

国立国語研究所学術情報リポジトリ

自治体職員の行政コミュニケーションに見られる地域差

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-03-25 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 朝日, 祥之, 吉岡, 泰夫, 相澤, 正夫 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/00002140

自治体職員の行政コミュニケーションに見られる地域差

朝日 祥之
(国立国語研究所)

吉岡 泰夫
(国立国語研究所)

相澤 正夫
(国立国語研究所)

キーワード

行政コミュニケーション, 自治体職員, 専門用語, 外来語, 略語

要旨

行政から提供される情報には、外来語・略語・専門用語が増加し、自治体は住民に対して分かりやすい行政情報を提供することが求められている。国立国語研究所では、行政情報の発信者である自治体職員と受信者である住民とのコミュニケーションに関する意識調査を実施した。その結果、語彙的特徴やパラ言語的特徴、非言語的特徴よりも、方言と共通語の使い分けに関する意識に地域差が認められることが明らかとなった。

1. はじめに

近年、自治体から住民に発信される行政情報は専門化・複雑化し、行政用語には目新しい外来語・略語・専門用語などが次々に登場している。このような状況にあって、自治体には、住民に対して生活に必要な情報を分かりやすく円滑に伝える、行政コミュニケーションの工夫が求められている。

国立国語研究所では、このような観点から問題の所在を明らかにするために、行政情報の発信者・受信者双方の意識を探る大規模な全国調査を企画・実施した。全国680自治体を対象にした「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(自治体調査)」と、全国の満15歳以上の男女4,500人を対象にした「外来語に関する意識調査(全国調査)」である。

本報告では、二つの全国調査で得られたデータから、行政コミュニケーションについての発信者・受信者双方の意識と、そこに見られる地域差について、分析結果を報告する。まず、2節で調査の概要を述べ、3節で、全国調査の結果に基づいて行政情報の受信者の意識について分析する。4節で、自治体調査の結果に基づいて、行政情報の発信者である自治体職員の意識について分析する。5節で、今後の課題について述べる。

2. 調査の概要

国立国語研究所が実施した調査の概要を次にまとめておく。調査の全体像を示すために、自治体調査の中でも、一般行政職員を対象にした調査票を付録に提示しておく¹⁾。

(I) 【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)】

《調査対象》2003年3月31日時点での全国の自治体(市区町村)数3,364から、約20%にあたる

680の自治体を、地域ブロック、都市規模、各自治体（市区町村）の職員数を考慮した上で、無作為に抽出した。

①首長：680人、②広報紙担当責任者：680人、③ホームページ担当責任者：680人、

④住民と接する部署の一般行政職員（1つの自治体あたり33人）：22,440人

《調査実施時期》2003年11月1日～28日

《調査方法》質問紙郵送法

《調査達成率》①首長：61.6%（419人）②広報紙担当責任者：71.6%（487人）

③ホームページ担当責任者：65.6%（446人）④一般行政職員：63.4%（14,217人）

(II) 【外来語に関する意識調査（全国調査）】

《調査対象》母集団：満15歳以上の男女個人 標本数：4,500人

抽出方法：層化二段無作為抽出法

《調査実施時期》2003年10月9日～11月11日

《調査方法》調査員による個別面接聴取法

《調査達成率》68.6%（3,087人）

（注）自治体調査で抽出した680自治体（市区町村）には、全国調査で対象地点として無作為に抽出した300地点（市区町村）がすべて含まれている。

3. 住民の行政コミュニケーションについての意識

まず、行政情報の受信者である住民が、行政コミュニケーションについてどのような意識を持っているのか見ていく。

3.1. 自治体職員が使う言葉の分かりやすさ

自治体職員が話をするときを使う言葉が、住民にとって分かりやすいかどうかについて検討する。住民に対する調査では、外来語や略語に対する意識に注目した。ここでは、自治体職員との接触場面におけるコミュニケーションについての質問結果を取り上げる。質問を次に示しておく。なお、質問番号は調査票での番号、質問文は調査で用いたものが記されている。

問39 市区役所・町村役場の職員は、窓口や説明会で住民に話をするとき、分かりやすい言葉で説明していますか。【全国調査】

図1にその結果を示す。図から、「分かりやすい言葉で説明している」と回答している人は全体の38.5%にとどまっている。「職員にもいろんな人がいるから一概には言えない」という回答（39.8%）は、分かりにくい言葉をそのまま使っている職員も中にはいるから、一概には言えないというものである。この回答と「分かりにくい言葉をそのまま使っている」という回答（5.4%）を合わせると、自治体職員の半数以上が分かりにくい言葉を使っていると意識しながら、住民と接していることになる。

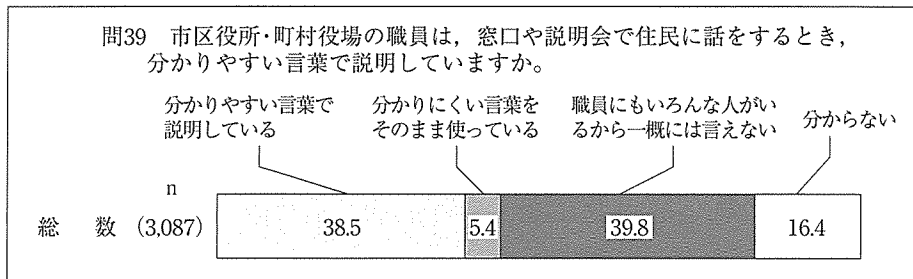


図1 自治体職員が使う言葉の分かりやすさ

3.2. 自治体職員に言い換えや説明を望む言葉

そこで、分かりやすく言い換えたり説明を加えたりしてほしいと思うのは、具体的にどんな種類の言葉か、次の質問をした。

問40 住民に話すときは、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりしてほしいと思うのは、どんな種類の言葉ですか。【全国調査】

図2にその結果を示す。

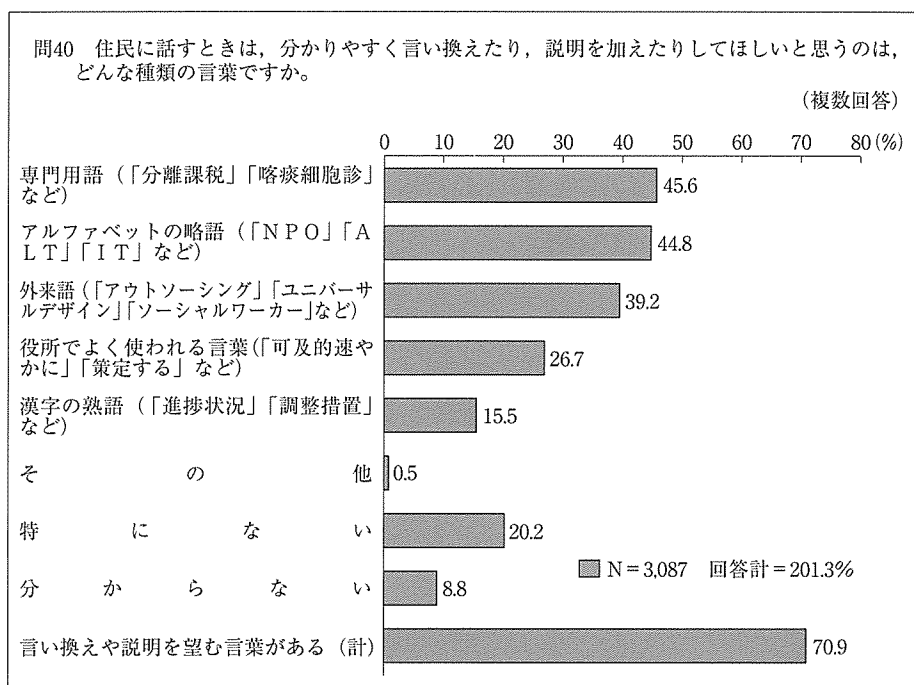


図2 自治体職員に言い換えや説明を望む言葉

複数回答で尋ねたこの質問に、分かりやすく言い換えたり説明を加えたりしてほしいと思う言葉をあげた人、つまり、自治体職員が話す言葉に言い換えや説明が必要だと感じる言葉があると回答した人は、全体の7割(70.9%)にのぼる。具体的には、「専門用語」(「分離課税」「喀痰細胞診」など:45.6%),「アルファベットの略語」(「NPO」「ALT」「IT」など:44.8%),「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:39.2%)が上位を占めている。

4. 自治体職員の行政コミュニケーションについての意識

本節では、行政情報の発信者である自治体職員が行政コミュニケーションについてどのような意識を持っているか、また、その意識にどのような地域差が存在するかを見ていく。

4.1. 住民に分かりやすい言葉で伝える工夫

住民に分かりやすい言葉で伝える工夫を職場で組織的に行っているかを問15で、また、職員が個人的に行っているかを問16で尋ねた。

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。【自治体調査】

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。【自治体調査】

まず、問15の組織的な対応について地域差を概観すると、大都市が集中する関東で高く、北海道、中国・四国、九州で低くなっている。問16の職員の個人的な対応について地域差を概観すると、「だれに対してもしている」は北海道、九州で、「相手によってしている」は東北、中部で高くなっている。2つの回答を比べると、「だれに対してもしている」の方に明確な地域差が認められることから、この回答を個人的な対応の在り方を知る手がかりとした。

結果を図3に示す。図では全国を7つの地域ブロックに分割し、各ブロックの自治体の都市規模によって、大都市(東京都区部、政令指定都市)、市部(市)、郡部(町村)に3区分し、集計結果をグラフに示している。

図3から、自治体の組織的な対応と職員の個人的な対応の実態を概観することができる。全体で見ると、組織的に行っている割合の平均は37.4%、個人的に行っている割合の平均は37.8%と、どちらも高いとは言いがたい。住民のだれにでも分かりやすい言葉で伝える工夫は全体的に見て、まだ積極的になされている段階にはない。図1に示した受信者側(住民)の意識と矛盾しない結果である。

また、東北の大都市を除けば、個人的に行っている割合の方が、組織的に行っている割合よりも高い。個人的な対応については、「だれに対してもしている」という回答で得られた結果であることから、意識的に職員自身の対応を捉えている。それでも個人的に行っている割合が高いということは、住民とのコミュニケーションにおいて個々の自治体職員は、行政情報を分かりやすく説明する必要性をある程度は認識しているが、組織的な対応がそれに追いついていないという

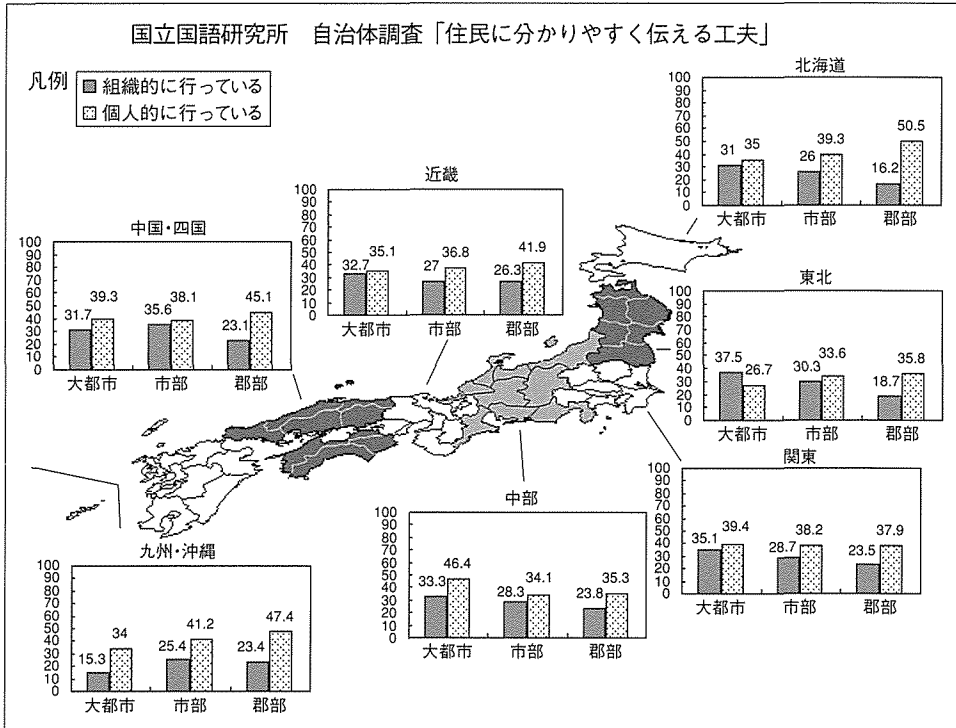


図3 自治体の組織的な対応と職員の個人的な対応

現状を示している。

図3から次のような地域差・都市規模差が確認される。

- ①北海道，東北，近畿では，都市規模が小さくなるにつれて，組織的に行っている割合が低くなり，個人的に行っている割合が高くなる。つまり，住民の人口が少なく，職員と住民の対人関係の距離が近い自治体ほど，住民に分かりやすく伝える工夫を個人的に行っている職員が多くなっている。
- ②中国・四国，九州・沖縄では，都市規模が小さくなるにつれて，個人的に行っている割合が高くなる一方，組織的に行っている割合は，大都市よりも市部で高くなっている。
- ③関東，中部では，組織的に行っている割合と個人的に行っている割合が足並みをそろえて，大都市でもっとも高く，都市規模が小さくなるほど低くなっている。この地域ブロックでは，自治体の組織的な対応と職員の個人的な対応がほぼ比例している。

このように，発信者側の行政コミュニケーションの工夫には地域差が認められ，その差は都市規模の違いによって，さらに多様なものになっていると言えよう。

4.2. 言い換えや説明が必要な言葉

自治体職員が，分かりやすく言い換えたり説明を加えたりする必要がある言葉は，具体的にどんな種類の言葉か，次の質問をした。

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。【自治体調査】

図4にその結果を示す。

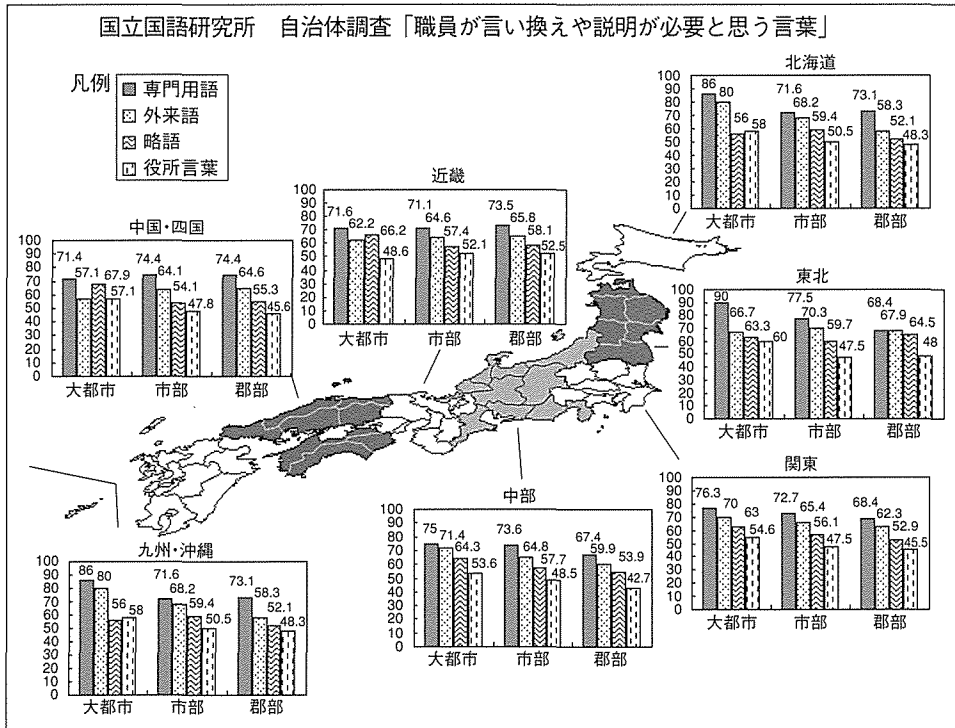


図4 自治体職員が言い換えや説明が必要と思う言葉

全体的に見ると，自治体職員が言い換えや説明の必要を感じている言葉は，「専門用語」(72.6%)が7割以上でもっとも高い。次いで，「外来語」(65.3%)，「略語」(57.1%)，「役所でよく使われる言葉(役所言葉)」(48.6%)の順である。「外来語」と「略語」の順番が入れ替わるものの，住民の側が分かりやすく言い換えたり，説明を加えたりしてほしいと思う言葉の種類と類似した傾向が認められる(図2参照)。ここから，行政情報の受信者が工夫を求めることには，発信者も心がけている傾向にあると言える。

図4のグラフを見ると，近畿，中国・四国は都市規模による差が小さいのに対して，他の地域ブロックは差が大きい。関東，中部は，「専門用語」「外来語」「略語」「役所言葉」ともに，都市規模が大きいほど割合が高く，小さいほど低くなっている。

4.3. 住民と話すときに気を配ること

自治体職員は住民と話すとき，どのようなことに気を配っているか，次の質問で尋ねた。

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。【自治体調査】

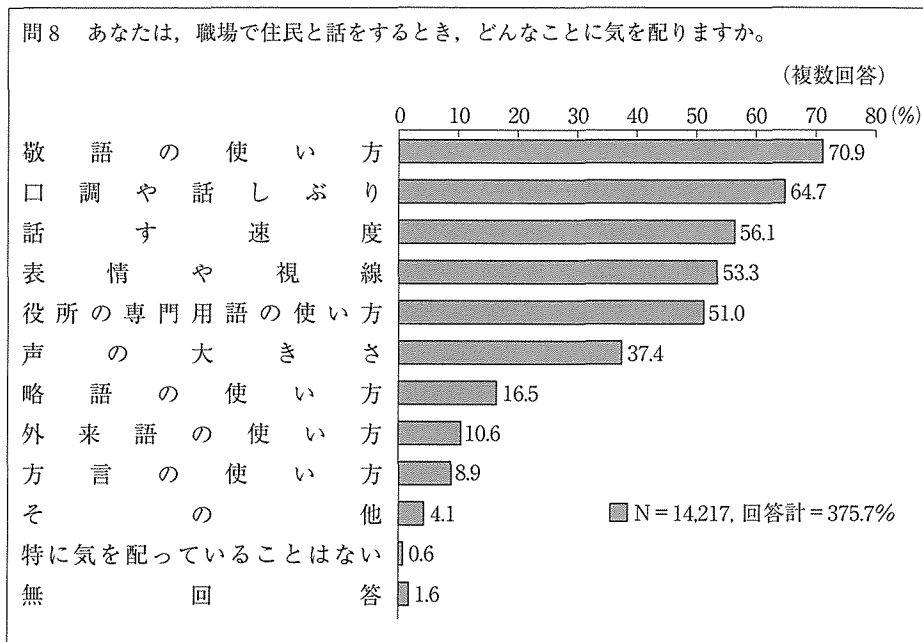


図5 住民と話すときに気を配ること

まず、全体の結果を図5に示す。

全体的に見ると、自治体職員が住民と話すときに気を配ることは、「敬語の使い方」(70.9%)が7割でもっとも多い。「口調や話しぶり」(64.7%)が6割強、「話す速度」(56.1%)、「表情や視線」(53.3%)、「役所の専門用語の使い方(専門用語)」(51.0%)が5割以上にのぼる。以下、「声の大きさ」(37.4%)、「略語の使い方(略語)」(16.5%)、「外来語の使い方(外来語)」(10.6%)の順である。総じて、「敬語の使い方」「口調や話しぶり」などの対人的な配慮に関わる要素が上位にきて、「専門用語」「略語」「外来語」などの語彙的な要素は下位にくる。

図4で見たとおり、分かりにくい「専門用語」「略語」「外来語」については、分かりやすく言い換えたり説明を加えたりする必要性を強く感じながらも、実際に住民と話すときは「専門用語」を除けば、十分な注意を払っていないと言える。

次に「敬語の使い方」「口調や話しぶり」「話す速度」「表情や視線」「声の大きさ」の5つの対人的な配慮に関わる要素について、地域ブロック別・都市規模別に見ていく。その結果を図6に示す。

図6から、次のような地域差・都市規模差が観察される。

- ①「敬語の使い方」を見ると、九州・沖縄、中部では大都市、市部、郡部ともに高い。北海道、東北、関東では大都市で高い。
- ②「口調や話しぶり」を見ると、北海道、東北、近畿では、大都市で高く、郡部に向って下降するパターンを示す。関東、中部、中国・四国、九州・沖縄では市部で高い。
- ③「話す速度」を見ると、関東、近畿では大都市、市部、郡部ともに高い。中部、東北は大都

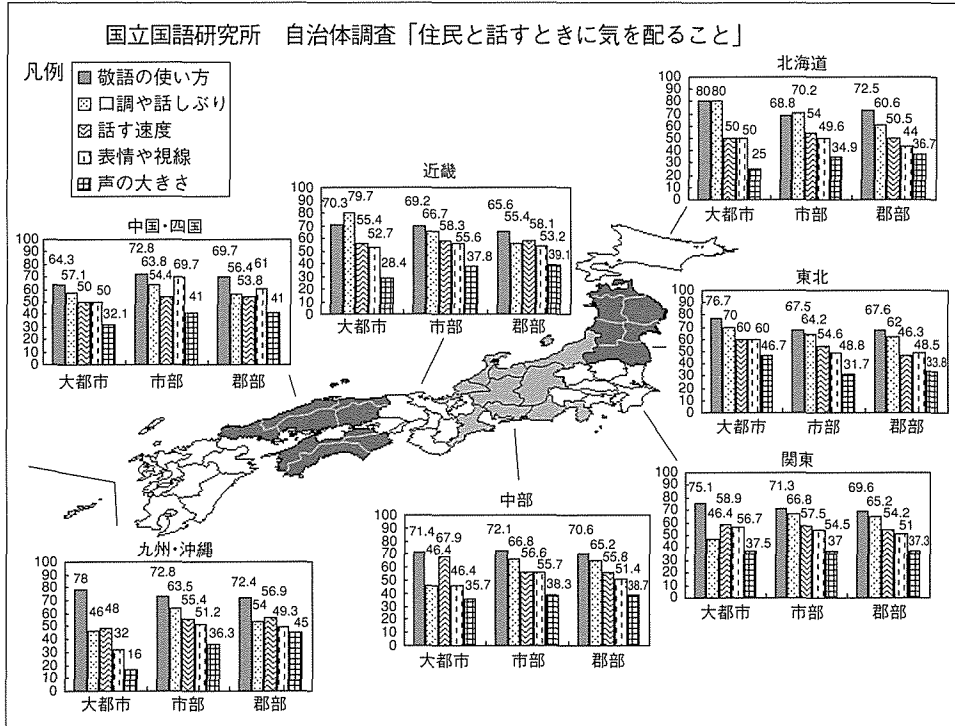


図6 住民と話すときの対人的な配慮に関わる要素

市で高い。

- ④ 「表情や視線」を見ると、中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄は、市部がもっとも高く、郡部、大都市がそれに次ぐ山型のパターンを示す。北海道、東北、関東は、大都市で高く、郡部に向って下降するパターンを示す。
- ⑤ 「声の大きさ」を見ると、北海道、近畿、九州・沖縄は、郡部で高く、大都市に向って下降するパターンを示す。特に、九州・沖縄は郡部の高さが目立つ。東北は、大都市の高さが目立つ。

上記の①「敬語の使い方」は言語的な要素、②「口調や話しぶり」③「話す速度」⑤「声の大きさ」はパラ言語的要素、④「表情や視線」は非言語的要素である。このうち①「敬語の使い方」と④「表情や視線」に、似かよった地域差が見られる。敬語変種の分布状況から全国を見渡すと、関東以東の方言敬語簡素地域、中部以西の方言敬語発達地域と大まかに区分され、東日本の方言敬語簡素地域に「言語の島」のように首都圏や大都市の共通語敬語発達地域が点在する。①「敬語の使い方」と④「表情や視線」に観察された地域差・都市規模差は、この敬語変種の分布パターンとよく重なっている点が目をひく。

4.4. 方言と共通語の使い分け

自治体職員は、職場で住民と話をするとき、方言と共通語をどのように使い分けているのか、

次の質問で尋ねた。

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。【自治体調査】

その結果を図7に示す。

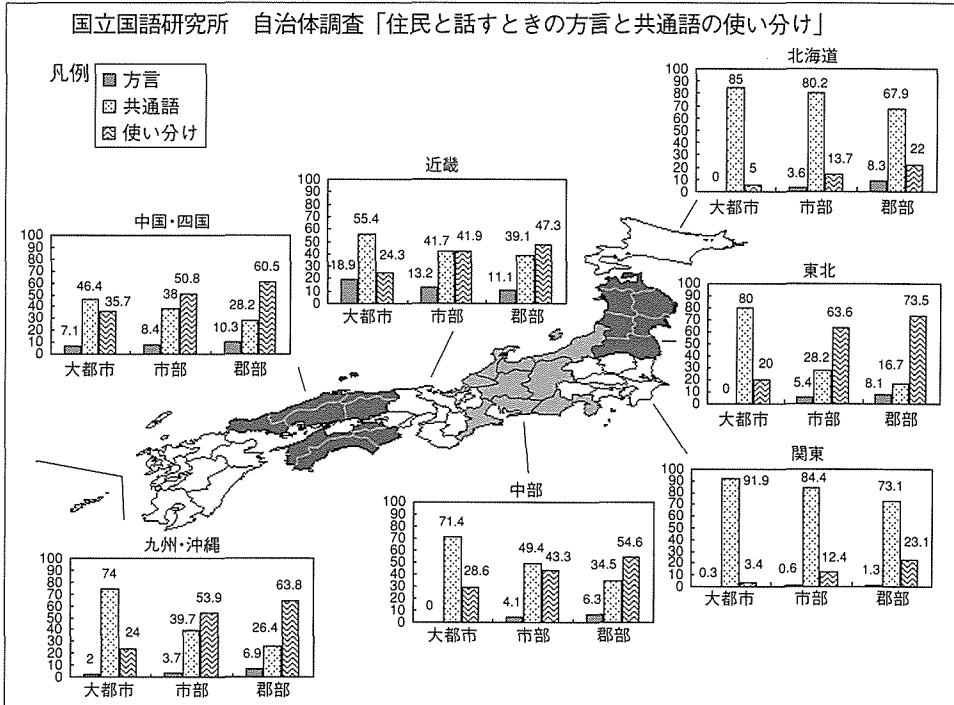


図7 方言と共通語の使い分け

全体的に見て、「だれに対しても共通語を使う」(56.4%)が6割近く、「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」(35.8%)が4割弱である。「だれに対しても方言を使う」(4.8%)はわずかである。

図7から次のような地域差・都市規模差が確認される。

- ①北海道、関東では、都市規模に大きく左右されることなく、「だれに対しても共通語を使う」という意識が極めて高い。
- ②東北、中部、九州・沖縄では、都市規模が大きいほど「だれに対しても共通語を使う」という意識が高くなり、都市規模が小さいほど「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」という意識が高くなる。これらの地域ブロックでは、都市規模が大きい自治体の職員ほど共通語の使用を心がけ、市部から郡部へと都市規模が小さい自治体の職員ほど方言と共通語の使い分けを心がけると言える。
- ③近畿、中国・四国で、まず目立つことは、都市規模に関わりなく、「だれに対しても方言を

使う」という意識が全体平均よりも高く、とりわけ、近畿の大都市（18.9%）では約2割にのぼることである。大都市でも「だれに対しても共通語を使う」という意識が低く、市部から郡部へとくだらかに下降していく。北海道、関東とは逆に、「だれに対しても共通語を使う」という意識が低い。

4.5. 広報紙における方言の使用

自治体から住民へ行政情報を発信する重要な媒体に広報紙がある。書き言葉による情報媒体である広報紙に地元の方言を使うか、広報紙担当責任者に次の質問で尋ねた。

問12 広報紙の記事の中で、地元の方言を使うことがありますか。【自治体調査】

回答の全体を見ると、「まったく使わない」（72.9%）が7割以上、「たまに使う」（26.1%）は3割弱、「よく使う」（0.8%）はわずかである。「たまに使う」と「よく使う」を合わせて「方言を使うことがある」回答とすると26.9%になる。広報紙に「方言を使うことがある」割合を地域ブロック別に見ると、上から順に九州・沖縄（50.9%）、中国・四国（44.7%）、東北（40.5%）、近畿（40.3%）、中部（28.3%）である。

地域ブロック別、都市規模別（大都市を除く）に集計した結果を図8に示す。広報紙担当責任者の大都市の回答者数は極端に少なく、関東と近畿以外の地域ブロックでは1ないし2名である。したがって、ここでは大都市を除外し、都市規模による区分を市部と郡部の2区分とする。

図8から次のような地域差・都市規模差が確認される。

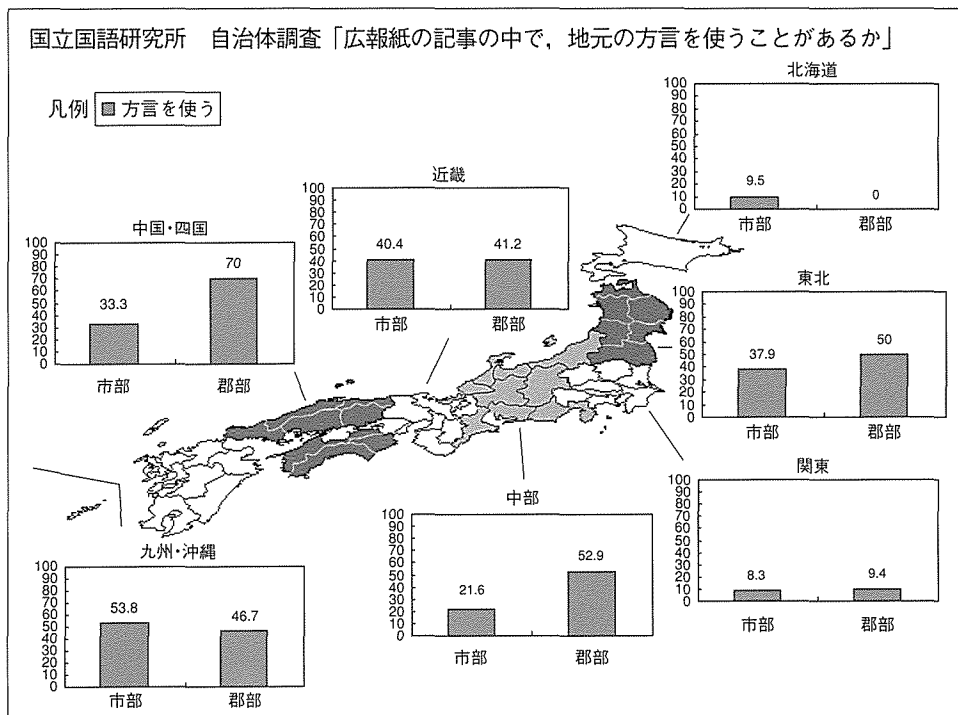


図8 広報紙における方言の使用

①九州・沖縄と近畿では市部，郡部ともに高い。

②中国・四国，東北，中部では市部に比べて郡部が高い。

③北海道と関東では，都市規模に関わりなく広報紙に方言を使うことが極めて少ない。

広報紙という書き言葉媒体で見られた以上の結果は，話し言葉における方言の使用を尋ねた前項の結果とよく重なる（図7参照）。話し言葉で方言の使用が盛んなところでは，方言が広報紙という文体的に高い書き言葉媒体にも進出している。

広報紙で方言を使うことに積極的な地域とそうでない地域がある。積極的になる理由を考えてみたい。自治体の広報活動を支援している日本広報協会によれば，現今の広報活動の課題は，住民に親しまれ，興味を持って読んでもらえる広報紙づくりだそうである。我々の全国調査の結果を見ると，地域の情報を得るために自治体の広報紙を利用している人は全体では71.9%だが，若い世代や男性の利用率は低い。住民に親しまれ，興味を持って読んでもらえる広報紙づくりのための改善策の一つとして，広報紙の記事の中で地元の方言を使うことが試され始めたと言えよう。

これを，上の3点と関連付けると，広報紙づくりに地元の方言を用いる試みは，①九州・沖縄と近畿においては，都市規模に関わりなく行われ，②中国・四国，東北，中部では，郡部を中心に行われている。その一方，③北海道と関東では，積極的に行われていないとまとめられる。

5. おわりに

本稿では，行政情報の発信者・受信者双方を対象にした大規模全国調査の結果から，行政コミュニケーション意識について，特に発信者側の特徴を中心に分析を試みた。そして，そこに見られる地域差について検討した。その結果，専門用語や外来語，略語，役所言葉のような語彙の特徴，話し方や口調，話す速度などのバラ言語的特徴，表情や視線などの非言語的特徴をめぐっては，顕著な地域差は認められなかった。一方，共通語と方言の使い分けをめぐっては，書き言葉，話し言葉ともに，地域差が見られた。

今後は，自治体職員の方言意識，共通語意識が，言語構造のレベル・言語行動のレベルでどのような地域差を生み出すのかについて，詳細な調査研究が必要である。例えば，自治体の窓口での談話収録や，住民と自治体職員双方へのインタビュー調査，広報紙の実態調査などを行い，音声的特徴や文法的特徴，談話方略などを分析することが挙げられる。今後の課題としたい。

注

- 1 分析では，全国調査と広報紙担当責任者を対象にした調査の結果の一部を用いている。これらの調査票は，国立国語研究所のホームページ（<http://www.kokken.go.jp>）で公開されている。参照されたい。

付記

本稿は，日本方言学会研究会第79回研究発表会で研究発表したものに加筆・修正を加えたものである。

る。研究会で貴重なコメントをくださった方に感謝したい。また、本稿は、国立国語研究所の研究プロジェクト「日本語の現在」意識調査の研究組織による調査・研究の成果の一部である。研究組織は、陣内正敬（関西学院大学）、田中ゆかり（日本大学）、半沢康（福島大学）、吉野諒三（統計数理研究所）、相澤正夫、朝日祥之、杉戸清樹、田中牧郎、吉岡泰夫、米田正人（以上、国立国語研究所）の10名である。調査・研究の成果に次の報告書がある。

国立国語研究所(2004)『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）』

国立国語研究所(2004)『外来語に関する意識調査（全国調査）』

上記の報告書は、国立国語研究所ホームページ（<http://www.kokken.go.jp>）でも公開している。

朝日 祥之（あさひ よしゆき）

国立国語研究所情報資料部門

190-8561 東京都立川市緑町3591-2

yasahi@kokken.go.jp

吉岡 泰夫（よしおか やすお）

国立国語研究所研究開発部門

相澤 正夫（あいざわ まさお）

国立国語研究所研究開発部門

[付録]

「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）」
（一般行政職員用調査票）

この調査で言う「外来語」とは、“インターネット”や“セミナー”などのように、ふつうカタカナで書かれる「カタカナ語」のことを指しています。また、「略語」とは、“CD”や“IT”などのように、ふつうアルファベットで書かれる外来語の略語のことを指しています。

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）

1	2	3	4
よくある	時々ある	あまりない	めったにない

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）

1 好ましい	3 あまり好ましいことではない
2 まあ好ましい	4 好ましくない

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）

1 新しさを感じさせることができる
2 しゃれた感じを表すことができる
3 知的な感じを表すことができる
4 同じ意味でこれまで使っていた言葉の暗いイメージをなくすることができる
5 これまでになかった物事や考え方を表すことができる
6 話が通じやすく便利である
7 露骨な表現を和らげる効果がある
8 その他（具体的に)
9 この中に良い点と思うものはない

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。(○はいくつでも)

- | | |
|----|------------------------|
| 1 | 日本語の伝統が破壊される |
| 2 | 気取っている感じを与える |
| 3 | 軽薄な感じを与える |
| 4 | 相手によって話が通じなくなる |
| 5 | 誤解や意味の取り違えがおこる |
| 6 | 人を煙に巻いたりごまかしたりする感じを与える |
| 7 | 難しく覚えてにくい |
| 8 | 正しい英語を学ぶ妨げになる |
| 9 | その他(具体的に) |
| 10 | この中に悪い点と思うものはない |

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 | 3 | できるだけ作らない方がよいと思う |
| 2 | ある程度は作ってもよいと思う | 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 | 7 声の大きさ |
| 2 外来語の使い方 | 8 口調や話しぶり |
| 3 略語の使い方 | 9 話す速度 |
| 4 役所の専門用語の使い方 | 10 その他(具体的に) |
| 5 方言の使い方 | 11 特に気を配っていることはない |
| 6 表情や視線 | |

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)

	(ア)	アを重視	重視やアを	言えない	どちらとも	重視やイを	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)	てきばきと対応すること	1	2	3	4	5		懇切に対応すること

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…」 | 3 「(鈴木)課長は…」 |
| 2 「鈴木さんは…」 | 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 | 7 文字の大きさ |
| 2 外来語の使い方 | 8 決まった書式の遵守 |
| 3 略語の使い方 | 9 正確さ |
| 4 役所の専門用語の使い方 | 10 分かりやすさ |
| 5 漢字の使い方 | 11 面白さ |
| 6 仮名遣い | |

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

(b) [役職名宛の場合]

- | | | | |
|-----------|-----------|-------------------|------------|
| 1 「～様」を使う | 2 「～殿」を使う | 3 「～様」と「～殿」を使い分ける | 4 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 | 4 これから行おうと考えている |
| 2 今年度から行っている | 5 今のところ、行う予定はない |
| 3 以前、行ったことがあるが、現在は行っていない | |

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 だれに対してもしている
- 2 相手によってしている
- 3 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
よくある | 2
時々ある | 3
あまりない | 4
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
しばしば感じる | 2
時々感じる | 3
あまり感じない | 4
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	3 協力・共同
2 パートナーシップ (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	3 安全網・安全対策
2 セーフティネット (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	3 必要・要求・要望・要請
2 ニーズ (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	3 環境共生都市
2 エコシティ (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	3 日帰り介護
2 デイサービス (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	3 篤志奉仕者
2 ボランティア (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	3 情報技術
2 I T (情報技術)	4 情報技術 (I T)
i) 1 N P O	3 非営利団体
2 N P O (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	4 その他 (具体的に)
2 協会や団体で作った手引き	5 何も使っていない
3 市販の手引き	

問23 国立国語研究所では、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」を行っています。あなたは、このことを知っていましたか。(○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」を提案しています。
 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 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	
	[元の外来語]					
	[言い換え語]					
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ているような「外来語言い換え提案」は必要だと思いますか。
 (○は1つ)

1	2	3
必要だと思う	必要ないと思う	どちらとも言えない

[以下の間にはおさしつかえのない範囲でご記入ください]

問26 貴自治体で、言葉やコミュニケーションに関して、何か問題になっていることや、対策に苦慮していることがありますか。もし、あったらご記入ください。

問27 貴自治体に対して、国立国語研究所が何かお役に立てることがあるのではないかと、私どもは考えております。このことについて、ご助言、ご要望がありましたら、ご記入ください。

【フェイスシート】

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

満	歳
---	---

F 3 自治体勤務年数

1 5年未満	5 21～25年
2 5～10年	6 26～30年
3 11～15年	7 31～35年
4 16～20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	7 税務・収納
2 市／区／町／村民・生活	8 地域振興
3 産業／経済振興	9 商工／観光振興
4 環境・クリーン	10 健康・保健
5 福祉	11 教育委員会
6 国際交流	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	5 11～15年
2 1～3年	6 16～20年
3 4～5年	7 21年以上
4 6～10年	

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

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 勤務なさっている市区町村 |
| 2 同じ都道府県内の他の市区町村 |
| 3 その他 |

ご協力ありがとうございました。