4	53.7
九州	1060	51.6	1.3	2.5	3.7	38.1	2.7	52.9

問15 あなたの職場では、「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」や「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」などを、組織的に行っていますか。(○は1つ)

	総 数	以 前 か ら 行 っ て い る	今 年 度 か ら 行 っ て い る	い 以 前 行 っ た が 、 な 現 在 は 行 っ て い て	こ れ か ら 行 お う と 考 え て い る	今 の と こ ろ 、 行 う 予 定 は な い	無 回 答	行 っ て い る (計)
	人	%	%	%	%			
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報 市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活 産 業 ・ 経 済 振 興 環 境 ・ ク リ ー ン 福 祉 国 際 交 流 税 務 ・ 出 納 地 域 振 興 商 工 / 観 光 振 興 健 康 ・ 保 健 教 育 委 員 会 そ の 他 総 務 建 設 ・ 土 木 経 理 ・ 財 務	8110 1091 844 581 621 998 277 720 374 706 785 688 156 125 23 15	56.2 59.5 58.6 50.3 55.6 57.5 68.6 54.2 51.3 51.6 60.1 54.5 53.2 49.6 43.5 26.7	0.8 1.1 0.5 0.3 0.5 1.2 1.1 0.8 0.8 1.0 0.6 0.3 0.6 1.6 -	2.6 3.4 3.3 3.1 2.9 1.5 2.5 2.2 2.4 2.7 2.2 2.6 2.6 2.4 -	3.5 2.3 4.6 2.9 4.2 3.9 1.8 5.0 3.5 3.5 2.5 3.8 1.9 8.8 4.3 -	34.8 31.4 30.8 42.9 34.6 34.3 23.1 36.0 39.6 39.4 32.0 36.9 39.7 35.2 47.8 73.3	2.1 2.3 2.1 0.5 2.3 1.6 2.9 1.8 2.4 1.8 2.5 1.9 1.9 2.4 4.3 -	57.0 60.6 59.1 50.6 56.0 58.7 69.7 55.0 52.1 52.5 60.8 54.8 53.8 51.2 43.5 26.7
〔現在の部署での住民との接し方〕								
役 所 内 で の 応 対	5734	55.6	0.8	2.6	3.5	35.5	2.0	56.4
役 所 外 で の 応 対	1109	54.0	0.9	2.5	3.2	37.5	1.8	54.9
巡 回 ・ 訪 問	271	55.0	2.2	2.6	4.8	33.2	2.2	57.2
相 談 ・ 指 導	764	58.8	1.2	2.0	3.9	31.7	2.5	59.9
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	62.7	1.2	2.1	2.1	28.8	3.1	63.9
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	57.8	1.2	1.8	3.5	31.3	4.4	59.0
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	58.9	0.2	3.2	3.8	32.5	1.4	59.1
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	60.7	0.5	3.9	3.9	29.5	1.5	61.2
そ の 他	93	52.7	-	2.2	5.4	35.5	4.3	52.7

問16 あなたは、職場で住民と話をするとき、分かりにくいと思われる言葉は、
 分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしていますか。
 (○は1つ)

	総 数	だ れ に 対 し て も し て い る	相 手 に よ っ て し て い る	だ れ に 対 し て も し て い ない	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	42.2	57.3	0.3	0.2
〔都市規模〕					
大都市	1436	44.6	54.9	0.1	0.3
人口10万以上の市	3390	40.2	59.3	0.2	0.2
人口10万未満の市	2299	43.1	56.5	0.3	0.1
郡部	985	42.9	56.0	0.6	0.4
〔性別〕					
男性	4781	40.6	58.8	0.4	0.3
女性	3267	44.4	55.2	0.2	0.1
〔年齢〕					
18～19歳	33	57.6	39.4	3.0	-
20代	1919	47.7	52.0	0.3	0.1
30代	2303	41.6	58.0	0.1	0.3
40代	2194	38.7	60.7	0.5	0.1
50代	1493	40.7	58.8	0.3	0.3
60歳以上	143	42.0	56.6	0.7	0.7
〔地域ブロック〕					
北海道	478	46.0	52.9	0.8	0.2
東北	659	37.0	62.1	0.5	0.5
関東	2444	41.7	57.9	0.1	0.2
中部	1657	39.0	60.4	0.3	0.2
近畿	1004	45.5	54.0	0.2	0.3
中国	456	40.6	59.2	0.2	-
四国	352	44.9	54.8	0.3	-
九州	1060	46.0	53.4	0.4	0.2

問16 あなたは、職場で住民と話をするとき、分かりにくいと思われる言葉は、
 分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしていますか。
 (〇は1つ)

	総 数	だ れ に 対 し て も し て い る	相 手 に よ つ て し て い る	だ れ に 対 し て も し て い ない	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	42.2	57.3	0.3	0.2
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	44.3	55.2	0.2	0.4
市／区／町／村民・生活	844	43.5	56.0	0.2	0.2
産業・経済振興	581	39.1	60.2	0.7	-
環境・クリーン	621	39.6	59.3	0.5	0.6
福祉	998	44.1	55.8	-	0.1
国際交流	277	41.2	58.1	-	0.7
税務・出納	720	42.9	56.8	0.1	0.1
地域振興	374	38.0	61.8	0.3	-
商工／観光振興	706	39.7	59.5	0.7	0.1
健康・保健	785	44.6	55.2	0.3	-
教育委員会	688	42.0	57.6	0.4	-
その他	156	46.8	53.2	-	-
総務	125	34.4	64.8	-	0.8
建設・土木	23	39.1	60.9	-	-
経理・財務	15	26.7	73.3	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	41.8	57.8	0.2	0.2
役所外での対応	1109	40.7	58.4	0.5	0.4
巡回・訪問	271	50.2	49.1	0.4	0.4
相談・指導	764	46.9	52.4	0.5	0.3
広報紙編集・刊行	482	46.7	52.9	0.2	0.2
ホームページ制作・更新・管理	434	48.8	51.2	-	-
住民サービスの企画・運営	443	45.6	54.2	0.2	-
住民と接する職員の指導・管理	407	44.0	55.5	0.2	0.2
その他	93	44.1	54.8	1.1	-

問17 あなたは、職場で住民と話をしているとき、住民から「その言葉はどんな意味か」というように言葉について説明を求められたことがありますか。(○は1つ)

	総 数	よ く あ る	時 々 あ る	あ ま り な い	ま っ た く な い	無 回 答	あ る 計	な い 計
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	1.9	24.3	60.1	13.5	0.2	26.2	73.6
〔都市規模〕								
大都市	1436	2.4	24.5	60.6	12.2	0.3	26.9	72.8
人口10万以上の市	3390	1.8	24.3	60.1	13.7	0.2	26.1	73.7
人口10万未満の市	2299	1.6	24.4	60.3	13.5	0.1	26.1	73.9
郡部	985	2.1	23.2	59.2	15.0	0.4	25.4	74.2
〔性別〕								
男性	4781	2.0	22.6	60.1	15.0	0.2	24.7	75.1
女性	3267	1.7	26.7	60.3	11.3	0.1	28.4	71.5
〔年齢〕								
18～19歳	33	15.2	30.3	42.4	12.1	-	45.5	54.5
20代	1919	2.8	27.6	53.6	15.9	0.1	30.4	69.6
30代	2303	2.3	26.1	57.3	14.1	0.3	28.4	71.4
40代	2194	1.1	22.0	64.6	12.1	0.1	23.1	76.8
50代	1493	1.3	21.1	65.4	11.9	0.3	22.4	77.4
60歳以上	143	-	17.5	72.0	9.8	0.7	17.5	81.8
〔地域ブロック〕								
北海道	478	0.4	20.5	61.5	17.4	0.2	20.9	78.9
東北	659	1.4	24.7	59.2	14.4	0.3	26.1	73.6
関東	2444	1.8	25.8	58.6	13.7	0.1	27.6	72.3
中部	1657	2.0	21.9	62.7	13.1	0.3	23.9	75.8
近畿	1004	2.2	23.1	61.5	12.9	0.3	25.3	74.4
中国	456	2.2	26.8	60.7	10.3	-	28.9	71.1
四国	352	2.6	27.6	57.4	12.5	-	30.1	69.9
九州	1060	2.4	24.7	59.0	13.8	0.2	27.1	72.7

問17 あなたは、職場で住民と話をしているとき、住民から「その言葉はどんな意味か」というように言葉について説明を求められたことがありますか。(○は1つ)

	総 数	よ く あ る	時 々 あ る	あ ま り な い	ま っ た く な い	無 回 答	あ る （ 計 ）	な い （ 計 ）
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報 市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活 産 業 ・ 経 済 振 興 環 境 ・ ク リ ー ン 福 祉 国 際 交 流 税 務 ・ 出 納 地 域 振 興 商 工 / 観 光 振 興 健 康 ・ 保 健 教 育 委 員 会 そ の 他 総 務 建 設 ・ 土 木 経 理 ・ 財 務	8110 1091 844 581 621 998 277 720 374 706 785 688 156 125 23 15	1.9 1.9 4.0 0.9 0.6 2.4 0.7 2.8 1.1 1.3 2.4 0.7 0.6 1.6 4.3 13.3	24.3 21.7 29.5 22.9 20.9 25.9 21.3 35.6 22.5 19.0 25.5 17.9 29.5 24.8 21.7 20.0	60.1 61.0 55.9 60.1 61.7 60.6 62.8 55.0 61.8 60.8 59.7 65.7 53.8 61.6 56.5 40.0	13.5 15.0 10.4 16.2 16.3 11.0 14.8 6.5 14.7 18.8 12.4 15.6 16.0 11.2 17.4 26.7	0.2 0.4 0.1 - 0.5 0.1 0.4 0.1 - 0.1 - 0.1 - 0.8 - -	26.2 23.6 33.5 23.8 21.6 28.3 22.0 38.3 23.5 20.3 27.9 18.6 30.1 26.4 26.1 33.3	73.6 76.0 66.4 76.2 77.9 71.6 77.6 61.5 76.5 79.6 72.1 81.3 69.9 72.8 73.9 66.7
〔現在の部署での住民との接し方〕								
役 所 内 で の 応 対	5734	2.1	25.0	59.6	13.1	0.2	27.2	72.7
役 所 外 で の 応 対	1109	1.4	22.1	61.8	14.4	0.4	23.4	76.2
巡 回 ・ 訪 問	271	3.3	22.9	62.4	11.1	0.4	26.2	73.4
相 談 ・ 指 導	764	2.4	28.7	58.9	9.8	0.3	31.0	68.7
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	1.9	23.4	56.8	17.6	0.2	25.3	74.5
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	1.4	27.4	56.2	15.0	-	28.8	71.2
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	1.1	23.5	60.5	14.9	-	24.6	75.4
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	1.2	22.4	64.4	11.8	0.2	23.6	76.2
そ の 他	93	-	26.9	54.8	18.3	-	26.9	73.1

問18 住民に話すときは、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思うのは、どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。（〇はいくつでも）

	総 数	役 所 で よ く 使 わ れ る 言 葉	外 来 語	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語	専 門 用 語	漢 字 の 熟 語	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8109	51.8	66.3	55.6	80.6	14.4	1.0	2.2	0.6	272.6
〔都市規模〕										
大都市	1436	56.8	66.2	57.6	82.2	16.5	1.0	1.7	0.5	282.4
人口10万以上の市	3389	52.1	66.5	54.1	81.7	14.7	1.2	1.7	0.5	272.5
人口10万未満の市	2299	49.9	66.8	56.2	80.1	12.9	0.8	2.4	0.7	269.8
郡部	985	47.9	64.9	56.5	75.7	13.6	1.3	4.2	0.7	264.9
〔性別〕										
男性	4781	49.4	66.2	53.8	78.2	12.1	0.9	2.7	0.4	263.5
女性	3267	55.9	67.1	58.8	84.9	17.8	1.3	1.4	0.2	287.4
〔年齢〕										
18～19歳	33	57.6	51.5	48.5	75.8	6.1	-	-	-	239.4
20代	1919	49.9	61.5	52.8	82.8	12.2	0.5	2.1	0.5	262.4
30代	2303	49.8	66.7	54.0	82.5	12.5	1.0	2.0	0.4	269.1
40代	2194	52.9	67.0	57.3	79.7	15.1	1.2	2.5	0.8	276.5
50代	1492	54.9	71.1	59.4	76.9	18.4	1.3	2.1	0.5	284.6
60歳以上	143	60.8	72.7	61.5	76.2	23.8	3.5	2.8	-	301.4
〔地域ブロック〕										
北海道	478	49.8	63.2	54.0	75.1	12.8	0.4	4.8	1.0	261.1
東北	659	50.4	67.1	60.2	81.2	16.2	1.4	1.8	0.6	278.9
関東	2444	52.0	65.3	54.7	82.0	14.4	1.1	1.9	0.5	271.8
中部	1657	52.3	66.1	55.2	82.1	14.2	1.1	1.7	0.5	273.2
近畿	1004	52.0	66.0	56.2	78.4	14.3	1.1	2.1	0.9	271.0
中国	456	52.9	66.7	57.5	78.7	12.5	0.7	3.9	0.2	273.0
四国	352	53.1	72.2	54.8	75.3	12.2	0.6	3.4	-	271.6
九州	1059	51.3	68.2	55.5	81.8	15.8	1.2	1.7	0.5	276.0

問18 住民に話すときは、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思うのは、どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

	総 数	役 所 で よ く 使 わ れ る 言 葉	外 来 語	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語	専 門 用 語	漢 字 の 熟 語	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%
〔現在の部署〕	8109	51.8	66.3	55.6	80.6	14.4	1.0	2.2	0.6	272.6
企画・広報	1091	55.1	70.9	55.9	80.1	13.1	1.3	1.6	0.8	278.7
市／区／町／村民・生活	844	50.8	62.7	53.4	79.5	15.8	1.2	2.7	0.2	266.4
産業・経済振興	581	49.4	66.6	57.0	78.1	12.9	1.4	2.9	0.2	268.5
環境・クリーン	621	48.0	66.0	55.9	76.0	11.0	1.3	3.7	0.6	262.5
福祉	998	54.4	68.6	56.9	82.1	18.3	1.5	2.2	0.7	284.8
国際交流	277	60.6	67.1	54.9	83.0	19.9	1.4	1.8	0.4	289.2
税務・出納	720	52.1	57.4	47.8	83.6	15.0	0.6	1.5	0.8	258.8
地域振興	374	52.1	70.6	55.1	82.9	13.9	0.5	1.3	0.3	276.7
商工／観光振興	706	48.4	66.4	58.1	74.9	11.3	1.0	3.1	0.4	263.7
健康・保健	785	52.5	66.9	59.5	85.2	18.6	0.5	1.7	0.3	285.1
教育委員会	687	50.0	69.8	57.4	81.3	11.6	1.2	1.3	0.9	273.4
その他	156	44.9	63.5	52.6	77.6	9.0	-	3.8	0.6	251.9
総務	125	48.0	64.0	60.0	88.0	12.0	-	2.4	-	274.4
建設・土木	23	52.2	52.2	47.8	87.0	4.3	-	4.3	-	247.8
経理・財務	15	33.3	86.7	60.0	80.0	13.3	-	-	-	273.3
〔現在の部署での住民との接し方〕										
役所内での対応	5734	51.2	64.9	54.2	80.3	13.9	1.0	2.3	0.6	268.4
役所外での対応	1109	50.3	69.4	57.8	79.5	11.4	1.1	2.3	0.6	272.4
巡回・訪問	271	52.0	73.1	62.0	81.2	20.7	0.4	0.7	-	290.0
相談・指導	764	53.8	71.7	63.0	85.7	19.0	1.2	0.9	0.3	295.5
広報紙編集・刊行	482	61.8	72.8	57.7	84.2	18.3	1.0	1.7	0.2	297.7
ホームページ制作・更新・管理	434	57.6	75.6	65.7	85.9	18.2	1.4	1.4	0.2	306.0
住民サービスの企画・運営	443	56.9	70.9	61.9	82.6	18.7	2.0	2.0	-	295.0
住民と接する職員の指導・管理	407	60.7	74.4	62.4	86.5	20.9	1.7	1.2	-	307.9
その他	93	53.8	68.8	61.3	83.9	17.2	3.2	2.2	-	290.3

問19 あなたの自治体の広報紙に、分かりにくい言葉があると感じることがありますか。(○は1つ)

	総 数	し ば し ば 感 じ る	時 々 感 じ る	あ ま り 感 じ な い	ま っ た く 感 じ な い	無 回 答	感 じ る (計)	感 じ な い (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	8109	2.8	25.9	65.8	4.8	0.6	28.7	70.6
〔都市規模〕								
大都市	1436	3.6	33.2	59.6	3.0	0.6	36.8	62.6
人口10万以上の市	3389	2.8	24.3	67.7	4.6	0.5	27.1	72.4
人口10万未満の市	2299	2.5	24.5	66.9	5.5	0.6	27.0	72.4
郡部	985	2.4	23.9	66.1	6.4	1.2	26.3	72.5
〔性別〕								
男性	4781	3.4	26.0	64.8	5.5	0.4	29.4	70.3
女性	3267	2.0	25.9	67.9	3.8	0.4	27.9	71.7
〔年齢〕								
18～19歳	33	15.2	27.3	48.5	9.1	-	42.4	57.6
20代	1919	2.4	22.6	68.6	5.9	0.5	25.0	74.5
30代	2303	3.6	25.5	65.0	5.3	0.6	29.1	70.3
40代	2194	2.5	27.0	65.5	4.3	0.8	29.4	69.8
50代	1492	2.3	28.6	64.8	3.6	0.7	30.9	68.4
60歳以上	143	2.1	31.5	65.0	1.4	-	33.6	66.4
〔地域ブロック〕								
北海道	478	2.9	22.2	67.4	6.5	1.0	25.1	73.8
東北	659	4.4	21.4	69.0	4.2	0.9	25.8	73.3
関東	2444	2.7	26.5	65.3	4.9	0.6	29.2	70.3
中部	1657	2.3	27.5	65.7	4.1	0.4	29.8	69.8
近畿	1004	3.0	28.0	64.6	3.6	0.8	31.0	68.2
中国	456	2.0	28.1	66.4	3.3	0.2	30.0	69.7
四国	352	2.3	23.6	67.0	6.3	0.9	25.9	73.3
九州	1059	3.3	24.4	65.0	6.6	0.8	27.7	71.6

問19 あなたの自治体の広報紙に、分かりにくい言葉があると感じることがありますか。(○は1つ)

	総 数	し ば し ば 感 じ る	時 々 感 じ る	あ ま り 感 じ な い	ま つ た く 感 じ な い	無 回 答	感 じ る (計)	感 じ な い (計)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報 市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活 産 業 ・ 経 済 振 興 環 境 ・ ク リ ー ン 福 祉 国 際 交 流 税 務 ・ 出 納 地 域 振 興 商 工 / 観 光 振 興 健 康 ・ 保 健 教 育 委 員 会 そ の 他 総 務 建 設 ・ 土 木 経 理 ・ 財 務	8109 1091 844 581 621 998 277 720 374 706 785 687 156 125 23 15	2.8 4.3 3.3 2.8 2.9 2.2 6.5 1.8 2.4 2.1 2.3 2.0 1.9 1.6 -	25.9 27.2 28.7 24.1 26.4 28.4 27.1 28.7 24.6 21.2 27.9 18.3 23.7 23.2 30.4 40.0	65.8 60.6 64.0 66.6 65.2 65.5 61.0 65.3 67.6 69.8 65.5 73.8 67.9 68.8 60.9 60.0	4.8 7.1 3.8 6.2 4.7 3.5 5.1 3.3 5.1 6.4 3.3 4.9 5.1 5.6 4.3 -	0.6 0.7 0.2 0.3 0.8 0.4 0.4 0.8 0.3 0.4 1.0 0.9 1.3 0.8 4.3 -	28.7 31.5 32.0 26.9 29.3 30.6 33.6 30.6 27.0 23.4 30.2 20.4 25.6 24.8 30.4 40.0	70.6 67.7 67.8 72.8 69.9 69.0 66.1 68.6 72.7 76.2 68.8 78.7 73.1 74.4 65.2 60.0
〔現在の部署での住民との接し方〕								
役 所 内 で の 応 対	5734	2.5	25.0	66.9	4.9	0.7	27.6	71.8
役 所 外 で の 応 対	1109	3.8	25.2	65.4	5.1	0.5	29.0	70.5
巡 回 ・ 訪 問	271	6.6	26.2	61.3	5.5	0.4	32.8	66.8
相 談 ・ 指 導	764	3.3	26.3	66.4	3.5	0.5	29.6	69.9
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	8.3	37.6	47.3	6.0	0.8	45.9	53.3
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	3.5	26.5	65.4	4.1	0.5	30.0	69.6
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	3.8	24.2	66.6	5.2	0.2	28.0	71.8
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	3.4	31.4	61.4	3.4	0.2	34.9	64.9
そ の 他	93	4.3	21.5	71.0	3.2	-	25.8	74.2

問20 広報紙では、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思われるのは、
 どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。（〇はいくつでも）

	総 数	役 所 で よ く 使 わ れ る 言 葉	外 来 語	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語	専 門 用 語	漢 字 の 熟 語	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8109	41.5	64.9	60.4	72.2	12.4	0.7	5.8	0.7	258.6
〔都市規模〕										
大都市	1436	46.1	67.1	63.5	73.3	14.5	1.0	4.0	0.6	270.2
人口10万以上の市	3389	42.3	64.5	60.3	74.1	11.3	0.8	5.3	0.5	259.2
人口10万未満の市	2299	39.9	65.4	58.8	70.8	12.6	0.3	6.6	1.0	255.2
郡部	985	36.0	61.6	60.1	67.1	12.5	0.6	8.5	1.0	247.5
〔性別〕										
男性	4781	39.5	64.4	58.6	70.6	11.1	0.8	6.7	0.3	252.0
女性	3267	44.8	66.1	63.7	75.2	14.3	0.5	4.5	0.5	269.7
〔年齢〕										
18～19歳	33	36.4	48.5	54.5	63.6	9.1	-	6.1	-	218.2
20代	1919	41.6	58.6	56.2	75.3	9.7	0.2	7.1	0.6	249.1
30代	2303	41.7	63.7	58.5	73.2	12.1	0.8	5.7	0.7	256.4
40代	2194	41.1	68.2	63.0	72.0	12.8	0.8	5.6	0.8	264.3
50代	1492	41.5	70.1	65.0	67.8	14.7	0.8	4.6	0.5	265.0
60歳以上	143	49.7	72.7	67.1	69.2	23.1	0.7	6.3	0.7	289.5
〔地域ブロック〕										
北海道	478	34.7	63.0	58.4	67.8	9.4	0.2	11.1	0.8	245.4
東北	659	41.1	66.2	64.0	70.9	12.4	1.2	5.2	0.8	261.8
関東	2444	41.7	65.1	59.9	74.4	12.9	0.9	4.9	0.6	260.4
中部	1657	42.7	62.9	60.7	73.1	12.2	0.8	4.6	0.5	257.6
近畿	1004	41.0	65.0	59.9	67.7	12.5	0.3	6.4	1.3	254.1
中国	456	41.7	65.6	63.2	71.5	10.7	0.4	5.9	0.7	259.6
四国	352	41.2	63.4	54.5	67.6	8.5	-	9.9	0.9	246.0
九州	1059	43.2	67.6	61.1	74.5	14.5	0.4	5.8	0.7	267.9

問20 広報紙では、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思われるのは、
 どんな種類の言葉ですか。次の中からいくつでも選んでください。（○はいくつでも）

	総 数	役 所 で よ く 使 わ れ る 言 葉	外 来 語	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語	専 門 用 語	漢 字 の 熟 語	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総〔現在の部署〕	8109	41.5	64.9	60.4	72.2	12.4	0.7	5.8	0.7	258.6
企画・広報	1091	48.6	67.7	62.6	76.1	16.1	0.9	4.3	0.7	277.1
市／区／町／村民・生活	844	39.2	66.0	58.1	71.1	12.2	0.4	6.9	0.5	254.3
産業・経済振興	581	38.7	63.3	57.7	68.0	10.7	0.7	8.6	0.3	248.0
環境・クリーン	621	38.0	65.7	59.3	69.4	9.0	0.3	6.8	0.8	249.3
福祉	998	41.3	63.7	61.6	71.0	13.8	1.0	6.2	0.4	259.1
国際交流	277	48.4	66.1	58.8	78.7	17.0	1.8	2.9	0.7	274.4
税務・出納	720	40.8	62.1	61.0	71.9	11.4	0.6	3.9	0.8	252.5
地域振興	374	39.3	66.3	58.0	71.4	9.9	0.5	7.8	0.8	254.0
商工／観光振興	706	39.8	63.5	60.9	70.4	9.5	0.4	5.5	0.7	250.7
健康・保健	785	43.4	64.8	65.2	73.9	16.1	0.4	5.1	0.6	269.6
教育委員会	687	38.7	67.2	60.0	74.9	10.3	0.6	4.9	1.0	257.6
その他	156	40.4	62.8	57.1	64.7	10.3	-	8.3	1.9	245.5
総務	125	40.8	60.8	58.4	73.6	8.8	0.8	11.2	-	254.4
建設・土木	23	34.8	60.9	56.5	87.0	4.3	-	-	-	243.5
経理・財務	15	20.0	73.3	53.3	60.0	13.3	-	13.3	-	233.3
〔現在の部署での住民との接し方〕										
役所内での対応	5734	40.7	64.4	59.6	71.3	11.7	0.4	6.2	0.7	255.0
役所外での対応	1109	39.0	66.5	60.7	76.2	11.1	0.6	5.0	0.6	259.8
巡回・訪問	271	43.9	65.7	66.4	70.1	17.3	0.4	7.0	0.4	271.2
相談・指導	764	42.7	68.6	65.7	76.2	15.8	1.6	4.6	0.7	275.8
広報紙編集・刊行	482	58.3	69.3	66.0	77.4	22.8	1.5	2.9	0.2	298.3
ホームページ制作・更新・管理	434	52.3	71.4	67.5	79.5	17.1	0.9	4.1	-	292.9
住民サービスの企画・運営	443	46.3	66.6	61.4	76.1	16.7	1.1	4.5	0.7	273.4
住民と接する職員の指導・管理	407	44.2	72.0	71.5	74.9	15.0	2.5	5.4	0.5	286.0
その他	93	46.2	67.7	71.0	76.3	17.2	1.1	5.4	-	284.9

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

a

	総 数	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	パ ー ト ナ ー シ ッ プ （ 協 力 ・ 共 同 ）	協 力 ・ 共 同	協 力 ・ 共 同 （ パ ー ト ナ ー シ ッ プ ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	16.9	65.4	7.8	9.2	0.7
〔都市規模〕						
大都市	1436	16.5	67.2	7.1	8.5	0.7
人口10万以上の市	3389	18.5	65.7	7.1	8.2	0.5
人口10万未満の市	2299	16.1	65.3	8.6	9.3	0.8
郡部	985	13.7	62.0	9.8	13.4	1.0
〔性別〕						
男性	4781	19.5	61.7	8.6	9.8	0.4
女性	3267	13.3	71.4	6.6	8.4	0.3
〔年齢〕						
18～19歳	33	21.2	60.6	3.0	12.1	3.0
20代	1919	18.7	62.5	8.7	9.7	0.4
30代	2303	20.8	61.2	9.2	8.1	0.7
40代	2194	15.1	66.9	7.8	9.3	0.9
50代	1492	11.3	72.7	5.1	10.5	0.4
60歳以上	143	9.8	78.3	3.5	7.7	0.7
〔地域ブロック〕						
北海道	478	19.5	62.3	7.9	9.4	0.8
東北	659	15.8	62.1	12.1	9.6	0.5
関東	2444	18.9	65.1	6.5	8.8	0.7
中部	1657	17.4	65.7	7.5	8.7	0.7
近畿	1004	16.7	63.7	9.2	9.4	1.0
中国	456	13.2	65.4	9.4	11.6	0.4
四国	352	16.2	68.8	7.4	7.1	0.6
九州	1059	12.7	69.7	7.1	10.1	0.5

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

b

	総 数	セ ー フ テ ィ ネ ッ ト	対 セ ー フ テ ィ ネ ッ ト (安 全 網) ・ 安 全 策	安 全 網 ・ 安 全 対 策	ト 安 全 網 ・ 安 全 対 策 (セ ー フ テ ィ ネ ッ)	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総数	8109	26.1	57.0	7.0	9.1	0.9
〔都市規模〕						
大都市	1436	28.1	57.2	5.6	8.1	0.9
人口10万以上の市	3389	28.0	56.5	6.8	8.1	0.7
人口10万未満の市	2299	24.6	57.1	7.7	9.7	1.0
郡部	985	20.0	58.0	8.1	12.7	1.2
〔性別〕						
男性	4781	29.1	54.7	6.7	8.8	0.7
女性	3267	22.0	60.5	7.5	9.6	0.4
〔年齢〕						
18～19歳	33	21.2	21.2	21.2	30.3	6.1
20代	1919	25.4	52.9	10.9	10.0	0.7
30代	2303	34.7	50.5	6.9	7.2	0.7
40代	2194	24.7	59.5	5.4	9.3	1.0
50代	1492	17.2	67.6	4.3	10.1	0.8
60歳以上	143	11.2	74.1	4.2	9.8	0.7
〔地域ブロック〕						
北海道	478	28.0	52.9	6.7	11.3	1.0
東北	659	27.8	54.6	8.3	8.6	0.6
関東	2444	27.9	55.7	6.5	9.1	0.9
中部	1657	23.3	58.5	8.6	8.7	0.8
近畿	1004	31.3	53.0	6.2	8.3	1.3
中国	456	24.3	57.2	6.6	11.2	0.7
四国	352	26.7	58.0	6.5	8.2	0.6
九州	1059	19.9	64.1	6.0	9.2	0.8

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

c

	総 数	ニ ー ズ	ニ ー ズ （ 必 要 ・ 要 求 ・ 要 望 ・ 要 請 ）	必 要 ・ 要 求 ・ 要 望 ・ 要 請	必 要 ・ 要 求 ・ 要 望 ・ 要 請 （ ニ ー ズ ）	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総 〔都市規模〕	8109	61.9	22.8	10.9	3.5	0.9
大 都 市	1436	61.8	24.2	10.0	3.4	0.6
人 口 10 万 以 上 の 市	3389	64.0	21.4	10.6	3.1	0.8
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	61.3	22.5	11.7	3.6	1.0
郡	985	55.9	26.5	11.7	4.7	1.2
〔性別〕						
男 性	4781	63.3	22.3	10.2	3.5	0.8
女 性	3267	60.6	23.6	11.9	3.4	0.4
〔年齢〕						
18 ～ 19 歳	33	69.7	9.1	3.0	12.1	6.1
20 代	1919	63.5	20.7	12.0	3.3	0.5
30 代	2303	65.2	19.9	11.6	2.4	0.9
40 代	2194	62.6	22.8	10.2	3.3	1.0
50 代	1492	55.6	28.3	9.9	5.2	1.0
60 歳 以 上	143	42.0	44.1	9.8	4.2	-
〔地域ブロック〕						
北 海 道	478	62.3	23.8	6.9	5.6	1.3
東 北	659	63.4	19.7	13.5	2.4	0.9
関 東	2444	62.9	21.4	11.3	3.5	0.9
中 部	1657	61.4	22.8	11.9	3.1	0.8
近 畿	1004	64.6	21.6	8.5	4.1	1.2
中 国	456	63.4	21.5	11.0	3.7	0.4
四 国	352	60.5	23.6	12.2	3.1	0.6
九 州	1059	56.2	29.2	10.8	3.2	0.7

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

d

	総 数	エ コ シ テ イ	エ コ シ テ イ （ 環 境 共 生 都 市 ）	環 境 共 生 都 市	環 境 共 生 都 市 （ エ コ シ テ イ ）	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総 〔 都 市 規 模 〕	8109	9.1	59.9	8.3	21.9	0.8
大 都 市	1436	8.1	59.8	8.6	22.7	0.8
人 口 10 万 以 上 の 市	3389	10.4	59.1	8.5	21.4	0.6
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	8.6	60.3	8.1	22.1	0.9
郡 部	985	7.6	61.6	7.6	21.9	1.2
〔 性 別 〕						
男 性	4781	10.9	59.0	9.0	20.6	0.6
女 性	3267	6.7	61.6	7.2	24.1	0.4
〔 年 齢 〕						
18 ～ 19 歳	33	24.2	39.4	6.1	27.3	3.0
20 代	1919	11.6	56.0	8.9	22.7	0.8
30 代	2303	11.5	58.7	10.0	19.1	0.7
40 代	2194	7.8	61.9	7.1	22.2	1.0
50 代	1492	4.8	62.9	7.0	25.1	0.3
60 歳 以 上	143	2.1	72.7	3.5	21.7	-
〔 地 域 ブ ロ ッ ク 〕						
北 海 道	478	12.6	58.2	6.7	21.5	1.0
東 北	659	6.8	61.8	9.9	20.9	0.6
関 東	2444	9.7	59.6	8.5	21.6	0.6
中 部	1657	9.1	59.4	8.4	22.3	0.8
近 畿	1004	9.7	58.5	8.8	21.6	1.5
中 国	456	7.2	61.0	7.5	23.7	0.7
四 国	352	10.2	57.7	10.2	21.3	0.6
九 州	1059	7.8	62.5	6.5	22.6	0.6

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

e

	総 数	デ イ サ ー ビ ス	デ イ サ ー ビ ス （ 日 帰 り 介 護 ）	日 帰 り 介 護	日 帰 り 介 護 （ デ イ サ ー ビ ス ）	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総数	8109	57.0	37.3	0.7	4.4	0.6
〔都市規模〕						
大都市	1436	54.2	40.6	0.8	3.9	0.5
人口10万以上の市	3389	56.8	38.3	0.6	3.9	0.4
人口10万未満の市	2299	58.8	34.8	0.8	4.9	0.8
郡部	985	58.1	34.8	0.8	5.2	1.1
〔性別〕						
男性	4781	58.2	35.7	0.9	4.8	0.4
女性	3267	55.8	39.7	0.5	3.8	0.2
〔年齢〕						
18～19歳	33	60.6	27.3	-	9.1	3.0
20代	1919	59.3	34.7	0.6	4.9	0.5
30代	2303	62.4	33.6	0.6	2.8	0.6
40代	2194	54.7	39.2	1.0	4.3	0.9
50代	1492	50.6	42.1	0.8	6.2	0.3
60歳以上	143	44.1	53.1	0.7	2.1	-
〔地域ブロック〕						
北海道	478	58.6	32.6	0.8	7.1	0.8
東北	659	60.8	33.5	1.2	3.9	0.5
関東	2444	54.2	39.8	0.6	5.0	0.5
中部	1657	58.7	36.0	0.8	3.9	0.7
近畿	1004	59.5	35.7	0.5	3.3	1.1
中国	456	54.6	39.3	0.7	5.0	0.4
四国	352	62.5	32.7	1.1	3.4	0.3
九州	1059	54.8	40.2	0.7	3.7	0.7

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

f

	総 数	ボ ラ ン テ イ ア	ボ ラ ン テ イ ア （ 篤 志 奉 仕 者 ）	篤 志 奉 仕 者	篤 志 奉 仕 者 （ ボ ラ ン テ イ ア ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	91.5	7.0	0.2	0.7	0.6
〔都市規模〕						
大都市	1436	93.0	6.0	0.3	0.3	0.3
人口10万以上の市	3389	91.9	7.0	0.1	0.6	0.4
人口10万未満の市	2299	91.4	6.8	0.2	0.9	0.7
郡部	985	88.3	8.8	0.3	1.4	1.1
〔性別〕						
男性	4781	90.7	7.8	0.2	0.9	0.4
女性	3267	93.5	5.8	0.1	0.4	0.2
〔年齢〕						
18～19歳	33	84.8	6.1	-	6.1	3.0
20代	1919	92.8	5.8	0.2	0.8	0.4
30代	2303	93.7	5.4	0.1	0.3	0.5
40代	2194	91.9	6.4	0.2	0.7	0.8
50代	1492	87.7	10.5	0.3	1.2	0.4
60歳以上	143	79.7	20.3	-	-	-
〔地域ブロック〕						
北海道	478	88.9	8.6	0.2	1.5	0.8
東北	659	92.3	6.1	0.3	0.9	0.5
関東	2444	92.0	6.9	0.1	0.5	0.5
中部	1657	92.1	6.6	0.1	0.6	0.6
近畿	1004	91.1	6.8	0.2	0.9	1.0
中国	456	92.5	5.5	0.2	1.1	0.7
四国	352	91.5	7.7	0.3	0.3	0.3
九州	1059	90.4	8.3	0.2	0.7	0.5

問21 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

g

	総 数	A L T	A L T （外国語指導助手・語学教師）	（外国語指導助手・外国人語学教師）	外国語指導助手・語学教師（A L T）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	7.6	69.3	5.1	17.3	0.7
〔都市規模〕						
大都市	1436	4.1	64.4	8.6	22.3	0.6
人口10万以上の市	3389	6.4	70.8	5.0	17.3	0.5
人口10万未満の市	2299	9.9	70.2	3.3	15.6	0.9
郡部	985	11.3	68.9	4.1	14.5	1.2
〔性別〕						
男性	4781	8.2	68.5	5.9	16.9	0.5
女性	3267	6.7	71.0	3.8	18.1	0.4
〔年齢〕						
18～19歳	33	24.2	48.5	3.0	21.2	3.0
20年代	1919	13.1	69.6	3.3	13.4	0.5
30年代	2303	10.6	69.7	5.0	14.1	0.7
40年代	2194	3.5	71.1	5.3	19.2	0.9
50年代	1492	2.2	66.2	6.9	24.1	0.7
60歳以上	143	0.7	68.5	6.3	23.8	0.7
〔地域ブロック〕						
北海道	478	9.6	69.7	4.2	15.5	1.0
北海道	659	12.7	68.1	5.6	13.1	0.5
関東	2444	6.3	67.9	5.8	19.4	0.7
中部	1657	7.8	71.6	3.6	16.2	0.8
近畿	1004	5.7	66.1	7.3	19.7	1.2
中国	456	3.9	68.6	6.1	20.8	0.4
四国	352	8.5	68.5	5.1	17.3	0.6
九州	1059	9.1	73.1	3.0	14.3	0.6

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
 あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
 どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）
 h

	総 数	I T	I T （ 情 報 技 術 ）	情 報 技 術	情 報 技 術 （ I T ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 〔都市規模〕	8109	37.8	54.6	1.9	4.7	1.1
大 都 市	1436	41.2	52.3	1.7	4.0	0.8
人口10万以上の市	3389	39.6	53.0	2.0	4.5	0.9
人口10万未満の市	2299	35.5	56.5	1.7	5.0	1.3
郡	985	31.9	59.2	2.1	5.4	1.4
〔性別〕						
男 性	4781	40.2	52.1	2.2	4.7	0.8
女 性	3267	34.5	58.6	1.4	4.7	0.7
〔年齢〕						
18～19歳	33	36.4	48.5	-	12.1	3.0
20代	1919	41.1	51.8	1.6	4.5	1.0
30代	2303	48.3	45.7	1.9	3.3	0.8
40代	2194	33.5	58.6	1.7	4.7	1.4
50代	1492	25.5	64.7	2.3	6.6	0.9
60歳以上	143	16.8	72.0	2.8	7.7	0.7
〔地域ブロック〕						
北 海 道	478	39.3	52.5	1.5	5.0	1.7
東 北	659	35.7	55.7	2.7	5.5	0.5
関 東	2444	41.5	51.8	1.7	4.0	1.0
中 部	1657	38.4	54.4	1.8	4.2	1.1
近 畿	1004	39.1	52.4	1.8	5.0	1.7
中 国	456	32.0	57.9	2.9	6.4	0.9
四 国	352	30.7	60.8	2.3	5.4	0.9
九 州	1059	32.4	60.2	1.5	5.2	0.8

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

i

	総 数	N P O	N P O （ 非 営 利 団 体 ）	非 営 利 団 体	非 営 利 団 体 （ N P O ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 〔都市規模〕	8109	27.4	63.3	1.2	6.7	1.5
大 都 市	1436	27.9	64.0	1.4	5.6	1.1
人 口 10 万 以 上 の 市	3389	28.3	62.7	1.0	6.8	1.2
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	26.1	63.7	1.2	6.8	2.1
郡 部	985	26.1	63.1	1.2	7.5	2.0
〔性別〕						
男 性	4781	30.4	60.3	1.4	6.7	1.2
女 性	3267	23.1	68.0	0.9	6.7	1.3
〔年齢〕						
18 ～ 19 歳	33	24.2	60.6	-	12.1	3.0
20 代	1919	27.5	64.3	0.8	6.1	1.3
30 代	2303	34.8	57.7	1.2	5.3	1.0
40 代	2194	25.4	64.1	1.4	7.2	1.8
50 代	1492	19.8	68.4	1.1	8.6	1.9
60 歳 以 上	143	14.0	74.8	2.1	7.7	1.4
〔地域ブロック〕						
北 海 道	478	31.6	59.2	0.4	6.9	1.9
東 北	659	24.7	66.6	1.8	5.9	0.9
関 東	2444	30.2	60.9	1.0	6.4	1.5
中 部	1657	28.7	62.2	1.3	6.5	1.3
近 畿	1004	27.3	62.1	1.5	7.2	2.0
中 国	456	20.8	66.0	2.4	8.8	2.0
四 国	352	25.6	65.3	0.6	7.4	1.1
九 州	1059	21.9	69.4	0.7	6.4	1.6

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

a

	総 数	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	同 パ ー ト ナ ー シ ッ プ （ 協 力 ・ 共 ）	協 力 ・ 共 同	プ 協 力 ・ 共 同 （ パ ー ト ナ ー シ ッ ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	16.9	65.4	7.8	9.2	0.7
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	24.6	55.5	11.4	7.7	0.8
市／区／町／村民・生活	844	14.5	70.0	6.2	9.0	0.4
産業・経済振興	581	18.8	60.8	11.0	9.1	0.3
環境・クリーン	621	19.3	62.2	7.7	10.1	0.6
福祉	998	12.3	71.1	6.6	9.6	0.3
国際交流	277	19.5	63.5	9.4	7.2	0.4
税務・出納	720	15.3	65.8	6.9	11.3	0.7
地域振興	374	15.5	69.5	6.7	7.0	1.3
商工／観光振興	706	21.1	63.6	7.1	7.5	0.7
健康・保健	785	9.8	71.5	6.5	11.3	0.9
教育委員会	687	15.1	68.9	6.6	8.9	0.6
その他	156	19.2	64.1	6.4	9.0	1.3
総務	125	15.2	66.4	10.4	8.0	-
建設・土木	23	26.1	56.5	4.3	13.0	-
経理・財務	15	6.7	80.0	-	13.3	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	16.3	66.4	7.2	9.5	0.6
役所外での対応	1109	17.0	63.2	9.0	10.1	0.7
巡回・訪問	271	12.2	64.2	9.2	14.4	-
相談・指導	764	10.9	70.9	7.5	10.5	0.3
広報紙編集・刊行	482	24.3	50.0	18.0	6.8	0.8
ホームページ製作・更新・管理	434	21.4	61.1	9.0	8.3	0.2
住民サービスの企画・運営	443	17.6	63.4	8.4	10.4	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	14.5	67.6	5.7	11.3	1.0
その他	93	16.1	62.4	8.6	12.9	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

b

	総 数	セ ー フ テ ィ ネ ッ ト	セ ー フ テ ィ ネ ッ ト （ 安 全 策 ）	安 全 網 ・ 安 全 策	テ ィ ネ ッ ト （ セ ー フ ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	26.1	57.0	7.0	9.1	0.9
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	32.4	48.4	10.9	7.1	1.3
市／区／町／村民・生活	844	22.4	61.3	7.0	8.6	0.7
産業・経済振興	581	32.5	52.0	6.0	9.0	0.5
環境・クリーン	621	24.6	56.5	6.8	11.1	1.0
福祉	998	26.2	59.4	4.9	9.0	0.5
国際交流	277	28.2	57.8	7.9	5.8	0.4
税務・出納	720	23.5	57.5	8.3	9.9	0.8
地域振興	374	28.3	58.0	5.6	6.7	1.3
商工／観光振興	706	32.2	53.1	7.1	6.9	0.7
健康・保健	785	16.9	63.3	5.2	13.5	1.0
教育委員会	687	22.7	60.8	5.4	10.3	0.7
その他	156	22.4	60.9	9.6	6.4	0.6
総務	125	27.2	52.8	7.2	12.8	-
建設・土木	23	30.4	56.5	4.3	8.7	-
経理・財務	15	20.0	80.0	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	25.5	57.7	6.4	9.5	0.8
役所外での対応	1109	26.4	57.5	6.5	8.8	0.7
巡回・訪問	271	20.7	59.0	5.5	14.8	-
相談・指導	764	22.8	59.6	6.3	11.1	0.3
広報紙編集・刊行	482	32.6	43.2	15.8	7.7	0.8
ホームページ製作・更新・管理	434	28.3	52.8	8.5	10.1	0.2
住民サービスの企画・運営	443	28.9	52.6	8.4	9.3	0.9
住民と接する職員の指導・管理	407	20.9	64.6	5.4	8.1	1.0
その他	93	28.0	55.9	10.8	5.4	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

d

	総 数	エ コ シ テ イ	エ コ シ テ イ （ 環 境 共 生 都 市 ）	環 境 共 生 都 市	環 境 共 生 都 市 （ エ コ シ テ イ ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	9.1	59.9	8.3	21.9	0.8
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	13.1	55.2	11.4	19.2	1.1
市／区／町／村民・生活	844	7.6	61.8	7.0	23.1	0.5
産業・経済振興	581	9.1	60.1	8.6	21.7	0.5
環境・クリーン	621	13.8	57.6	9.7	18.2	0.6
福祉	998	6.9	60.3	6.8	25.4	0.6
国際交流	277	7.2	55.2	8.7	28.9	-
税務・出納	720	8.6	62.2	7.6	20.8	0.7
地域振興	374	13.4	61.8	9.4	14.4	1.1
商工／観光振興	706	10.6	59.6	8.6	20.1	1.0
健康・保健	785	5.9	61.4	6.6	25.4	0.8
教育委員会	687	5.8	64.6	5.7	22.7	1.2
その他	156	9.0	55.1	11.5	23.7	0.6
総務	125	7.2	58.4	10.4	24.0	-
建設・土木	23	4.3	65.2	8.7	21.7	-
経理・財務	15	-	53.3	26.7	20.0	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	8.8	60.3	8.1	22.1	0.7
役所外での対応	1109	10.6	61.2	7.1	20.1	1.0
巡回・訪問	271	7.4	62.0	6.3	24.4	-
相談・指導	764	7.9	59.0	6.8	25.8	0.5
広報紙編集・刊行	482	12.7	53.7	13.5	19.3	0.8
ホームページ製作・更新・管理	434	13.1	55.8	7.6	23.3	0.2
住民サービスの企画・運営	443	12.6	57.6	8.1	21.2	0.5
住民と接する職員の指導・管理	407	5.7	61.7	6.9	25.1	0.7
その他	93	9.7	53.8	12.9	23.7	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

e

	総 数	デ イ サ ー ビ ス	デ イ サ ー ビ ス （ 日 帰 り 介 護 ）	日 帰 り 介 護	日 帰 り 介 護 （ デ イ サ ー ビ ス ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	8109	57.0	37.3	0.7	4.4	0.6
〔現在の部署〕						
企 画 ・ 広 報	1091	65.6	29.1	0.6	3.8	0.8
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	55.0	40.0	0.7	3.8	0.5
産 業 ・ 経 済 振 興	581	55.9	37.7	1.0	4.8	0.5
環 境 ・ ク リ ー ン	621	58.0	36.6	0.6	4.2	0.6
福 祉	998	55.1	41.0	0.4	3.2	0.3
国 際 交 流	277	52.7	40.8	1.4	5.1	-
税 務 ・ 出 納	720	57.2	35.1	1.1	5.8	0.7
地 域 振 興	374	61.2	34.2	0.5	2.9	1.1
商 工 / 観 光 振 興	706	57.8	36.3	1.3	4.0	0.7
健 康 ・ 保 健	785	52.4	41.3	0.3	5.5	0.6
教 育 委 員 会	687	53.7	39.9	0.3	5.7	0.4
そ の 他	156	52.6	42.3	-	4.5	0.6
総 務	125	60.0	34.4	1.6	4.0	-
建 設 ・ 土 木	23	56.5	39.1	-	4.3	-
経 理 ・ 財 務	15	60.0	40.0	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役 所 内 で の 応 対	5734	56.6	38.0	0.6	4.3	0.6
役 所 外 で の 応 対	1109	55.4	38.1	0.8	5.1	0.5
巡 回 ・ 訪 問	271	50.6	43.2	1.8	4.4	-
相 談 ・ 指 導	764	52.4	41.4	0.8	5.0	0.5
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	66.4	28.8	0.2	3.9	0.6
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	56.2	38.0	1.2	4.6	-
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	51.9	43.6	0.5	3.8	0.2
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	53.3	40.3	1.0	4.7	0.7
そ の 他	93	58.1	36.6	1.1	4.3	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

f

	総 数	ボ ラ ン テ ィ ア	ボ ラ ン テ ィ ア （ 篤 志 奉 仕 者 ）	篤 志 奉 仕 者	篤 志 奉 仕 者 （ ボ ラ ン テ ィ ア ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	91.5	7.0	0.2	0.7	0.6
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	94.7	3.9	0.1	0.4	0.9
市／区／町／村民・生活	844	91.0	7.7	0.4	0.6	0.4
産業・経済振興	581	91.6	7.2	-	0.7	0.5
環境・クリーン	621	90.8	6.8	0.3	1.4	0.6
福祉	998	90.1	9.1	0.1	0.4	0.3
国際交流	277	93.5	5.1	0.7	0.7	-
税務・出納	720	90.1	7.9	0.1	1.4	0.4
地域振興	374	92.8	6.4	-	-	0.8
商工／観光振興	706	91.1	7.4	-	0.7	0.8
健康・保健	785	90.7	7.9	0.1	0.8	0.5
教育委員会	687	92.3	6.3	-	1.0	0.4
その他	156	91.0	7.7	0.6	-	0.6
総務	125	90.4	8.0	0.8	0.8	-
建設・土木	23	100.0	-	-	-	-
経理・財務	15	93.3	6.7	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	91.2	7.2	0.1	0.8	0.5
役所外での対応	1109	90.6	8.0	0.2	0.6	0.5
巡回・訪問	271	88.6	8.9	0.7	1.8	-
相談・指導	764	89.9	8.4	0.4	0.9	0.4
広報紙編集・刊行	482	95.9	3.1	0.2	0.2	0.6
ホームページ製作・更新・管理	434	93.1	6.0	0.2	0.7	-
住民サービスの企画・運営	443	94.8	4.7	0.2	0.2	-
住民と接する職員の指導・管理	407	92.1	6.4	0.2	0.5	0.7
その他	93	95.7	4.3	-	-	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

g

	総 数	A L T	A L T （外国語指導助手・語学教師）	（外国語指導助手・外国人語学教師）	外国語指導助手・語学教師（A L T）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	7.6	69.3	5.1	17.3	0.7
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	11.1	68.0	5.9	14.0	1.0
市／区／町／村民・生活	844	6.0	69.3	5.3	18.8	0.5
産業・経済振興	581	6.2	70.7	7.2	15.5	0.3
環境・クリーン	621	8.5	66.7	6.6	17.1	1.1
福祉	998	6.3	66.8	3.5	22.8	0.5
国際交流	277	6.9	75.8	3.2	14.1	-
税務・出納	720	6.3	67.6	6.4	18.9	0.8
地域振興	374	8.8	71.4	5.1	13.6	1.1
商工／観光振興	706	8.1	72.4	5.4	13.6	0.6
健康・保健	785	6.6	67.4	5.4	19.6	1.0
教育委員会	687	8.7	72.3	1.5	17.0	0.4
その他	156	5.1	64.7	5.8	23.7	0.6
総務	125	4.8	73.6	6.4	15.2	-
建設・土木	23	13.0	65.2	4.3	17.4	-
経理・財務	15	13.3	86.7	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	7.5	69.4	5.0	17.3	0.7
役所外での対応	1109	7.0	73.4	4.8	14.3	0.5
巡回・訪問	271	10.7	64.6	5.2	19.6	-
相談・指導	764	6.3	68.6	4.7	20.2	0.3
広報紙編集・刊行	482	10.6	65.6	8.1	14.9	0.8
ホームページ製作・更新・管理	434	7.4	74.2	3.7	14.7	-
住民サービスの企画・運営	443	9.0	74.0	4.1	12.6	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	2.5	66.8	5.7	24.1	1.0
その他	93	8.6	63.4	4.3	23.7	-

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
 あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
 どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

h

	総 数	I T	I T （ 情 報 技 術 ）	情 報 技 術	情 報 技 術 （ I T ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	8109	37.8	54.6	1.9	4.7	1.1
〔 現 在 の 部 署 〕						
企 画 ・ 広 報	1091	45.4	46.7	2.5	4.2	1.2
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	31.4	60.9	1.8	5.2	0.7
産 業 ・ 経 済 振 興	581	40.8	53.0	1.4	4.0	0.9
環 境 ・ ク リ ー ン	621	42.0	49.6	1.3	5.6	1.4
福 祉	998	32.4	59.1	2.0	5.4	1.1
国 際 交 流	277	39.4	50.9	2.9	5.8	1.1
税 務 ・ 出 納	720	35.1	56.8	2.2	4.6	1.3
地 域 振 興	374	41.7	51.3	2.7	2.7	1.6
商 工 / 観 光 振 興	706	40.5	53.7	1.8	3.1	0.8
健 康 ・ 保 健	785	31.3	60.9	1.5	5.4	0.9
教 育 委 員 会	687	39.0	54.1	1.0	5.1	0.7
そ の 他	156	38.5	54.5	-	6.4	0.6
総 務	125	38.4	52.8	4.8	3.2	0.8
建 設 ・ 土 木	23	60.9	34.8	-	4.3	-
経 理 ・ 財 務	15	46.7	53.3	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役 所 内 で の 応 対	5734	37.7	54.8	1.7	4.7	1.1
役 所 外 で の 応 対	1109	39.0	53.7	2.0	4.2	1.0
巡 回 ・ 訪 問	271	32.5	58.7	2.6	5.5	0.7
相 談 ・ 指 導	764	31.3	60.5	2.0	5.5	0.8
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	48.5	43.4	3.3	3.7	1.0
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	40.8	53.7	1.6	3.5	0.5
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	42.4	52.1	1.6	3.2	0.7
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	28.7	61.2	1.7	7.1	1.2
そ の 他	93	39.8	46.2	5.4	7.5	1.1

問2 1 広報紙では、同じことを言うのに、いろいろな表現が使われています。
あなたは、a～iのそれぞれについて、広報紙で表記する際に1～4の
どの表現を使った方がよいと思いますか。（○はそれぞれ1つずつ）

i

	総 数	N P O	N P O （ 非 営 利 団 体 ）	非 営 利 団 体	非 営 利 団 体 （ N P O ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	8109	27.4	63.3	1.2	6.7	1.5
〔 現 在 の 部 署 〕						
企 画 ・ 広 報	1091	39.3	51.7	1.8	5.5	1.6
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	25.2	65.4	1.2	6.6	1.5
産 業 ・ 経 済 振 興	581	28.7	62.8	0.9	6.5	1.0
環 境 ・ ク リ ー ン	621	29.6	60.7	1.4	6.6	1.6
福 祉	998	22.2	67.8	0.9	7.7	1.3
国 際 交 流	277	25.3	64.6	2.9	5.8	1.4
税 務 ・ 出 納	720	22.5	68.5	1.3	6.3	1.5
地 域 振 興	374	29.1	61.0	1.3	6.4	2.1
商 工 / 観 光 振 興	706	31.3	60.9	1.1	5.4	1.3
健 康 ・ 保 健	785	21.8	67.4	0.6	8.4	1.8
教 育 委 員 会	687	24.5	64.9	0.4	8.9	1.3
そ の 他	156	28.2	65.4	-	5.1	1.3
総 務	125	22.4	68.8	2.4	4.8	1.6
建 設 ・ 土 木	23	39.1	56.5	-	4.3	-
経 理 ・ 財 務	15	20.0	80.0	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役 所 内 で の 応 対	5734	26.6	64.3	1.1	6.5	1.5
役 所 外 で の 応 対	1109	28.9	61.8	1.2	6.8	1.4
巡 回 ・ 訪 問	271	24.4	67.2	1.5	6.6	0.4
相 談 ・ 指 導	764	21.9	68.7	0.7	7.7	1.0
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	43.2	46.9	2.9	5.8	1.2
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	28.1	64.1	1.4	5.8	0.7
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	29.3	63.0	0.9	5.4	1.4
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	21.9	64.9	2.2	9.3	1.7
そ の 他	93	24.7	66.7	1.1	5.4	2.2

問2 2 あなたの自治体では、外来語や略語の手引き（ハンドブック）として、どんなものを使っていますか。次の中からいくつでも選んでください。（〇はいくつでも）

	総 数	自 治 体 独 自 に 作 っ た 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 っ た 手 引 き	市 販 の 手 引 き	そ の 他	何 も 使 っ て い な い	わ か ら な い ・ 知 ら な い	無 回 答	回 答 計
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8109	16.3	5.2	9.5	3.3	63.1	2.7	3.1	103.2
〔都市規模〕									
大都市	1436	30.5	5.7	8.1	3.3	51.5	2.8	3.4	105.4
人口10万以上の市	3389	18.2	5.7	9.5	3.4	60.4	3.1	3.2	103.5
人口10万未満の市	2299	9.6	4.9	11.1	3.1	67.9	2.6	2.9	102.1
郡部	985	4.9	3.9	7.7	2.9	78.1	1.4	2.4	101.3
〔性別〕									
男性	4781	16.8	5.7	8.8	3.0	64.7	2.1	1.9	102.9
女性	3267	15.8	4.5	10.6	3.6	61.5	3.5	4.1	103.6
〔年齢〕									
18～19歳	33	27.3	6.1	3.0	-	54.5	3.0	6.1	100.0
20代	1919	18.2	5.2	8.2	1.8	61.7	4.2	3.4	102.6
30代	2303	16.2	5.1	9.0	2.7	64.1	3.1	2.5	102.7
40代	2194	15.0	4.8	10.0	3.4	64.5	2.1	3.1	103.0
50代	1492	14.9	5.4	11.3	5.5	62.6	1.1	3.3	104.1
60歳以上	143	27.3	11.9	9.8	6.3	51.7	0.7	3.5	111.2
〔地域ブロック〕									
北海道	478	12.8	4.0	8.8	3.6	70.1	1.9	3.1	104.2
東北	659	14.4	3.8	11.7	3.3	65.1	2.3	2.7	103.3
関東	2444	21.3	6.1	10.1	3.4	57.1	2.7	3.1	103.8
中部	1657	16.4	5.3	10.0	3.0	62.1	2.6	2.5	102.0
近畿	1004	18.2	5.5	7.1	2.5	64.6	1.8	4.1	103.8
中国	456	12.7	5.5	9.0	2.9	65.1	4.4	3.7	103.3
四国	352	10.2	2.8	8.5	3.4	70.2	4.5	2.0	101.7
九州	1059	9.4	5.2	9.2	3.9	69.2	2.9	3.2	102.9

問22 あなたの自治体では、外来語や略語の手引き（ハンドブック）として、どんなものを使っていますか。次の中からいくつでも選んでください。（〇はいくつでも）

	総 数	自 治 体 独 自 に 作 っ た 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 っ た 手 引 き	市 販 の 手 引 き	そ の 他	何 も 使 っ て い な い	わ か ら な い ・ 知 ら な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8109	16.3	5.2	9.5	3.3	63.1	2.7	3.1	103.2
〔現在の部署〕									
企画・広報	1091	13.6	6.4	28.6	5.2	46.7	1.2	2.8	104.5
市／区／町／村民・生活	844	17.1	5.1	7.0	2.7	66.1	2.5	3.0	103.4
産業・経済振興	581	13.4	4.5	5.2	2.9	70.4	3.6	1.4	101.4
環境・クリーン	621	20.5	3.9	5.0	2.3	66.5	2.3	2.6	102.9
福祉	998	18.4	4.4	5.3	3.1	65.6	2.4	2.9	102.2
国際交流	277	18.8	5.1	9.4	2.9	59.9	2.5	4.7	103.2
税務・出納	720	14.3	5.7	6.8	2.2	66.9	3.8	3.1	102.8
地域振興	374	21.9	4.5	5.1	2.4	63.1	2.9	3.7	103.7
商工／観光振興	706	15.4	5.9	4.7	3.4	66.3	2.7	3.4	101.8
健康・保健	785	17.1	5.6	8.5	3.3	64.3	3.6	3.1	105.5
教育委員会	687	15.0	6.1	8.0	3.2	63.1	2.6	4.2	102.2
その他の	156	14.1	5.1	8.3	3.8	62.2	3.8	3.8	101.3
総務	125	14.4	4.0	11.2	4.8	68.8	3.2	0.8	107.2
建設・土木	23	8.7	-	4.3	-	82.6	-	4.3	100.0
経理・財務	15	-	-	-	-	93.3	6.7	-	100.0
〔現在の部署での住民との接し方〕									
役所内での対応	5734	16.4	4.8	7.7	2.9	65.7	2.6	3.1	103.0
役所外での対応	1109	16.4	5.6	8.8	2.7	64.7	2.7	2.6	103.6
巡回・訪問	271	11.8	7.7	8.5	1.5	68.6	3.7	2.6	104.4
相談・指導	764	16.8	6.4	7.6	2.4	65.3	3.1	2.9	104.5
広報紙編集・刊行	482	12.9	6.4	41.1	6.8	36.9	1.5	1.5	107.1
ホームページ製作・更新・管理	434	17.1	4.6	13.6	3.2	59.9	2.8	3.5	104.6
住民サービスの企画・運営	443	18.5	8.1	10.8	2.9	56.4	3.6	2.5	102.9
住民と接する職員の指導・管理	407	21.1	7.1	11.1	4.9	58.5	2.0	2.5	107.1
その他の	93	12.9	3.2	8.6	10.8	54.8	9.7	3.2	103.2

問23 国立国語研究所では、2000年代に分かりにくい外来語を分かりやすくするための言葉遣いの工夫として「外来語言い換え提案」を行いました。あなたは、このことを知っていますか。(○は1つ)

	総 数	知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答
	人	%	%	%
総数	8109	4.9	94.6	0.5
〔都市規模〕				
大都市	1436	5.4	94.3	0.3
人口10万以上の市	3389	4.9	94.6	0.5
人口10万未満の市	2299	4.8	94.6	0.6
郡部	985	4.2	95.3	0.5
〔性別〕				
男性	4781	5.0	94.8	0.2
女性	3267	4.6	95.3	0.2
〔年齢〕				
18～19歳	33	18.2	81.8	-
20代	1919	2.6	97.0	0.4
30代	2303	3.2	96.5	0.3
40代	2194	5.9	93.4	0.6
50代	1492	7.5	92.1	0.4
60歳以上	143	12.6	86.7	0.7
〔地域ブロック〕				
北海道	478	4.8	94.8	0.4
北東北	659	4.7	94.8	0.5
関東	2444	5.5	93.9	0.5
中部	1657	4.9	94.6	0.5
近畿	1004	5.2	93.7	1.1
中国	456	4.6	95.2	0.2
四国	352	4.0	95.7	0.3
九州	1059	3.4	96.4	0.2

問23 国立国語研究所では、2000年代に分かりにくい外来語を分かりやすくするための言葉遣いの工夫として「外来語言い換え提案」を行いました。あなたは、このことを知っていますか。(○は1つ)

	総 数	知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答
	人	%	%	%
総数	8109	4.9	94.6	0.5
〔現在の部署〕				
企画・広報	1091	5.2	94.1	0.6
市／区／町／村民・生活	844	5.1	94.4	0.5
産業・経済振興	581	4.5	95.5	-
環境・クリーン	621	5.6	93.7	0.6
福祉	998	5.2	94.5	0.3
国際交流	277	7.2	92.8	-
税務・出納	720	4.6	95.0	0.4
地域振興	374	3.2	96.5	0.3
商工／観光振興	706	3.1	96.5	0.4
健康・保健	785	5.4	94.3	0.4
教育委員会	687	4.7	94.2	1.2
その他	156	3.8	95.5	0.6
総務	125	5.6	94.4	-
建設・土木	23	-	100.0	-
経理・財務	15	6.7	93.3	-
〔現在の部署での住民との接し方〕				
役所内での対応	5734	4.6	95.0	0.5
役所外での対応	1109	5.7	93.9	0.5
巡回・訪問	271	5.9	93.4	0.7
相談・指導	764	4.1	95.7	0.3
広報紙編集・刊行	482	5.4	94.2	0.4
ホームページ制作・更新・管理	434	3.9	96.1	-
住民サービスの企画・運営	443	4.5	95.3	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	7.4	92.4	0.2
その他	93	6.5	93.5	-

問24 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような[言い換え語]を提案しました。あなたは、[言い換え語]と、[元の外来語]とではどちらが分かりやすいと思いますか。(1～4のいずれかの数字を○で囲む)

a [元の外来語] インフォームドコンセント [言い換え語] 納得診療

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら と も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総〔都市規模〕	8109	23.2	33.9	39.3	3.2	0.5
大 都 市	1436	26.5	28.5	42.3	2.4	0.3
人 口 10 万 以 上 の 市	3389	24.3	34.3	38.4	2.5	0.5
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	20.5	36.2	38.7	3.8	0.8
郡	985	20.8	34.4	39.2	5.0	0.6
〔性別〕						
男 性	4781	21.6	35.8	38.7	3.7	0.2
女 性	3267	25.8	31.3	40.3	2.4	0.2
〔年齢〕						
18 ～ 19 歳	33	39.4	21.2	33.3	6.1	-
20 代	1919	25.4	36.5	35.3	2.4	0.4
30 代	2303	25.9	30.8	39.6	3.2	0.5
40 代	2194	21.0	33.3	41.8	3.1	0.8
50 代	1492	19.4	36.2	40.1	4.0	0.3
60 歳 以 上	143	18.9	34.3	42.7	3.5	0.7
〔地域ブロック〕						
北 海 道	478	26.2	30.1	38.9	4.4	0.4
東 北	659	21.7	34.0	39.8	3.8	0.8
関 東	2444	23.0	32.9	40.8	2.7	0.5
中 部	1657	25.0	32.2	39.8	2.6	0.4
近 畿	1004	23.1	34.7	37.9	3.4	0.9
中 国	456	24.6	34.9	38.2	2.0	0.4
四 国	352	20.2	38.4	37.2	4.0	0.3
九 州	1059	20.7	37.5	37.2	4.1	0.6

問24 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような[言い換え語]を提案しました。あなたは、[言い換え語]と、[元の外来語]とではどちらが分かりやすいと思いますか。(1～4のいずれかの数字を○で囲む)

b [元の外来語] デイサービス [言い換え語] 日帰り介護

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら と も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	55.3	23.2	20.3	0.7	0.6
〔都市規模〕						
大都市	1436	54.8	23.4	21.1	0.3	0.4
人口10万以上の市	3389	54.5	23.5	20.8	0.7	0.5
人口10万未満の市	2299	55.5	23.7	19.4	0.8	0.7
郡	985	57.9	21.1	19.4	0.9	0.7
〔性別〕						
男性	4781	53.6	24.7	20.7	0.8	0.3
女性	3267	58.2	21.5	19.7	0.5	0.2
〔年齢〕						
18～19歳	33	48.5	33.3	18.2	-	-
20代	1919	54.7	24.3	19.5	1.0	0.4
30代	2303	56.2	23.4	19.1	0.7	0.5
40代	2194	54.9	23.1	20.6	0.5	0.8
50代	1492	55.0	22.1	22.3	0.4	0.3
60歳以上	143	56.6	21.0	21.7	-	0.7
〔地域ブロック〕						
北海道	478	57.5	22.8	18.4	0.8	0.4
東北	659	55.5	23.8	19.1	0.9	0.6
関東	2444	53.2	24.4	21.1	0.6	0.6
中部	1657	57.1	21.8	20.3	0.4	0.4
近畿	1004	56.9	22.1	19.6	0.6	0.8
中国	456	52.6	23.5	22.6	0.7	0.7
四国	352	52.8	25.0	20.7	1.1	0.3
九州	1059	56.3	22.9	19.3	0.9	0.6

問24 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような「言い換え語」を提案しました。あなたは、「言い換え語」と、「元の外来語」とではどちらが分かりやすいと思いますか。（1～4のいずれかの数字を○で囲む）

c 「元の外来語」グローバル 「言い換え語」地球規模

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら と も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人 数	%	%	%	%	%
総〔都市規模〕	8109	47.0	26.2	25.4	0.9	0.5
大 都 市	1436	48.2	26.3	24.9	0.3	0.2
人 口 10 万 以 上 の 市	3389	49.6	25.2	23.8	0.9	0.5
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	43.8	27.7	26.8	1.1	0.7
郡	985	44.1	25.7	28.4	1.2	0.6
〔性別〕						
男 性	4781	46.8	27.0	25.0	1.0	0.3
女 性	3267	47.8	25.3	26.1	0.7	0.1
〔年齢〕						
18 ～ 19 歳	33	57.6	30.3	12.1	-	-
20 代	1919	60.4	19.9	18.3	1.0	0.4
30 代	2303	55.2	21.5	22.1	0.8	0.5
40 代	2194	38.9	29.5	30.0	0.8	0.7
50 代	1492	29.9	36.7	32.5	0.7	0.2
60 歳 以 上	143	36.4	26.6	34.3	2.1	0.7
〔地域ブロック〕						
北 海 道	478	45.6	23.8	28.2	1.9	0.4
東 北	659	44.8	27.8	26.3	0.6	0.6
関 東	2444	49.8	24.9	24.3	0.6	0.5
中 部	1657	48.3	25.6	24.9	0.8	0.4
近 畿	1004	46.8	25.2	26.2	0.9	0.9
中 国	456	45.6	26.3	26.8	0.9	0.4
四 国	352	42.0	30.7	25.6	1.1	0.6
九 州	1059	43.2	29.4	25.7	1.2	0.5

問2 4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような「言い換え語」を提案しました。あなたは、「言い換え語」と、「元の外来語」とではどちらが分かりやすいと思いますか。（1～4のいずれかの数字を○で囲む）

a 「元の外来語」インフォームドコンセント 「言い換え語」納得診療

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 〔現在の部署〕 数	8109	23.2	33.9	39.3	3.2	0.5
企画・広報	1091	21.7	32.2	41.9	3.5	0.7
市／区／町／村民・生活	844	20.9	34.6	40.2	3.9	0.5
産業・経済振興	581	22.5	32.9	41.1	3.3	0.2
環境・クリーン	621	21.4	37.2	38.2	2.7	0.5
福祉	998	26.9	29.3	41.1	2.4	0.4
国際交流	277	23.8	31.0	42.2	2.5	0.4
税務・出納	720	19.2	39.0	37.9	3.3	0.6
地域振興	374	21.9	38.8	34.8	4.3	0.3
商工／観光振興	706	20.5	35.3	40.5	3.4	0.3
健康・保健	785	32.7	29.4	36.1	1.7	0.1
教育委員会	687	23.4	35.7	35.8	3.9	1.2
その他の	156	25.6	34.0	34.6	5.1	0.6
総務	125	16.0	38.4	40.8	3.2	1.6
建設・土木	23	13.0	34.8	52.2	-	-
経理・財務	15	20.0	33.3	40.0	6.7	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	22.3	34.8	39.0	3.3	0.6
役所外での対応	1109	22.5	34.8	39.1	3.2	0.4
巡回・訪問	271	28.8	28.8	37.6	3.7	1.1
相談・指導	764	29.3	32.6	35.6	2.0	0.5
広報紙編集・刊行	482	24.3	30.5	41.9	2.5	0.8
ホームページ制作・更新・管理	434	25.1	32.0	41.0	1.6	0.2
住民サービスの企画・運営	443	23.7	33.4	40.0	2.9	-
住民と接する職員の指導・管理	407	23.6	32.7	41.5	2.0	0.2
その他の	93	24.7	34.4	36.6	4.3	-

問2 4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような「言い換え語」を提案しました。あなたは、「言い換え語」と、「元の外来語」とではどちらが分かりやすいと思いますか。（1～4のいずれかの数字を○で囲む）

b 「元の外来語」 デイサービス 「言い換え語」 日帰り介護

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 企 画 ・ 広 報	8109	55.3	23.2	20.3	0.7	0.6
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	1091	52.9	23.6	22.1	0.5	0.8
産 業 ・ 経 済 振 興	844	56.6	23.3	18.7	0.9	0.4
環 境 ・ ク リ ー ン	581	53.7	26.7	18.1	1.4	0.2
福 祉	621	54.6	25.8	18.5	0.6	0.5
国 際 交 流 社	998	60.2	19.6	19.2	0.5	0.4
税 務 ・ 出 納	277	53.4	23.5	22.4	0.4	0.4
地 域 振 興	720	53.5	25.1	20.1	0.6	0.7
商 工 / 観 光 振 興	374	51.6	26.7	20.3	1.1	0.3
健 康 ・ 保 健	706	53.3	22.7	23.1	0.7	0.3
教 育 委 員 会	785	59.2	22.0	18.1	0.5	0.1
そ の 他	687	52.8	20.8	24.7	0.6	1.0
総 務	156	53.2	23.7	21.8	0.6	0.6
建 設 ・ 土 木	125	60.8	23.2	13.6	0.8	1.6
経 理 ・ 財 務	23	60.9	17.4	21.7	-	-
15	66.7	26.7	6.7	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役 所 内 で の 応 対	5734	54.9	23.5	20.2	0.9	0.6
役 所 外 で の 応 対	1109	53.1	23.6	22.3	0.5	0.5
巡 回 ・ 訪 問	271	52.0	26.9	19.2	1.1	0.7
相 談 ・ 指 導	764	56.0	23.7	19.5	0.1	0.7
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	52.5	23.9	22.4	0.4	0.8
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	53.7	23.5	21.9	0.7	0.2
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	52.1	24.8	22.3	0.7	-
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	57.5	22.6	19.4	0.2	0.2
そ の 他	93	59.1	21.5	19.4	-	-

問2 4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」では、次のような「言い換え語」を提案しました。あなたは、「言い換え語」と、「元の外来語」とではどちらが分かりやすいと思いますか。（1～4のいずれかの数字を○で囲む）

c 「元の外来語」グローバル 「言い換え語」地球規模

	総 数	元 の 外 来 語 が 分 か り や す い	言 い 換 え 語 が 分 か り や す い	ど ち ら も 言 え な い	分 か ら な い	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総数	8109	47.0	26.2	25.4	0.9	0.5
〔現在の部署〕						
企画・広報	1091	49.4	23.4	25.5	0.9	0.8
市／区／町／村民・生活	844	44.5	28.1	25.7	1.2	0.5
産業・経済振興	581	49.7	26.3	22.4	1.4	0.2
環境・クリーン	621	45.7	29.3	23.3	1.0	0.6
福祉	998	45.5	27.6	26.0	0.8	0.2
国際交流	277	50.2	23.5	25.6	0.4	0.4
税務・出納	720	44.0	29.2	25.4	1.0	0.4
地域振興	374	50.0	24.3	24.3	0.8	0.5
商工／観光振興	706	53.4	22.7	22.9	0.7	0.3
健康・保健	785	44.2	27.3	27.4	0.9	0.3
教育委員会	687	44.5	25.3	29.0	0.6	0.6
その他の	156	44.2	27.6	26.3	0.6	1.3
総務	125	45.6	28.0	24.8	0.8	0.8
建設・土木	23	47.8	17.4	34.8	-	-
経理・財務	15	46.7	20.0	33.3	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕						
役所内での対応	5734	46.7	26.5	25.4	0.9	0.5
役所外での対応	1109	49.9	24.2	24.8	0.7	0.5
巡回・訪問	271	42.8	26.6	28.4	2.2	-
相談・指導	764	44.2	28.8	26.0	0.7	0.3
広報紙編集・刊行	482	50.2	23.9	24.5	0.6	0.8
ホームページ制作・更新・管理	434	55.8	22.6	20.7	0.9	-
住民サービスの企画・運営	443	50.1	25.7	22.6	1.4	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	39.3	30.5	29.7	0.2	0.2
その他の	93	46.2	25.8	26.9	1.1	-

問25 あなたは、国立国語研究所が行ったような「外来語言い換え提案」は必要だと思いますか。(○は1つ)

	総 数	必 要 だ と 思 う %	必 要 な い と 思 う %	ど ち ら と も 言 え な い %	無 回 答 %
総数	8109	51.2	7.2	41.0	0.6
〔都市規模〕					
大都市	1436	52.8	7.2	39.5	0.5
人口10万以上の市	3389	51.9	7.4	40.2	0.4
人口10万未満の市	2299	50.2	6.8	42.3	0.7
郡部	985	48.7	7.6	42.8	0.8
〔性別〕					
男性	4781	50.1	9.5	40.2	0.2
女性	3267	53.4	4.0	42.4	0.3
〔年齢〕					
18～19歳	33	48.5	9.1	42.4	-
20代	1919	51.1	7.0	41.5	0.4
30代	2303	46.0	10.3	43.0	0.6
40代	2194	50.0	6.5	42.8	0.6
50代	1492	60.4	4.0	35.3	0.3
60歳以上	143	61.5	4.2	33.6	0.7
〔地域ブロック〕					
北海道	478	40.6	10.7	48.1	0.6
東北	659	47.3	9.4	42.5	0.8
関東	2444	53.0	7.2	39.3	0.5
中部	1657	51.7	6.6	41.2	0.5
近畿	1004	51.0	7.2	40.8	1.0
中国	456	50.7	6.8	42.3	0.2
四国	352	50.6	8.0	40.6	0.9
九州	1059	53.9	5.4	40.3	0.4

問25 あなたは、国立国語研究所が行ったような「外来語言い換え提案」は必要だと思いますか。(○は1つ)

	総 数	必 要 だ と 思 う %	必 要 な い と 思 う %	ど ち ら と も 言 え な い %	無 回 答 %
総 〔現在の部署〕 数	8109	51.2	7.2	41.0	0.6
企画・広報	1091	50.2	8.0	40.8	1.0
市／区／町／村民・生活	844	55.8	5.9	37.8	0.5
産業・経済振興	581	50.4	8.4	41.0	0.2
環境・クリーン	621	52.5	7.4	39.3	0.8
福祉	998	49.1	8.2	42.4	0.3
国際交流	277	53.8	6.5	39.7	-
税務・出納	720	51.7	6.7	40.7	1.0
地域振興	374	49.2	7.5	43.0	0.3
商工／観光振興	706	45.9	8.2	45.6	0.3
健康・保健	785	52.6	5.2	41.7	0.5
教育委員	687	54.1	6.6	38.7	0.6
その他	156	48.1	6.4	44.9	0.6
総務	125	50.4	8.8	40.8	-
建設・土木	23	34.8	8.7	56.5	-
経理・財務	15	40.0	6.7	53.3	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	50.8	7.2	41.5	0.6
役所外での対応	1109	50.4	8.8	40.2	0.5
巡回・訪問	271	49.4	9.6	40.6	0.4
相談・指導	764	54.8	5.4	39.5	0.3
広報紙編集・刊行	482	50.4	7.5	41.5	0.6
ホームページ製作・更新・管理	434	49.5	9.7	40.1	0.7
住民サービスの企画・運営	443	49.7	9.3	41.1	-
住民と接する職員の指導・管理	407	55.5	8.6	35.1	0.7
その他	93	48.4	5.4	44.1	2.2

F 1 性別

	総 数	男 性	女 性	無 回 答
総数	8110	59.0	40.3	0.8
〔都市規模〕				
大都市	1436	57.1	42.4	0.5
人口10万以上の市	3390	57.6	41.7	0.7
人口10万未満の市	2299	60.2	38.7	1.0
郡部	985	63.2	35.9	0.8
〔性別〕				
男性	4781	100.0	-	-
女性	3267	-	100.0	-
〔年齢〕				
18～19歳	33	51.5	48.5	-
20代	1919	47.6	52.0	0.4
30代	2303	63.0	36.4	0.6
40代	2194	63.1	36.2	0.7
50代	1493	61.4	38.1	0.5
60歳以上	143	66.4	32.9	0.7
〔地域ブロック〕				
北海道	478	67.2	32.2	0.6
東北	659	57.2	42.3	0.5
関東	2444	58.8	40.5	0.7
中部	1657	57.5	41.8	0.7
近畿	1004	59.3	39.5	1.2
中国	456	54.2	45.0	0.9
四国	352	56.8	42.3	0.9
九州	1060	61.4	37.7	0.8

F 1 性別

	総 数	男 性	女 性	無 回 答
	人	%	%	%
総数	8110	59.0	40.3	0.8
〔現在の部署〕				
企画・広報	1091	62.5	36.8	0.6
市／区／町／村民・生活	844	49.5	49.9	0.6
産業・経済振興	581	74.0	25.6	0.3
環境・クリーン	621	70.5	28.0	1.4
福祉	998	57.3	42.5	0.2
国際交流	277	45.5	54.2	0.4
税務・出納	720	60.0	39.3	0.7
地域振興	374	65.2	34.5	0.3
商工／観光振興	706	65.4	34.3	0.3
健康・保健	785	39.5	60.4	0.1
教育委員	688	58.9	40.1	1.0
その他	156	63.5	34.0	2.6
総務	125	65.6	34.4	-
建設・土木	23	73.9	26.1	-
経理・財務	15	80.0	20.0	-
〔現在の部署での住民との接し方〕				
役所内での対応	5734	57.6	41.7	0.7
役所外での対応	1109	68.8	30.2	1.0
巡回・訪問	271	57.9	41.3	0.7
相談・指導	764	52.1	47.4	0.5
広報紙編集・刊行	482	50.4	49.0	0.6
ホームページ制作・更新・管理	434	45.4	53.7	0.9
住民サービスの企画・運営	443	61.9	38.1	-
住民と接する職員の指導・管理	407	65.8	33.7	0.5
その他	93	45.2	53.8	1.1

F 2 年齢

	総	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	無
	数	8	0	5	0	5	0	5	0	5	0	回
		～	～	～	～	～	～	～	～	～	歳	答
		1	2	2	3	3	4	4	5	5	以	
		9	4	9	4	9	4	9	4	9	上	
		歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳		
総数	8110	0.4	8.4	15.3	15.8	12.6	12.2	14.9	13.1	5.4	1.8	0.3
〔都市規模〕												
大 都 市	1436	0.1	6.5	13.0	15.6	11.8	12.0	13.8	12.6	9.5	4.7	0.4
人 口 10 万 以 上 の 市	3390	0.3	7.8	16.5	16.7	13.4	12.6	14.2	12.9	4.2	1.2	0.2
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	0.7	9.9	14.5	15.6	12.0	11.5	16.2	14.0	4.3	1.1	0.2
郡	985	0.6	9.5	16.1	13.3	12.5	12.7	15.8	12.2	5.7	0.9	0.6
〔性別〕												
男	4781	0.4	6.3	12.8	16.4	13.9	13.0	16.0	13.8	5.4	2.0	0.1
女	3267	0.5	11.5	19.0	15.0	10.7	11.0	13.3	12.1	5.3	1.4	0.2
〔年齢〕												
18 ～ 19 歳	33	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20 代	1919	-	35.4	64.6	-	-	-	-	-	-	-	-
30 代	2303	-	-	-	55.6	44.4	-	-	-	-	-	-
40 代	2194	-	-	-	-	-	45.0	55.0	-	-	-	-
50 代	1493	-	-	-	-	-	-	-	70.9	29.1	-	-
60 歳 以 上	143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
〔地域ブロック〕												
北 海 道	478	1.5	10.0	18.0	13.8	11.9	11.3	14.2	12.3	5.4	1.0	0.4
東 北	659	0.3	9.3	15.0	17.3	12.4	12.3	14.3	12.9	5.0	1.2	-
関 東	2444	0.5	8.1	15.6	17.4	13.9	11.5	12.2	12.6	5.3	2.5	0.2
中 部	1657	0.4	8.6	16.0	13.7	11.7	12.4	16.2	14.1	5.5	0.9	0.5
近 畿	1004	0.2	8.1	14.0	16.4	12.6	13.2	14.5	11.9	6.4	2.5	0.1
中 国	456	-	7.7	10.5	14.7	10.5	11.6	21.5	15.1	5.9	2.2	0.2
四 国	352	0.3	8.2	12.5	13.9	13.6	13.6	19.6	9.1	6.5	1.7	0.9
九 州	1060	0.3	8.0	16.4	15.8	11.9	12.4	15.6	14.4	3.9	1.1	0.3

F 2 年齢

	総	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	無
		8	0	5	0	5	0	5	0	5	0	
		～	～	～	～	～	～	～	～	～	歳	回
		1	2	2	3	3	4	4	5	5	以	
		9	4	9	4	9	4	9	4	9	上	答
	数	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	歳	答
総 数	8110	0.4	8.4	15.3	15.8	12.6	12.2	14.9	13.1	5.4	1.8	0.3
〔 現 在 の 部 署 〕												
企 画 ・ 広 報	1091	0.5	6.8	17.0	21.1	16.8	12.6	14.2	8.0	2.3	0.9	-
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	0.9	10.8	8.9	12.3	11.1	10.8	16.2	16.7	9.1	2.8	0.2
産 業 ・ 経 済 振 興	581	-	8.1	13.9	19.6	16.0	12.7	12.6	12.0	3.6	1.4	-
環 境 ・ ク リ ー	621	0.3	7.6	16.6	14.3	11.9	13.2	13.5	14.0	5.8	2.4	0.3
福 祉	998	0.3	6.9	15.7	12.3	12.6	12.9	17.1	12.6	6.9	2.5	-
国 際 交 流	277	0.4	7.2	13.4	23.8	11.2	14.1	14.1	11.9	2.5	1.1	0.4
税 務 ・ 出 納	720	0.7	11.5	17.9	13.3	9.2	9.6	14.4	15.8	6.0	1.4	0.1
地 域 振 興	374	-	8.6	16.8	16.6	15.2	10.7	11.5	16.8	2.7	1.1	-
商 工 / 観 光 振 興	706	0.4	7.6	20.4	20.1	13.7	12.0	13.2	8.5	2.5	1.3	0.1
健 康 ・ 保 健	785	0.1	8.7	12.2	13.4	9.2	12.9	15.9	16.6	9.2	1.8	0.1
教 育 委 員 会	688	0.6	9.4	15.8	11.6	9.7	13.4	17.0	14.8	6.3	1.3	-
そ の 他	156	-	7.1	13.5	18.6	14.7	11.5	12.8	12.8	3.8	5.1	-
総 務	125	0.8	5.6	19.2	12.8	14.4	14.4	18.4	11.2	2.4	0.8	-
建 設 ・ 土 木	23	-	8.7	4.3	21.7	8.7	8.7	30.4	8.7	8.7	-	-
経 理 ・ 財 務	15	-	6.7	-	20.0	20.0	20.0	13.3	13.3	-	6.7	-
〔現在の部署での住民との接し方〕												
役 所 内 で の 応 対	5734	0.5	9.0	15.4	15.7	12.9	12.0	14.4	12.9	5.2	1.8	0.2
役 所 外 で の 応 対	1109	0.1	7.0	15.1	18.8	14.0	13.8	15.5	10.7	3.6	1.2	0.2
巡 回 ・ 訪 問	271	0.4	11.1	15.5	15.5	18.5	12.9	15.1	7.0	1.8	1.8	0.4
相 談 ・ 指 導	764	0.1	8.2	15.6	14.8	12.6	12.7	15.6	12.7	5.5	2.1	0.1
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	-	10.6	22.0	21.0	14.3	12.0	12.7	4.6	2.1	0.6	0.2
ホームページ製作・更新・管理	434	0.2	10.4	24.0	21.2	15.2	10.6	10.1	4.1	2.8	0.9	0.5
住民サービスの企画・運営	443	-	8.1	19.2	15.8	14.0	14.2	15.1	9.9	2.3	1.4	-
住民と接する職員の指導・管理	407	-	1.7	4.9	4.7	5.2	11.8	18.4	33.4	16.5	3.4	-
そ の 他	93	-	6.5	18.3	12.9	15.1	10.8	15.1	17.2	3.2	1.1	-

F 3 自治体勤務年数

	総 数	5 年 未 満	5 ～ 1 年	1 ～ 1 年	1 ～ 2 年	2 ～ 2 年	2 ～ 3 年	3 ～ 3 年	3 ～ 6 年 以 上	無 回 答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	23.2	20.6	13.7	9.2	12.2	10.9	7.3	2.7	0.3
〔都市規模〕										
大都市	1436	17.3	19.6	15.0	8.8	11.0	10.6	10.7	6.8	0.3
人口10万以上の市	3390	24.0	21.4	14.1	10.6	11.4	10.3	6.2	1.7	0.2
人口10万未満の市	2299	25.4	19.6	12.0	8.4	13.7	11.9	6.9	1.9	0.3
郡部	985	23.9	21.8	14.1	7.0	13.1	10.6	6.7	2.2	0.6
〔性別〕										
男性	4781	19.8	19.8	15.1	10.1	13.1	11.7	7.6	2.7	0.1
女性	3267	28.3	21.9	11.6	7.9	10.9	9.8	6.8	2.6	0.2
〔年齢〕										
18～19歳	33	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	1919	71.9	27.6	0.5	-	-	-	-	-	0.1
30代	2303	15.1	44.7	34.5	5.6	0.1	-	-	-	0.0
40代	2194	3.5	4.1	12.5	27.1	38.5	13.0	1.1	0.1	0.0
50代	1493	2.2	1.1	1.8	1.6	9.4	39.7	36.4	7.5	0.1
60歳以上	143	7.0	3.5	-	1.4	1.4	0.7	13.3	72.7	-
〔地域ブロック〕										
北海道	478	20.3	25.5	13.6	9.0	11.7	11.5	5.9	2.1	0.4
東北	659	22.9	21.9	13.5	8.5	13.1	9.4	7.3	3.5	-
関東	2444	23.5	21.8	16.0	8.8	9.0	9.9	7.7	3.0	0.2
中部	1657	24.4	17.4	13.7	9.3	14.1	11.0	7.8	1.7	0.5
近畿	1004	21.8	19.9	12.3	11.1	12.0	10.7	7.9	4.5	-
中国	456	20.6	19.7	7.7	9.6	16.0	15.8	7.7	2.4	0.4
四国	352	24.1	18.8	13.4	8.8	15.3	10.5	6.0	2.3	0.9
九州	1060	24.1	21.6	12.5	9.0	13.8	11.5	5.6	1.8	0.3

F 3 自治体勤務年数

	総	5		1	1	2	2	3	3	無
	数	年	5	1	6	1	6	1	6	回
		未	1	1	2	2	3	3	年	
		満	0	5	0	5	0	5	以	答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	23.2	20.6	13.7	9.2	12.2	10.9	7.3	2.7	0.3
〔現在の部署〕										
企画・広報	1091	19.8	27.6	18.8	9.9	11.3	7.1	4.4	1.1	-
市／区／町／村民・生活	844	19.3	19.3	10.2	7.8	13.5	14.8	9.8	5.1	0.1
産業・経済振興	581	24.8	21.5	15.3	9.1	12.7	9.3	5.7	1.5	-
環境・クリエ	621	24.8	17.7	15.0	9.5	11.3	10.5	8.1	3.1	0.2
福祉	998	21.6	17.6	14.0	9.8	14.0	11.3	8.7	2.7	0.1
国際交流	277	23.8	25.6	14.8	10.5	11.2	6.9	6.1	1.1	-
税務・出納	720	27.4	17.9	10.0	7.9	11.3	13.5	8.5	3.5	0.1
地域振興	374	24.9	20.6	16.6	7.2	10.4	10.7	8.0	1.3	0.3
商工／観光振興	706	28.0	25.4	14.6	8.6	9.2	8.4	4.2	1.6	-
健康・保健	785	22.0	15.3	10.7	11.0	14.4	12.1	10.4	4.1	-
教育委員会	688	26.2	17.6	9.4	10.3	13.7	12.9	6.7	3.2	-
その他の	156	20.5	26.9	15.4	7.7	9.6	9.6	6.4	3.8	-
総務	125	21.6	17.6	19.2	12.8	11.2	12.8	3.2	1.6	-
建設・土木	23	17.4	21.7	17.4	-	17.4	17.4	8.7	-	-
経理・財務	15	13.3	26.7	26.7	-	13.3	6.7	6.7	6.7	-
〔現在の部署での住民との接し方〕										
役所内での対応	5734	24.6	20.1	13.5	9.2	11.9	10.8	7.2	2.6	0.1
役所外での対応	1109	21.7	22.5	15.8	10.2	13.8	9.3	5.1	1.4	0.2
巡回・訪問	271	30.3	19.6	17.0	11.4	10.0	6.3	4.1	1.5	-
相談・指導	764	24.9	20.8	13.1	8.2	14.1	9.7	6.3	2.9	-
広報紙編集・刊行	482	26.6	29.7	14.3	11.4	9.8	5.2	2.7	0.4	-
ホームページ制作・更新・管理	434	32.3	26.3	17.5	7.4	7.8	4.8	2.8	0.7	0.5
住民サービスの企画・運営	443	19.4	26.0	18.7	12.0	8.6	8.6	5.4	1.1	0.2
住民と接する職員の指導・管理	407	5.7	6.6	8.4	9.1	17.0	23.1	21.1	8.8	0.2
その他の	93	18.3	32.3	12.9	6.5	10.8	11.8	6.5	1.1	-

F 4 現在の部署（複数の部署にまたがる場合は、主な方を1つ）

	総 数	企 画 報 告	市 ／ 区 ／ 町 ／ 村 民 生 活	産 業 ／ 経 済 振 興	環 境 ・ ク リ ン	福 祉	国 際 交 流	税 務 ・ 収 納	地 域 振 興	商 工 ／ 観 光 振 興	健 康 ・ 保 健	教 育 委 員 会	そ の 他	総 務	建 設 ・ 土 木	経 理 ・ 財 務	無 回 答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	13.5	10.4	7.2	7.7	12.3	3.4	8.9	4.6	8.7	9.7	8.5	1.9	1.5	0.3	0.2	1.3
〔都市規模〕																	
大 都市	1436	12.0	15.3	4.6	5.0	17.9	3.3	6.5	6.9	4.2	12.7	4.8	2.3	2.3	0.6	-	1.6
人口10万以上の市	3390	11.9	8.9	8.4	8.6	11.1	4.8	9.9	4.7	10.4	8.3	8.7	1.9	1.0	0.1	0.1	1.1
人口10万未満の市	2299	16.3	9.5	6.3	8.6	11.4	2.4	8.9	4.1	10.0	9.2	9.1	1.7	1.0	0.1	0.2	1.2
郡	985	14.2	10.4	8.7	6.1	10.5	1.0	8.6	2.1	6.3	11.3	11.5	2.1	3.6	0.9	0.7	2.0
〔性別〕																	
男	4781	14.3	8.7	9.0	9.2	12.0	2.6	9.0	5.1	9.7	6.5	8.5	2.1	1.7	0.4	0.3	1.1
女	3267	12.3	12.9	4.6	5.3	13.0	4.6	8.7	3.9	7.4	14.5	8.4	1.6	1.3	0.2	0.1	1.2
〔年齢〕																	
18～19歳	33	15.2	24.2	-	6.1	9.1	3.0	15.2	-	9.1	3.0	12.1	-	3.0	-	-	-
20～29歳	1919	13.5	8.7	6.7	7.8	11.8	3.0	11.0	5.0	10.3	8.5	9.1	1.7	1.6	0.2	0.1	1.2
30～39歳	2303	17.9	8.6	9.0	7.1	10.8	4.2	7.0	5.2	10.4	7.7	6.4	2.3	1.5	0.3	0.3	1.4
40～49歳	2194	13.3	10.4	6.7	7.6	13.7	3.6	7.9	3.8	8.1	10.3	9.5	1.7	1.9	0.4	0.2	1.0
50～59歳	1493	7.5	14.6	6.1	8.2	13.1	2.7	10.5	4.9	5.2	13.5	9.7	1.7	1.1	0.3	0.1	0.7
60歳以上	143	7.0	16.8	5.6	10.5	17.5	2.1	7.0	2.8	6.3	9.8	6.3	5.6	0.7	-	0.7	1.4
〔地域ブロック〕																	
北海道	478	12.6	9.8	9.4	6.7	15.1	3.3	9.2	2.5	8.6	8.8	9.6	0.8	1.5	0.6	0.4	1.0
東北	659	15.9	9.9	7.0	8.2	9.0	3.6	10.0	3.5	10.5	9.4	8.5	2.3	0.6	0.2	0.2	1.4
関東	2444	13.2	9.9	7.3	7.4	12.8	3.6	8.5	4.7	7.7	10.5	8.6	2.3	1.8	0.5	0.2	1.1
中部	1657	13.5	11.3	6.0	8.9	11.9	3.5	8.4	5.4	9.2	8.8	8.0	1.9	1.2	0.2	0.2	1.3
近畿	1004	13.8	12.1	7.0	6.2	14.1	2.4	7.7	5.6	8.8	8.9	8.1	1.9	2.0	0.1	0.2	1.3
中国	456	9.0	10.5	9.2	7.7	12.9	3.1	11.2	4.6	8.6	9.9	9.4	0.9	0.9	-	-	2.2
四国	352	17.6	9.9	7.1	5.1	11.1	3.7	8.8	4.8	9.7	8.8	7.7	1.1	1.7	0.3	-	2.6
九州	1060	13.0	9.4	7.1	8.7	11.0	3.8	9.7	3.7	8.9	10.8	8.7	2.2	2.0	-	0.1	0.9

F 4 現在の部署（複数の部署にまたがる場合は、主な方を1つ）

	総 数	企 画 ・ 広 報	市 ／ 区 ／ 町 ／ 村 民 ・ 生 活	産 業 ／ 経 済 振 興	環 境 ・ ク リ ン	福 祉	国 際 交 流	税 務 ・ 収 納	地 域 振 興	商 工 ／ 観 光 振 興	健 康 ・ 保 健	教 育 委 員 会	そ の 他	総 務	建 設 ・ 土 木	経 理 ・ 財 務	無 回 答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総〔現在の部署数〕	8110	13.5	10.4	7.2	7.7	12.3	3.4	8.9	4.6	8.7	9.7	8.5	1.9	1.5	0.3	0.2	1.3
市／区／町／村民・生活	1091	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
産業・経済振興	844	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
環境・クリン	581	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
福祉	621	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
国際交流	998	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
税務・出納	277	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
地域振興	720	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
商工／観光振興	374	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
健康・保健	706	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
教育委員	785	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
その他の	688	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
総務	156	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
建設・土木	125	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
経理・財務	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
役所内での対応	5734	9.9	12.7	7.0	7.9	13.5	3.0	10.6	4.5	7.2	9.2	9.0	1.9	2.0	0.3	0.2	1.2
役所外での対応	1109	12.4	4.4	13.2	8.3	5.8	4.4	3.2	7.8	22.4	4.9	8.4	2.3	0.5	0.5	-	1.7
巡回・訪問	271	5.2	4.4	11.8	8.9	25.8	1.1	5.2	3.7	7.0	18.8	4.8	1.8	-	0.4	-	1.1
相談・指導	764	3.0	5.6	5.4	13.4	17.7	1.8	10.3	3.1	3.1	24.9	6.9	1.7	0.9	0.3	0.1	1.7
広報紙編集・刊行	482	74.9	1.9	1.9	4.1	1.9	1.9	0.8	1.2	1.5	5.8	2.5	0.6	-	-	0.2	0.8
ホームページ制作・更新・管理	434	28.1	3.9	4.6	7.6	8.8	6.5	3.7	3.0	9.0	12.0	9.0	1.4	-	-	0.2	2.3
住民サービスの企画・運営	443	21.7	5.0	7.2	5.2	6.5	13.1	0.9	9.3	10.8	8.1	10.2	0.7	-	-	-	1.4
住民と接する職員の指導・管理	407	3.9	11.8	2.7	6.1	21.1	2.2	11.1	3.7	2.0	17.7	11.8	2.9	2.2	0.2	-	0.5
その他の	93	15.1	6.5	4.3	6.5	3.2	6.5	4.3	4.3	17.2	7.5	11.8	8.6	1.1	-	2.2	1.1

F 5 現在の部署での経験年数

	総 数	1 年 未 満	1 ～ 3 年	4 ～ 5 年	6 ～ 1 0 年	1 ～ 1 5 年	1 6 ～ 2 0 年	2 1 年 以 上	無 回 答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	8110	26.1	43.1	17.7	9.2	1.8	0.8	1.0	0.3
〔都市規模〕									
大都市	1436	24.7	42.1	19.1	9.9	1.9	0.6	1.2	0.4
人口10万以上の市	3390	26.2	42.3	18.4	10.1	1.6	0.5	0.7	0.2
人口10万未満の市	2299	27.2	45.7	15.8	7.8	1.5	0.9	0.8	0.3
郡部	985	25.1	41.5	17.3	8.9	3.1	1.4	2.0	0.6
〔性別〕									
男性	4781	25.9	43.4	18.2	9.7	1.7	0.5	0.6	0.1
女性	3267	26.4	43.2	16.9	8.6	2.1	1.1	1.6	0.2
〔年齢〕									
18～19歳	33	93.9	6.1	-	-	-	-	-	-
20代	1919	35.3	49.9	13.4	1.3	-	-	-	0.1
30代	2303	24.4	45.0	21.4	8.4	0.6	0.1	-	0.1
40代	2194	21.9	40.8	19.0	13.4	2.7	1.1	1.0	0.0
50代	1493	23.0	37.4	15.9	13.5	4.6	1.9	3.5	-
60歳以上	143	11.9	33.6	19.6	23.1	4.2	3.5	4.2	-
〔地域ブロック〕									
北海道	478	22.4	42.7	19.9	8.4	2.7	1.3	2.3	0.4
北海道	659	26.3	47.5	14.3	8.5	1.7	1.1	0.6	0.2
関東	2444	27.2	41.0	19.2	9.1	1.6	0.7	0.8	0.3
中部	1657	26.3	43.3	17.6	9.2	1.8	0.5	1.0	0.4
近畿	1004	23.8	42.6	18.0	11.0	2.3	1.2	1.1	-
中国	456	25.2	40.6	19.1	11.2	2.2	0.7	0.9	0.2
四国	352	28.7	42.6	13.4	11.1	1.4	0.9	0.9	1.1
九州	1060	26.3	47.1	15.8	7.5	1.6	0.5	1.0	0.3

F 5 現在の部署での経験年数

	総 数	1 年 未 満	1 ～ 3 年	4 ～ 5 年	6 ～ 1 0 年	1 ～ 1 5 年	1 6 ～ 2 0 年	2 1 年 以 上	無 回 答
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔現在の部署〕	8110	26.1	43.1	17.7	9.2	1.8	0.8	1.0	0.3
企画・広報	1091	28.4	43.9	19.2	7.1	1.1	0.2	0.2	-
市／区／町／村民・生活	844	23.2	43.4	17.3	11.3	2.8	1.1	0.8	0.1
産業・経済振興	581	25.6	47.3	17.7	6.9	1.7	0.2	0.5	-
環境・クリーン	621	25.9	42.7	19.0	9.3	1.1	1.0	0.8	0.2
福祉	998	24.2	42.3	18.9	11.4	2.0	0.6	0.5	-
国際交流	277	30.7	43.3	17.0	6.5	1.1	-	1.1	0.4
税務・出納	720	24.7	41.3	17.5	12.6	2.8	0.6	0.4	0.1
地域振興	374	31.3	45.5	14.2	7.8	0.5	0.3	0.5	-
商工／観光振興	706	29.2	46.5	16.7	6.7	0.6	0.1	0.3	-
健康・保健	785	23.9	37.8	16.7	10.1	3.3	3.2	5.0	-
教育委員	688	25.4	43.5	18.6	8.6	1.9	0.9	1.2	-
その他	156	25.6	44.9	15.4	12.2	1.9	-	-	-
総務	125	26.4	43.2	20.0	9.6	-	0.8	-	-
建設・土木	23	30.4	43.5	4.3	13.0	8.7	-	-	-
経理・財務	15	26.7	53.3	6.7	13.3	-	-	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕									
役所内での対応	5734	27.0	44.1	17.0	8.8	1.7	0.5	0.8	0.1
役所外での対応	1109	26.8	42.7	19.3	8.4	1.4	0.7	0.6	0.1
巡回・訪問	271	25.1	41.7	16.2	9.2	3.7	1.8	2.2	-
相談・指導	764	18.5	39.5	20.2	13.0	3.0	3.1	2.6	0.1
広報紙編集・刊行	482	23.9	44.2	21.2	8.7	1.2	0.6	0.2	-
ホームページ制作・更新・管理	434	21.9	49.3	18.0	8.3	0.9	0.7	0.2	0.7
住民サービスの企画・運営	443	26.2	46.0	18.1	7.0	1.6	0.7	0.5	-
住民と接する職員の指導・管理	407	21.4	36.1	19.9	14.5	4.7	1.2	2.2	-
その他	93	29.0	41.9	15.1	9.7	3.2	-	1.1	-

F 6 現在の部署での住民との接し方（主なものを1つ） ※複数回答で集計

	総 数	役 所 内 で の 応 対	役 所 外 で の 応 対	巡 回 ・ 訪 問	相 談 ・ 指 導	広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	住 民 と 接 せ る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	そ の 他	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	8080	70.7	13.7	3.3	9.4	5.9	5.4	5.5	5.0	1.1	-	120.1
〔 都 市 規 模 〕												
大 都 市	1431	71.0	10.2	2.6	9.5	5.9	6.1	5.4	6.9	1.6	-	119.2
人 口 10 万 以 上 の 市	3378	68.2	14.2	2.7	9.2	5.7	5.4	5.9	5.4	1.2	-	117.9
人 口 10 万 未 満 の 市	2292	72.0	15.7	4.0	9.0	6.8	5.7	5.3	4.4	1.0	-	123.8
郡	979	75.6	12.2	5.2	11.2	4.9	3.2	4.6	2.5	0.5	-	119.9
〔 性 別 〕												
男 性	4767	69.1	16.0	3.3	8.3	5.1	4.1	5.7	5.6	0.9	-	118.1
女 性	3263	73.1	10.3	3.4	11.1	7.2	7.1	5.2	4.2	1.5	-	123.1
〔 年 齢 〕												
18 ～ 19 歳 代	33	90.9	3.0	3.0	3.0	-	3.0	-	-	-	-	103.0
20 ～ 29 歳 代	1918	72.9	12.8	3.8	9.5	8.2	7.8	6.3	1.4	1.2	-	123.8
30 ～ 39 歳 代	2298	71.3	15.8	4.0	9.1	7.4	6.9	5.7	1.7	1.1	-	123.1
40 ～ 49 歳 代	2189	69.0	14.8	3.5	9.8	5.4	4.1	5.9	5.6	1.1	-	119.2
50 ～ 59 歳 代	1490	69.5	10.6	1.6	9.3	2.1	2.0	3.6	13.6	1.3	-	113.7
60 歳 以 上	142	71.3	9.1	3.5	11.2	2.1	2.8	4.2	9.8	0.7	-	114.7
〔 地 域 ブ ロ ッ ク 〕												
北 海 道	477	68.4	14.0	4.8	10.0	6.3	6.5	4.4	4.2	1.3	-	119.9
東 北 道	658	67.8	17.3	2.7	10.5	5.3	4.4	5.9	4.2	1.1	-	119.3
関 東 圏	2434	71.8	12.1	2.9	9.5	6.2	5.9	5.9	6.0	1.3	-	121.4
中 部 圏	1649	70.5	13.5	3.1	9.2	6.1	5.6	5.9	4.8	1.0	-	119.6
近 畿 圏	1004	73.5	13.8	4.0	8.8	5.8	5.0	4.8	5.1	0.9	-	121.6
中 国 圏	454	67.3	14.0	2.0	9.0	5.7	5.5	5.7	5.0	1.5	-	115.8
四 国 圏	349	70.2	13.6	3.7	8.8	4.8	4.5	4.8	5.7	0.9	-	117.0
九 州 圏	1055	70.3	15.0	4.4	9.7	5.9	4.4	4.8	3.8	1.3	-	119.7

F 6 現在の部署での住民との接し方（主なものを1つ） ※複数回答で集計

	総 数	役 所 内 で の 応 対	役 所 外 で の 応 対	巡 回 ・ 訪 問	相 談 ・ 指 導	広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	住 民 と 接 せ る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	そ の 他	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 現 在 の 部 署 〕 数	8080	70.7	13.7	3.3	9.4	5.9	5.4	5.5	5.0	1.1	-	120.1
企 画 ・ 広 報	1090	52.2	12.6	1.3	2.1	33.1	11.2	8.8	1.5	1.3	-	124.0
市 / 区 / 町 / 村 民 ・ 生 活	844	86.1	5.8	1.4	5.1	1.1	2.0	2.6	5.7	0.7	-	110.5
産 業 ・ 経 済 振 興	581	68.8	25.1	5.5	7.1	1.5	3.4	5.5	1.9	0.7	-	119.6
環 境 ・ ク リ ー	620	73.1	14.8	3.9	16.4	3.2	5.3	3.7	4.0	1.0	-	125.4
福 祉	998	77.6	6.4	7.0	13.5	0.9	3.8	2.9	8.6	0.3	-	121.0
国 際 交 流 社	277	62.5	17.7	1.1	5.1	3.2	10.1	20.9	3.2	2.2	-	126.0
税 務 ・ 出 納	719	84.0	4.9	1.9	11.0	0.6	2.2	0.6	6.2	0.6	-	111.9
地 域 振 興	374	68.4	23.0	2.7	6.4	1.6	3.5	11.0	4.0	1.1	-	121.7
商 工 / 観 光 振 興	702	58.4	35.1	2.7	3.4	1.0	5.5	6.8	1.1	2.3	-	116.3
健 康 ・ 保 健	785	66.9	6.9	6.5	24.2	3.6	6.6	4.6	9.2	0.9	-	129.3
教 育 委 員 会	685	74.9	13.5	1.9	7.7	1.7	5.7	6.5	7.0	1.6	-	120.5
そ の 他	155	70.5	16.7	3.2	8.3	1.9	3.8	1.9	7.7	5.1	-	119.2
総 務	125	93.6	4.0	-	5.6	-	-	-	7.2	0.8	-	111.2
建 設 ・ 土 木	23	73.9	21.7	4.3	8.7	-	-	-	4.3	-	-	113.0
経 理 ・ 財 務	14	66.7	-	-	6.7	6.7	6.7	-	-	13.3	-	100.0
〔現在の部署での住民との接し方〕												
役 所 内 で の 応 対	5734	100.0	7.3	2.7	4.9	2.8	5.1	2.2	1.8	0.2	-	127.0
役 所 外 で の 応 対	1109	37.6	100.0	9.6	13.7	5.9	12.9	7.1	3.7	0.4	-	190.9
巡 回 ・ 訪 問	271	57.2	39.5	100.0	36.9	12.2	22.1	10.3	5.9	0.4	-	284.5
相 談 ・ 指 導	764	37.0	19.9	13.1	100.0	6.9	13.1	6.8	5.5	0.3	-	202.6
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	482	32.8	13.5	6.8	11.0	100.0	27.6	6.8	4.4	0.2	-	203.1
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	434	67.7	32.9	13.8	23.0	30.6	100.0	15.4	8.8	1.4	-	293.8
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	443	28.0	17.8	6.3	11.7	7.4	15.1	100.0	6.5	0.5	-	193.5
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	407	24.8	10.1	3.9	10.3	5.2	9.3	7.1	100.0	0.7	-	171.5
そ の 他	93	15.1	4.3	1.1	2.2	1.1	6.5	2.2	3.2	100.0	-	135.5

F 7 小中学校時代をもっとも長く過ごされた地域は、現在、勤務なさっている市区町村ですか。

	総 数	勤 務 し て い る 市 区 町 村	同 じ 都 道 府 県 内 の 他 の 市 区 町 村	そ の 他	無 回 答
	人	%	%	%	%
総 数	8110	55.4	28.5	15.7	0.4
[都 市 規 模]					
大 都 市	1436	39.1	25.6	34.7	0.6
人 口 10 万 以 上 の 市	3390	56.4	28.8	14.5	0.3
人 口 10 万 未 満 の 市	2299	62.1	28.3	9.3	0.3
郡	985	59.8	32.3	7.3	0.6
[性 別]					
男 性	4781	56.1	28.8	14.7	0.3
女 性	3267	54.3	28.1	17.3	0.2
[年 齢]					
18 ～ 19 歳 代	33	54.5	33.3	12.1	-
20 代	1919	51.2	33.0	15.7	0.2
30 代	2303	48.9	31.0	19.9	0.2
40 代	2194	58.9	25.8	14.9	0.4
50 代	1493	65.6	23.8	10.5	0.1
60 歳 以 上	143	61.5	19.6	18.9	-
[地 域 ブ ロ ッ ク]					
北 海 道	478	52.5	41.2	6.1	0.2
東 北	659	63.6	26.3	10.2	-
関 東	2444	43.1	28.4	27.9	0.5
中 部	1657	66.0	24.9	8.6	0.5
近 畿	1004	48.0	35.0	16.7	0.3
中 国	456	65.4	20.2	14.0	0.4
四 国	352	65.1	26.1	8.0	0.9
九 州	1060	62.6	28.2	8.9	0.3

F 7 小中学校時代をもっとも長く過ごされた地域は、現在、勤務なさっている市区町村ですか。

	総 数	勤 務 し て い る 市 区 町 村	同 じ 都 道 府 県 内 の 他 の 市 区 町 村	そ の 他	無 回 答
	人	%	%	%	%
総数	8110	55.4	28.5	15.7	0.4
〔現在の部署〕					
企画・広報	1091	57.6	27.2	15.1	0.1
市／区／町／村民・生活	844	58.2	28.1	13.5	0.2
産業・経済振興	581	53.2	29.8	16.9	0.2
環境・クリーン	621	57.0	27.9	14.8	0.3
福祉	998	50.7	31.9	17.1	0.3
国際交流	277	55.2	24.5	19.9	0.4
税務・出納	720	59.4	27.8	12.6	0.1
地域振興	374	51.9	30.5	17.6	-
商工／観光振興	706	55.5	29.0	15.2	0.3
健康・保健	785	51.1	29.2	19.7	-
教育委員会	688	57.7	27.8	14.4	0.1
その他	156	57.1	24.4	17.9	0.6
総務	125	56.8	28.0	14.4	0.8
建設・土木	23	34.8	34.8	30.4	-
経理・財務	15	80.0	20.0	-	-
〔現在の部署での住民との接し方〕					
役所内での対応	5734	55.8	28.6	15.4	0.2
役所外での対応	1109	55.8	27.3	16.8	0.1
巡回・訪問	271	49.1	33.9	17.0	-
相談・指導	764	49.9	31.0	19.0	0.1
広報紙編集・刊行	482	57.3	26.3	16.4	-
ホームページ製作・更新・管理	434	50.7	27.2	21.9	0.2
住民サービスの企画・運営	443	51.9	31.8	16.3	-
住民と接する職員の指導・管理	407	57.7	27.3	15.0	-
その他	93	47.3	33.3	19.4	-

国立国語研究所 共同研究プロジェクト

「多言語・多文化社会における言語問題に関する研究」

行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査（自治体調査）（2023年2月調査）報告書

2024年9月25日 発行

編者：朝日祥之

発行：大学共同利用機関法人 人間文化研究機構 国立国語研究所

〒190-8561 東京都立川市緑町 10-2

電話：042(540)4300（代表）