

自治体調査報告書

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)

〔平成 15 年 11 月調査〕

国立国語研究所

# 目 次

I 調査の概要	1
1 調査の目的	3
2 調査対象	3
3 調査項目	3
4 調査期間	4
5 調査方法	4
6 調査実施委託機関	4
7 回収結果	4
8 本報告書を読む際の注意	4
9 研究組織	5
II 調査結果の概要	7
第1章 首長調査	9
回答者の属性	11
1 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて	13
(1) 行政用語の見直しの必要性	13
(2) 「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」を組織的にしているか	15
(3) 行政用語の見直しを組織的に行うには	17
(4) 行政用語の見直しは必要ないと思う理由	19
2 住民と話すときの気配りについて	20
(1) 住民と話すときに気を配ること	20
(2) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか ＜親しみやすい態度＞・＜礼儀正しい態度＞	22
(3) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか ＜格調高い内容＞・＜面白い内容＞	24
(4) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか ＜厳粛な雰囲気＞・＜なごやかな雰囲気＞	26
(5) 役所で住民と話をするとき、地元の方言を使うか	28
3 分かりやすく伝える工夫について	30
(1) 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言葉	30
(2) 広報紙での適切な表記	32
4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について	43
(1) 「外来語言い換え提案」の周知度	43
(2) 言い換え語の分かりやすさ	45
(3) 「外来語言い換え提案」の必要性	49
第2章 広報紙担当責任者調査	51
回答者の属性	53
1 広報紙における外来語や略語について	55
(1) 広報紙の原稿に外来語や略語が多いと感ずることがあるか	55
(2) 外来語や略語を使うことの良い点	57

(3) 外来語や略語を使うことの悪い点	59
(4) 外来語に言い換えることをどう思うか	61
(5) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語	63
2 分かりやすく伝える工夫について	70
(1) 分かりにくい言葉は言い換えたり、説明を加えたりしているか	70
(2) 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う言葉	72
(3) 広報紙での適切な表記	74
(4) 外来語や略語の使い方の指針は必要か	85
(5) 外来語や略語の手引き	87
3 広報紙の読者への配慮について	89
(1) 広報紙の編集で高齢の読者に配慮していること	89
(2) 広報紙の記事に、地元の方言を使うか	91
(3) 広報紙の編集で外国人の読者に配慮していること	93
(4) 日本語以外の言語による記述はあるか	95
(5) 広報紙で使う言葉に関して相談する相手	97
4 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて	99
(1) 行政用語の見直しの必要性	99
(2) 「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」を組織的にやっているか	101
(3) 行政用語の見直しを組織的に行うには	103
(4) 行政用語の見直しは必要ないと思う理由	105
5 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について	106
(1) 「外来語言い換え提案」の周知度	106
(2) 言い換え語の分かりやすさ	108
(3) 「外来語言い換え提案」の必要性	112
第3章 ホームページ担当責任者調査	115
回答者の属性	117
1 ホームページにおける外来語や略語について	119
(1) ホームページの原稿に外来語や略語が多いと感じることがあるか	119
(2) 外来語や略語を使うことの良い点	121
(3) 外来語や略語を使うことの悪い点	123
(4) 外来語に言い換えることをどう思うか	125
(5) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語	127
2 ホームページの機能について	134
(1) ホームページの機能	134
(2) 住民と行政との双方向コミュニケーション機能	136
3 ホームページ閲覧者への配慮、閲覧状況について	138
(1) 高齢者・障害者に配慮していること	138
(2) ホームページで使う言葉についての配慮	140
(3) ホームページに地元の方言を使うか	142
(4) 日本語以外の言語によるページはあるか	144
(5) ホームページのアクセス件数	146
4 分かりやすく伝える工夫について	147
(1) 分かりにくい言葉は書き換えたり、説明を加えたりしているか	147

(2) ホームページでは、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う言葉……………	149
(3) ホームページでの適切な表記……………	151
(4) 外来語や略語の使い方の指針は必要か……………	162
(5) 外来語や略語の手引き……………	164
(6) ホームページで使う言葉に関して相談する相手……………	166
5 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて……………	168
(1) 行政用語の見直しの必要性……………	168
(2) 「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」を組織的にやっているか……………	170
(3) 行政用語の見直しを組織的に行うには……………	172
(4) 見直しが必要ないと思う理由……………	174
6 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について……………	175
(1) 「外来語言い換え提案」の周知度……………	175
(2) 言い換え語の分かりやすさ……………	177
(3) 「外来語言い換え提案」の必要性……………	181
第4章 一般行政職員調査……………	183
回答者の属性……………	185
1 行政情報の発信媒体における外来語や略語について……………	187
(1) 行政情報の発信媒体に外来語や略語が多いと感じることがあるか……………	187
(2) 今以上に外来語や略語が増えることをどう思うか……………	190
(3) 外来語や略語を使うことの良い点……………	193
(4) 外来語や略語を使うことの悪い点……………	197
(5) 和製外来語についてどう思うか……………	200
(6) 外来語に言い換えることをどう思うか……………	203
(7) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語……………	206
2 住民と話すときの気配りについて……………	219
(1) 住民と話すときに気を配ること……………	219
(2) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか ＜親しみやすい態度＞・＜礼儀正しい態度＞……………	222
(3) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか ＜分かりやすく話すこと＞・＜正確に話すこと＞……………	225
(4) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか ＜てきぱきと対応すること＞・＜懇切に対応すること＞……………	228
(5) 職場で住民を呼ぶとき、「～さん」「～さま」のどちらを使うか……………	231
(6) 外部の人に自分の上司のことを話す場合、どう言うか……………	234
(7) 住民向けの文書を書くときに気を配ること……………	237
(8) 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（個人名宛）……………	240
(9) 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（役職名宛）……………	243
(10) 職場で住民と話をするとき、地元の方言を使うか……………	246
3 分かりやすく伝える工夫について……………	249
(1) 「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」を組織的にやっているか……………	249
(2) 分かりにくい言葉は言い換えたり、説明を加えたりしているか……………	252



(3) 住民から言葉について説明を求められたことがあるか……………	255
(4) 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言葉……………	258
(5) 広報紙に分かりにくい言葉があると感じるか……………	262
(6) 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う言葉……………	265
(7) 広報紙での適切な表記……………	268
(8) 外来語や略語の手引き……………	280
4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について……………	283
(1) 「外来語言い換え提案」の周知度……………	283
(2) 言い換え語の分かりやすさ……………	286
(3) 「外来語言い換え提案」の必要性……………	294
Ⅲ 調査票（単純集計結果）……………	297

# I 調査の概要

# I 調査の概要

## 1 調査の目的

自治体の住民構成が多様化し、自治体から住民に発信される行政情報も複雑化している現在、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、住民と直接に接する機会の多い地域行政では、必要な行政情報が地域住民に等しく共有されるよう、受け手に配慮した言葉遣いを工夫することが緊急の課題となっている。

この調査は、行政情報の発信者である自治体の首長・職員を対象に、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についての意識を調査・研究することによって、行政用語の見直しや、住民に分かりやすく伝えるための言葉遣いの工夫に資する、科学的データを蓄積・提供することを目的とする。

なお、この調査と平行して、自治体からの行政情報の受け手である住民の側についても、全国15歳以上の男女個人4,500人を対象にした世論調査「外来語に関する意識調査」を実施している。二つの調査には、共通する調査項目を含んでおり、対照することができる。

## 2 調査対象

全国の680自治体（市区町村）

平成15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。したがって、市部と郡部の割合及び、都道府県別の抽出数などは、ほぼ、人口の比率に近いものとなっている。

なお、この680自治体（市区町村）には、平行して実施した、国民を母集団とする世論調査「外来語に関する意識調査」において、対象地点として無作為に抽出した300地点（市区町村）はすべて含まれている。

① 首 長	680 人
② 広報紙担当責任者（1つの自治体あたり1人）	680 人
③ ホームページ担当責任者（1つの自治体あたり1人）	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

## 3 調査項目

① 首 長	(1) 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて (2) 住民と話すときの気配りにについて (3) 分かりやすく伝える工夫について (4) 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について
② 広報紙 担当責任者	(1) 広報紙における外来語や略語について (2) 分かりやすく伝える工夫について

- (3) 広報紙の読者への配慮について
- (4) 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて
- (5) 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

- ③ ホームページ  
担当責任者
  - (1) ホームページにおける外来語や略語について
  - (2) ホームページの機能について
  - (3) ホームページ閲覧者への配慮、閲覧状況について
  - (4) 分かりやすく伝える工夫について
  - (5) 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて
  - (6) 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について
- ④ 一般行政職員
  - (1) 行政情報の発信媒体における外来語や略語について
  - (2) 住民と話すときの気配りについて
  - (3) 分かりやすく伝える工夫について
  - (4) 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

4 調査期間 平成 15 年 11 月 1 日～11 月 28 日

5 調査方法 郵送法

6 調査実施委託機関 社団法人 新情報センター

## 7 回収結果

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| ① 首 長         | 419 票 (61.6%)    |
| ② 広報紙担当責任者    | 487 票 (71.6%)    |
| ③ ホームページ担当責任者 | 446 票 (65.6%)    |
| ④ 一般行政職員      | 14,217 票 (63.4%) |

## 8 本報告書を読む際の注意

- (1) 百分比は回答者 (n) を 100%として算出し、小数点第 2 位を四捨五入したため百分比の合計が 100%にならない場合がある (「n」は各問いの回答者数を示す)。
- (2) 1 回答者が 2 つ以上の回答をすることができる質問では、回答率の合計が 100%を超えることがある。
- (3) 「付問」は前問で特定の回答をした一部の回答者のみに対して続けて行った質問である (調査票では「S Q」(Sub-Question の略) と表示)。
- (4) 図表などに「-」と表示してあるのは、回答者がいなかった場合である。

(5) 本調査で用いた都市規模区分は次のとおりである。

大都市（東京都区部，政令指定都市）

人口 10 万人以上の市

人口 10 万人未満の市

郡 部

(6) 本調査で用いた地域ブロック区分は次のとおりである。

北海道・・・北海道

東 北・・・青森県，岩手県，宮城県，秋田県，山形県，福島県

関 東・・・茨城県，栃木県，群馬県，埼玉県，千葉県，東京都，神奈川県

中 部

北 陸・・・新潟県，富山県，石川県，福井県

東 山・・・山梨県，長野県，岐阜県

東 海・・・静岡県，愛知県，三重県

近 畿・・・滋賀県，京都府，大阪府，兵庫県，奈良県，和歌山県

中 国・・・鳥取県，島根県，岡山県，広島県，山口県

四 国・・・徳島県，香川県，愛媛県，高知県

九 州

北九州・・・福岡県，佐賀県，長崎県，大分県

南九州・・・熊本県，宮崎県，鹿児島県，沖縄県

## 9 研究組織

相澤 正夫（国立国語研究所研究開発部門・部門長）

田中ゆかり（日本大学文理学部・助教授）

陣内 正敬（関西学院大学総合政策学部・教授）

杉戸 清樹（国立国語研究所日本語教育部門・部門長）

半沢 康（福島大学教育学部・助教授）

吉岡 泰夫（国立国語研究所研究開発部門・上席研究員）

吉野 諒三（統計数理研究所領域統計研究系・助教授）

米田 正人（国立国語研究所情報資料部門・上席研究員）

## Ⅱ 調査結果

## 第1章 首長調査

### ●報告書を読む際の注意

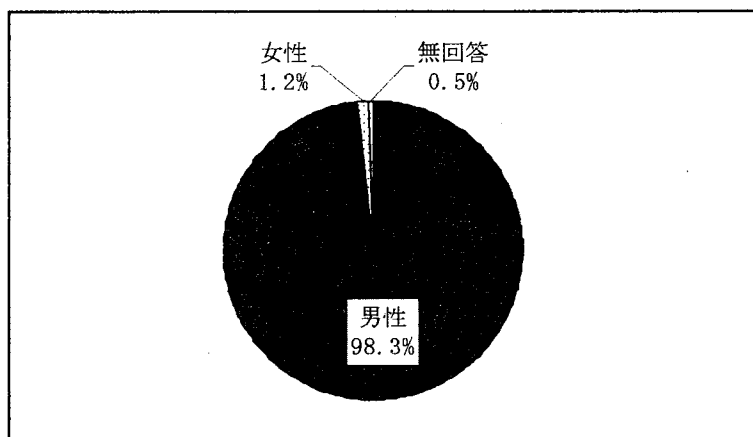
首長の回答者総数は419人である。

各質問について、〔都市規模別〕、〔年齢別〕、〔地域ブロック別〕（一部）の各層別に傾向をみているが、回答者総数が419人であることから、各層別の回答者数は50人に満たない場合もある。

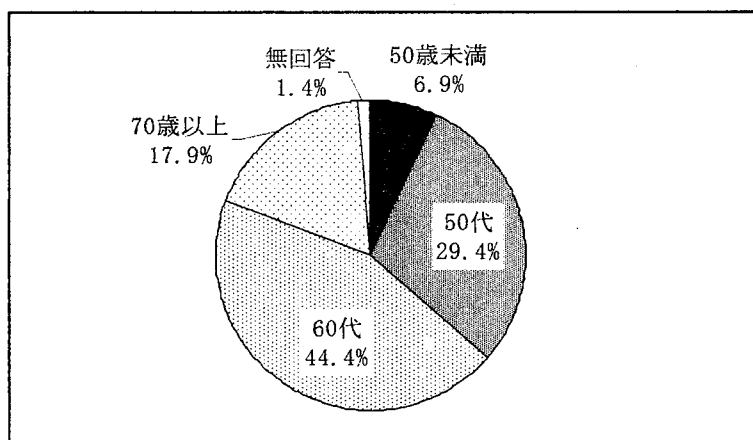
層別分析にあたっては、有意差検定結果により、回答者総数の単純集計結果に対して増加がみられた部分のみを記述するにとどめている。

●回答者の属性

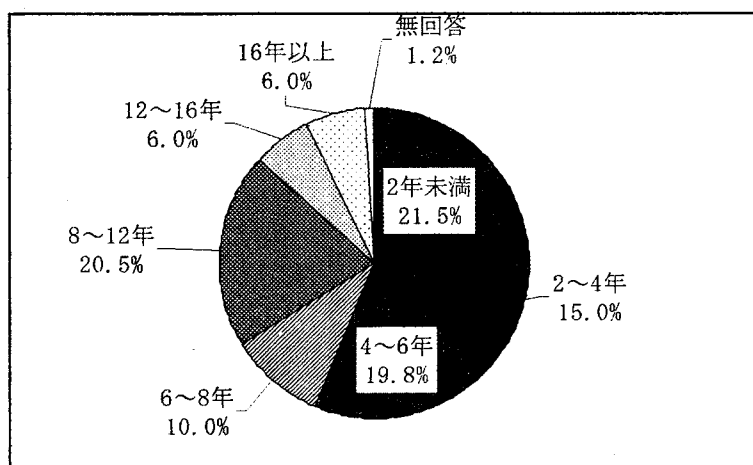
(1) 性 別



(2) 年 齢

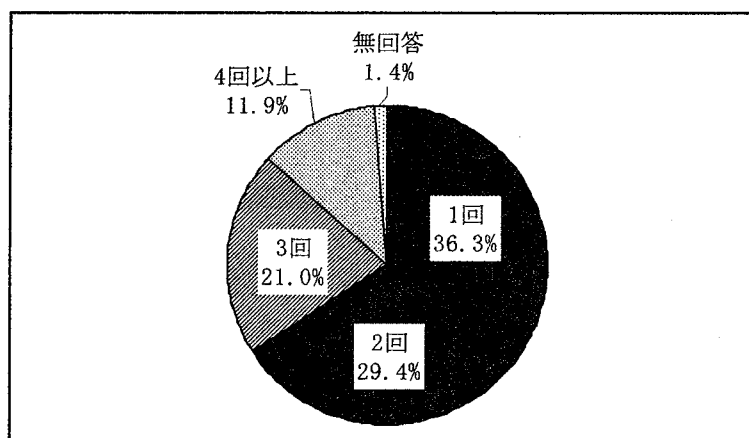


(3) 在任期間

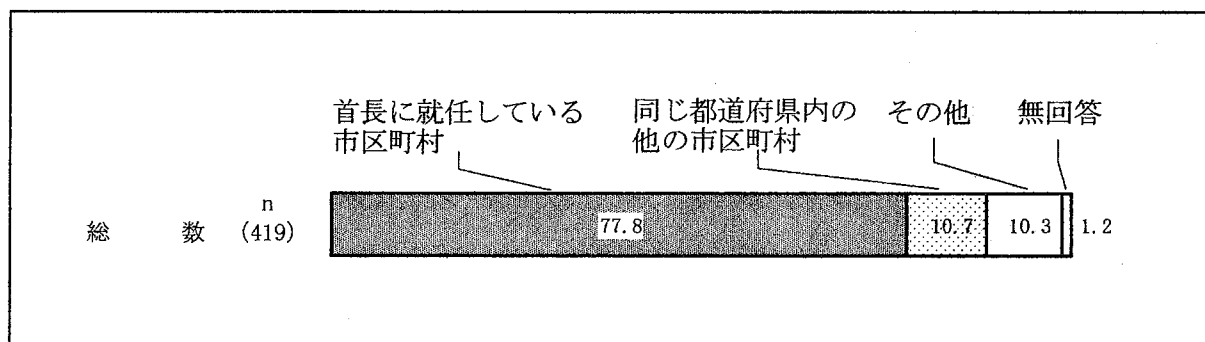




(4) 就任回数



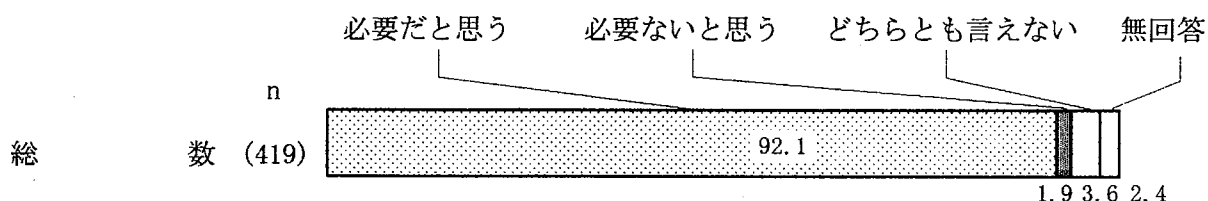
(5) 小中学校時代をもっとも長く過ごした地域



## 1 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて

### (1) 行政用語の見直しの必要性

問1 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。



自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあることを示して、このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思うか聞いた。

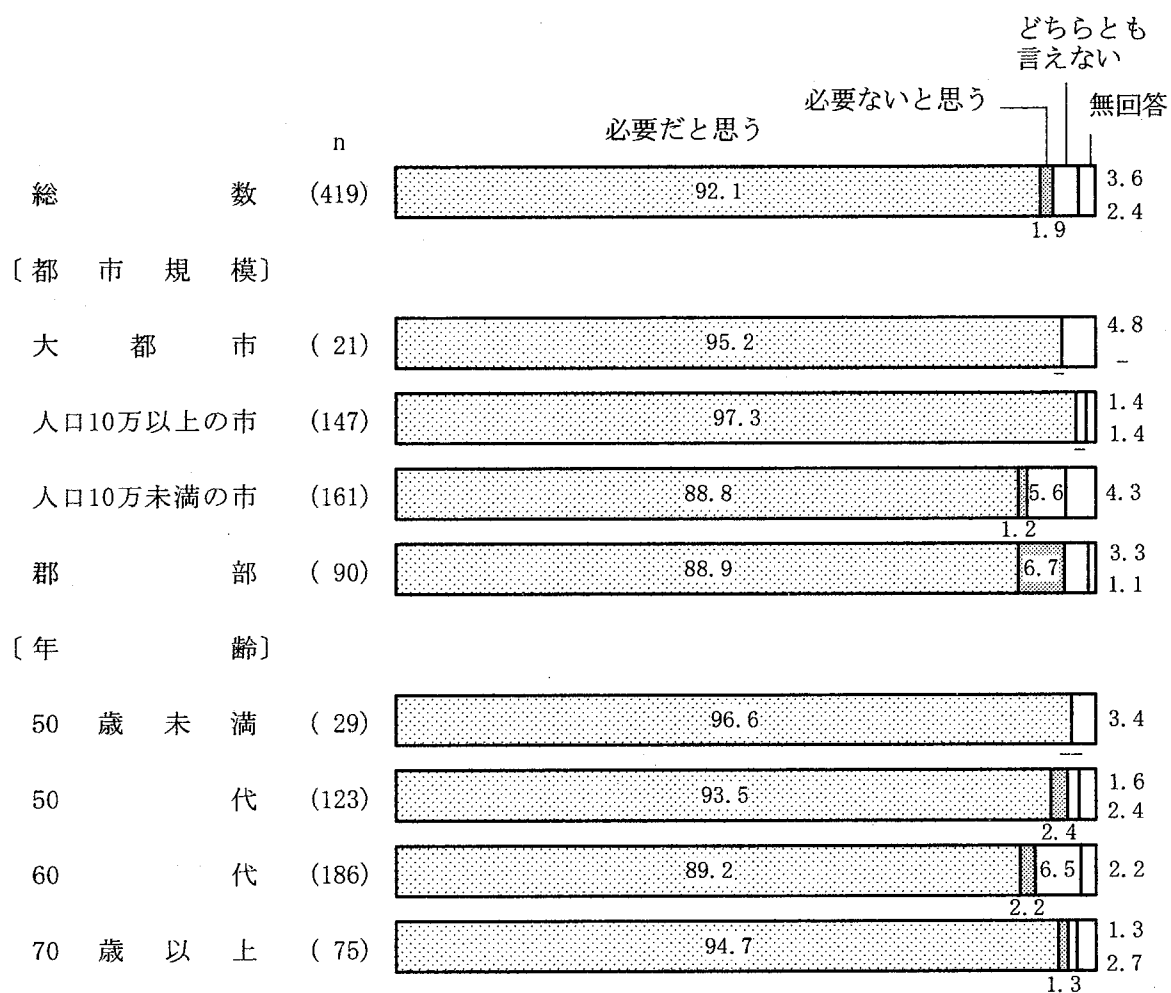
「必要だと思う」という回答の割合が92.1%と、首長の大多数が行政用語の見直しの必要性を感じていることが分かる。

「必要ないと思う」(1.9%)や、「どちらとも言えない」(3.6%)は極めて少ない。

都市規模別にみると、「必要だと思う」は人口10万以上の市(97.3%)でもっとも多い。

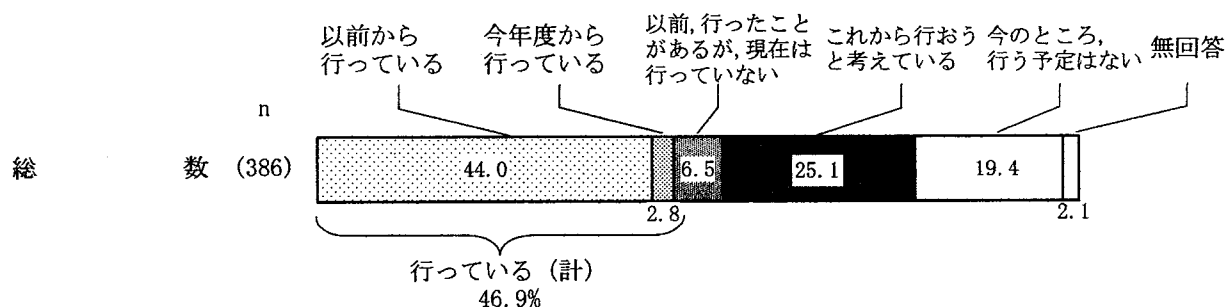
年齢別にみると、大きな差はみられない。(図1-1-1)

図 1-1-1 行政用語の見直しの必要性



(2) 「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」を組織的にやっているか

問 1SQ1 「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、貴自治体で組織的にしていますか。



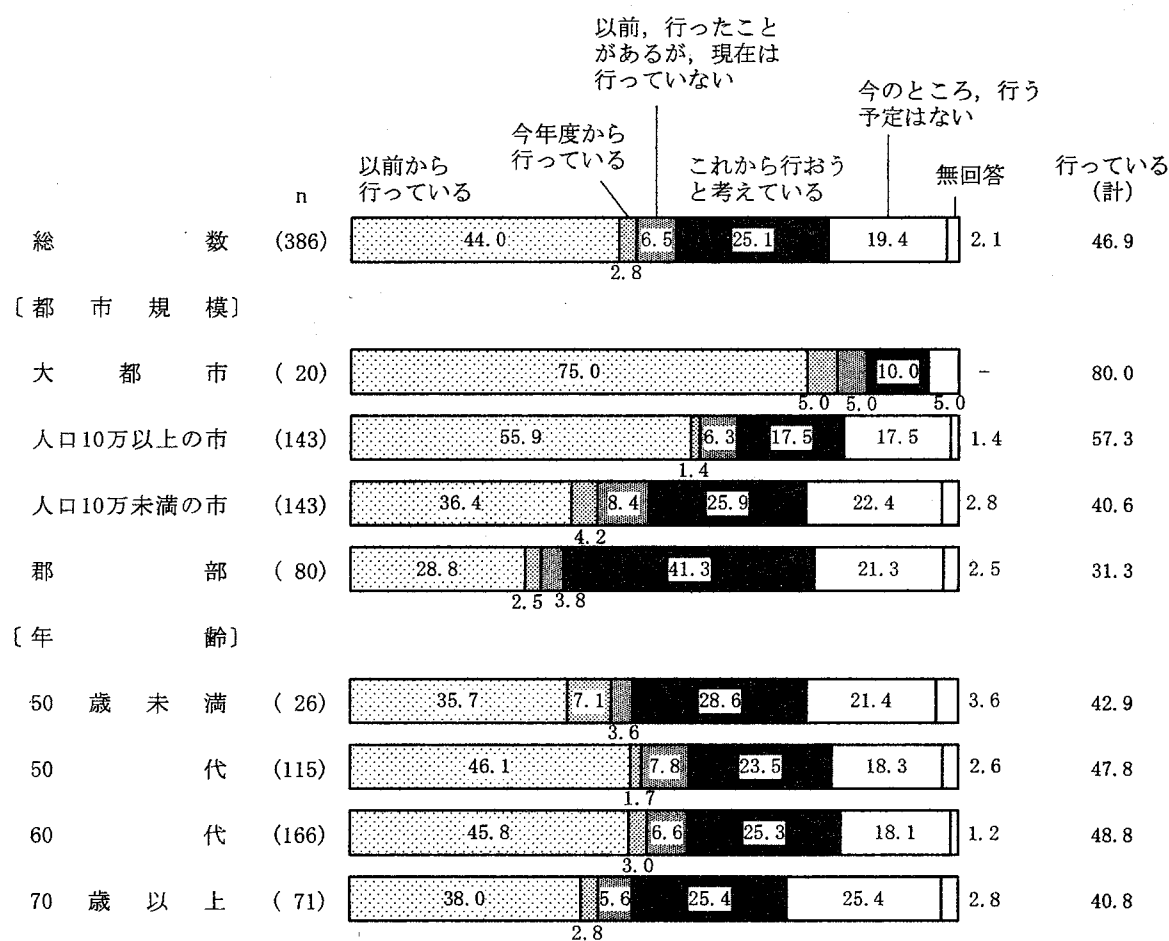
行政用語の見直しは「必要だと思う」と答えた首長（386 人）に、「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」や「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」などを、自治体で組織的にやっているか聞いた。

「以前から行っている」（44.0%）が4割以上でもっとも多い。これに「今年度から行っている」（2.8%）を加えた「行っている」の合計は約5割である。以下、「これから行おうと考えている」（25.1%）、「今のところ、行う予定はない」（19.4%）、「以前、行ったことがあるが、現在は行っていない」（6.5%）の順である。

都市規模別にみると、「以前から行っている」は大都市（75.0%）がもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなる。「これから行おうと考えている」は郡部（41.3%）がもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなる。

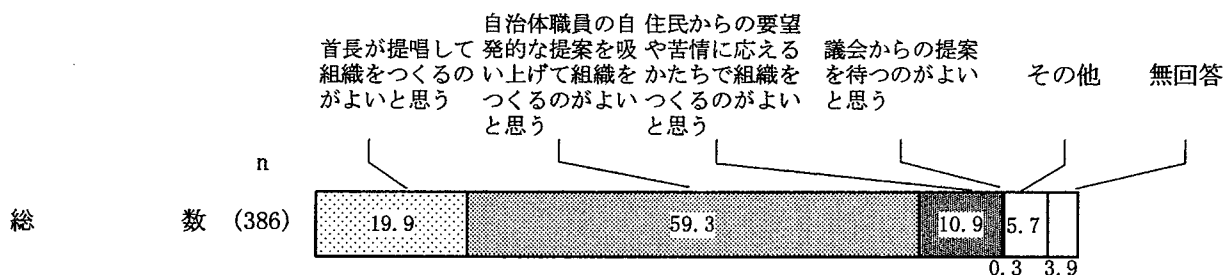
年齢別にみると、大きな差はみられない。（図 1-2-1）

図 1-2-1 「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」を組織的に行っているか



(3) 行政用語の見直しを組織的に行うには

問 1SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。



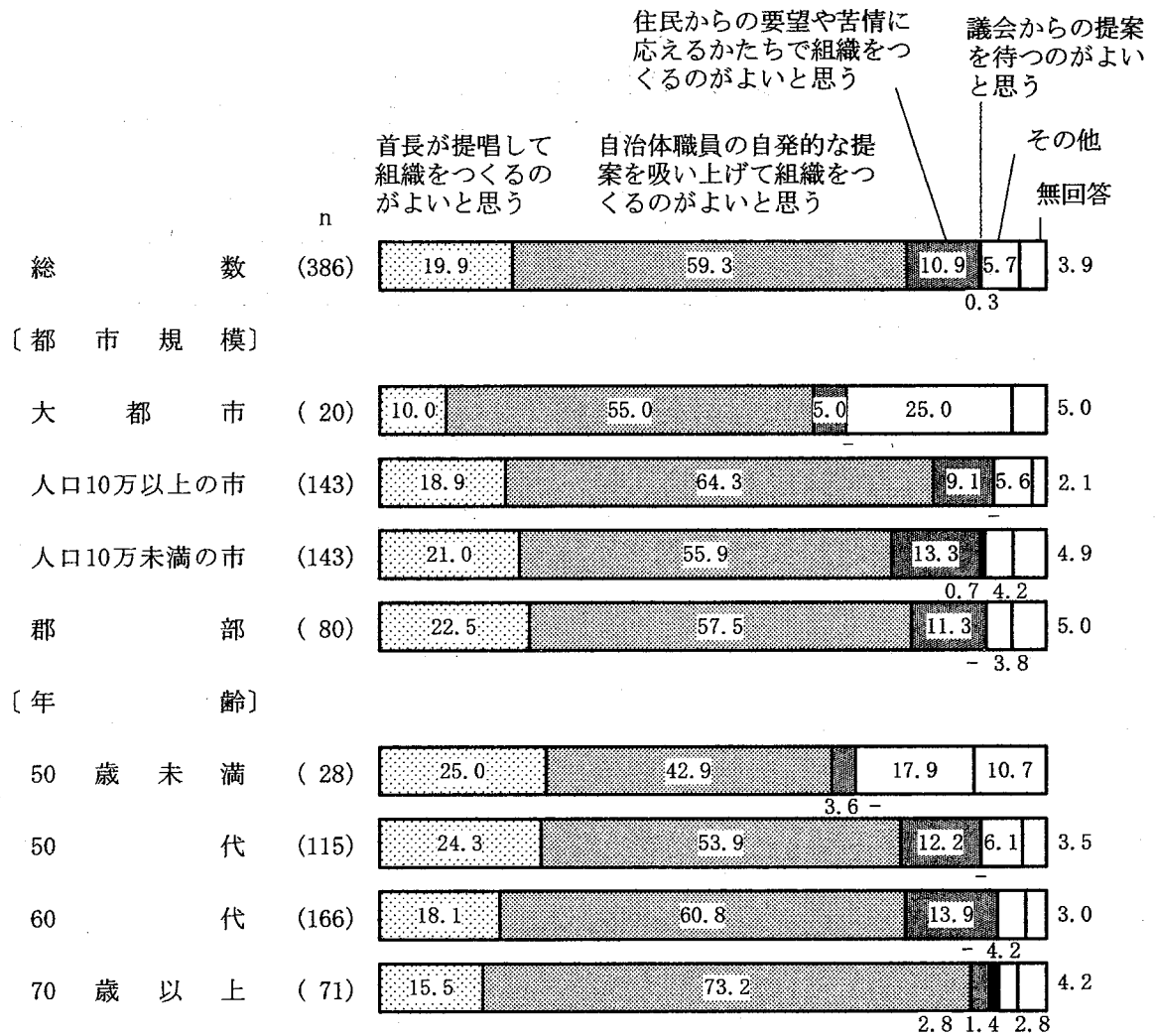
行政用語の見直しは「必要だと思う」と答えた首長（386人）に、行政用語の見直しを自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思うか聞いた。

「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」（59.3%）の割合が6割と最も多い。以下、「首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う」（19.9%）、「住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う」（10.9%）の順である。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」は70歳以上（73.2%）で多くなっている。（図 1-3-1）

図 1-3-1 行政用語の見直しを組織的に行うには



(4) 行政用語の見直しは必要ないと思う理由

問 1SQ3 行政用語の見直しが必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。  
(複数回答)

	現状で十分 住民との円 滑なコミュ ニケーションが図られて いるから	職員は十分 な研修を受 けていて、 住民サービ スに何の支 障もないか ら	言葉やコ ミュニケー ションに関 して、住民 からの苦情 はまったく ないから	言葉やコ ミュニケー ションより も、もっと 重要な検討 課題を抱え ているから	担当の職員 が個人で心 がければよ いことだか ら	その他	無回答
該当数 (N)	2	4	-	-	2	-	-

行政用語の見直しは「必要ないと思う」と答えた首長（8人）に、その理由を聞いた。

「現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから」が2人、「職員は十分な研修を受けていて、住民サービスに何の支障もないから」が4人、「担当の職員が個人で心がければよいことだから」が2人である。

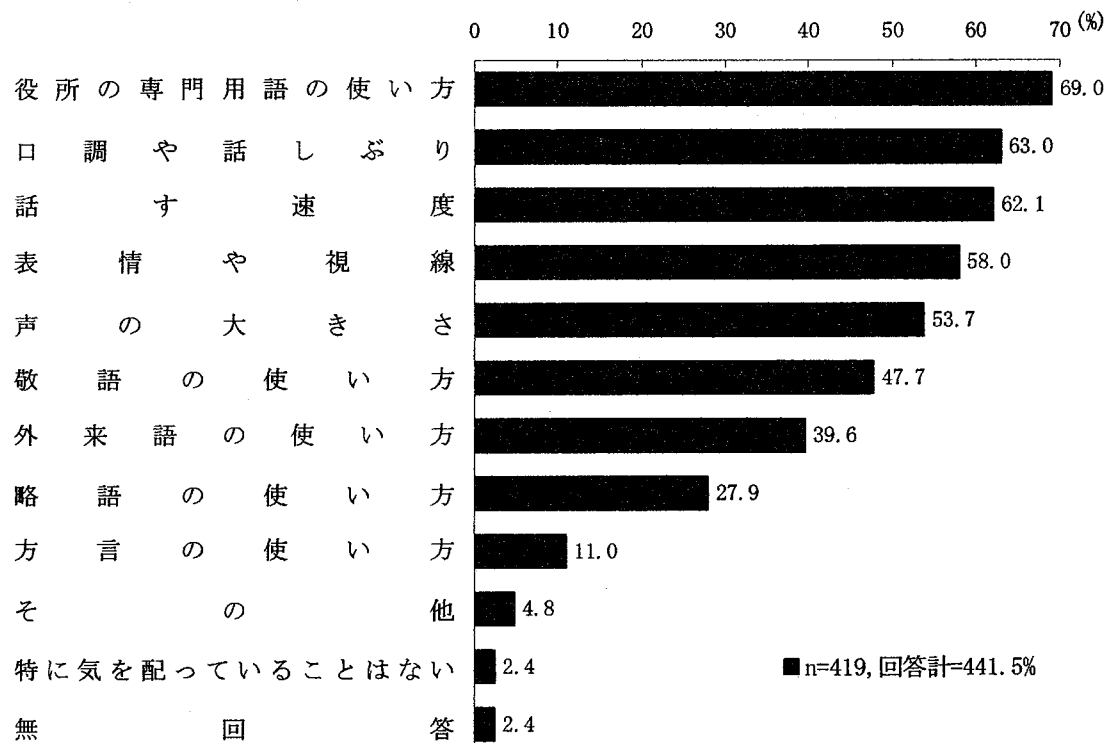


## 2 住民と話すときの気配りについて

### (1) 住民と話すときに気を配ること

問 2 あなたは、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。

(複数回答)



首長自身が住民と話をするとき、どんなことに気を配るか聞いた。

「役所の専門用語の使い方」(69.0%) がもっとも多い。次いで、「口調や話しぶり」(63.0%), 「話す速度」(62.1%) が6割以上, 「表情や視線」(58.0%), 「声の大きさ」(53.7%) が5割以上である。

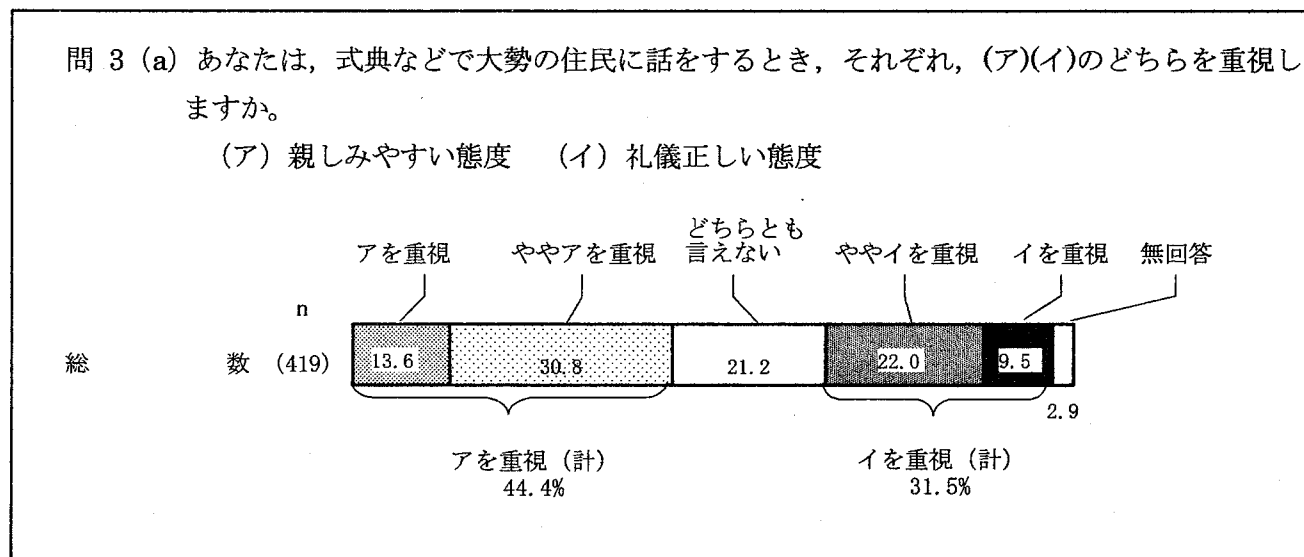
都市規模別にみると, 「役所の専門用語の使い方」は人口 10 万以上の市 (77.6%) で, 「口調や話しぶり」は大都市 (85.7%) で, それぞれ多くなっている。

年齢別にみると, 大きな差はみられない。(表 2-1-1)

表 2-1-1 住民と話すときに気を配ること

	総 数	役所の 専門用語の 使い方	口 調 や 話 し ぶ り	話 す 速 度	表 情 や 視 線	声 の 大 き さ	敬 語 の 使 い 方	外 来 語 の 使 い 方	略 語 の 使 い 方	方 言 の 使 い 方	そ の 他	特 に 気 を 配 っ て い る こ と は な い	無 回 答	回 答 計
総 数	419	69.0	63.0	62.1	58.0	53.7	47.7	39.6	27.9	11.0	4.8	2.4	2.4	441.5
〔都 市 規 模〕														
大 都 市	21	71.4	85.7	61.9	66.7	61.9	52.4	66.7	47.6	-	9.5	4.8	-	528.6
人口10万以上の市	147	77.6	66.0	65.3	58.5	54.4	44.9	40.8	30.6	8.8	4.1	2.0	0.7	453.7
人口10万未満の市	161	64.0	59.6	60.2	59.0	55.3	47.2	42.9	27.3	9.9	5.0	0.6	4.3	435.4
郡 部	90	63.3	58.9	60.0	53.3	47.8	52.2	25.6	20.0	18.9	4.4	5.6	2.2	412.2
〔年 齢〕														
50 歳 未 満	29	72.4	72.4	62.1	65.5	51.7	48.3	41.4	27.6	10.3	6.9	-	-	458.6
50 代	123	66.7	66.7	64.2	60.2	56.1	46.3	41.5	35.0	12.2	4.1	3.3	3.3	459.3
60 代	186	69.4	60.2	59.7	53.8	55.9	48.4	38.7	28.0	11.8	4.8	2.7	2.2	435.5
70 歳 以 上	75	70.7	57.3	61.3	61.3	44.0	48.0	38.7	16.0	6.7	5.3	1.3	2.7	413.3

(2) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 <親しみやすい態度>・<礼儀正しい態度>

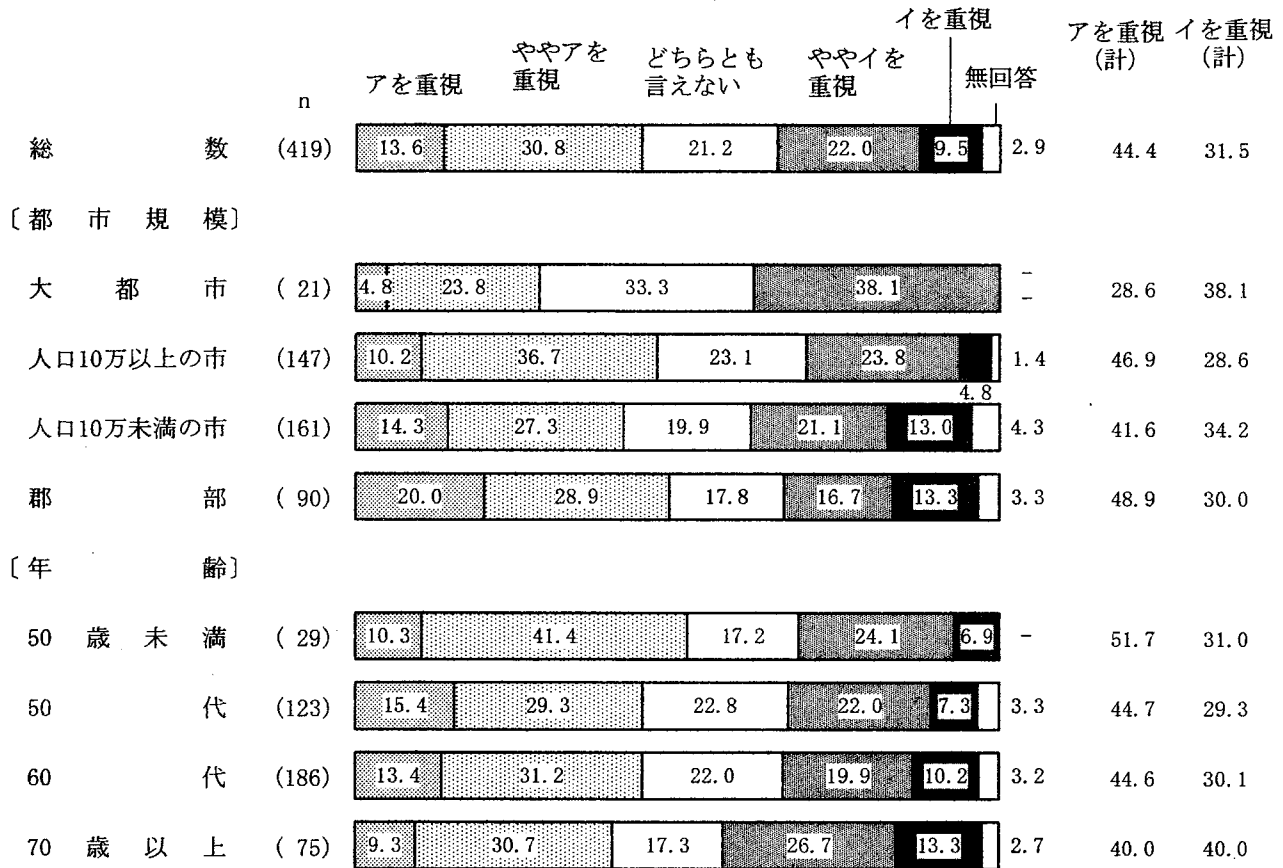


「親しみやすい態度」と「礼儀正しい態度」のどちらを重視するか聞いた。

「親しみやすい態度」重視の合計が 44.4% (「アを重視」13.6%+「ややアを重視」30.8%), 「礼儀正しい態度」重視の合計が 31.5% (「ややイを重視」22.0%+「イを重視」9.5%) である。「親しみやすい態度」重視の方が 13 ポイント高い。

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 2-2-1)

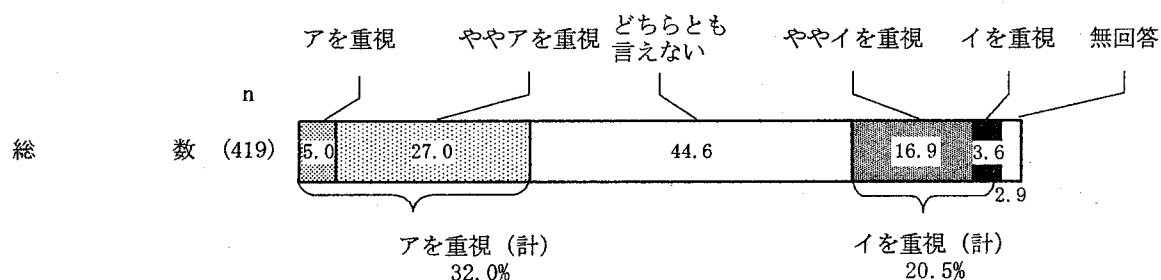
図 2-2-1 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 ＜親しみやすい態度＞・＜礼儀正しい態度＞



(3) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 <格調高い内容>・<面白い内容>

問3 (b) あなたは、式典などで大勢の住民に話をするとき、それぞれ、(ア)(イ)のどちらを重視しますか。

(ア) 格調高い内容 (イ) 面白い内容



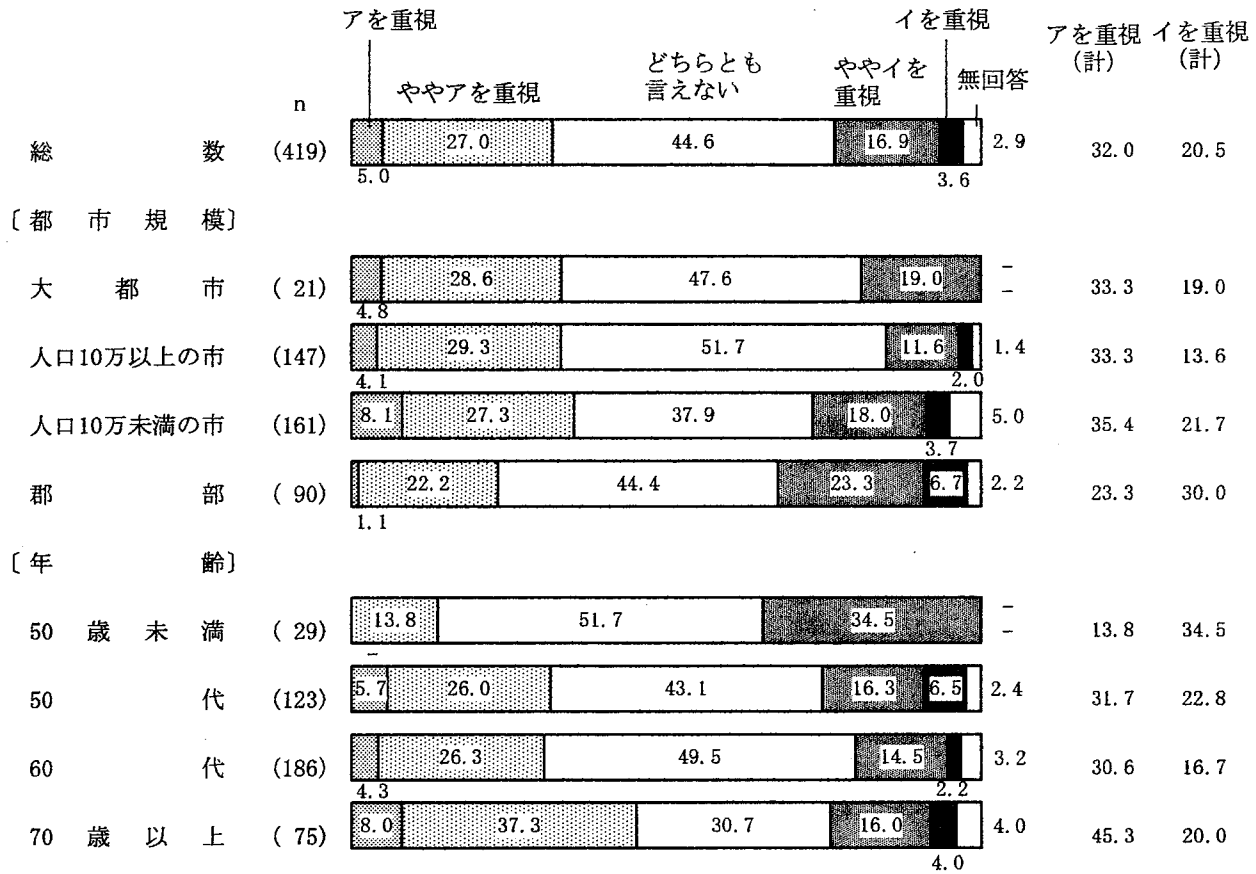
「格調高い内容」と「面白い内容」のどちらを重視するか聞いた。

「格調高い内容」重視の合計が 32.0% (「アを重視」5.0%+「ややアを重視」27.0%), 「面白い内容」重視の合計が 20.5% (「ややイを重視」16.9%+「イを重視」3.6%) である。「格調高い内容」重視が 12 ポイント高い。また、「どちらとも言えない」(44.6%) がもっとも多い。

都市規模別にみると、「面白い内容」重視の合計は郡部 (30.0%) で多くなっている。

年齢別にみると、「格調高い内容」重視の合計は 70 歳以上 (45.3%) で多くなっている。(図 2-3-1)

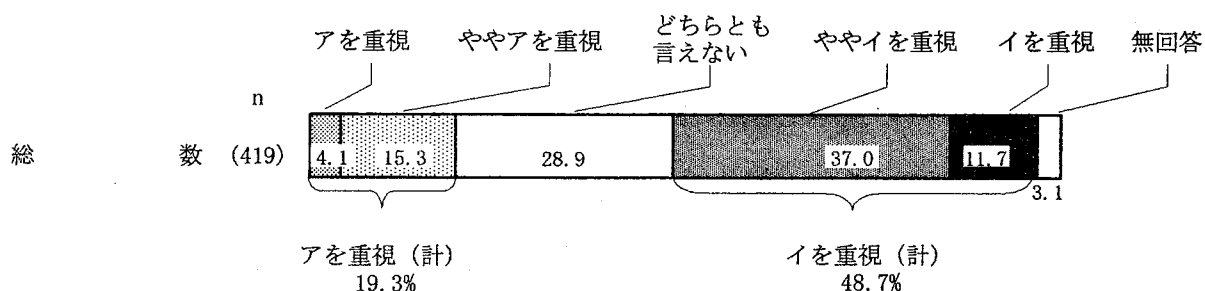
図 2-3-1 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 <格調高い内容>・<面白い内容>



(4) 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 <厳粛な雰囲気>・<なごやかな雰囲気>

問3 (c) あなたは、式典などで大勢の住民に話をするとき、それぞれ、(ア)(イ)のどちらを重視しますか。

(ア) 厳粛な雰囲気 (イ) なごやかな雰囲気



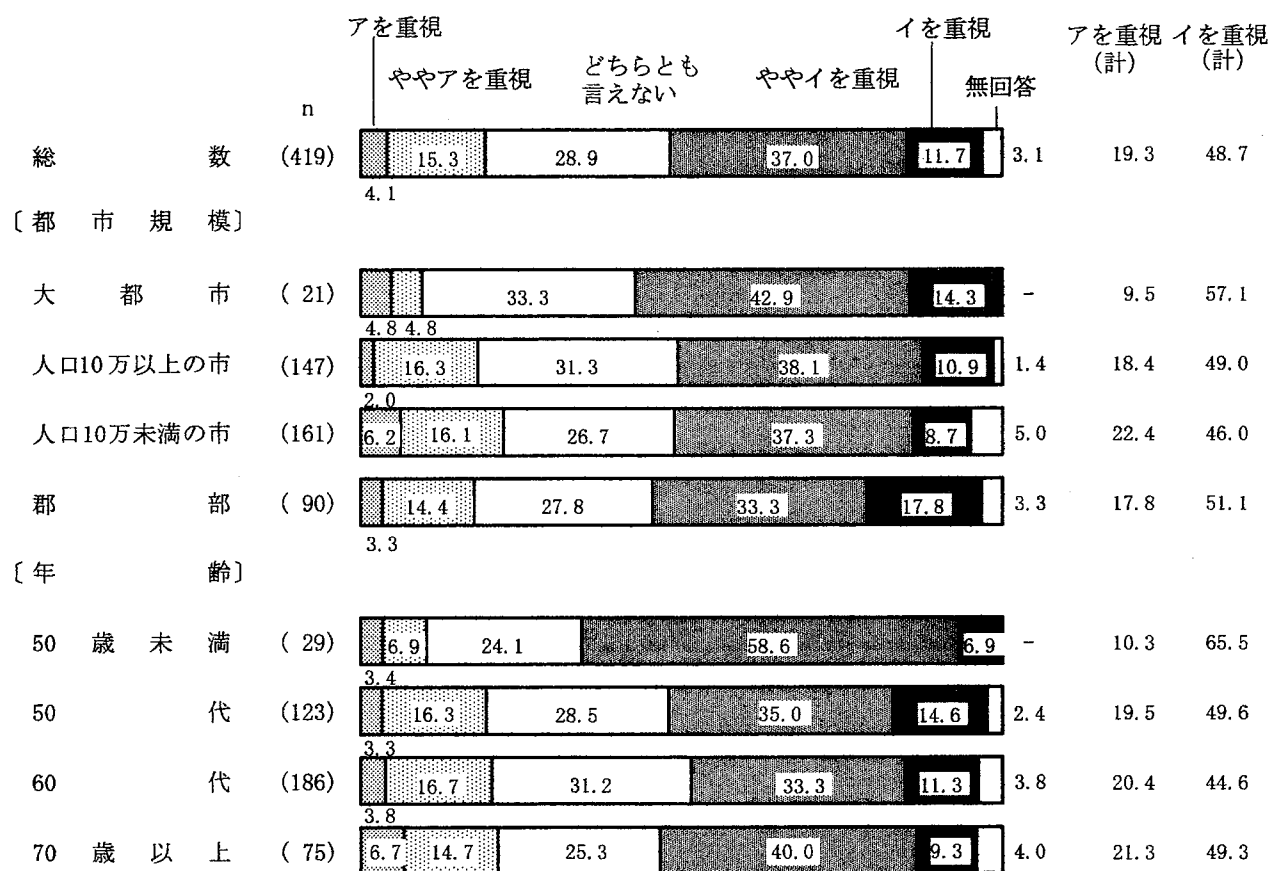
「厳粛な雰囲気」と「なごやかな雰囲気」のどちらを重視するか聞いた。

「なごやかな雰囲気」重視の合計が 48.7% (「ややイを重視」37.0%+「イを重視」11.7%) と約5割で、「厳粛な雰囲気」重視の合計が 19.3% (「アを重視」4.1%+「ややアを重視」15.3%) である。「なごやかな雰囲気」重視の方が 29 ポイント高い。また、「どちらとも言えない」が 28.9%である。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、50歳未満で「なごやかな雰囲気」重視が目立つ。(図2-4-1)

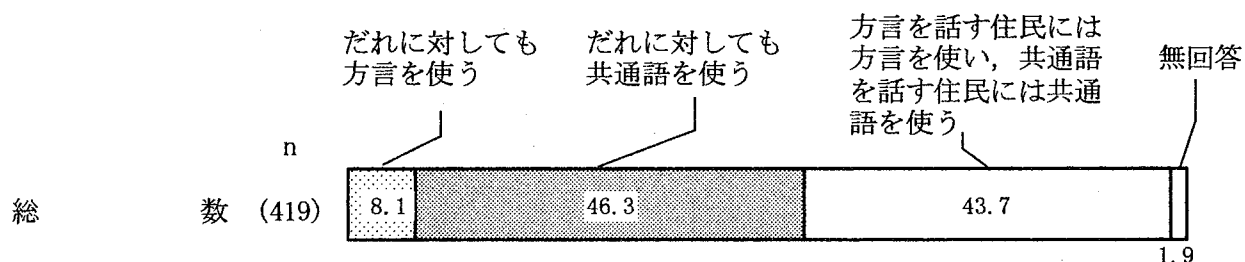
図 2-4-1 式典などで大勢の住民に話をするとき、どちらを重視するか  
 ＜厳粛な雰囲気＞・＜なごやかな雰囲気＞





(5) 役所で住民と話をするとき、地元の方言を使うか

問 4 あなたは、役所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。



役所で住民と話をするとき、地元の方言を使うか、それとも共通語を使うか聞いた。

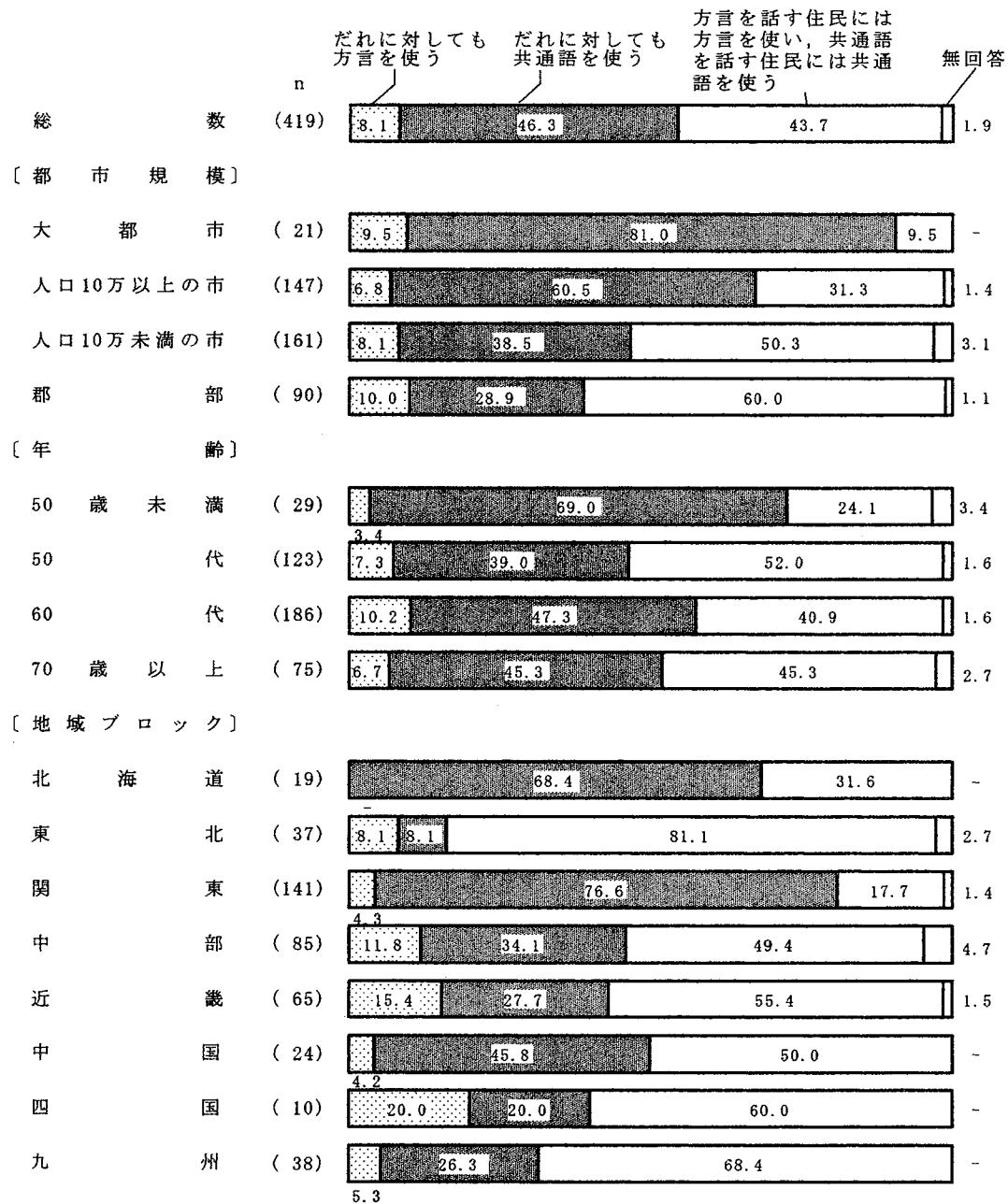
「だれに対しても共通語を使う」が 46.3%、「方言を話す住民には方言を使い、共通語を話す住民には共通語を使う」が 43.7%、「だれに対しても方言を使う」が 8.1%である。

都市規模別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は大都市 (81.0%) で 8 割を超え、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。また、「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」は郡部 (60.0%) で 6 割と最も多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。

年齢別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は 50 歳未満 (69.0%) で、「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」は 50 代 (52.0%) で、それぞれ多くなっている。

地域別にみると、「だれに対しても方言を使う」は近畿 (15.4%) で、「だれに対しても共通語を使う」は関東 (76.6%)、北海道 (68.4%) で、「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」は東北 (81.1%)、九州 (68.4%) で、それぞれ多くなっている。(図 2-5-1)

図 2-5-1 役所で住民と話をするとき、地元の方言を使うか

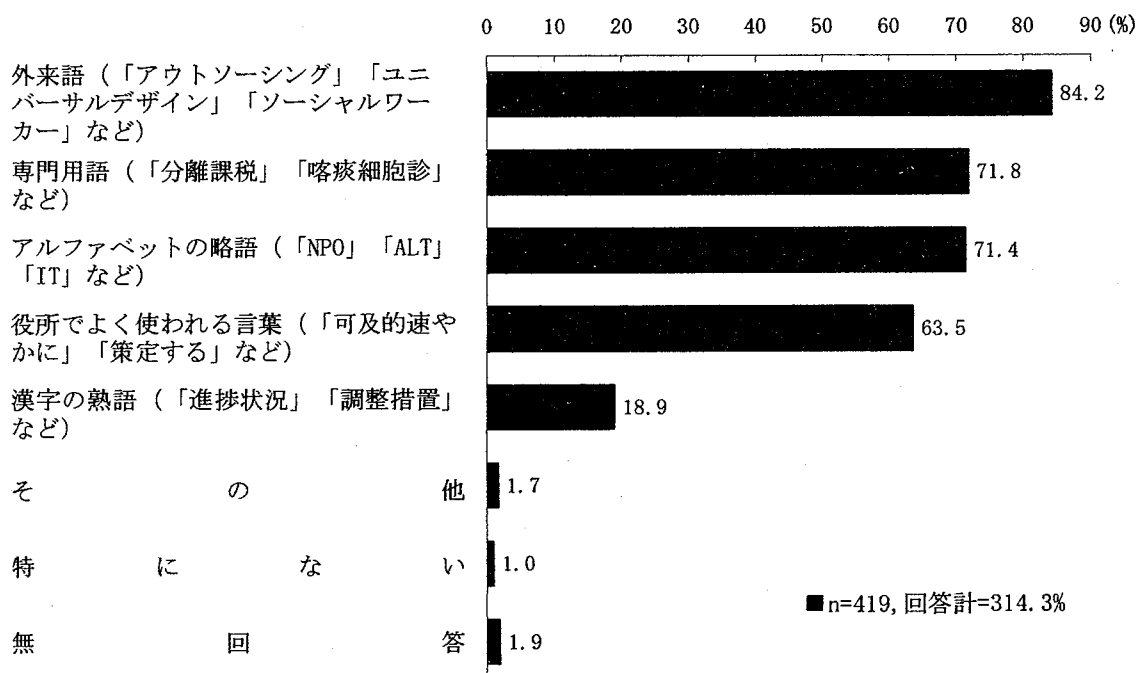


### 3 分かりやすく伝える工夫について

(1) 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言葉

問5 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。

(複数回答)



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、どんな種類の言葉か聞いた。

「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)」が 84.2%と最も多い。次いで、「専門用語 (「分離課税」「喀痰細胞診」など)」(71.8%)、「アルファベットの略語 (「NPO」「ALT」「IT」など)」(71.4%)、「役所でよく使われる言葉 (「可及的速やかに」「策定する」など)」(63.5%)が続く。大きく離れて、「漢字の熟語 (「進捗状況」「調整措置」など)」(18.9%)の順である。

都市規模別にみると、「略語」、「役所でよく使われる言葉」は大都市で、「専門用語」は大都市、人口10万以上の市で、それぞれ多くなっている。

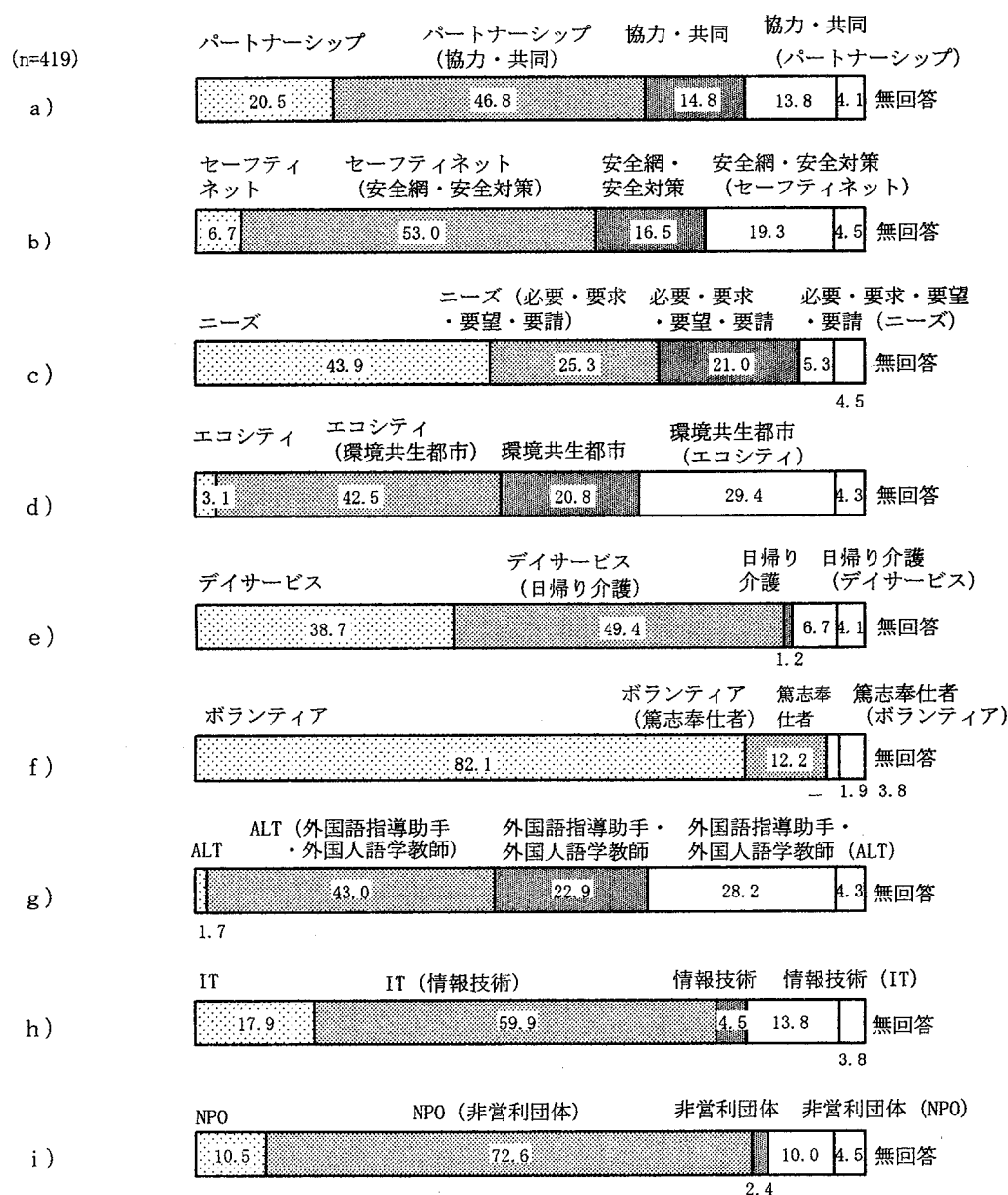
年齢別にみると、「専門用語」、「役所でよく使われる言葉」、「漢字の熟語」は50歳未満で多くなっている。(表3-1-1)

表 3-1-1 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言葉

	総 数	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）	専門用語（「分離課税」「喀 痰細胞診」など）	アルファベットの略語（「N PO」「ALT」「IT」な ど）	役所でよく使われる言葉 （「可及的速やかに」「策定 する」など）	漢字の熟語（「進捗状況」 「調整措置」など）	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
総 数	419	84.2	71.8	71.4	63.5	18.9	1.7	1.0	1.9	314.3
〔都 市 規 模〕										
大 都 市	21	95.2	95.2	90.5	90.5	33.3	-	-	-	404.8
人口10万以上の市	147	87.1	81.6	70.1	68.7	18.4	0.7	-	0.7	327.2
人口10万未満の市	161	80.7	65.8	73.3	59.0	17.4	2.5	0.6	3.7	303.1
郡 部	90	83.3	61.1	65.6	56.7	18.9	2.2	3.3	1.1	292.2
〔年 齢〕										
50 歳 未 満	29	86.2	89.7	69.0	86.2	34.5	-	-	-	365.5
50 代	123	86.2	68.3	68.3	60.2	20.3	3.3	0.8	2.4	309.8
60 代	186	79.6	72.0	72.6	66.1	17.2	1.6	1.6	1.6	312.4
70 歳 以 上	75	90.7	68.0	73.3	53.3	13.3	-	-	2.7	301.3

## (2) 広報紙での適切な表記

問6 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。



外来語や略語を9つあげて、それぞれについて“外来語や略語の単独表記”“言い換え語を( )内に併記”“言い換え語の単独表記”“外来語や略語を( )内に併記”のうち、どれがもっともよいと思うか聞いた。

9例のうち、“外来語や略語の単独表記”の支持がもっとも多いのは、「ボランティア」(82.1%)、「ニーズ」(43.9%)の2つである。特に、「ボランティア」は大多数の首長がそのまま使ってよいと判断している。

他の7例については、いずれも“言い換え語を（ ）内に併記”がもっとも支持されている。「NPO（非営利団体）」（72.6%）、「IT（情報技術）」（59.9%）、「セーフティネット（安全網・安全対策）」（53.0%）、「デイサービス（日帰り介護）」（49.4%）、「パートナーシップ（協力・共同）」（46.8%）、「ALT（外国語指導助手・外国人語学教師）」（43.0%）、「エコシティ（環境共生都市）」（42.5%）である。

また、“言い換え語の単独表記”を支持する割合が、“外来語や略語の単独表記”よりも高かったものは、「外国語指導助手・外国人語学教師」（22.9%）＞「ALT」（1.7%）、「環境共生都市」（20.8%）＞「エコシティ」（3.1%）、「安全網・安全対策」（16.5%）＞「セーフティネット」（6.7%）である。

以下、9つの外来語・略語について、都市規模別、年齢別にみていく。

●「パートナーシップ」

都市規模別にみると、“外来語や略語の単独表記”は大都市で多くなっている。

年齢別にみると、“外来語や略語の単独表記”は50歳未満（34.5%）で多く、“言い換え語を（ ）内に併記”は50代（54.5%）、60代（48.9%）で多くなっている。（表3-2-a）

●「セーフティネット」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は50代、60代で多くなっている。（表3-2-b）

●「ニーズ」

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-c）

●「エコシティ」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、“外来語や略語を（ ）内に併記”は50歳未満（48.3%）で多くなっている。

（表3-2-d）

●「デイサービス」

都市規模別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は大都市（76.2%）で多く、“外来語や略語の単独表記”は人口10万未満の市（44.1%）、郡部（40.0%）で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-e）

●「ボランティア」

都市規模別にみると、“外来語や略語の単独表記”は大都市（100%）、人口10万以上の市（88.4%）で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-f）

●「ALT」

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-g）

●「IT」

都市規模別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は大都市（81.0%）で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-h）

●「NPO」

都市規模別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は大都市（85.7%）で多い。

年齢別にみると、大きな差はみられない。（表3-2-i）

表 3-2-a 広報紙での適切な表記「パートナーシップ」

	総 数	（パ ー ト ナ ー シ ッ プ ・ 共 同 ）	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	協 力 ・ 共 同	ト 協 力 ・ 共 同 （ パ ー ト ナ ー シ ッ プ ）	無 回 答
総 数	419	46.8	20.5	14.8	13.8	4.1
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	21	28.6	42.9	14.3	14.3	-
人口10万以上の市	147	48.3	23.8	12.2	13.6	2.0
人口10万未満の市	161	50.3	16.8	15.5	12.4	5.0
郡 部	90	42.2	16.7	17.8	16.7	6.7
〔年 齢〕						
50 歳 未 満	29	20.7	34.5	10.3	31.0	3.4
50 代	123	54.5	13.8	15.4	12.2	4.1
60 代	186	48.9	23.1	11.8	11.8	4.3
70 歳 以 上	75	38.7	20.0	24.0	13.3	4.0

表 3-2-b 広報紙での適切な表記「セーフティネット」

	総 数	策（セーフティネット・安全対策）	ト（安全ネット・安全対策）	安全ネット・安全対策	セーフティネット	無 回 答
総 数	419	53.0	19.3	16.5	6.7	4.5
[都 市 規 模]						
大 都 市	21	52.4	23.8	14.3	9.5	-
人口10万以上の市	147	55.1	19.7	15.0	8.2	2.0
人口10万未満の市	161	51.6	18.6	15.5	8.1	6.2
郡 部	90	52.2	18.9	21.1	1.1	6.7
[年 齢]						
50 歳 未 満	29	34.5	31.0	13.8	17.2	3.4
50 代	123	59.3	14.6	14.6	6.5	4.9
60 代	186	56.5	17.7	13.4	7.0	5.4
70 歳 以 上	75	42.7	24.0	28.0	2.7	2.7



表 3-2-c 広報紙での適切な表記「ニーズ」

	総 数	ニ ズ	要 請 ・ 要 求 ・ 要 望 ・ 必 ズ	望 ・ 要 請 ・ 要 求 ・ 要 望	望 ・ 要 請 ・ 要 求 ・ 要 望	無 回 答
総 数	419	43.9	25.3	21.0	5.3	4.5
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	21	57.1	19.0	23.8	-	-
人口10万以上の市	147	50.3	23.8	19.7	4.1	2.0
人口10万未満の市	161	39.1	25.5	23.6	5.6	6.2
郡 部	90	38.9	28.9	17.8	7.8	6.7
〔年 齢〕						
50 歳 未 満	29	48.3	24.1	17.2	6.9	3.4
50 代	123	39.0	29.3	22.8	4.9	4.1
60 代	186	44.6	25.8	18.8	5.4	5.4
70 歳 以 上	75	49.3	16.0	25.3	5.3	4.0

表 3-2-d 広報紙での適切な表記「エコシティ」

	総 数	エコ シティ (環境 共生都 市)	環境 共生都 市(エ コシ ティ)	環 境 共 生 都 市	エ コ シ ティ	無 回 答
総 数	419	42.5	29.4	20.8	3.1	4.3
[都 市 規 模]						
大 都 市	21	42.9	28.6	23.8	4.8	-
人口10万以上の市	147	46.3	30.6	17.7	3.4	2.0
人口10万未満の市	161	42.9	28.0	20.5	2.5	6.2
郡 部	90	35.6	30.0	25.6	3.3	5.6
[年 齢]						
50 歳 未 満	29	27.6	48.3	17.2	3.4	3.4
50 代	123	45.5	27.6	22.0	0.8	4.1
60 代	186	44.6	25.8	18.8	5.4	5.4
70 歳 以 上	75	36.0	33.3	26.7	1.3	2.7

表 3-2-e 広報紙での適切な表記「デイサービス」

	総 数	デイサービス（日 帰り介護）	デ イ サ ー ビ ス	日帰り介護（デ イ サ ー ビ ス）	日 帰 り 介 護	無 回 答
総 数	419	49.4	38.7	6.7	1.2	4.1
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	21	76.2	23.8	-	-	-
人口10万以上の市	147	54.4	34.0	8.2	0.7	2.7
人口10万未満の市	161	42.9	44.1	6.2	1.9	5.0
郡 部	90	46.7	40.0	6.7	1.1	5.6
〔年 齢〕						
50 歳 未 満	29	44.8	37.9	13.8	-	3.4
50 代	123	53.7	35.8	5.7	0.8	4.1
60 代	186	47.8	40.3	5.9	1.1	4.8
70 歳 以 上	75	45.3	42.7	6.7	2.7	2.7

表 3-2-f 広報紙での適切な表記「ボランティア」

	総 数	ボ ラ ン テ ィ ア	ボ ラ ン テ ィ ア （ 篤 志 奉 仕 者 ）	篤 志 奉 仕 者 （ ボ ラ ン テ ィ ア ）	篤 志 奉 仕 者	無 回 答
総 数	419	82.1	12.2	1.9	-	3.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	21	100.0	-	-	-	-
人口10万以上の市	147	88.4	8.2	1.4	-	2.0
人口10万未満の市	161	78.9	13.0	3.1	-	5.0
郡 部	90	73.3	20.0	1.1	-	5.6
〔年 齢〕						
50 歳 未 満	29	82.8	10.3	3.4	-	3.4
50 代	123	82.1	12.2	1.6	-	4.1
60 代	186	79.0	15.1	1.6	-	4.3
70 歳 以 上	75	89.3	5.3	2.7	-	2.7

表 3-2-g 広報紙での適切な表記「ALT」

	総 数	学 導 A 教 助 L 師 手 T ・ (外 外国 人 語 語 指	(外 外 国 語 人 指 語 導 学 助 教 手 師 ・ (A L T)	外 外 国 語 人 指 語 導 学 助 教 手 師 ・	A L T	無 回 答
総 数	419	43.0	28.2	22.9	1.7	4.3
[都 市 規 模]						
大 都 市	21	33.3	28.6	38.1	-	-
人口10万以上の市	147	40.1	32.7	23.8	1.4	2.0
人口10万未満の市	161	42.9	28.6	21.1	1.9	5.6
郡 部	90	50.0	20.0	21.1	2.2	6.7
[年 齢]						
50 歳 未 満	29	44.8	41.4	10.3	-	3.4
50 代	123	47.2	26.8	21.1	0.8	4.1
60 代	186	39.2	28.0	25.3	2.7	4.8
70 歳 以 上	75	45.3	25.3	24.0	1.3	4.0

表 3-2-h 広報紙での適切な表記「IT」

	総 数	I T (情 報 技 術)	I  T	情 報 技 術 ( I T )	情 報 技 術	無 回 答
総 数	419	59.9	17.9	13.8	4.5	3.8
[都 市 規 模]						
大 都 市	21	81.0	9.5	9.5	-	-
人口10万以上の市	147	59.9	20.4	16.3	1.4	2.0
人口10万未満の市	161	54.7	20.5	11.8	8.1	5.0
郡 部	90	64.4	11.1	14.4	4.4	5.6
[年 齢]						
50 歳 未 満	29	44.8	20.7	20.7	10.3	3.4
50 代	123	60.2	17.9	13.0	4.9	4.1
60 代	186	58.1	18.3	16.1	3.2	4.3
70 歳 以 上	75	68.0	16.0	8.0	5.3	2.7

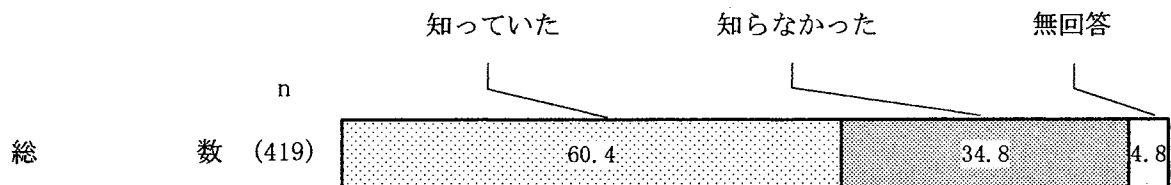
表 3-2-i 広報紙での適切な表記「NPO」

	総 数	(N 非 営 利P 団 体) O	N P O	(非 N 営 利 P 利 O 団 体) 体	非 営 利 団 体	無 回 答
総 数	419	72.6	10.5	10.0	2.4	4.5
[都 市 規 模]						
大 都 市	21	85.7	14.3	-	-	-
人口10万以上の市	147	72.1	16.3	8.2	1.4	2.0
人口10万未満の市	161	73.3	8.7	9.3	3.1	5.6
郡 部	90	68.9	3.3	16.7	3.3	7.8
[年 齢]						
50 歳 未 満	29	72.4	10.3	13.8	-	3.4
50 代	123	78.0	8.1	8.9	0.8	4.1
60 代	186	68.8	10.8	11.3	3.8	5.4
70 歳 以 上	75	70.7	14.7	8.0	2.7	4.0

#### 4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

##### (1) 「外来語言い換え提案」の周知度

問 7 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。



国立国語研究所が行っている「外来語言い換え提案」を知っているか聞いた。

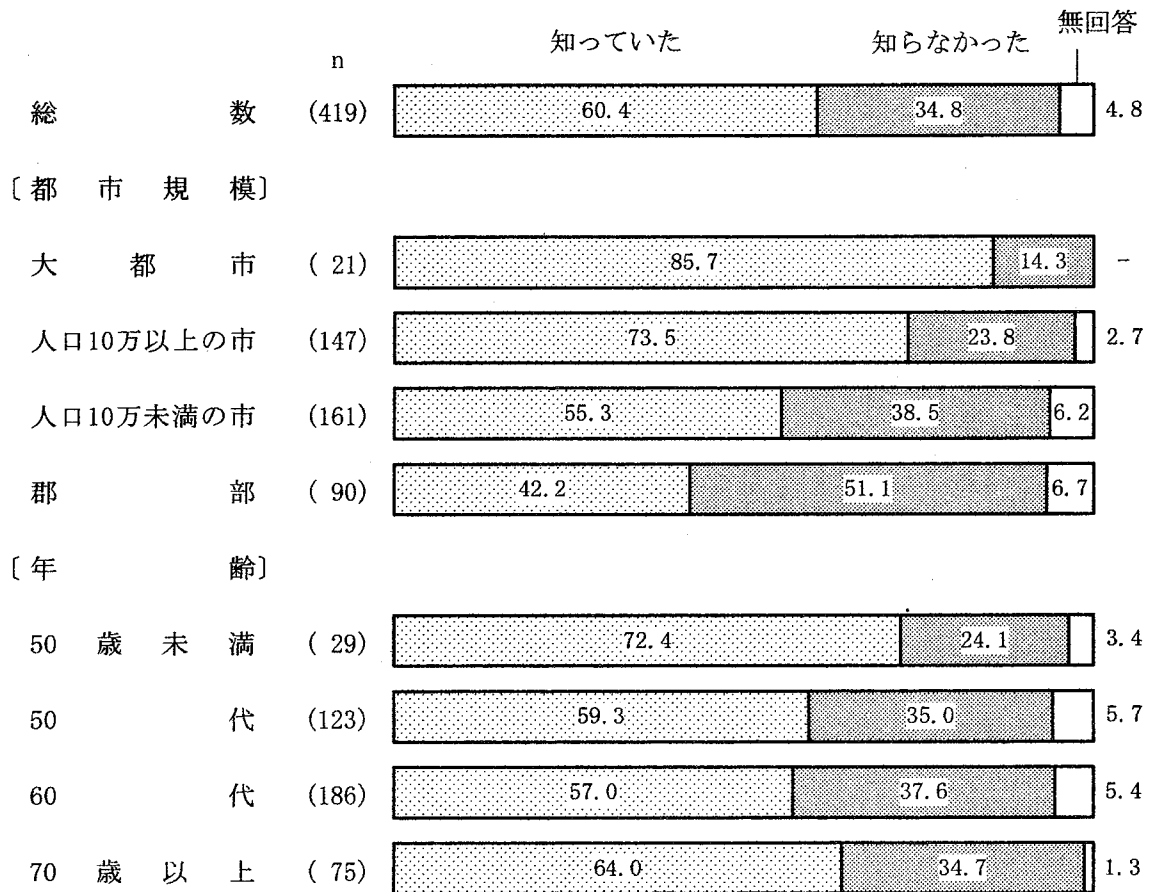
「知っていた」(60.4%) が6割で、「知らなかった」(34.8%) を26ポイント上回っている。

都市規模別にみると、都市規模が大きくなるほど周知度が高く、「知っていた」は、大都市(85.7%)で8割を上回っている。郡部では「知らなかった」(51.1%) が5割である。

年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 4-1-1)

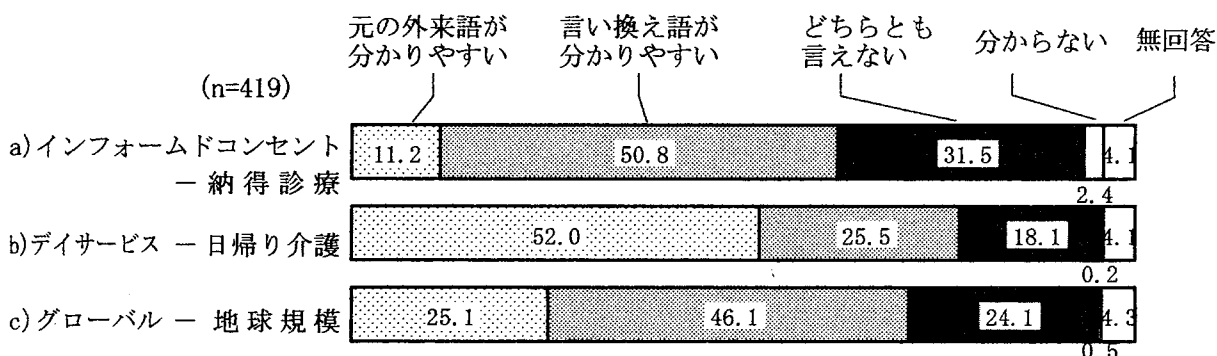


図 4-1-1 「外来語言い換え提案」の周知度



## (2) 言い換え語の分かりやすさ

問 8 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。



国立国語研究所が提案する[言い換え語]を例にあげて、[言い換え語]と[元の外来語]のどちらが分かりやすいか聞いた。

「インフォームドコンセント」と、言い換え語「納得診療」については、「言い換え語が分かりやすい」(50.8%)が半数を占め、「元の外来語が分かりやすい」(11.2%)を40ポイント上回っている。

「デイサービス」と、言い換え語「日帰り介護」については、「元の外来語が分かりやすい」(52.0%)が半数を占め、「言い換え語が分かりやすい」(25.5%)を26ポイント上回っている。

「グローバル」と、言い換え語「地球規模」については、「言い換え語が分かりやすい」(46.1%)が約半数を占め、「元の外来語が分かりやすい」(25.1%)を21ポイント上回っている。

以下、3つの外来語について、都市規模別、年齢別にみていく。

### ● 「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、「どちらも言えない」が大都市(57.1%)で多くなっている。

年齢別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は50代、70歳以上で多くなっている。(図4-2-a)

### ● 「デイサービス」

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図4-2-b)

### ● 「グローバル」

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図4-2-c)

図 4-2-a 言い換え語の分かりやすさ「インフォームドコンセント」

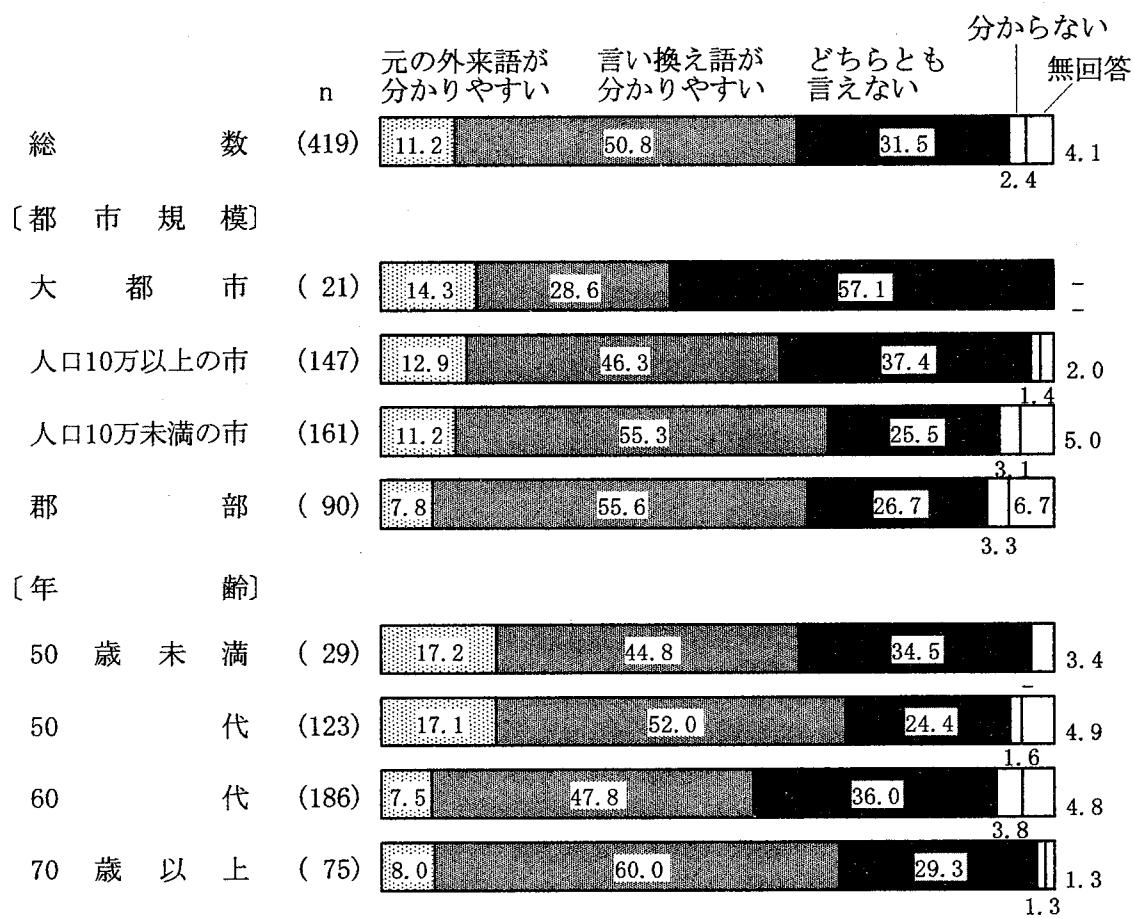


図 4-2-b 言い換え語の分かりやすさ「デイサービス」

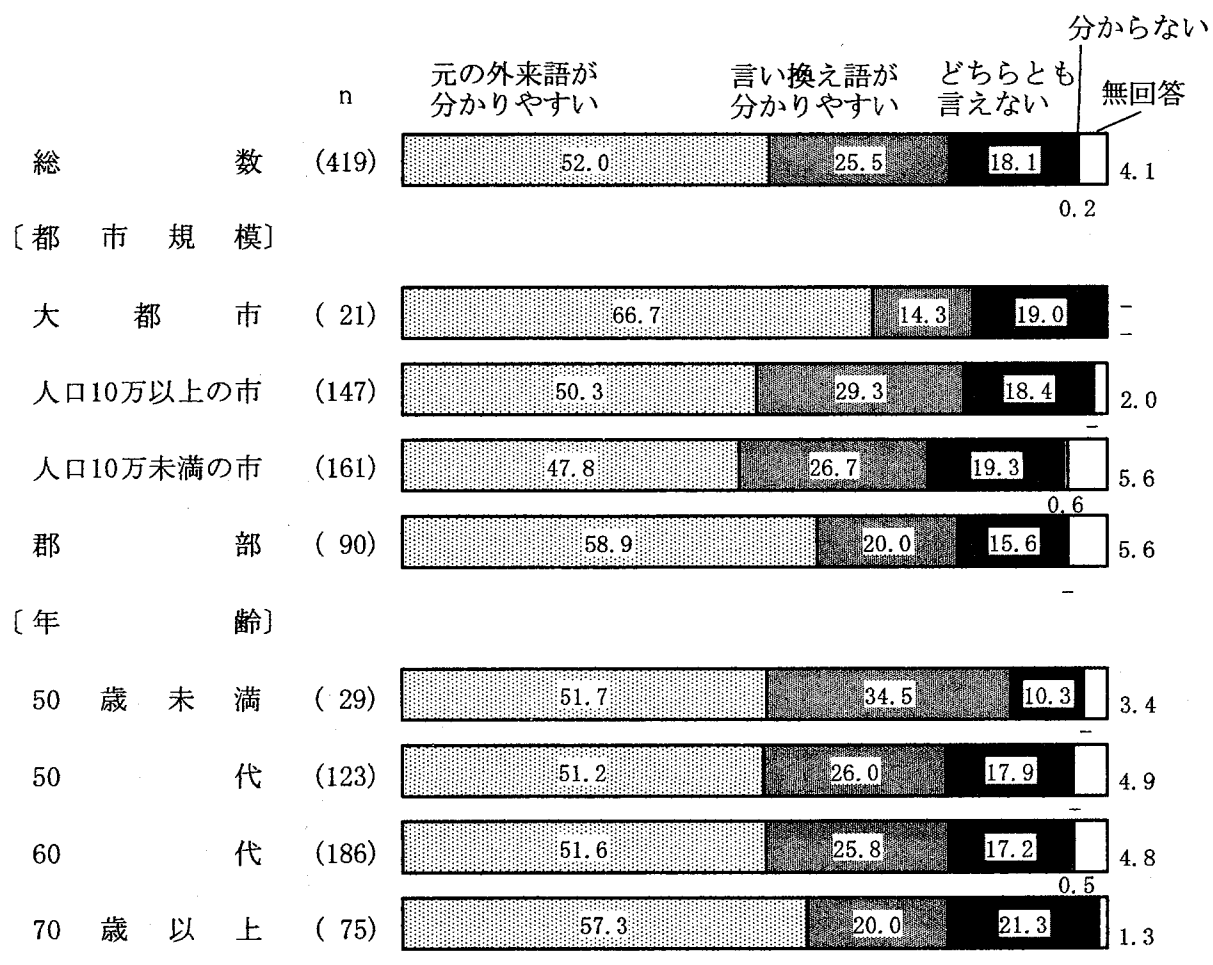
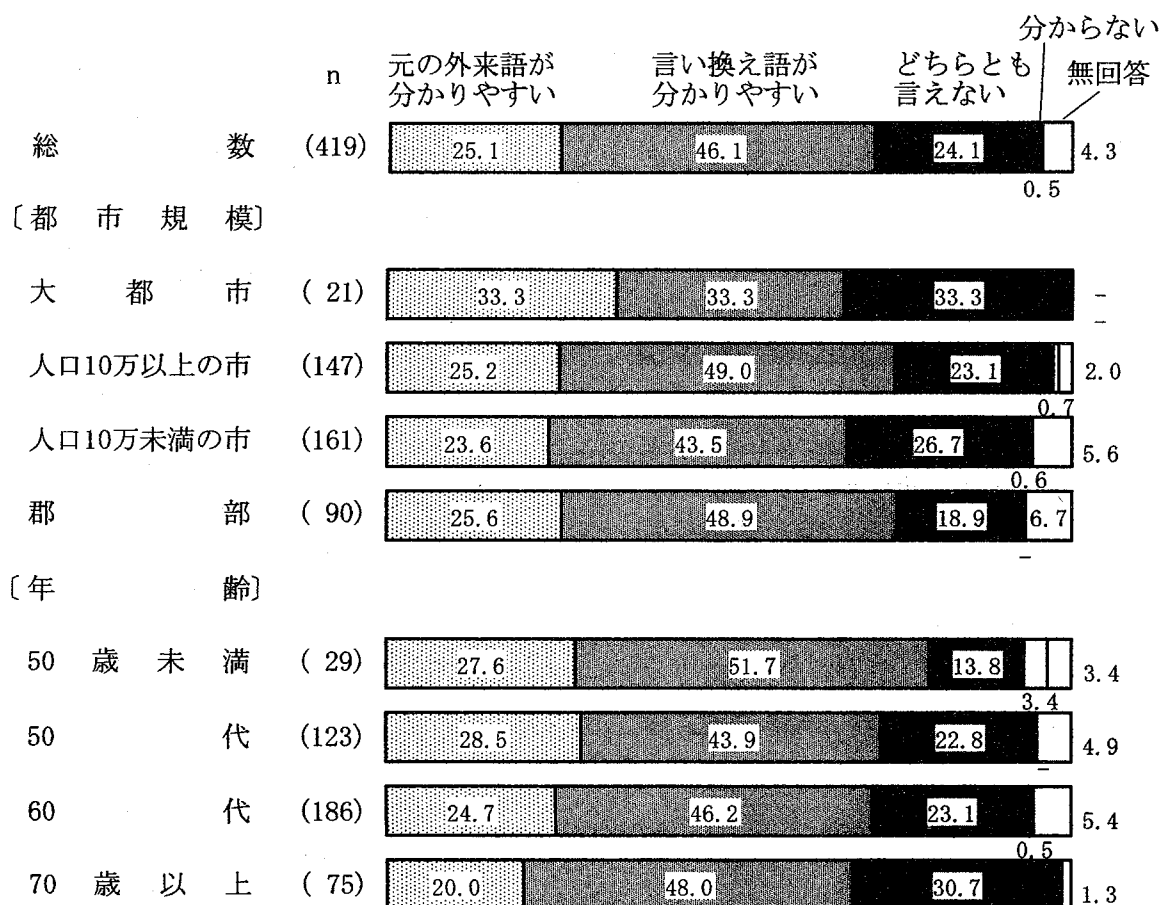
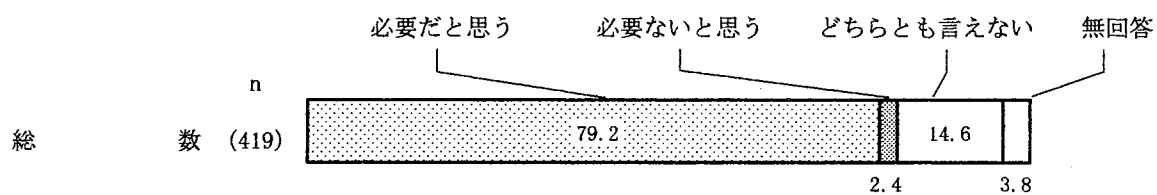


図 4-2-c 言い換え語の分かりやすさ「グローバル」



### (3) 「外来語言い換え提案」の必要性

問 9 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。

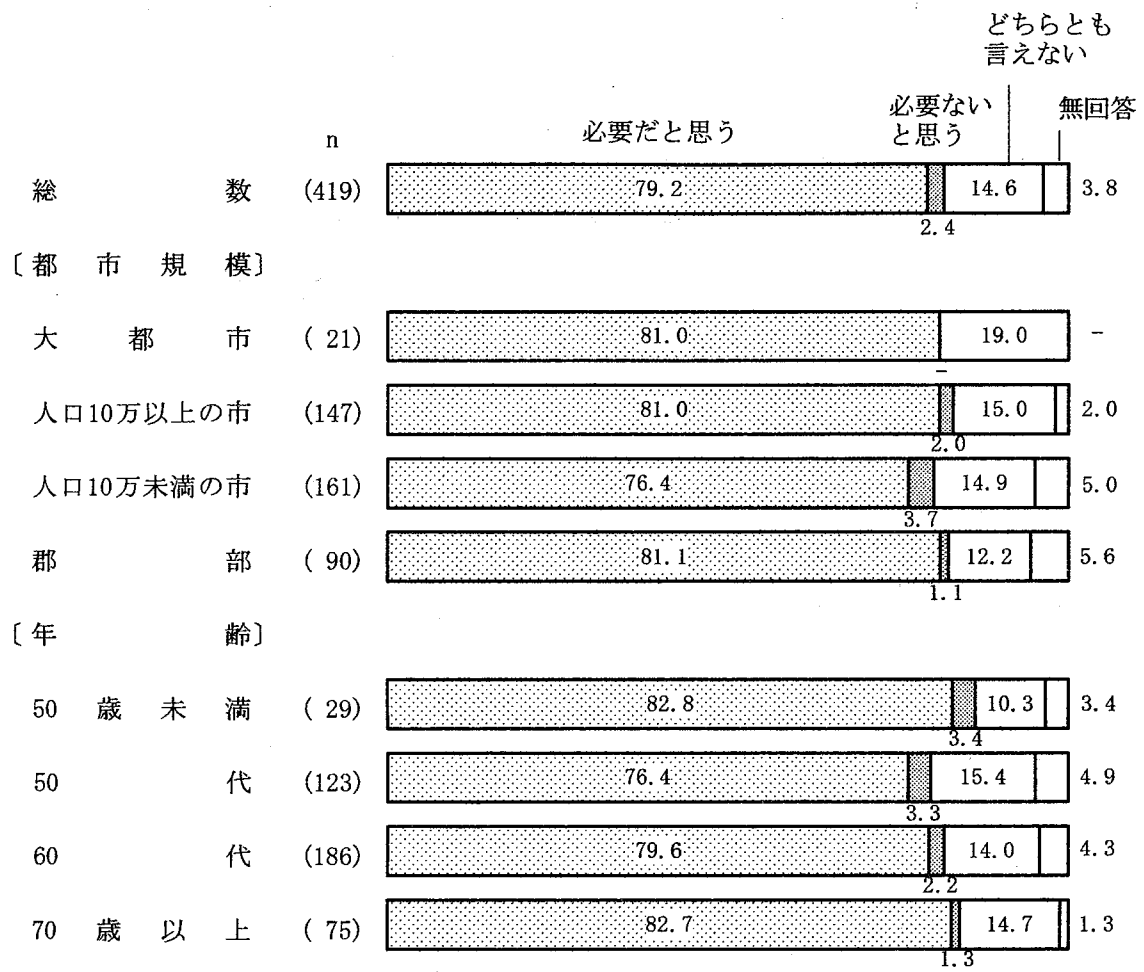


国立国語研究所が行っているような「外来語言い換え提案」は必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」(79.2%)と回答した首長が8割である。

都市規模別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 4-3-1)

図 4-3-1 「外来語言い換え提案」の必要性



## 第2章 広報紙担当責任者調査

### ●報告書を読む際の注意

広報紙担当責任者の回答者総数は487人である。

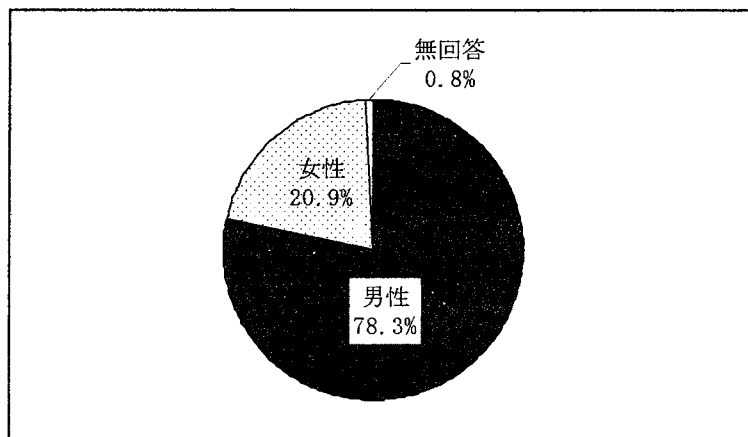
各質問について、〔都市規模別〕、〔性別〕、〔年齢別〕、〔地域ブロック別〕（一部）の各層別に傾向をみているが、回答者総数が487人であることから、各層別の回答者数は50人に満たない場合もある。

層別分析にあたっては、有意差検定結果により、回答者総数の単純集計結果に対して増加がみられた部分のみを記述するにとどめている。

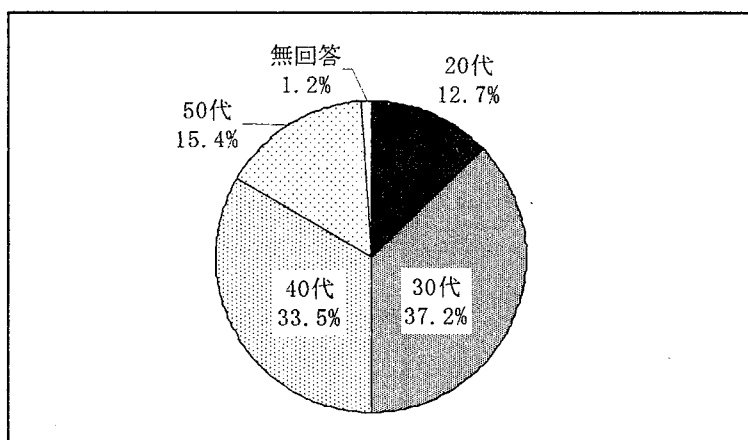


●回答者の属性

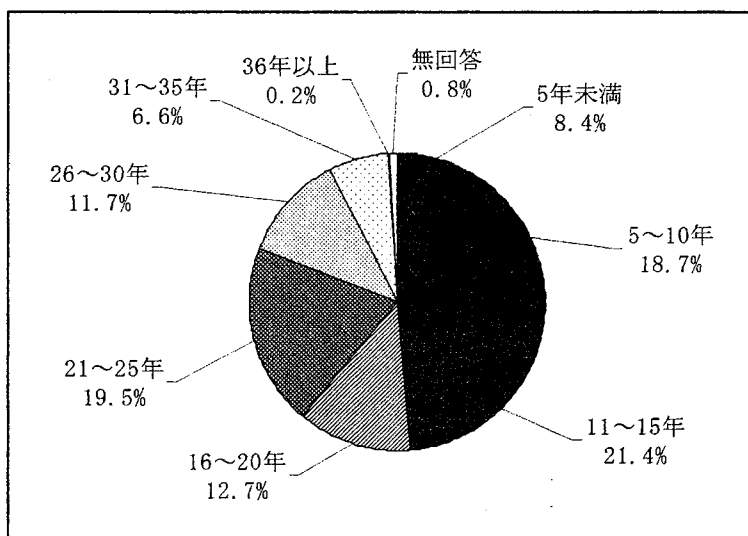
(1) 性 別



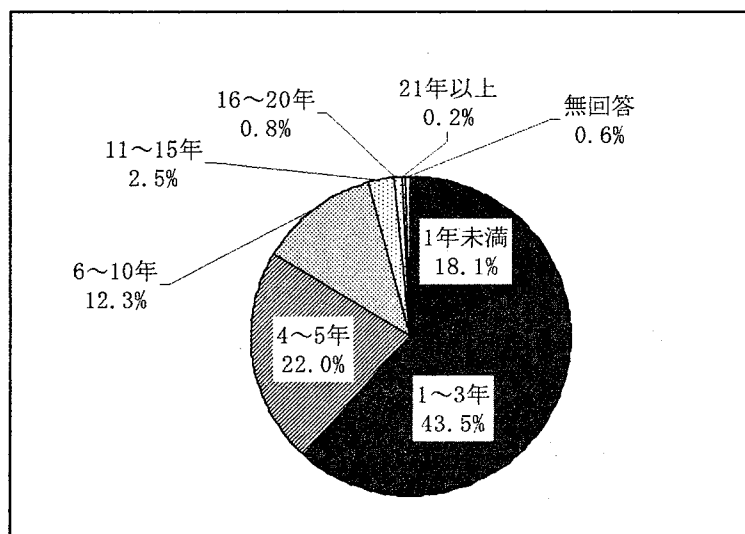
(2) 年 齢



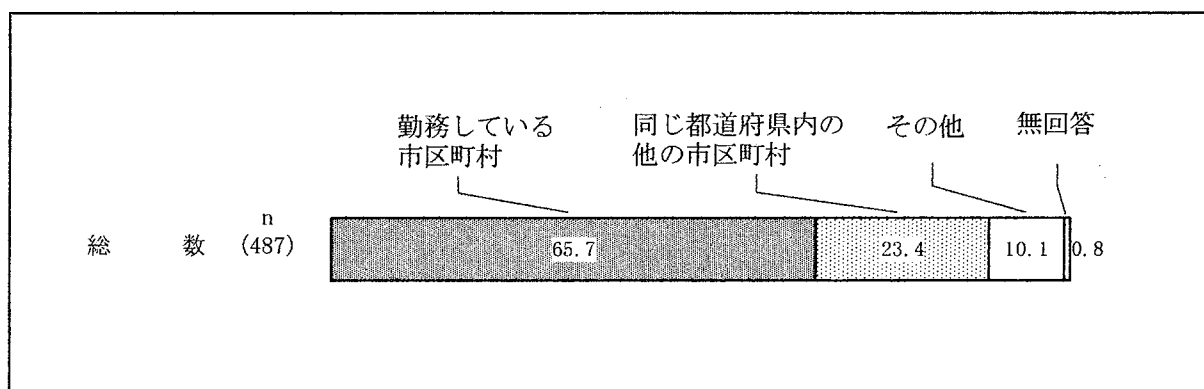
(3) 自治体勤務年数



(4) 現在の部署での経験年数



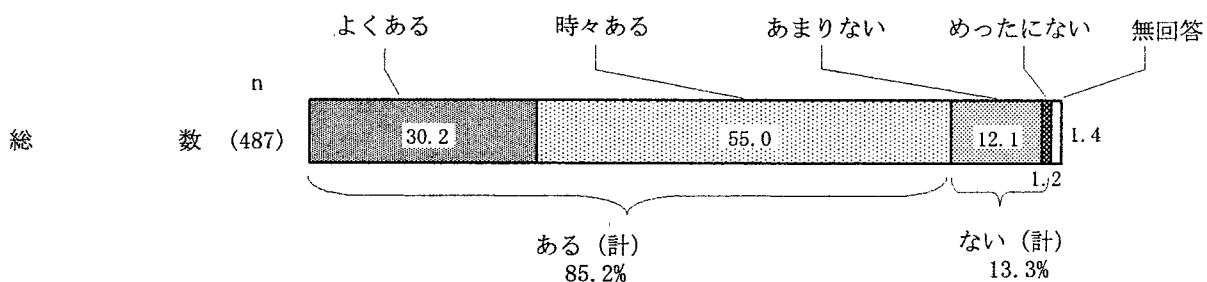
(5) 小中学校時代をもっとも長く過ごした地域



## 1 広報紙における外来語や略語について

### (1) 広報紙の原稿に外来語や略語が多いと感じることがあるか

問 1 広報紙の編集をしていて、いろいろなところから出てくる原稿に、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。



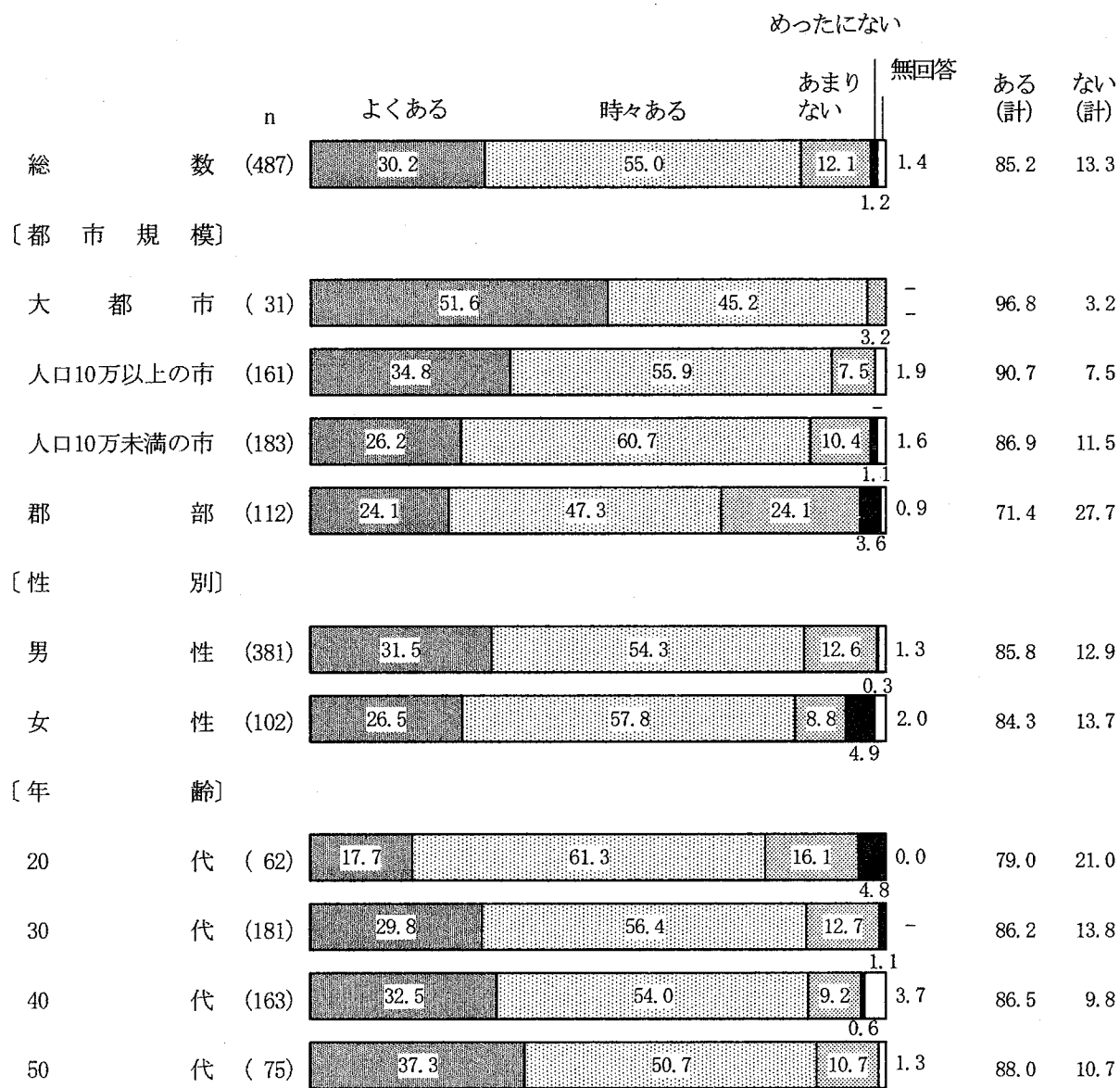
広報紙の編集をしていて、いろいろなところから出てくる原稿に、外来語や略語を使っている場合が多いと感じることがあるか聞いた。

「ある」の合計が 85.2% (「よくある」30.2%+「時々ある」55.0%)、「ない」の合計が 13.3% (「あまりない」12.1%+「めったにない」1.2%)である。

都市規模別にみると、「ある」の合計は都市規模が大きくなるほど多く、「ない」の合計は郡部で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 1-1-1)

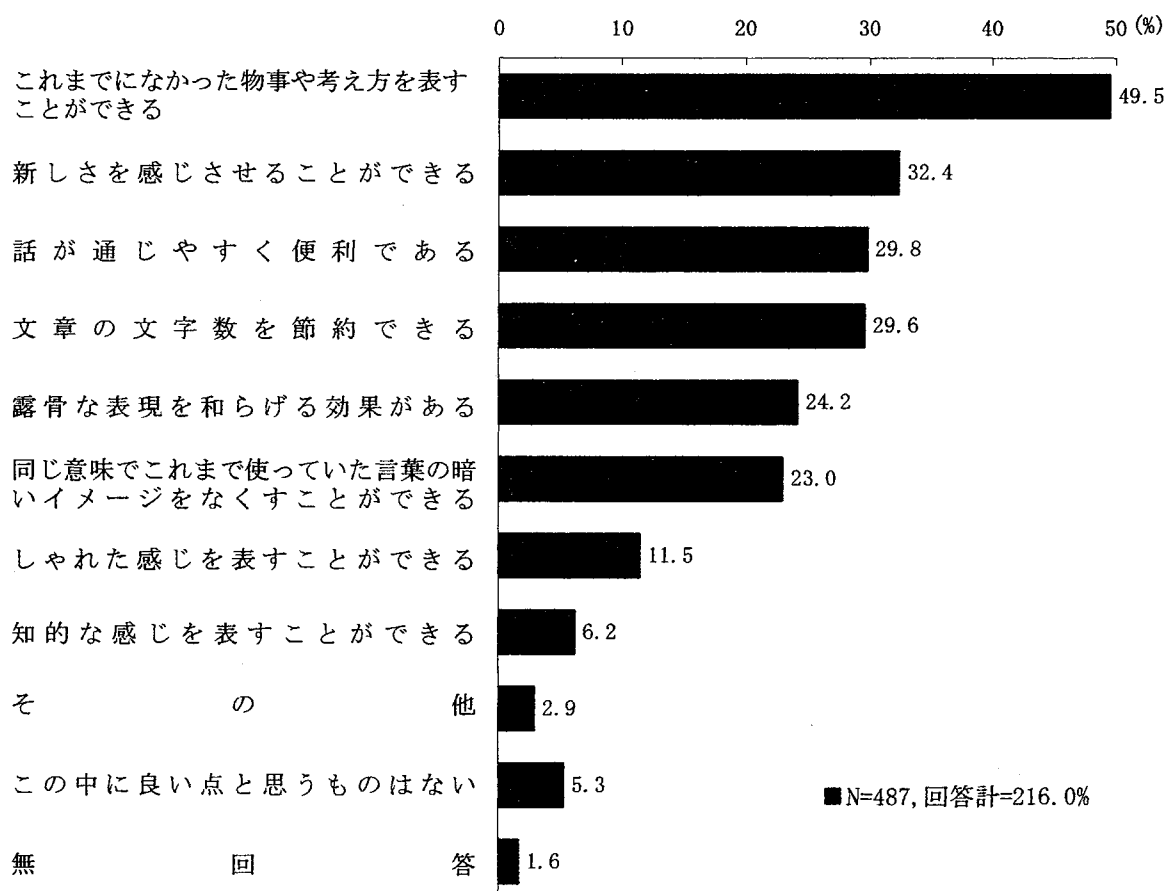
図 1-1-1 広報紙の原稿に外来語や略語が多いと感じることがあるか



## (2) 外来語や略語を使うことの良い点

問 2 広報紙に、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。

(複数回答)



広報紙に、外来語や略語を使うことの良い点と思うものを聞いた。

「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」(49.5%) が5割でもっとも多い。以下、「新しさを感じさせることができる」(32.4%)、「話が通じやすく便利である」(29.8%)、「文章の文字数を節約できる」(29.6%) が3割前後で続き、「露骨な表現を和らげる効果がある」(24.2%)、「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ことができる」(23.0%) が2割台である。(複数回答)

都市規模別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は人口10万以上の市(62.7%)で多くなっている。

性別にみると、「新しさを感じさせることができる」は男性(34.9%)で多くなっている。

年齢別にみると、「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ことができる」は20代(33.9%)で多くなっている。(表1-2-1)

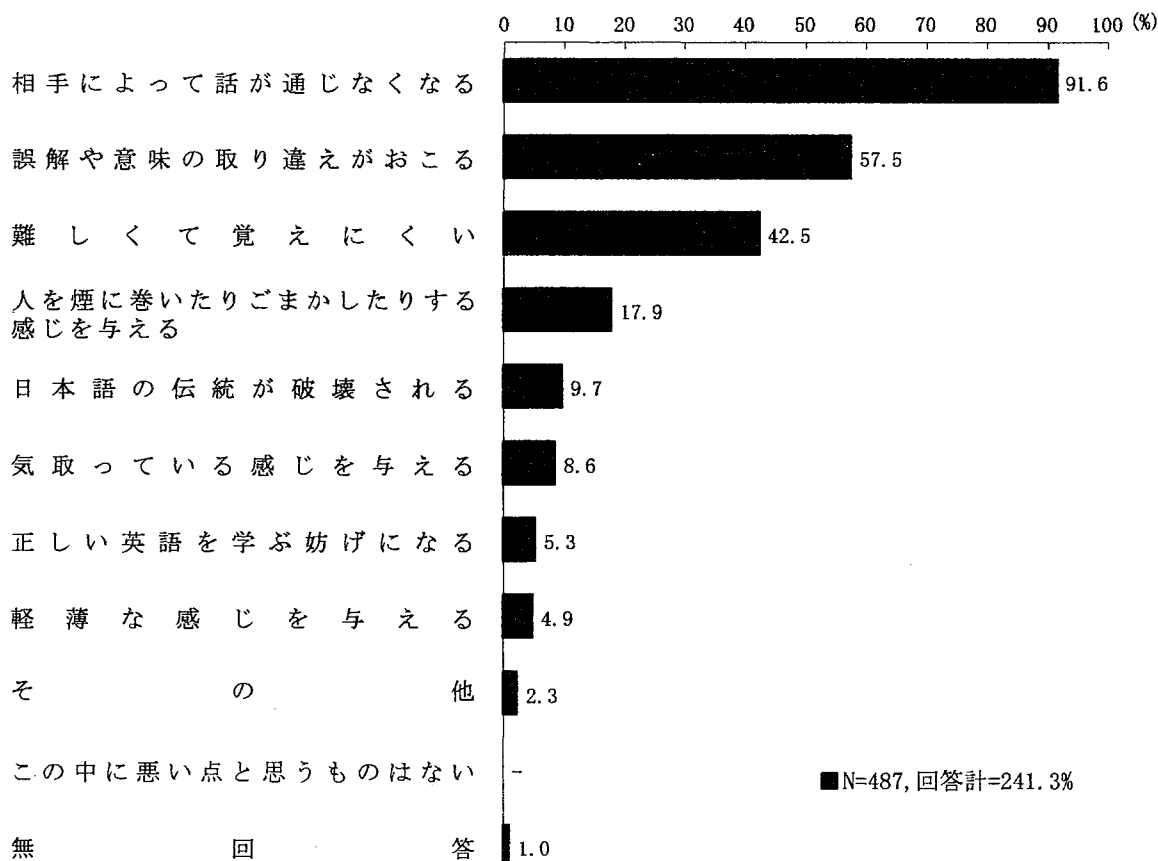
表 1-2-1 外来語や略語を使うことの良い点

	総 数	これまでになかった物事や 考え方を表すことができる	新しさを感じさせることが できる	話を通じやすく便利である	文章の文字数を節約できる	露骨な表現を和らげる効果 がある	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	そ の 他	この中に良い点と思うもの はない	無 回 答	回 答 計
総 数	487	49.5	32.4	29.8	29.6	24.2	23.0	11.5	6.2	2.9	5.3	1.6	216.0
〔都 市 規 模〕													
大 都 市	31	58.1	41.9	16.1	32.3	16.1	32.3	9.7	9.7	6.5	6.5	0.0	229.0
人口10万以上の市	161	62.7	32.3	27.3	29.8	21.7	23.6	12.4	6.2	2.5	3.1	2.5	224.2
人口10万未満の市	183	45.4	29.0	31.1	32.8	27.3	18.0	12.6	6.0	3.8	6.6	2.2	214.8
郡 部	112	34.8	35.7	34.8	23.2	25.0	27.7	8.9	5.4	0.9	6.3	0.0	202.7
〔性 別〕													
男 性	381	50.4	34.9	29.7	29.1	24.7	23.4	12.6	7.1	2.9	4.5	1.0	220.2
女 性	102	47.1	23.5	27.5	29.4	23.5	22.5	7.8	2.9	2.9	8.8	3.9	200.0
〔年 齢〕													
20 代	62	38.7	21.0	37.1	17.7	29.0	33.9	8.1	3.2	4.8	4.8	1.6	200.0
30 代	181	44.8	33.1	33.7	33.1	21.5	17.7	10.5	5.0	2.2	5.0	1.1	207.7
40 代	163	55.8	36.8	22.7	32.5	25.2	26.4	11.7	8.0	3.1	5.5	2.5	230.1
50 代	75	56.0	32.0	26.7	21.3	26.7	21.3	17.3	8.0	2.7	6.7	1.3	220.0

### (3) 外来語や略語を使うことの悪い点

問3 広報紙に、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。

(複数回答)



広報紙に、外来語や略語を使うことの悪い点と思うものを聞いた。

「相手によって話が通じなくなる」(91.6%)が9割と際立って多い。大きく離れて「誤解や意味の取り違えがおこる」(57.5%)が6割弱、「難しく覚えてにくい」(42.5%)が4割強で続いている。

(複数回答)

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「難しく覚えてにくい」は40代(52.1%)で多くなっている。(表1-3-1)

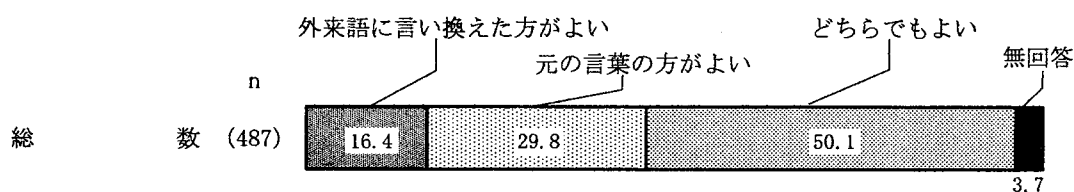
表 1-3-1 外来語や略語を使うことの悪い点

	総 数	く 相 手 に よ つ て 話 が 通 じ な く なる	誤 解 や 意 味 の 取 り 違 え が お こ る	難 し く て 覚 え に く い	人 を 煙 に 巻 い た り ご ま か し た り す る 感 じ を 与 え る	日 本 語 の 伝 統 が 破 壊 さ れ る	気 取 つ て い る 感 じ を 与 え る	正 し い 英 語 を 学 ぶ 妨 げ に な る	軽 薄 な 感 じ を 与 え 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
総 数	487	91.6	57.5	42.5	17.9	9.7	8.6	5.3	4.9	2.3	-	-	241.3
〔都 市 規 模〕													
大 都 市	31	87.1	67.7	61.3	29.0	9.7	16.1	9.7	6.5	3.2	-	-	290.3
人口10万以上の市	161	93.2	51.6	46.6	15.5	9.3	8.1	6.2	3.7	3.7	-	1.9	239.8
人口10万未満の市	183	91.8	60.1	42.1	22.4	10.4	7.7	3.3	4.9	1.6	-	1.1	245.4
郡 部	112	90.2	58.9	32.1	10.7	8.9	8.9	6.3	6.3	0.9	-	-	223.2
〔性 別〕													
男 性	381	91.3	58.0	42.5	17.6	10.2	8.9	5.5	5.0	2.4	-	0.8	242.3
女 性	102	93.1	54.9	43.1	17.6	7.8	7.8	4.9	4.9	2.0	-	2.0	238.2
〔年 齢〕													
20 代	62	93.5	62.9	29.0	14.5	3.2	6.5	6.5	1.6	-	-	-	217.7
30 代	181	91.7	51.9	37.0	19.3	6.1	8.3	3.9	6.6	1.1	-	-	226.0
40 代	163	91.4	62.0	52.1	19.6	14.7	9.8	6.1	5.5	3.7	-	2.5	267.5
50 代	75	90.7	57.3	46.7	12.0	13.3	9.3	6.7	2.7	4.0	-	1.3	244.0



#### (4) 外来語に言い換えることをどう思うか

問 4 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。



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るが、このように外来語に言い換えることについて、どう思うか聞いた。

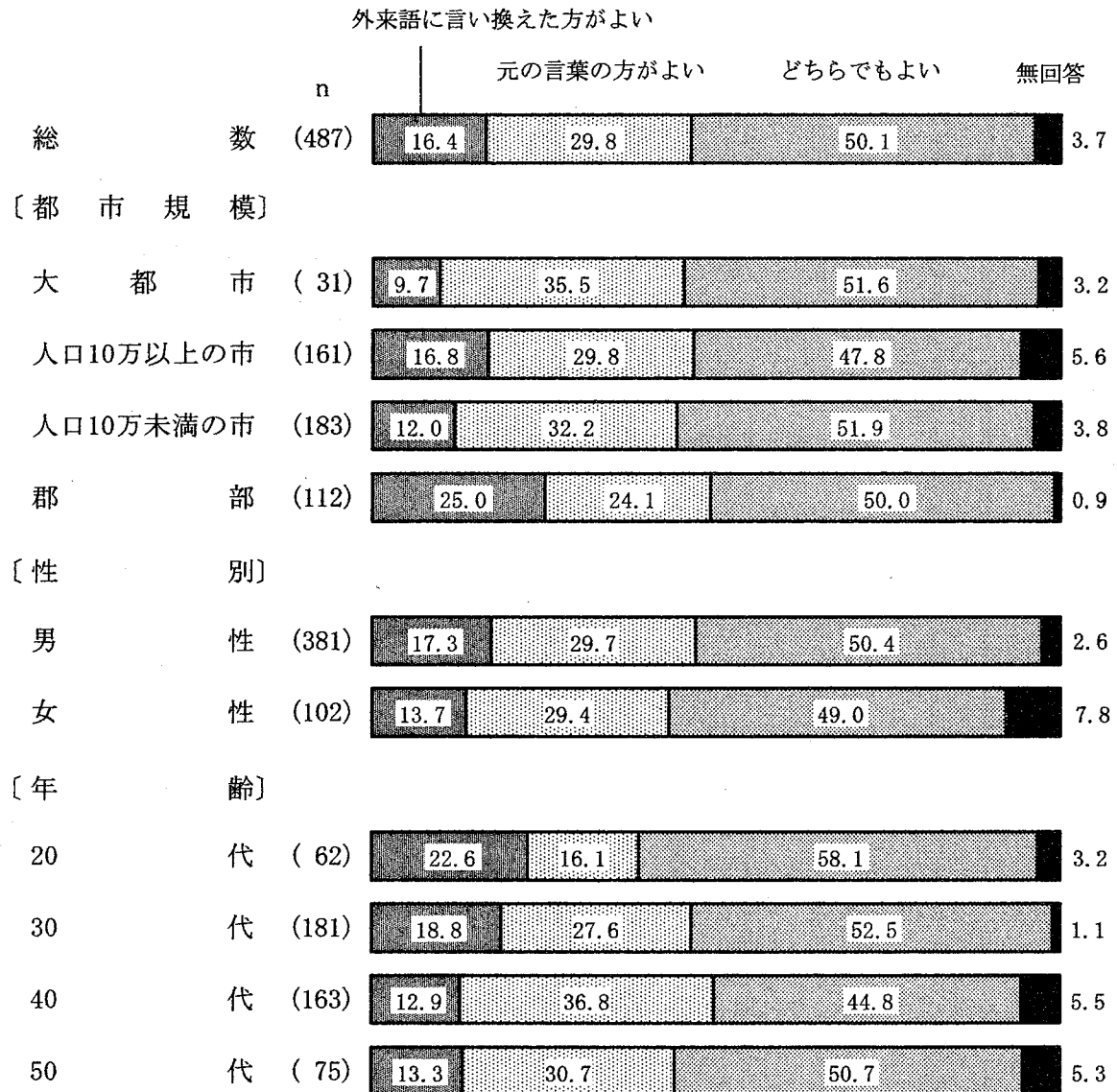
「元の言葉の方がよい」(29.8%) が約 3 割で、「外来語に言い換えた方がよい」(16.4%) を 13 ポイント上回っている。「どちらでもよい」(50.1%) が 5 割である。

都市規模別にみると、「外来語に言い換えた方がよい」は郡部(25.0%)で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

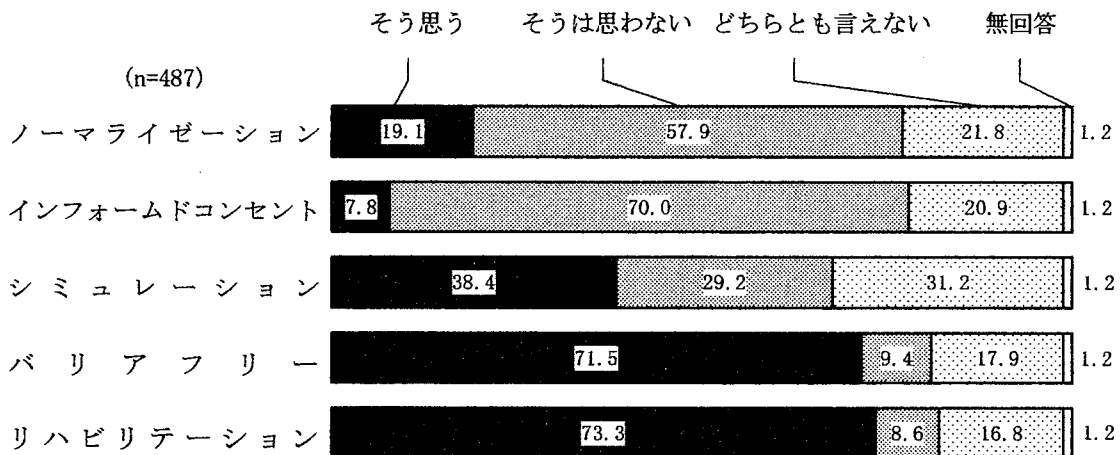
年齢別にみると、「元の言葉の方がよい」は 40 代(36.8%)で多くなっている。(図 1-4-1)

図 1-4-1 外来語に言い換えることをどう思うか



(5) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語

問5 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。



これまでに日本語になかった物事や考え方を表す外来語、「ノーマライゼーション」「インフォームドコンセント」「シミュレーション」「バリアフリー」「リハビリテーション」の5つをあげて、そのまま使うことの是非を聞いた。

「そう思う」（そのまま使った方がよい）という回答が7割を超えるのは、「リハビリテーション」（73.3%）、「バリアフリー」（71.5%）である。いずれも「そうは思わない」を60ポイント以上も上回っている。

これに対して、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）という回答が多いのは、「インフォームドコンセント」（70.0%）、「ノーマライゼーション」（57.9%）である。

「シミュレーション」については、「そう思う」（38.4%）が約4割、「そうは思わない」（29.2%）が3割である。

以下、5つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

● 「ノーマライゼーション」

都市規模別にみると、「どちらとも言えない」は郡部（32.1%）で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図1-5-1）

● 「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、「どちらとも言えない」は郡部（35.7%）で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図1-5-2）

● 「シミュレーション」

都市規模別にみると、「そう思う」は郡部（51.8%）で、「そうは思わない」は大都市（48.4%）で、

それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「そうは思わない」は50代（40.0%）で多くなっている。（図 1-5-3）

- 「バリアフリー」

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「そう思う」は20代（88.7%）で多くなっている。（図 1-5-4）

- 「リハビリテーション」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図 1-5-5）

図 1-5-1 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「ノーマライゼーション」

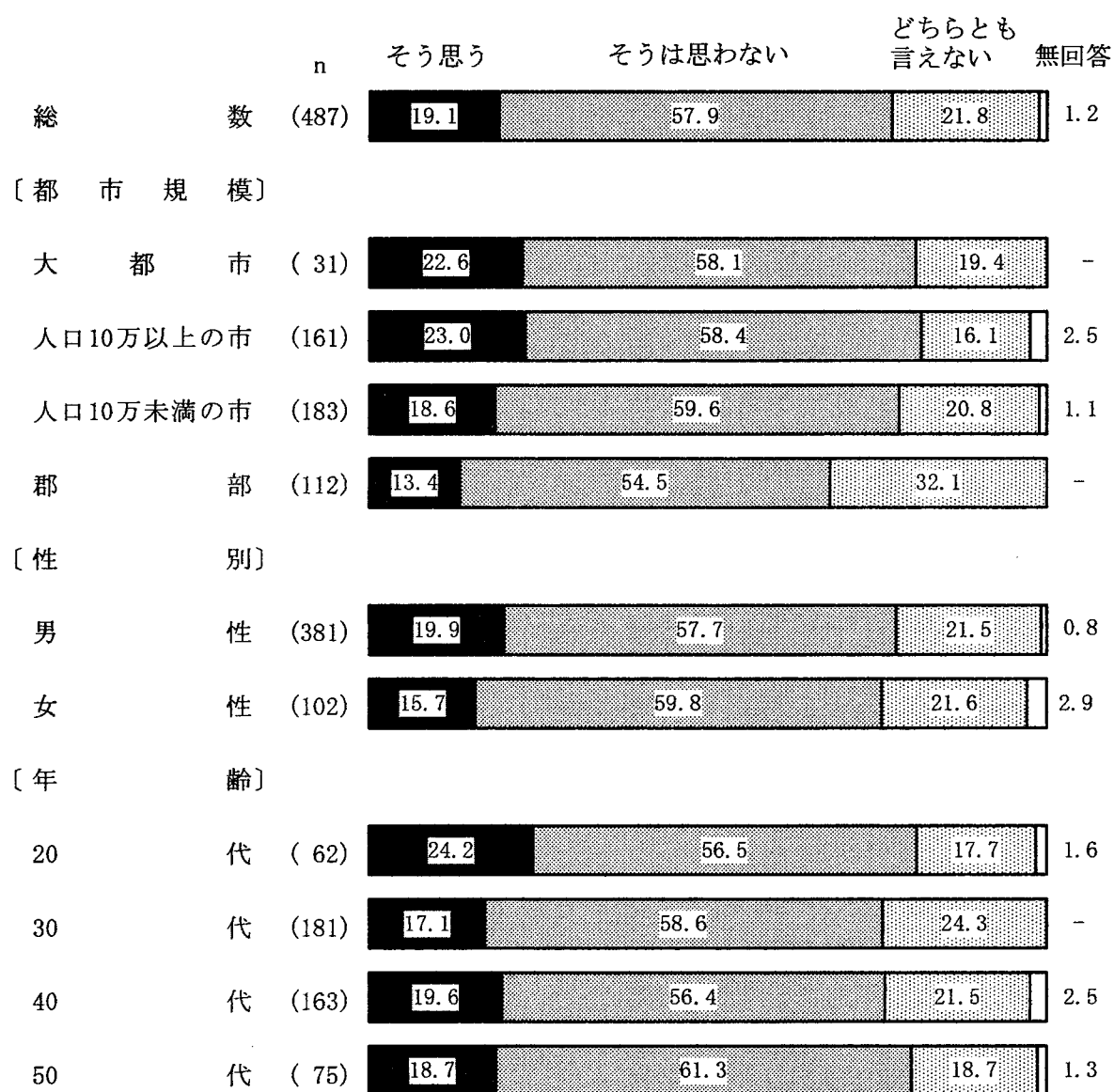


図 1-5-2 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「インフォームドコンセント」

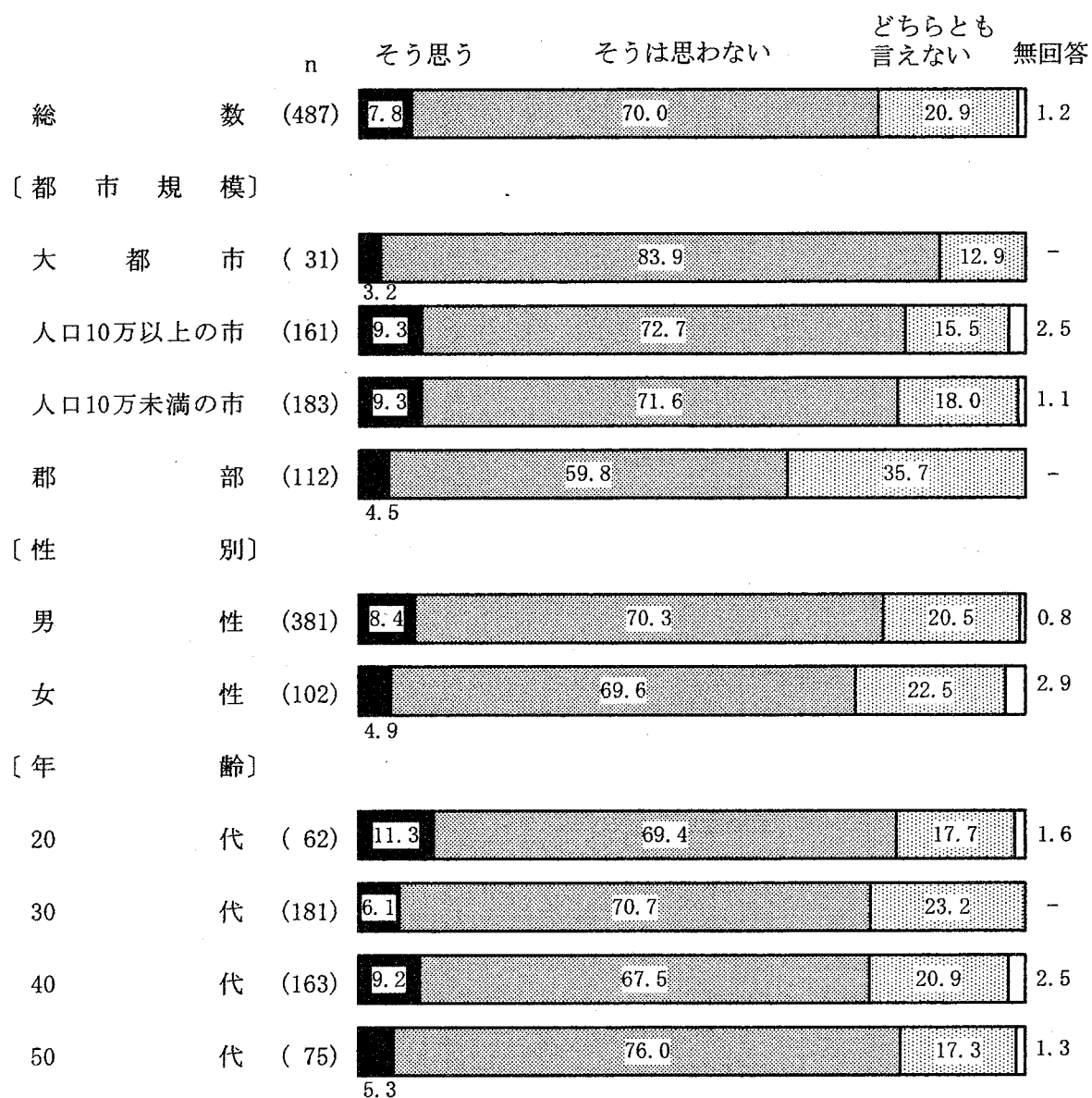


図 1-5-3 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「シミュレーション」

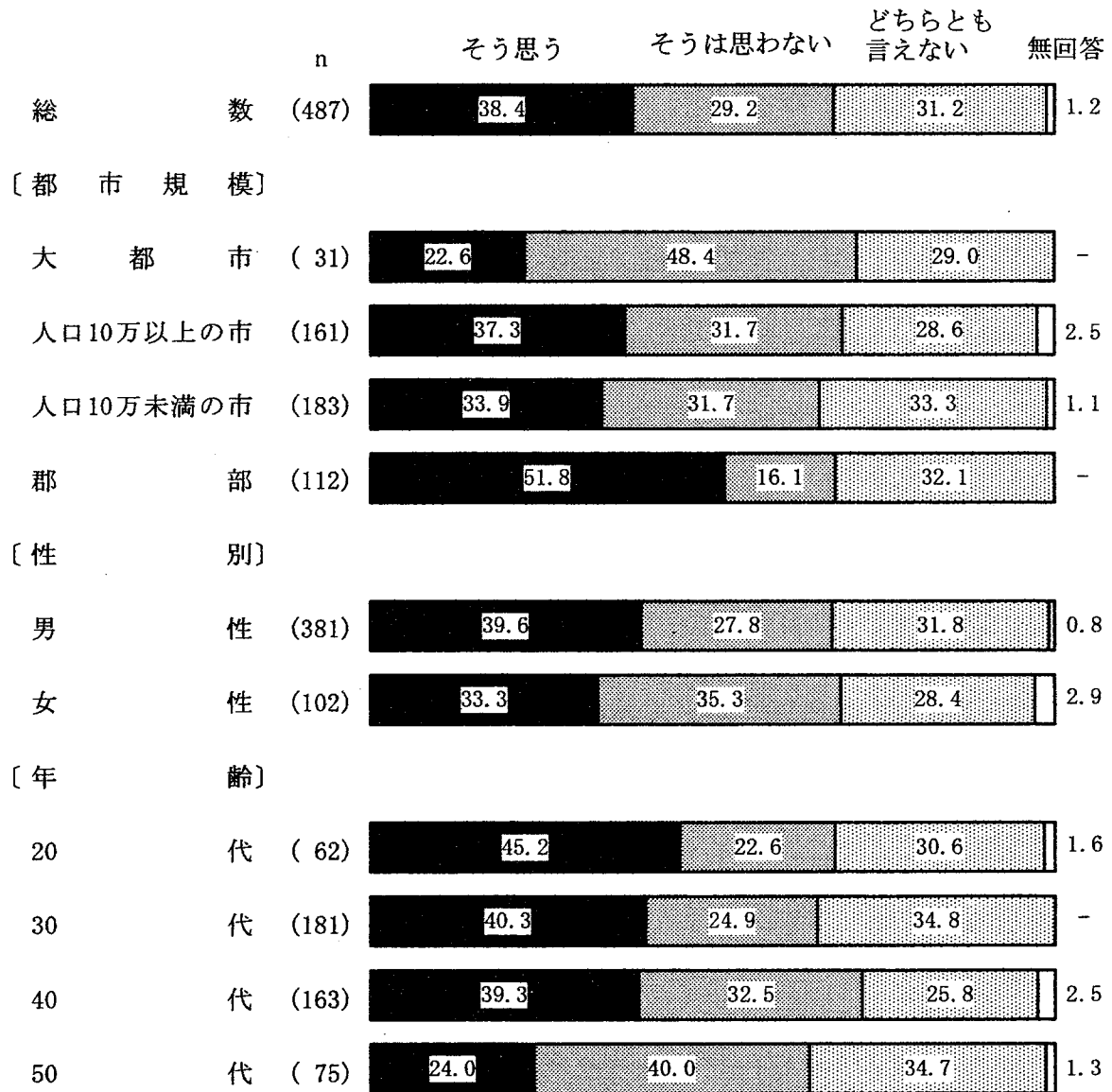


図 1-5-4 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「バリアフリー」

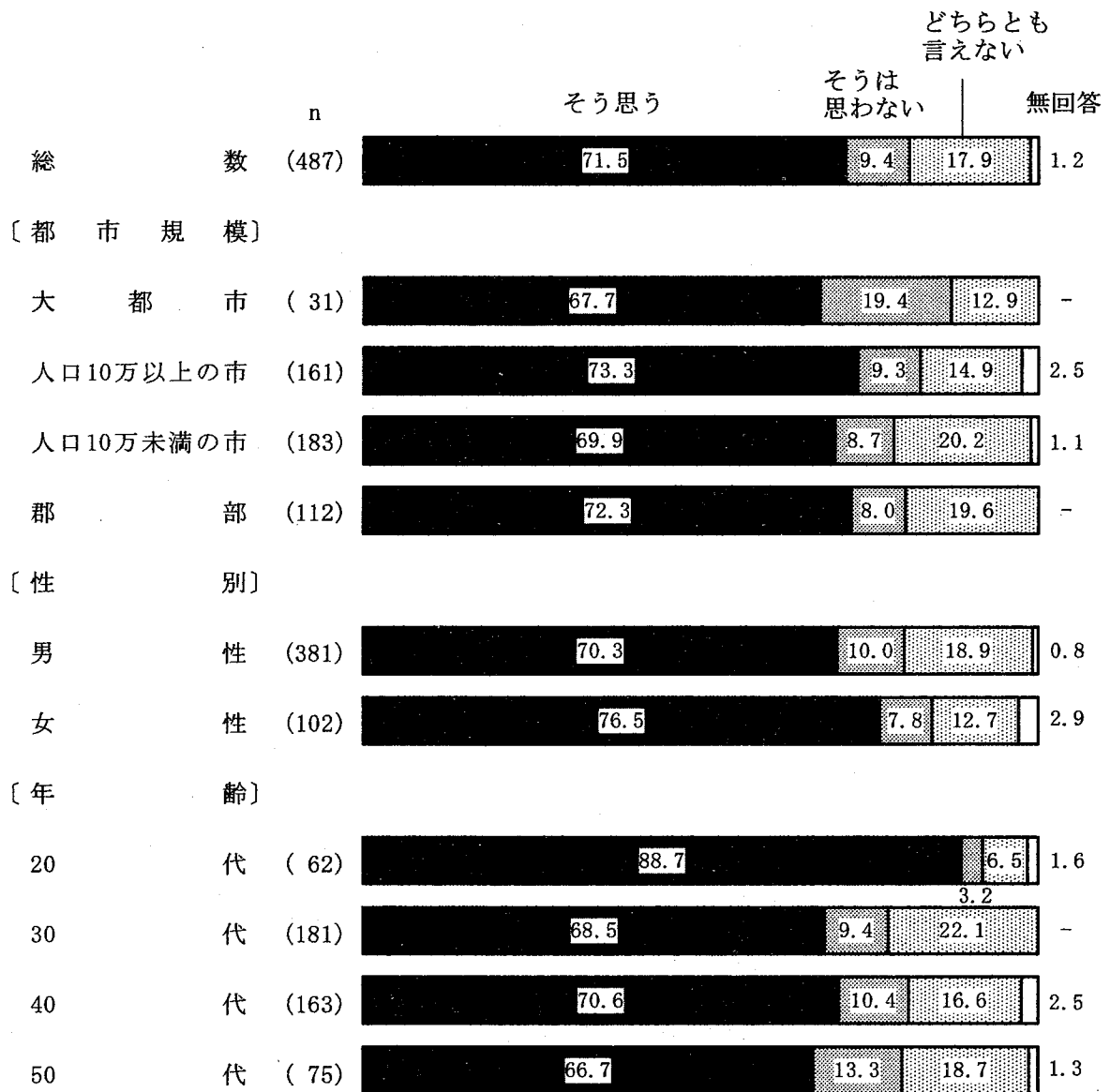
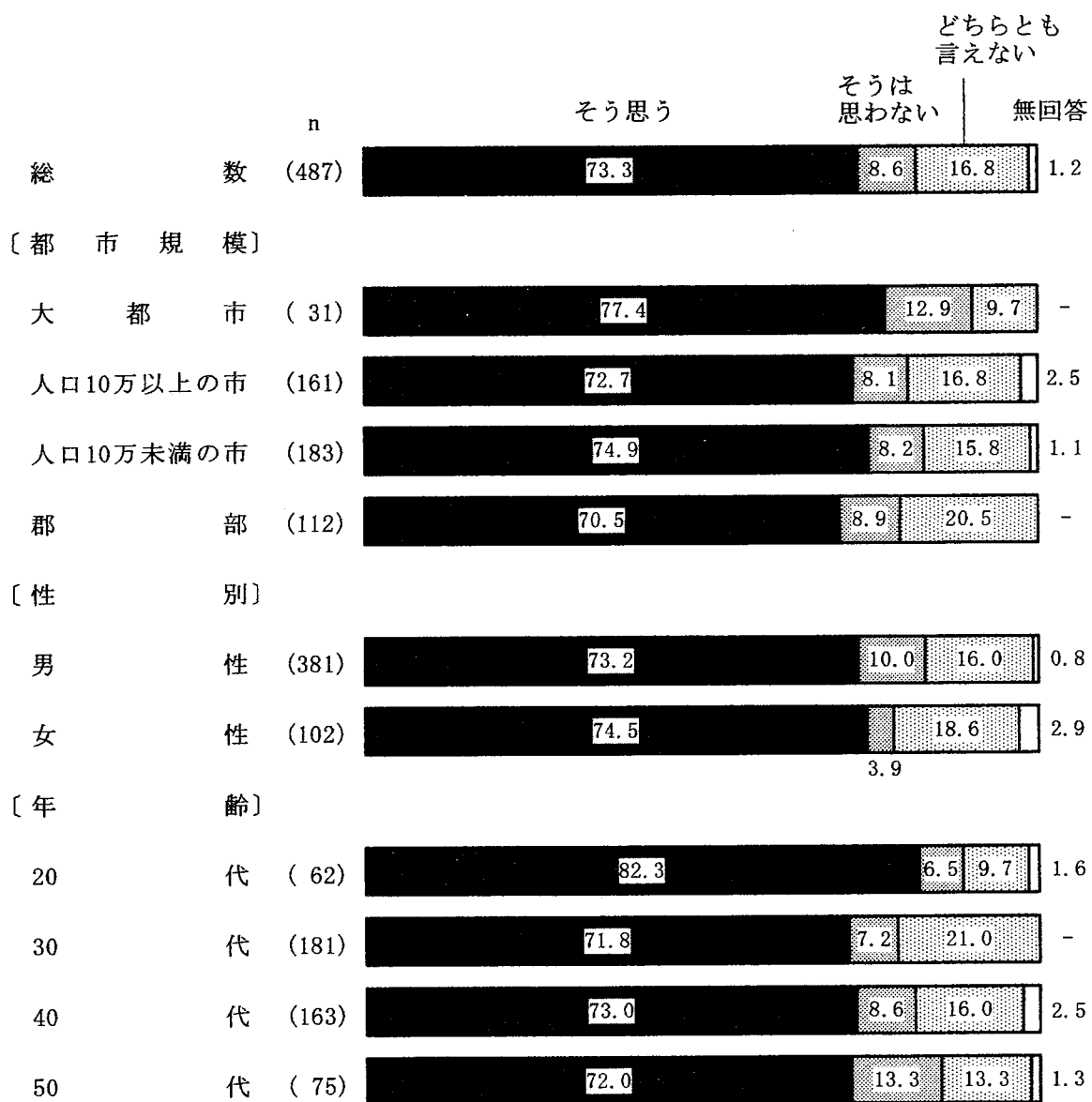




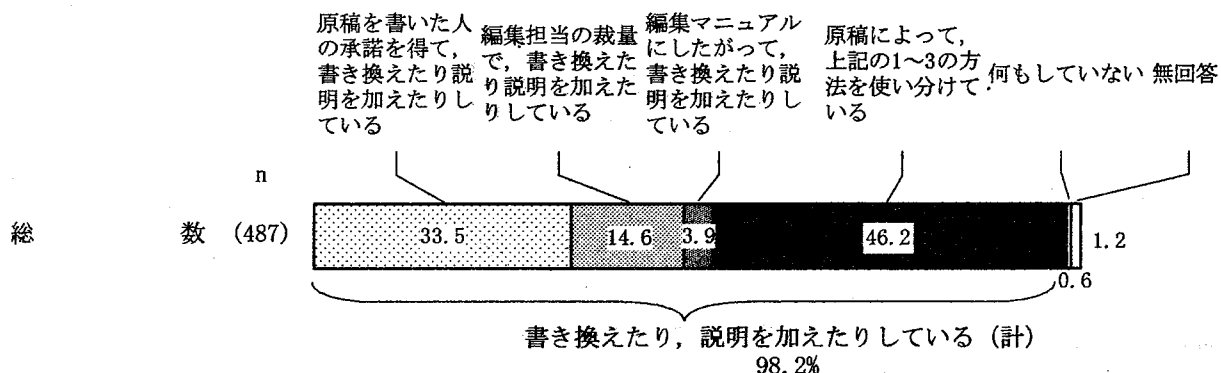
図 1-5-5 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「リハビリテーション」



## 2 分かりやすく伝える工夫について

### (1) 分かりにくい言葉は言い換えたり、説明を加えたりしているか

問 6 広報紙に載せる原稿を受け取って編集するとき、分かりにくいと思われる言葉があったら、分かりやすく書き換えたり、説明を加えたりしていますか。



広報紙に載せる原稿を受け取って編集するとき、分かりにくいと思われる言葉があったら、分かりやすく書き換えたり、説明を加えたりしているか聞いた。

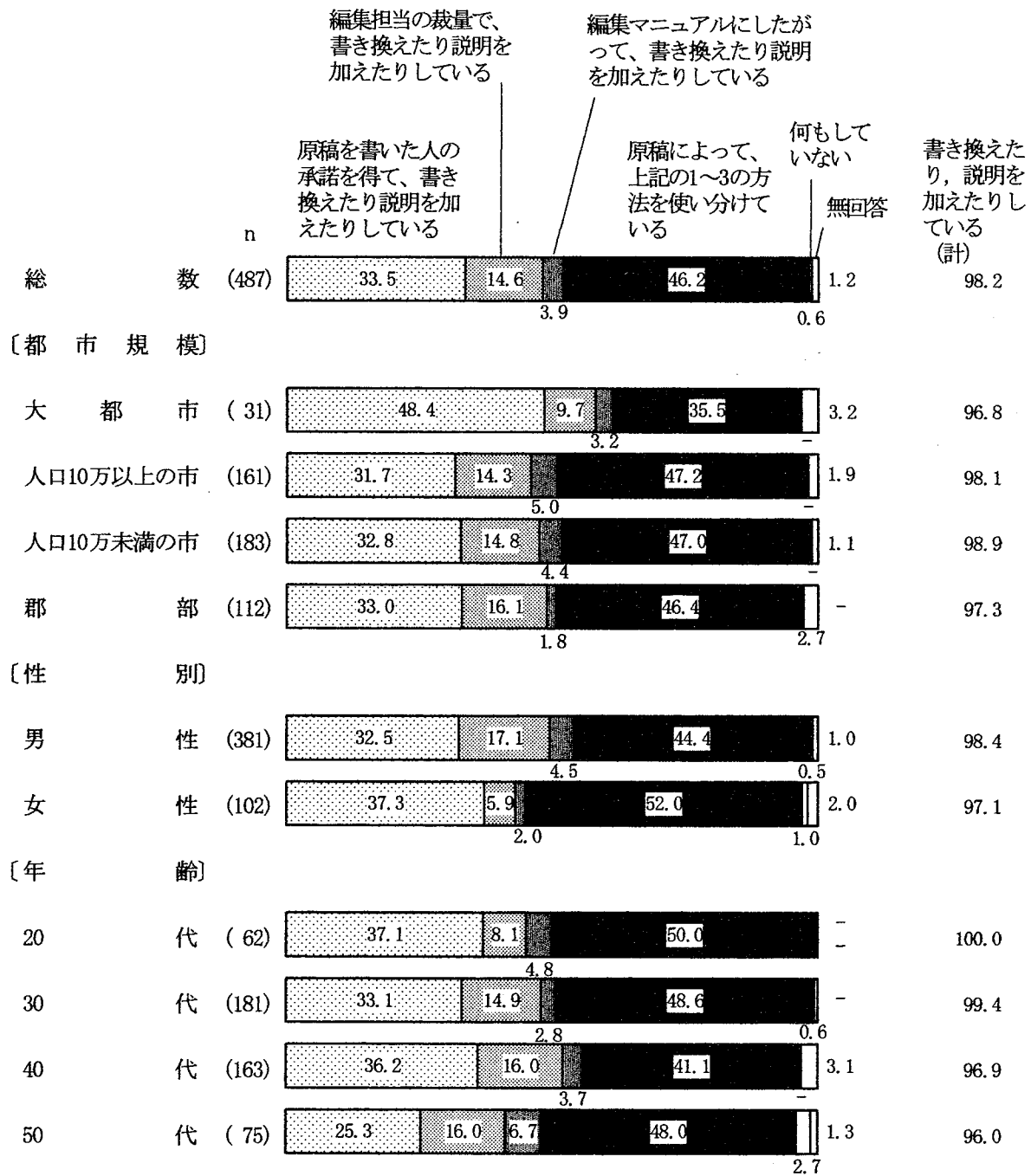
「原稿を書いた人の承諾を得て、書き換えたり説明を加えたりしている」が 33.5%、「編集担当の裁量で、書き換えたり説明を加えたりしている」が 14.6%、「編集マニュアルにしたがって、書き換えたり説明を加えたりしている」が 3.9%、「原稿によって、上記の 1~3 の方法を使い分けている」が 46.2% である。これらの合計は 98.2% であり、回答者のほとんどが、原稿に分かりにくい言葉があったら、何らかの方法で書き換えたり、説明を加えたりしている。

都市規模別にみると、「原稿を書いた人の承諾を得て、書き換えたり説明を加えたりしている」は大都市 (48.4%) で多くなっている。

性別にみると、「編集担当の裁量で、書き換えたり説明を加えたりしている」は男性 (17.1%) で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 2-1-1)

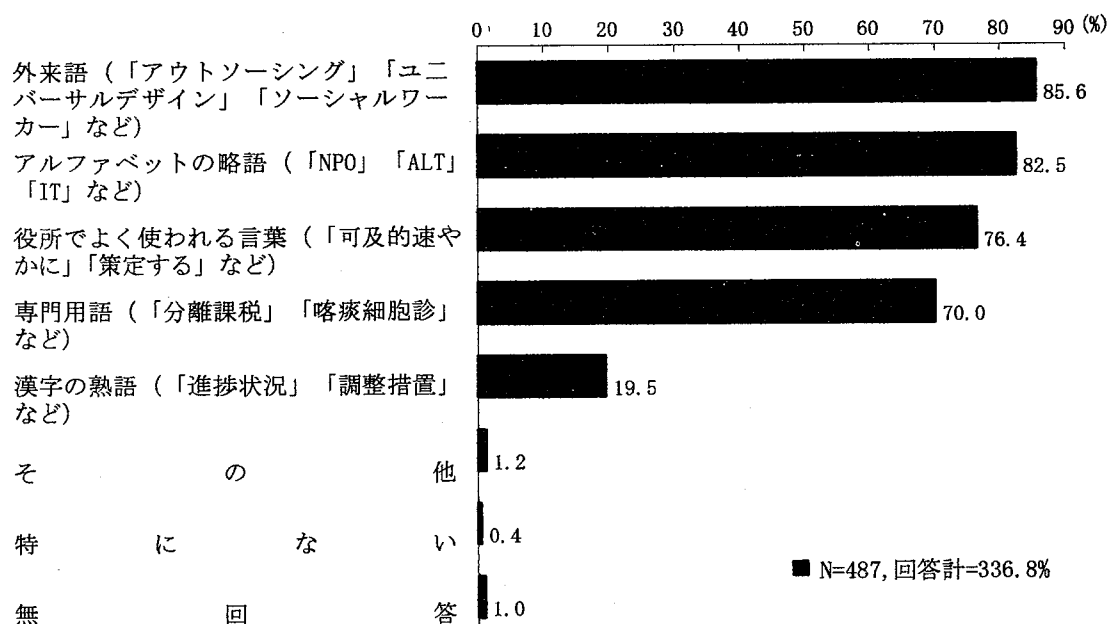
図 2-1-1 分かりにくい言葉は言い換えたり，説明を加えたりしているか



(2) 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う言葉

問 7 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。

(複数回答)



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、どんな種類の言葉か聞いた。

「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)」(85.6%)、「アルファベットの略語 (「NPO」「ALT」「IT」など)」(82.5%)、「役所でよく使われる言葉 (「可及的速やかに」「策定する」など)」(76.4%) が 8 割前後であり、「専門用語 (「分離課税」「喀痰細胞診」など)」(70.0%) が 7 割で続いている。

都市規模別にみると、「外来語」は都市規模が大きくなるほど多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

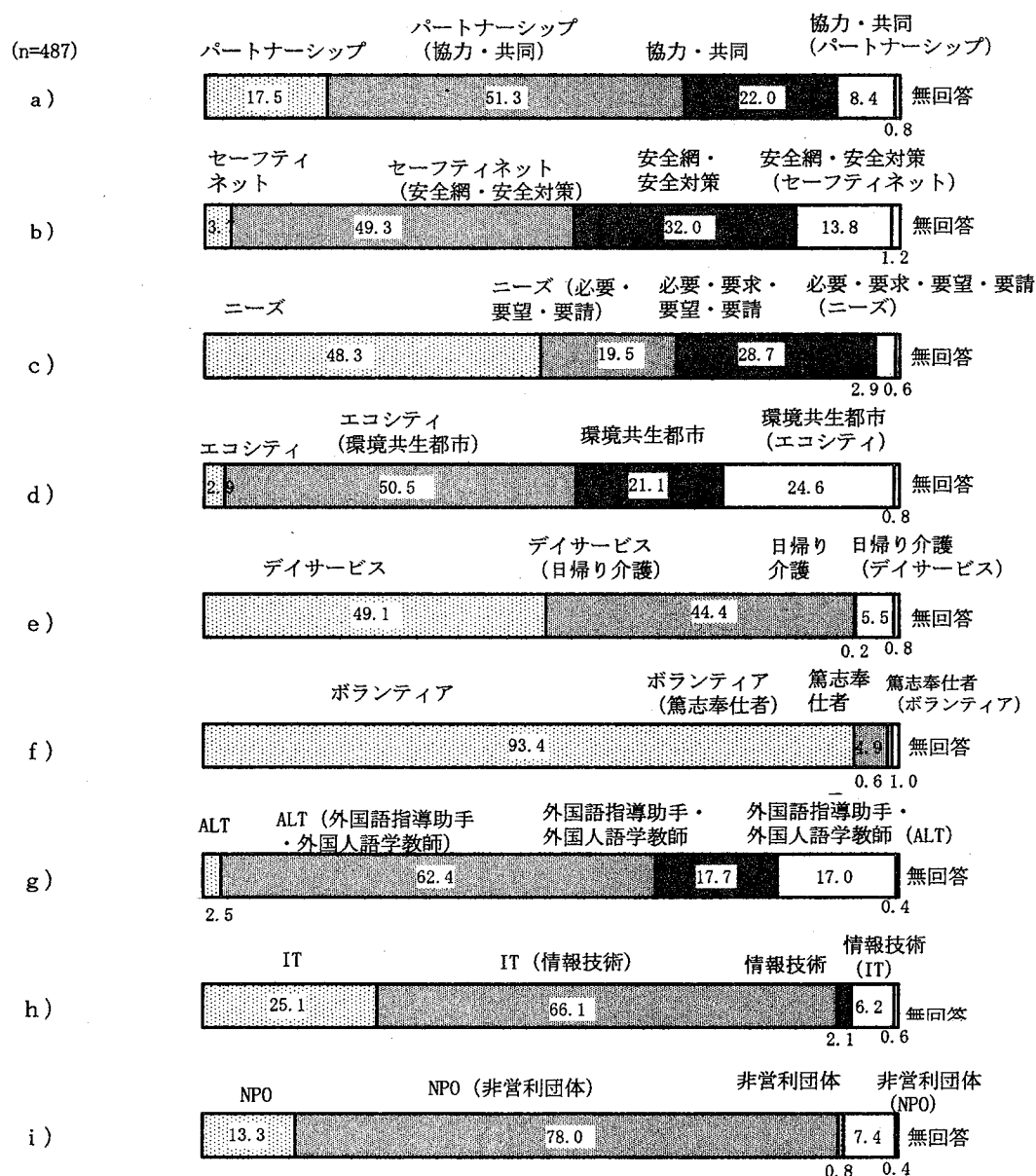
年齢別にみると、「役所でよく使われる言葉」は 30 代 (82.9%) で、「漢字の熟語」は 50 代 (28.0%) で、それぞれ多くなっている。(表 2-2-1)

表 2-2-1 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う言葉

	総 数	外来語（「アウトソーシング」「ユニバーサルワーカー」など）	アルファベットの略語（「NP」「ALT」「IT」など）	役所でよく使われる言葉（「可及的速やかに」「策定する」など）	専門用語（「分離課税」「喀痰細胞診」など）	漢字の熟語（「進捗状況」「調整措置」など）	その他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
総 数	487	85.6	82.5	76.4	70.0	19.5	1.2	0.4	1.0	336.8
〔都 市 規 模〕										
大 都 市	31	96.8	87.1	87.1	61.3	25.8	-	-	-	358.1
人口10万以上の市	161	91.3	85.1	78.9	68.3	18.6	1.2	-	1.9	345.3
人口10万未満の市	183	83.6	82.0	79.8	71.6	19.7	1.1	0.5	1.1	339.3
郡 部	112	77.7	78.6	64.3	72.3	18.8	1.8	0.9	-	314.3
〔性 別〕										
男 性	381	86.1	81.4	75.3	69.0	18.9	1.3	0.5	0.8	333.3
女 性	102	85.3	88.2	79.4	73.5	21.6	1.0	-	2.0	351.0
〔年 齢〕										
20 代	62	82.3	85.5	72.6	69.4	19.4	1.6	-	-	330.6
30 代	181	87.3	81.8	82.9	70.2	17.7	1.7	-	-	341.4
40 代	163	85.3	83.4	74.8	70.6	17.8	0.6	1.2	2.5	336.2
50 代	75	88.0	82.7	66.7	69.3	28.0	1.3	-	1.3	337.3

### (3) 広報紙での適切な表記

問 8 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。



外来語や略語を9つあげて、それぞれについて“外来語や略語の単独表記”“言い換え語を（ ）内に併記”“言い換え語の単独表記”“外来語や略語を（ ）内に併記”のうち、どれがもっともよいと思うか聞いた。

9例のうち“外来語や略語の単独表記”の支持が多いのは、「ボランティア」(93.4%)、「デイサービス」(49.1%)、「ニーズ」(48.3%)で、特に「ボランティア」は広報紙担当責任者の大部分がそのまま使ってよいと判断している。

他の6例については、いずれも“言い換え語を（ ）内に併記”がもっとも支持されている。「NPO（非営利団体）」（78.0%）、「IT（情報技術）」（66.1%）、「ALT（外国語指導助手・外国人語学教師）」（62.4%）、「パートナーシップ（協力・共同）」（51.3%）、「エコシティ（環境共生都市）」（50.5%）、「セーフティネット（安全網・安全対策）」（49.3%）である。

また、“言い換え語の単独表記”を支持する割合が、“外来語や略語の単独表記”よりも高かったものは、「安全網・安全対策」（32.0%）＞「セーフティネット」（3.7%）、「環境共生都市」（21.1%）＞「エコシティ」（2.9%）、「外国語指導助手・外国人語学教師」（17.7%）＞「ALT」（2.5%）、「協力・共同」（22.0%）＞「パートナーシップ」（17.5%）である。

以下、9つの外来語・略語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

● 「パートナーシップ」

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、“言い換え語の単独表記”は20代（33.9%）で多くなっている。（表 2-3-a）

● 「セーフティネット」

都市規模別にみると、“言い換え語の単独表記”は人口10万以上の市（38.5%）で多くなっている。

性別にみると、“言い換え語の単独表記”は女性（42.1%）で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-b）

● 「ニーズ」

都市規模別にみると、“外来語や略語の単独表記”は郡部（54.5%）で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-c）

● 「エコシティ」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-d）

● 「デイサービス」

都市規模別にみると、“外来語や略語の単独表記”は郡部（58.0%）で、“言い換え語を（ ）内に併記”は大都市（58.1%）で、それぞれ多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-e）

● 「ボランティア」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-f）

● 「ALT」

都市規模別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は、郡部（72.3%）でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなる。“外来語や略語を（ ）内に併記”や、“言い換え語の単独表記”は大都市で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、“言い換え語を（ ）内に併記”は30代（71.8%）で多くなっている。（表 2-3-g）

● 「IT」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-h）

● 「NPO」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（表 2-3-i）

表 2-3-a 広報紙での適切な表記「パートナーシップ」

	総 数	パ ー ト ナ ー シ ッ プ ( 協 力 ・ 共 同 )	協 力 ・ 共 同	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	協 力 ・ 共 同 ( パ ー ト ナ ー シ ッ プ )	無 回 答
総 数	487	51.3	22.0	17.5	8.4	0.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	61.3	19.4	9.7	9.7	-
人口10万以上の市	161	47.8	24.2	19.3	8.7	0.0
人口10万未満の市	183	53.6	20.8	16.9	7.7	1.1
郡 部	112	50.0	21.4	17.9	8.9	1.8
〔性 別〕						
男 性	381	50.1	21.0	18.1	9.7	1.0
女 性	102	54.9	26.5	14.7	3.9	-
〔年 齢〕						
20 代	62	40.3	33.9	16.1	9.7	-
30 代	181	50.8	23.2	16.0	8.3	1.7
40 代	163	52.1	20.2	16.6	10.4	0.6
50 代	75	57.3	14.7	24.0	4.0	-



表 2-3-b 広報紙での適切な表記「セーフティネット」

	総 数	セーフティネット（安全網・安全対策）	安全網・安全対策	安全網・安全対策（セーフティネット）	セーフティネット	無 回 答
総 数	487	49.3	32.0	13.8	3.7	1.2
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	61.3	25.8	9.7	3.2	-
人口10万以上の市	161	44.7	38.5	14.3	1.9	0.6
人口10万未満の市	183	50.8	27.3	16.4	4.4	1.1
郡 部	112	50.0	32.1	9.8	5.4	2.7
〔性 別〕						
男 性	381	50.4	29.7	13.9	4.5	1.6
女 性	102	44.1	41.2	13.7	1.0	-
〔年 齢〕						
20 代	62	48.4	33.9	17.7	-	-
30 代	181	47.5	34.8	12.7	3.3	1.7
40 代	163	47.2	28.8	16.0	6.1	1.8
50 代	75	56.0	32.0	9.3	2.7	-

表 2-3-c 広報紙での適切な表記「ニーズ」

	総 数	ニ ズ	請必要・要求・要望・要	求ニズ（必要・要 求・要望・要請）	請必要・要求・要望・要 （ニーズ）	無 回 答
総 数	487	48.3	28.7	19.5	2.9	0.6
〔都市規模〕						
大 都 市	31	38.7	38.7	16.1	6.5	-
人口10万以上の市	161	49.7	29.8	18.6	1.2	0.6
人口10万未満の市	183	44.8	32.2	20.8	1.6	0.5
郡 部	112	54.5	18.8	19.6	6.3	0.9
〔性別〕						
男 性	381	49.3	27.0	19.7	3.1	0.8
女 性	102	44.1	36.3	17.6	2.0	-
〔年齢〕						
20 代	62	43.5	32.3	21.0	3.2	-
30 代	181	44.8	28.7	22.7	3.3	0.6
40 代	163	49.7	29.4	16.6	3.1	1.2
50 代	75	57.3	26.7	14.7	1.3	-

表 2-3-d 広報紙での適切な表記「エコシティ」

	総 数	エコ シティ (環境 共生都 市)	環境 共生 都市 (エ コシ ティ)	環 境 共 生 都 市	エ コ シ ティ	無 回 答
総 数	487	50.5	24.6	21.1	2.9	0.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	48.4	16.1	32.3	3.2	-
人口10万以上の市	161	49.7	24.2	22.4	3.7	-
人口10万未満の市	183	53.6	24.6	18.0	2.7	1.1
郡 部	112	47.3	27.7	21.4	1.8	1.8
〔性 別〕						
男 性	381	51.4	24.4	20.2	3.1	0.8
女 性	102	46.1	26.5	25.5	2.0	-
〔年 齢〕						
20 代	62	46.8	32.3	16.1	4.8	-
30 代	181	50.3	24.9	21.5	2.2	1.1
40 代	163	48.5	25.2	23.3	2.5	0.6
50 代	75	57.3	17.3	21.3	4.0	-

表 2-3-e 広報紙での適切な表記「デイサービス」

	総 数	デ イ サ ー ビ ス	日 帰 り 介 護 サ ー ビ ス ( デ イ サ ー ビ ス )	日 帰 り 介 護 ( デ イ サ ー ビ ス )	日 帰 り 介 護	無 回 答
総 数	487	49.1	44.4	5.5	0.2	0.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	25.8	58.1	16.1	-	-
人口10万以上の市	161	50.3	45.3	4.3	-	-
人口10万未満の市	183	46.4	46.4	5.5	0.5	1.1
郡 部	112	58.0	35.7	4.5	-	1.8
〔性 別〕						
男 性	381	51.2	42.5	5.2	0.3	0.8
女 性	102	42.2	50.0	6.9	-	1.0
〔年 齢〕						
20 代	62	53.2	41.9	4.8	-	-
30 代	181	46.4	48.1	3.3	0.6	1.7
40 代	163	47.9	42.9	8.6	-	0.6
50 代	75	56.0	40.0	4.0	-	-

表 2-3-f 広報紙での適切な表記「ボランティア」

	総 数	ボ ラ ン テ ィ ア	ボ ラ ン テ ィ ア （ 篤 志 奉 仕 者 ）	篤 志 奉 仕 者 （ ボ ラ ン テ ィ ア ）	篤 志 奉 仕 者	無 回 答
総 数	487	93.4	4.9	0.6	-	1.0
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	96.8	3.2	-	-	-
人口10万以上の市	161	95.7	3.1	0.6	-	0.6
人口10万未満の市	183	92.3	6.0	1.1	-	0.5
郡 部	112	91.1	6.3	-	-	2.7
〔性 別〕						
男 性	381	92.9	5.2	0.8	-	1.0
女 性	102	95.1	3.9	-	-	1.0
〔年 齢〕						
20 代	62	95.2	3.2	-	-	1.6
30 代	181	91.2	7.2	-	-	1.7
40 代	163	94.5	3.1	1.8	-	0.6
50 代	75	94.7	5.3	-	-	-

表 2-3-g 広報紙での適切な表記「ALT」

	総 数	学導 A 教助 L 師手 T ・（外 国語指 導手・ ALT）	外国語指 導助手・ 外国人語 学教師	（外国語 指導助手 ・ALT） 外国人語 学教師	A L T	無 回 答
総 数	487	62.4	17.7	17.0	2.5	0.4
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	38.7	32.3	29.0	-	-
人口10万以上の市	161	54.7	26.1	18.0	1.2	-
人口10万未満の市	183	67.2	12.0	18.0	2.2	0.5
郡 部	112	72.3	10.7	10.7	5.4	0.9
〔性 別〕						
男 性	381	61.4	19.4	16.3	2.4	0.5
女 性	102	64.7	11.8	20.6	2.9	-
〔年 齢〕						
20 代	62	62.9	9.7	21.0	6.5	-
30 代	181	71.8	14.4	12.2	1.1	0.6
40 代	163	58.3	18.4	20.9	1.8	0.6
50 代	75	48.0	32.0	17.3	2.7	-

表 2-3-h 広報紙での適切な表記「IT」

	総 数	I T (情 報 技 術)	I T	情 報 技 術 (I T)	情 報 技 術	無 回 答
総 数	487	66.1	25.1	6.2	2.1	0.6
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	74.2	16.1	3.2	6.5	-
人口10万以上の市	161	65.2	26.7	5.0	2.5	0.6
人口10万未満の市	183	67.8	24.6	5.5	1.6	0.5
郡 部	112	62.5	25.9	9.8	0.9	0.9
〔性 別〕						
男 性	381	66.7	24.7	5.8	2.1	0.8
女 性	102	65.7	24.5	7.8	2.0	-
〔年 齢〕						
20 代	62	66.1	27.4	6.5	-	-
30 代	181	64.1	28.7	4.4	2.2	0.6
40 代	163	66.9	20.2	9.2	3.1	0.6
50 代	75	72.0	21.3	4.0	1.3	1.3

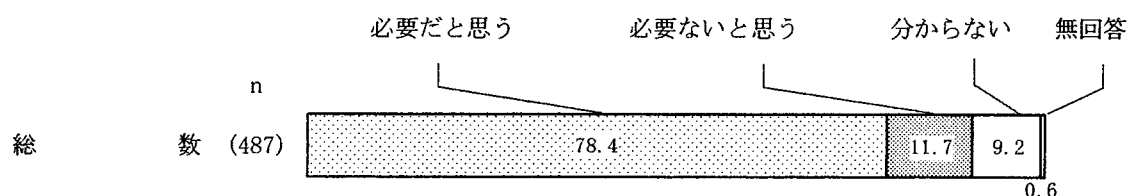
表 2-3-i 広報紙での適切な表記「NPO」

	総 数	体N P O (非 営 利 団 体)	N  P  O	〇非 営 利 団 体 (N P O)	非 営 利 団 体	無 回 答
総 数	487	78.0	13.3	7.4	0.8	0.4
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	31	77.4	16.1	6.5	-	-
人口10万以上の市	161	77.6	17.4	3.7	1.2	-
人口10万未満の市	183	80.9	8.7	9.3	0.5	0.5
郡 部	112	74.1	14.3	9.8	0.9	0.9
〔性 別〕						
男 性	381	78.5	13.4	7.1	0.5	0.5
女 性	102	75.5	13.7	8.8	2.0	-
〔年 齢〕						
20 代	62	67.7	17.7	12.9	1.6	-
30 代	181	80.1	12.7	6.1	0.6	0.6
40 代	163	77.9	11.7	8.6	1.2	0.6
50 代	75	80.0	16.0	4.0	-	-



(4) 外来語や略語の使い方の指針は必要か

問 9 広報紙の編集にあたって、外来語や略語をどのような読者の場合にどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思いますか。

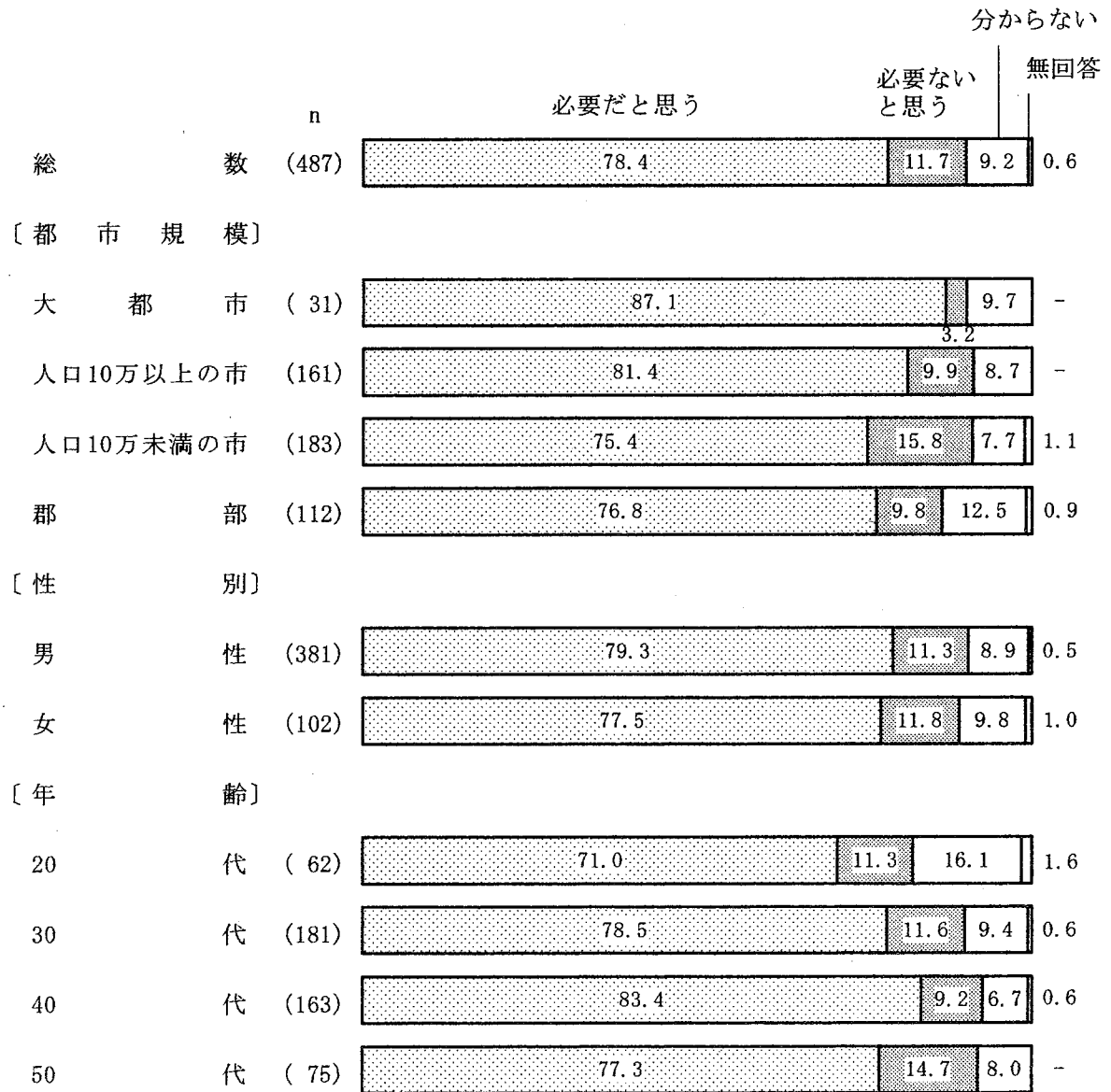


広報紙の編集にあたって、外来語や略語をどのような読者の場合にどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」が78.4%、「必要ないと思う」が11.7%であり、広報紙担当責任者の約8割が外来語や略語の使い方の指針は必要と感じている。

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 2-4-1)

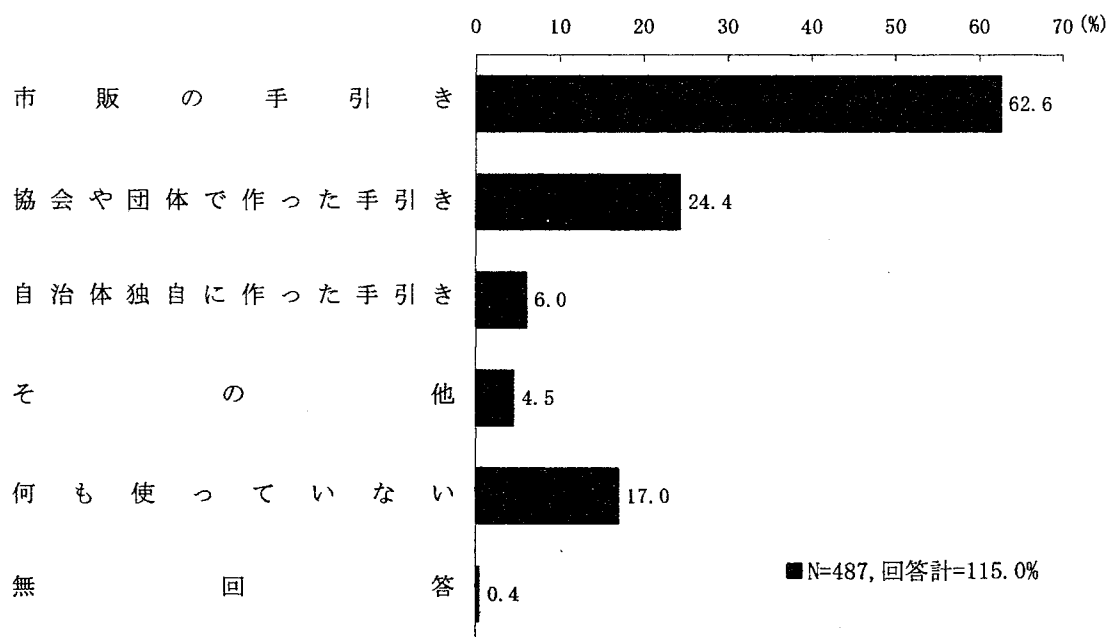
図 2-4-1 外来語や略語の使い方の指針は必要か



# (5) 外来語や略語の手引き

問 10 広報紙の編集にあたって、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。

(複数回答)



広報紙の編集にあたって、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るか聞いた。

もっとも多いのは「市販の手引き」（62.6％）の6割強である。大きく離れて「協会や団体で作った手引き」（24.4％）が続く。「自治体独自で作った手引き」（6.0％）は極めて少ない。

一方、「何も使っていない」は17.0％である。（複数回答）

都市規模別にみると、「協会や団体で作った手引き」は人口10万以上の市（31.7％）で、「自治体独自で作った手引き」は大都市（22.6％）で、「何も使っていない」は郡部（26.8％）で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「協会や団体で作った手引き」は男性（27.6％）で、「市販の手引き」は女性（73.5％）で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「協会や団体で作った手引き」は50代（36.0％）で、「何も使っていない」は20代（33.9％）で、それぞれ多くなっている。（表2-5-1）

表 2-5-1 外来語や略語の手引き

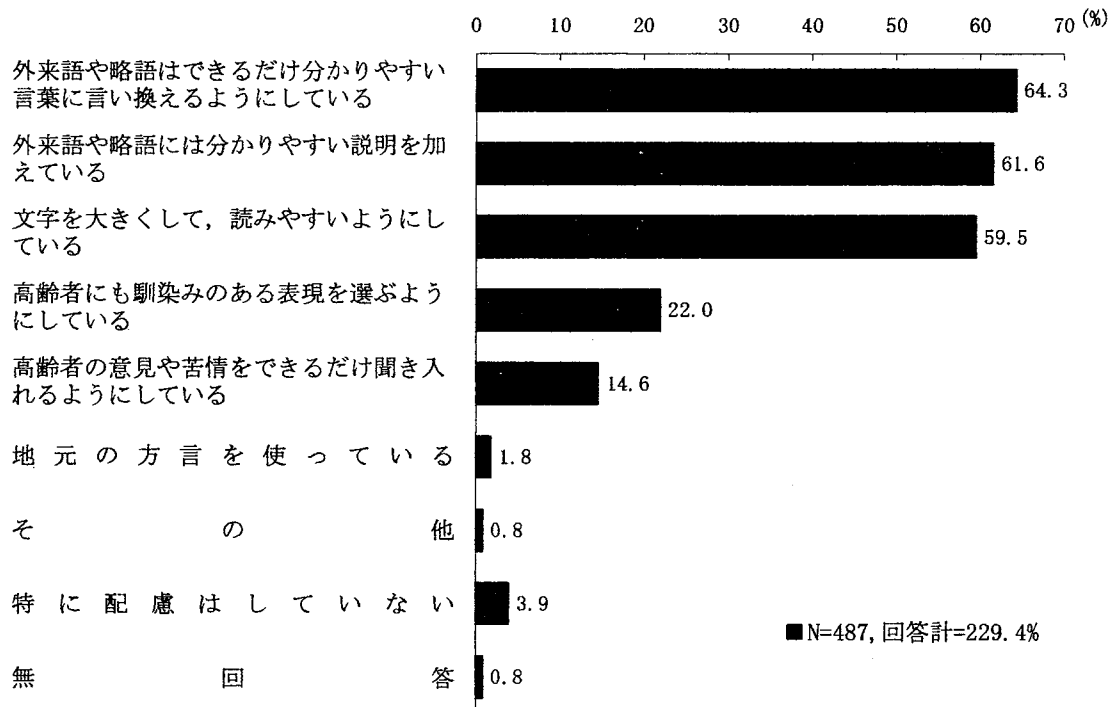
	総 数	市 販 の 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 つ た 手 引 き	自 治 体 独 自 に 作 つ た 手 引 き	そ の 他	何 も 使 つ て い な い	無 回 答	回 答 計
総 数	487	62.6	24.4	6.0	4.5	17.0	0.4	115.0
〔都 市 規 模〕								
大 都 市	31	67.7	22.6	22.6	6.5	6.5	-	125.8
人口10万以上の市	161	64.0	31.7	3.1	2.5	13.7	-	114.9
人口10万未満の市	183	62.8	24.0	6.6	5.5	15.8	0.5	115.3
郡 部	112	58.9	15.2	4.5	5.4	26.8	0.9	111.6
〔性 別〕								
男 性	381	60.1	27.6	6.0	4.2	16.8	0.5	115.2
女 性	102	73.5	13.7	5.9	5.9	15.7	-	114.7
〔年 齢〕								
20 代	62	59.7	6.5	0.0	6.5	33.9	-	106.5
30 代	181	61.9	23.2	6.1	3.9	18.2	0.6	113.8
40 代	163	67.5	28.2	6.7	5.5	10.4	0.6	119.0
50 代	75	58.7	36.0	8.0	2.7	10.7	-	116.0

### 3 広報紙の読者への配慮について

#### (1) 広報紙の編集で高齢の読者に配慮していること

問 11 広報紙の編集にあたって、高齢の読者に対してはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



広報紙の編集にあたって、高齢の読者に対してはどのような配慮をしているか聞いた。

「外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている」(64.3%)、「外来語や略語には分かりやすい説明を加えている」(61.6%)、「文字を大きくして、読みやすいようにしている」(59.5%)が6割前後である。

高齢の読者に対して何らかの配慮をしている、と答えた広報紙担当責任者の割合は合わせて95.3%である。(複数回答)

都市規模別にみると、「外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている」、「外来語や略語には分かりやすい説明を加えている」、「文字を大きくして、読みやすいようにしている」は、大都市でもっとも多く、都市規模が小さくなるほど減少している。

性別にみると、「文字を大きくして、読みやすいようにしている」は男性で多くなっている。

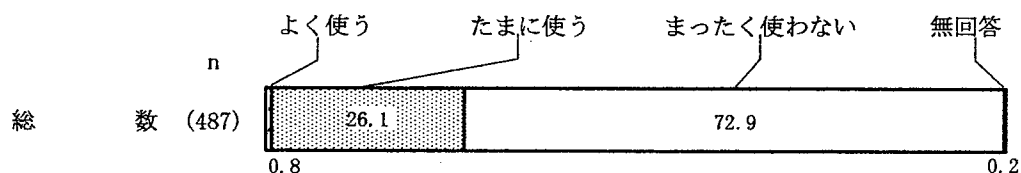
年齢別にみると、「文字を大きくして、読みやすいようにしている」、「高齢者にも馴染みのある表現を選ぶようにしている」はいずれも50代で多くなっている。(表 3-1-1)

表 3-1-1 広報紙の編集で高齢の読者に配慮していること

	総 数	外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えているようにしている	外来語や略語には分かりやすい説明を加えている	文字を大きくして、読みやすいようにしている	高齢者にも馴染みのある表現を選ぶようにしている	高齢者の意見や苦情をできるだけ聞き入れるようにしている	地元の方言を使っている	その他の	特に配慮はしていない	無 回 答	回 答 計	高齢者への配慮をしている(計)
総 数	487	64.3	61.6	59.5	22.0	14.6	1.8	0.8	3.9	0.8	229.4	95.3
〔都 市 規 模〕												
大 都 市	31	83.9	77.4	74.2	25.8	12.9	-	-	-	-	274.2	100.0
人口10万以上の市	161	70.2	65.2	65.2	19.3	19.9	-	0.6	1.9	-	242.2	98.1
人口10万未満の市	183	64.5	62.3	58.5	22.4	13.7	3.3	1.1	2.2	0.5	228.4	97.3
郡 部	112	50.0	50.9	49.1	24.1	8.9	2.7	0.9	10.7	2.7	200.0	86.6
〔性 別〕												
男 性	381	63.3	61.7	62.2	19.9	16.0	1.3	0.8	3.7	0.5	229.4	95.8
女 性	102	68.6	63.7	49.0	28.4	9.8	3.9	1.0	3.9	2.0	230.4	94.1
〔年 齢〕												
20 代	62	66.1	58.1	56.5	22.6	17.7	4.8	-	6.5	3.2	235.5	90.3
30 代	181	56.9	63.0	57.5	17.7	12.2	1.7	1.7	4.4	0.6	215.5	95.0
40 代	163	68.1	65.6	57.7	22.1	14.1	1.2	-	2.5	0.6	231.9	96.9
50 代	75	73.3	54.7	70.7	30.7	20.0	1.3	1.3	2.7	-	254.7	97.3

(2) 広報紙の記事に、地元の方言を使うか

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。



広報紙の記事の中で、地元の方言を使うことがあるか聞いた。

「まったく使わない」(72.9%) が7割以上である。「たまに使う」(26.1%) と「よく使う」(0.8%) を合わせても「使う」は3割に満たない。

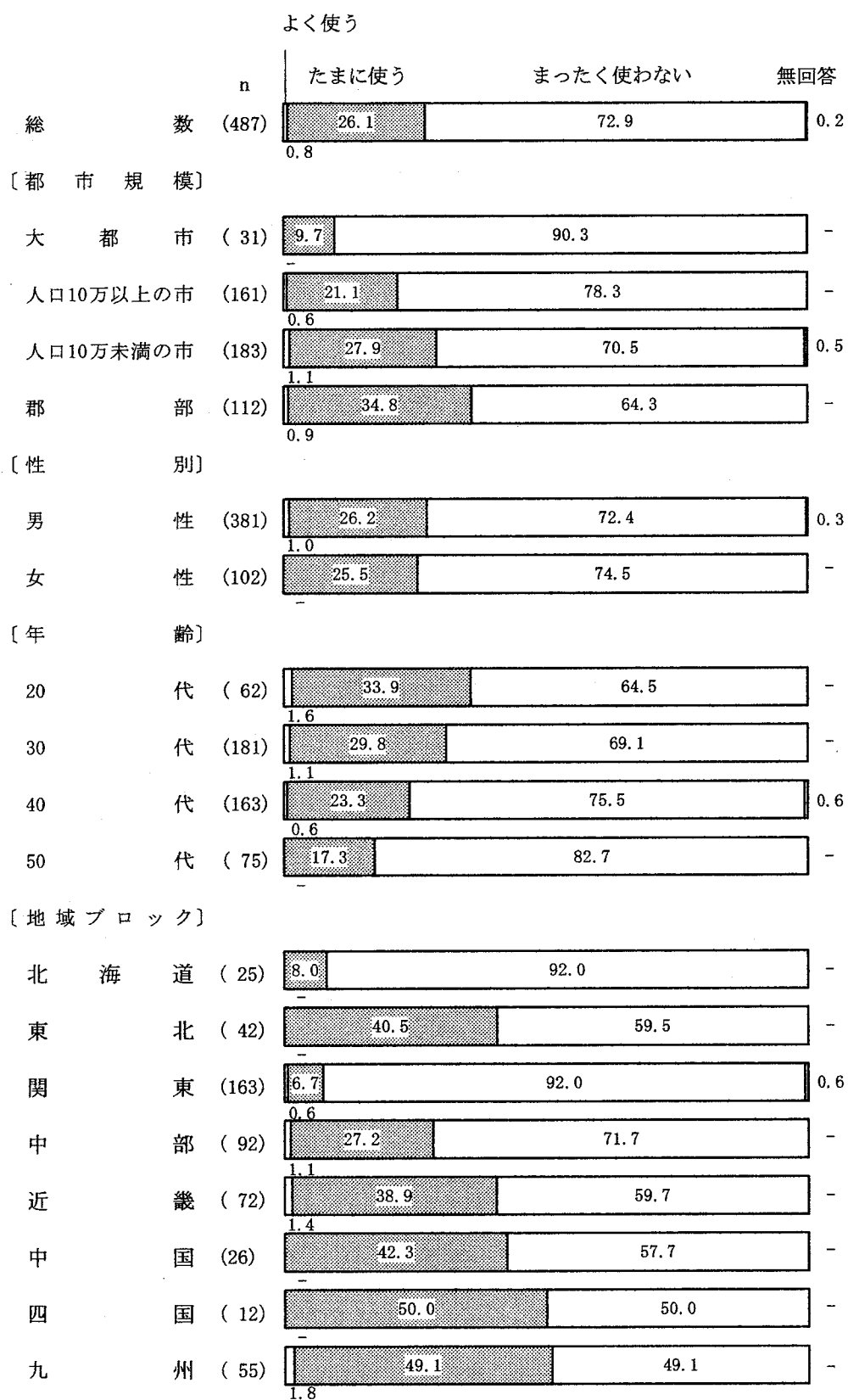
都市規模別にみると、「まったく使わない」は都市規模が大きくなるほど多く、「たまに使う」は郡部(34.8%)でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「まったく使わない」は年齢が上の世代ほど多く、「たまに使う」は若い世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、「たまに使う」は東北、中国、九州で、「まったく使わない」は北海道、関東で、それぞれ多くなっている。(図 3-2-1)

図 3-2-1 広報紙の記事に、地元の方言を使うか

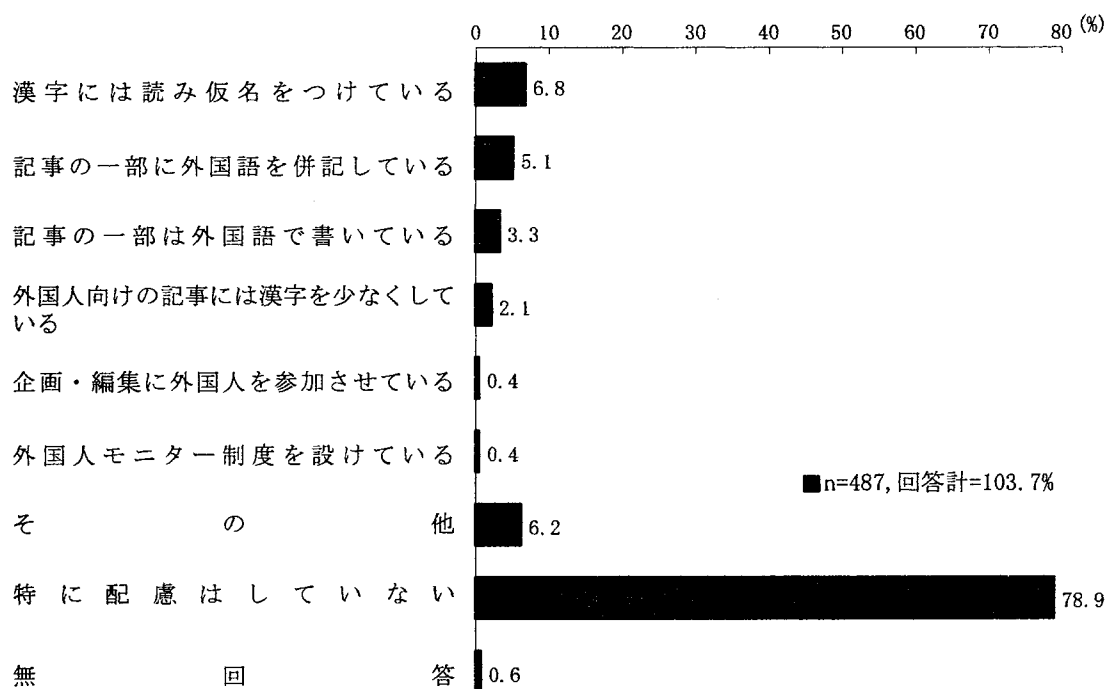




### (3) 広報紙の編集で外国人の読者に配慮していること

問 13 広報紙の編集にあたって、外国人の読者に対してはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



広報紙の編集にあたって、外国人の読者に対してはどのような配慮をしているか聞いた。

「特に配慮はしていない」(78.9%) が約8割である。配慮していることはいずれも1割に満たない。

都市規模別にみると、都市規模が大きくなるほど、「記事の一部は外国語で書いている」など、外国人の読者に対して何らかの配慮をしている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 3-3-1)

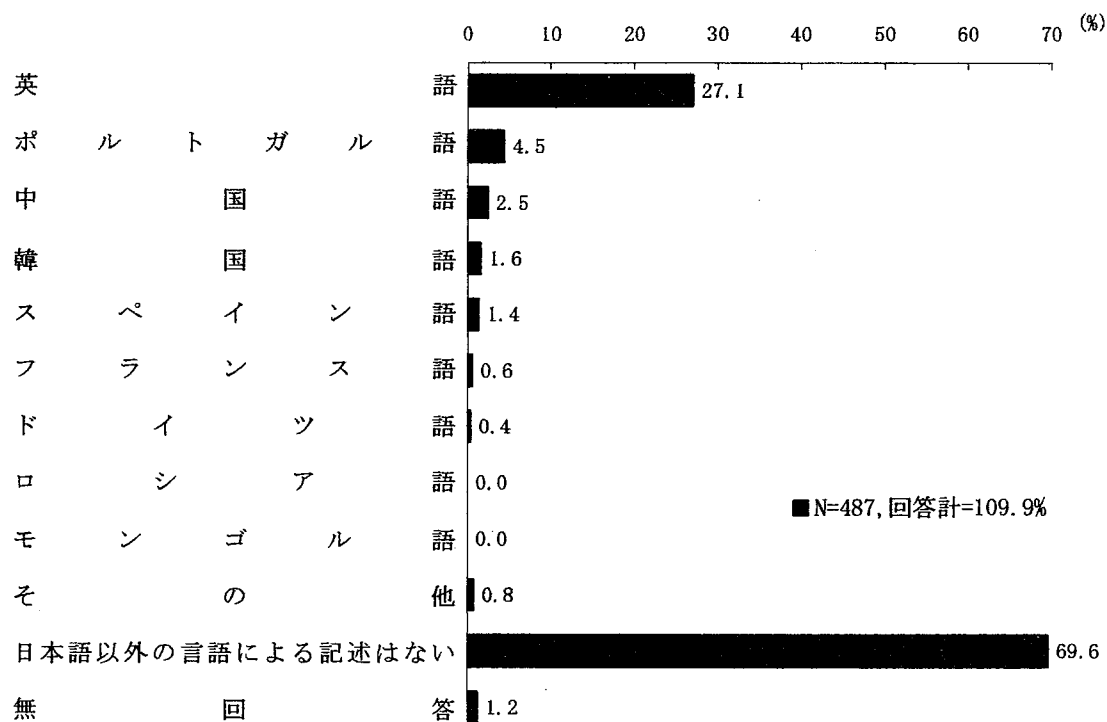
表 3-3-1 広報紙の編集で外国人の読者に配慮していること

	総 数	漢 字 に は 読 み 仮 名 を つ け て い る	記 事 の 一 部 に 外 国 語 を 併 記 し て い る	記 事 の 一 部 は 外 国 語 で 書 い て い る	外 国 人 向 け の 記 事 に は 漢 字 を 少 な く し て い る	企 画 ・ 編 集 に 外 国 人 を 参 加 さ せ て い る	外 国 人 モ ニ タ ー 制 度 を 設 け て い る	そ の 他	特 に 配 慮 は し て い な い	無 回 答	回 答 計	外 国 人 へ の 配 慮 を し て い る (計)
総 数	487	6.8	5.1	3.3	2.1	0.4	0.4	6.2	78.9	0.6	103.7	20.5
[都 市 規 模]												
大 都 市	31	9.7	3.2	12.9	6.5	-	3.2	19.4	51.6	-	106.5	48.4
人口10万以上の市	161	8.1	9.9	5.0	1.9	0.6	0.6	10.6	68.3	0.6	105.6	31.1
人口10万未満の市	183	7.7	3.3	1.6	2.2	-	-	3.8	83.6	1.1	103.3	15.3
郡 部	112	2.7	1.8	0.9	0.9	0.9	-	-	93.8	-	100.9	6.3
[性 別]												
男 性	381	7.6	5.0	3.4	1.8	-	0.3	6.8	78.2	0.8	103.9	21.0
女 性	102	3.9	5.9	2.9	2.9	2.0	1.0	3.9	80.4	-	102.9	19.6
[年 齢]												
20 代	62	4.8	3.2	3.2	1.6	-	1.6	6.5	82.3	-	103.2	17.7
30 代	181	5.0	3.9	2.2	2.8	0.6	-	6.6	82.3	-	103.3	17.7
40 代	163	8.6	6.7	4.3	2.5	-	-	7.4	74.8	1.2	105.5	23.9
50 代	75	9.3	6.7	4.0	-	1.3	1.3	2.7	74.7	1.3	101.3	24.0

(4) 日本語以外の言語による記述はあるか

問 14 広報紙の記事の中に、日本語以外の言語による記述がありますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



広報紙の記事の中に、日本語以外の言語による記述があるか聞いた。

「英語」(27.1%)が約3割で、その他の外国語は1割に満たない。一方、「日本語以外の言語による記述はない」(69.6%)は約7割である。(複数回答)

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 3-4-1)

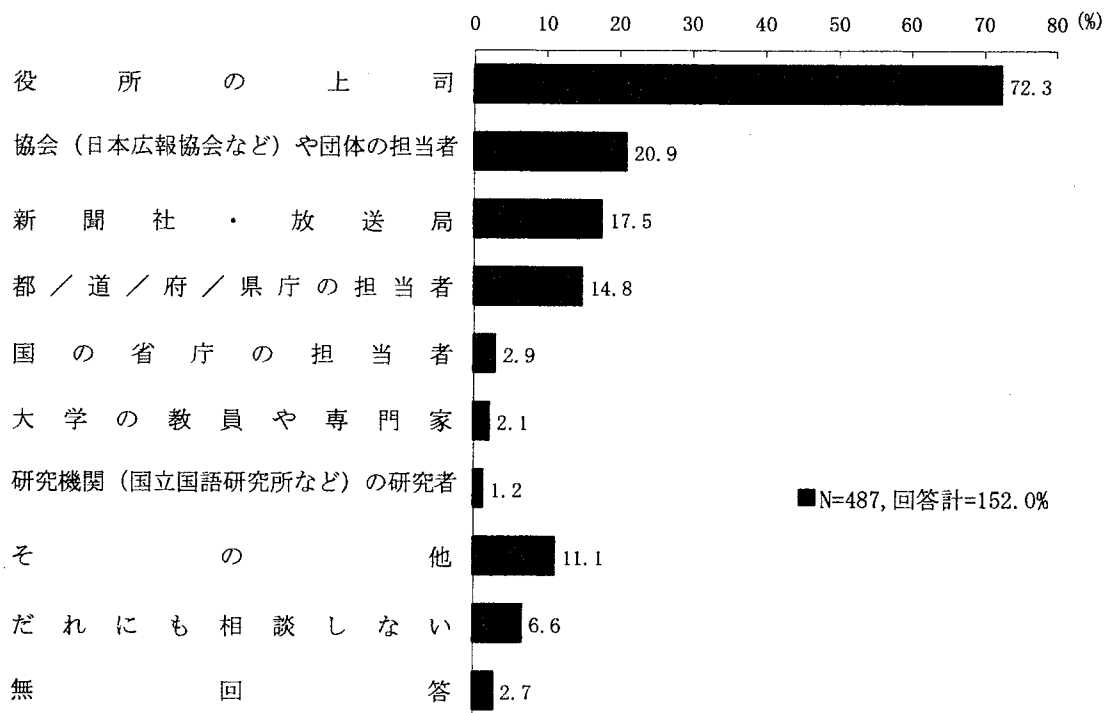
表 3-4-1 日本語以外の言語による記述はあるか

	総 数	英 語	ポ ル ト ガ ル 語	中 国 語	韓 国 語	ス ペ イ ン 語	フ ラ ン ス 語	ド イ ツ 語	モ ン ゴ ル 語	ロ シ ア 語	そ の 他	日本語以外の言語による 記述はない	無 回 答	回 答 計
総 数	487	27.1	4.5	2.5	1.6	1.4	0.6	0.4	-	-	0.8	69.6	1.2	109.9
〔都 市 規 模〕														
大 都 市	31	22.6	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	74.2	-	100.0
人口10万以上の市	161	26.1	8.1	3.7	1.2	3.7	1.2	-	-	-	1.2	71.4	0.6	117.4
人口10万未満の市	183	26.8	4.4	2.2	3.3	0.5	0.5	1.1	-	-	1.1	67.8	2.2	109.8
郡 部	112	30.4	0.9	0.9	-	-	-	-	-	-	-	68.8	0.9	101.8
〔性 別〕														
男 性	381	28.9	4.5	2.6	1.6	1.3	0.8	-	-	-	1.0	67.7	1.3	109.7
女 性	102	21.6	4.9	2.0	2.0	2.0	-	2.0	-	-	-	75.5	1.0	110.8
〔年 齢〕														
20 代	62	25.8	6.5	1.6	-	1.6	-	1.6	-	-	-	71.0	-	108.1
30 代	181	25.4	3.3	1.7	2.2	0.6	0.6	0.6	-	-	-	71.8	1.1	107.2
40 代	163	27.0	6.1	3.1	1.2	2.5	0.6	-	-	-	1.8	68.7	1.8	112.9
50 代	75	33.3	2.7	4.0	2.7	1.3	1.3	-	-	-	1.3	64.0	1.3	112.0

(5) 広報紙で使う言葉に関して相談する相手

問15 広報紙で使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談しますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



広報紙で使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談するか聞いた。

「役所の上司」（72.3%）が7割を超えて際立って多い。大きく離れて、「協会（日本広報協会など）や団体の担当者」（20.9%）、「新聞社・放送局」（17.5%）、「都／道／府／県庁の担当者」（14.8%）が続いている。（複数回答）

都市規模別にみると、「役所の上司」は郡部（85.7%）で、「協会（日本広報協会など）や団体の担当者」は人口10万以上の市（28.0%）で、「新聞社・放送局」は人口10万以上の市、人口10万未満の市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「都／道／府／県庁の担当者」は女性（23.5%）で多くなっている。

年齢別にみると、「役所の上司」は30代（84.0%）で、「新聞社・放送局」は40代、50代で、それぞれ多くなっている。（表3-5-1）

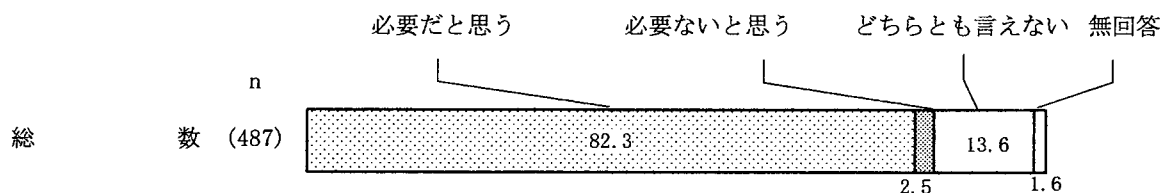
表 3-5-1 広報紙で使う言葉に関して相談する相手

	総 数	役 所 の 上 司	協会（日本広報協会な ど）や団体の担当者	新聞社・放送局	都／道／府／県庁の担当 者	国の省庁の担当者	大学の教員や専門家	研究機関（国立国語研究 所など）の研究者	そ の 他	だれにも相談しない	無 回 答	回 答 計
総 数	487	72.3	20.9	17.5	14.8	2.9	2.1	1.2	11.1	6.6	2.7	152.0
〔都 市 規 模〕												
大 都 市	31	67.7	9.7	6.5	3.2	-	-	-	12.9	16.1	6.5	122.6
人口10万以上の市	161	59.6	28.0	22.4	18.0	5.0	4.3	1.2	11.2	9.3	1.9	160.9
人口10万未満の市	183	76.0	21.3	21.9	13.1	2.7	1.6	2.2	9.3	4.9	2.7	155.7
郡 部	112	85.7	13.4	6.3	16.1	0.9	-	-	13.4	2.7	2.7	141.1
〔性 別〕												
男 性	381	71.7	20.7	17.8	12.3	2.6	2.4	1.3	12.1	6.8	2.4	150.1
女 性	102	74.5	22.5	16.7	23.5	3.9	1.0	1.0	7.8	5.9	3.9	160.8
〔年 齢〕												
20 代	62	77.4	11.3	6.5	11.3	4.8	1.6	1.6	4.8	9.7	4.8	133.9
30 代	181	84.0	21.0	12.7	16.6	1.1	0.6	0.6	13.3	2.8	2.2	154.7
40 代	163	68.1	25.8	22.7	15.3	4.3	3.7	2.5	11.7	7.4	2.5	163.8
50 代	75	48.0	20.0	28.0	12.0	2.7	2.7	-	10.7	12.0	2.7	138.7

#### 4 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて

##### (1) 行政用語の見直しの必要性

問 16 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。



自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあることを示して、このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思うか聞いた。

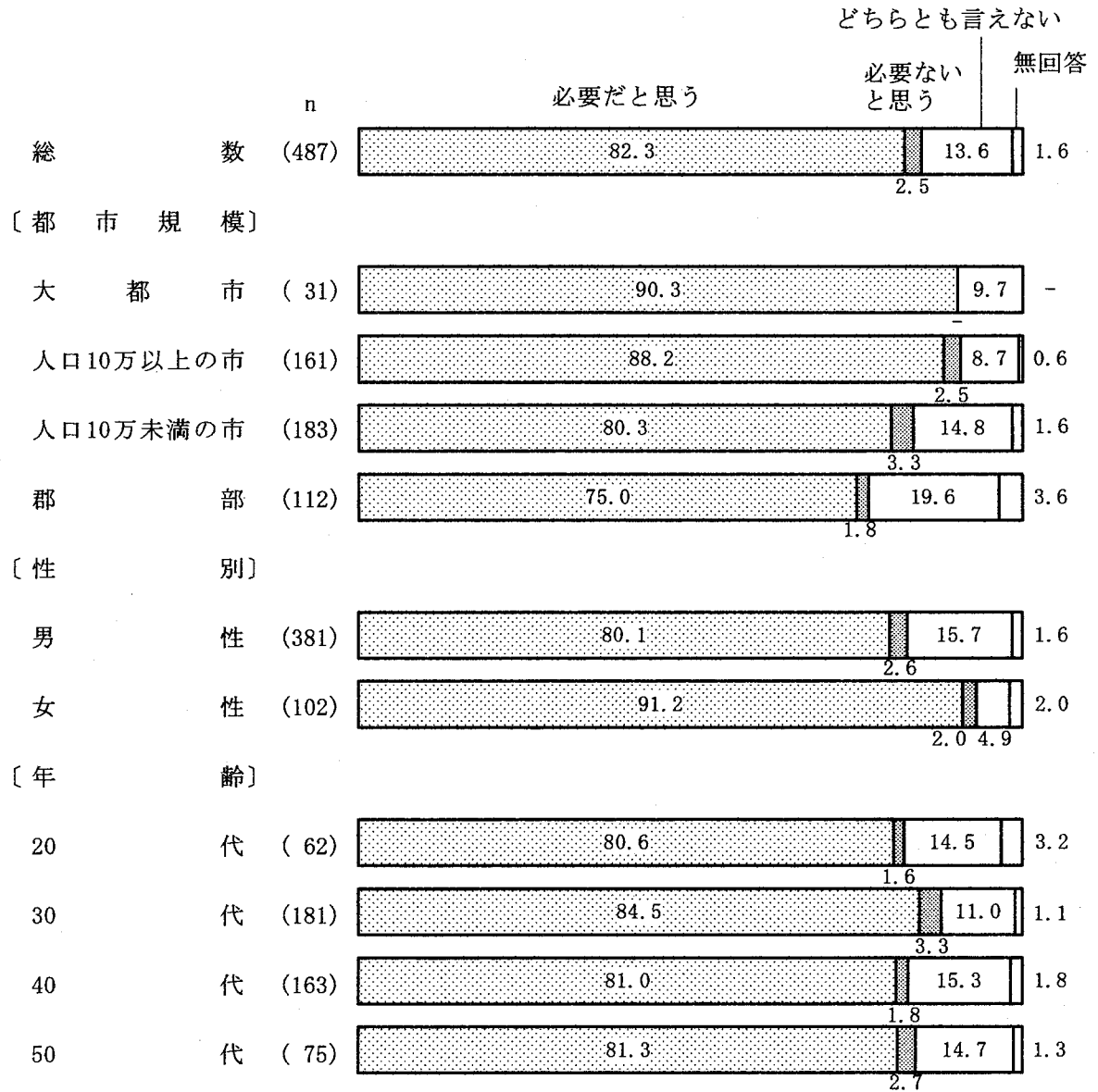
「必要だと思う」が 82.3%と、広報紙担当責任者の 8 割以上が行政用語の見直しの必要性を感じていることが分かる。

都市規模別にみると、「必要だと思う」は、大都市、人口 10 万以上の市で多くなっている。

性別にみると、「必要だと思う」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 4-1-1)

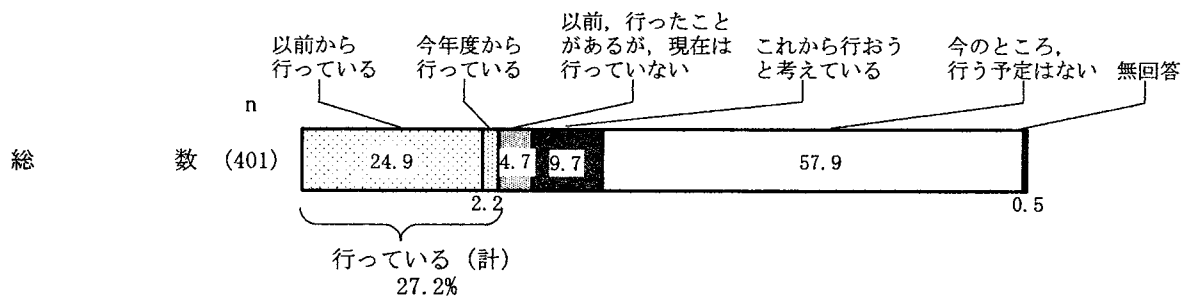
図 4-1-1 行政用語の見直しの必要性





(2)「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」を組織的にやっているか

問 16SQ1 「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、貴自治体で組織的に行っていますか。



行政用語の見直しは「必要だと思う」と答えた広報紙担当責任者（401 人）に、「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、自治体で組織的にやっているか聞いた。

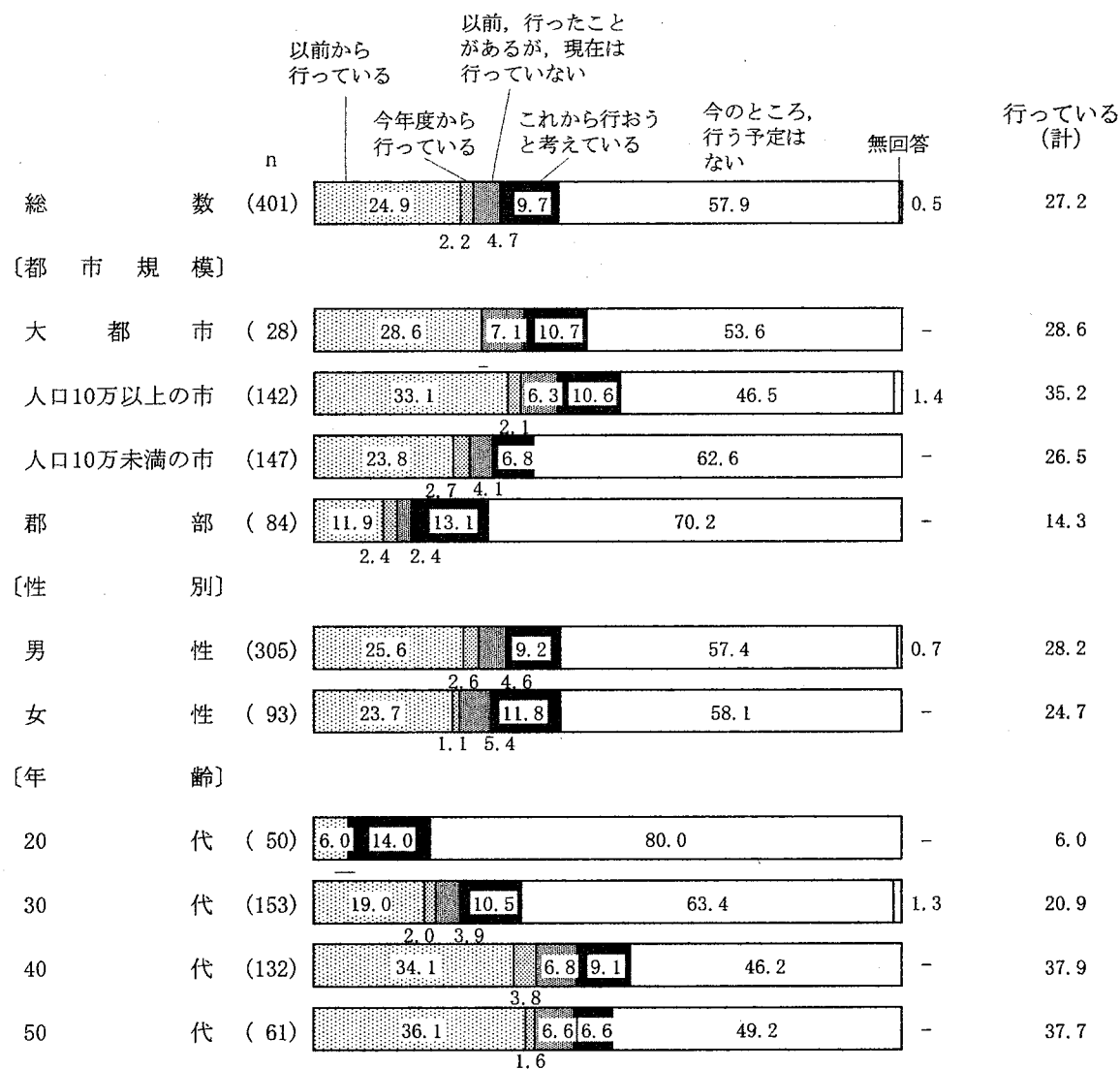
「今のところ、行う予定はない」（57.9%）が約6割でもっとも多い。次が、「以前から行っている」（24.9%）の2割強である。「これから行おうと考えている」（9.7%）は約1割である。

都市規模別にみると、「以前から行っている」は人口10万以上の市（33.1%）で、「今のところ、行う予定はない」は郡部（70.2%）で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

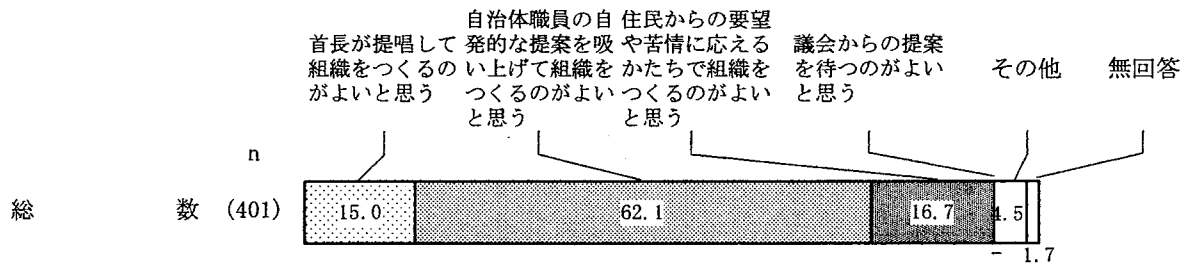
年齢別にみると、「以前から行っている」は40代（34.1%）、50代（36.1%）で、「今のところ、行う予定はない」は20代（80.0%）で、それぞれ多くなっている。（図4-2-1）

図 4-2-1 「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」を組織的にやっているか



(3) 行政用語の見直しを組織的に行うには

問 16SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。



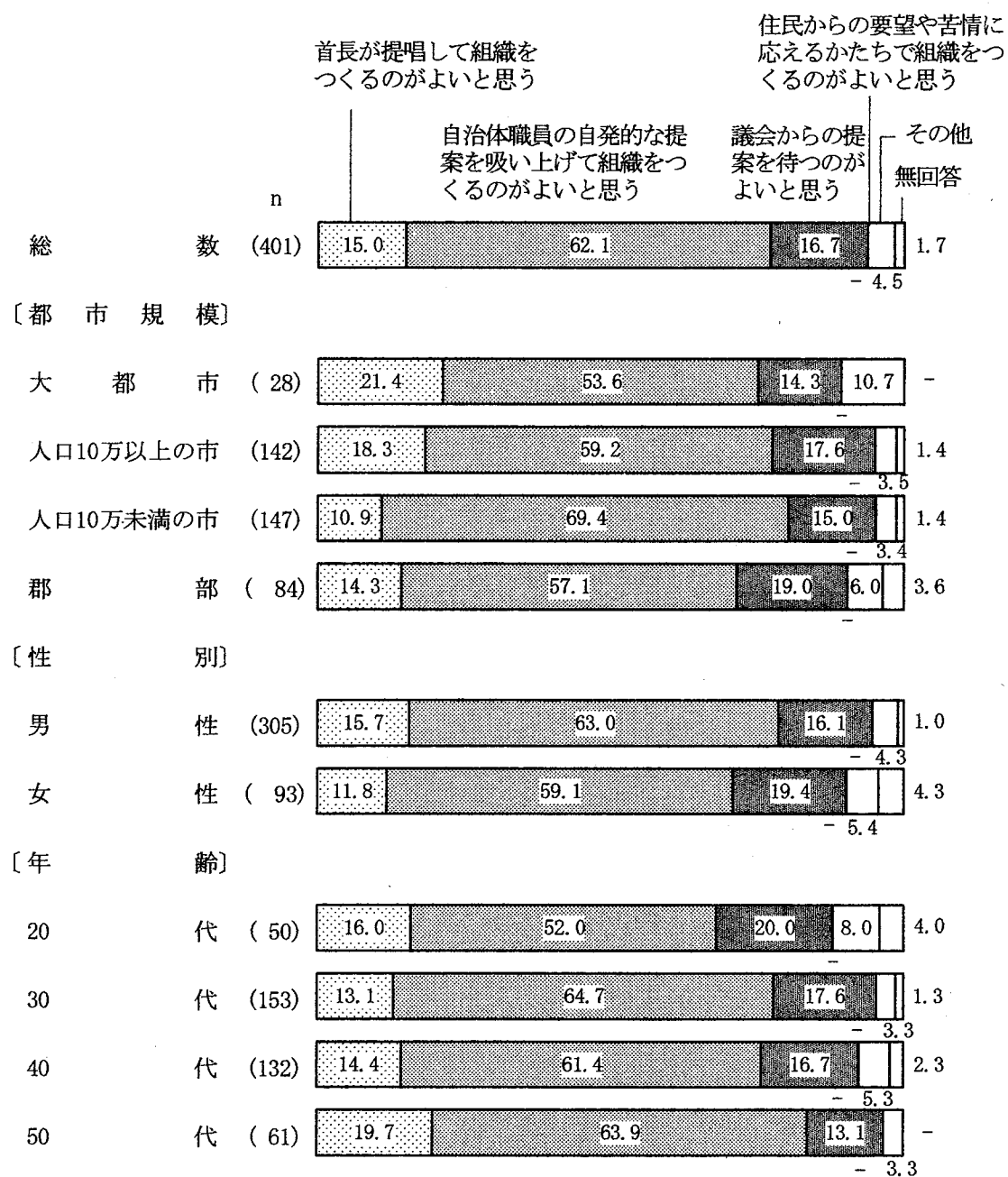
行政用語の見直しについて「必要だと思う」と答えた広報紙担当責任者（401人）に、行政用語の見直しを自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思うか聞いた。

「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」（62.1%）が6割を超えてもっとも多い。「住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う」（16.7%）や、「首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う」（15.0%）は少ない。

都市規模別にみると、「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」は、人口10未満の市（69.4%）で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図4-3-1）

図 4-3-1 行政用語の見直しを組織的に行うには



(4) 行政用語の見直しは必要ないと思う理由

問 16SQ3 必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。

	現状で十分 住民との円 滑なコミュ ニケーションが図られて いるから	職員は十分 な研修を受 けていて、 住民サービ スに何の支 障もないか ら	言葉やコ ミュニケー ションに関 して、住民 からの苦情 はまったく ないから	言葉やコ ミュニケー ションより も、もっと 重要な検討 課題を抱え ているから	担当の職員 が個人で心 がければよ いことだか ら	その他	無回答
該当数 (N)	2	-	-	-	9	-	1

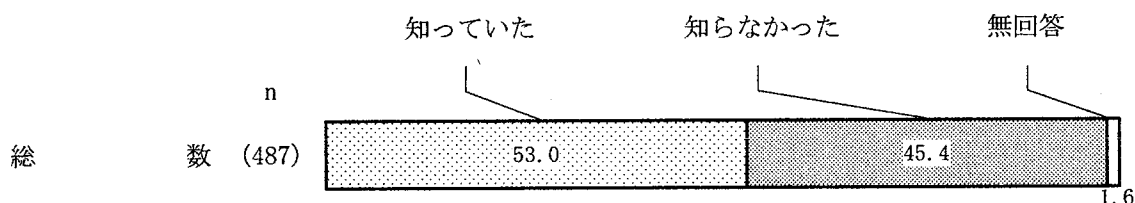
行政用語の見直しは「必要ないと思う」と答えた広報紙担当責任者(12人)に、その理由を聞いた。

「現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから」が2人、「担当の職員が個人で心がければよいことだから」が9人である。

## 5 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

### (1) 「外来語言い換え提案」の周知度

問 17 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。



国立国語研究所が行っている「外来語言い換え提案」を知っているか聞いた。

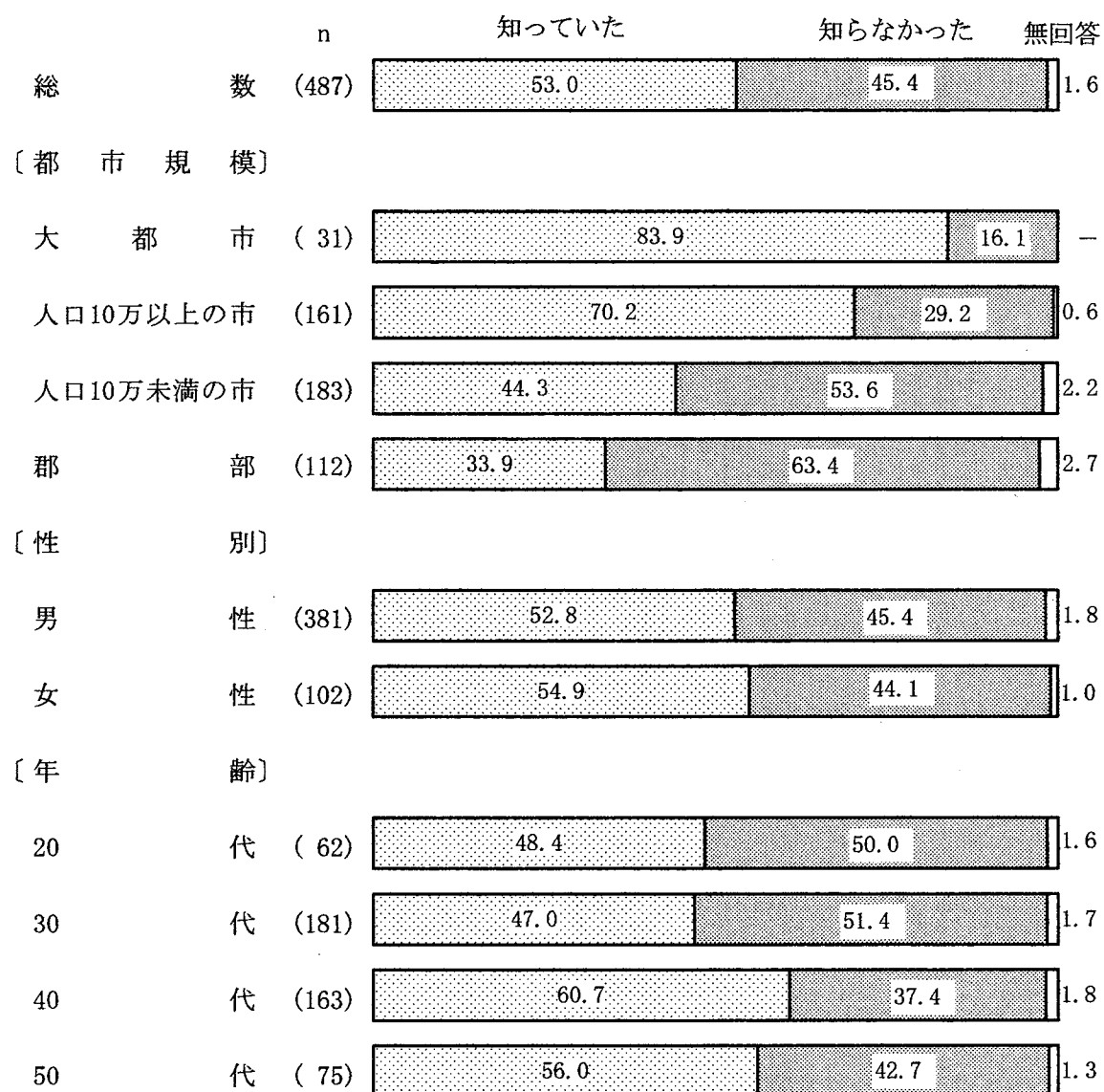
「知っていた」(53.0%)が過半数で、「知らなかった」(45.4%)を8ポイント上回っている。

都市規模別にみると、「知っていた」は大都市(83.9%)、人口10万以上の市(70.2%)で多く、「知らなかった」は郡部(63.4%)、人口10万未満の市(53.6%)が多い。

性別にみると、大きな差はみられない。

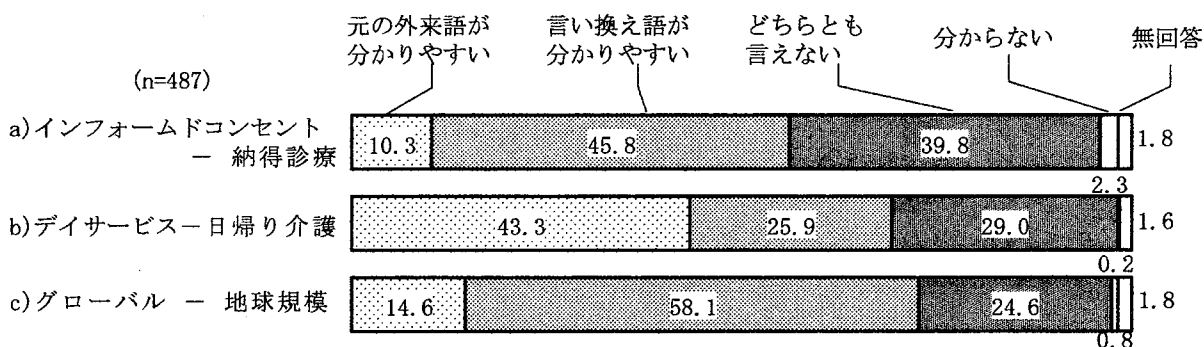
年齢別にみると、「知っていた」は40代(60.7%)で多くなっている。(図 5-1-1)

図 5-1-1 「外来語言い換え提案」の周知度



## (2) 言い換え語の分かりやすさ

問 18 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。



国立国語研究所が提案する[言い換え語]を例にあげて、[言い換え語]と[元の外来語]のどちらが分かりやすいか聞いた。

「インフォームドコンセント」と、言い換え語「納得診療」については、「言い換え語が分かりやすい」(45.8%)が、「元の外来語が分かりやすい」(10.3%)を35ポイント上回っている。

「デイサービス」と、言い換え語「日帰り介護」については、「元の外来語が分かりやすい」(43.3%)が4割以上で、「言い換え語が分かりやすい」(25.9%)を17ポイント上回っている。

「グローバル」と、言い換え語「地球規模」については、「言い換え語が分かりやすい」(58.1%)が約6割で、「元の外来語が分かりやすい」(14.6%)を44ポイント上回っている。

以下、3つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

### ● 「インフォームドコンセント」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 5-2-a)

### ● 「デイサービス」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は郡部(49.1%)で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 5-2-b)

### ● 「グローバル」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は郡部(21.4%)で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 5-2-c)



図 5-2-a 言い換え語の分かりやすさ「インフォームドコンセント」

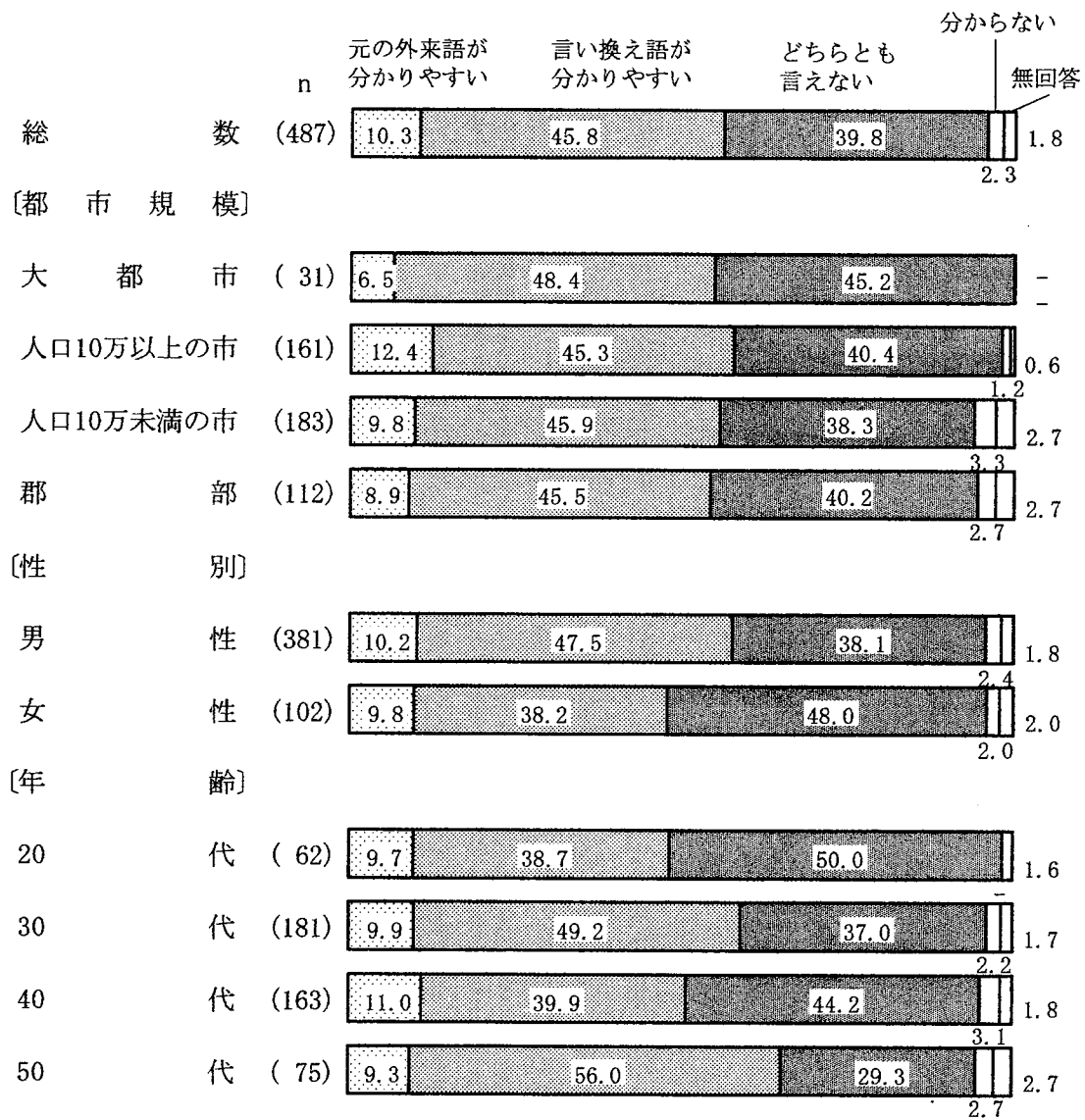


図 5-2-b 言い換え語の分かりやすさ「デイサービス」

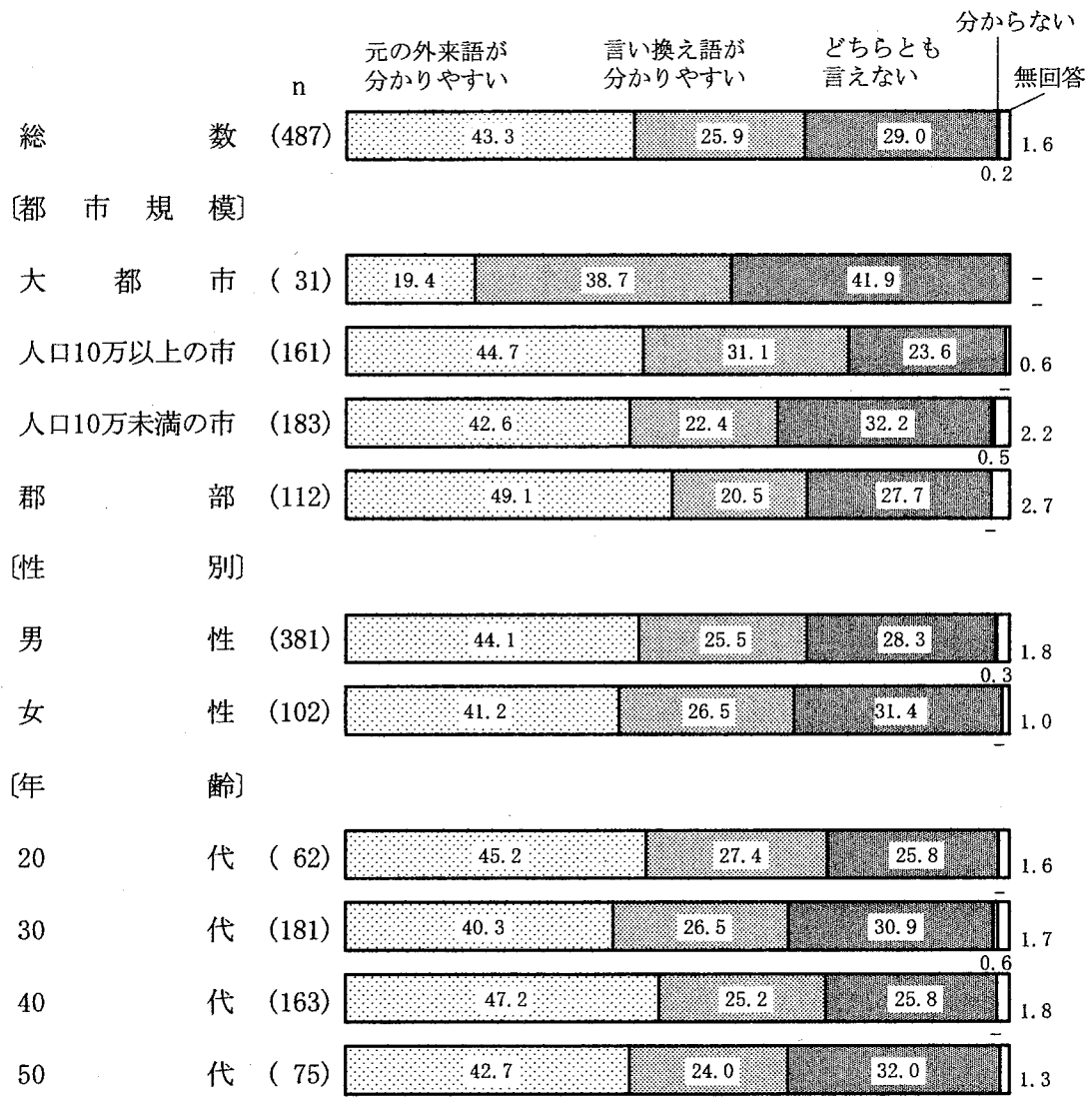
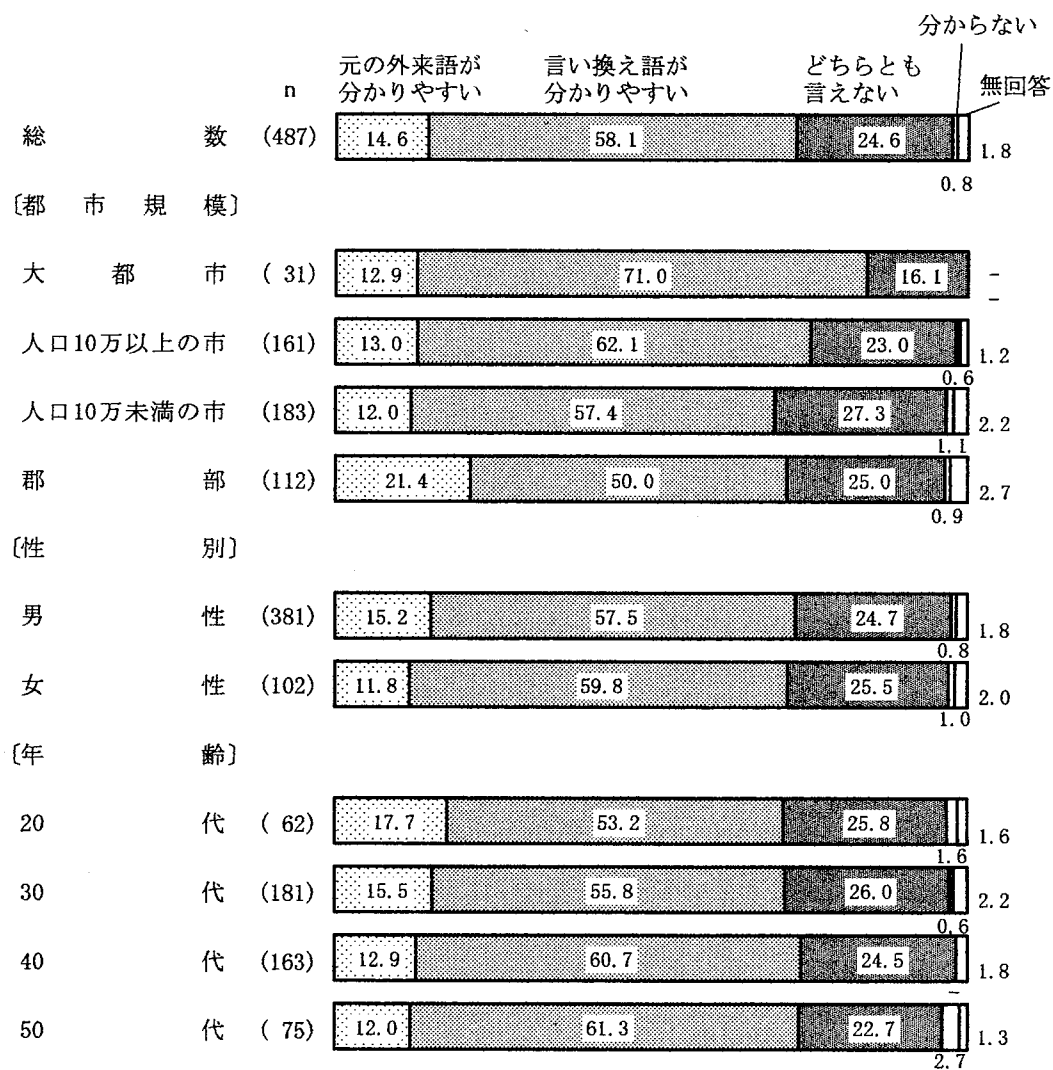
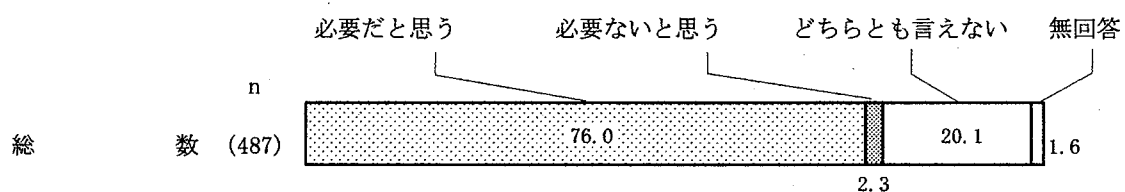


図 5-2-c 言い換え語の分かりやすさ「グローバル」



### (3) 「外来語言い換え提案」の必要性

問 19 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。



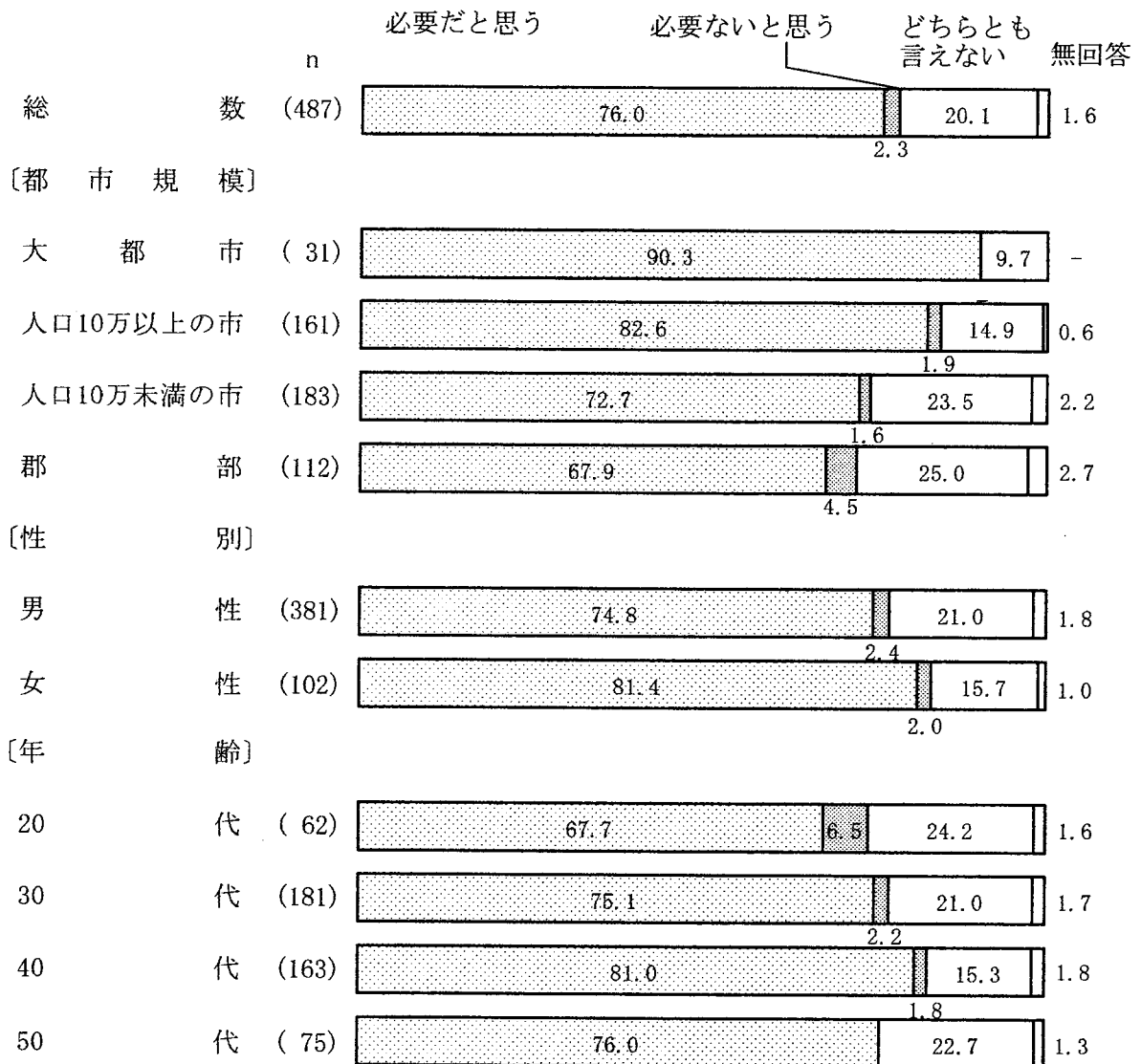
国立国語研究所が行っているような「外来語言い換え提案」は必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」(76.0%)と回答した広報紙担当責任者が8割弱である。

都市規模別にみると、都市規模が大きくなるほど、「必要だと思う」が多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 5-3-1)

図 5-3-1 「外来語言い換え提案」の必要性



### 第3章 ホームページ担当責任者調査

#### ●報告書を読む際の注意

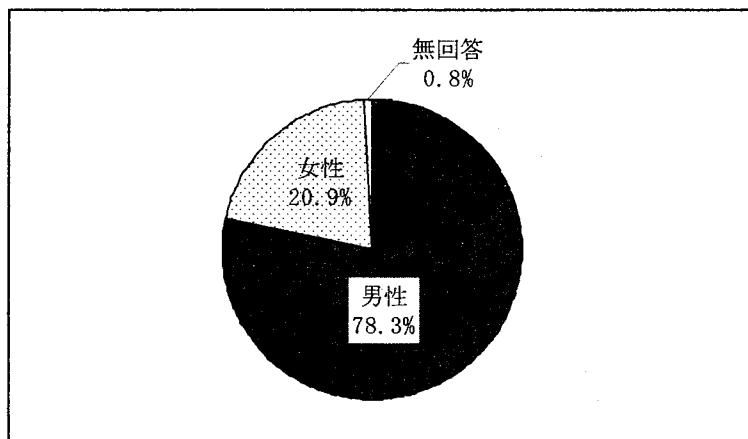
ホームページ担当責任者調査の回答者総数は 446 人である。

各質問について、〔都市規模別〕、〔年齢別〕、〔地域別〕の各層別に傾向をみているが、回答者総数が 446 人であることから、各層別の回答者数は 50 人に満たない場合もある。

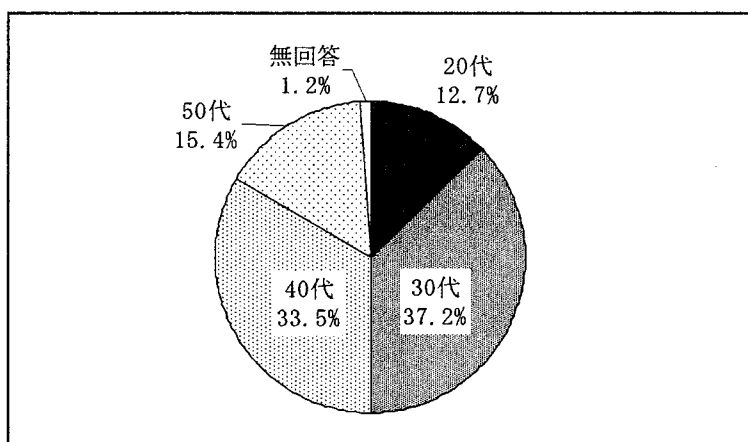
層別分析にあたっては、有意差検定結果により、回答者総数の単純集計結果に対して増加がみられた部分のみを記述するにとどめている。

●回答者の属性

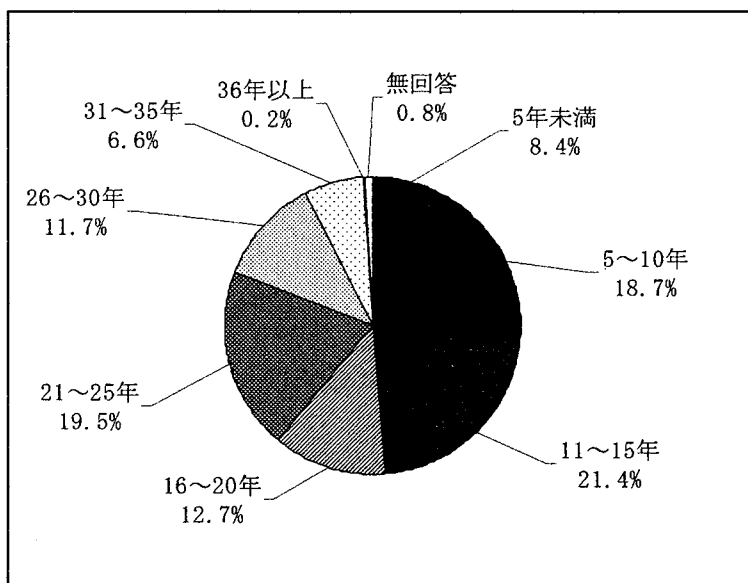
(1) 性別



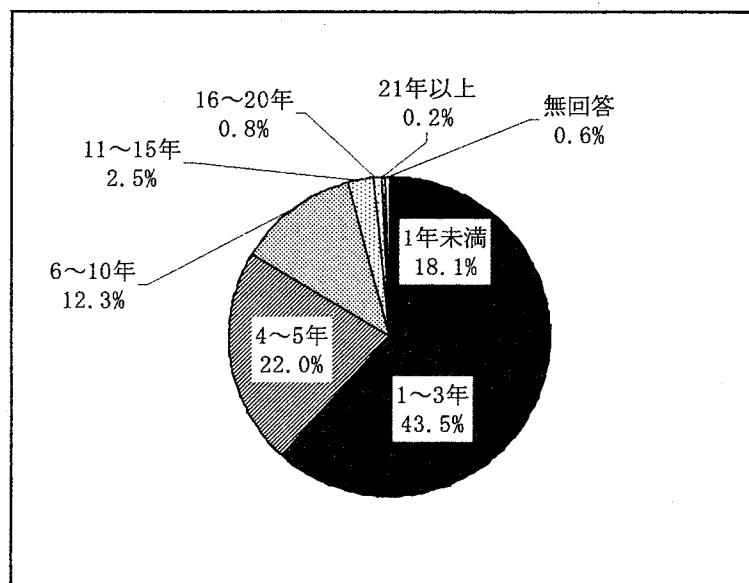
(2) 年齢



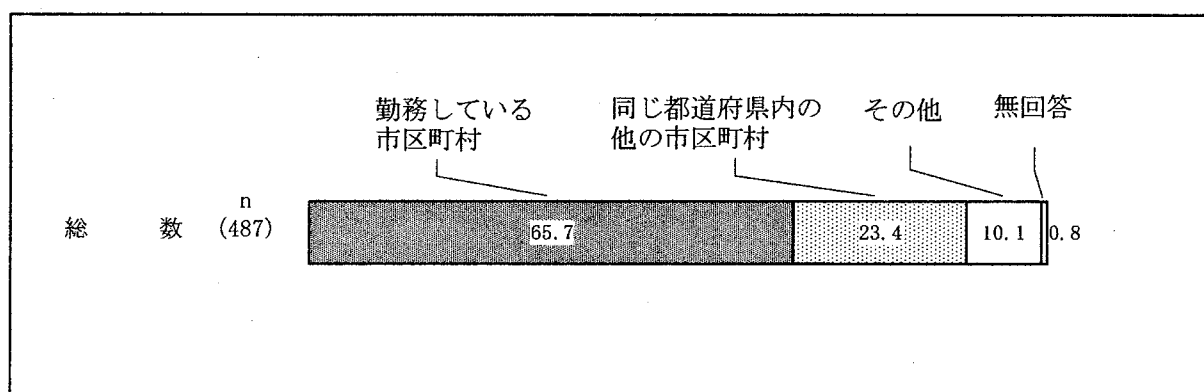
(3) 自治体勤務年数



(4) 現在の部署での経験年数



(5) 小中学校時代をもっとも長く過ごした地域

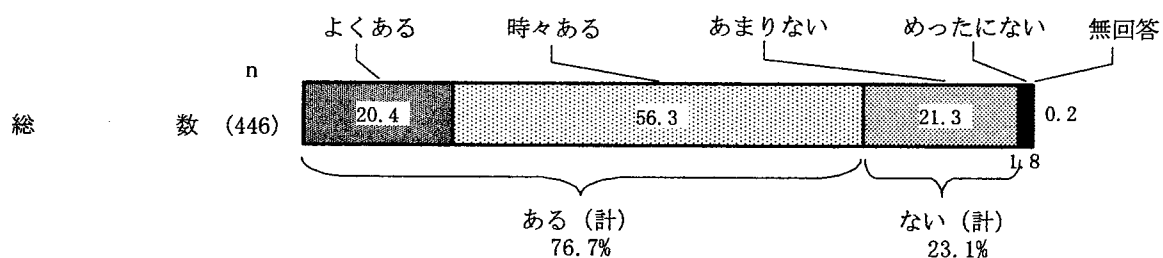




## 1 ホームページにおける外来語や略語について

### (1) ホームページの原稿に外来語や略語が多いと感じることがあるか

問 1 役所のホームページを担当していて、いろいろなところから出てくる原稿に、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。



役所のホームページを担当していて、いろいろなところから出てくる原稿に、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るか聞いた。

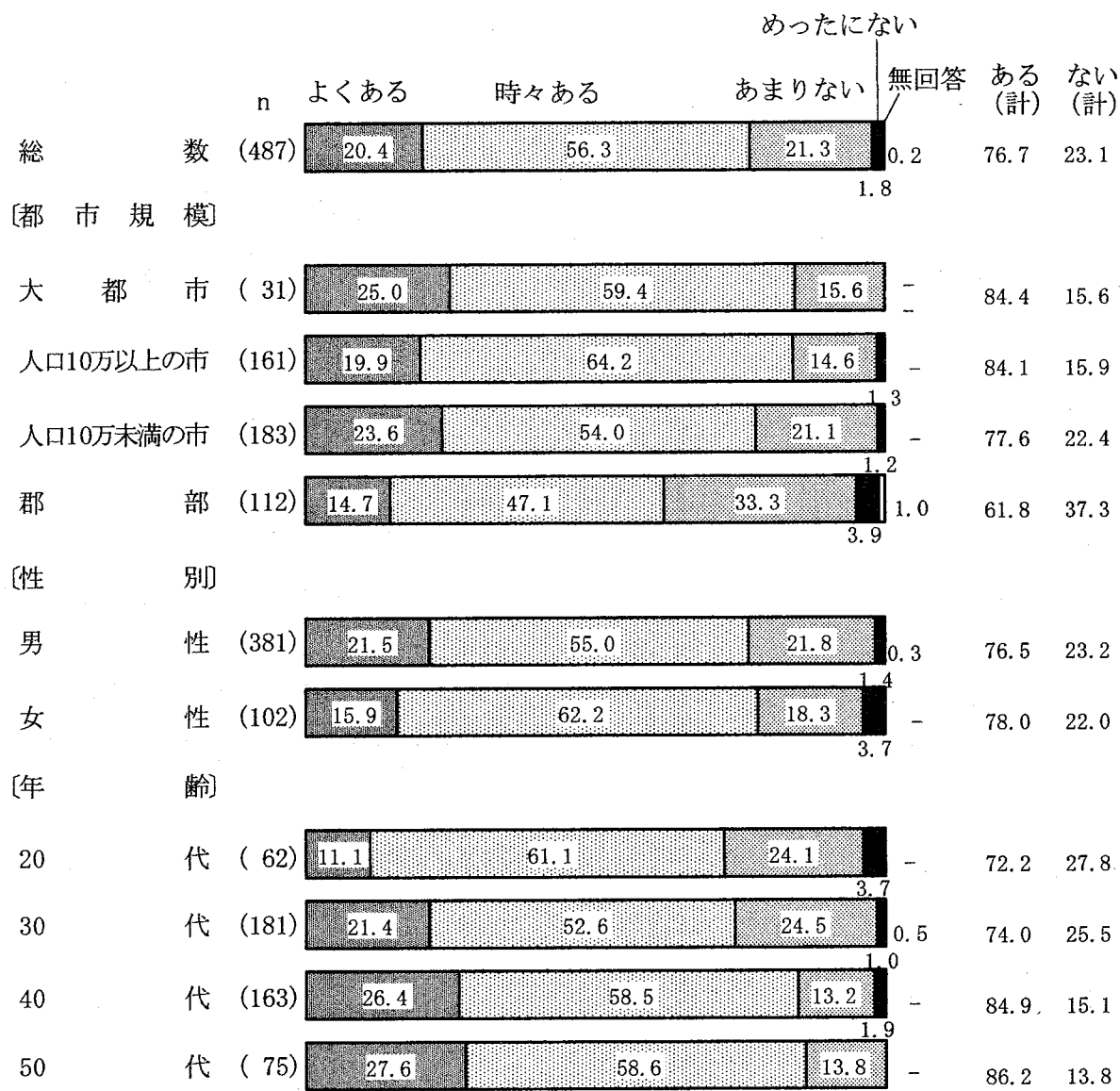
「ある」の合計が 76.7% (「よくある」20.4%+「時々ある」56.3%) で約 8 割の回答者が、外来語や略語を使っている場合が多いと感じている。「ない」の合計は 23.1% (「あまりない」21.3%+「めったにない」1.8%) である。

都市規模別にみると、「ある」の合計は大都市、人口 10 万以上の市で多く、「ない」の合計は郡部で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

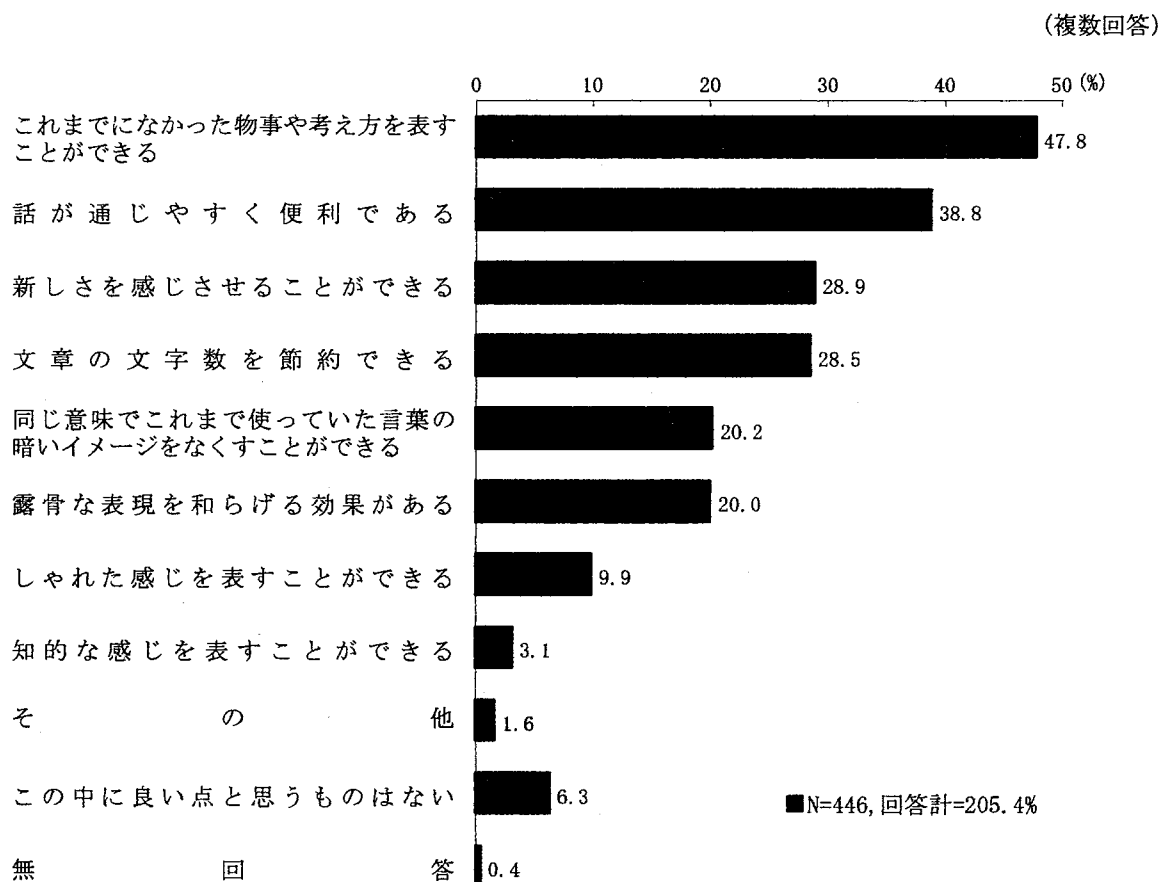
年齢別にみると、「ある」の合計は、年齢が上の世代になるほど多くなっている。(図 1-1-1)

図 1-1-1 ホームページの原稿に外来語や略語が多いと感じることがあるか



## (2) 外来語や略語を使うことの良い点

問 2 役所のホームページに、外来語や略語を使うことの良い点と思うものを、次の中からいくつかも選んでください。



役所のホームページに、外来語や略語を使うことの良い点と思うものを聞いた。

「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」(47.8%) が約5割でもっとも多い。以下、「話が通じやすく便利である」(38.8%), 「新しさを感じさせることができる」(28.9%), 「文章の文字数を節約できる」(28.5%) が3割前後で続き、「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ことができる」(20.2%) 「露骨な表現を和らげる効果がある」(20.0%), が2割台である。

(複数回答)

都市規模別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は大都市で、「新しさを感じさせることができる」、「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ことができる」、「露骨な表現を和らげる効果がある」は郡部で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「話が通じやすく便利である」は20代で、「文章の文字数を節約できる」は50代で、それぞれ多くなっている。(表 1-2-1)

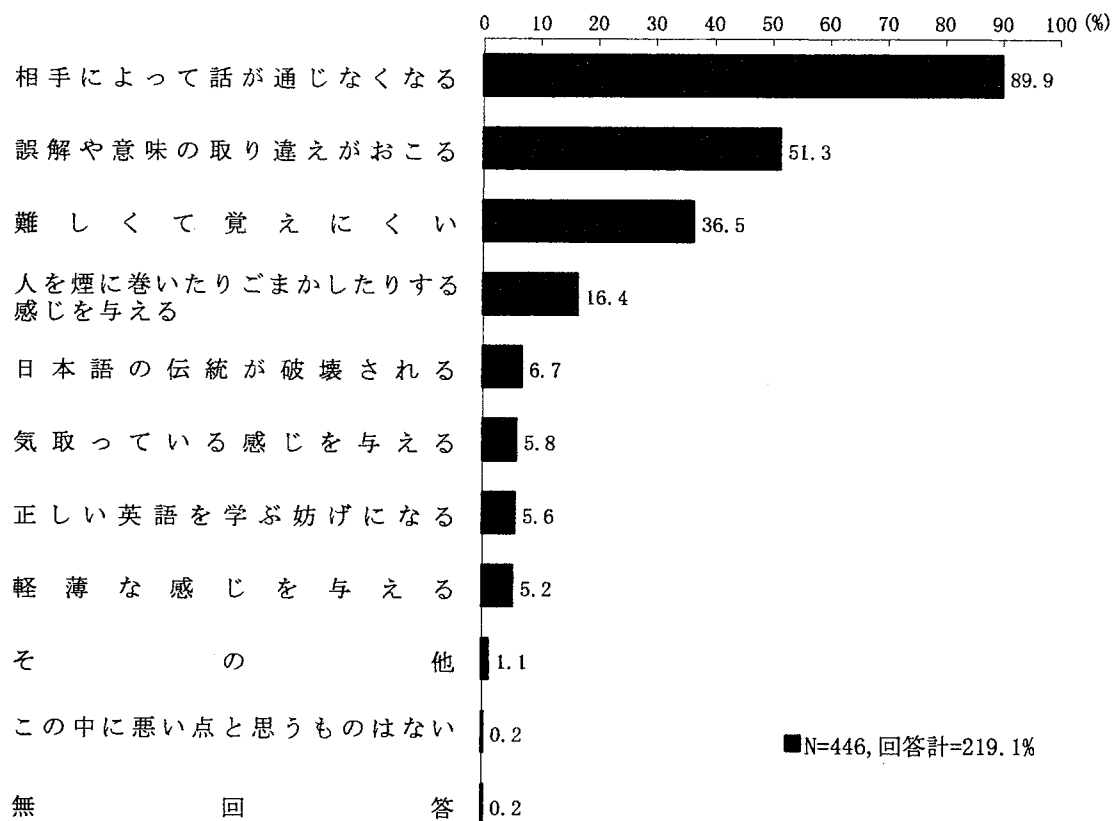
表 1-2-1 外来語や略語を使うことの良い点

	総 数	これまでになかった物事や 考え方を表すことができる	話を通じやすく便利である	新しさを感じさせることが できる	文章の文字数を節約できる	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 すことができる	露骨な表現を和らげる効果 がある	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	そ の 他	この中に良い点と思うもの はない	無 回 答	回 答 計
総 数	446	47.8	38.8	28.9	28.5	20.2	20.0	9.9	3.1	1.6	6.3	0.4	205.4
〔都 市 規 模〕													
大 都 市	32	75.0	34.4	18.8	18.8	18.8	15.6	9.4	0.0	3.1	3.1	-	196.9
人口10万以上の市	151	53.0	43.7	25.2	28.5	17.2	17.2	7.3	1.3	1.3	6.6	0.7	202.0
人口10万未満の市	161	42.9	37.3	28.6	32.3	18.0	18.0	10.6	3.1	1.9	6.8	0.6	200.0
郡 部	102	39.2	35.3	38.2	25.5	28.4	28.4	12.7	6.9	1.0	5.9	-	221.6
〔性 別〕													
男 性	358	45.8	38.8	30.7	29.1	20.1	20.7	11.5	3.9	1.7	6.4	-	208.7
女 性	82	57.3	39.0	22.0	28.0	22.0	17.1	3.7	-	-	4.9	2.4	196.3
〔年 齢〕													
20 代	108	48.1	47.2	25.9	27.8	22.2	19.4	5.6	1.9	0.9	0.9	-	200.0
30 代	196	41.3	38.3	27.6	27.6	21.4	19.9	10.2	4.6	1.5	8.2	1.0	201.5
40 代	106	55.7	33.0	33.0	28.3	17.9	22.6	11.3	1.9	0.9	8.5	-	213.2
50 代	29	58.6	31.0	34.5	44.8	13.8	13.8	20.7	3.4	3.4	6.9	-	231.0

### (3) 外来語や略語を使うことの悪い点

問3 役所のホームページに、外来語や略語を使うことの悪い点と思うものを、次の中からいくつかも選んでください。

(複数回答)



役所のホームページに、外来語や略語を使うことの悪い点と思うものを聞いた。

「相手によって話が通じなくなる」(89.9%)が9割と際立って多い。大きく離れて「誤解や意味の取り違えがおこる」(51.3%)が5割、「難しくて覚えにくい」(36.5%)が4割弱で続いている。

(複数回答)

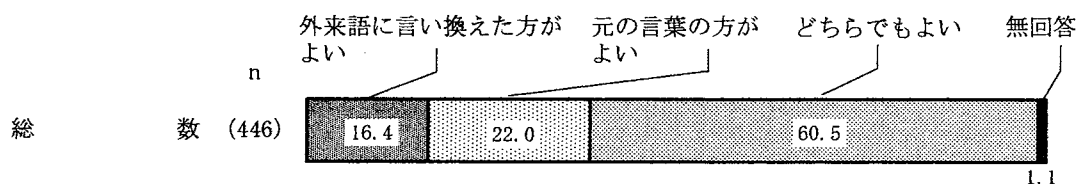
都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 1-3-1)

表 1-3-1 外来語や略語を使うことの悪い点

	総 数	相 手 に よ っ て 話 が 通 じ な く	誤 解 や 意 味 の 取 り 違 え が お こ る	難 し く て 覚 え に く い	人 を 煙 に 巻 い た り ご ま か し た り す る 感 じ を 与 え る	日 本 語 の 伝 統 が 破 壊 さ れ る	気 取 っ て い る 感 じ を 与 え る	正 し い 英 語 を 学 ぶ 妨 げ に な る	軽 薄 な 感 じ を 与 え 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
総 数	446	89.9	51.3	36.5	16.4	6.7	5.8	5.6	5.2	1.1	0.2	0.2	219.1
〔都 市 規 模〕													
大 都 市	32	87.5	43.8	34.4	21.9	21.9	-	-	-	3.1	-	3.1	215.6
人口10万以上の市	151	91.4	54.3	36.4	16.6	4.0	6.0	6.0	4.0	1.3	-	-	219.9
人口10万未満の市	161	90.7	46.0	37.9	13.7	5.6	6.8	3.7	3.7	1.2	0.6	-	209.9
郡 部	102	87.3	57.8	35.3	18.6	7.8	5.9	9.8	10.8	-	-	-	233.3
〔性 別〕													
男 性	358	88.8	50.3	34.6	16.5	8.1	6.4	5.0	5.3	1.1	0.3	0.3	216.8
女 性	82	95.1	52.4	45.1	15.9	1.2	3.7	8.5	4.9	-	-	-	226.8
〔年 齢〕													
20 代	108	91.7	52.8	38.9	14.8	1.9	5.6	3.7	5.6	0.9	-	-	215.7
30 代	196	89.8	48.0	35.7	14.8	5.6	4.1	6.6	6.1	1.0	-	-	211.7
40 代	106	88.7	55.7	34.9	21.7	8.5	6.6	5.7	3.8	0.9	0.9	0.9	228.3
50 代	29	89.7	44.8	37.9	13.8	27.6	17.2	6.9	3.4	-	-	-	241.4

#### (4) 外来語に言い換えることをどう思うか

問 4 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。



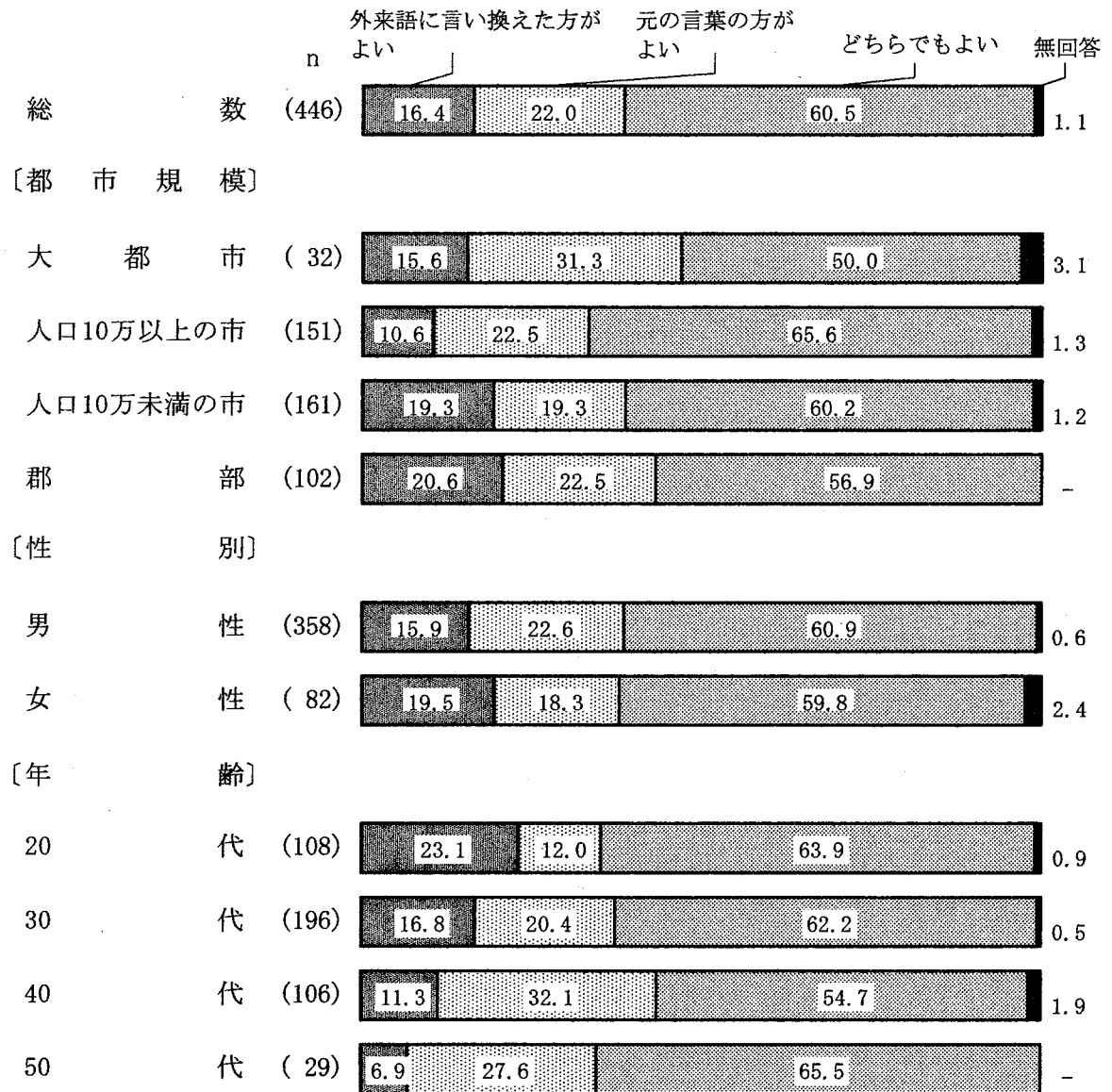
公共職業安定所はハローワーク、老人はシルバーやシニアなどと外来語に言い換えることもあるが、このように外来語に言い換えることについて、どう思うか聞いた。

「元の言葉の方がよい」(22.2%)が、「外来語に言い換えた方がよい」(16.4%)を6ポイント上回っている。「どちらでもよい」(60.5%)が6割でもっとも多い。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「外来語に言い換えた方がよい」は若い世代ほど多く、「元の言葉の方がよい」は40代で多くなっている。(図 1-4-1)

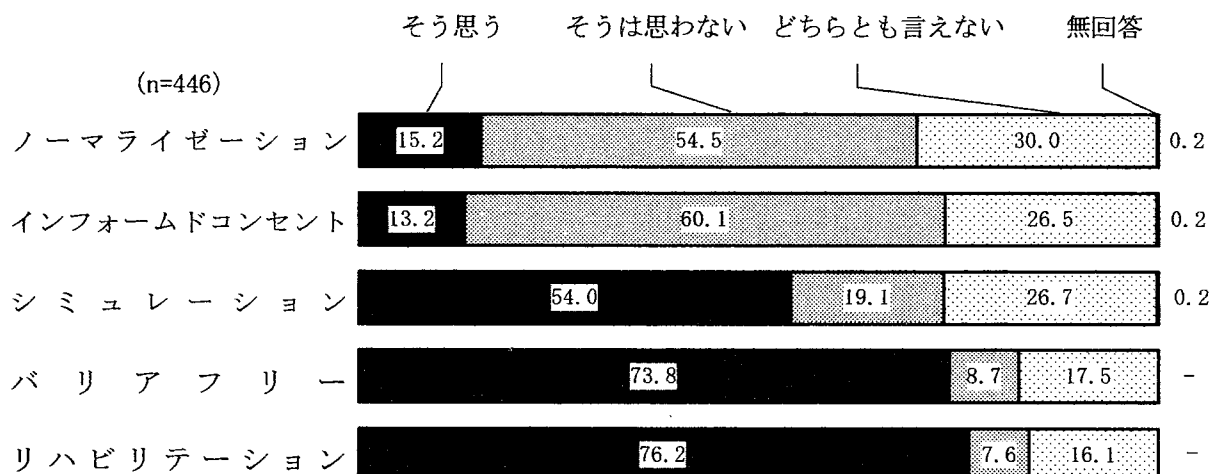
図 1-4-1 外来語に言い換えることをどう思うか





(5) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語

問 5 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。



これまでに日本語になかった物事や考え方を表す外来語、「ノーマライゼーション」「インフォームドコンセント」「シミュレーション」「バリアフリー」「リハビリテーション」の5つをあげて、そのまま使うことの是非を聞いた。

「そう思う」（そのまま使った方がよい）という回答が7割を超えているのは、「リハビリテーション」（76.2%）、「バリアフリー」（73.8%）である。次いで、「シミュレーション」（54.0%）が、5割を越えている。

これに対して、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）という回答が多いのは、「インフォームドコンセント」（60.1%）、「ノーマライゼーション」（54.5%）である。

以下、5つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

● 「ノーマライゼーション」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図 1-5-1）

● 「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、「そうは思わない」は、都市規模が大きくなるほど多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。（図 1-5-2）

● 「シミュレーション」

都市規模別にみると、「そう思う」は、郡部や人口 10 万未満の市で多く、「そうは思わない」は、都市規模が大きくなるほど多くなっている。

性別にみると、「そう思う」は男性で、「そうは思わない」は女性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「そう思う」は 20 代で、「そうは思わない」は 50 代で、それぞれ多くなっている。

（図 1-5-3）

● 「バリアフリー」

都市規模別にみると、「そう思う」は人口 10 万未満の市で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「そう思う」は若い世代ほど多くなっている。(図 1-5-4)

● 「リハビリテーション」

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「そう思う」は若い世代ほど多くなっている。(図 1-5-5)

図 1-5-1 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「ノーマライゼーション」

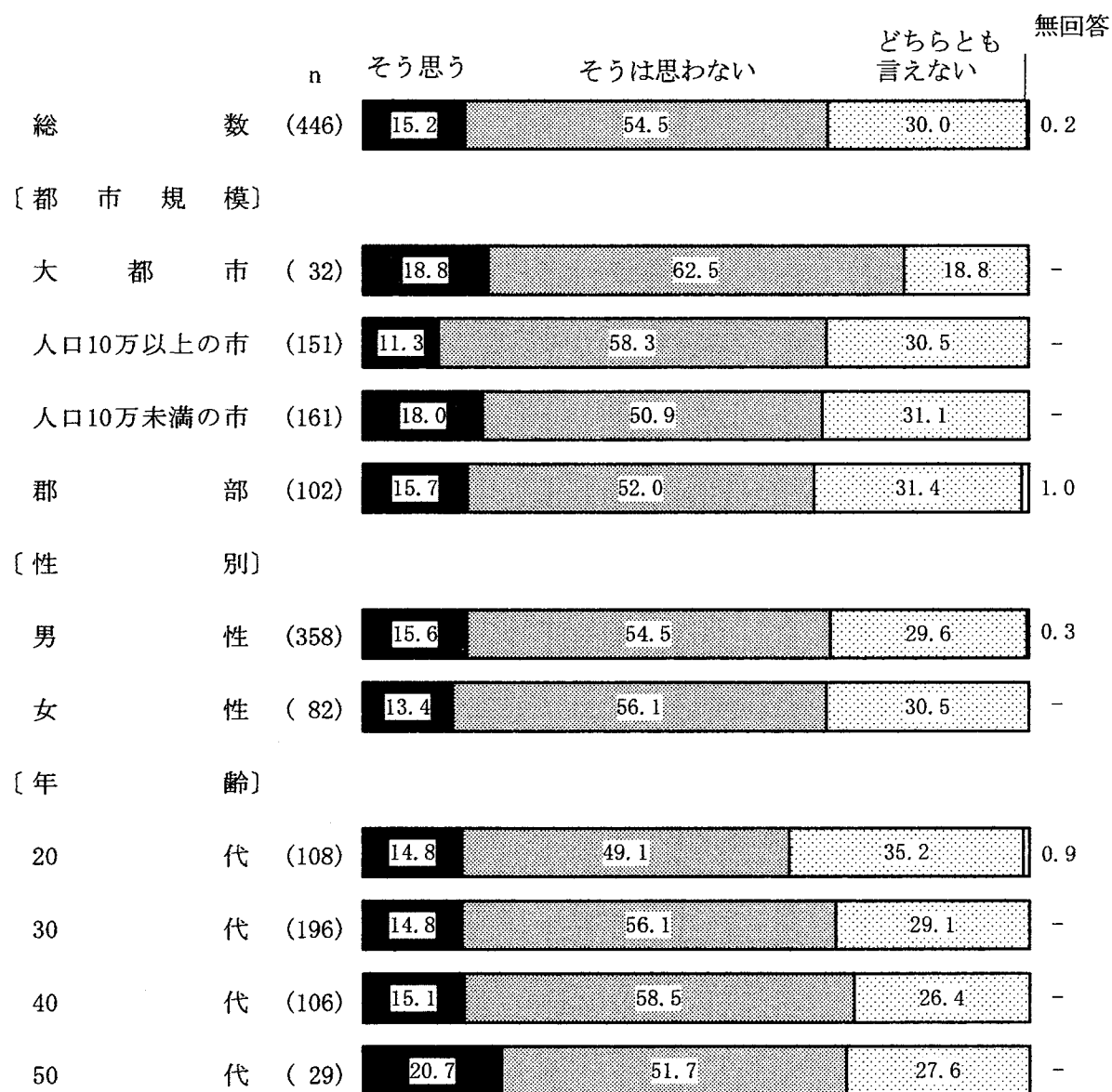


図 1-5-2 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「インフォームドコンセント」

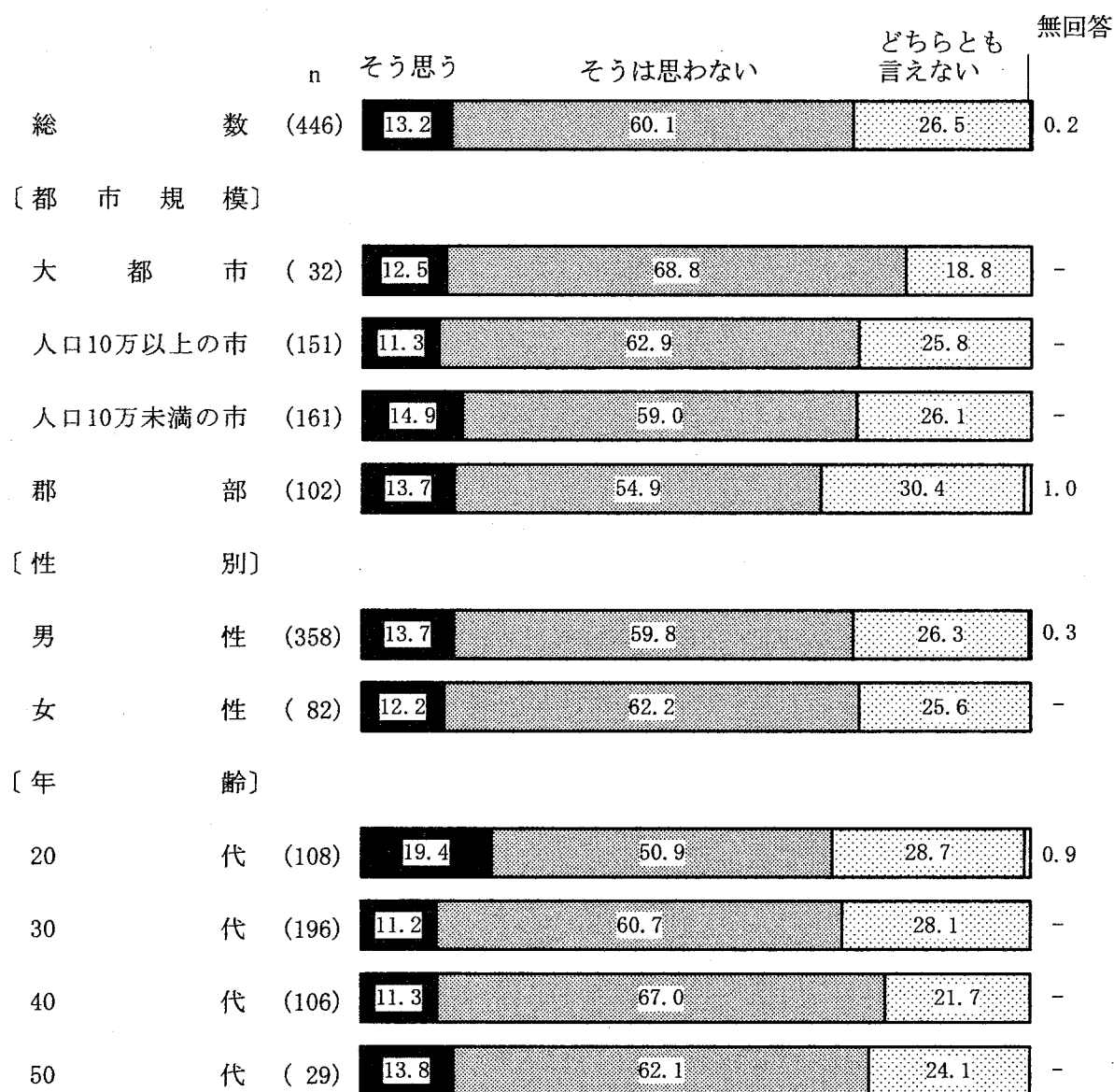


図 1-5-3 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「シミュレーション」

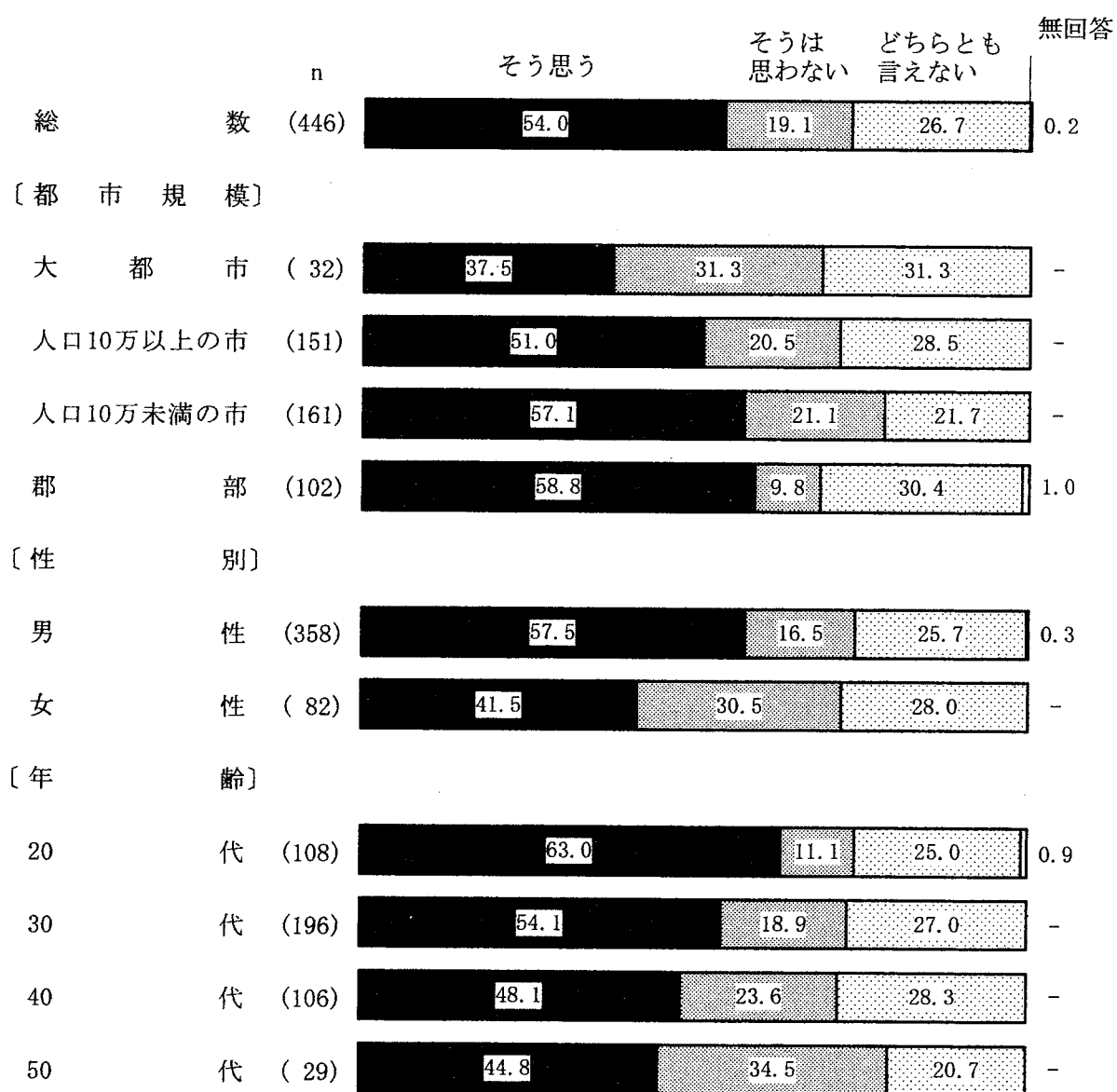


図 1-5-4 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「バリアフリー」

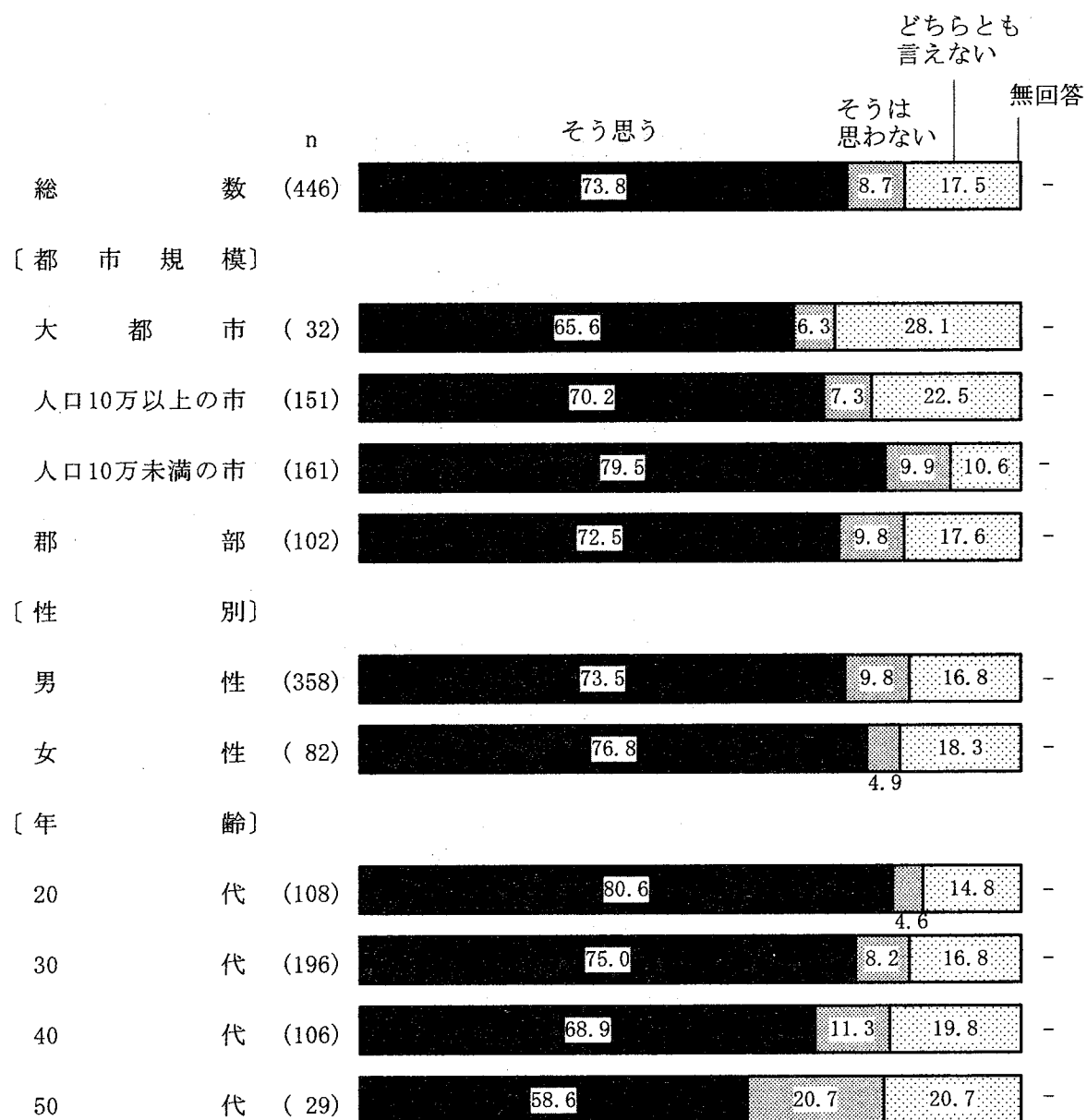
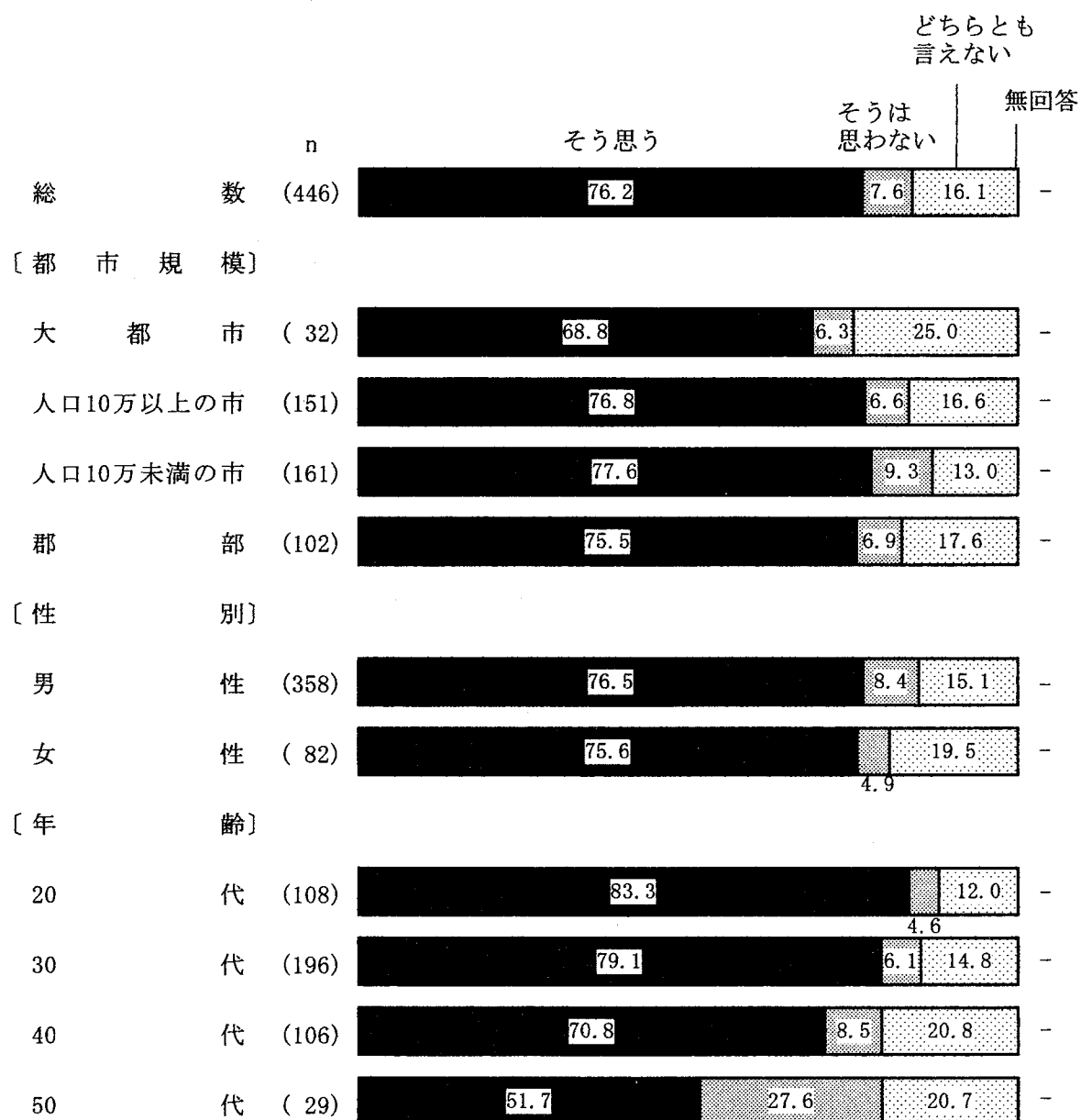


図 1-5-5 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「リハビリテーション」

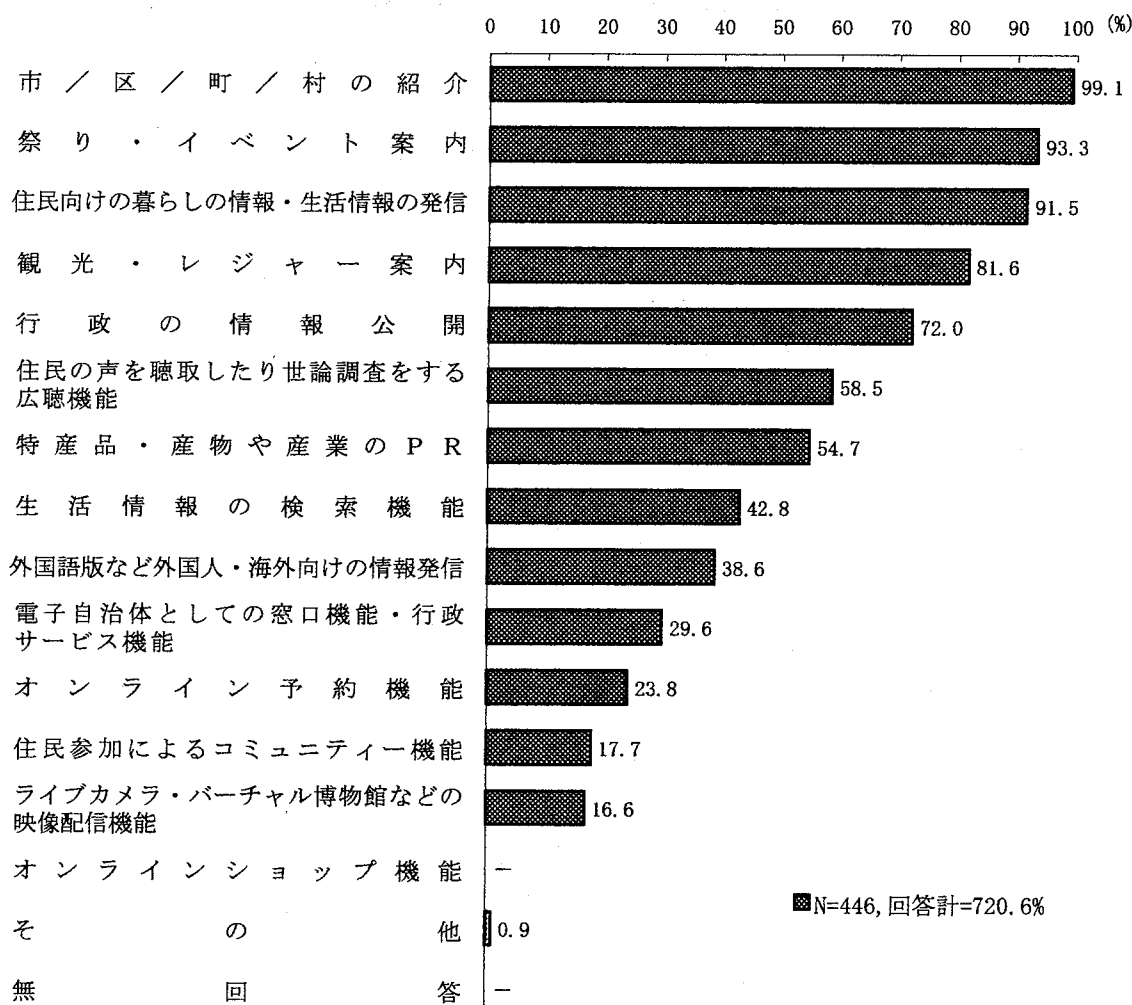


## 2 ホームページの機能について

### (1) ホームページの機能

問 6 役所のホームページは、どのような機能を持っていますか。この中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



役所のホームページは、どのような機能を持っているか聞いた。

「市／区／町／村の紹介」(99.1%)と「祭り・イベント案内」(93.3%),「住民向けの暮らしの情報・生活情報の発信」(91.5%)の3つの機能は、ほとんどの市区町村が持っている。また、「観光・レジャー案内」(81.6%)や「行政の情報公開」(72.0%)も多く多くの市区町村が持つ。「住民の声を聴取したり世論調査をする広聴機能」(58.5%)や、「特産品・産物や産業のPR」(54.7%)が5割を超えている。

都市規模別にみると、「行政の情報公開」,「住民の声を聴取したり世論調査をする広聴機能」は大都市、人口10万以上の市で、「特産品・産物や産業のPR」は郡部で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「特産品・産物や産業のPR」は20代で多くなっている。(表2-1-1)

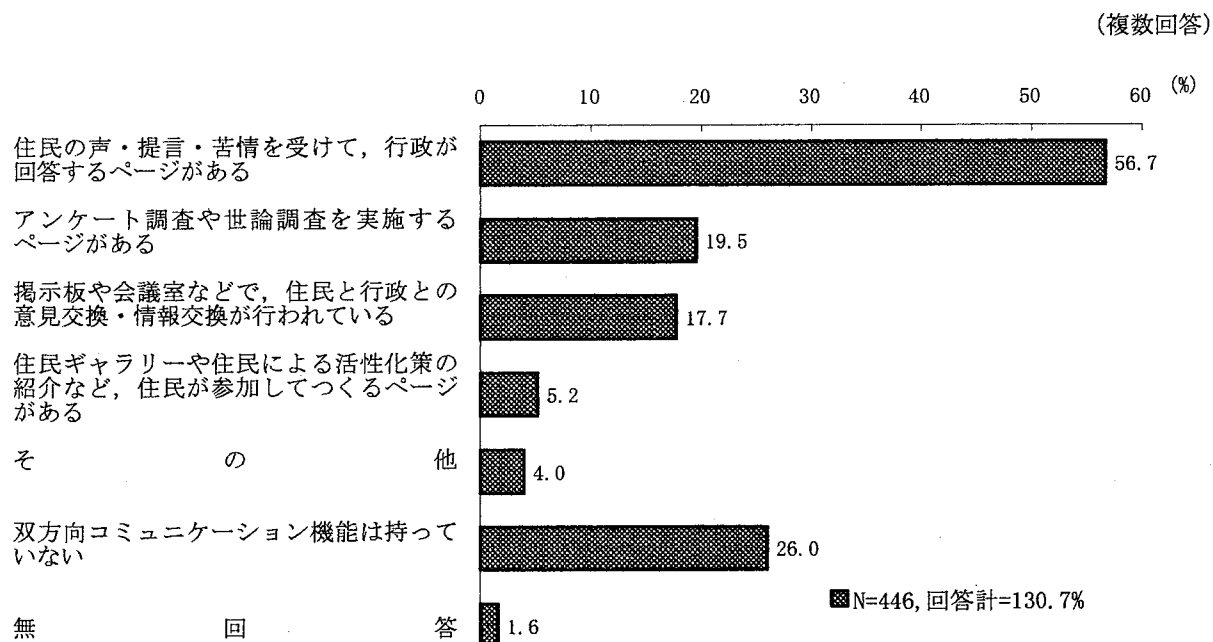


表 2-1-1 ホームページの機能

	総 数	市 ／ 区 ／ 町 ／ 村 の 紹 介	祭 り ・ イ ベ ン ト 案 内	住 民 向 け の 暮 ら し の 情 報 ・ 生 活 情 報 の 発 信	観 光 ・ レ ジ ャ ー 案 内	行 政 の 情 報 公 開	住 民 の 声 を 聴 取 し た り 世 論 調 査 を す る 広 聴 機 能	特 産 品 ・ 産 物 や 産 業 の P R	生 活 情 報 の 検 索 機 能	外 国 語 版 な ど 外 国 人 ・ 海 外 向 け の 情 報 発 信	電 子 自 治 体 と し て の 窓 口 ・ 行 政 サ ー ビ ス 機 能	オ ン ラ イ ン 予 約 機 能	住 民 参 加 に よ る コ ミ ュ ニ テ ィ 機 能	ラ イ ブ カ メ ラ ・ パ ー チ ャ ル 博 物 館 な ど の 映 像 配 信 機 能	オ ン ラ イ ン シ ョ ッ プ 機 能	そ の 他	無 回 答	回 答 計
総 数	446	99.1	93.3	91.5	81.6	72.0	58.5	54.7	42.8	38.6	29.6	23.8	17.7	16.6	-	0.9	-	720.6
[都 市 規 模]																		
大 都 市	32	100.0	84.4	96.9	75.0	96.9	93.8	34.4	62.5	81.3	46.9	53.1	28.1	21.9	-	-	-	875.0
人口10万以上の市	151	98.7	96.0	94.0	82.1	84.8	74.2	54.3	57.6	60.9	35.8	35.8	19.2	21.2	-	1.3	-	815.9
人口10万未満の市	161	98.8	95.0	93.2	79.5	67.1	50.9	52.2	37.9	29.2	27.3	17.4	17.4	11.8	-	-	-	677.6
郡 部	102	100.0	89.2	83.3	86.3	52.9	36.3	65.7	22.5	6.9	18.6	6.9	12.7	15.7	-	2.0	-	599.0
[性 別]																		
男 性	358	98.9	93.6	91.6	81.8	70.4	58.4	56.7	41.6	37.4	29.9	20.9	18.7	14.2	-	1.1	-	715.4
女 性	82	100.0	92.7	90.2	81.7	78.0	58.5	48.8	45.1	41.5	26.8	32.9	13.4	26.8	-	-	-	736.6
[年 齢]																		
20 代	108	99.1	92.6	88.0	85.2	59.3	50.0	63.9	39.8	34.3	20.4	20.4	16.7	17.6	-	-	-	687.0
30 代	196	100.0	94.9	93.4	82.7	77.6	59.7	55.6	43.4	38.3	30.6	26.0	16.8	17.9	-	0.5	-	737.2
40 代	106	97.2	93.4	91.5	78.3	72.6	65.1	51.9	40.6	41.5	34.0	24.5	17.0	15.1	-	1.9	-	724.5
50 代	29	100.0	86.2	89.7	75.9	79.3	55.2	34.5	55.2	41.4	41.4	13.8	27.6	13.8	-	3.4	-	717.2

## (2) 住民と行政との双方向コミュニケーション機能

問 7 役所のホームページは、住民と行政との双方向コミュニケーションに関して、どのような機能を持っていますか。この中からいくつでも選んでください。



役所のホームページは、住民と行政との双方向コミュニケーションに関して、どのような機能を持っているか聞いた。

「住民の声・提言・苦情を受けて、行政が回答するページがある」(56.7%) が約 6 割でもっとも多い。次いで、「アンケート調査や世論調査を実施するページがある」(19.5%) や、「掲示板や会議室などで、住民と行政との意見交換・情報交換が行われている」(17.7%) が約 2 割で続いている。

一方、「双方向コミュニケーション機能は持っていない」(26.0%) は 3 割弱である。

都市規模別にみると、「住民の声・提言・苦情を受けて、行政が回答するページがある」は大都市で、「アンケート調査や世論調査を実施するページがある」は大都市、人口 10 万以上の市で、それぞれ多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 2-2-1)

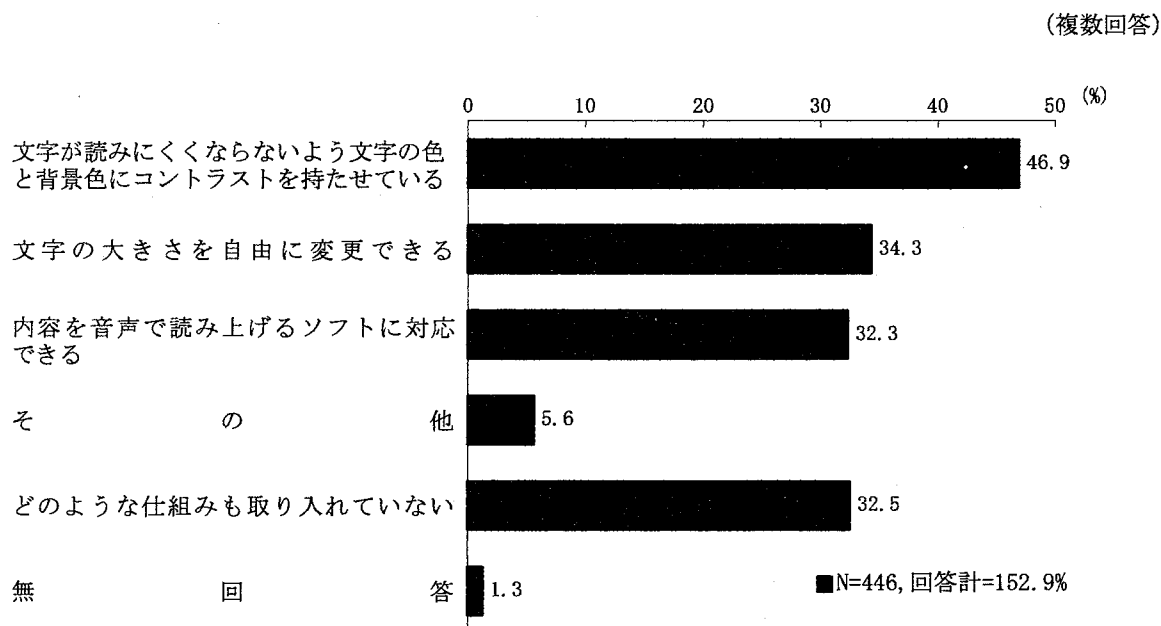
表 2-2-1 住民と行政との双方向コミュニケーション機能

	総 数	住民の声を行政が回答するページがある	アンケート調査や世論調査を実施するページがある	掲示板や会議室などで、住民と行政との意見交換・情報交換が行われている	住民ギャラリや住民による活性化策の紹介など、住民が参加してつくるページがある	その他	双方向コミュニケーション機能は持っていない	無 回 答	回 答 計
総数	446	56.7	19.5	17.7	5.2	4.0	26.0	1.6	130.7
〔都市規模〕									
大都市	32	71.9	34.4	31.3	3.1	6.3	3.1	-	150.0
人口10万以上の市	151	58.3	30.5	16.6	6.0	2.6	21.9	1.3	137.1
人口10万未満の市	161	52.2	13.7	17.4	6.2	3.7	29.2	2.5	124.8
郡部	102	56.9	7.8	15.7	2.9	5.9	34.3	1.0	124.5
〔性別〕									
男性	358	57.3	17.0	18.4	5.3	4.2	26.0	1.4	129.6
女性	82	53.7	26.8	15.9	4.9	3.7	26.8	2.4	134.1
〔年齢〕									
20代	108	50.9	17.6	16.7	4.6	3.7	31.5	2.8	127.8
30代	196	58.7	17.9	16.8	6.6	6.1	24.5	2.0	132.7
40代	106	58.5	22.6	16.0	3.8	1.9	23.6	-	126.4
50代	29	51.7	20.7	37.9	3.4	-	27.6	-	141.4

### 3 ホームページ閲覧者への配慮、閲覧状況について

#### (1) 高齢者・障害者に配慮していること

問 8 高齢者・障害者に配慮して、どのような仕組みを取り入れていますか。次の中からいくつでも選んでください。



高齢者・障害者に配慮して、ホームページにどのような仕組みを取り入れているか聞いた。

「文字が読みにくくならないよう文字の色と背景色にコントラストを持たせている」(46.9%)、「文字の大きさを自由に変更できる」(34.3%)、「内容を音声で読み上げるソフトに対応できる」(32.3%)となっており、「高齢者・障害者に配慮した何らかの仕組みを取り入れている」割合は合わせて 66.1%である。一方、「どのような仕組みも取り入れていない」は 32.5%である。(複数回答)

都市規模別にみると、「高齢者・障害者に配慮した何らかの仕組みを取り入れている」割合は、都市規模が大きくなるほど高く、大都市では 93.8%である。「内容を音声で読み上げるソフトに対応できる」、「文字が読みにくくならないよう文字の色と背景色にコントラストを持たせている」は大都市、人口 10 万以上の市で、「文字の大きさを自由に変更できる」は人口 10 万以上の市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「内容を音声で読み上げるソフトに対応できる」は 40 代で多くなっている。

(表 3-1-1)

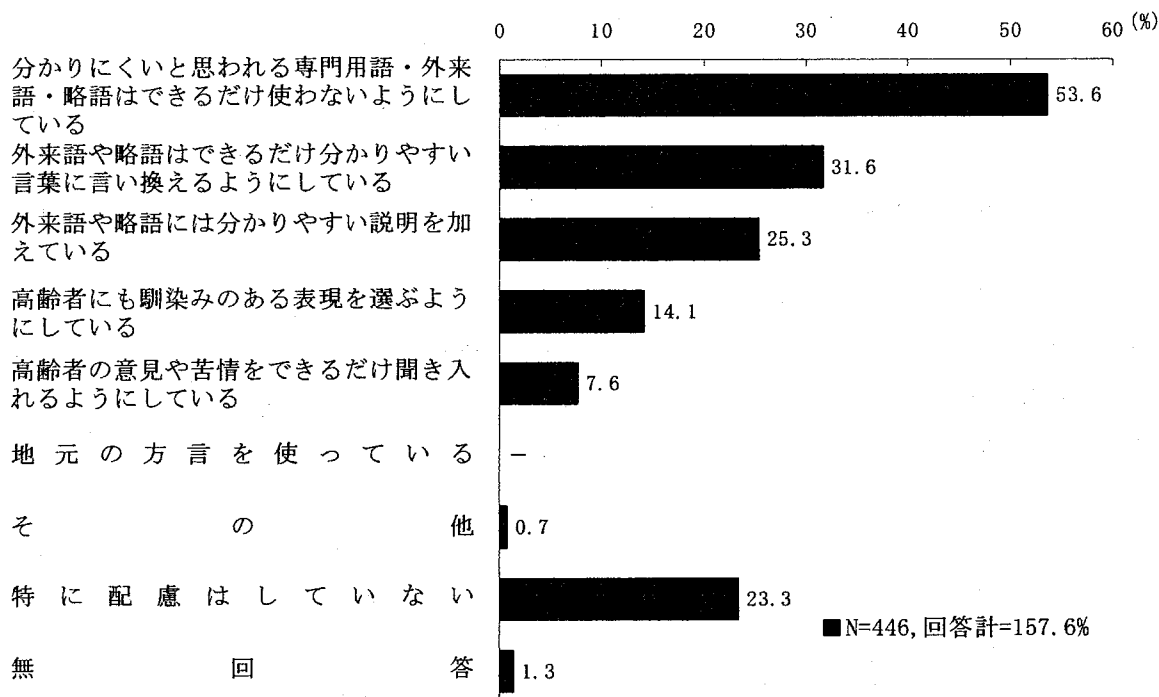
表 3-1-1 高齢者・障害者に配慮していること

	総 数	文字が読みにくくならない よう文字の色と背景色にコ ントラストを持たせている	文字の大きさを自由に変更 できる	内容を音声で読み上げるソ フトに対応できる	そ の 他	どのような仕組みも取り入 れていない	無 回 答	回 答 計	仕 組 み が あ る (計)
総 数	446	46.9	34.3	32.3	5.6	32.5	1.3	152.9	66.1
〔都 市 規 模〕									
大 都 市	32	68.8	43.8	75.0	15.6	6.3	-	209.4	93.8
人口10万以上の市	151	56.3	50.3	48.3	10.6	18.5	1.3	185.4	80.1
人口10万未満の市	161	42.2	29.2	20.5	1.9	39.8	0.6	134.2	59.6
郡 部	102	33.3	15.7	13.7	1.0	50.0	2.9	116.7	47.1
〔性 別〕									
男 性	358	45.8	33.8	30.4	4.7	34.1	1.7	150.6	64.2
女 性	82	52.4	36.6	40.2	8.5	26.8	-	164.6	73.2
〔年 齢〕									
20 代	108	49.1	37.0	30.6	7.4	29.6	1.9	155.6	68.5
30 代	196	46.4	32.7	28.1	5.1	35.2	0.5	148.0	64.3
40 代	106	48.1	33.0	41.5	3.8	32.1	2.8	161.3	65.1
50 代	29	37.9	34.5	31.0	6.9	34.5	-	144.8	65.5

## (2) ホームページで使う言葉についての配慮

問 9 高齢者の利用促進を図るために、ホームページ上で使う言葉にはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



高齢者の利用促進を図るために、ホームページ上で使う言葉にはどのような配慮をしているか聞いた。

「分りにくいと思われる専門用語・外来語・略語はできるだけ使わないようにしている」(53.6%)が5割を超えもっとも多い。次いで、「外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている」(31.6%)、「外来語や略語には分かりやすい説明を加えている」(25.3%)である。

高齢者の利用促進を図るために、ホームページ上で使う言葉に何らかの配慮をしていると答えたホームページ担当責任者の割合は合わせて75.3%である。一方、「特に配慮はしていない」は23.3%である。

(複数回答)

都市規模別にみると、「分りにくいと思われる専門用語・外来語・略語はできるだけ使わないようにしている」、「外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている」、「外来語や略語には分かりやすい説明を加えている」の3つは大都市や人口10万以上の市で多くなっている。

性別にみると、「分りにくいと思われる専門用語・外来語・略語はできるだけ使わないようにしている」は女性で多くなっている。

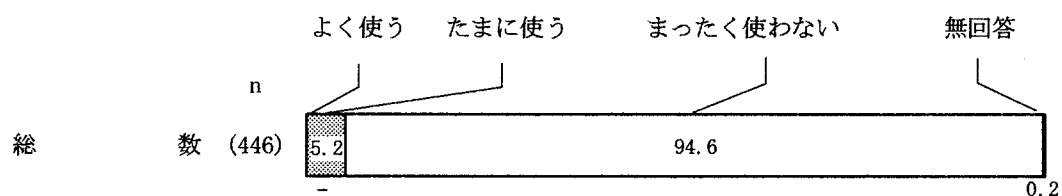
年齢別にみると、「分りにくいと思われる専門用語・外来語・略語はできるだけ使わないようにしている」、「外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている」は、年齢が上の世代になるほど多くなっている。(表3-2-1)

表 3-2-1 ホームページで使う言葉についての配慮

	総 数	分 かり にく い と 思 わ れ る 専 門 用 語 ・ 外 来 語 ・ 略 語 は で き る だ け 使 わ な い よ う に し て い る	外 来 語 や 略 語 は で き る だ け 分 か り や す い 言 葉 に 言 い 換 え る よ う に し て い る	外 来 語 や 略 語 に は 分 か り や す い 説 明 を 加 え て い る	高 齢 者 に も 馴 染 み の あ る 表 現 を 選 ぶ よ う に し て い る	高 齢 者 の 意 見 や 苦 情 を で き る だ け 聞 き 入 れ る よ う に し て い る	地 元 の 方 言 を 使 っ て い る	そ の 他	特 に 配 慮 は し て い な い	無 回 答	回 答 計	高 齢 者 へ の 配 慮 を し て い る (計)
総 数	446	53.6	31.6	25.3	14.1	7.6	-	0.7	23.3	1.3	157.6	75.3
〔都 市 規 模〕												
大 都 市	32	65.6	40.6	37.5	9.4	9.4	-	6.3	12.5	-	181.3	87.5
人口10万以上の市	151	57.0	33.1	33.1	19.9	7.3	-	0.7	20.5	2.0	173.5	77.5
人口10万未満の市	161	47.8	31.7	22.4	12.4	6.8	-	-	26.1	1.2	148.4	72.7
郡 部	102	53.9	26.5	14.7	9.8	8.8	-	-	26.5	1.0	141.2	72.5
〔性 別〕												
男 性	358	51.1	31.0	25.4	15.1	9.2	-	0.6	23.5	1.4	157.3	75.1
女 性	82	63.4	32.9	24.4	9.8	1.2	-	1.2	24.4	1.2	158.5	74.4
〔年 齢〕												
20 代	108	42.6	25.9	21.3	12.0	7.4	-	-	28.7	0.9	138.9	70.4
30 代	196	54.6	30.1	30.1	12.2	6.6	-	1.0	23.0	2.0	159.7	75.0
40 代	106	60.4	37.7	21.7	17.0	9.4	-	0.9	20.8	0.9	168.9	78.3
50 代	29	62.1	41.4	20.7	24.1	10.3	-	-	17.2	-	175.9	82.8

(3) ホームページに地元の方言を使うか

問 10 ホームページに地元の方言を使うことがありますか。



ホームページに地元の方言を使うことがあるか聞いた。

「まったく使わない」(94.6%)が9割以上である。「たまに使う」(5.2%)は1割に満たない。

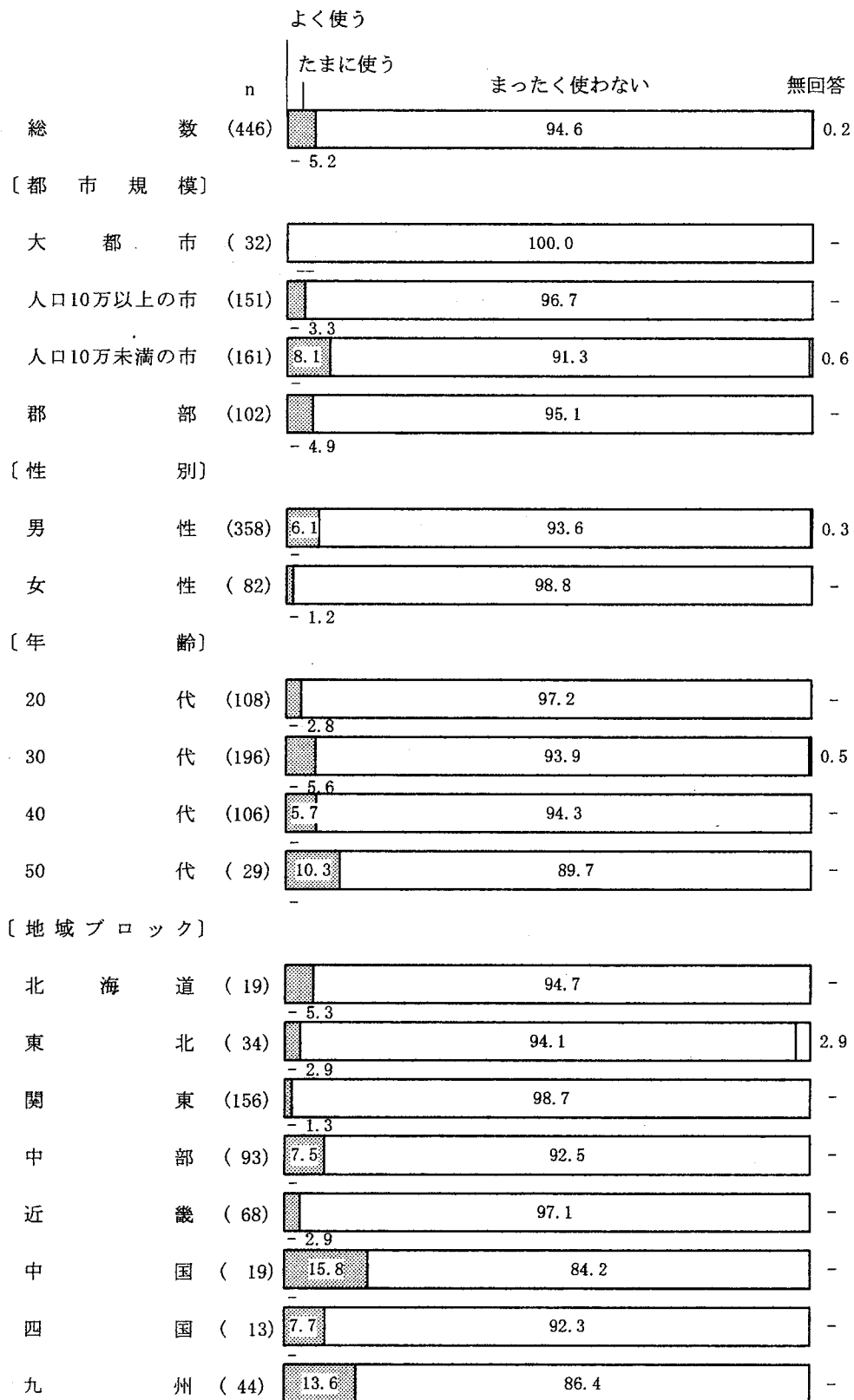
都市規模別にみると、「たまに使う」は人口10万未満の市で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。

地域ブロック別にみると、「たまに使う」は中国、九州で多くなっている。(図3-3-1)



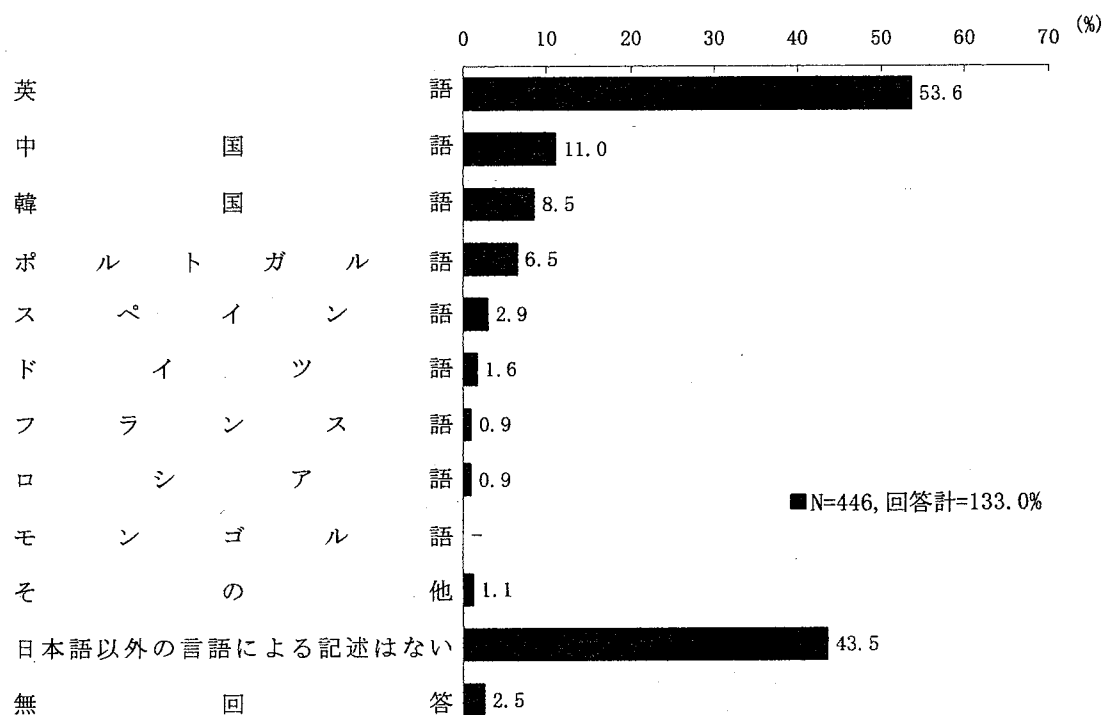
図 3-3-1 ホームページに地元の方言を使うか



(4) 日本語以外の言語によるページはあるか

問 11 ホームページの中に、日本語以外の言語によるページがありますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



ホームページの中に、日本語以外の言語によるページがあるか聞いた。

「英語」(53.6%) が約5割でもっとも多い。次いで、「中国語」(11.0%) が約1割で続いている。その他の外国語は1割に満たない。

一方、「日本語以外の言語による記述はない」(43.5%) は約4割である。(複数回答)

都市規模別にみると、大きな差がみられ、特に「英語」は、大都市(93.8%)と郡部(16.7%)で、77ポイントのひらきがある。「中国語」、「韓国語」についても都市規模が大きいほど多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「英語」は50代で多くなっている。(表 3-4-1)

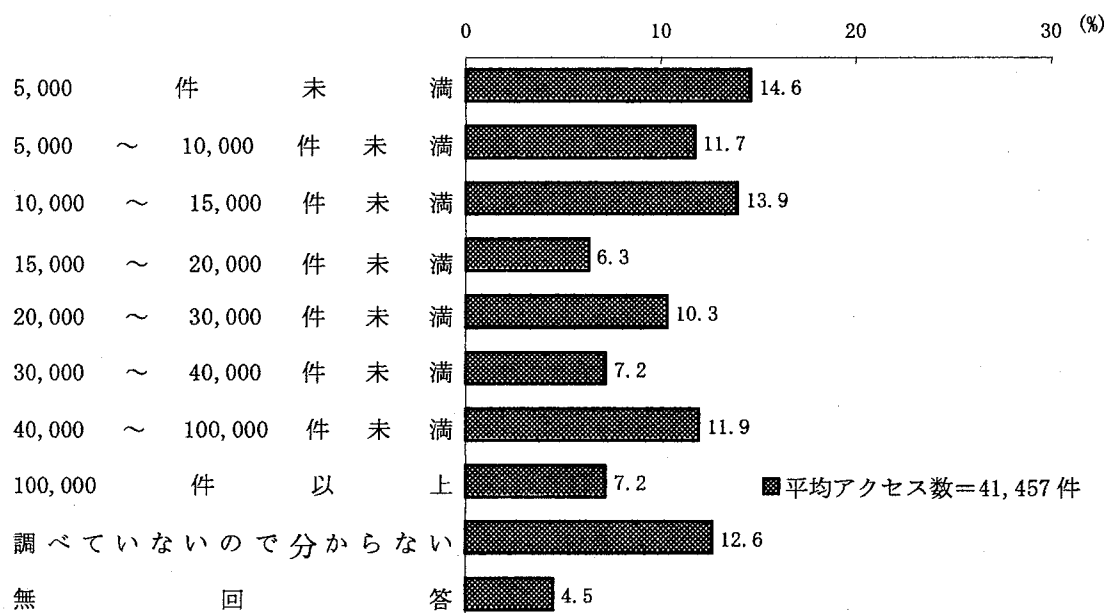
表 3-4-1 日本語以外の言語によるページはあるか

	総 数	英 語	中 国 語	韓 国 語	ポ ル ト ガ ル 語	ス ペ イ ン 語	ド イ ツ 語	フ ラ ン ス 語	ロ シ ア 語	モ ン ゴ ル 語	そ の 他	日本語以外の言語による 記述はない	無 回 答	回 答 計
総 数	446	53.6	11.0	8.5	6.5	2.9	1.6	0.9	0.9	-	1.1	43.5	2.5	133.0
〔都市規模〕														
大 都 市	32	93.8	37.5	40.6	6.3	9.4	9.4	6.3	-	-	6.3	3.1	3.1	215.6
人口10万以上の市	151	76.2	15.2	9.9	11.3	4.0	2.6	0.7	2.0	-	0.7	21.2	2.6	146.4
人口10万未満の市	161	47.8	8.1	5.6	6.2	2.5	-	0.6	0.6	-	1.2	49.7	1.2	123.6
郡 部	102	16.7	1.0	1.0	-	-	-	-	-	-	-	79.4	3.9	102.0
〔性別〕														
男 性	358	52.2	10.1	7.5	5.9	3.1	1.7	0.8	1.1	-	1.4	45.0	2.5	131.3
女 性	82	58.5	15.9	13.4	9.8	2.4	1.2	1.2	-	-	-	37.8	2.4	142.7
〔年齢〕														
20 代	108	50.0	6.5	4.6	5.6	1.9	1.9	0.9	1.9	-	0.9	48.1	0.9	123.1
30 代	196	53.6	11.2	8.2	8.2	3.1	0.5	1.0	0.5	-	1.0	42.9	3.1	133.2
40 代	106	51.9	14.2	12.3	4.7	2.8	3.8	0.9	0.9	-	0.9	44.3	3.8	140.6
50 代	29	72.4	17.2	13.8	6.9	6.9	-	-	-	-	3.4	27.6	-	148.3

(5) ホームページのアクセス件数

問 12 役所のホームページへのアクセス件数は、月あたり平均しておよそ何件ですか。

(複数回答)



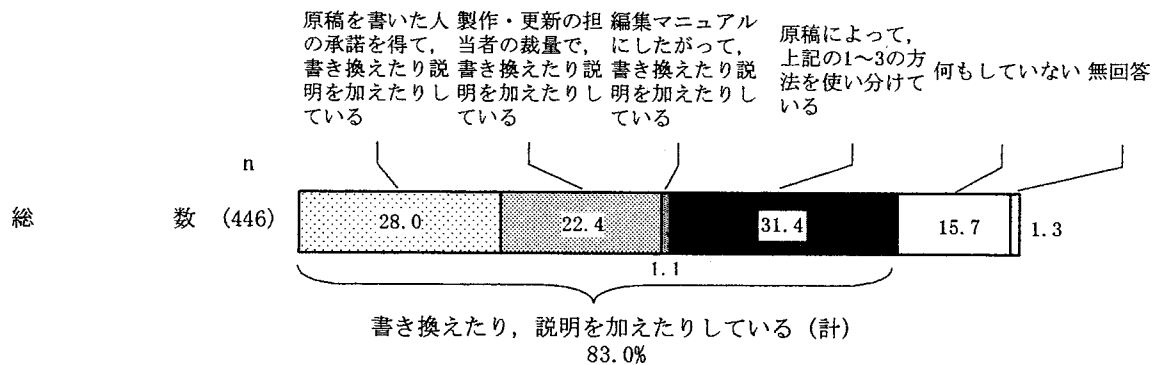
月あたり平均のホームページへのアクセス件数を聞いた。

「5,000 件未満」が 14.6%、「5,000 件～10,000 件未満」が 11.7%、「10,000 件～15,000 件未満」が 13.9%、「15,000 件～20,000 件未満」が 6.3%、「20,000 件～30,000 件未満」が 10.3%、「40,000 件～100,000 件未満」が 11.9%、「100,000 件以上」が 7.2%となっている。平均アクセス数は、41,457 件であった。

#### 4 分かりやすく伝える工夫について

##### (1) 分かりにくい言葉は書き換えたり，説明を加えたりしているか

問 13 ホームページ上で使う言葉に，分かりにくいと思われる言葉があったら，分かりやすく書き換えたり，説明を加えたりしていますか。



ホームページ上で使う言葉に，分かりにくいと思われる言葉があったら，分かりやすく書き換えたり，説明を加えたりしているか聞いた。

「原稿によって，上記の1～3の方法を使い分けている」が31.4%，「原稿を書いた人の承諾を得て，書き換えたり説明を加えたりしている」が28.0%，「製作・更新の担当者の裁量で，書き換えたり説明を加えたりしている」が22.4%，「編集マニュアルにしたがって，書き換えたり説明を加えたりしている」が1.1%である。これらの合計(83.0%)によって，回答者の8割が何らかの方法で書き換えたり，説明を加えたりしていることが分かる。

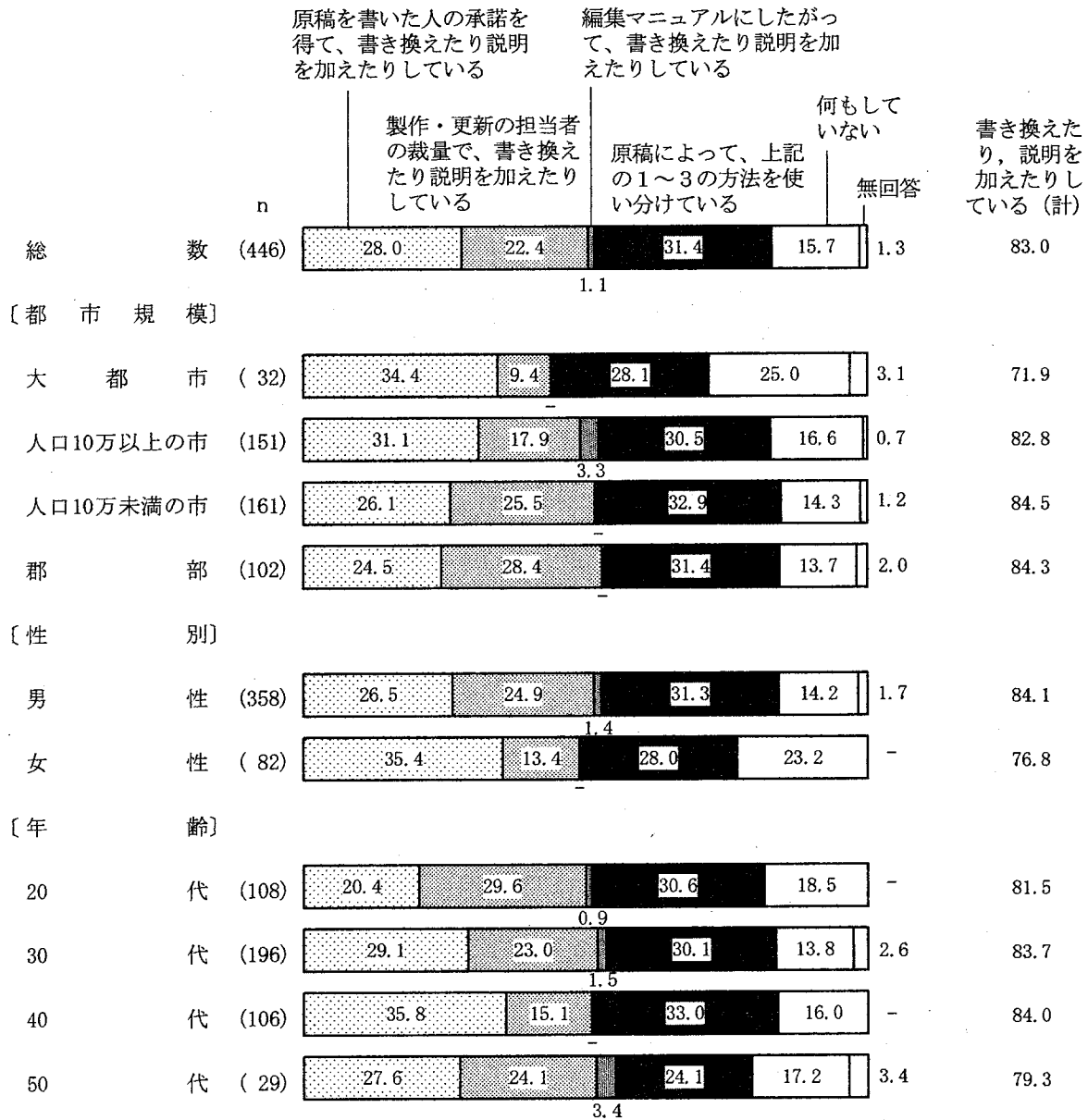
一方，「何もしない」は15.7%である。

都市規模別にみると，「製作・更新の担当者の裁量で，書き換えたり説明を加えたりしている」は，郡部でもっとも多く，都市規模が大きくなるほど少なくなっている。

性別にみると，「製作・更新の担当者の裁量で，書き換えたり説明を加えたりしている」は男性で，「原稿を書いた人の承諾を得て，書き換えたり説明を加えたりしている」は女性で，それぞれ多くなっている。

年齢別にみると，「原稿を書いた人の承諾を得て，書き換えたり説明を加えたりしている」は40代で，「製作・更新の担当者の裁量で，書き換えたり説明を加えたりしている」は20代で，それぞれ多くなっている。(図4-1-1)

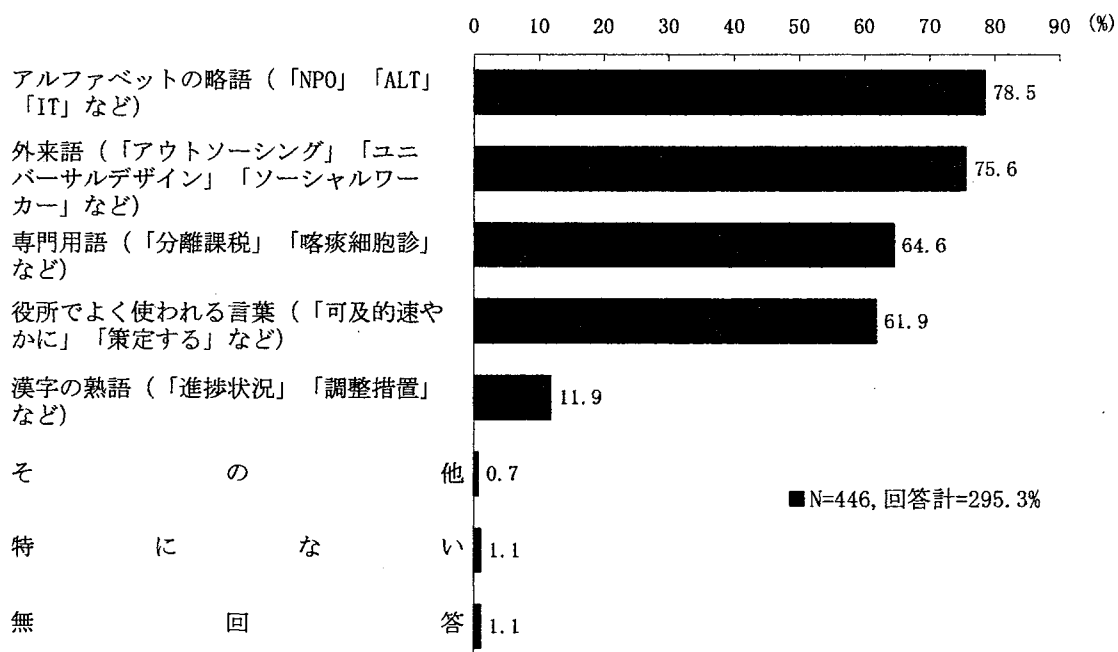
図 4-1-1 分かりにくい言葉は書き換えたり、説明を加えたりしているか



(2) ホームページでは、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う言葉

問 14 ホームページでは、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。

(複数回答)



ホームページでは、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、どんな種類の言葉か聞いた。

「アルファベットの略語 (「NPO」「ALT」「IT」など) (78.5%) と、「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) (75.6%) がともに 8 割近い。次いで、「専門用語 (「分離課税」「喀痰細胞診」など) (64.6%) , 「役所でよく使われる言葉 (「可及的速やかに」「策定する」など) (61.9%) が 6 割台で続いている。

都市規模別にみると、「アルファベットの略語」は大都市で多くなっている。

性別にみると、「アルファベットの略語」, 「外来語」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-2-1)

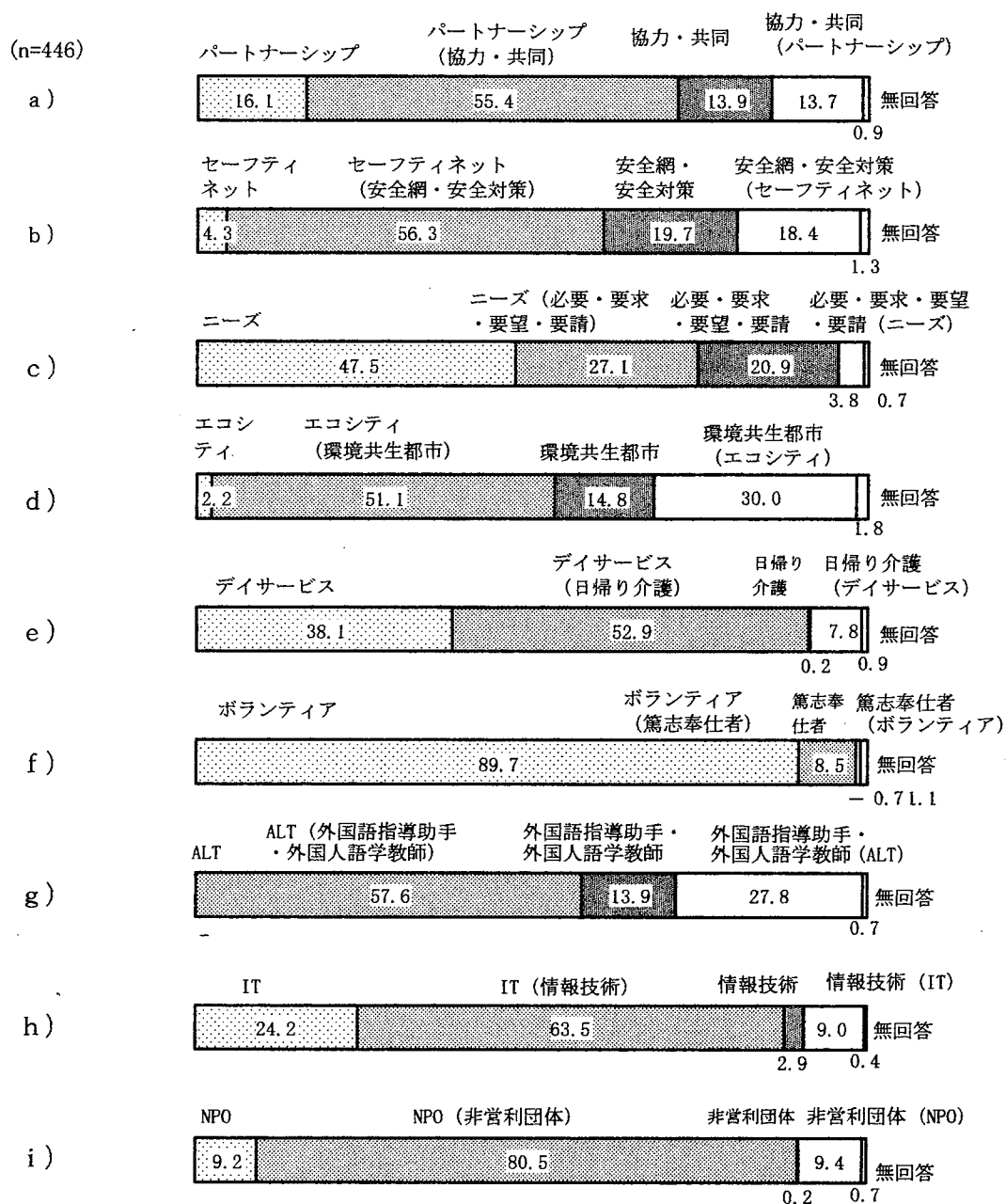
表 4-2-1 ホームページでは、分かりやすく言い換えたり、  
説明を加えたりした方がよいと思う言葉

		総 数	アルファベットの略語 （「NPO」「ALT」 「IT」など）	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）	専門用語（「分離課税」 「喀痰細胞診」など）	役所でよく使われる言葉 （「可及的速やかに」「策定する」など）	漢字の熟語（「進捗状況」 「調整措置」など）	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
総数		446	78.5	75.6	64.6	61.9	11.9	0.7	1.1	1.1	295.3
〔都市規模〕											
大都市		32	96.9	84.4	62.5	68.8	12.5	-	-	3.1	328.1
人口10万以上の市		151	79.5	79.5	66.9	65.6	11.9	0.7	1.3	-	305.3
人口10万未満の市		161	74.5	73.3	65.8	60.2	11.8	0.6	0.6	1.2	288.2
郡部		102	77.5	70.6	59.8	56.9	11.8	1.0	2.0	2.0	281.4
〔性別〕											
男性		358	76.0	72.9	64.0	60.6	11.2	0.6	1.4	1.4	288.0
女性		82	87.8	85.4	67.1	65.9	14.6	1.2	-	-	322.0
〔年齢〕											
20代		108	80.6	77.8	64.8	57.4	15.7	0.9	2.8	-	300.0
30代		196	76.0	71.9	64.3	59.7	7.7	0.5	0.5	2.6	283.2
40代		106	83.0	82.1	67.0	67.0	17.9	-	0.9	-	317.9
50代		29	65.5	69.0	51.7	69.0	3.4	3.4	-	-	262.1



### (3) ホームページでの適切な表記

問 15 ホームページでは、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、ホームページに記述する際に1～4のどの表現を使った方がよいと思いますか。(○はそれぞれ一つずつ)



外来語や略語を9つあげて、それぞれについて“外来語や略語の単独表記”“言い換え語を( )内に併記”“言い換え語の単独表記”“外来語や略語を( )内に併記”のうち、どれがもっともよいと思うか聞いた。

9例のうち“外来語や略語の単独表記”の支持がもっとも多いのは、「ボランティア」(89.7%)、「ニーズ」(47.5%)で、特に「ボランティア」はホームページ担当責任者の大部分がそのまま使ってよいと判断している。

他の6例については、いずれも“言い換え語を( )内に併記”がもっとも支持されている。「NPO(非営利団体)」(80.5%)、「IT(情報技術)」(63.5%)、「ALT(外国語指導助手・外国人語学教師)」(57.6%)、「セーフティネット(安全網・安全対策)」(56.3%)、「パートナーシップ(協力・共同)」(55.4%)、「エコシティ(環境共生都市)」(51.1%)である。

また、“言い換え語の単独表記”を支持する割合が、“外来語や略語の単独表記”よりも高かったものは、「安全網・安全対策」(19.7%)>「セーフティネット」(4.3%)、「環境共生都市」(14.8%)>「エコシティ」(2.2%)、「外国語指導助手・外国人語学教師」(13.9%)>「ALT」(該当なし)である。

以下、9つの外来語、略語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

●「パートナーシップ」

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、“外来語や略語の単独表記”は50代で多くなっている。(表 4-3-a)

●「セーフティネット」

都市規模別にみると、“外来語や略語を( )内に併記”は人口10万未満の市で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-b)

●「ニーズ」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-c)

●「エコシティ」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-d)

●「デイサービス」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-e)

●「ボランティア」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-f)

●「ALT」

都市規模別にみると、“言い換え語を( )内に併記”は郡部で、“言い換え語の単独表記”は大都市で、それぞれ多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-g)

●「IT」

都市規模別にみると、「外来語や略語の単独表記」は人口10万未満の市で多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-h)

●「NPO」

都市規模別、性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(表 4-3-i)

表 4-3-a ホームページでの適切な表記「パートナーシップ」

	総 数	カ パ ー ト ナ ー シ ッ プ ( 協 力 ・ 共 同 )	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	協 力 ・ 共 同	ナ 協 力 ・ 共 同 ( パ ー ト ナ ー シ ッ プ )	無 回 答
総 数	446	55.4	16.1	13.9	13.7	0.9
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	62.5	15.6	12.5	9.4	-
人口10万以上の市	151	55.0	15.2	17.9	11.3	0.7
人口10万未満の市	161	55.9	18.0	7.5	17.4	1.2
郡 部	102	52.9	14.7	18.6	12.7	1.0
〔性 別〕						
男 性	358	54.2	17.3	12.8	14.8	0.8
女 性	82	62.2	12.2	18.3	7.3	-
〔年 齢〕						
20 代	108	56.5	15.7	12.0	15.7	-
30 代	196	56.6	12.8	14.8	14.8	1.0
40 代	106	56.6	17.9	17.9	7.5	-
50 代	29	44.8	31.0	3.4	17.2	3.4

表 4-3-b ホームページでの適切な表記「セーフティネット」

	総 数	セーフティネット (安全対策)	安全 網・安全 対策	安全 網・安全 対策 (セーフティ ネット)	セ ー フ テ ィ ネ ッ ト	無 回 答
総 数	446	56.3	19.7	18.4	4.3	1.3
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	59.4	15.6	15.6	6.3	3.1
人口10万以上の市	151	60.9	23.8	12.6	2.0	0.7
人口10万未満の市	161	52.8	14.9	25.5	5.6	1.2
郡 部	102	53.9	22.5	16.7	4.9	2.0
〔性 別〕						
男 性	358	57.8	18.7	17.9	4.2	1.4
女 性	82	50.0	24.4	20.7	4.9	-
〔年 齢〕						
20 代	108	57.4	16.7	23.1	0.9	1.9
30 代	196	54.1	20.9	18.9	4.6	1.5
40 代	106	59.4	20.8	13.2	6.6	-
50 代	29	55.2	24.1	17.2	3.4	-

表 4-3-c ホームページでの適切な表記「ニーズ」

	総 数	ニ ズ	ニ 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
総 数	446	47.5	27.1	20.9	3.8	0.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	40.6	34.4	21.9	3.1	-
人口10万以上の市	151	47.0	23.8	25.8	2.6	0.7
人口10万未満の市	161	49.1	29.2	15.5	5.6	0.6
郡 部	102	48.0	26.5	21.6	2.9	1.0
〔性 別〕						
男 性	358	47.8	28.2	19.6	3.9	0.6
女 性	82	48.8	22.0	26.8	2.4	-
〔年 齢〕						
20 代	108	52.8	29.6	14.8	2.8	-
30 代	196	44.4	26.0	24.0	4.6	1.0
40 代	106	48.1	27.4	21.7	2.8	-
50 代	29	51.7	24.1	20.7	3.4	-

表 4-3-d ホームページでの適切な表記「エコシティ」

	総 数	エコ シティ (環境 共生 都市)	環境 共生 都市 (エコ シ ティ)	環 境 共 生 都 市	エ コ シ ティ	無 回 答
総 数	446	51.1	30.0	14.8	2.2	1.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	53.1	28.1	15.6	3.1	-
人口10万以上の市	151	51.0	27.2	15.9	4.0	2.0
人口10万未満の市	161	55.3	31.7	10.6	1.2	1.2
郡 部	102	44.1	32.4	19.6	1.0	2.9
〔性 別〕						
男 性	358	51.7	29.3	14.5	2.5	2.0
女 性	82	48.8	34.1	15.9	1.2	-
〔年 齢〕						
20 代	108	56.5	31.5	7.4	3.7	0.9
30 代	196	45.9	34.2	16.8	1.5	1.5
40 代	106	55.7	21.7	17.9	1.9	2.8
50 代	29	48.3	27.6	20.7	3.4	-

表 4-3-e ホームページでの適切な表記「デイサービス」

	総 数	デイサービス（日帰り 介護）	デ イ サ ー ビ ス	日 帰 り 介 護 （ デ イ サ ー ビ ス）	日 帰 り 介 護	無 回 答
総 数	446	52.9	38.1	7.8	0.2	0.9
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	56.3	28.1	12.5	3.1	-
人口10万以上の市	151	55.0	34.4	9.9	-	0.7
人口10万未満の市	161	49.1	43.5	6.2	-	1.2
郡 部	102	54.9	38.2	5.9	-	1.0
〔性 別〕						
男 性	358	52.2	39.9	6.7	0.3	0.8
女 性	82	54.9	32.9	12.2	-	-
〔年 齢〕						
20 代	108	58.3	34.3	7.4	-	-
30 代	196	49.5	39.8	9.2	0.5	1.0
40 代	106	54.7	37.7	6.6	-	0.9
50 代	29	48.3	48.3	3.4	-	-

表 4-3-f ホームページでの適切な表記「ボランティア」

	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
総 数	446	89.7	8.5	-	0.7	1.1
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	87.5	12.5	-	-	-
人口10万以上の市	151	92.7	6.6	-	-	0.7
人口10万未満の市	161	88.2	9.3	-	1.9	0.6
郡 部	102	88.2	8.8	-	-	2.9
〔性 別〕						
男 性	358	88.5	9.8	-	0.8	0.8
女 性	82	95.1	3.7	-	-	1.2
〔年 齢〕						
20 代	108	90.7	8.3	-	0.9	-
30 代	196	90.3	7.7	-	-	2.0
40 代	106	88.7	10.4	-	0.9	-
50 代	29	86.2	10.3	-	3.4	-



表 4-3-g ホームページでの適切な表記「ALT」

	総 数	手 A ・ L 外 T 国 (外国人 語学指導 教師)	人外国 語学指 導助手 (A L T) 外国	人外国 語学指 導助手 ・ 外国	A  L  T	無  回  答
総 数	446	57.6	27.8	13.9	-	0.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	40.6	25.0	34.4	-	-
人口10万以上の市	151	50.3	33.1	16.6	-	-
人口10万未満の市	161	61.5	28.0	9.3	-	1.2
郡 部	102	67.6	20.6	10.8	-	1.0
〔性 別〕						
男 性	358	57.8	27.7	13.7	-	0.8
女 性	82	57.3	29.3	13.4	-	-
〔年 齢〕						
20 代	108	63.9	25.9	10.2	-	-
30 代	196	52.0	32.1	14.8	-	1.0
40 代	106	63.2	21.7	14.2	-	0.9
50 代	29	48.3	31.0	20.7	-	-

表 4-3-h ホームページでの適切な表記「IT」

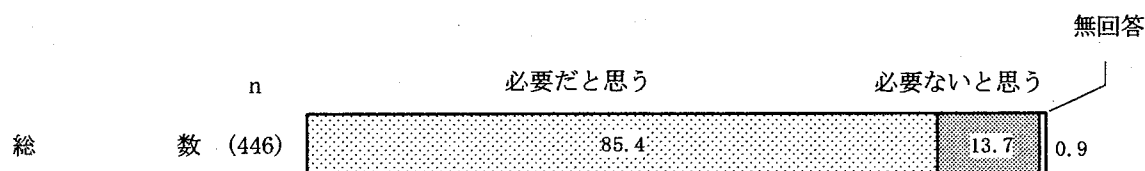
	総 数	I T (情 報 技 術)	I T	情 報 技 術 ( I T )	情 報 技 術	無 回 答
総 数	446	63.5	24.2	9.0	2.9	0.4
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	71.9	18.8	6.3	3.1	-
人口10万以上の市	151	66.9	21.9	7.9	3.3	-
人口10万未満の市	161	57.1	30.4	9.9	1.9	0.6
郡 部	102	65.7	19.6	9.8	3.9	1.0
〔性 別〕						
男 性	358	62.3	25.7	8.7	2.8	0.6
女 性	82	70.7	19.5	7.3	2.4	-
〔年 齢〕						
20 代	108	66.7	25.9	5.6	1.9	-
30 代	196	60.2	24.5	11.2	3.1	1.0
40 代	106	67.9	21.7	5.7	4.7	-
50 代	29	62.1	27.6	10.3	-	-

表 4-3-i ホームページでの適切な表記「NPO」

	総 数	N P O (非 営 利 団 体)	非 営 利 団 体 ( N P O )	N  P  O	非 営 利 団 体	無 回 答
総 数	446	80.5	9.4	9.2	0.2	0.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	32	81.3	6.3	12.5	-	-
人口10万以上の市	151	79.5	8.6	11.9	-	-
人口10万未満の市	161	82.0	8.1	8.7	0.6	0.6
郡 部	102	79.4	13.7	4.9	-	2.0
〔性 別〕						
男 性	358	80.4	9.2	9.2	0.3	0.8
女 性	82	81.7	8.5	9.8	-	-
〔年 齢〕						
20 代	108	81.5	11.1	7.4	-	-
30 代	196	79.1	10.7	8.7	-	1.5
40 代	106	82.1	5.7	11.3	0.9	-
50 代	29	79.3	6.9	13.8	-	-

#### (4) 外来語や略語の使い方の指針は必要か

問 16 ホームページの製作・更新にあたって、外来語や略語をどのような相手にどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思いますか。



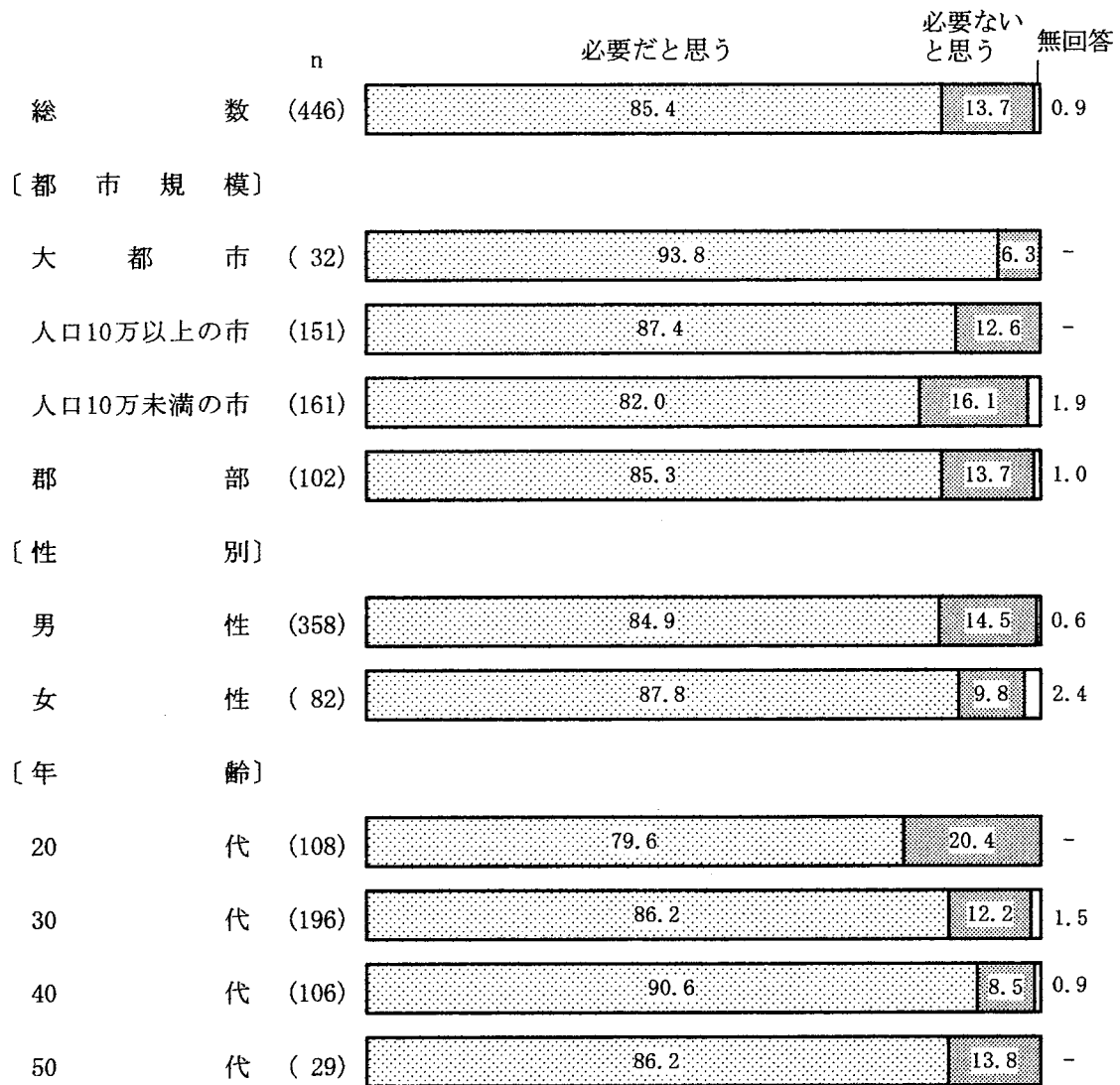
ホームページの製作・更新にあたって、外来語や略語をどのような相手にどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」が85.4%、「必要ないと思う」が13.7%であり、ホームページ担当責任者の8割が外来語や略語の使い方の指針は必要と感じている。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「必要ないと思う」は20代で多くなっている。(図 4-4-1)

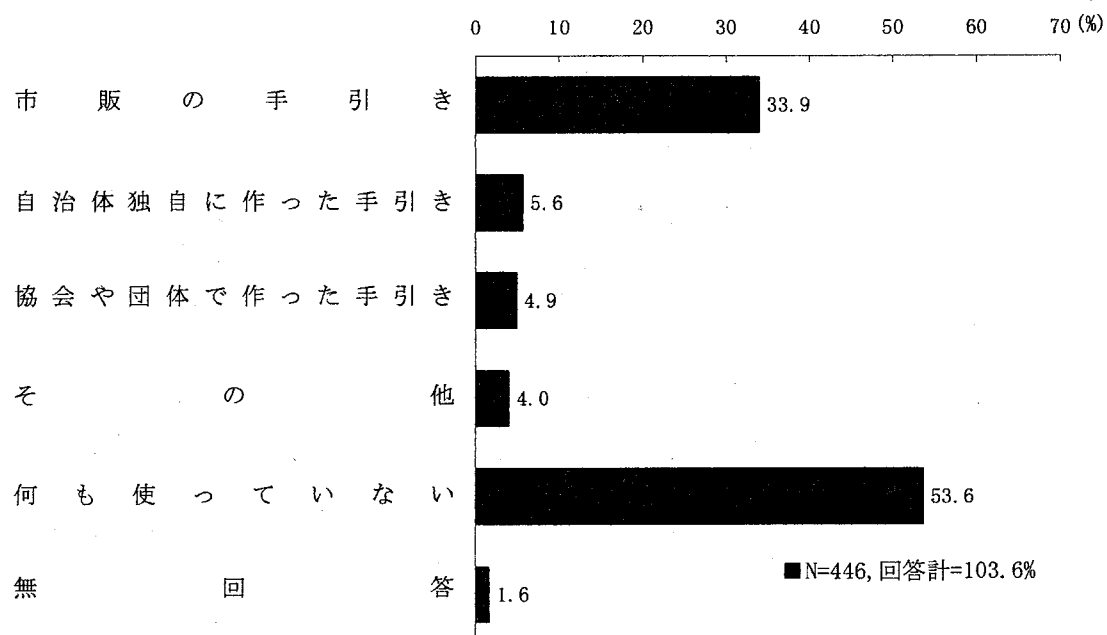
図 4-4-1 外来語や略語の使い方の指針は必要か



(5) 外来語や略語の手引き

問 17 ホームページの製作・更新にあたって、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。

(複数回答)



ホームページの製作・更新にあたって、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るか聞いた。

もっとも多いものは「市販の手引き」（33.9％）の3割以上で、その他は1割に満たない。

一方、「何も使っていない」（53.6％）は5割を超えている。（複数回答）

都市規模別にみると、「自治体独自に作った手引き」は大都市で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「何も使っていない」は20代で多くなっている。（表 4-5-1）

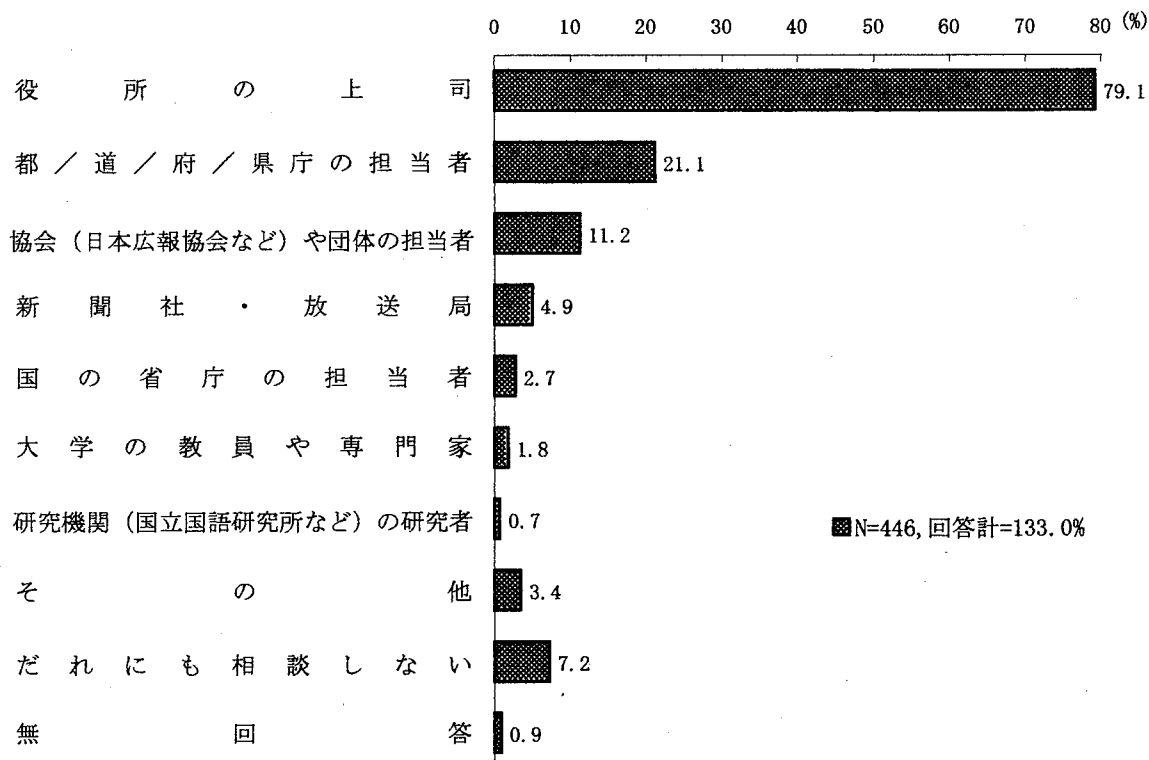
表 4-5-1 外来語や略語の手引き

	総 数	市 販 の 手 引 き	自 治 体 独 自 に 作 っ た 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 っ た 手 引 き	そ の 他	何 も 使 っ て い な い	無 回 答	回 答 計
総 数	446	33.9	5.6	4.9	4.0	53.6	1.6	103.6
〔都 市 規 模〕								
大 都 市	32	40.6	18.8	3.1	6.3	37.5	-	106.3
人口10万以上の市	151	34.4	8.6	4.6	2.6	51.0	2.0	103.3
人口10万未満の市	161	32.9	2.5	5.6	3.1	57.1	1.2	102.5
郡 部	102	32.4	2.0	4.9	6.9	56.9	2.0	104.9
〔性 別〕								
男 性	358	35.2	5.6	5.6	3.9	52.2	2.0	104.5
女 性	82	26.8	4.9	2.4	3.7	62.2	-	100.0
〔年 齢〕								
20 代	108	23.1	5.6	2.8	2.8	66.7	0.9	101.9
30 代	196	34.2	3.1	5.6	5.6	52.0	2.6	103.1
40 代	106	39.6	9.4	4.7	2.8	49.1	0.9	106.6
50 代	29	48.3	6.9	10.3	-	37.9	-	103.4

(6) ホームページで使う言葉に関して相談する相手

問 18 ホームページで使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談しますか。次の中からいくつでも選んでください。

(複数回答)



ホームページで使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談するか聞いた。

「役所の上司」(79.1%)が8割で際立って多い。大きく離れて、「都／道／府／県庁の担当者」(21.1%), 「協会（日本広報協会など）や団体の担当者」(11.2%)が続いている。(複数回答)

都市規模別にみると、「役所の上司」は郡部で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「役所の上司」は20代で多くなっている。(表 4-6-1)



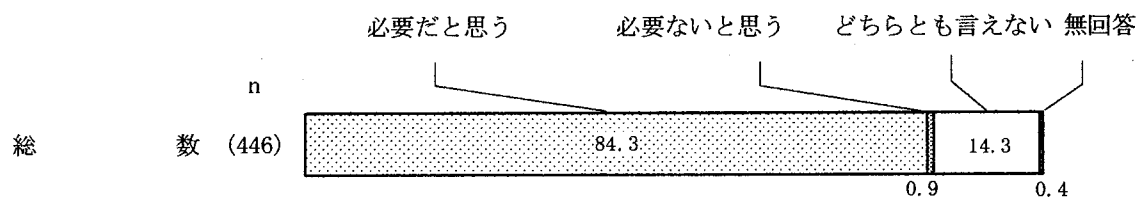
表 4-6-1 ホームページで使う言葉に関して相談する相手

	総 数	役 所 の 上 司	都 道 府 県 庁 の 担 当 者	協 会 （ 日 本 広 報 協 会 な ど ） の 担 当 者	新 聞 社 ・ 放 送 局	国 の 省 庁 の 担 当 者	大 学 の 教 員 や 専 門 家	研 究 機 関 （ 国 立 国 語 研 究 所 な ど ） の 研 究 者	そ の 他	だ れ に も 相 談 し な い	無 回 答	回 答 計
総 数	446	79.1	21.1	11.2	4.9	2.7	1.8	0.7	3.4	7.2	0.9	133.0
〔都 市 規 模〕												
大 都 市	32	75.0	15.6	18.8	6.3	9.4	-	3.1	6.3	9.4	-	143.8
人口10万以上の市	151	73.5	20.5	12.6	7.3	4.6	3.3	-	4.6	9.3	1.3	137.1
人口10万未満の市	161	78.3	20.5	9.9	3.7	1.2	1.2	1.2	1.2	7.5	1.2	126.1
郡 部	102	90.2	24.5	8.8	2.9	-	1.0	-	3.9	2.9	-	134.3
〔性 別〕												
男 性	358	78.5	21.8	10.1	3.9	2.5	1.4	0.8	3.1	8.1	0.8	131.0
女 性	82	81.7	18.3	15.9	8.5	3.7	3.7	-	3.7	3.7	1.2	140.2
〔年 齢〕												
20 代	108	87.0	13.9	6.5	4.6	0.9	1.9	-	3.7	2.8	0.9	122.2
30 代	196	80.6	18.4	9.7	1.5	1.5	2.0	0.5	3.6	7.7	1.0	126.5
40 代	106	71.7	30.2	17.0	8.5	5.7	1.9	1.9	1.9	9.4	0.9	149.1
50 代	29	69.0	31.0	17.2	13.8	6.9	-	-	3.4	13.8	-	155.2

## 5 住民に分かりやすく伝えるための行政用語の見直しについて

### (1) 行政用語の見直しの必要性

問 19 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。



自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあることを示して、このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思うか聞いた。

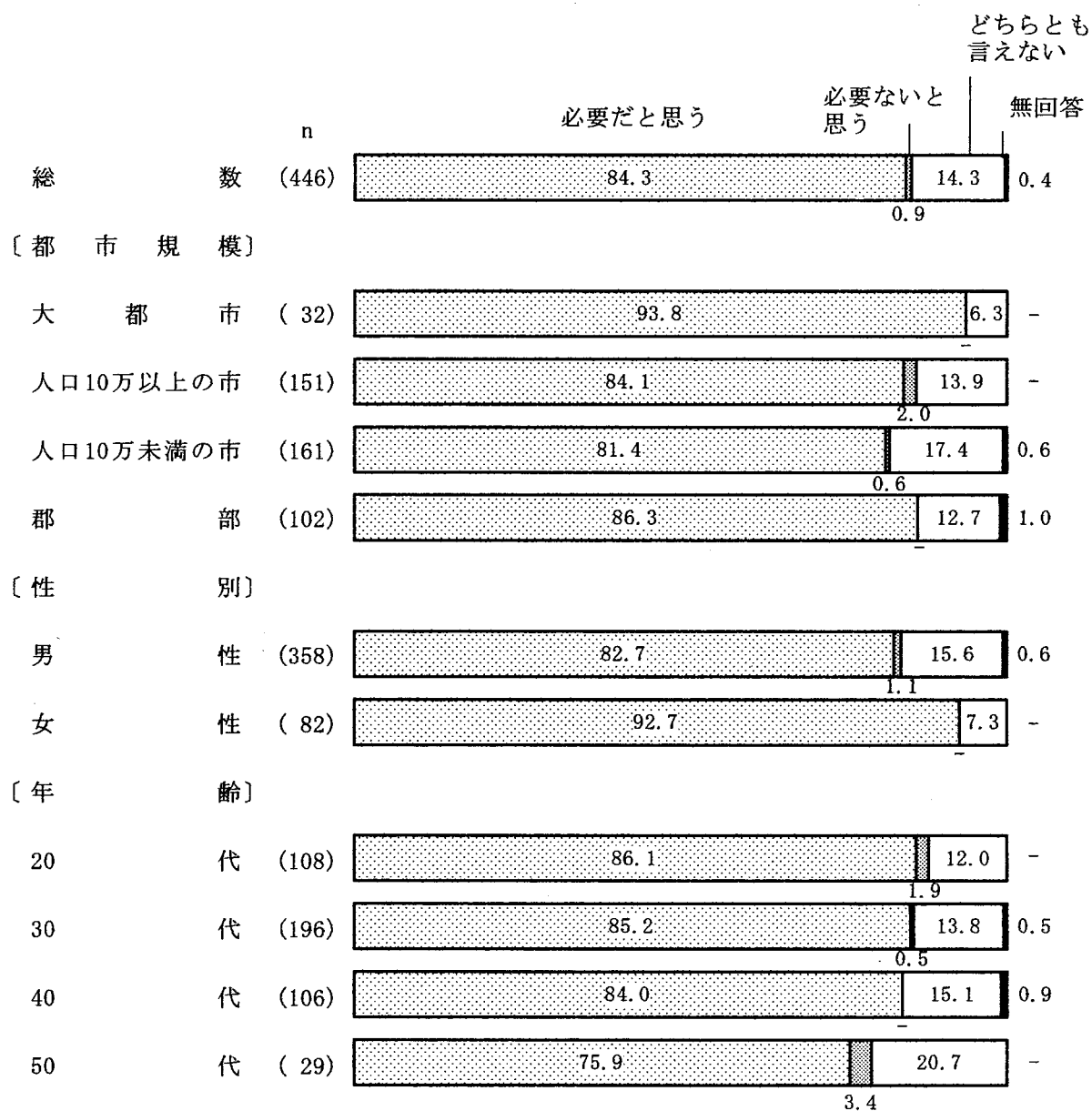
「必要だと思う」が84.3%と、ホームページ担当責任者の8割以上が行政用語の見直しの必要性を感じていることが分かる。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「必要だと思う」は女性で多くなっている。

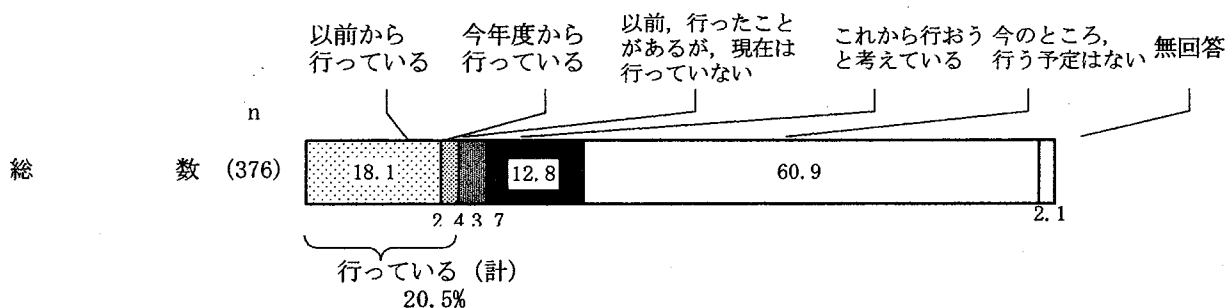
年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 5-1-1)

図 5-1-1 行政用語の見直しの必要性



(2) 「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」を組織的に行っているか

問 19SQ1 「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、貴自治体で組織的に行っていますか。



行政用語の見直しは「必要だと思う」と答えたホームページ担当責任者 (376 人) に、「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、自治体で組織的に行っているか聞いた。

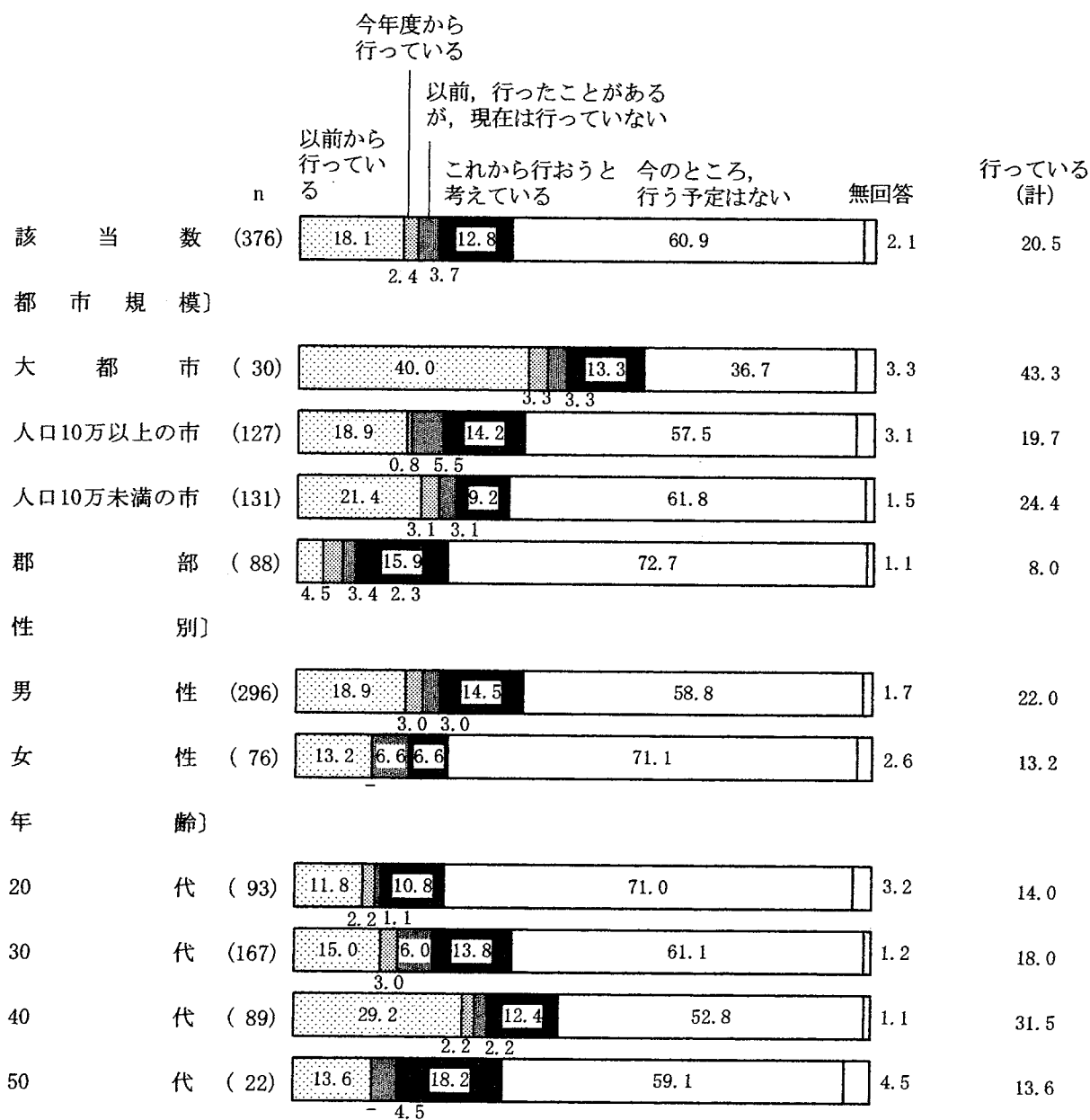
「今のところ、行う予定はない」(60.9%)が6割でもっとも多い。次が、「以前から行っている」(18.1%)の約2割である。「これから行おうと考えている」(12.8%)は約1割である。

都市規模別にみると、「以前から行っている」は大都市で、「今のところ、行う予定はない」は郡部で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「今のところ、行う予定はない」は女性で多くなっている。

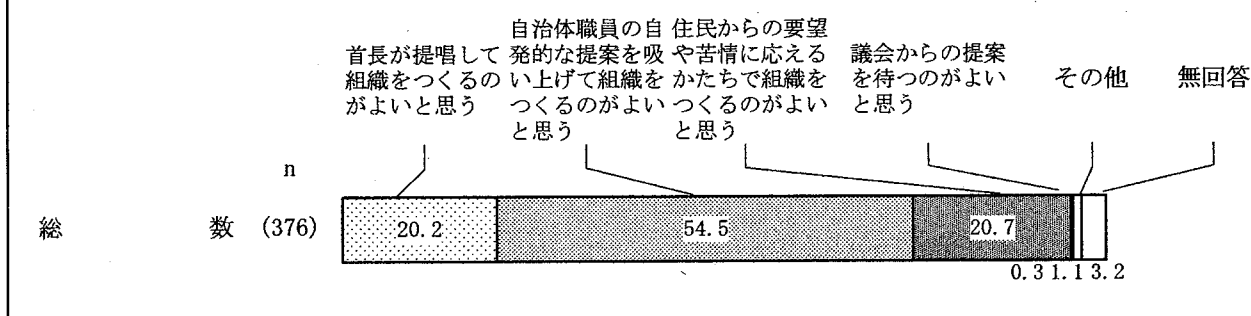
年齢別にみると、「以前から行っている」は40代で、「今のところ、行う予定はない」は20代で、それぞれ多くなっている。(図 5-2-1)

図 5-2-1 「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」を組織的にやっているか



### (3) 行政用語の見直しを組織的に行うには

問 19SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。



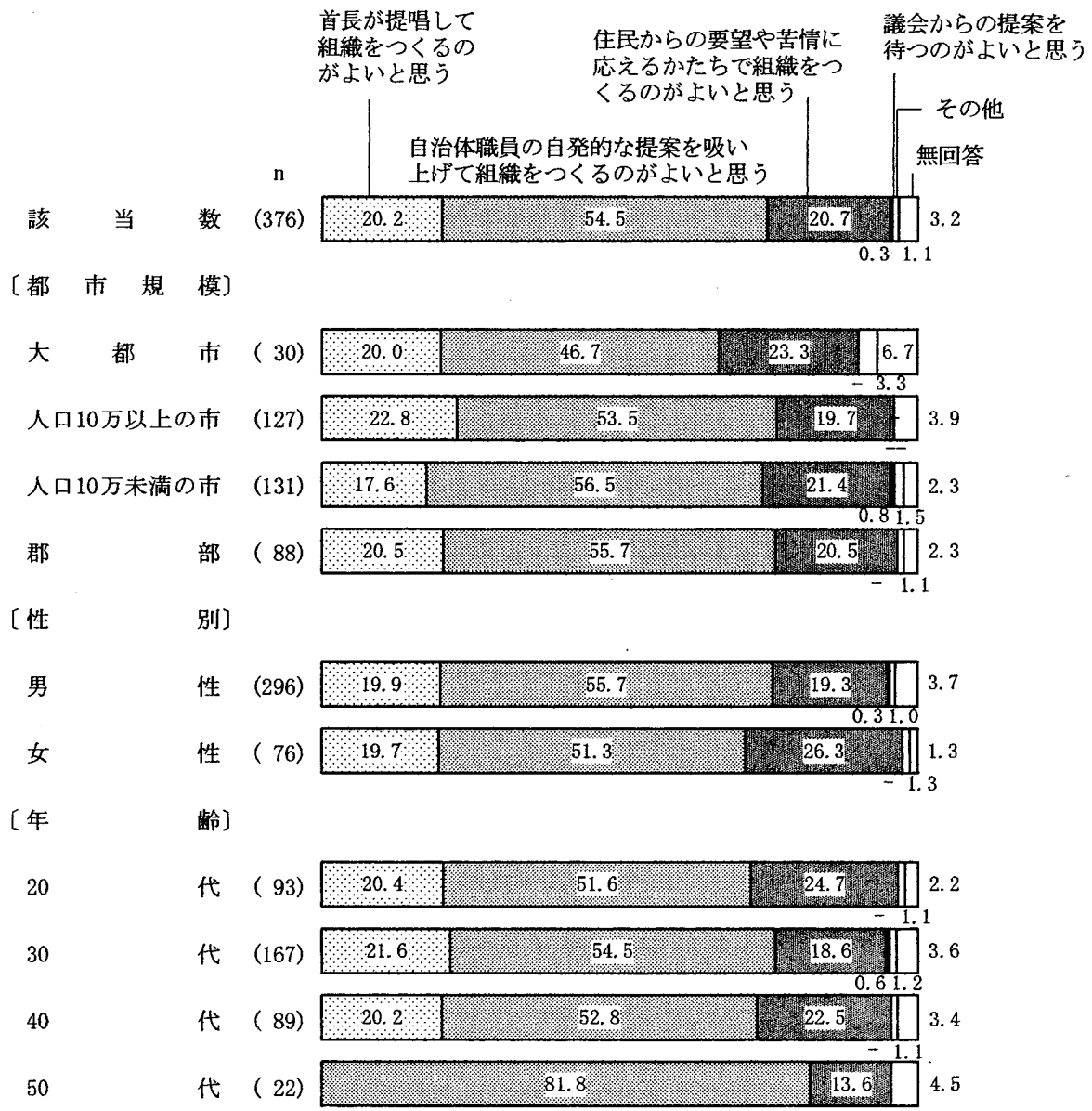
行政用語の見直しについて「必要だと思う」と答えたホームページ担当責任者（376人）に、行政用語の見直しを自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思うか聞いた。

「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」（54.5%）が5割を超えてもっとも多い。「住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う」（20.7%）や、「首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う」（20.2%）はともに2割である。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う」は50代で多くなっている。（図 5-3-1）

図 5-3-1 行政用語の見直しを組織的に行うには



(4) 見直しが必要ないと思う理由

問 19SQ3 必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。

	現状で十分 住民との円 滑なコミュ ニケーショ ンが図られ ているから	職員は十分 な研修を受 けていて、 住民サービ スに何の支 障もないか ら	言葉やコ ミュニケー ションに関 して、住民 からの苦情 はまったく ないから	言葉やコ ミュニケー ションより も、もっと 重要な検討 課題を抱え ているから	担当の職員 が個人で心 がければよ いことだか ら	その他	無回答
該当数 (N)	1	-	1	-	1	1	2

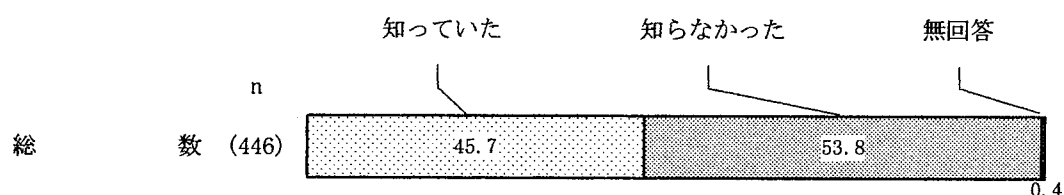
行政用語の見直しは「必要ないと思う」と答えたホームページ担当責任者（4人）に、その理由を聞いた。「現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから」が1人、「言葉やコミュニケーションに関して、住民からの苦情はまったくないから」が1人、「担当の職員が個人で心がければよいことだから」が1人である。



## 6 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

### (1) 「外来語言い換え提案」の周知度

問 20 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。



国立国語研究所が行っている「外来語言い換え提案」を知っているか聞いた。

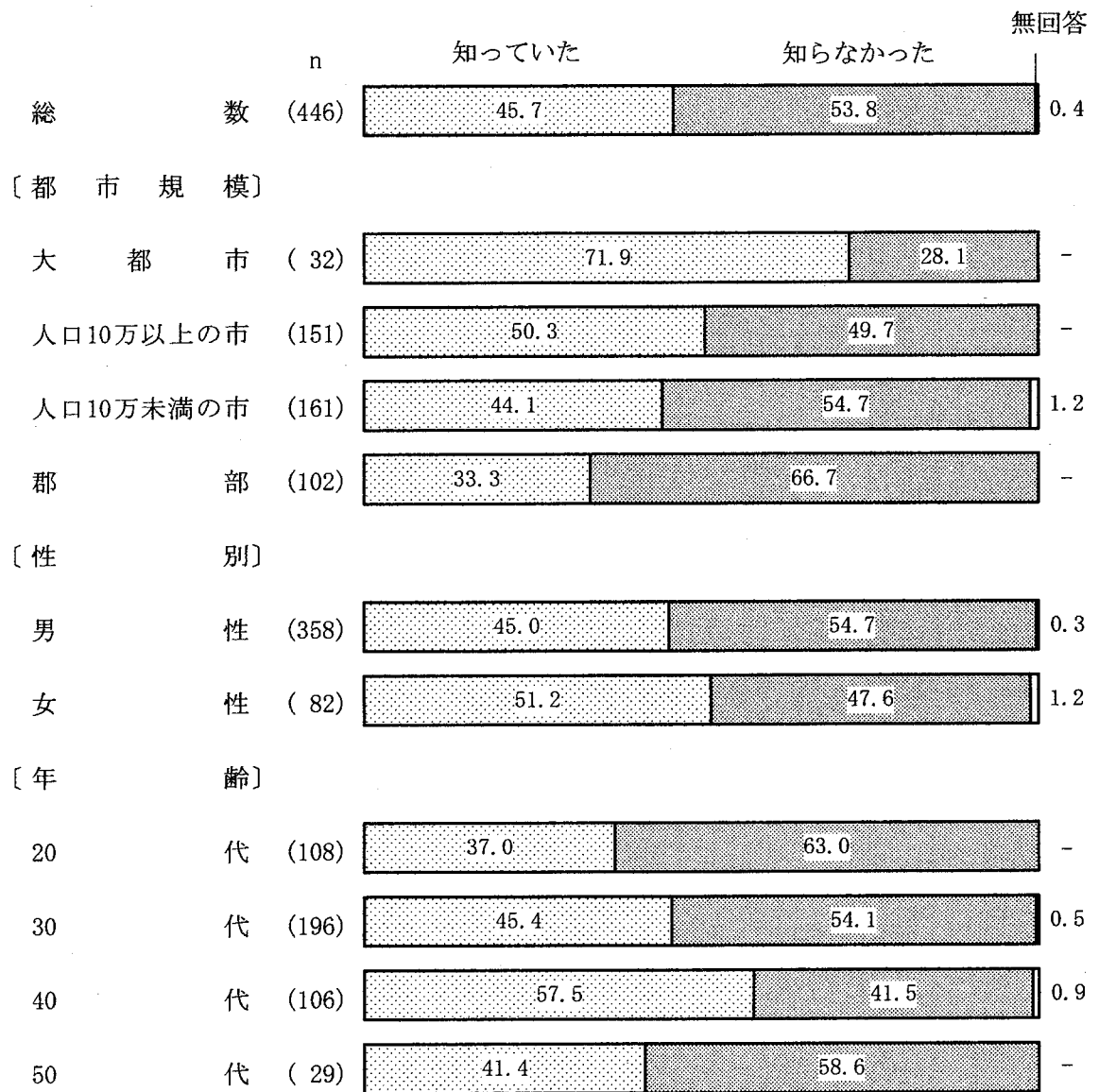
「知らなかった」(53.8%)が過半数で、「知っていた」(45.7%)を8ポイント上回っている。

都市規模別にみると、「知っていた」は大都市(71.9%)でもっとも多く、逆に、「知らなかった」は郡部(66.7%)でもっとも多い。都市規模が大きいほど「外来語言い換え提案」の周知度は高い。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「知っていた」は40代で多くなっている。(図 6-1-1)

図 6-1-1 「外来語言い換え提案」の周知度

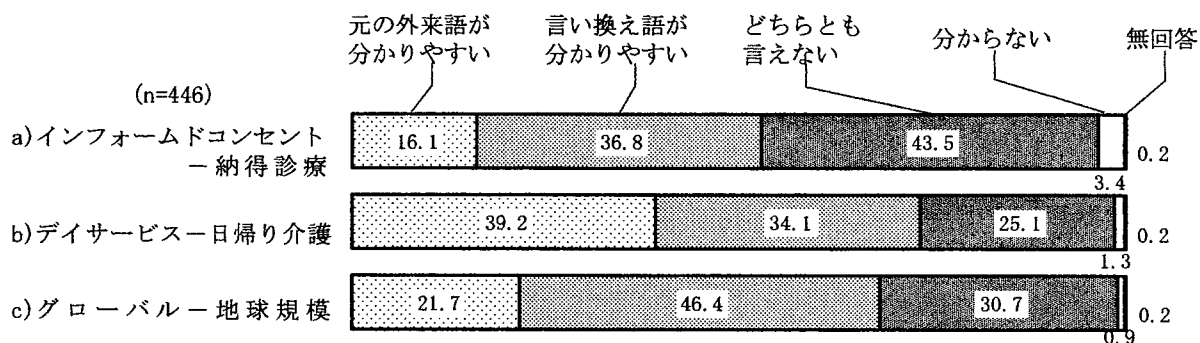


## (2) 言い換え語の分かりやすさ

問 21 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)



国立国語研究所が提案する[言い換え語]を例にあげて、[言い換え語] と [元の外来語] のどちらが分かりやすいか聞いた。

「インフォームドコンセント」と、言い換え語「納得診療」については、「言い換え語が分かりやすい」(36.8%) が、「元の外来語が分かりやすい」(16.1%) を 21 ポイント上回っている。

「デイサービス」と、言い換え語「日帰り介護」については、「元の外来語が分かりやすい」(39.2%) が 4 割で、「言い換え語が分かりやすい」(34.1%) を 5 ポイント上回っている。

「グローバル」と、言い換え語「地球規模」については、「言い換え語が分かりやすい」(46.4%) が 5 割弱で、「元の外来語が分かりやすい」(21.7%) を 25 ポイント上回っている。

以下、3つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別にみていく。

### ● 「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は人口 10 万以上の市で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は 20 代で多くなっている。(図 6-2-a)

### ● 「デイサービス」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は人口 10 万未満の市で、「言い換え語が分かりやすい」は大都市で、それぞれ多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 6-2-b)

### ● 「グローバル」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「元の外来語の方が分かりやすい」は男性で多くなっている。

年齢別にみると、大きな差はみられない。(図 6-2-c)

図 6-2-a 言い換え語の分かりやすさ「インフォームドコンセント」

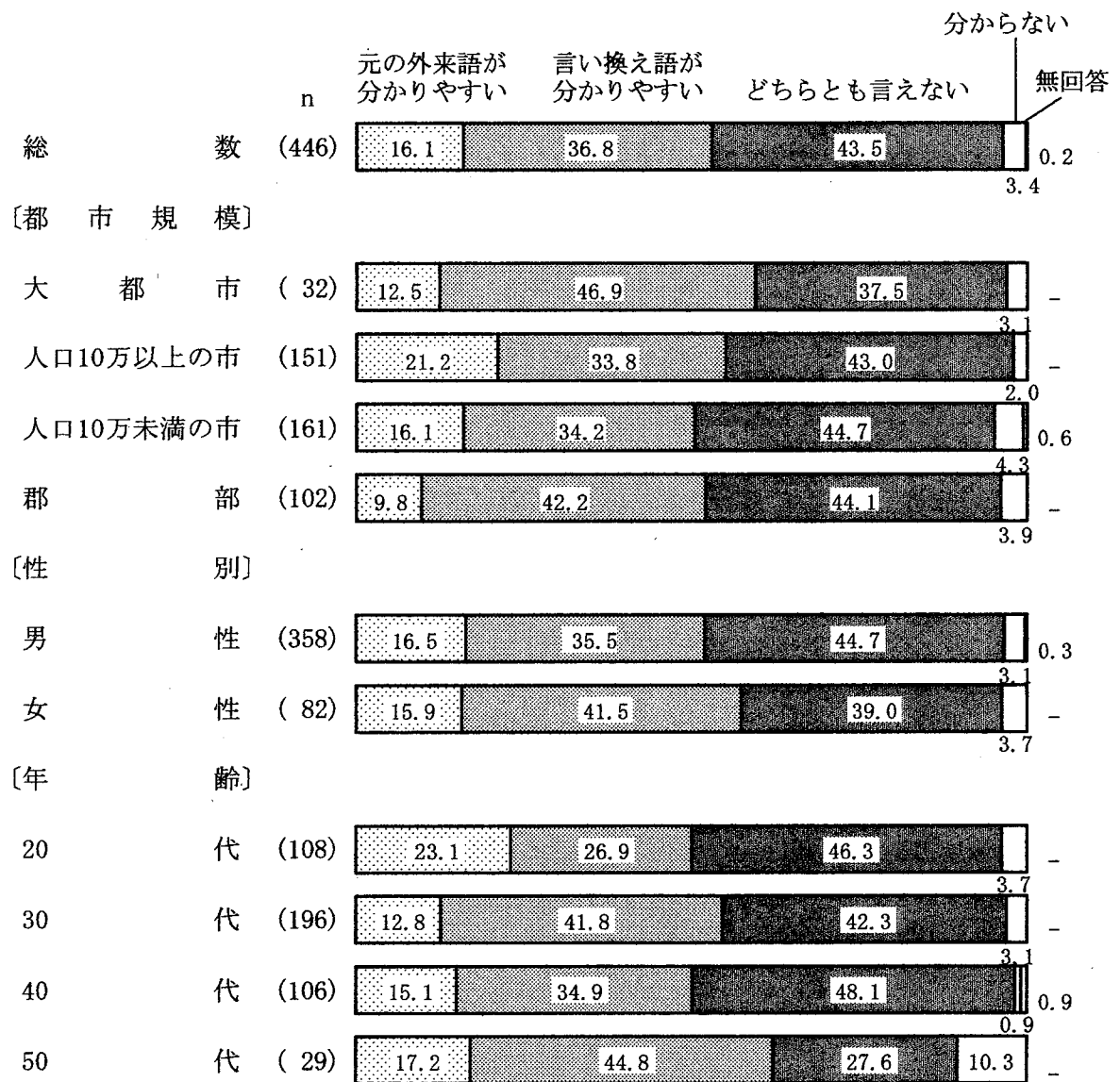


図 6-2-b 言い換え語の分かりやすさ「デイサービス」

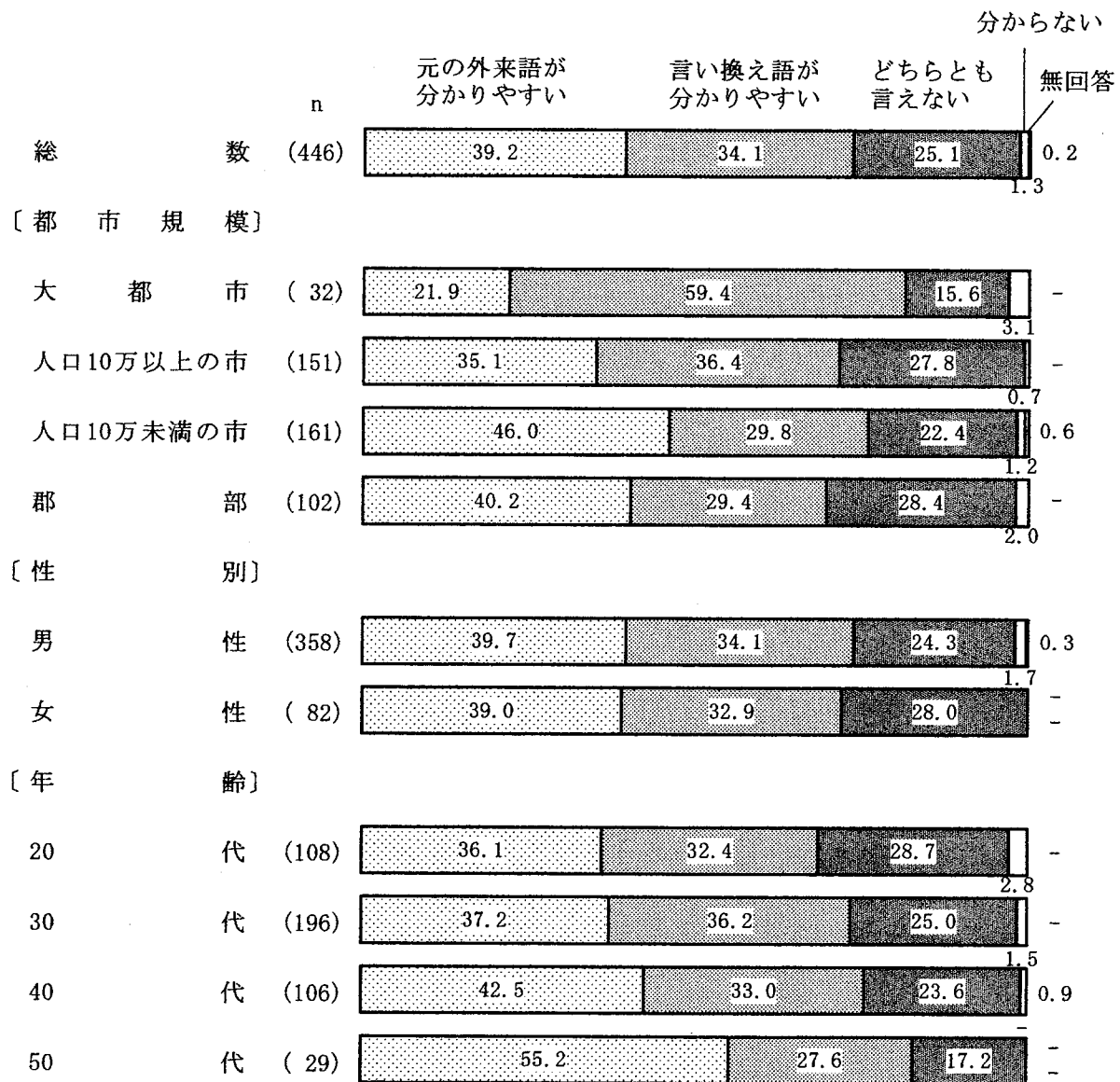
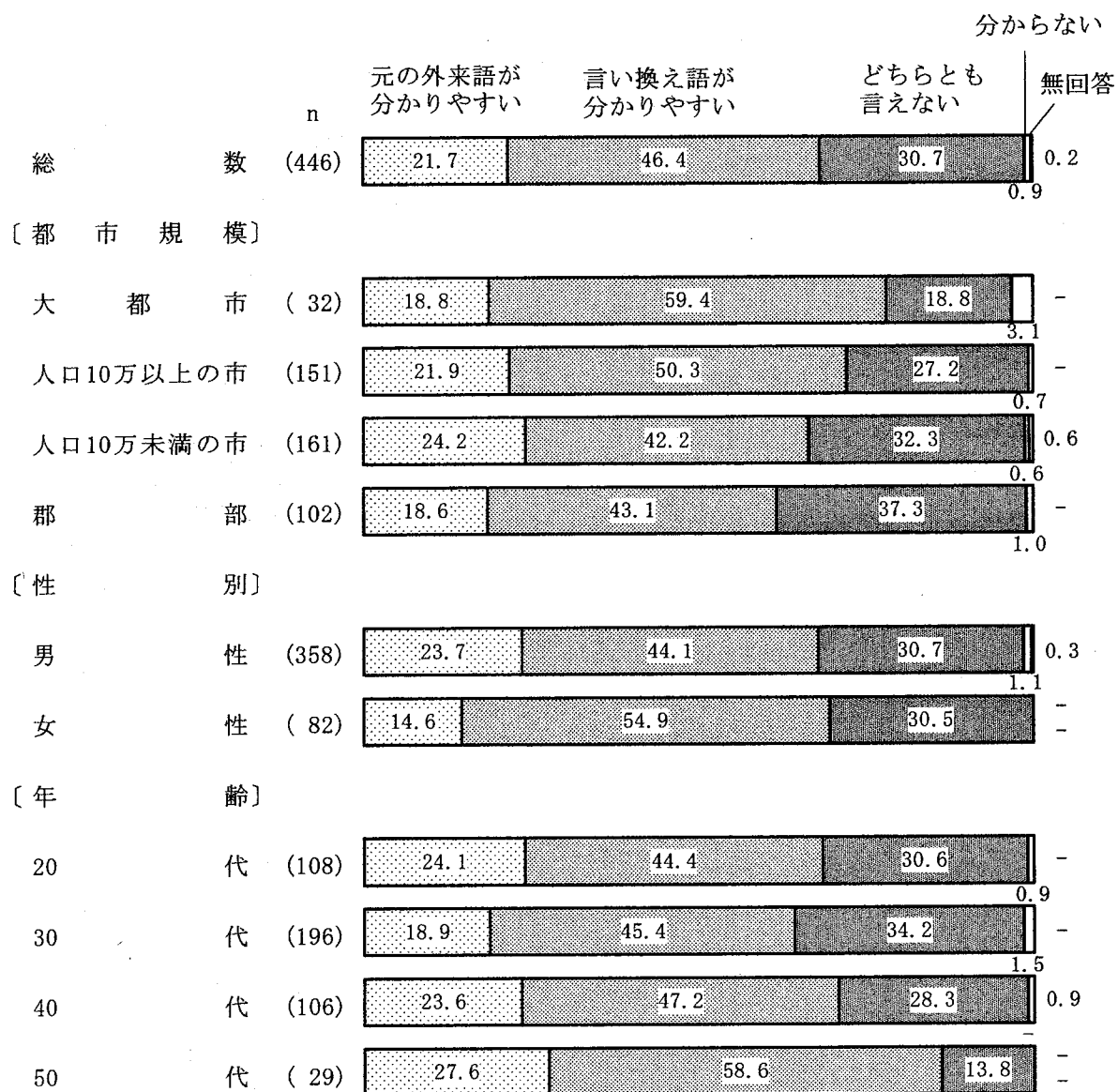
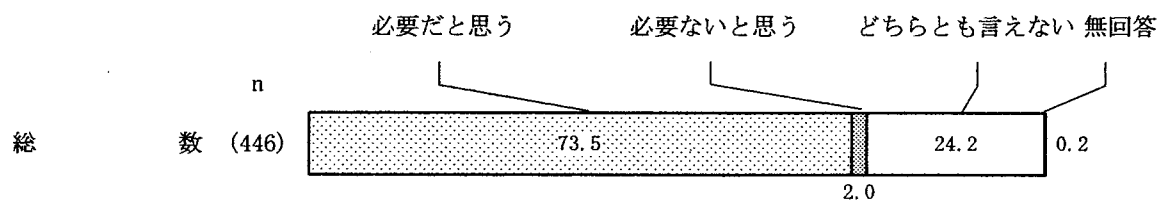


図 6-2-c 言い換え語の分かりやすさ「グローバル」



### (3) 「外来語言い換え提案」の必要性

問 22 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。



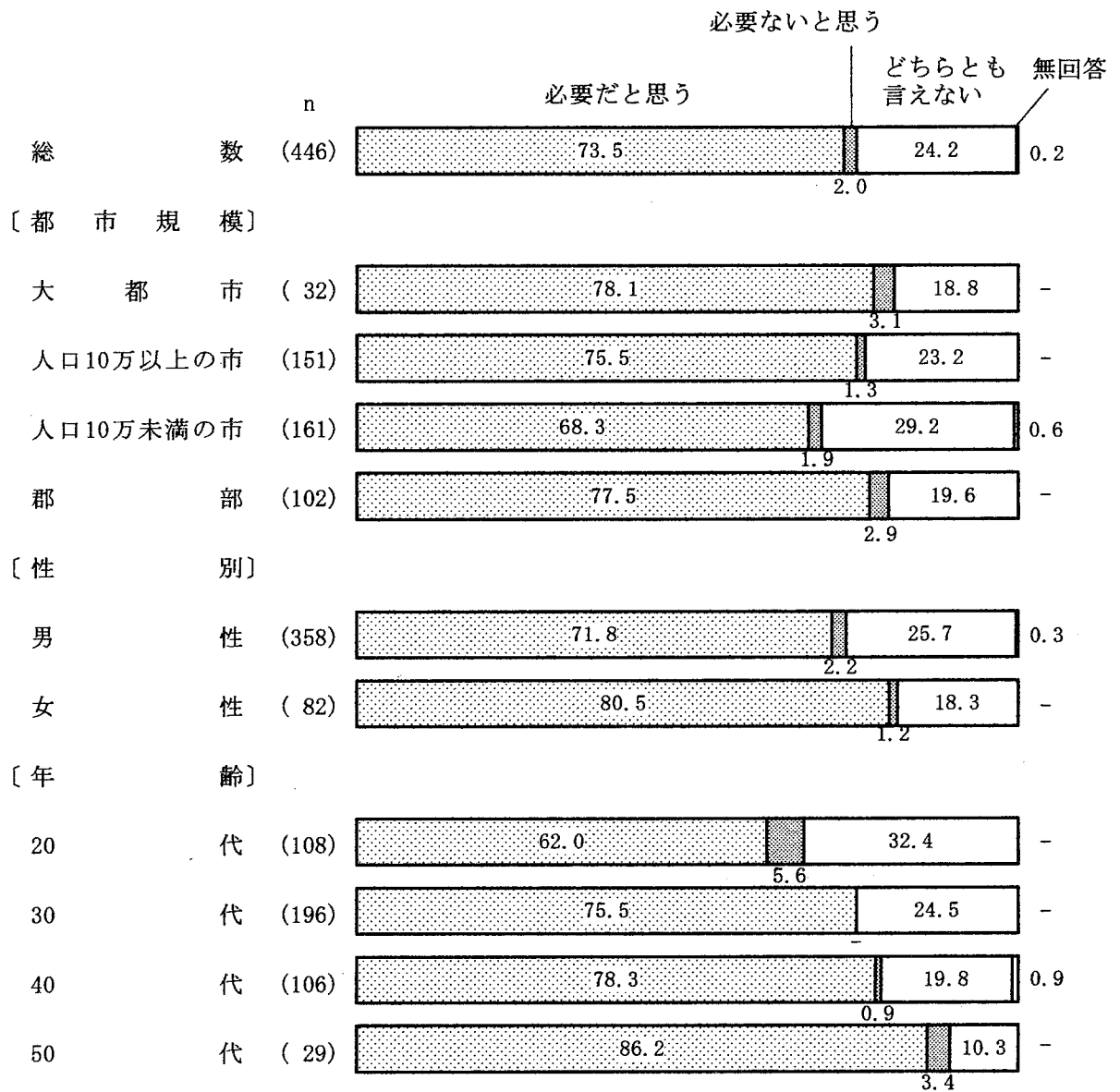
国立国語研究所が行っているような「外来語言い換え提案」は必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」(73.5%)と回答したホームページ担当責任者が7割以上である。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「必要だと思う」は年齢が上の世代ほど多くなっている。(図 6-3-1)

図 6-3-1 「外来語言い換え提案」の必要性





## 第4章 一般行政職員調査

### ●報告書を読む際の注意

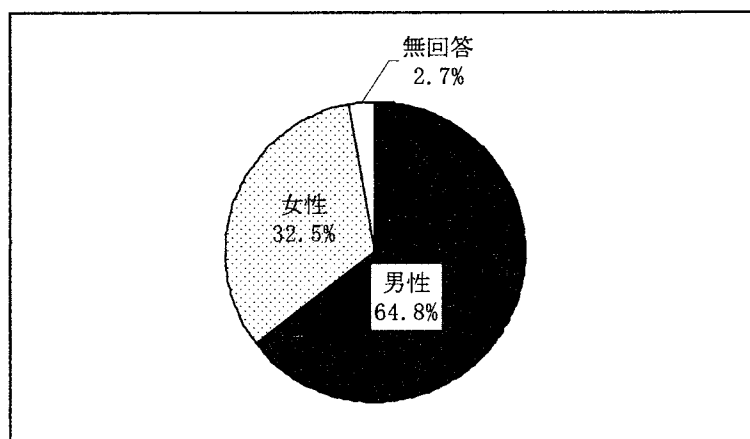
一般行政職員調査の回答者総数は 14,217 人である。

各質問について、〔都市規模別〕、〔性別〕、〔年齢別〕、〔現在の部署別〕、〔現在の部署での住民との接し方〕の各層別に傾向をみている。

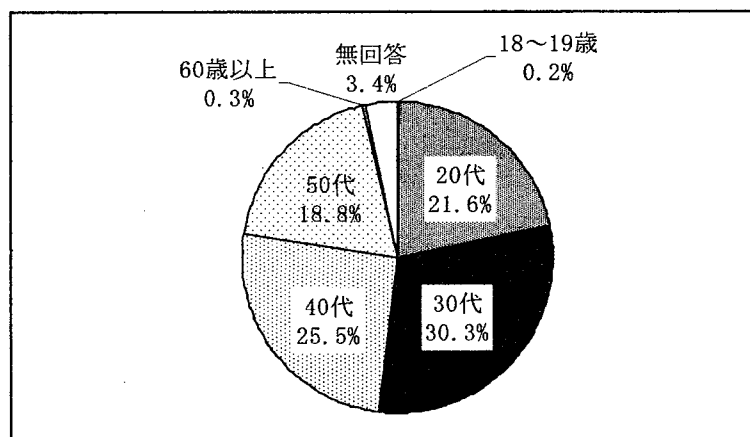
層別分析にあたって、〔年齢別〕では、「18～19 歳」、「60 歳以上」の該当者数が 50 人に満たないが、回答者総数の単純集計結果に対して、増加がみられた部分のみを記述するにとどめている。

●回答者の属性

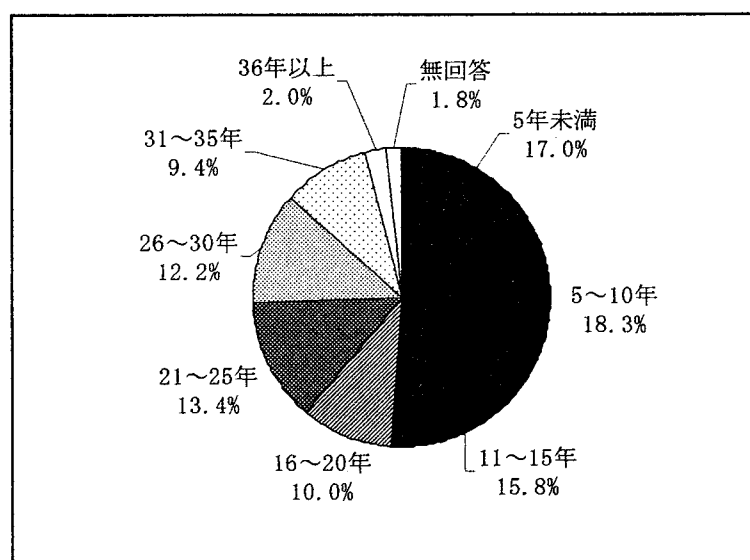
(1) 性 別



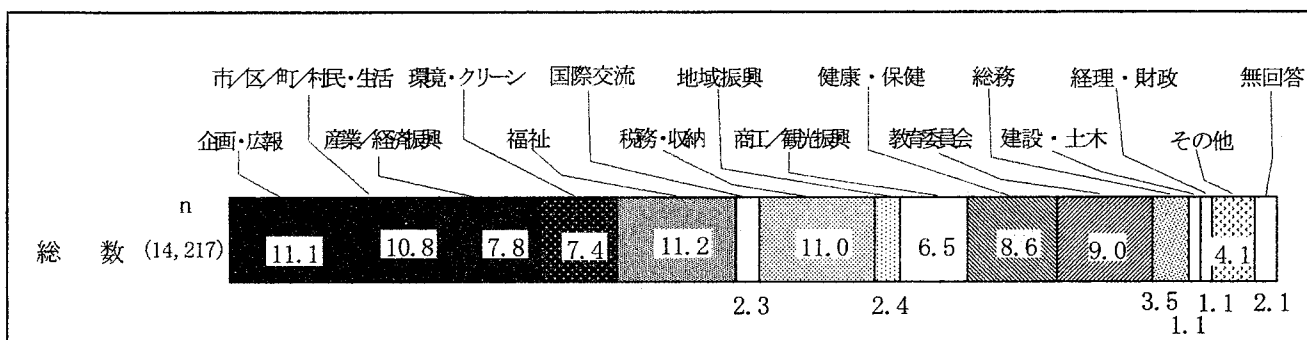
(2) 年 齢



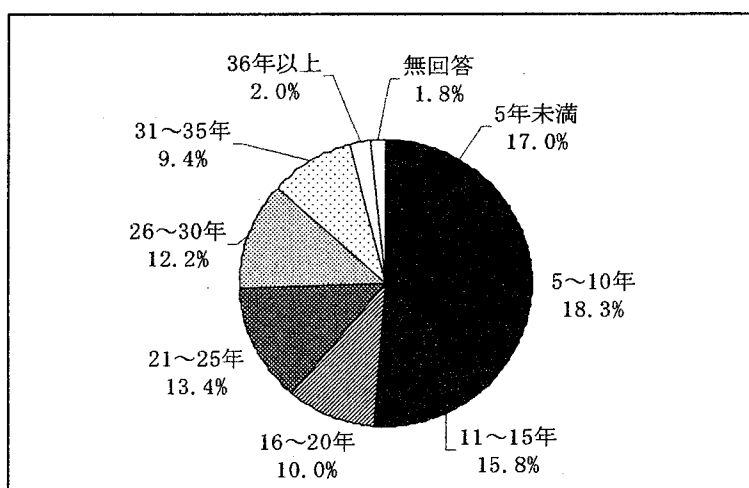
(3) 自治体勤務年数



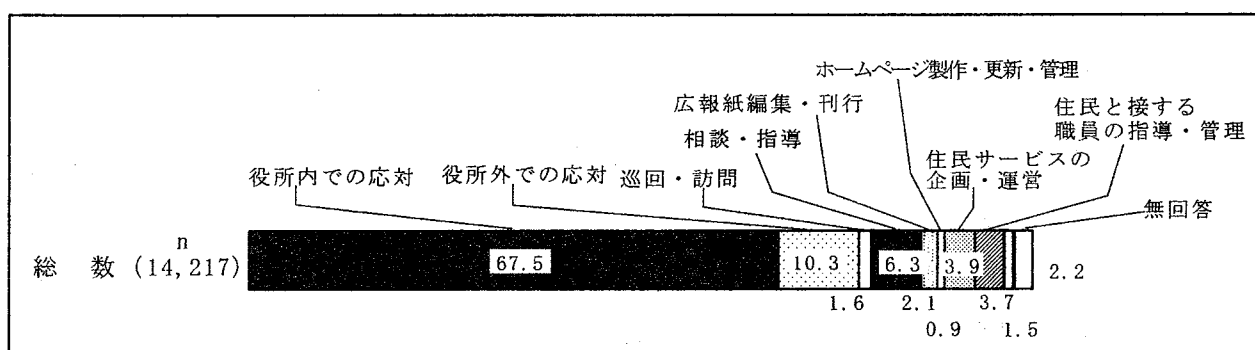
(4) 現在の部署（複数の部署にまたがる場合は、主なものを1つ）



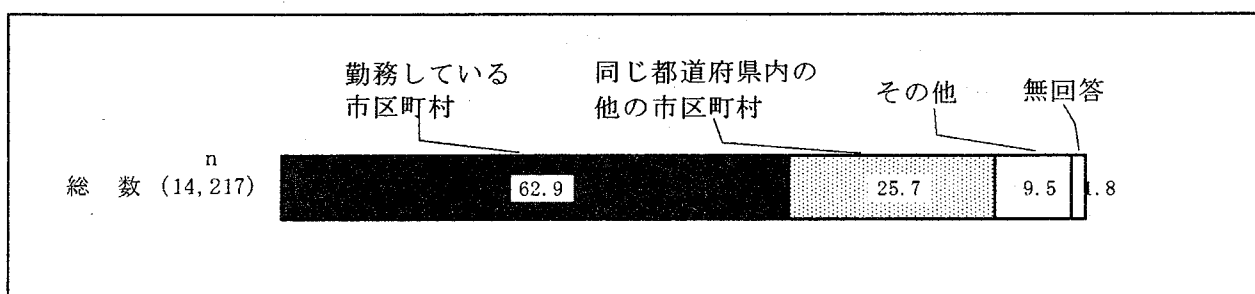
(5) 現在の部署での経験年数



(6) 現在の部署での住民との接し方（主なものを1つ）



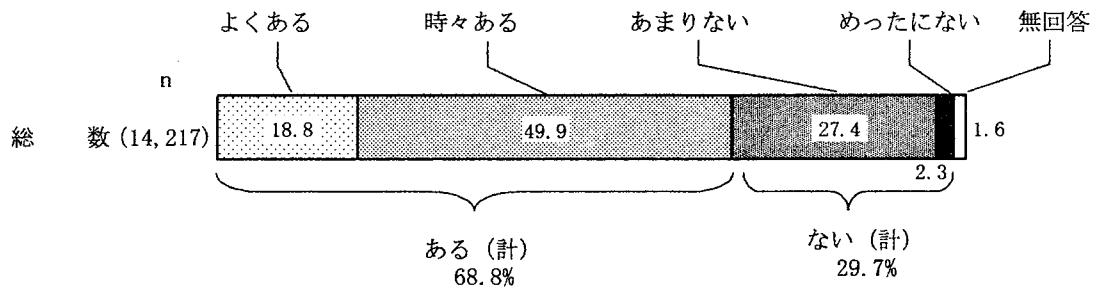
(7) 小中学校時代をもっとも長く過ごした地域



## 1 行政情報の発信媒体における外来語や略語について

### (1) 行政情報の発信媒体に外来語や略語が多いと感じることがあるか

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。



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るか聞いた。

「よくある」(18.8%)と「時々ある」(49.9%)を足した「ある」の合計(68.8%)が7割近く、「あまりない」(27.4%)と「めったにない」(2.3%)を足した「ない」の合計(29.7%)が3割である。

都市規模別にみると、「ある」の合計は大都市(77.8%)で多くなっている。

性別にみると、「ある」の合計は男性で、「ない」の合計は女性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「ある」の合計は40代～60歳以上で多く、「ない」の合計は20代、30代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「ある」の合計は東北で多くなっている。(図 1-1-1)

現在の部署別にみると、「ある」の合計は〈企画・広報〉で、「ない」の合計は〈税務・収納〉、〈福祉〉、〈健康・保健〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「ある」の合計は〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈広報紙編集・刊行〉、〈役所外での対応〉で、「ない」の合計は〈巡回・訪問〉で、それぞれ多くなっている。(図 1-1-2)

図 1-1-1 行政情報の発信媒体に外来語や略語が多いと感じることがあるか

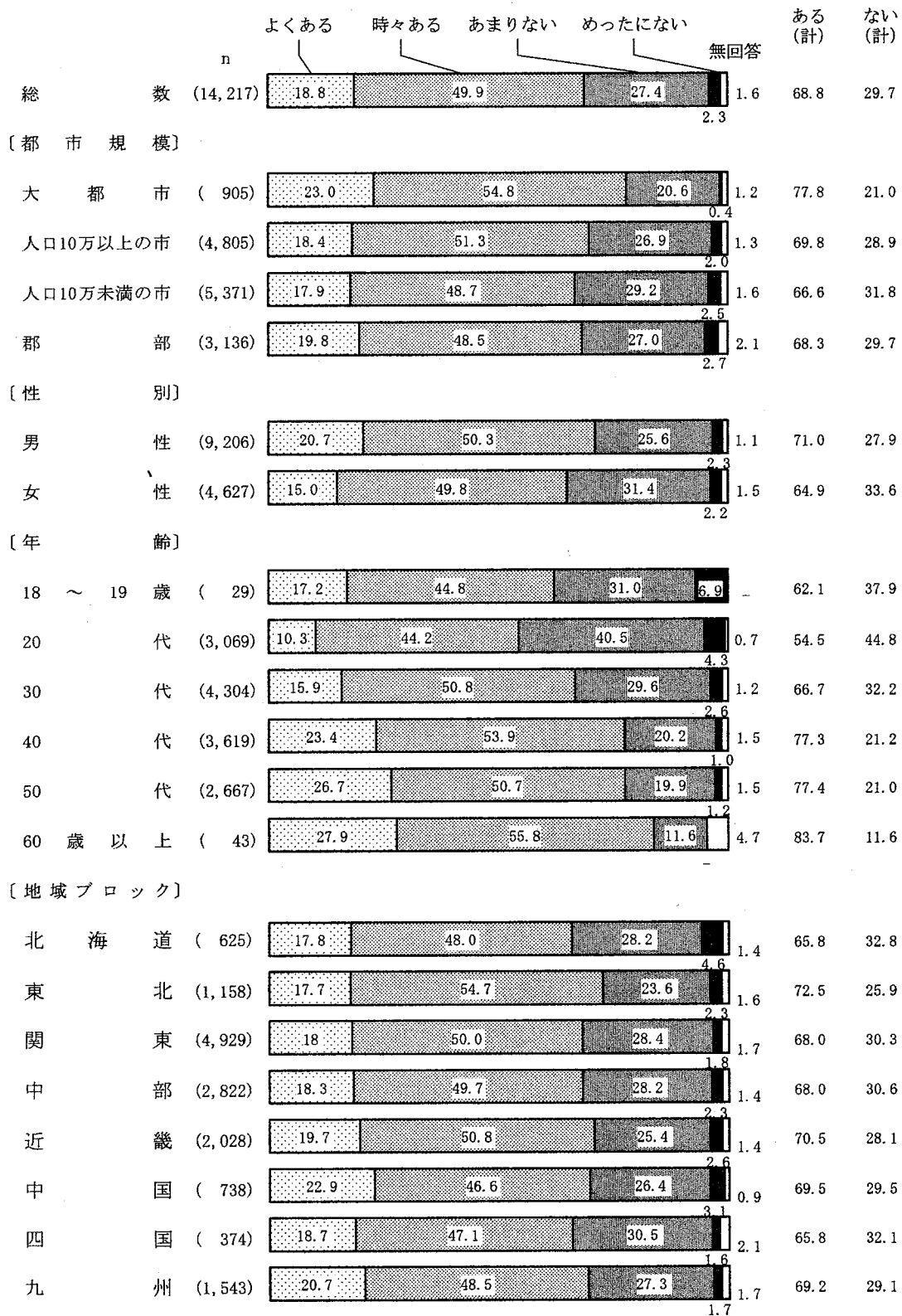
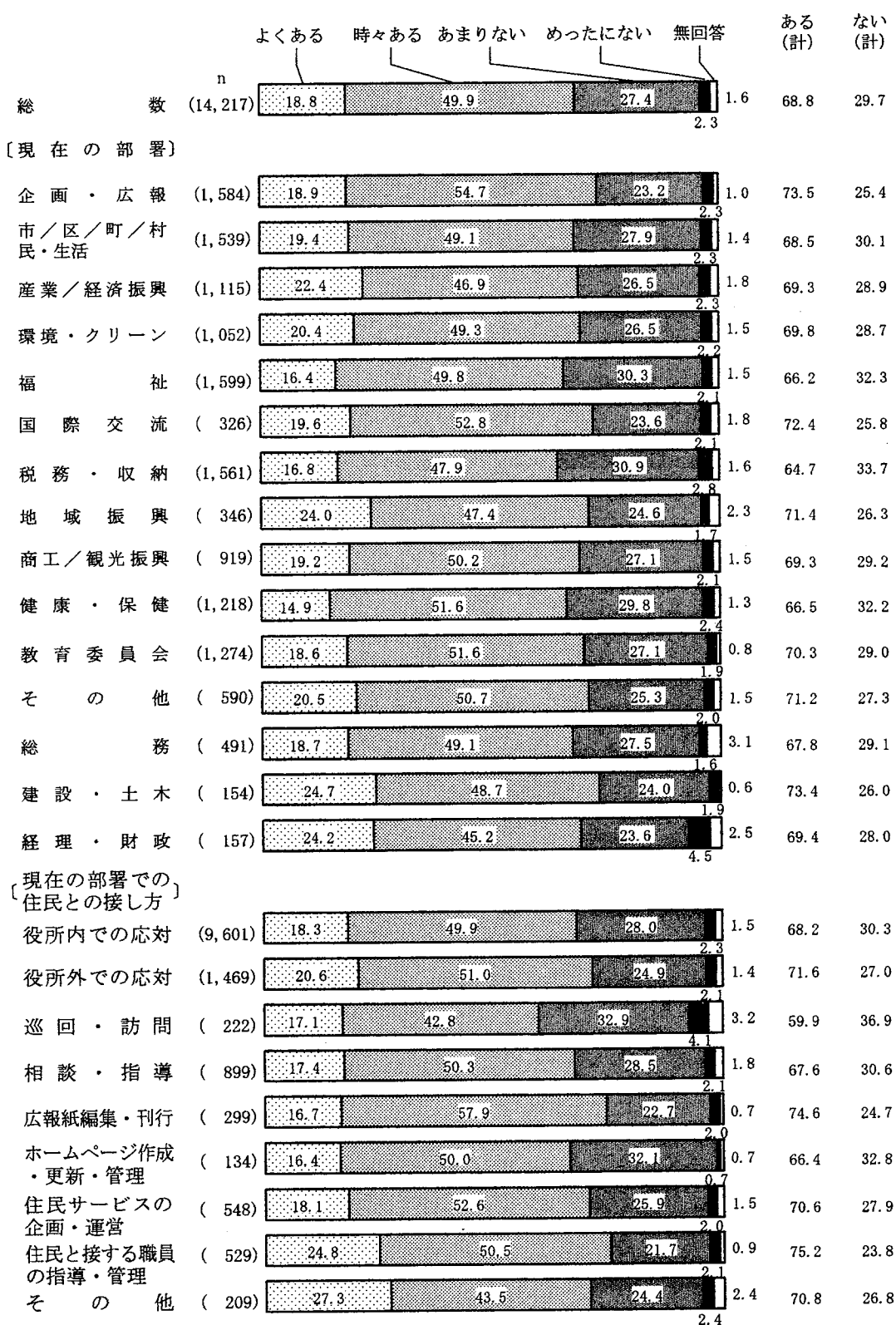
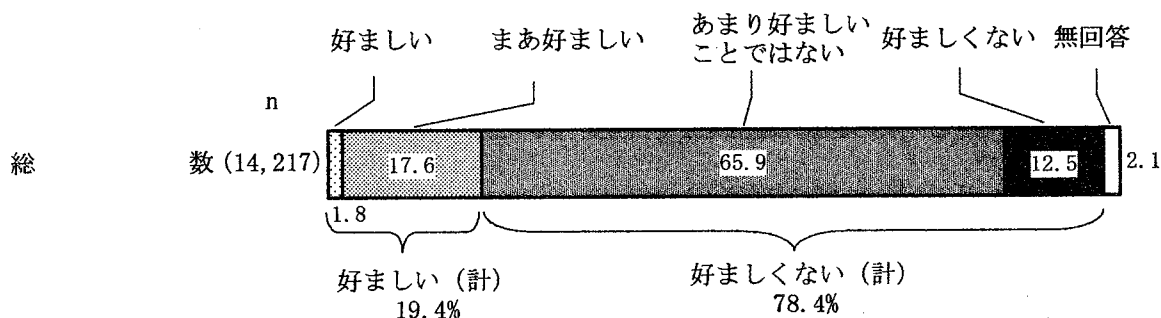


図 1-1-2 行政情報の発信媒体に外来語や略語が多いと感じることがあるか



(2) 今以上に外来語や略語が増えることをどう思うか

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。



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うか聞いた。

「あまり好ましいことではない」(65.9%)と「好ましくない」(12.5%)を足した「好ましくない」の合計(78.4%)が8割近く、「好ましい」(1.8%)と「まあ好ましい」(17.6%)を足した「好ましい」の合計(19.4%)が2割である。

都市規模別にみると、「好ましい」の合計は郡部で、「好ましくない」の合計は大都市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「好ましい」の合計は男性で、「好ましくない」の合計は女性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「好ましい」の合計は若い世代ほど多く、「好ましくない」の合計は上の世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(図 1-2-1)

現在の部署別にみると、「好ましい」の合計は〈経理・財政〉で、「好ましくない」の合計は〈教育委員会〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「好ましくない」の合計は〈広報紙編集・刊行〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。(図 1-2-2)

図 1-2-1 今以上に外来語や略語が増えることをどう思うか

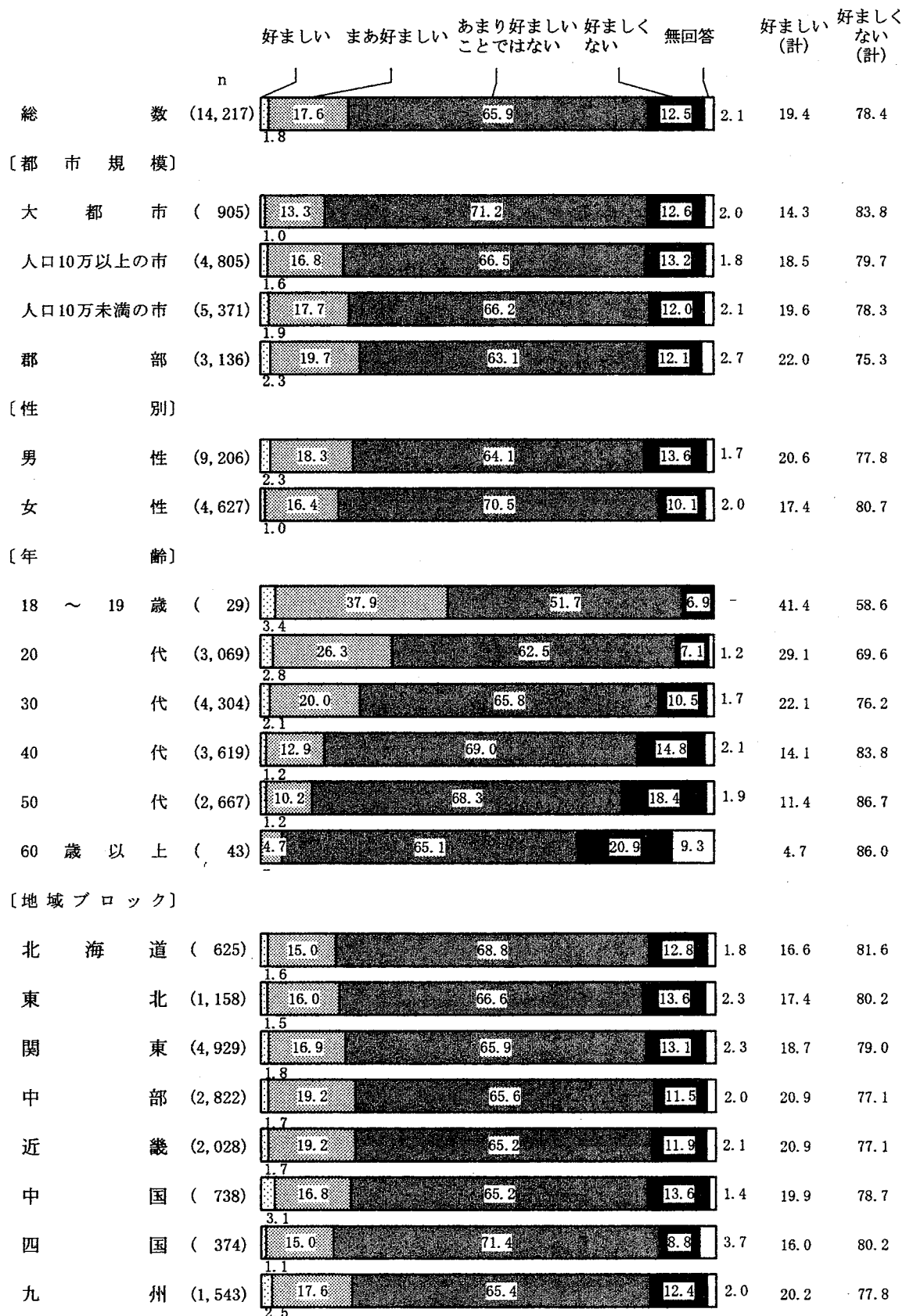
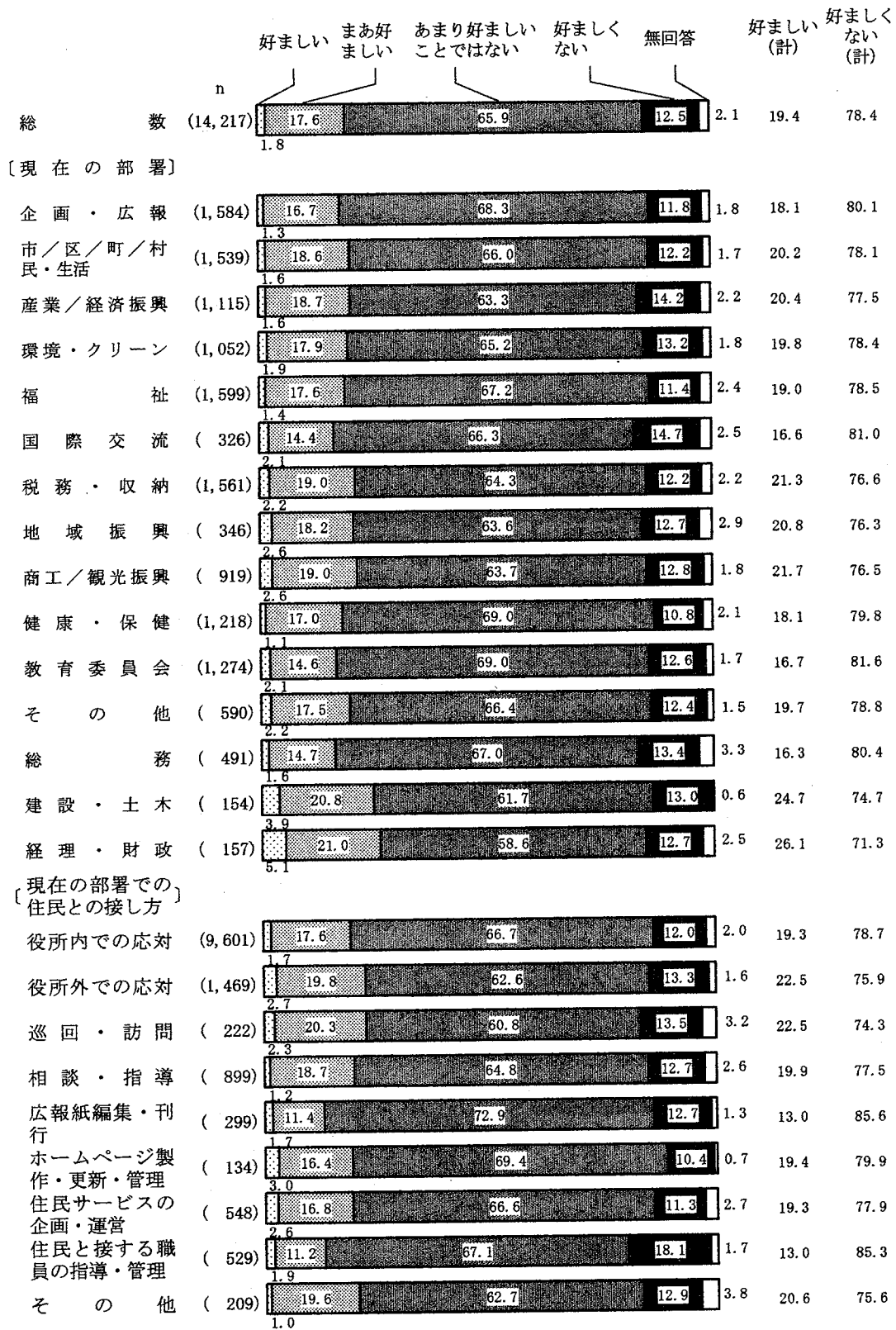


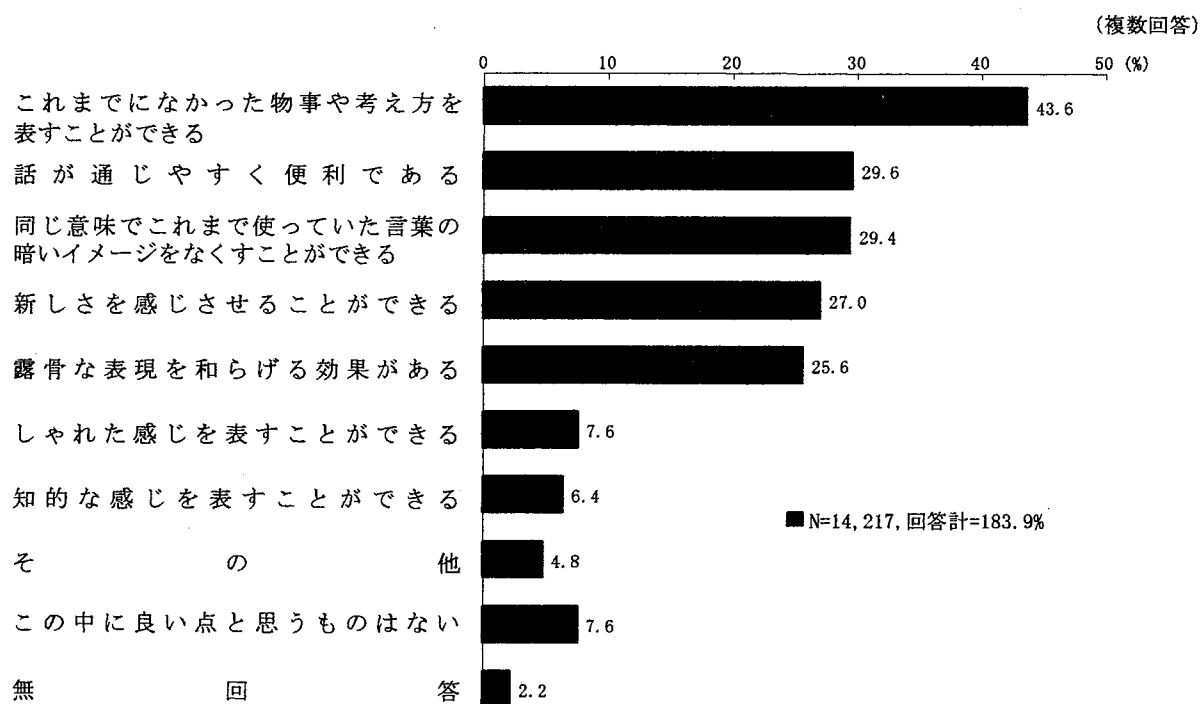


図 1-2-2 今以上に外来語や略語が増えることをどう思うか



### (3) 外来語や略語を使うことの良い点

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。



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聞いた。

「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」(43.6%)が4割強と最も多い。以下、「話が通じやすく便利である」(29.6%)、「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ことができる」(29.4%)、「新しさを感じさせることができる」(27.0%)、が3割弱で続き、「露骨な表現を和らげる効果がある」(25.6%)、が2割強となっている。(複数回答)

都市規模別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は大都市、人口10万以上の市で多くなっている。

性別にみると、「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ことができる」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、「話が通じやすく便利である」は10代～30代で、「新しさを感じさせることができる」は50代・40代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は関東、近畿で、「新しさを感じさせることができる」は中部、「露骨な表現を和らげる効果がある」は北海道で、それぞれ多くなっている。(表1-3-1)

現在の部署別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は〈企画・広報〉、〈教育委員会〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「これまでになかった物事や考え方を表すことができる」は〈住民サービスの企画・運営〉，〈ホームページ製作・更新・管理〉，〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。

(表 1-3-2)

表 1-3-1 外来語や略語を使うことの良い点

	該 当 者 数	き や こ れ ま で に な か つ た 物 事 を 表 す こ と が あ る	話 が 通 じ や す く 便 利 で あ る	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 こ と が あ る	新 し さ を 感 じ さ せ る こ と が あ る	露 骨 な 表 現 を 和 ら げ る 効 果 が あ る	し や れ た 感 じ を 表 す こ と が あ る	知 的 な 感 じ を 表 す こ と が あ る	そ の 他	こ の 中 に 良 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	43.6	29.6	29.4	27.0	25.6	7.6	6.4	4.8	7.6	2.2	183.9
〔都 市 規 模〕												
大 都 市	905	52.7	31.4	30.2	28.4	25.5	6.2	5.3	4.6	7.5	1.5	193.4
人口10万以上の市	4,805	46.6	31.1	29.5	26.1	25.6	8.2	5.8	5.0	6.5	1.8	186.1
人口10万未満の市	5,371	42.3	29.1	29.8	26.8	25.5	7.6	7.3	5.2	8.0	2.1	183.8
郡 部	3,136	38.8	27.8	28.5	28.2	25.8	6.8	6.1	3.9	8.6	3.3	177.9
〔性 別〕												
男 性	9,206	43.9	29.5	28.0	27.7	25.3	8.3	7.2	5.2	8.1	1.8	184.9
女 性	4,627	43.6	30.3	32.7	25.7	26.6	6.1	4.9	4.1	6.7	2.1	182.9
〔年 齢〕												
18 ～ 19 歳	29	44.8	37.9	44.8	27.6	44.8	0.0	3.4	3.4	-	-	206.9
20 代	3,069	42.3	36.5	29.3	24.8	26.7	5.9	6.4	5.4	5.0	1.2	183.4
30 代	4,304	42.0	32.2	29.7	25.3	25.9	7.0	5.6	5.6	7.5	1.6	182.3
40 代	3,619	47.9	27.0	29.8	28.8	24.5	8.0	6.5	4.6	7.5	2.2	186.8
50 代	2,667	43.5	21.8	29.3	30.2	25.9	9.9	7.8	3.5	10.7	2.7	185.2
60 歳 以 上	43	30.2	25.6	18.6	23.3	32.6	7.0	7.0	4.7	25.6	2.3	176.7
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕												
北 海 道	625	38.4	31.8	28.2	22.6	31.7	5.6	6.2	3.7	9.3	2.1	179.5
東 北 道	1,158	42.5	30.1	27.7	26.3	24.9	6.5	6.0	4.7	7.9	2.5	178.8
関 東 道	4,929	45.0	29.6	30.4	26.9	25.7	7.5	6.5	4.4	7.4	2.4	185.9
中 部 道	2,822	43.0	29.9	28.6	29.3	23.6	6.8	6.2	5.0	7.7	2.1	182.2
近 畿 道	2,028	46.5	28.9	30.4	26.6	25.4	8.8	6.5	5.2	6.4	2.1	186.9
中 国 道	738	41.7	27.9	28.9	27.6	22.4	9.5	7.7	5.0	7.7	1.5	179.9
四 国 道	374	39.0	26.2	33.4	27.0	27.3	8.0	6.7	4.3	8.8	3.2	184.0
九 州 道	1,543	41.5	30.7	27.8	25.3	28.1	8.0	6.0	5.6	8.5	2.3	183.9

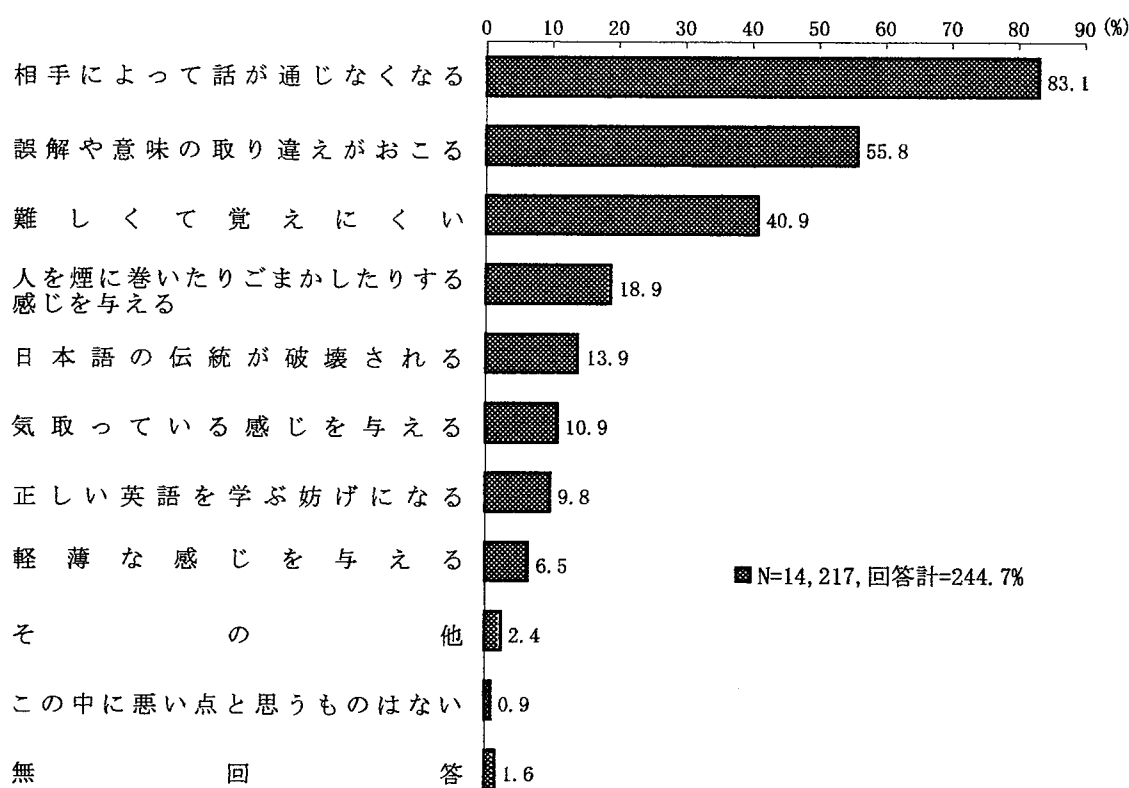
表 1-3-2 外来語や略語を使うことの良い点

	該 当 者 数	き や こ れ ま で に な か つ た 物 事	あ る 話 が 通 じ や す く 便 利 で	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 こ と が で き る	新 し さ を 感 じ さ せ る こ と が で き る	露 骨 な 表 現 を 和 ら げ る 効 果 が あ 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	そ の 他	こ の 中 に 良 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	計 (M.T.)
総 数	14,217	43.6	29.6	29.4	27.0	25.6	7.6	6.4	4.8	7.6	2.2	183.9
〔現在の部署〕												
企 画 ・ 広 報	1,584	52.7	31.1	26.8	26.1	26.1	9.1	5.3	5.6	6.3	1.5	190.5
市／区／町／村民・活	1,539	41.6	28.1	31.5	25.9	25.6	6.8	5.7	4.5	8.6	2.3	180.7
産 業／経 済 振 興	1,115	41.4	28.6	30.4	27.1	27.4	7.4	7.9	4.7	7.4	2.4	184.7
環 境 ・ ク リ ー ン	1,052	42.8	29.0	29.4	28.9	25.3	7.2	6.8	3.9	9.4	1.7	184.4
福 祉	1,599	43.0	32.0	32.8	23.6	26.9	5.8	5.4	4.8	6.9	2.0	183.2
国 際 交 流	326	46.3	29.1	26.1	19.3	23.9	7.1	5.2	6.4	8.3	2.1	173.9
税 務 ・ 収 納	1,561	39.6	30.4	28.1	27.7	25.4	7.4	7.1	4.0	7.8	2.9	180.5
地 域 振 興	346	42.2	28.9	33.5	30.3	28.3	8.7	8.7	2.9	7.8	2.6	193.9
商 工／観 光 振 興	919	39.8	27.6	28.6	28.9	23.4	10.7	8.7	5.1	7.2	2.0	182.0
健 康 ・ 保 健	1,218	42.5	30.0	31.8	28.1	28.3	6.7	4.9	4.8	8.7	2.0	187.8
教 育 委 員 会	1,274	48.5	28.1	27.8	28.7	23.8	7.3	6.4	4.8	6.2	1.5	183.0
そ の 他	590	46.1	28.6	30.0	25.9	24.1	8.1	7.5	6.3	7.3	1.9	185.8
総 務	491	47.0	29.5	24.8	28.5	20.2	7.5	5.9	5.7	8.1	3.5	180.9
建 設 ・ 土 木	154	31.8	36.4	24.0	33.8	24.7	9.1	3.9	5.8	9.7	0.6	179.9
経 理 ・ 財 政	157	39.5	35.0	31.8	30.6	29.9	6.4	10.2	7.6	6.4	2.5	200.0
〔現在の部署での住民〕 との接し方												
役 所 内 での 応 対	9,601	42.9	29.9	29.2	27.1	25.2	7.3	6.4	4.5	7.4	2.2	182.2
役 所 外 での 応 対	1,469	41.0	27.4	29.4	27.4	25.8	8.0	7.0	5.3	8.8	2.1	182.2
巡 回 ・ 訪 問	222	39.2	31.1	32.4	23.0	28.4	9.5	8.1	3.6	7.2	4.1	186.5
相 談 ・ 指 導	899	43.7	31.6	32.7	27.1	29.9	8.7	5.1	5.1	6.9	1.9	192.8
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	53.8	30.1	25.8	21.7	25.1	10.4	3.0	7.0	9.0	1.3	187.3
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	54.5	31.3	23.1	23.9	21.6	6.0	6.7	11.2	6.0	1.5	185.8
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	54.9	29.6	29.7	29.7	25.7	6.9	5.8	5.5	5.5	1.6	195.1
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	48.8	27.0	31.8	28.5	26.1	7.4	7.6	4.0	10.6	1.1	192.8
そ の 他	209	46.4	27.3	29.2	21.5	23.9	7.7	6.2	10.5	8.6	2.4	183.7

#### (4) 外来語や略語を使うことの悪い点

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。

(複数回答)



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聞いた。

「相手によって話が通じなくなる」(83.1%)が8割強と際立って多い。「誤解や意味の取り違えがおこる」(55.8%)が6割弱、「難しくて覚えにくい」(40.9%)が4割で続いている。(複数回答)

都市規模別にみると、「相手によって話が通じなくなる」、「誤解や意味の取り違えがおこる」は大都市、人口10万以上の市で、「難しくて覚えにくい」は大都市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「相手によって話が通じなくなる」、「誤解や意味の取り違えがおこる」、「難しくて覚えにくい」はいずれも女性で多くなっている。

年齢別にみると、「誤解や意味の取り違えがおこる」は40代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(表1-4-1)

現在の部署別にみると、「相手によって話が通じなくなる」は〈福祉〉、〈健康・保健〉で、「誤解や意味の取り違えがおこる」、「難しくて覚えにくい」は〈健康・保健〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「相手によって話が通じなくなる」は〈相談・指導〉、〈広報紙の編集・刊行〉で、「誤解や意味の取り違えがおこる」は〈相談・指導〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で、それぞれ多くなっている。(表1-4-2)

表 1-4-1 外来語や略語を使うことの悪い点

	該 当 者 数	相 手 な く な る	誤 解 や 意 味 の 取 り 違 え が お こ る	難 し く て 覚 え に く い	煙 に 巻 い た り ご ま か し た り す る 感 じ を 与 え る	日 本 語 の 伝 統 が 破 壊 さ れ る	気 取 つ て い る 感 じ を 与 え る	正 し い 英 語 を 学 ぶ 妨 げ に な る	軽 薄 な 感 じ を 与 え る	そ の 他	こ の 中 に 悪 い 点 と 思 う も の は な い	無 回 答	計 (M. T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	83.1	55.8	40.9	18.9	13.9	10.9	9.8	6.5	2.4	0.9	1.6	244.7
〔都 市 規 模〕													
大 都 市	905	85.9	62.5	45.0	24.9	9.7	11.8	11.4	7.1	1.8	-	1.0	261.0
人口10万以上の市	4,805	84.6	57.5	41.2	19.1	13.5	10.7	9.6	6.3	2.9	0.8	1.4	247.6
人口10万未満の市	5,371	82.8	55.1	40.8	18.8	14.2	11.1	9.6	6.6	2.4	0.9	1.7	243.9
郡 部	3,136	80.5	52.6	39.5	16.9	15.1	10.6	9.8	6.3	1.9	1.3	2.2	236.6
〔性 別〕													
男 性	9,206	81.5	54.6	38.5	20.9	15.5	12.6	10.5	7.2	2.4	1.1	1.2	246.1
女 性	4,627	87.4	59.0	46.1	15.2	10.7	7.8	8.4	4.9	2.5	0.4	1.4	243.7
〔年 齢〕													
18 ～ 19 歳	29	93.1	65.5	44.8	17.2	17.2	24.1	3.4	17.2	-	-	-	282.8
20 代	3,069	86.9	56.1	37.0	15.7	7.9	8.0	8.4	6.8	2.2	1.0	0.8	230.8
30 代	4,304	83.5	56.6	38.4	17.7	9.7	10.2	10.3	6.8	1.9	1.1	1.1	237.4
40 代	3,619	83.4	57.3	43.1	21.5	16.1	12.3	10.4	5.8	2.6	0.6	1.5	254.6
50 代	2,667	79.8	53.6	47.0	21.5	24.3	13.7	9.9	6.0	3.1	0.7	1.7	261.3
60 歳 以 上	43	76.7	46.5	58.1	16.3	25.6	11.6	4.7	16.3	4.7	4.7	2.3	267.4
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕													
北 海 道	625	82.7	57.9	44.2	18.4	12.0	9.9	10.1	7.4	2.4	0.8	1.3	247.0
東 北	1,158	82.6	53.3	42.1	19.3	12.0	11.9	9.0	6.6	2.3	1.4	1.8	242.2
関 東	4,929	83.9	57.0	41.0	18.7	14.2	11.1	10.1	6.9	1.8	0.8	1.7	247.2
中 部	2,822	84.1	55.2	41.2	18.9	13.6	11.5	9.7	6.3	2.7	0.9	1.5	245.6
近 畿	2,028	81.1	57.4	38.1	20.1	14.4	10.2	8.8	5.9	2.9	0.4	1.6	240.8
中 国	738	82.2	53.0	41.1	19.6	11.9	9.2	7.6	5.6	2.4	1.2	0.8	234.7
四 国	374	84.8	56.7	39.3	18.4	16.0	8.8	11.0	5.1	1.1	0.8	2.7	244.7
九 州	1,543	82.0	53.5	42.0	17.7	14.9	11.0	11.3	6.4	3.5	1.2	1.7	245.2

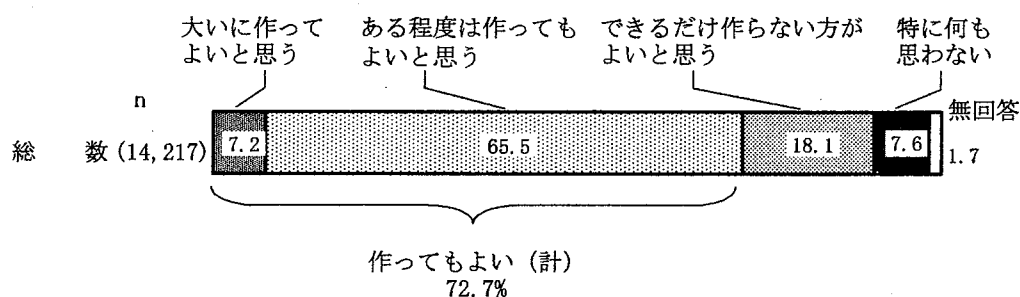
表 1-4-2 外来語や略語を使うことの悪い点

	該 当 者 数	無 回 答	この中に悪い点と思うものはない	その他の	軽薄な感じを与える	正しい英語を学ぶ妨げになる	気取っている感じを与える	日本語の伝統が破壊される	煙に巻いたりごまかしたりする感じを与える	難しく覚えてにくい	誤解や意味の取り違えがおこる	相手によって話が通じなくなる		計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	14,217	83.1	55.8	40.9	18.9	13.9	10.9	9.8	6.5	2.4	0.9	1.6	244.7	
〔現在の部署〕														
企画・広報	1,584	84.2	56.2	40.7	19.3	12.6	9.1	9.1	5.4	2.7	0.6	1.2	241.0	
市／区／町／村民・生活	1,539	84.0	56.0	40.6	17.6	13.7	10.9	9.0	5.7	1.9	0.8	1.6	241.8	
産業／経済振興	1,115	80.4	55.4	39.6	20.8	17.0	11.7	11.7	6.9	2.7	1.1	2.0	249.4	
環境・クリーン	1,052	83.7	57.5	40.5	20.7	15.4	13.9	11.3	8.1	2.4	1.0	1.3	255.8	
福祉	1,599	86.4	57.8	43.0	16.8	11.3	9.0	7.7	5.8	2.1	0.8	1.4	242.2	
国際交流	326	83.1	59.2	36.2	23.3	13.2	12.6	19.6	4.9	1.2	0.9	1.8	256.1	
税務・収納	1,561	82.3	54.5	39.1	20.4	13.2	12.4	8.1	7.7	2.4	0.8	1.9	242.9	
地域振興	346	79.2	54.3	39.6	19.9	15.3	12.4	12.7	7.2	2.0	0.3	2.3	245.4	
商工／観光振興	919	81.0	51.7	42.3	19.2	12.4	12.2	9.7	5.0	2.7	1.1	1.5	238.7	
健康・保健	1,218	86.0	61.1	44.4	16.3	10.8	9.3	8.1	5.6	2.5	0.7	1.3	246.1	
教育委員会	1,274	83.0	55.7	42.2	18.4	16.7	10.8	11.4	6.9	2.4	0.8	0.9	249.1	
その他	590	79.8	58.0	41.0	21.7	18.1	11.5	10.5	6.8	3.1	1.4	1.2	253.1	
総務	491	84.3	51.5	41.5	19.8	13.8	8.8	8.8	7.7	1.8	0.6	2.9	241.5	
建設・土木	154	83.1	56.5	28.6	18.8	11.7	10.4	7.1	6.5	2.6	1.3	1.3	227.9	
経理・財政	157	82.2	42.7	35.0	17.8	16.6	12.7	10.2	10.8	5.7	1.9	1.9	237.6	
〔現在の部署での住民との接し方〕														
役所内での対応	9,601	83.3	55.8	40.9	18.2	13.3	10.7	9.2	6.2	2.1	0.8	1.6	242.0	
役所外での対応	1,469	79.6	53.6	38.9	21.4	15.8	12.9	12.0	8.2	2.4	2.0	1.4	248.3	
巡回・訪問	222	82.0	53.6	40.5	19.8	15.8	13.1	12.2	7.7	2.7	-	3.2	250.5	
相談・指導	899	87.2	60.5	40.7	17.5	11.8	9.2	9.2	6.7	2.8	0.6	1.6	247.7	
広報紙編集・刊行	299	87.3	55.5	45.2	21.7	14.7	9.4	6.7	4.3	3.7	1.0	1.0	250.5	
ホームページ製作・更新・管理	134	83.6	56.7	44.0	20.9	12.7	7.5	9.0	3.7	6.0	0.7	2.2	247.0	
住民サービスの企画・運営	548	82.8	57.3	40.7	18.1	14.2	10.8	11.1	6.2	2.6	0.5	1.6	246.0	
住民と接する職員の指導・管理	529	84.1	59.2	48.8	28.4	19.5	12.5	11.5	6.0	3.6	0.4	0.8	274.7	
その他	209	85.6	55.5	35.9	22.0	14.8	11.5	15.3	9.1	6.7	0.5	2.4	259.3	



(5) 和製外来語についてどう思うか

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。



マイホーム、パソコン、コンビニなど、日本で作られた外来語（和製外来語）についてどう思うか聞いた。

「大いに作ってよいと思う」（7.2%）と「ある程度は作ってもよいと思う」（65.5%）を足した「作ってもよい」の合計（72.7%）が7割以上で、「できるだけ作らない方がよいと思う」（18.1%）を55ポイント上回っている。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「できるだけ作らない方がよいと思う」は上の世代になるほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。（図 1-5-1）

現在の部署別にみると、「できるだけ作らない方がよいと思う」は〈国際交流〉、〈教育委員会〉、〈環境・クリーン〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「できるだけ作らない方がよいと思う」は〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。（図 1-5-2）

図 1-5-1 和製外来語についてどう思うか

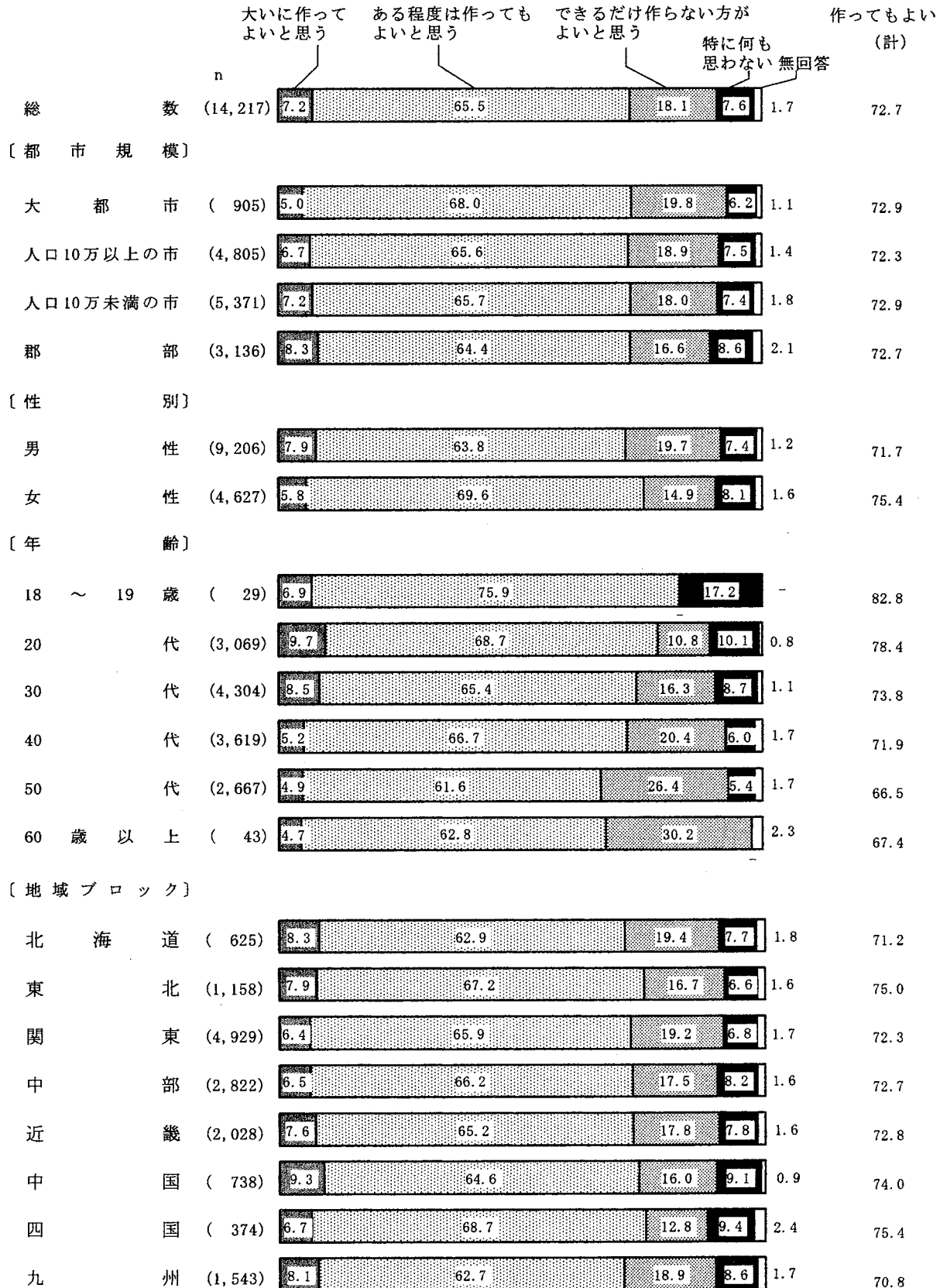
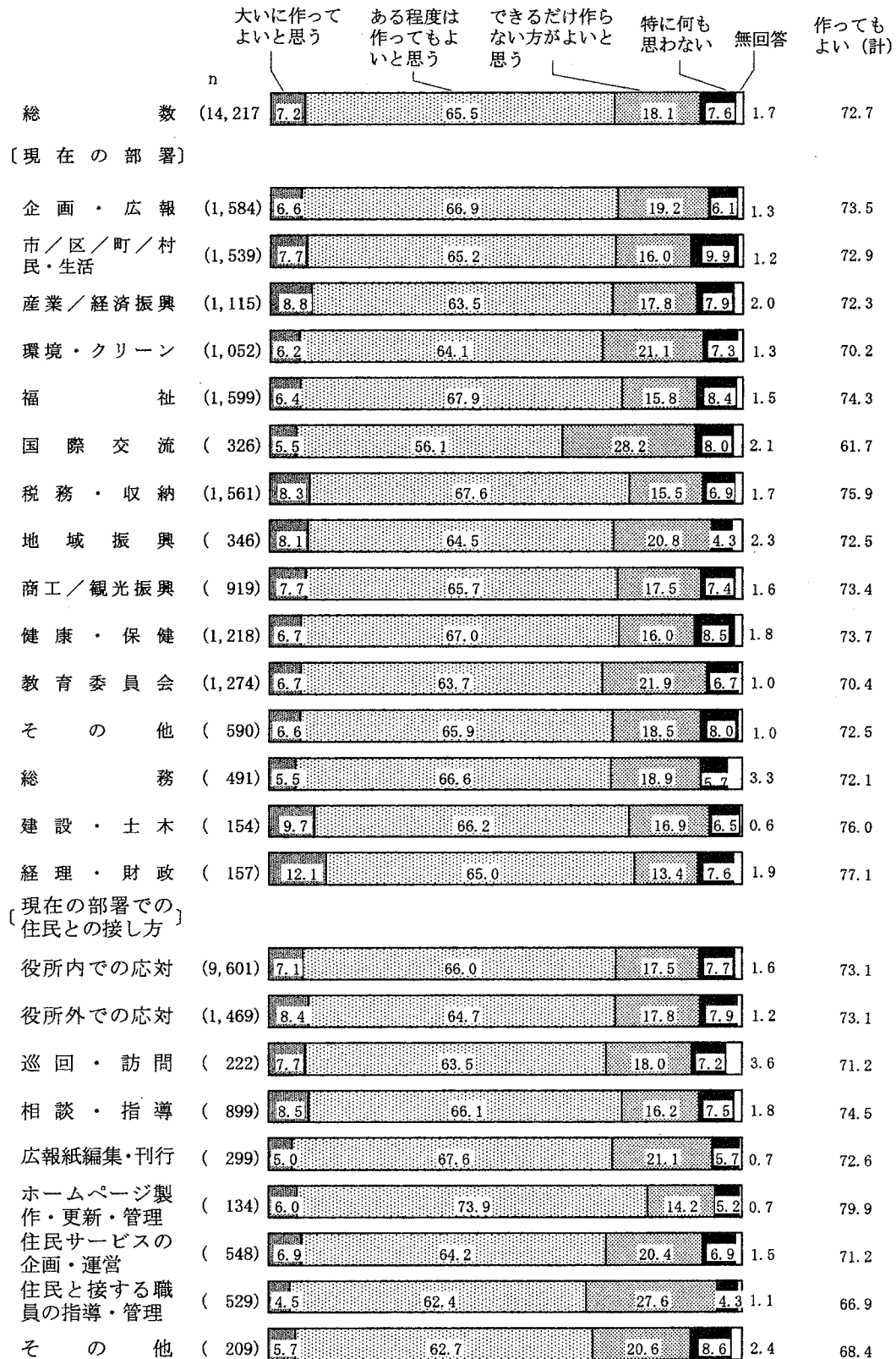
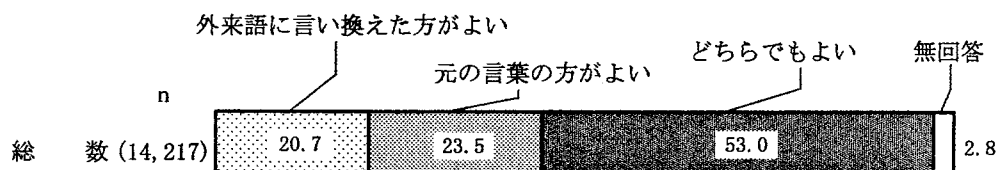


図 1-5-2 和製外来語についてどう思うか



(6) 外来語に言い換えることをどう思うか

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。



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るが、このように外来語に言い換えることについて、どう思うか聞いた。

「元の言葉の方がよい」(23.5%)と、「外来語に言い換えた方がよい」(20.7%)にあまり差がない。「どちらでもよい」(53.0%)が5割以上でもっとも多い。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「外来語に言い換えた方がよい」は女性で、「元の言葉の方がよい」は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「外来語に言い換えた方がよい」は若い世代ほど多く、「元の言葉の方がよい」は上の世代になるほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、「外来語に言い換えた方がよい」は東北で、「元の言葉の方がよい」は近畿で、それぞれ多くなっている。(図 1-6-1)

現在の部署別にみると、「元の言葉の方がよい」は〈総務〉、〈地域振興〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「元の言葉の方がよい」は〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。(図 1-6-2)

図 1-6-1 外来語に言い換えることをどう思うか

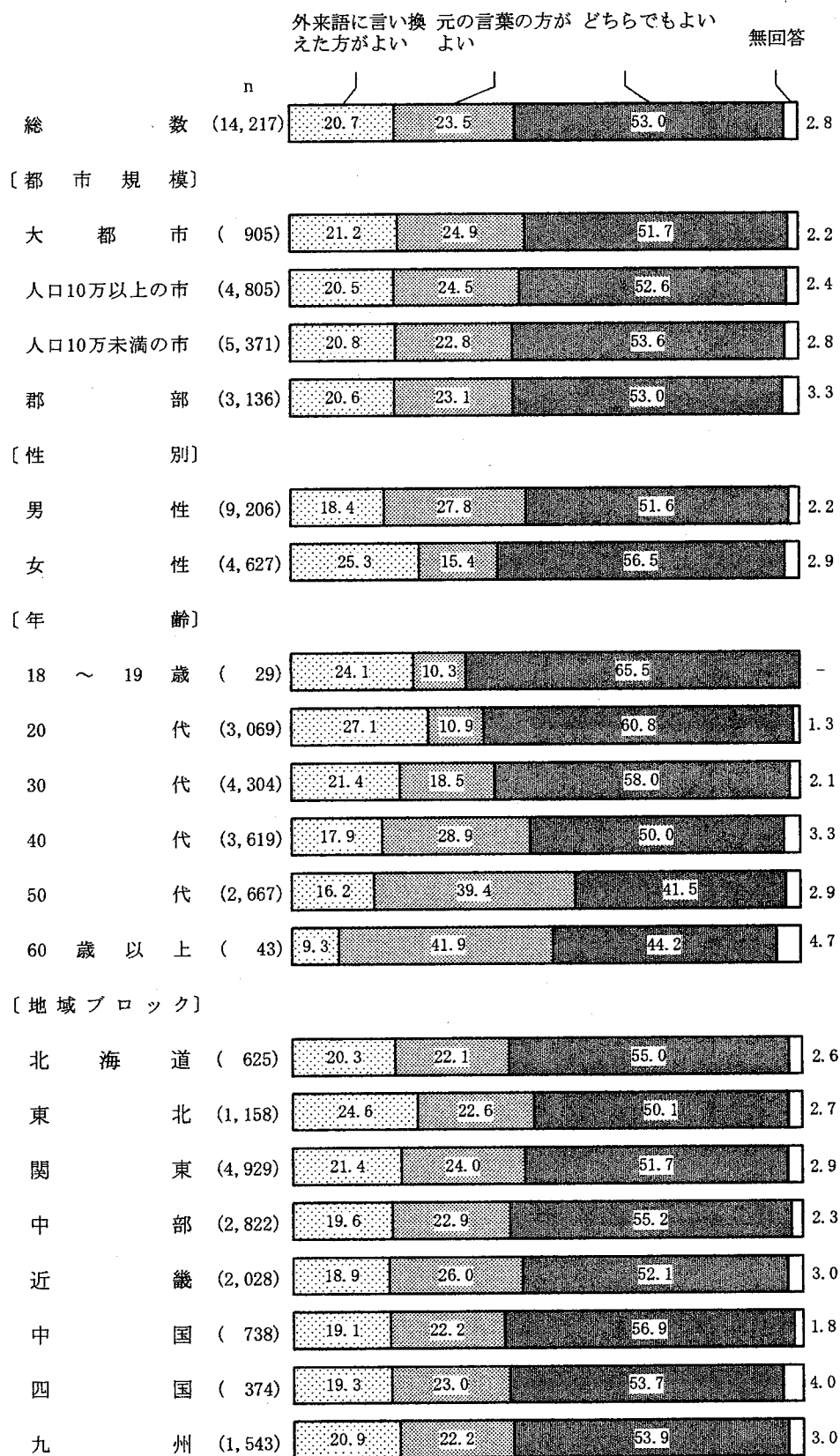
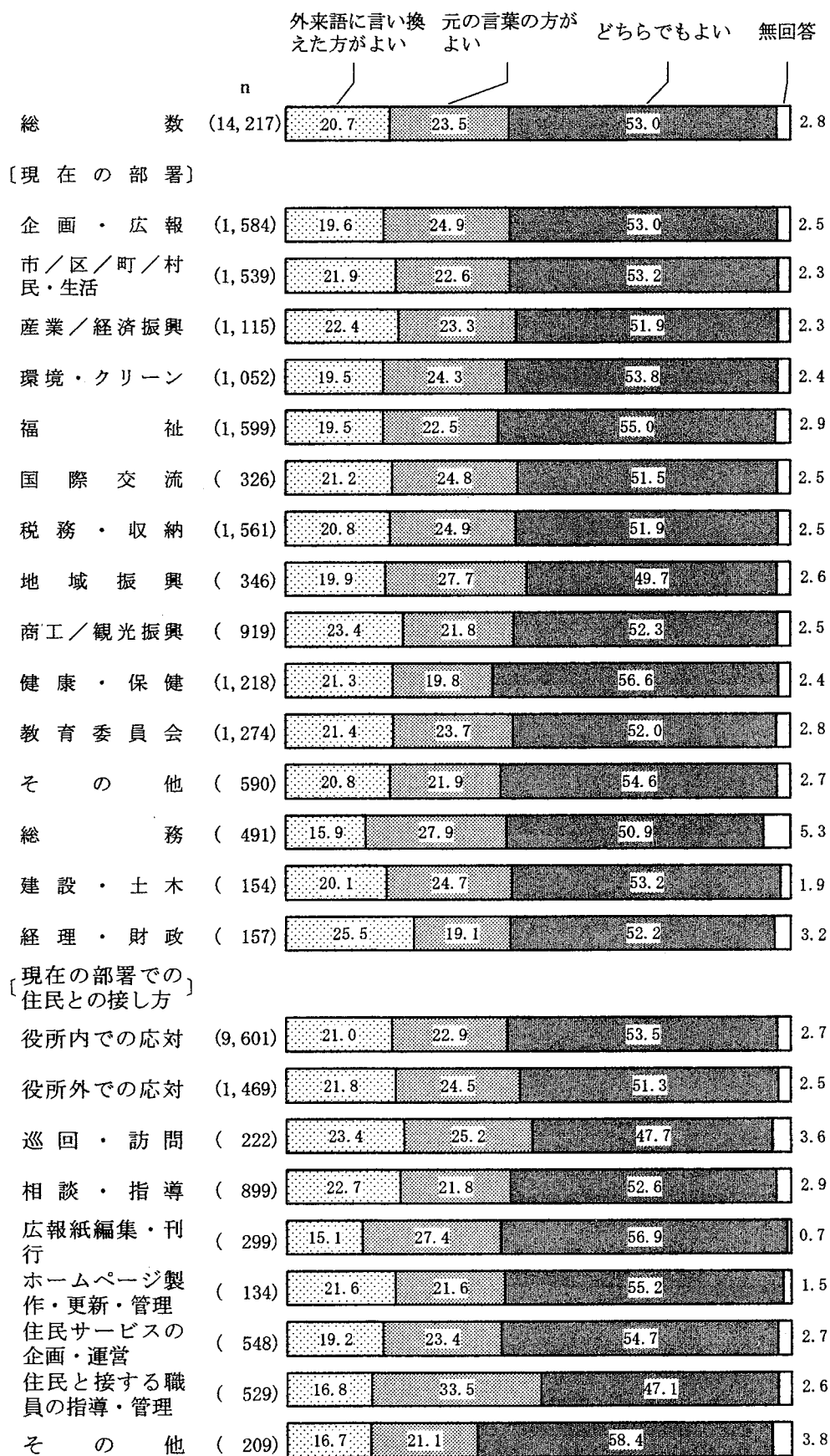
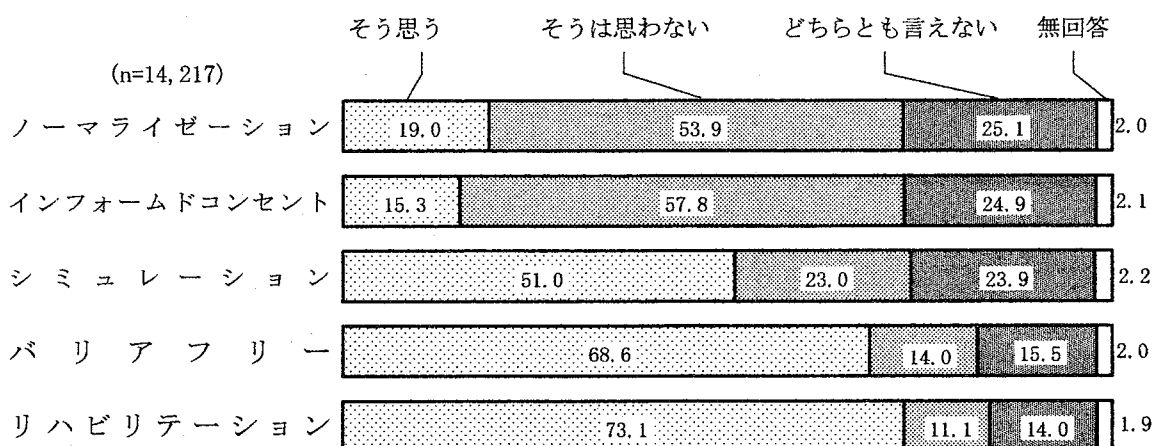


図 1-6-2 外来語に言い換えることをどう思うか



(7) 日本語になかった物事や考え方を表す外来語

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。



これまで日本語になかった物事や考え方を表す外来語、「ノーマライゼーション」「インフォームドコンセント」「シミュレーション」「バリアフリー」「リハビリテーション」の5つをあげて、そのまま使うことの是非を聞いた。

「そう思う」（そのまま使った方がよい）という回答が7割前後になるのは、「リハビリテーション」（73.1%）と「バリアフリー」（68.6%），5割を超えるのは「シミュレーション」（51.0%）である。

これに対して、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）という回答が5割を超えるのは、「インフォームドコンセント」（57.8%）と「ノーマライゼーション」（53.9%）である。

以下、5つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別、地域ブロック別、現在の部署別、住民との接し方別にみていく。

●「ノーマライゼーション」

都市規模別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、都市規模が大きくなるほど多くなっている。

性別にみると、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、男性で多くなっている。

年齢別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、20代で多くなっている。「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、上の世代になるほど多くなっている。特に、40代～60歳以上では6～7割を占めている。

地域ブロック別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、北海道、近畿で多くなっている。「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、九州で多くなっている。

(図1-7-1)

現在の部署別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、〈福祉〉、〈健康・保健〉、〈企

画・広報)で多くなっている。「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、〈環境・クリーン〉、〈税務・収納〉、〈商工／観光振興〉、〈建設／土木〉、〈産業／経済振興〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、〈相談・指導〉、〈広報紙の編集・刊行〉、〈住民サービスの企画・運営〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。

(図 1-7-2)

#### ●「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は女性で、「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は20代で多くなっている。「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、上の世代になるほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、近畿で多くなっている。

(図 1-7-3)

現在の部署別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、〈健康・保健〉、〈福祉〉で多くなっている。「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、〈地域振興〉、〈企画・広報〉、〈商工／観光振興〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は〈相談・指導〉で多くなっている。「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈役所外での対応〉、〈広報紙の編集・刊行〉で多くなっている。(図 1-7-4)

#### ●「シミュレーション」

都市規模別に、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、若い世代ほど多く、「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、上の世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、東北で多くなっている。

(図 1-7-5)

現在の部署別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、〈経理・財政〉、〈商工／観光振興〉で、「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、〈国際交流〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、〈ホームページ製作・更新・管理〉で、「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。(図 1-7-6)

#### ●「バリアフリー」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、女性で多くなっている。

年齢別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、若い世代ほど多く、「そうは思わない」(そのまま使った方がよいとは思わない)は、上の世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(図 1-7-7)

現在の部署別にみると、「そう思う」(そのまま使った方がよい)は、〈経理・財政〉で多くなっている。



住民との接し方別にみると、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。（図 1-7-8）

● 「リハビリテーション」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、女性で、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、男性で多くなっている。

年齢別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、若い世代ほど多く、「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、上の世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。（図 1-7-9）

現在の部署別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、〈健康・保健〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「そう思う」（そのまま使った方がよい）は、〈ホームページ製作・更新・管理〉で多くなっている。「そうは思わない」（そのまま使った方がよいとは思わない）は、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。（図 1-7-10）

図 1-7-1 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「ノーマライゼーション」

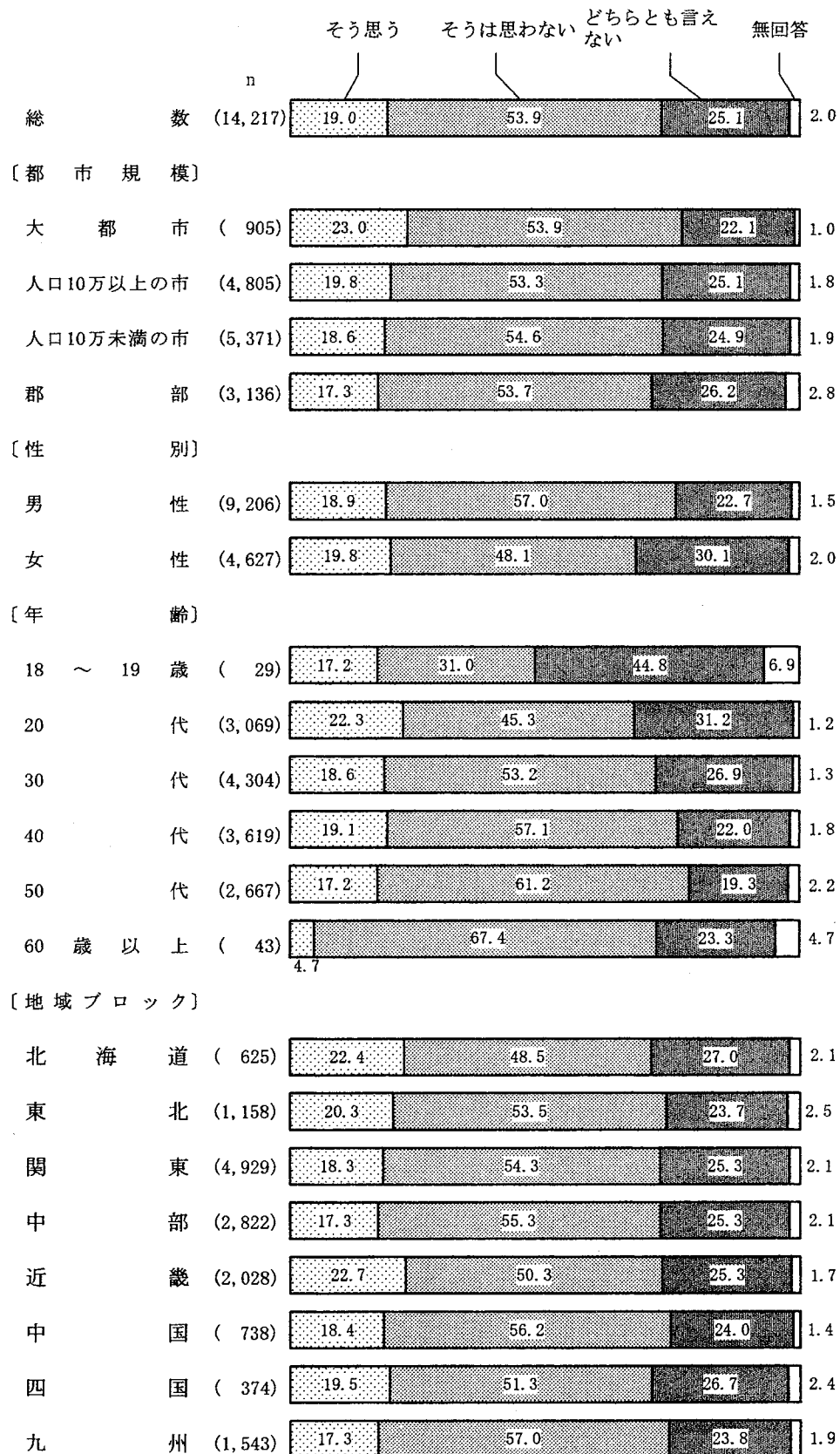


図 1-7-2 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「ノーマライゼーション」

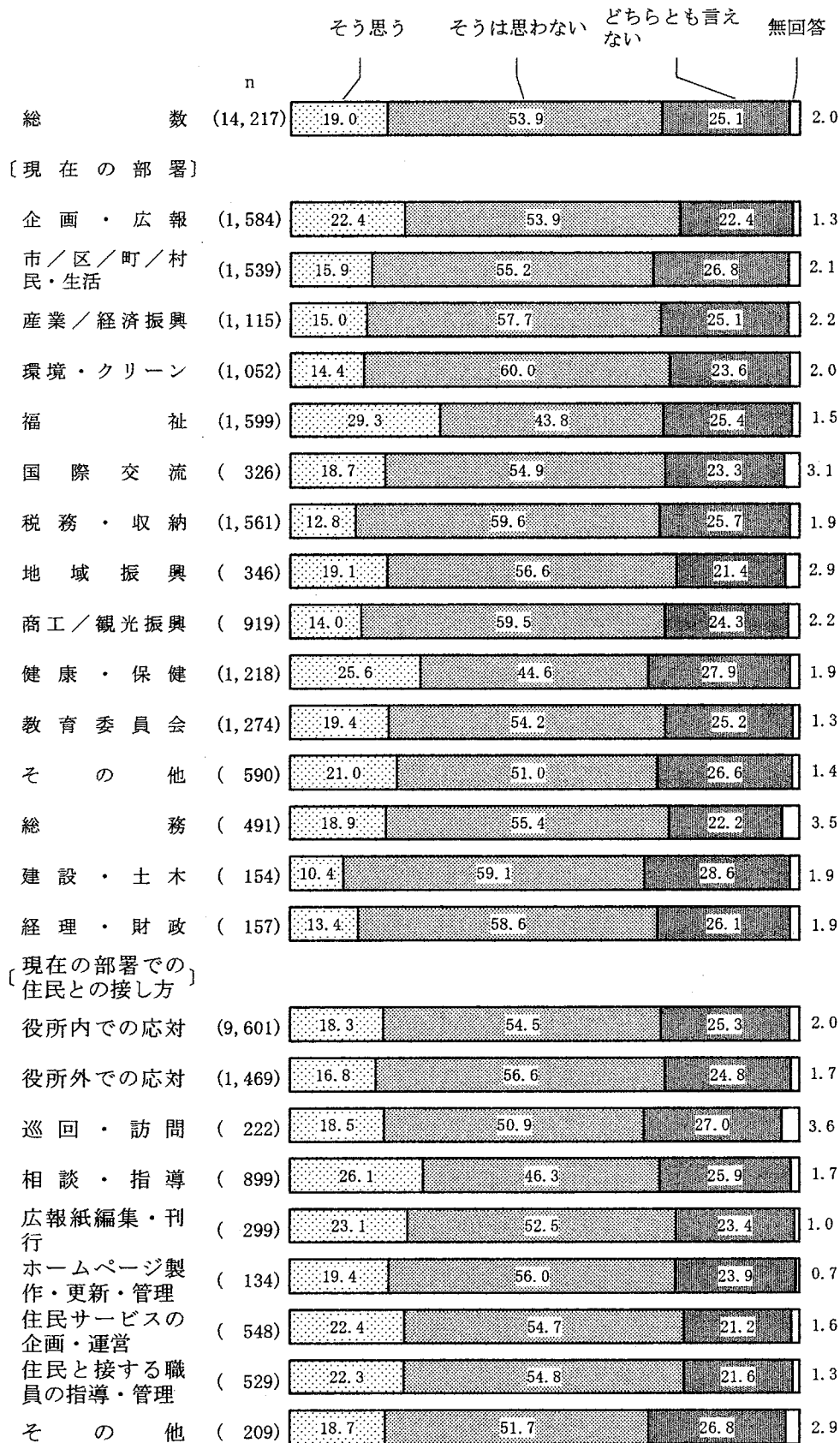


図 1-7-3 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「インフォームドコンセント」

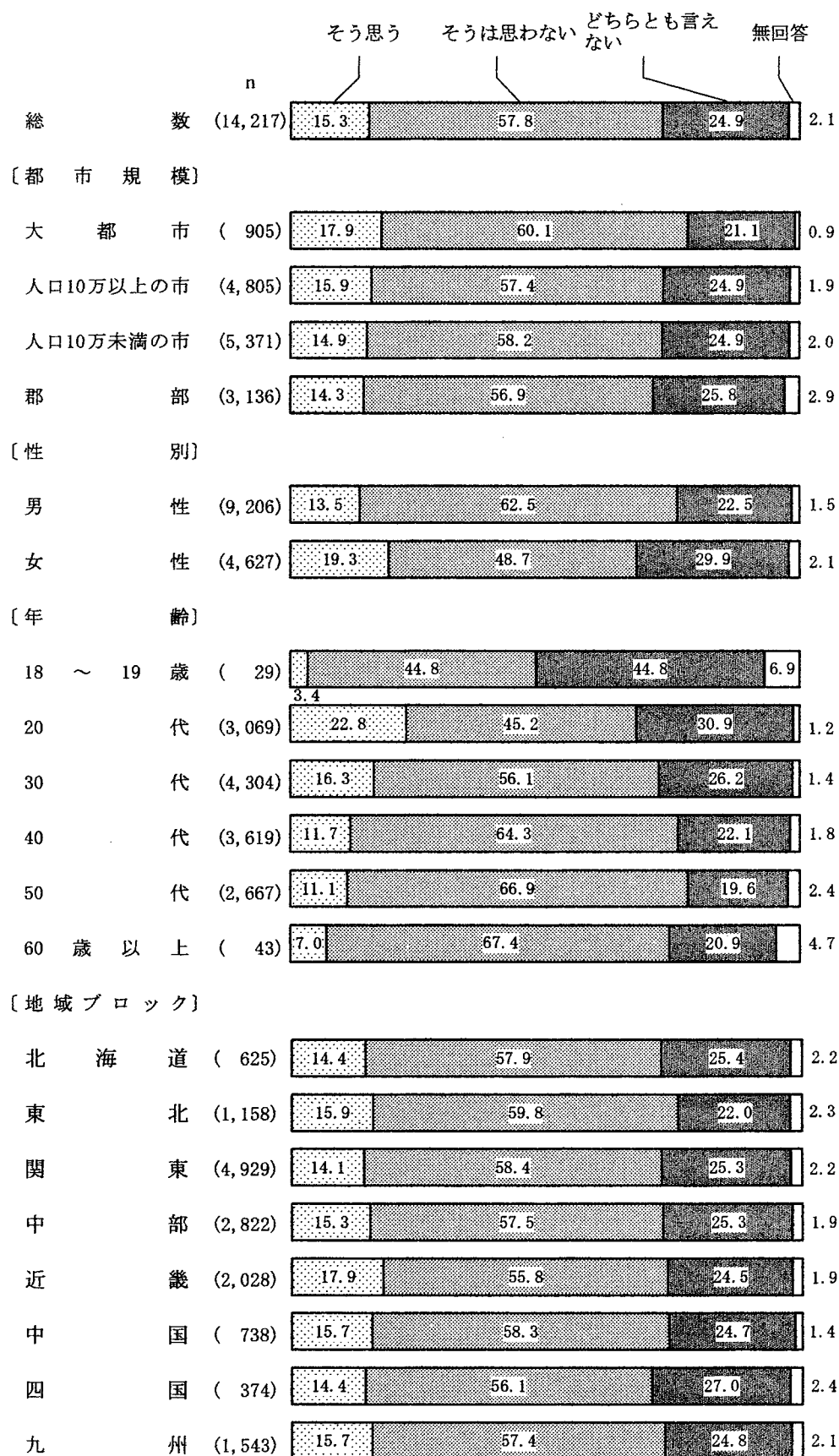


図 1-7-4 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「インフォームドコンセント」

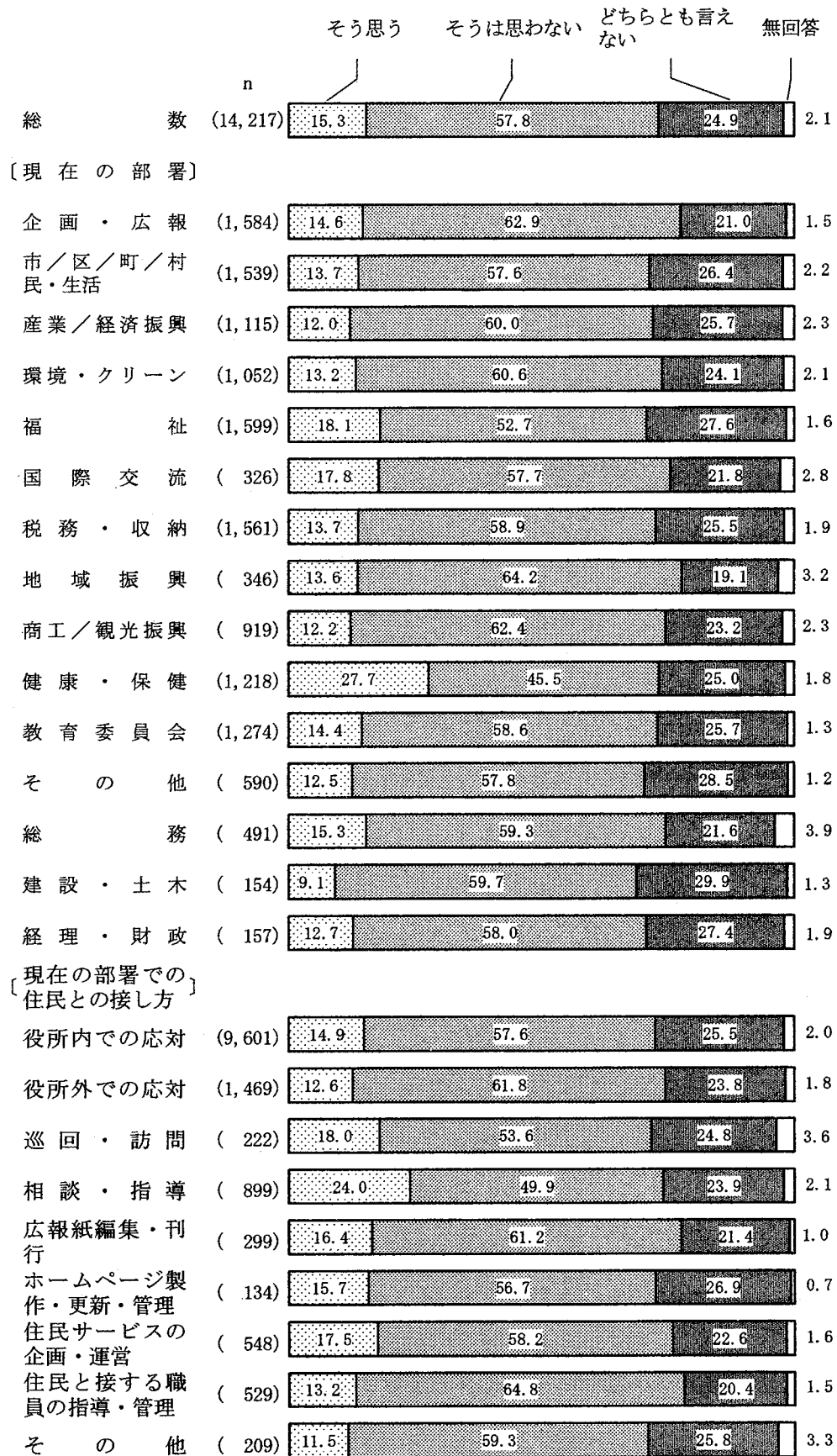


図 1-7-5 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「シミュレーション」

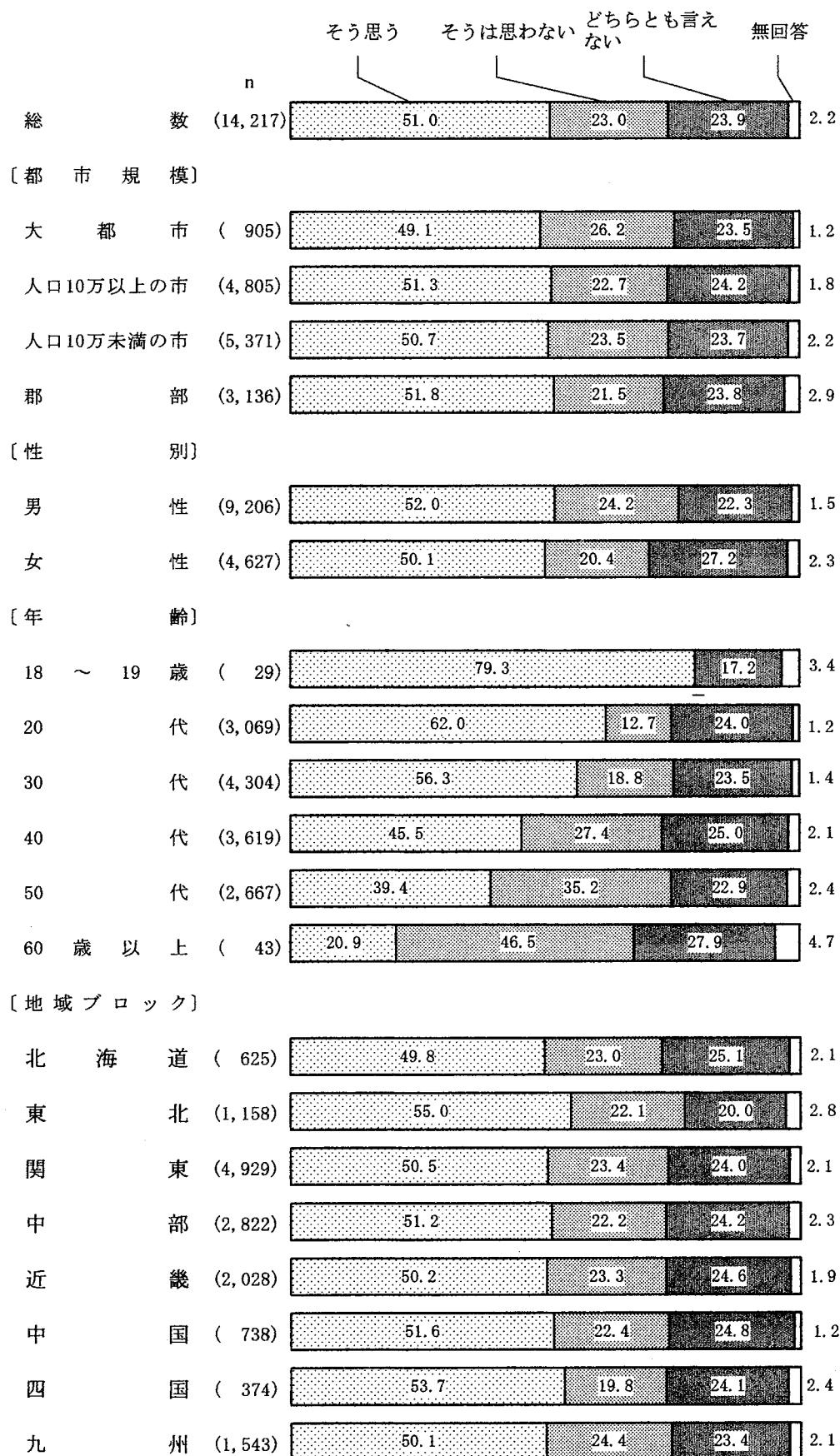


図 1-7-6 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「シミュレーション」

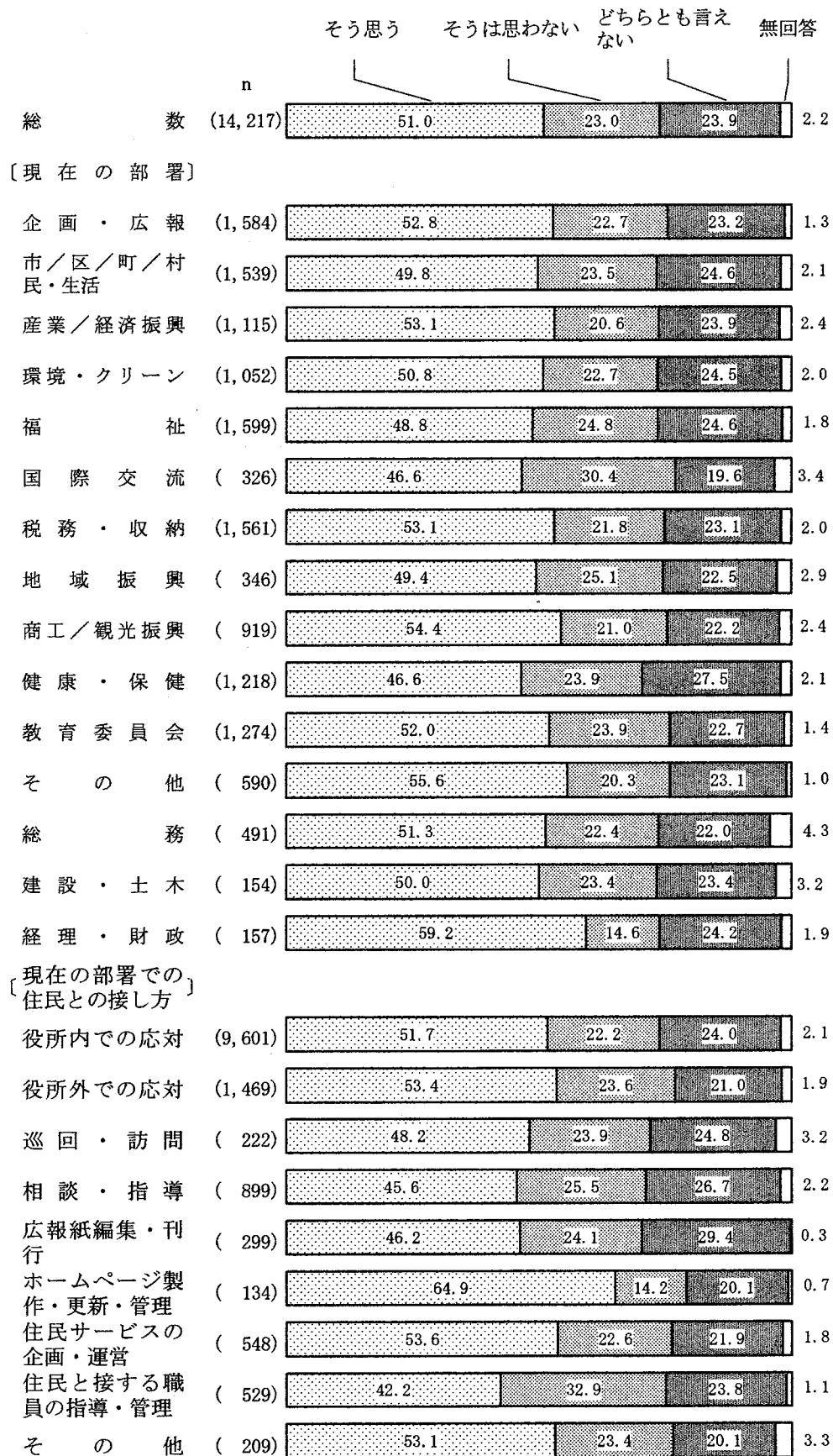


図 1-7-7 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「バリアフリー」

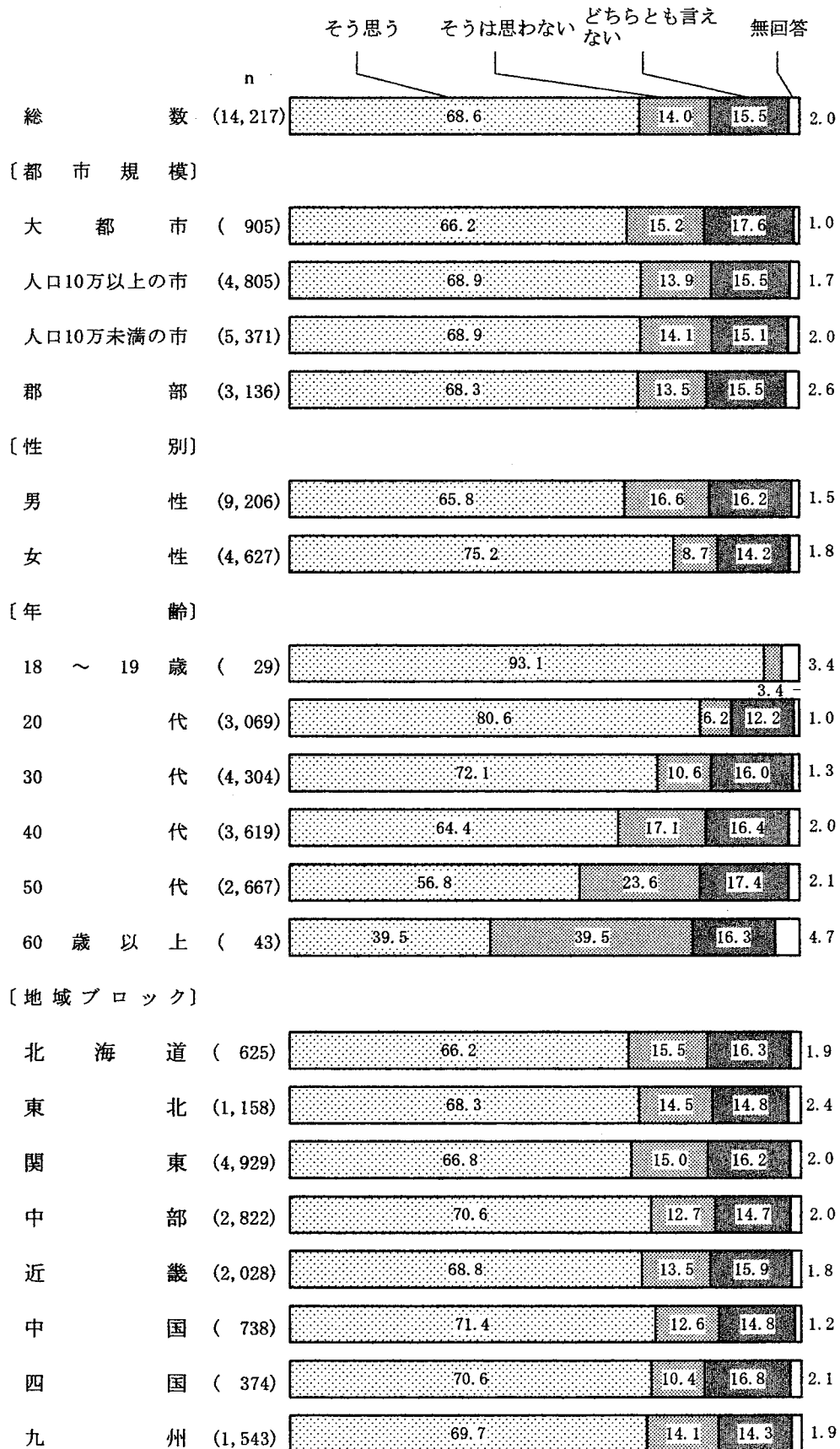




図 1-7-8 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「バリアフリー」

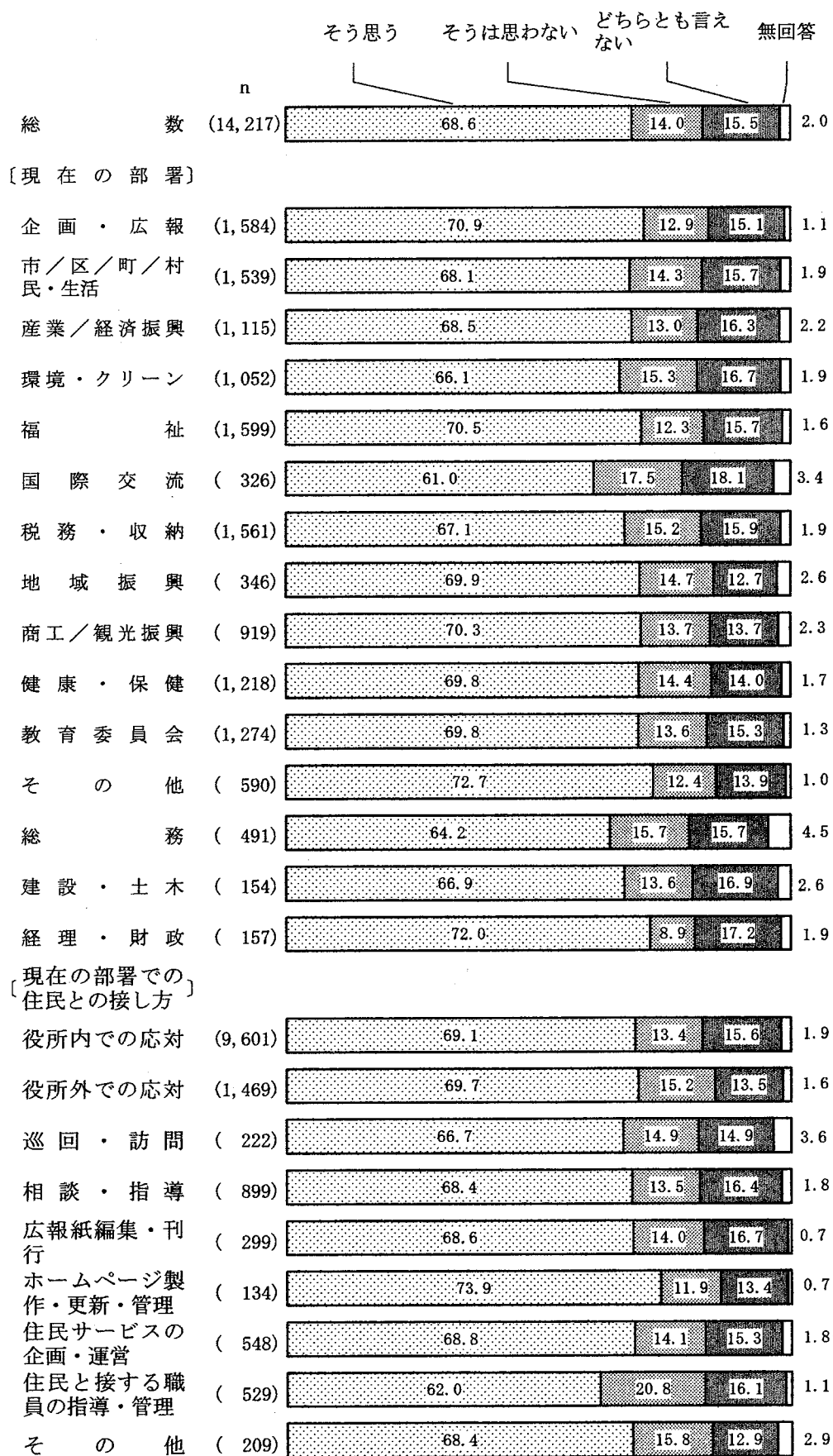


図 1-7-9 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「リハビリテーション」

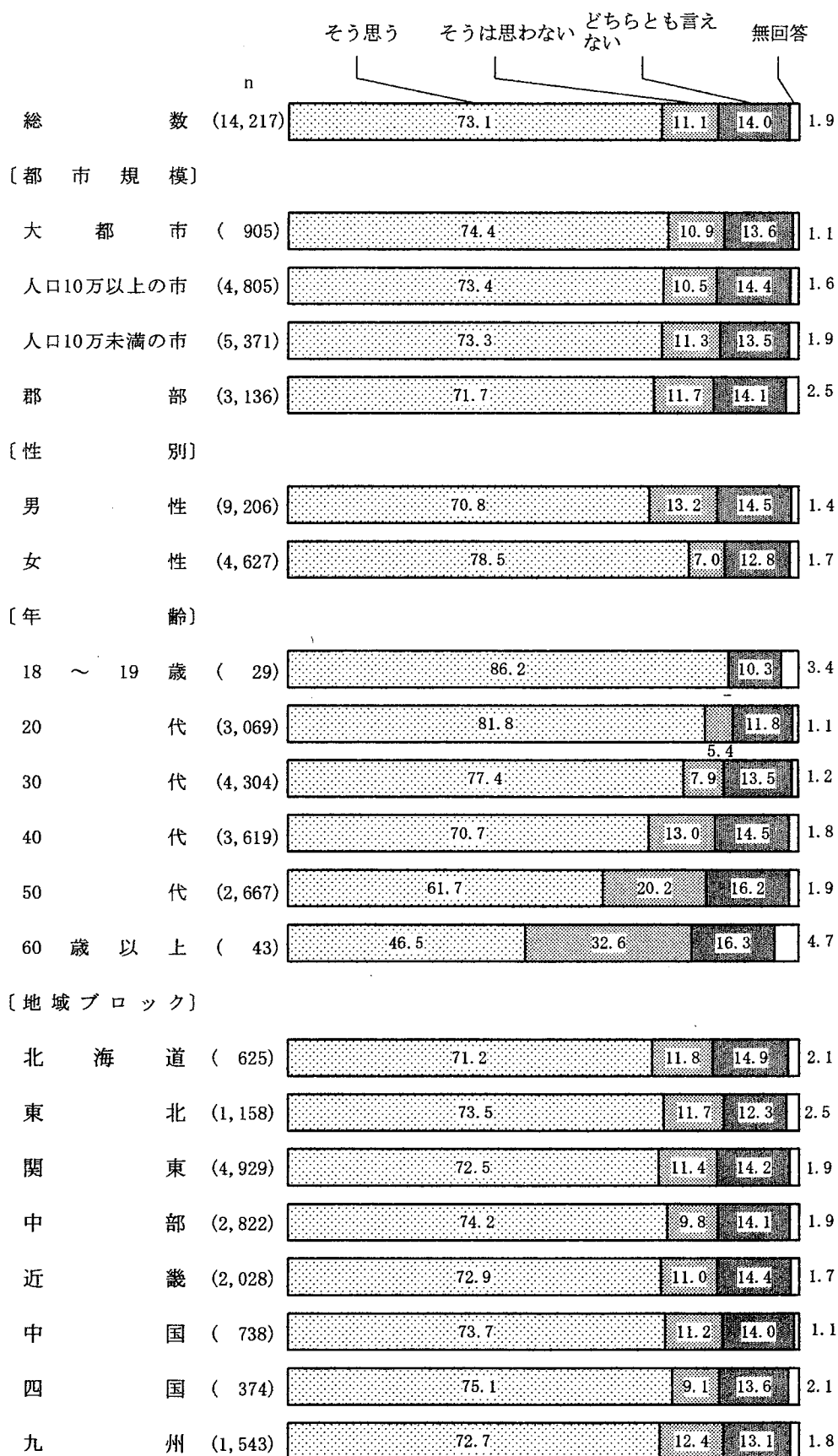
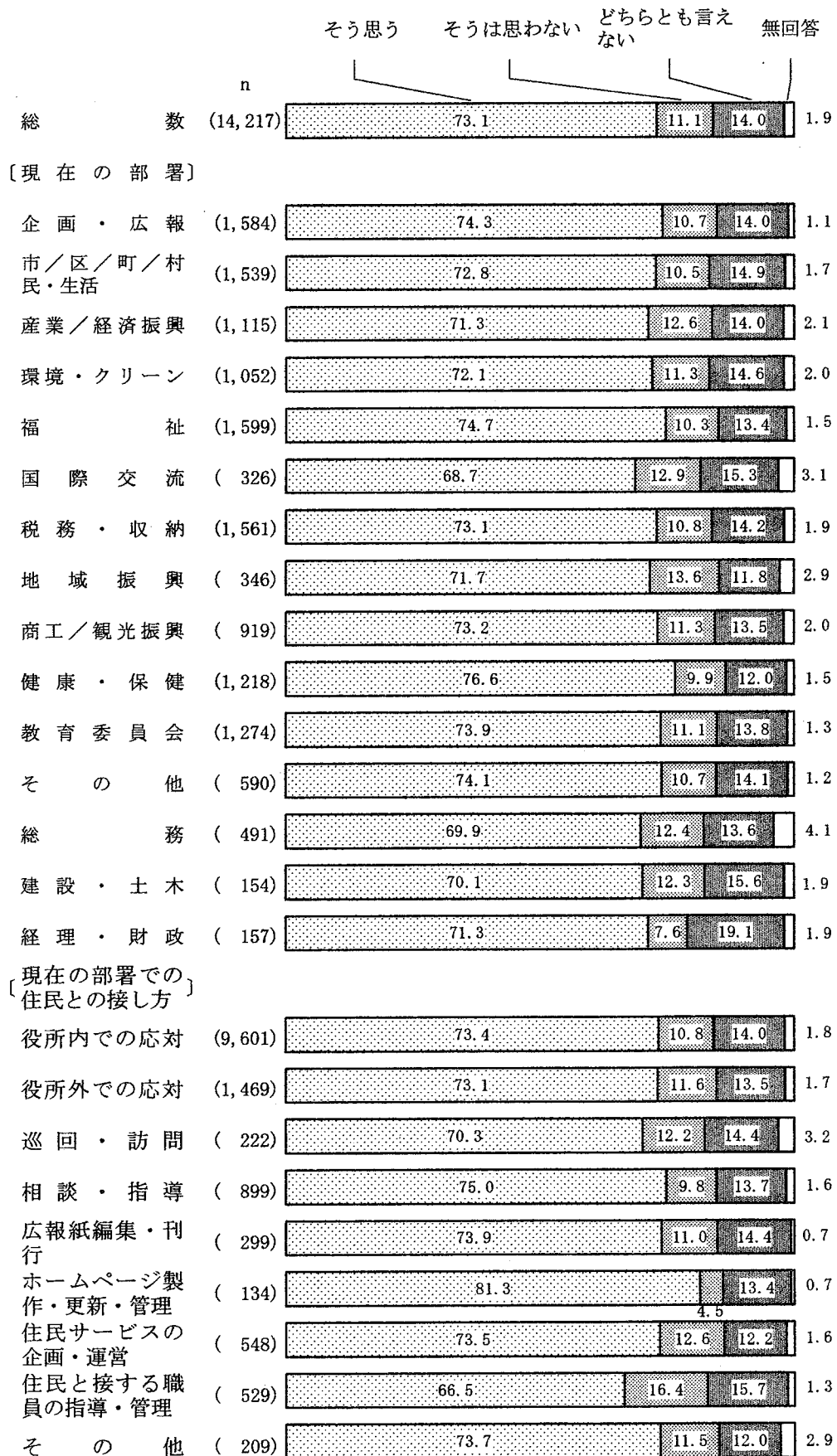


図 1-7-10 日本語になかった物事や考え方を表す外来語「リハビリテーション」

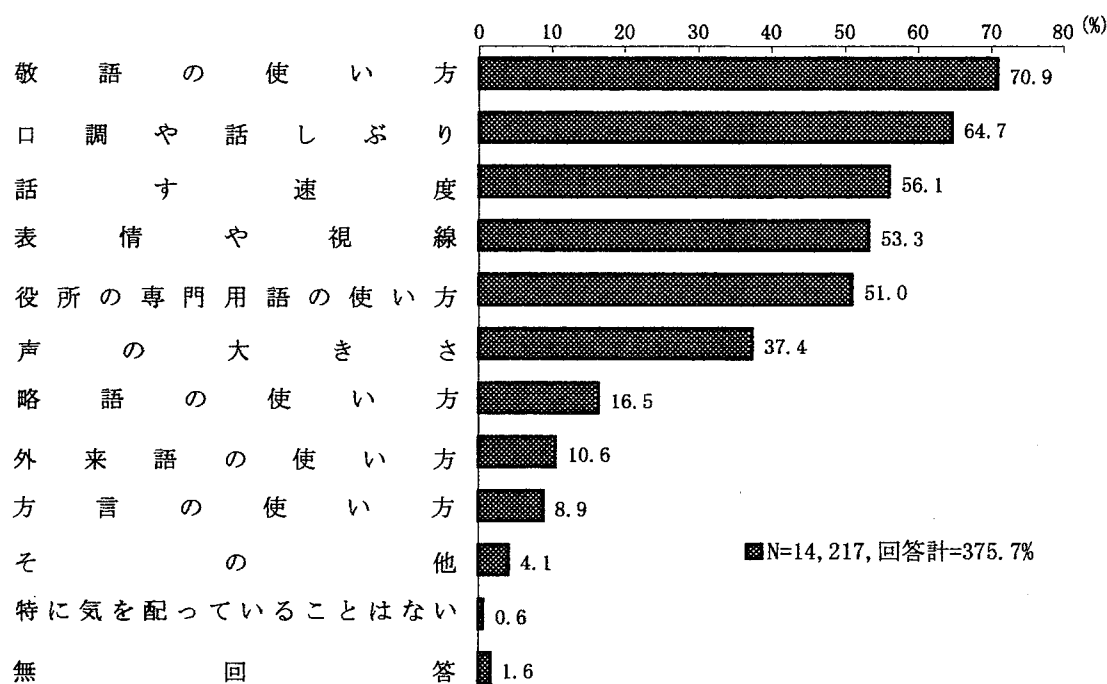


## 2 住民と話すときの気配りについて

### (1) 住民と話すときに気を配ること

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。

(複数回答)



職場で住民と話をするとき、どんなことに気を配るか聞いた。

「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」(51.0%)が5割台である。

都市規模別にみると、「敬語の使い方」、「口調や話しぶり」、「役所の専門用語の使い方」はいずれも大都市、人口10万以上の市で多くなっている。

性別にみると、「敬語の使い方」、「口調や話しぶり」、「話す速度」、「表情や視線」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、「敬語の使い方」、「口調や話しぶり」、「話す速度」はいずれも10代～30代で多くなっており、「役所の専門用語の使い方」は40代、50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「敬語の使い方」は九州で、「口調や話しぶり」は北海道、中部で、それぞれ多くなっている。(表2-1-1)

現在の部署別にみると、「敬語の使い方」は〈国際交流〉や〈教育委員会〉で、「口調や話しぶり」は〈健康・保健〉、〈教育委員会〉、〈国際交流〉で、「話す速度」は〈健康・保健〉、〈福祉〉、〈市／区／町／村民・生活〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「口調や話しぶり」、「話す速度」はいずれも〈相談・指導〉で多くなっている。(表2-1-2)

表 2-1-1 住民と話すときに気を配ること

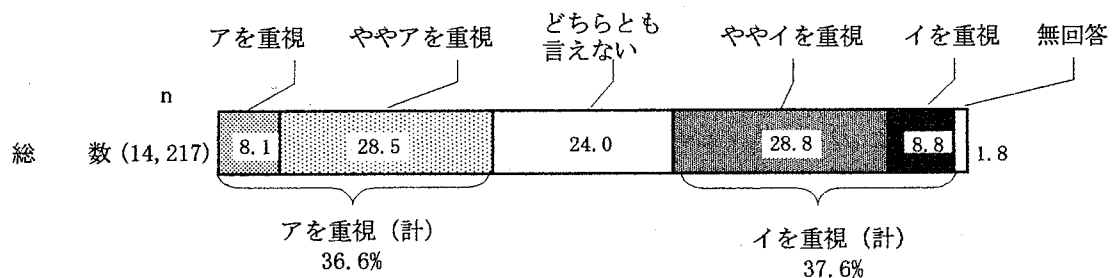
	該 当 者 数	敬 語 の 使 い 方	口 調 や 話 し ぶ り	話 す 速 度	表 情 や 視 線	方 役 所 の 専 門 用 語 の 使 い	声 の 大 き さ	略 語 の 使 い 方	外 来 語 の 使 い 方	方 言 の 使 い 方	そ の 他	と 特 に 気 を 配 っ て い る こ と は な い	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	70.9	64.7	56.1	53.3	51.0	37.4	16.5	10.6	8.9	4.1	0.6	1.6	375.7
〔都 市 規 模〕														
大 都 市	905	74.8	69.1	57.8	53.9	60.7	35.5	20.9	14.6	1.8	5.0	0.6	1.0	395.5
人口10万以上の市	4,805	72.6	67.6	56.4	54.4	52.9	36.4	16.9	11.0	7.0	4.3	0.4	1.2	381.2
人口10万未満の市	5,371	69.7	64.7	56.7	53.5	50.3	37.8	16.3	10.4	10.0	4.2	0.6	1.7	375.9
郡 部	3,136	69.5	58.8	54.2	50.9	46.3	38.6	15.2	9.2	12.0	3.6	0.8	2.2	361.4
〔性 別〕														
男 性	9,206	69.3	63.2	51.8	49.4	51.7	33.3	16.5	11.4	9.0	3.8	0.8	1.2	361.4
女 性	4,627	75.3	68.5	65.1	61.6	50.4	45.9	16.4	9.1	8.8	4.9	0.2	1.4	407.5
〔年 齢〕														
18 ～ 19 歳	29	89.7	62.1	65.5	62.1	20.7	55.2	3.4	6.9	10.3	3.4	-	-	379.3
20 代	3,069	78.0	70.0	59.4	53.9	43.3	43.7	12.7	5.6	10.2	3.9	0.6	0.7	381.8
30 代	4,304	71.5	66.8	57.0	52.0	49.2	37.8	16.1	9.7	9.6	4.2	0.7	1.1	375.9
40 代	3,619	69.2	62.6	55.8	53.6	56.7	34.7	18.4	12.1	7.9	4.6	0.6	1.6	377.6
50 代	2,667	66.2	60.0	52.1	55.1	56.9	33.7	19.1	16.0	7.9	3.9	0.5	1.6	372.9
60 歳 以 上	43	72.1	44.2	51.2	53.5	39.5	30.2	20.9	20.9	7.0	7.0	7.0	2.3	355.8
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕														
北 海 道	625	69.8	68.8	53.3	48.6	47.7	34.9	18.4	13.3	4.0	4.0	0.5	2.1	365.3
東 北	1,158	67.8	63.6	51.8	49.0	47.2	32.8	14.3	11.2	19.9	4.7	0.9	1.8	365.0
関 東	4,929	71.5	65.7	57.0	54.1	52.2	37.1	17.3	11.1	2.6	4.4	0.6	1.7	375.4
中 部	2,822	71.8	66.3	56.6	54.7	51.5	38.4	15.0	9.1	11.4	3.4	0.2	1.3	379.8
近 畿	2,028	68.5	64.0	58.1	54.9	52.8	37.8	18.5	10.7	7.3	4.6	0.6	1.6	379.4
中 国	738	71.7	61.4	53.8	51.5	50.7	39.0	14.0	9.1	12.7	3.0	1.1	0.8	368.7
四 国	374	72.5	63.4	55.6	60.4	48.4	43.3	14.4	9.6	10.7	5.3	0.5	2.1	386.4
九 州	1,543	73.0	60.5	55.4	50.1	48.3	38.0	16.9	11.2	17.8	4.1	0.8	1.6	377.6

表 2-1-2 住民と話すときに気を配ること

	該 当 者 数	敬 語 の 使 い 方	口 調 や 話 し ぶ り	話 す 速 度	表 情 や 視 線	役 所 の 専 門 用 語 の 使 い 方	声 の 大 き さ	略 語 の 使 い 方	外 来 語 の 使 い 方	方 言 の 使 い 方	そ の 他	特 に 気 を 配 っ て い る こ と は な い	無 回 答	計 (M. T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	70.9	64.7	56.1	53.3	51.0	37.4	16.5	10.6	8.9	4.1	0.6	1.6	375.7
〔現在の部署〕														
企 画 ・ 広 報	1,584	72.8	64.5	52.6	53.0	56.3	32.4	17.6	13.1	8.1	3.2	0.8	1.1	375.4
市／区／町／村民・ 生 活	1,539	72.1	64.2	61.4	53.3	51.7	41.2	15.1	7.3	8.5	4.6	0.5	1.2	381.2
産 業／経 済 振 興	1,115	67.8	61.3	52.4	52.0	48.1	35.2	14.8	10.3	10.0	4.0	0.6	2.0	358.5
環 境・ク リ ー ン	1,052	69.6	66.8	54.1	50.5	45.9	33.6	15.2	10.9	8.1	3.5	0.5	1.4	360.1
福 祉	1,599	68.9	66.0	64.0	56.9	51.0	47.7	19.6	14.3	9.0	4.3	0.4	1.4	403.6
国 際 交 流	326	76.1	67.2	55.2	51.8	53.7	28.5	17.5	13.2	5.2	4.3	0.9	1.5	375.2
税 務 ・ 収 納	1,561	70.2	63.7	52.7	50.0	57.7	32.0	16.0	6.9	8.8	3.8	0.7	2.0	364.4
地 域 振 興	346	68.2	65.0	54.0	50.9	46.8	33.8	15.9	12.1	9.0	3.2	0.9	2.9	362.7
商 工／観 光 振 興	919	69.5	65.2	49.3	47.8	45.7	31.0	14.6	9.1	8.3	4.2	0.2	1.7	346.7
健 康 ・ 保 健	1,218	70.8	67.7	67.6	62.4	48.9	51.1	18.1	13.3	9.7	5.8	0.5	1.3	417.2
教 育 委 員 会	1,274	75.8	67.3	53.8	57.2	47.7	37.2	15.9	10.4	8.0	3.4	0.7	0.9	378.4
そ の 他	590	73.1	63.2	55.6	52.0	55.1	37.6	18.6	10.2	11.5	4.7	0.8	1.0	383.6
総 務	491	72.7	59.9	54.2	53.4	53.4	32.8	16.5	9.6	10.6	5.3	0.8	2.9	371.9
建 設 ・ 土 木	154	68.2	63.0	50.0	48.1	51.9	27.3	14.3	9.7	10.4	5.8	0.6	0.6	350.0
経 理 ・ 財 政	157	71.3	56.7	45.2	47.8	49.7	35.7	19.1	10.2	14.6	5.1	-	1.9	357.3
〔現在の部署での住民との接し方〕														
役 所 内 での 応 対	9,601	71.0	64.6	55.9	51.6	51.0	36.9	15.5	9.4	8.7	3.9	0.7	1.5	370.7
役 所 外 での 応 対	1,469	70.5	60.9	53.9	53.2	49.5	34.4	17.3	10.8	9.1	3.9	0.2	1.4	364.9
巡 回 ・ 訪 問	222	71.2	59.0	54.5	64.0	45.5	49.1	22.5	14.4	14.0	5.0	0.5	3.2	402.7
相 談 ・ 指 導	899	71.5	72.5	66.5	65.1	46.4	51.4	19.2	13.8	9.8	6.2	0.1	1.7	424.2
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	74.2	66.6	51.8	54.2	63.9	32.1	17.7	14.0	8.7	2.0	0.7	0.7	386.6
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	72.4	62.7	56.0	52.2	58.2	38.1	23.1	12.7	10.4	3.0	-	0.7	389.6
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	73.0	66.2	55.7	55.5	51.6	34.3	20.3	14.2	7.3	4.2	0.9	1.5	384.7
住 民 と 接 する 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	69.9	67.3	57.1	62.4	63.9	38.0	21.0	18.5	9.3	5.3	0.6	0.8	414.0
そ の 他	209	68.9	59.8	60.3	58.4	42.1	35.9	16.3	12.9	10.5	10.5	2.4	2.9	380.9

(2) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか  
 <親しみやすい態度>・<礼儀正しい態度>

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) 親しみやすい態度 (イ) 礼儀正しい態度



職場で住民に対応するとき、「親しみやすい態度」と「礼儀正しい態度」のどちらを重視するか聞いた。

「親しみやすい態度」重視の合計が 36.6% (「アを重視」8.1%+「ややアを重視」28.5%)、「礼儀正しい態度」重視の合計が 37.6% (「ややイを重視」28.8%+「イを重視」8.8%) で、ほぼ均衡している。また、「どちらとも言えない」が 24.0%である。

都市規模別にみると、「親しみやすい態度」重視は、郡部、人口 10 万未満の市で、「礼儀正しい態度」重視は大都市や人口 10 万以上の市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「親しみやすい態度」重視は男性で多くなっている。

年齢別にみると、「親しみやすい態度」重視は 50 代や 60 歳以上で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「親しみやすい態度」重視は東北、中部、中国、九州で、「礼儀正しい態度」重視は関東で、それぞれ多くなっている。(図 2-2-1)

現在の部署別にみると、「親しみやすい態度」重視は〈商工／観光振興〉で、「礼儀正しい態度」重視は〈建設・土木〉〈税務・収納〉〈総務〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「親しみやすい態度」重視は〈役所外での対応〉で、「礼儀正しい態度」重視は〈住民と接する職員の指導・管理〉〈ホームページ製作・更新・管理〉で、それぞれ多くなっている。(図 2-2-2)

図 2-2-1 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか

<親しみやすい態度>・<礼儀正しい態度>

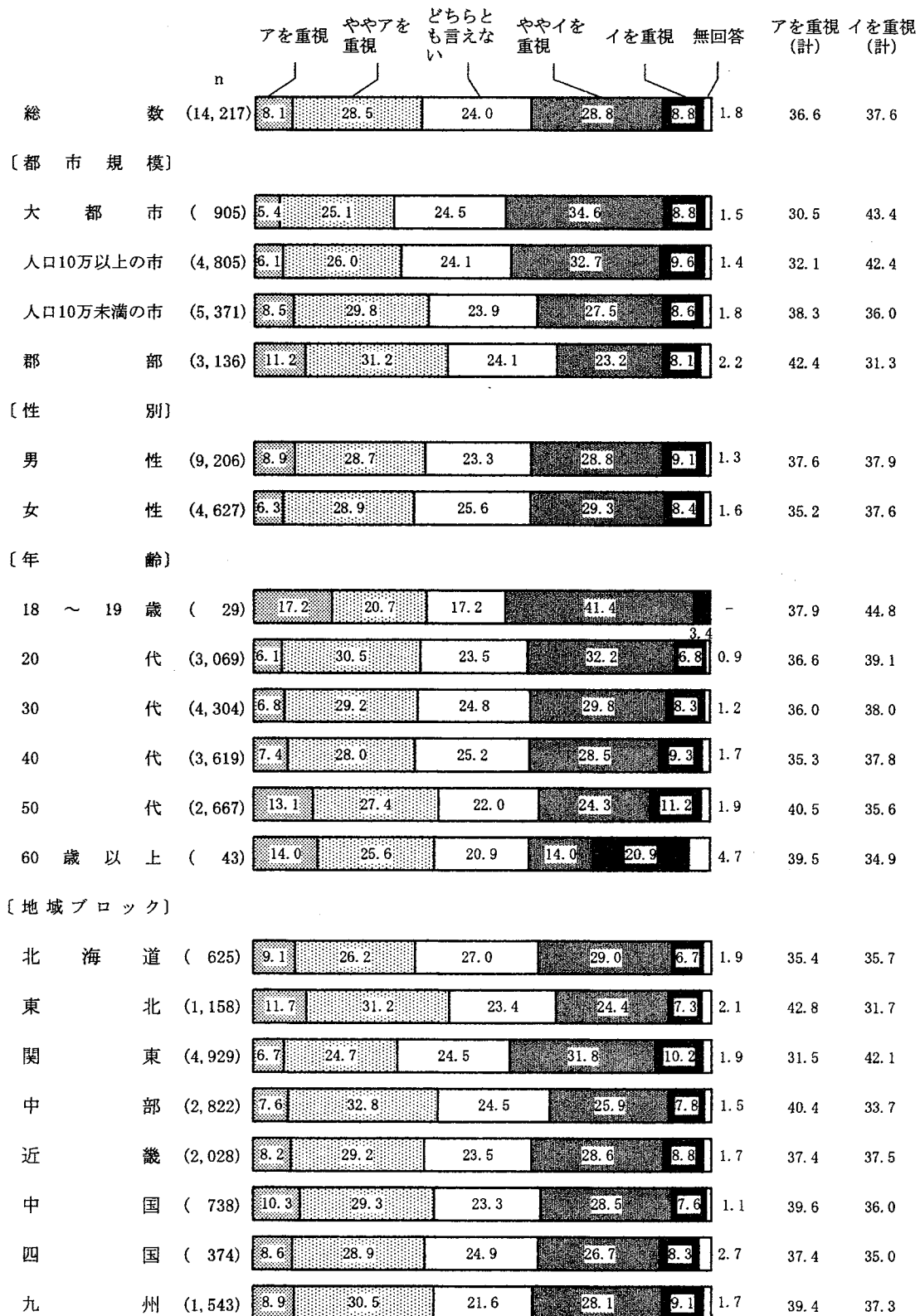
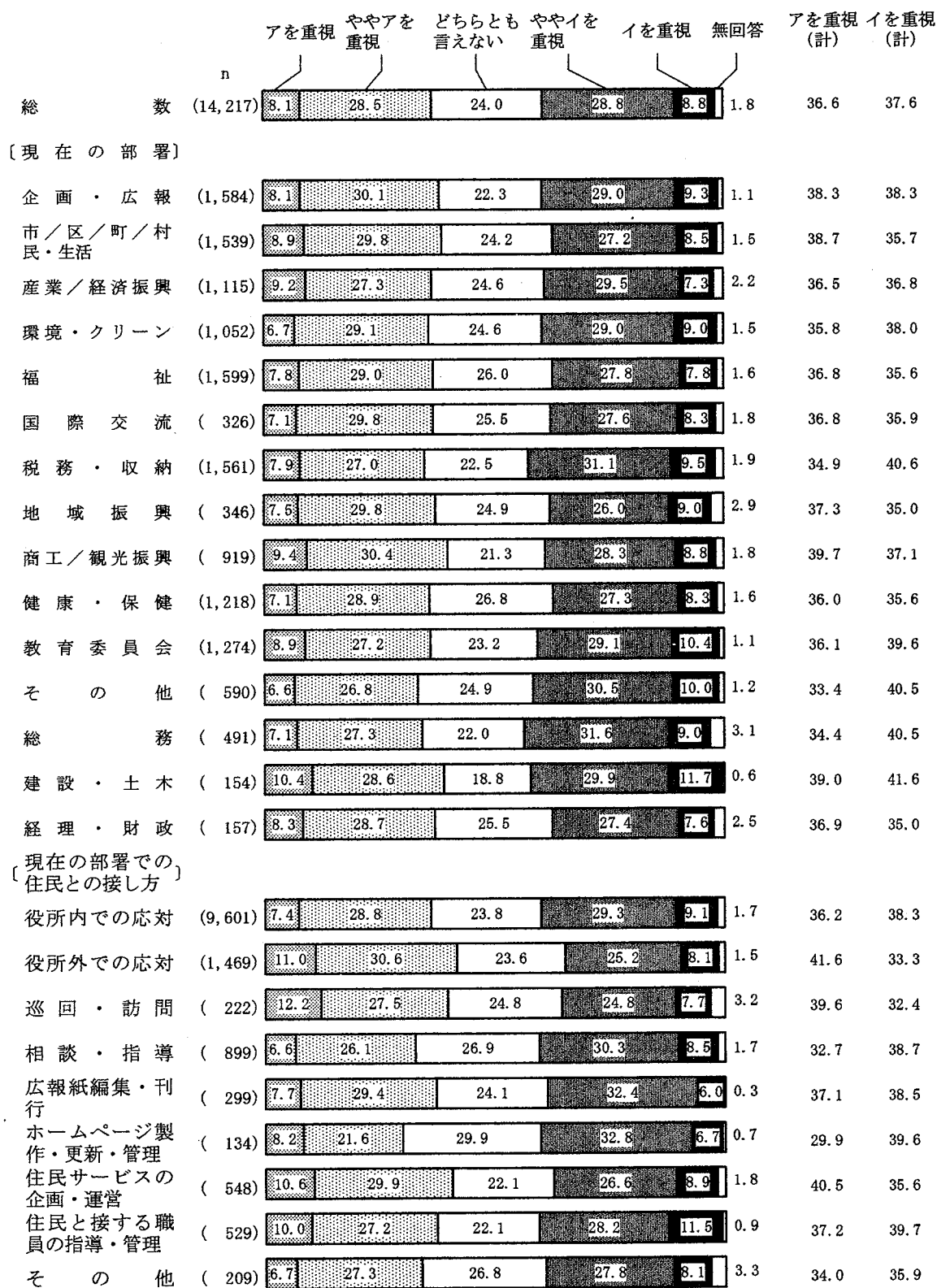




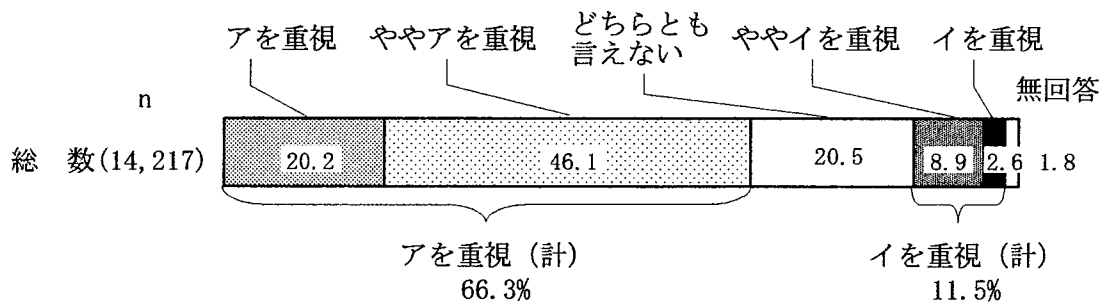
図 2-2-2 職場で住民に應對するとき、どちらを重視するか  
 <親しみやすい態度>・<礼儀正しい態度>



(3) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか  
 <分かりやすく話すこと>・<正確に話すこと>

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) 分かりやすく話すこと (イ) 正確に話すこと



職場で住民に対応するとき、「分かりやすく話すこと」と「正確に話すこと」のどちらを重視するか聞いた。

「分かりやすく話すこと」重視の合計 66.3%（「アを重視」20.2%＋「ややアを重視」46.1%）が7割近く、「正確に話すこと」重視の合計 11.5%（「ややイを重視」8.9%＋「イを重視」2.6%）が約1割である。「分かりやすく話すこと」重視の方が55ポイント上回っている。

都市規模別にみると、「分かりやすく話すこと」重視は郡部で、「正確に話すこと」重視は人口10万以上の市や大都市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、「分かりやすく話すこと」重視は女性で、「正確に話すこと」重視は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「分かりやすく話すこと」重視は20代や30代で、「正確に話すこと」重視は60歳以上で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、「分かりやすく話すこと」重視は東北、北海道、九州で多くなっている。

(図 2-3-1)

現在の部署別にみると、「正確に話すこと」重視は〈建設・土木〉、〈教育委員会〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「分かりやすく話すこと」重視は〈住民サービスの企画・運営〉、〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。(図 2-3-2)

図 2-3-1 職場で住民に應對するとき、どちらを重視するか  
 <分かりやすく話すこと>・<正確に話すこと>

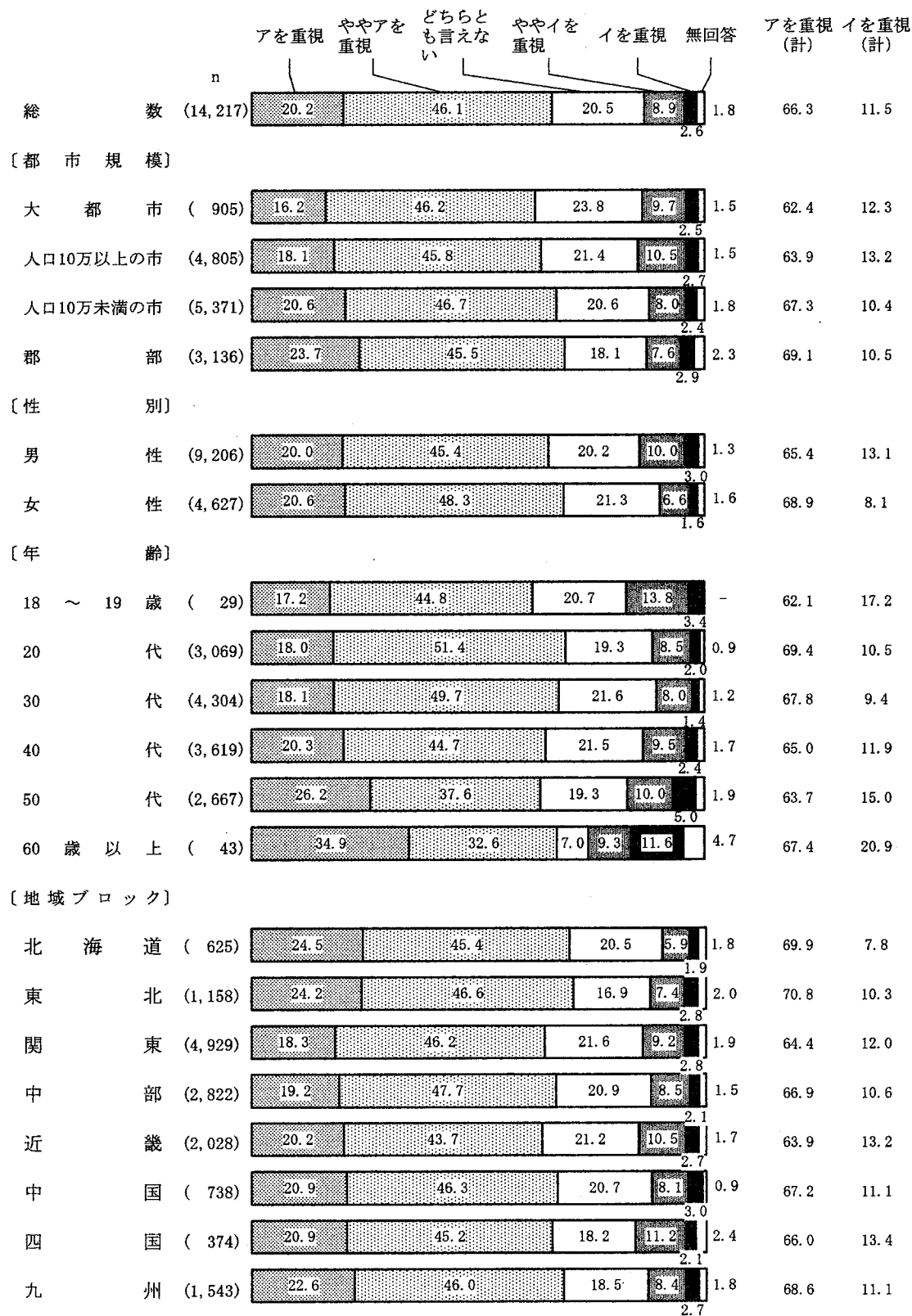
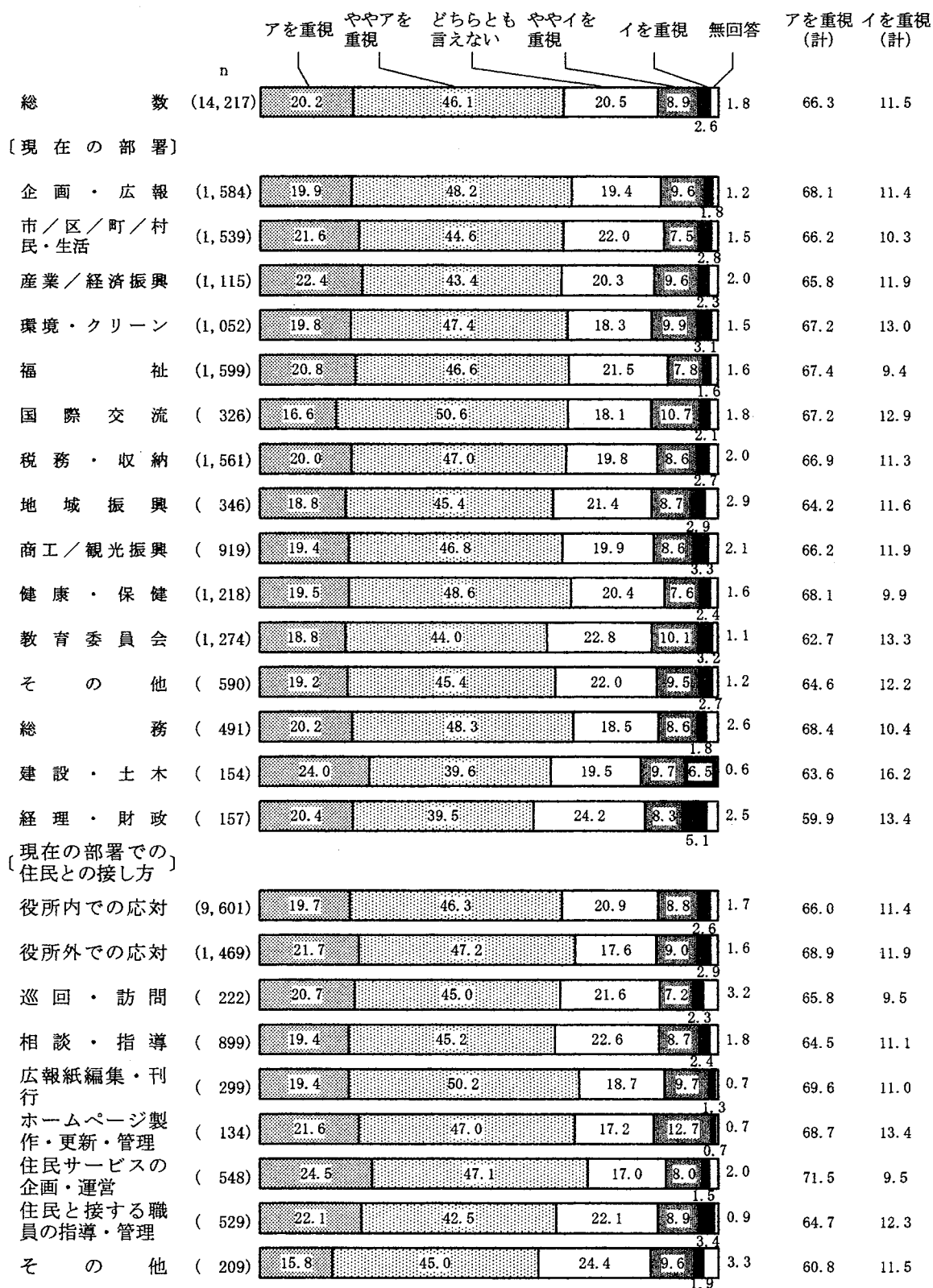


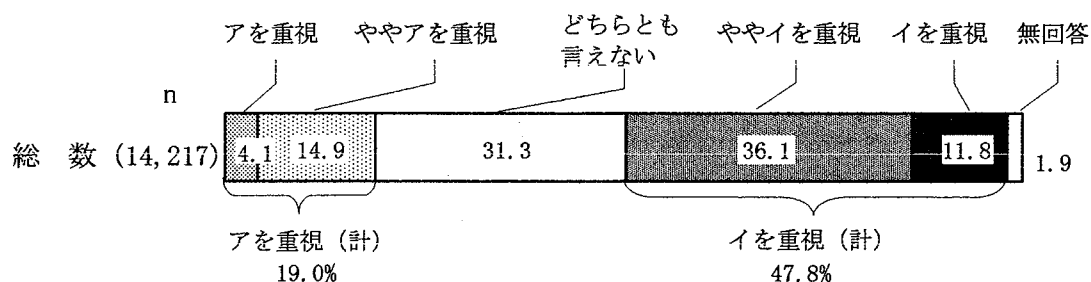
図 2-3-2 職場で住民に應對するとき、どちらを重視するか  
 <分かりやすく話すこと>・<正確に話すこと>



(4) 職場で住民に対応するとき、どちらを重視するか  
 <てきぱきと対応すること>・<懇切に対応すること>

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) てきぱきと対応すること (イ) 懇切に対応すること



職場で住民に対応するとき、「てきぱきと対応すること」と「懇切に対応すること」のどちらを重視するか聞いた。

「懇切に対応すること」重視の合計 47.8% (「やや重視」36.1%+「重視」11.8%) が5割近く、「てきぱきと対応すること」重視の合計 19.0% (「重視」4.1%+「やや重視」14.9%) が2割近い。「懇切に対応すること」重視の方が29ポイント上回っている。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「懇切に対応すること」重視は男性で多くなっている。

年齢別にみると、「懇切に対応すること」重視は60歳以上や50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「懇切に対応すること」重視は九州で多くなっている。(図2-4-1)

現在の部署別にみると、「てきぱきと対応すること」重視は〈市／区／町／村民・生活〉、〈税務・収納〉で、「懇切に対応すること」重視は〈福祉〉、〈教育委員会〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「てきぱきと対応すること」重視は〈役所外での対応〉で、「懇切に対応すること」重視は〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈相談・指導〉で、それぞれ多くなっている。

(図2-4-2)

図 2-4-1 職場で住民に應對するとき、どちらを重視するか  
 <てきぱきと應對すること>・<懇切に應對すること>

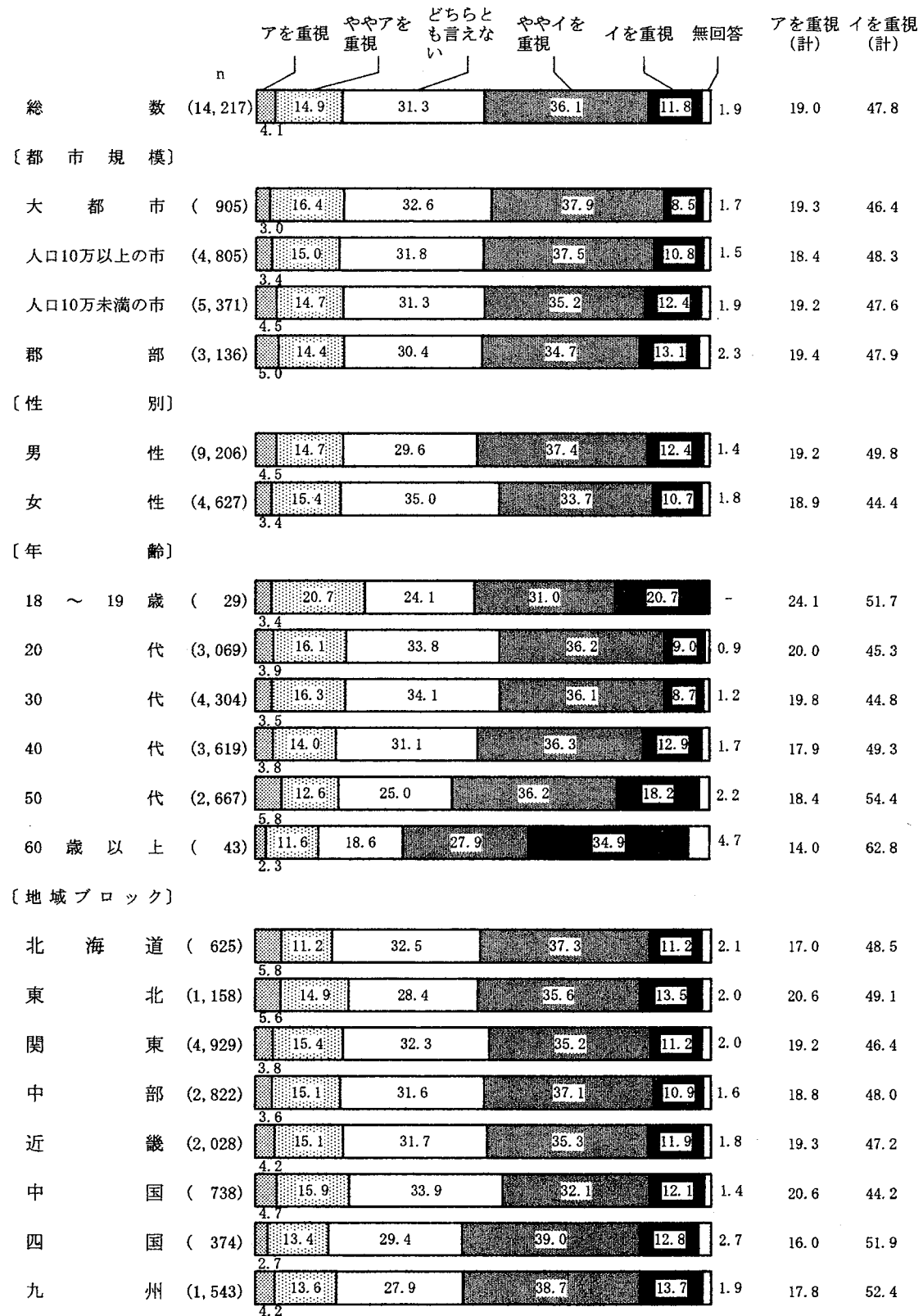
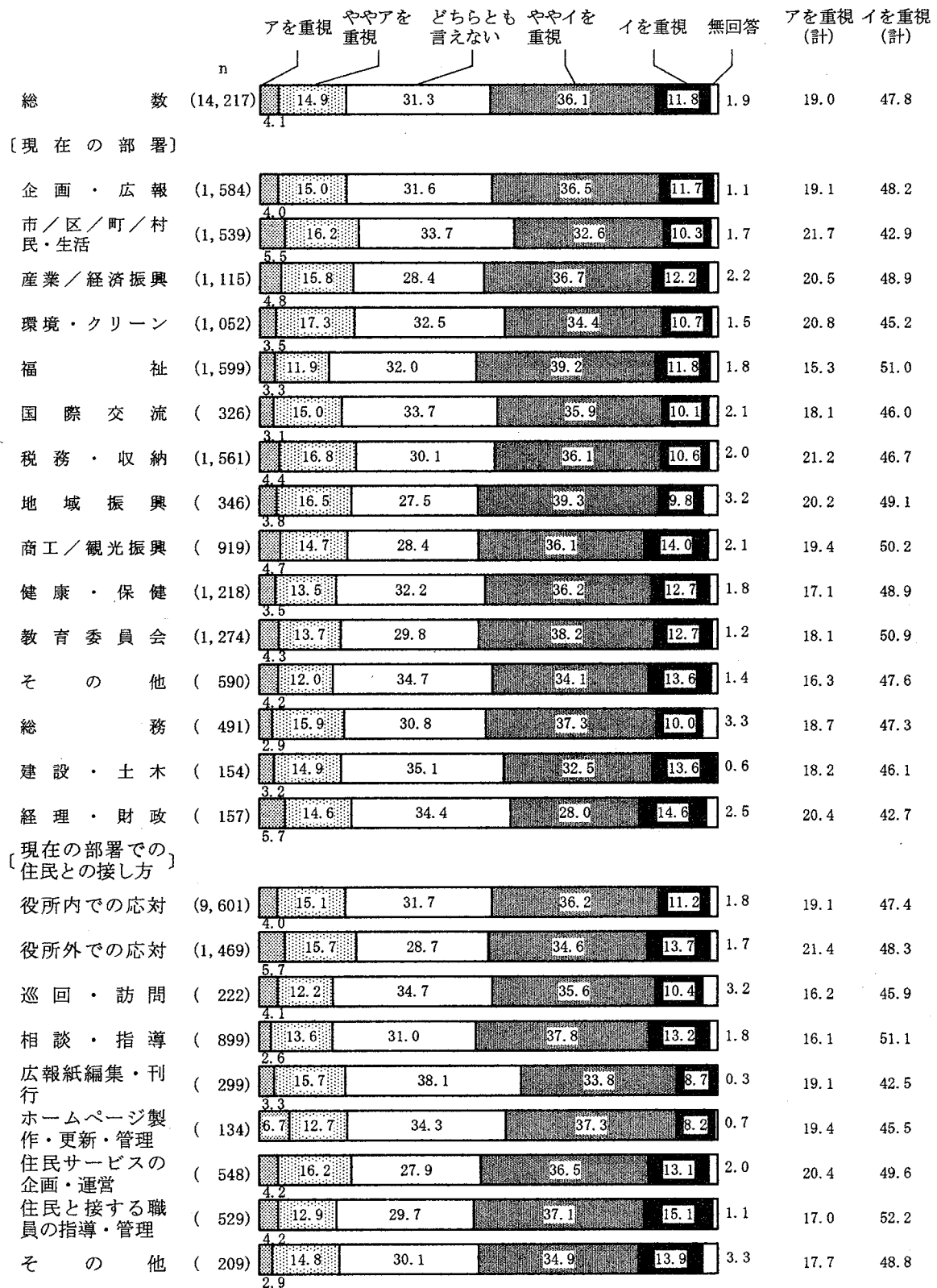
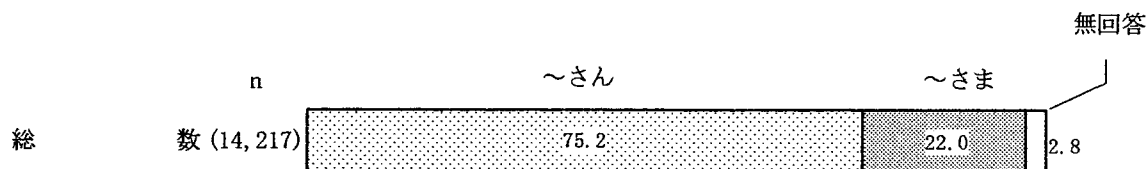


図 2-4-2 職場で住民に應對するとき、どちらを重視するか  
 <てきぱきと應對すること>・<懇切に應對すること>



(5) 職場で住民を呼ぶとき、「～さん」「～さま」のどちらを使うか

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。



職場で住民を呼ぶとき、ふつう「～さん」「～さま」のどちらを使うか聞いた。

「～さん」が 75.2%、「～さま」が 22.0%である。

都市規模別にみると、「～さん」は郡部（86.7%）でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。「～さま」は大都市（39.8%）でもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別にみると、「～さん」は男性で、「～さま」は女性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「～さん」は 50 代、40 代で、「～さま」は 10 代、20 代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、「～さん」は東北、四国、北海道、近畿、中部、九州で、「～さま」は関東、中国で、それぞれ多くなっている。（図 2-5-1）

現在の部署別にみると、「～さん」は〈経理・財政〉、〈建設・土木〉、〈産業／経済振興〉、〈健康・保健〉で、「～さま」は〈税務・収納〉、〈市／区／町／村民・生活〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「～さん」は〈巡回・訪問〉、〈役所外での応対〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で、「～さま」は〈ホームページ製作・更新・管理〉で、それぞれ多くなっている。

（図 2-5-2）



図 2-5-1 職場で住民を呼ぶとき、「～さん」「～さま」のどちらを使うか

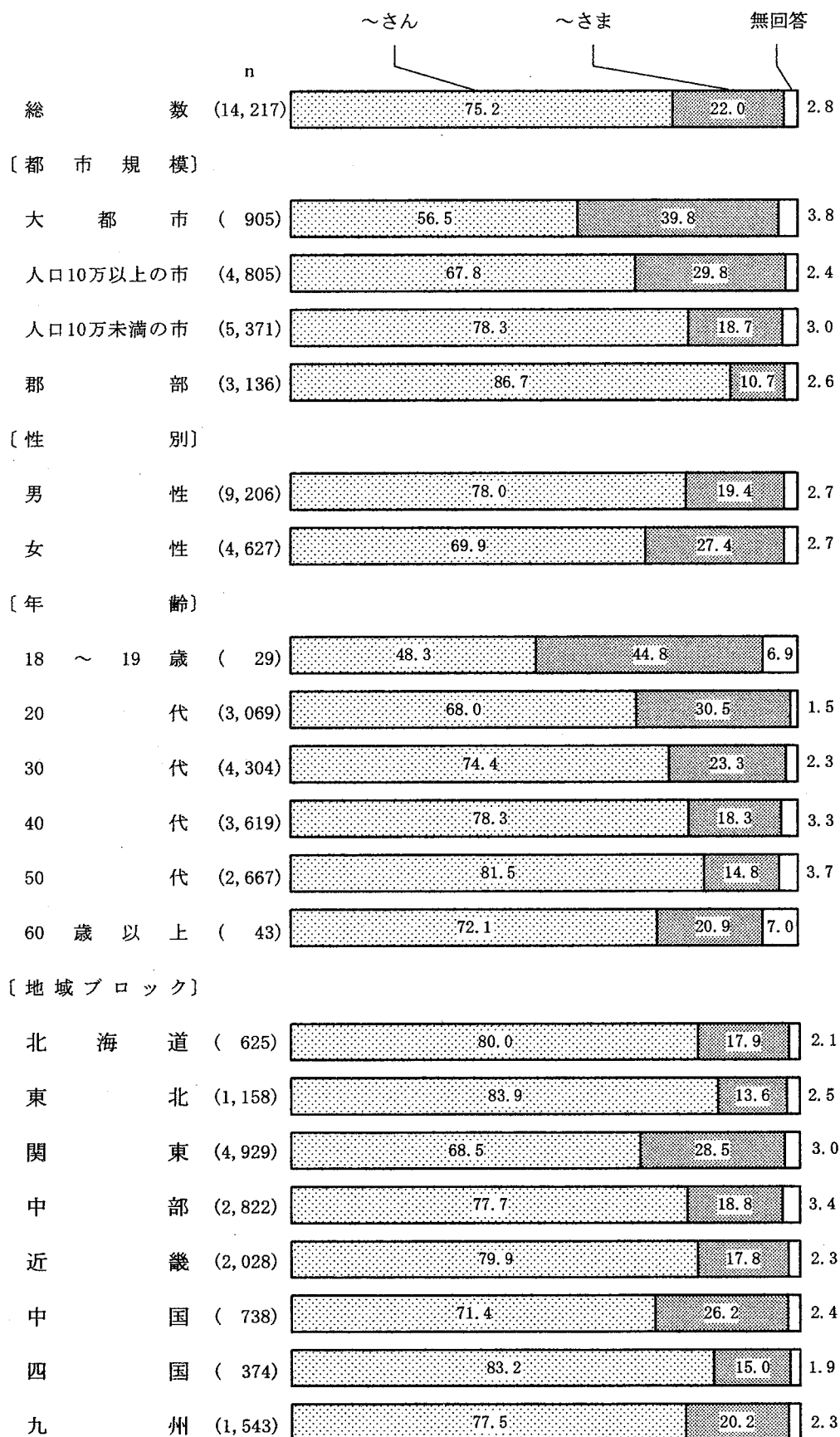
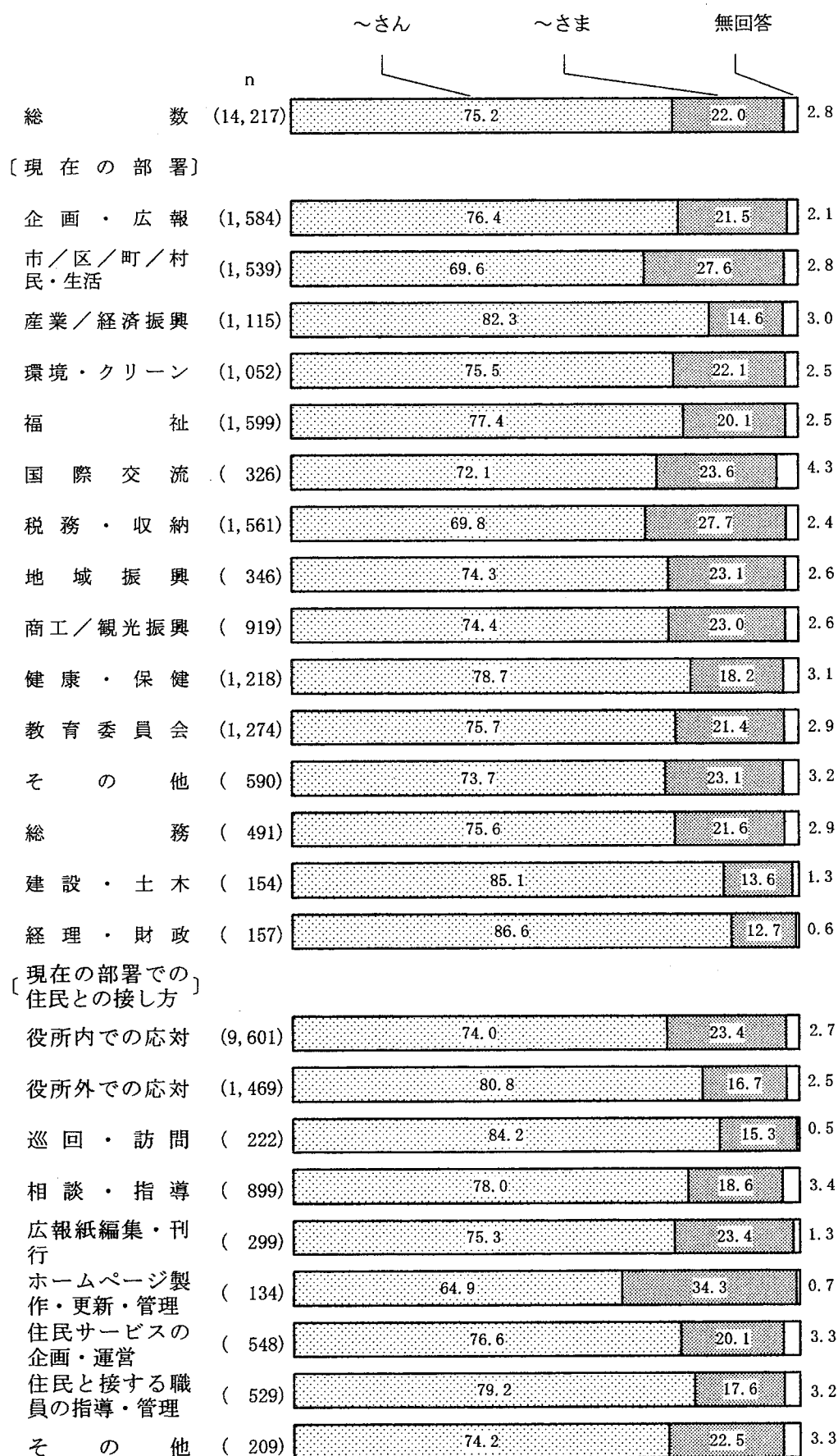
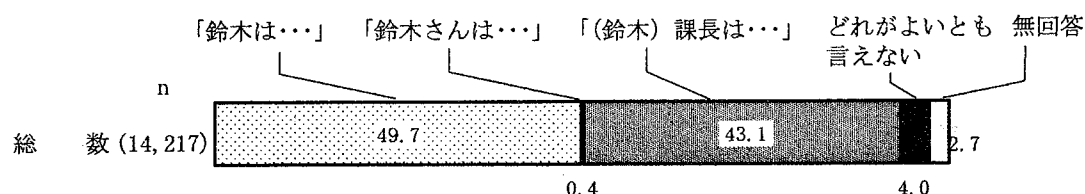


図 2-5-2 職場で住民を呼ぶとき、「～さん」「～さま」のどちらを使うか



(6) 外部の人に自分の上司のことを話す場合、どう言うか

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。



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うか聞いた。

「鈴木は…」(49.7%)が5割,「(鈴木) 課長は…」(43.1%)が4割強である。「鈴木さんは…」(0.4%)という身内尊敬はごく僅かである。

都市規模別にみると、「鈴木は…」は大都市,人口10万以上の市で,「(鈴木) 課長は…」は郡部で,それぞれ多くなっている。

性別にみると,「鈴木は…」は女性で,「(鈴木) 課長は…」は男性で,それぞれ多くなっている。

年齢別にみると,「鈴木は…」は20代,30代で,「(鈴木) 課長は…」は50代,60歳以上,40代で,それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると,「鈴木は…」は北海道,近畿,九州,関東で,「(鈴木) 課長は…」は中部で,それぞれ多くなっている。(図2-6-1)

現在の部署別にみると,「鈴木は…」は〈総務〉,〈企画・広報〉で,「(鈴木) 課長は…」は〈経理・財政〉〈産業／経済振興〉で,それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると,「鈴木は…」は〈ホームページ製作・更新・管理〉,〈広報紙編集・刊行〉で,「(鈴木) 課長は…」は〈住民と接する職員の指導・管理〉で,それぞれ多くなっている。

(図2-6-2)

図 2-6-1 外部の人に自分の上司のことを話す場合、どう言うか

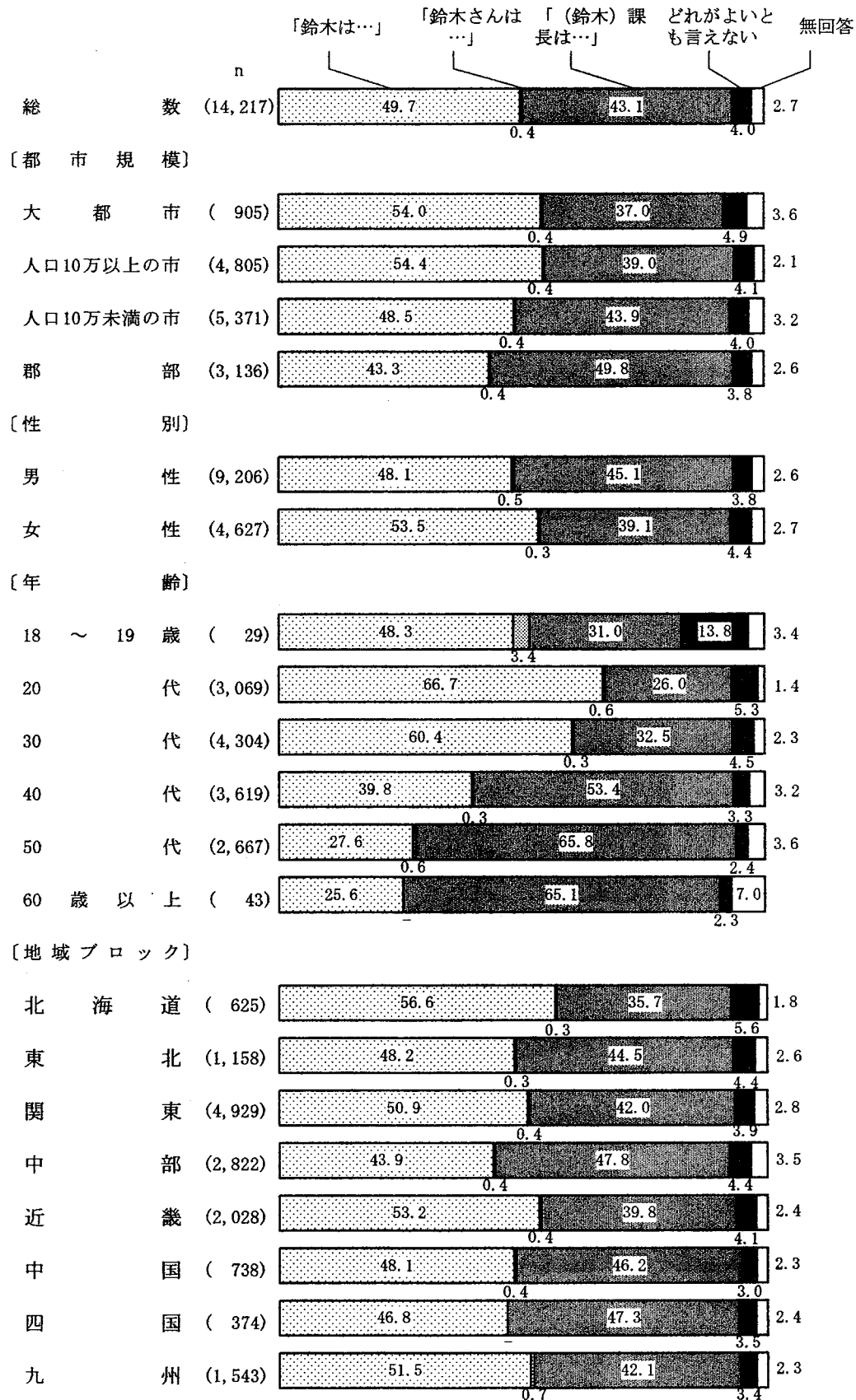
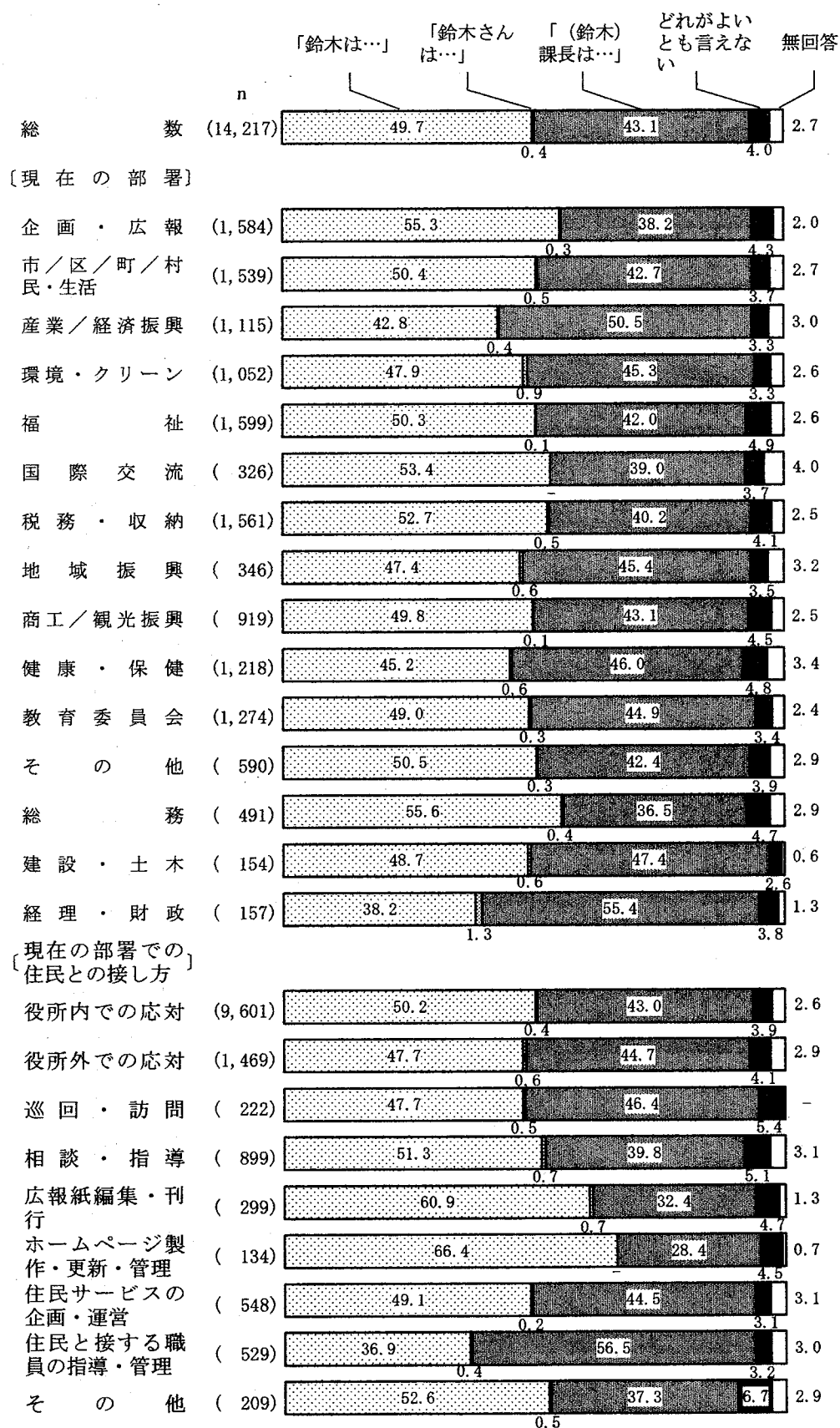


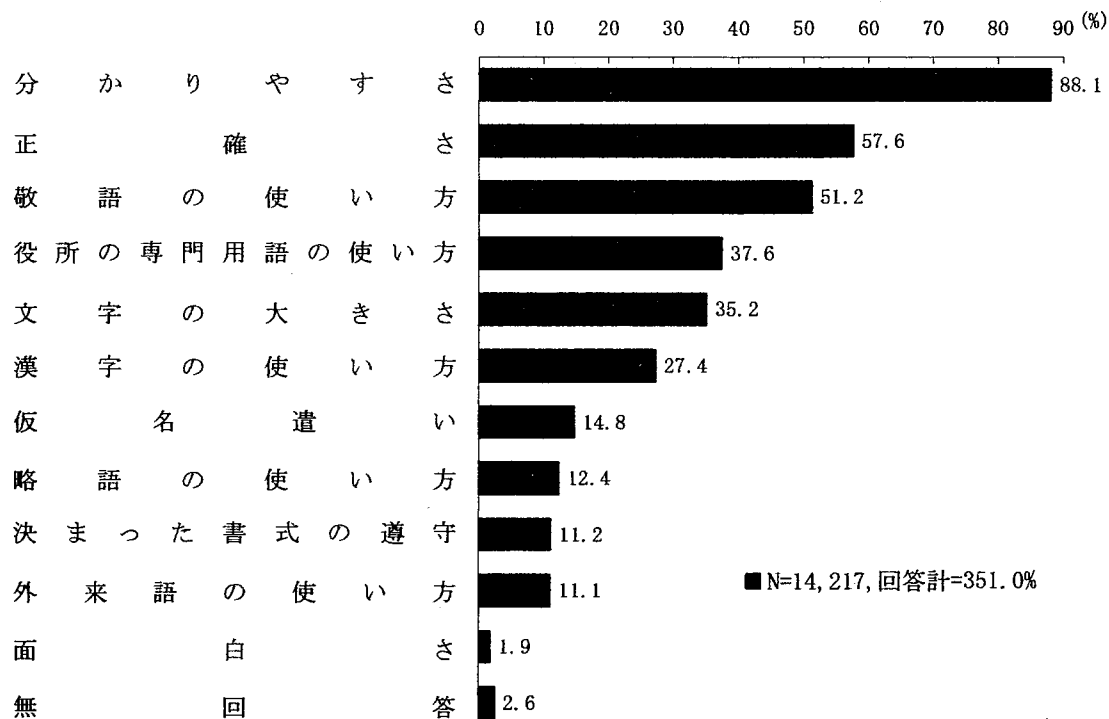
図 2-6-2 外部の人に自分の上司のことを話す場合、どう言うか



(7) 住民向けの文書を書くときに気を配ること

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。次の中からいくつか選んでください。

(複数回答)



職場で住民向けの文書を書くとき、どんなことに気を配るか聞いた。

「分かりやすさ」(88.1%) が9割近くもっとも多い。「正確さ」(57.6%) が6割近く、「敬語の使い方」(51.2%) が5割、次いで、「役所の専門用語の使い方」(37.6%)、「文字の大きさ」(35.2%)が続く。(複数回答)

都市規模別にみると、「正確さ」は大都市、人口10万以上の市で多くなっている。

性別にみると、「分かりやすさ」や「敬語の使い方」は、女性で多くなっている。

年齢別にみると、「正確さ」は上の世代になるほど多くなっている。「敬語の使い方」は10代、20代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(表 2-7-1)

現在の部署別にみると、「正確さ」は〈教育委員会〉、〈健康・保健〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「正確さ」は〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈相談・指導〉で多くなっている。(表 2-7-2)

表 2-7-1 住民向けの文書を書くときに気を配ること

	該 当 者 数	分 か り や す さ	正 確 さ	敬 語 の 使 い 方	役 所 の 専 門 用 語 の 使 い 方	文 字 の 大 き さ	漢 字 の 使 い 方	仮 名 遣 い	略 語 の 使 い 方	決 ま っ た 書 式 の 遵 守	外 来 語 の 使 い 方	面 白 さ	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	88.1	57.6	51.2	37.6	35.2	27.4	14.8	12.4	11.2	11.1	1.9	2.6	351.0
〔都 市 規 模〕														
大 都 市	905	88.0	63.8	53.0	45.1	38.1	25.6	15.5	16.6	9.6	15.4	1.4	3.3	375.4
人口10万以上の市	4,805	88.8	59.6	53.1	39.6	32.0	27.8	15.6	13.1	12.8	11.5	1.7	2.1	357.8
人口10万未満の市	5,371	88.0	57.2	50.9	37.6	35.8	27.2	14.9	12.6	10.5	11.4	1.9	2.9	350.9
郡 部	3,136	87.1	53.3	48.2	32.4	38.1	27.8	13.4	9.6	10.4	8.5	2.2	2.6	333.7
〔性 別〕														
男 性	9,206	86.7	57.8	49.3	38.5	32.1	26.8	14.2	12.5	11.4	11.6	1.6	2.5	344.9
女 性	4,627	91.2	57.4	55.2	36.4	41.1	29.1	16.3	12.1	11.0	9.9	2.4	2.5	364.6
〔年 齢〕														
18 ～ 19 歳	29	86.2	55.2	65.5	20.7	31.0	27.6	17.2	10.3	13.8	3.4	3.4	3.4	337.9
20 代	3,069	85.8	55.3	61.0	31.0	35.8	29.5	15.7	9.5	15.0	6.5	2.3	1.5	348.8
30 代	4,304	88.9	55.3	51.6	35.3	37.1	25.4	14.9	12.0	10.7	9.9	2.3	2.1	345.6
40 代	3,619	89.2	59.8	46.3	43.2	34.1	27.1	15.3	14.3	10.0	12.9	1.6	3.2	357.0
50 代	2,667	88.7	61.1	46.0	42.8	33.0	29.3	13.6	13.8	9.6	15.5	1.0	3.3	357.9
60 歳 以 上	43	88.4	65.1	48.8	39.5	32.6	30.2	11.6	7.0	9.3	20.9	-	4.7	358.1
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕														
北 海 道	625	89.1	55.4	52.6	37.1	38.2	26.4	13.4	13.6	9.3	13.9	2.6	1.4	353.1
東 北	1,158	88.9	54.2	46.1	35.9	33.9	23.1	12.3	11.1	9.9	10.9	1.6	2.5	330.5
関 東	4,929	88.3	59.5	52.0	38.0	34.9	28.5	15.7	13.3	12.8	12.0	1.6	2.6	359.3
中 部	2,822	87.4	56.9	52.3	36.9	33.6	27.6	15.0	11.3	10.8	10.0	2.3	3.2	347.3
近 畿	2,028	88.1	58.9	48.9	40.9	34.4	27.0	14.4	13.6	10.2	11.2	1.6	2.4	351.6
中 国	738	85.9	54.2	52.3	35.6	35.5	28.3	16.3	9.9	11.2	8.5	1.6	2.4	341.9
四 国	374	89.6	62.3	53.2	36.4	41.7	35.8	19.5	14.4	9.1	12.6	2.1	1.9	378.6
九 州	1,543	88.4	54.6	51.8	36.0	37.8	25.7	13.0	10.9	10.2	9.7	2.1	2.5	342.8

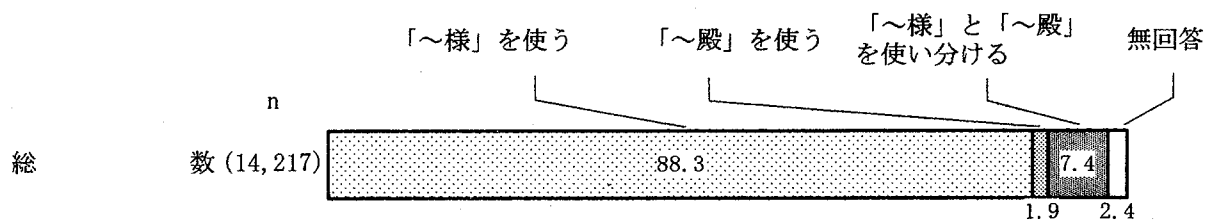
表 2-7-2 住民向けの文書を書くときに気を配ること

	該 当 者 数	分 か り や す さ	正 確 さ	敬 語 の 使 い 方	役 所 の 専 門 用 語 の 使 い 方	文 字 の 大 き さ	漢 字 の 使 い 方	仮 名 遣 い	略 語 の 使 い 方	決 ま っ た 書 式 の 遵 守	外 来 語 の 使 い 方	面 白 さ	無 回 答	計 (M.T.) %
総 数	14,217	88.1	57.6	51.2	37.6	35.2	27.4	14.8	12.4	11.2	11.1	1.9	2.6	351.0
〔現在の部署〕														
企 画 ・ 広 報	1,584	88.6	56.2	48.3	42.9	32.3	27.3	16.2	15.7	9.6	15.3	2.3	2.1	356.9
市/区/町/村民・活	1,539	87.9	57.9	52.7	38.3	33.4	25.6	13.2	10.8	11.7	8.4	1.0	2.7	343.6
産 業 / 経 済 振 興	1,115	86.9	56.1	50.0	34.9	35.2	26.6	13.5	10.0	10.4	10.3	1.5	2.8	338.3
環 境 ・ ク リ ー ン	1,052	88.3	58.5	51.0	33.6	35.4	29.8	15.4	12.2	13.0	11.4	2.3	2.3	353.1
福 祉	1,599	89.3	58.5	52.0	37.7	41.5	26.9	13.9	13.8	11.6	11.6	1.3	2.1	360.3
国 際 交 流	326	87.4	58.9	52.1	35.6	27.3	23.9	11.7	13.2	12.9	13.2	1.5	4.0	341.7
税 務 ・ 収 納	1,561	88.9	56.5	53.0	43.8	30.8	26.5	13.6	10.0	9.3	7.1	0.9	2.1	342.5
地 域 振 興	346	85.8	57.2	53.2	37.0	34.7	27.2	15.0	13.0	13.3	14.7	2.0	2.6	355.8
商 工 / 観 光 振 興	919	85.2	52.6	53.0	30.6	33.2	23.6	13.3	9.9	12.2	10.2	1.3	2.6	327.6
健 康 ・ 保 健	1,218	90.4	60.5	48.3	36.0	50.4	30.3	16.9	15.7	11.5	13.1	5.1	2.9	381.1
教 育 委 員 会	1,274	89.6	60.7	52.8	35.2	30.9	30.7	18.3	12.5	12.5	10.8	2.0	2.7	358.7
そ の 他	590	87.1	57.6	52.7	40.8	35.4	32.2	18.5	13.7	12.0	13.7	1.2	3.4	368.5
総 務	491	87.8	59.7	51.5	42.2	30.3	29.1	16.3	12.0	10.4	10.4	1.4	2.4	353.6
建 設 ・ 土 木	154	89.6	49.4	50.6	34.4	27.3	24.0	9.1	9.7	8.4	9.7	-	0.6	313.0
経 理 ・ 財 政	157	85.4	56.1	50.3	36.3	36.9	25.5	11.5	12.1	14.0	10.8	3.2	0.6	342.7
〔現在の部署での住民との接し方〕														
役 所 内 で の 応 対	9,601	88.2	57.3	51.7	37.2	34.2	26.7	14.4	11.2	11.2	9.7	1.3	2.4	345.3
役 所 外 で の 応 対	1,469	86.8	53.0	51.1	35.7	33.5	26.7	12.0	11.8	10.0	11.0	2.5	2.6	336.6
巡 回 ・ 訪 問	222	90.5	57.7	50.5	35.6	44.6	28.4	15.8	16.2	14.4	13.5	4.1	0.9	372.1
相 談 ・ 指 導	899	89.8	63.2	50.1	36.3	48.2	32.8	17.6	16.2	13.9	14.5	4.6	3.0	390.0
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	88.0	57.9	50.2	52.5	33.4	33.4	22.4	21.1	12.7	25.8	5.4	1.7	404.3
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	91.0	53.0	53.7	36.6	35.1	27.6	14.2	12.7	13.4	13.4	2.2	-	353.0
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	89.1	58.9	53.6	38.1	33.9	27.6	18.2	16.6	10.8	14.8	3.8	3.1	368.6
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	90.5	66.7	47.4	51.6	35.9	32.1	18.5	19.1	9.6	18.3	0.8	2.5	393.2
そ の 他	209	87.6	58.9	51.2	34.9	34.0	32.1	18.2	12.9	11.0	13.9	2.9	4.8	362.2



(8) 公文書や公用文の宛名に，どんな敬称を使うか（個人名宛）

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。(a) 個人名宛



外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき，個人名宛の場合には，どんな敬称を使っているか聞いた。

「～様」を使う（88.3%）が約9割を占め，「～様」と「～殿」を使い分ける（7.4%）は1割に満たない。「～殿」を使う（1.9%）はごく僅かである。

都市規模別，性別，年齢別にみると，あまり大きな差はみられない。

地域ブロック別にみると，「～様」を使うのは，北海道，近畿，中国，関東で多くなっている。「～様」と「～殿」を使い分けるのは，四国，東北，九州で多くなっている。（図 2-8-1）

現在の部署別，住民との接し方別にみても，あまり大きな差はみられない。（図 2-8-2）

図 2-8-1 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（個人名宛）

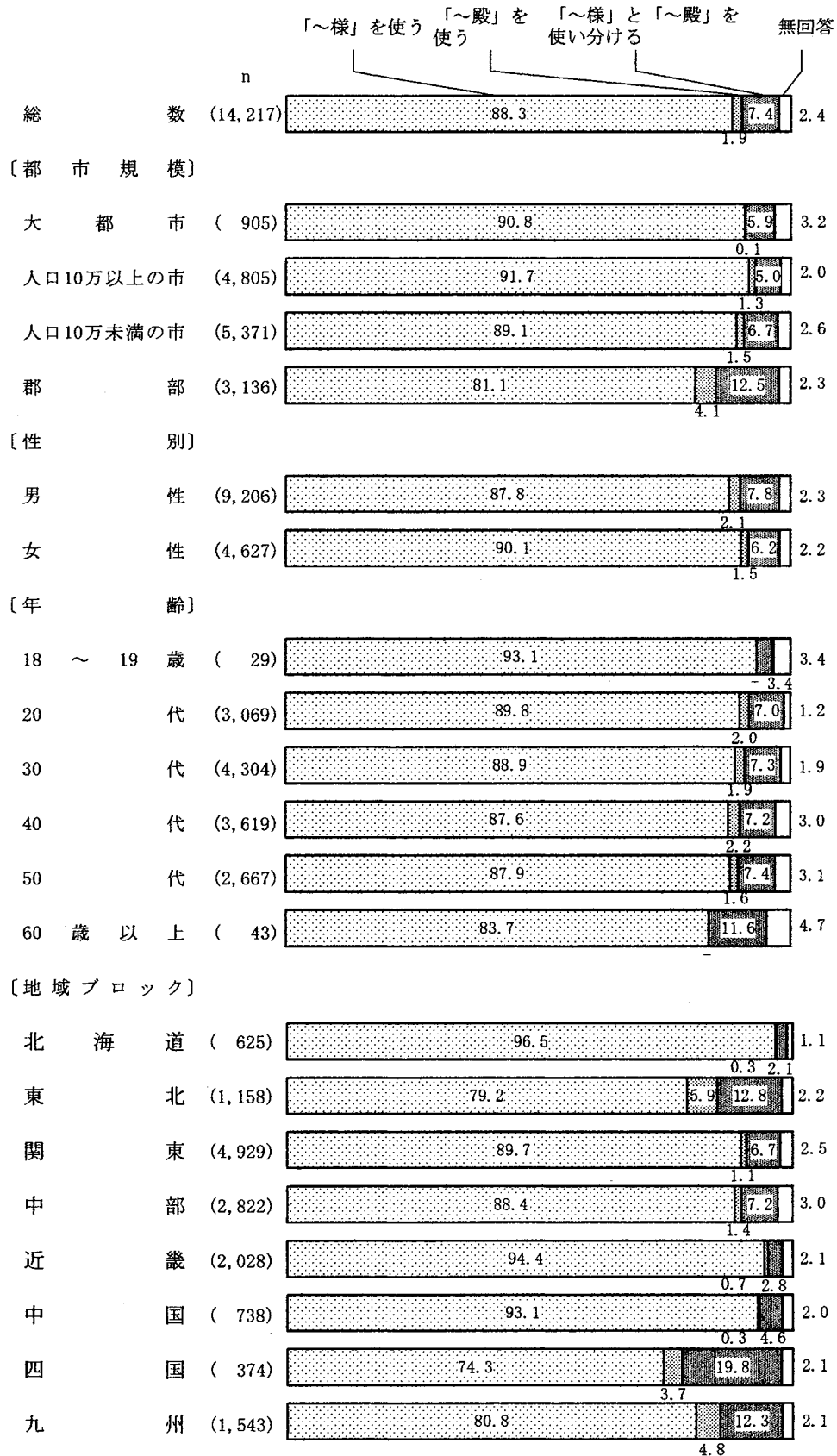
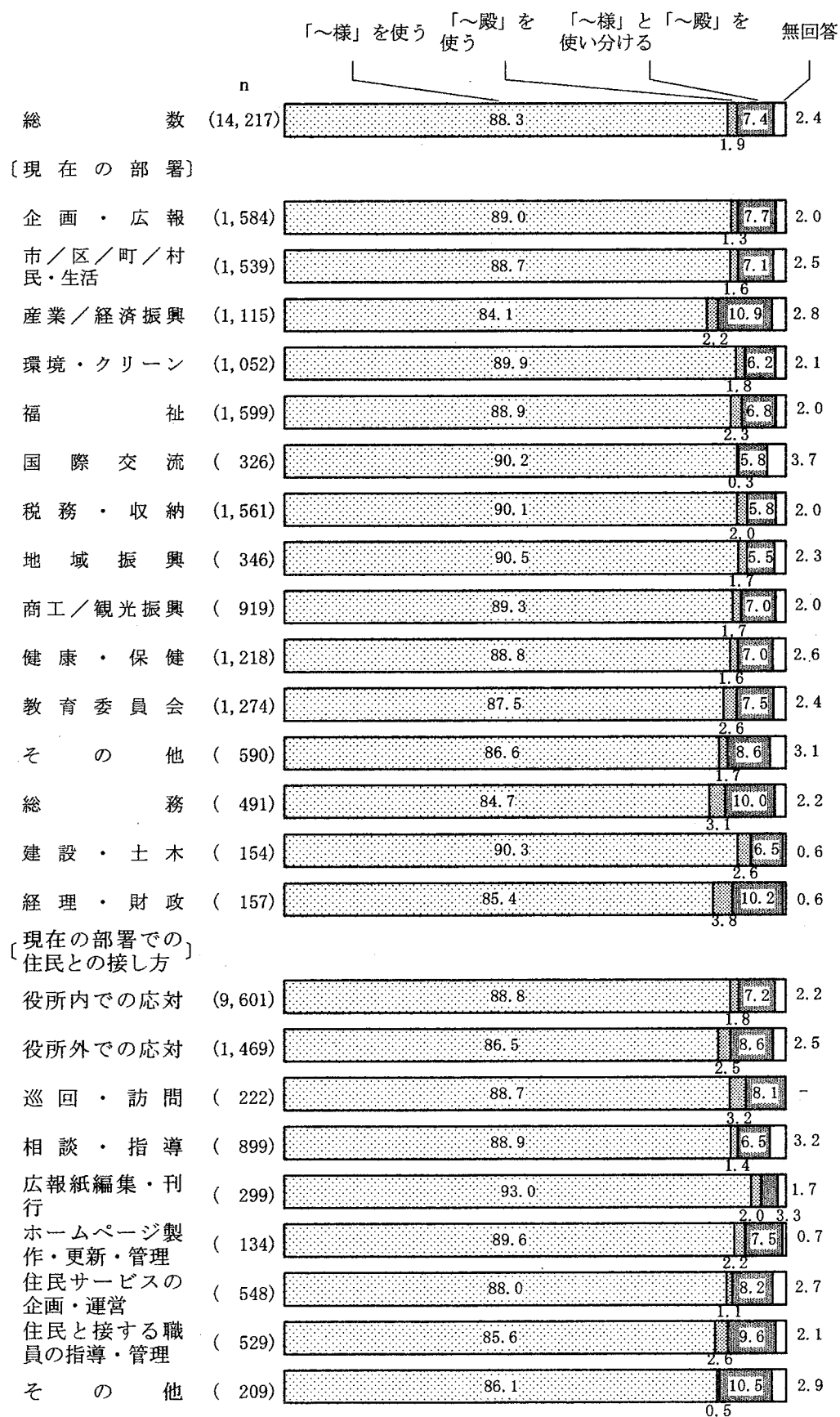
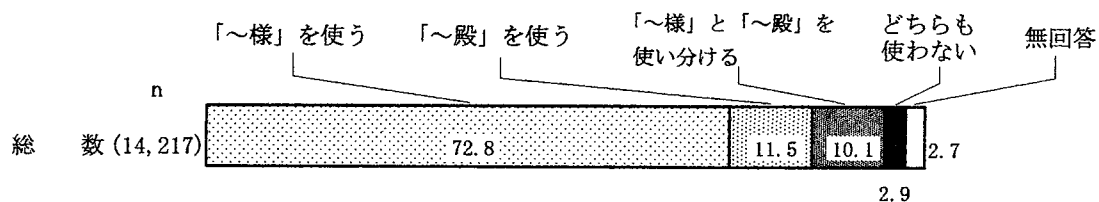


図 2-8-2 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（個人名宛）



(9) 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（役職名宛）

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。(b) 役職名宛



外部向けの公文書や公用文の宛名を書くとき、役職名宛の場合には、どんな敬称を使っているか聞いた。

「～様」を使う（72.8%）が7割強でもっとも多く、「～殿」を使う（11.5%）と、「～様」と「～殿」を使い分ける（10.1%）が、それぞれ約1割である。

都市規模別にみると、「～様」を使うのは人口10万以上の市、人口10万未満の市で、「～殿」を使うのは郡部で、それぞれ多くなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。

地域ブロック別にみると、「～様」を使うのは北海道、近畿、中国、中部で多くなっている。「～殿」を使うのと、「～様」と「～殿」を使い分けるのとは、四国、東北、九州で多くなっている。（図2-9-1）

現在の部署別にみると、「～様」を使うのは〈国際交流〉で、「～殿」を使うのは〈経理・財政〉、〈総務〉、〈福祉〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「～様」を使うのは〈ホームページ製作・更新・管理〉、〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。（図2-9-2）

図 2-9-1 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（役職名宛）

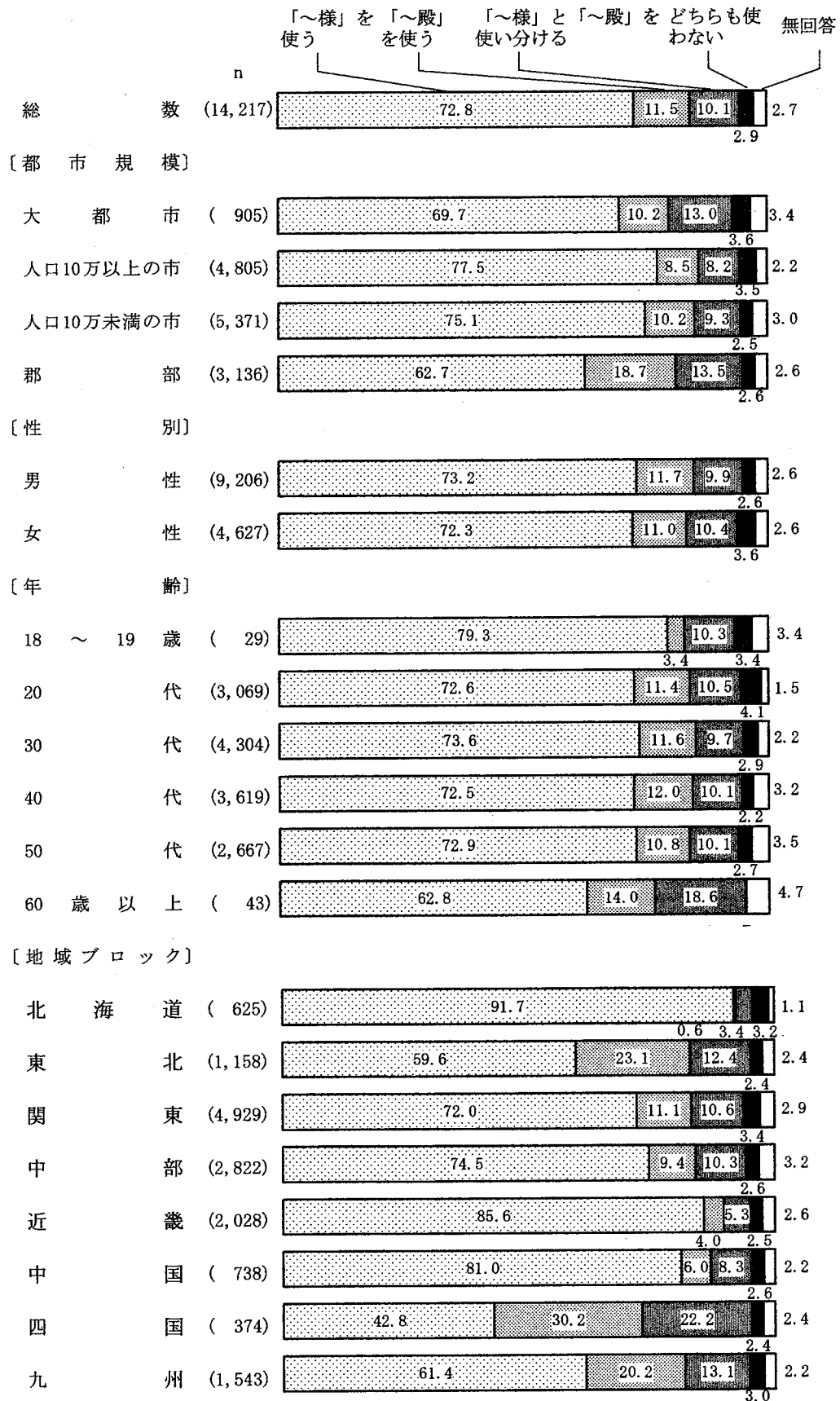
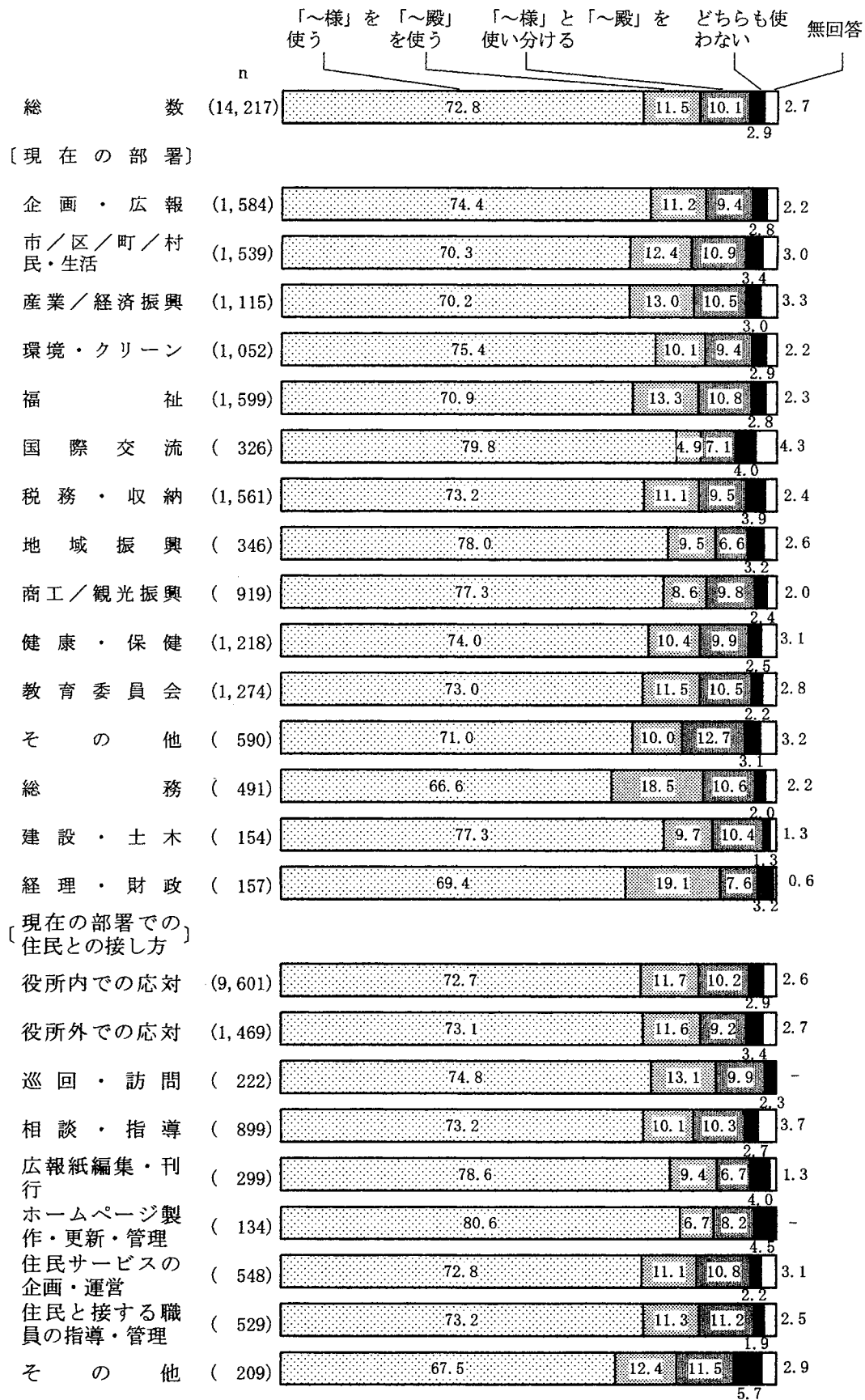
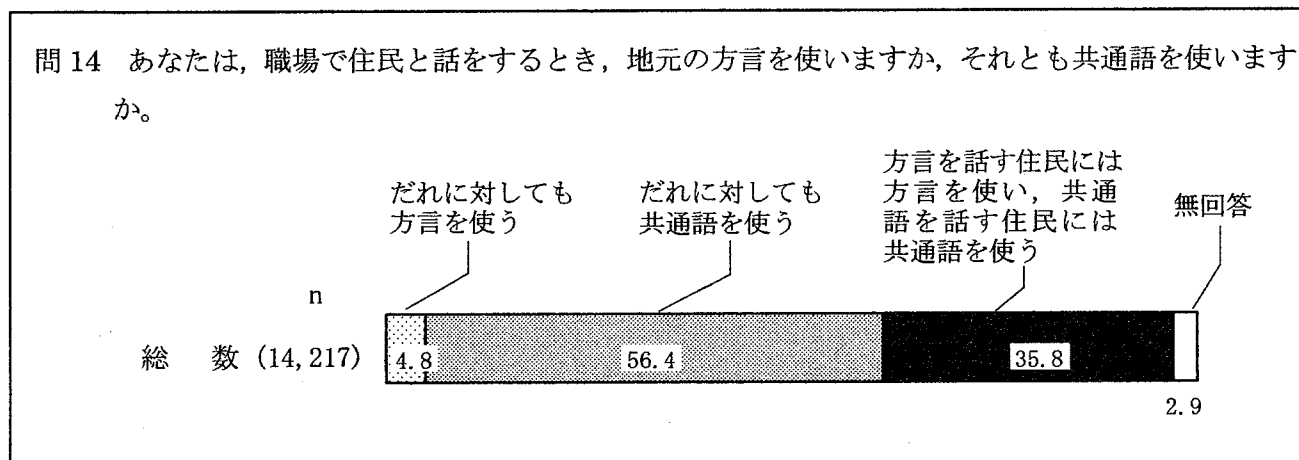


図 2-9-2 公文書や公用文の宛名に、どんな敬称を使うか（役職名宛）



(10) 職場で住民と話をするとき、地元の方言を使うか



職場で住民と話をするとき、地元の方言を使うか、それとも共通語を使うか聞いた。

「だれに対しても共通語を使う」が 56.4%、「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」が 35.8%、「だれに対しても方言を使う」が 4.8%である。

都市規模別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は大都市（85.4%）でもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。「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」は郡部（46.7%）でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。

性別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、「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」は 40 代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は北海道、関東で多くなっている。「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」は、東北、四国、九州で多くなっている。（図 2-10-1）

現在の部署別にみると、「だれに対しても共通語を使う」は〈国際交流〉、〈教育委員会〉、〈市／区／町／村民・生活〉で多くなっている。「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」は、〈建設・土木〉、〈経理・財政〉、〈総務〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「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」は、〈巡回・訪問〉で多くなっている。（図 2-10-2）

図 2-10-1 職場で住民と話をするとき、地元の方言を使うか

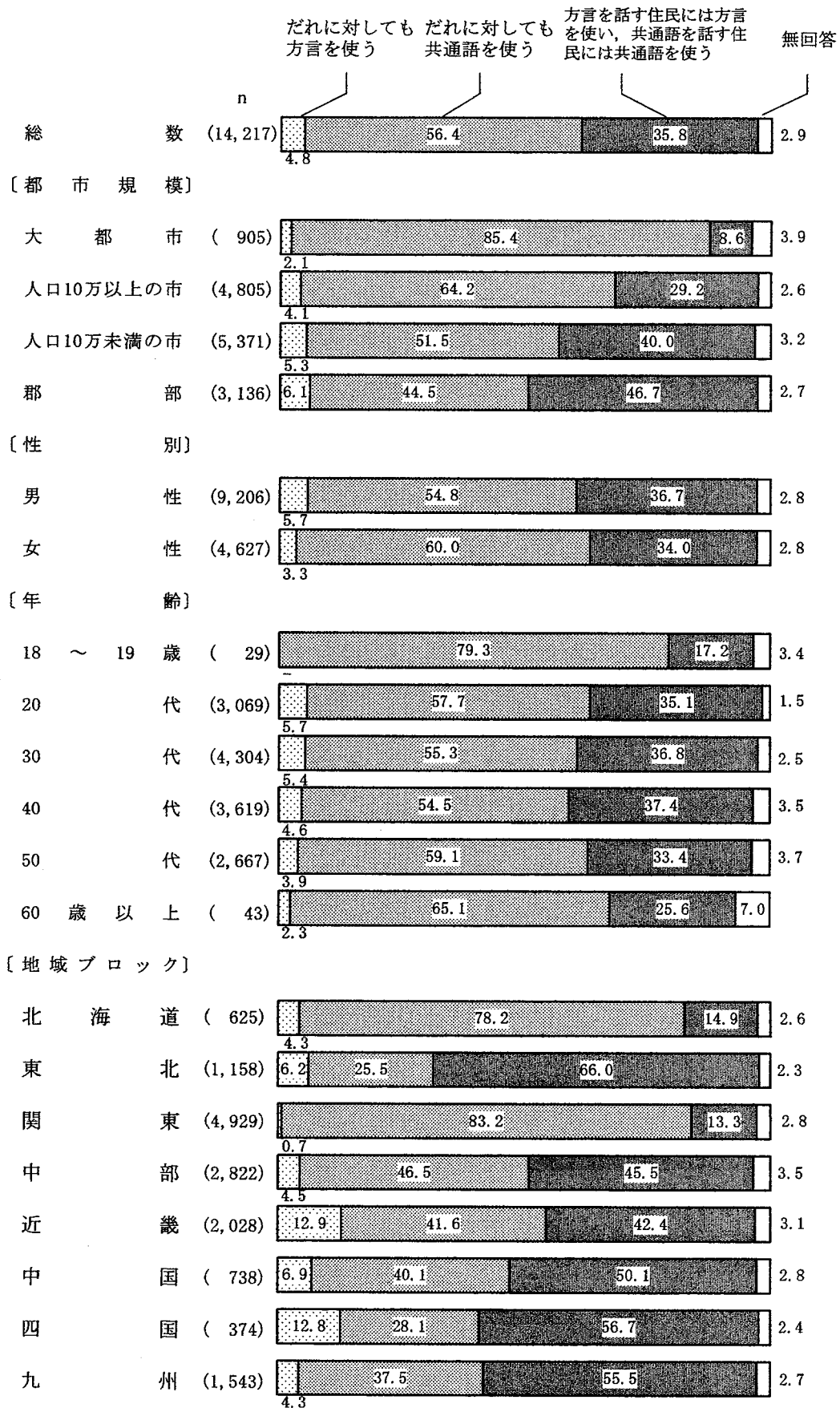
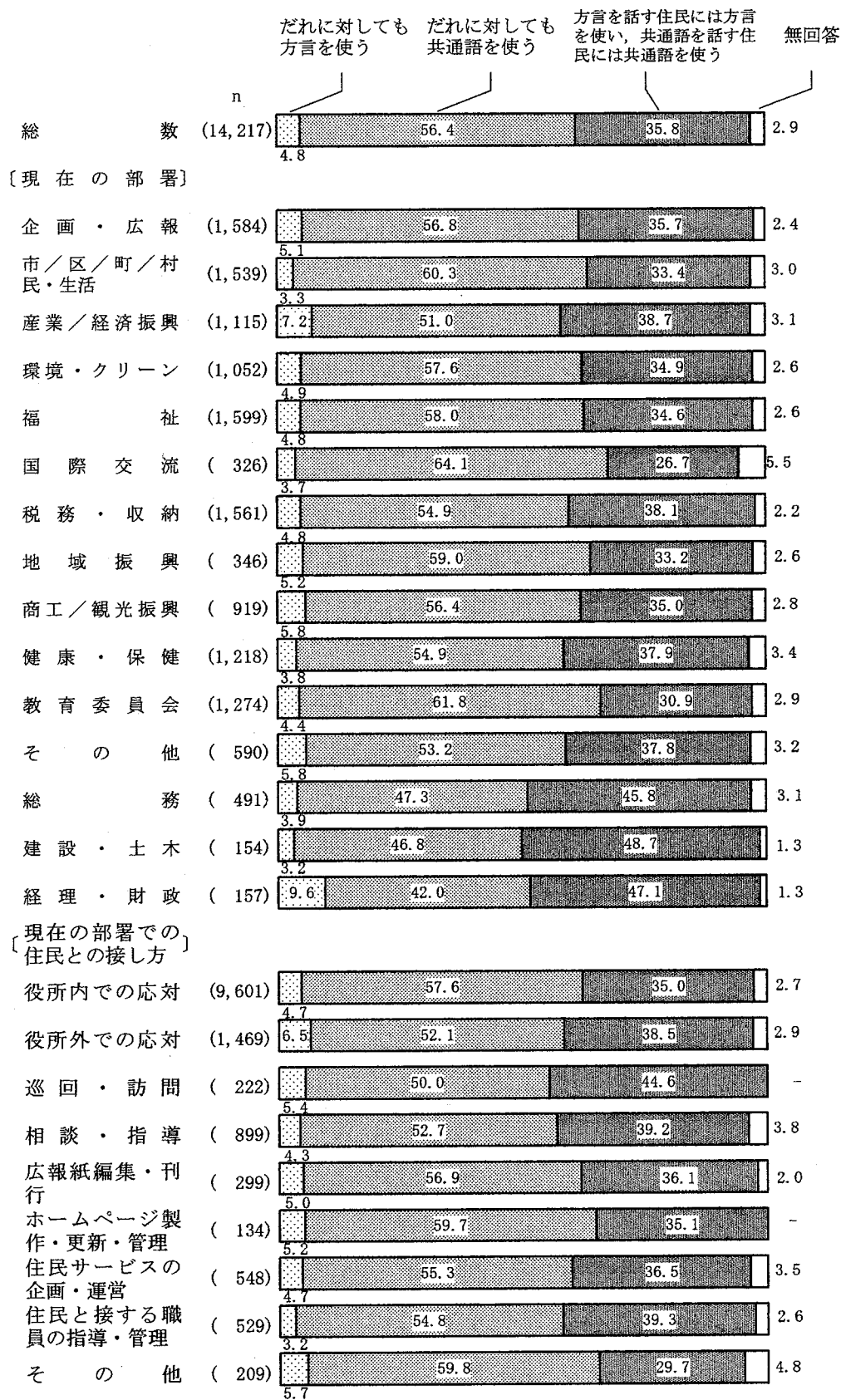




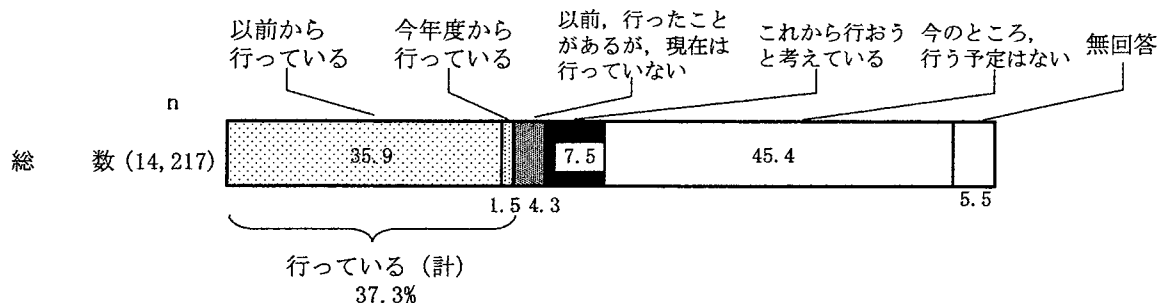
図 2-10-2 職場で住民と話をするとき、地元の方言を使うか



### 3 分かりやすく伝える工夫について

- (1) 「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」を組織的にやっているか

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、組織的にやっているか。



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、組織的にやっているか聞いた。

「以前から行っている」(35.9%)に、「今年度から行っている」(1.5%)を加えた「行っている」合計(37.4%)は4割近い。「今のところ、行う予定はない」(45.4%)は4割強である。「これから行おうと考えている」(7.5%)は1割に満たない。

都市規模別にみると、「行っている」合計は大都市(50.6%)がもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別、年齢別にみると、大きな差はみられない。

地域ブロック別にみると、「行っている」合計は関東で多くなっている。「今のところ、行う予定はない」は北海道、四国、九州で多くなっている。(図 3-1-1)

現在の部署別にみると、「行っている」合計は〈国際交流〉、〈企画・広報〉、〈健康・保健〉で、「今のところ、行う予定はない」は〈建設・土木〉、〈商工／観光振興〉、〈税務・収納〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「行っている」合計は〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。(図 3-1-2)

図 3-1-1 「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」を組織的にやっているか

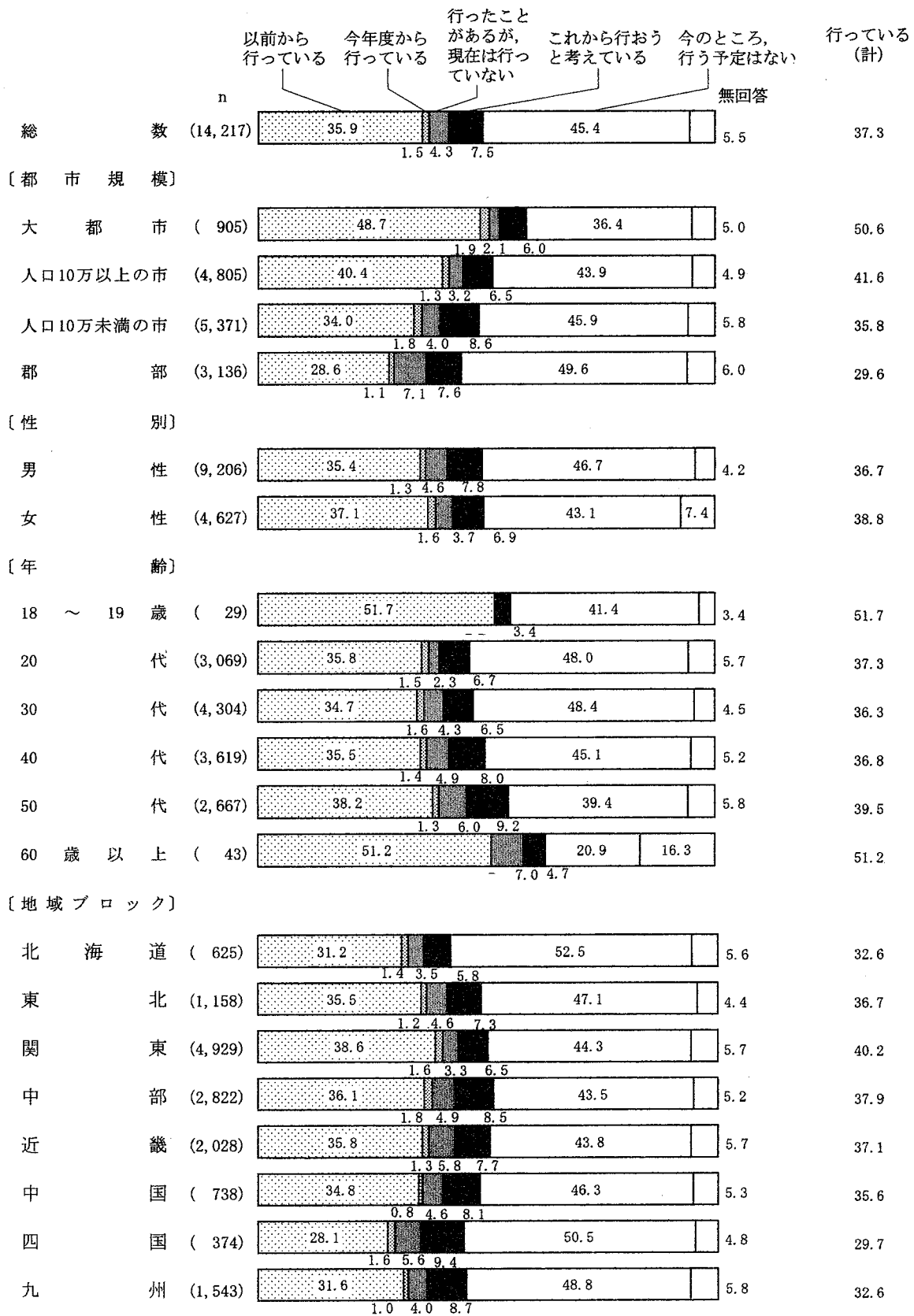
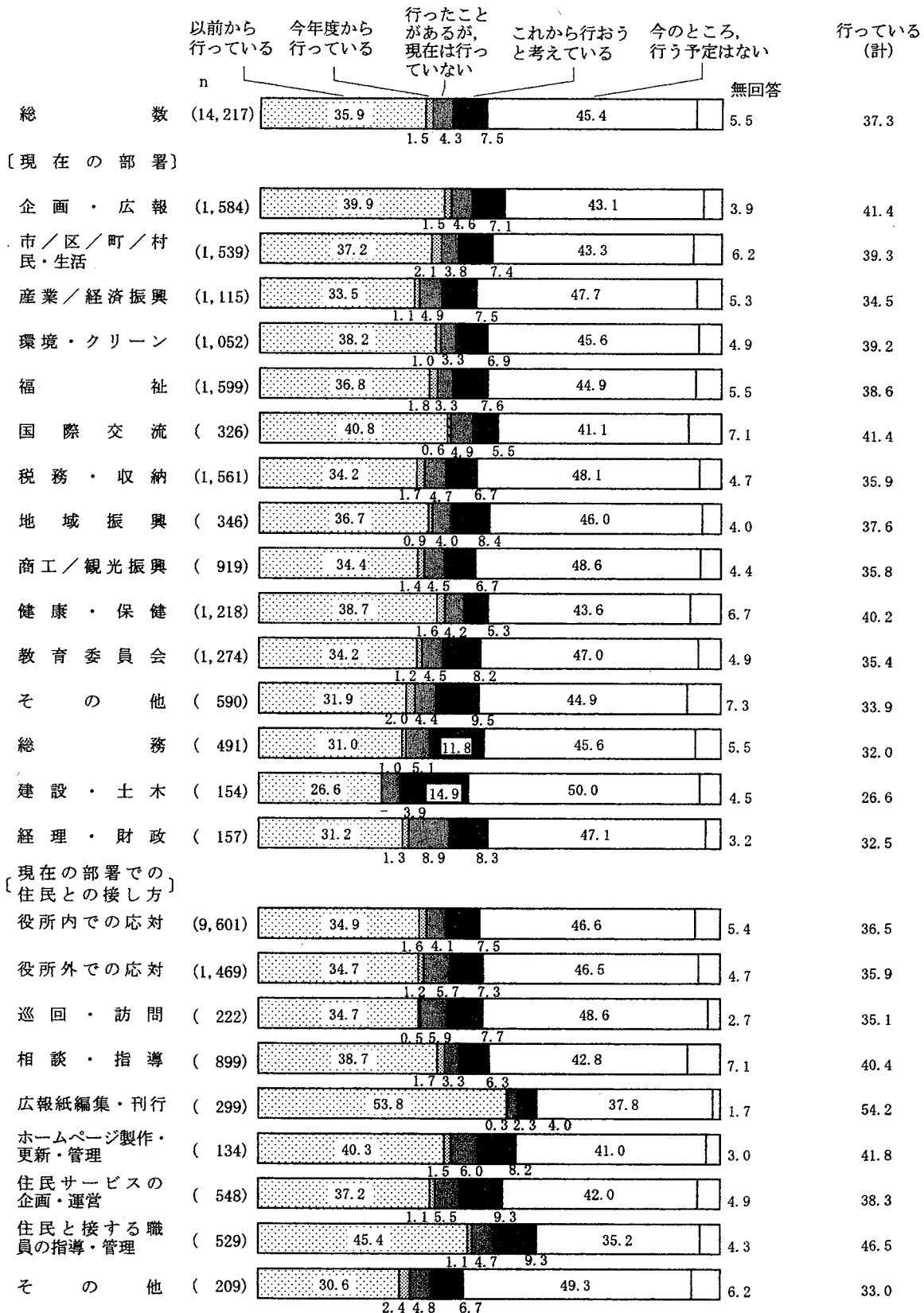
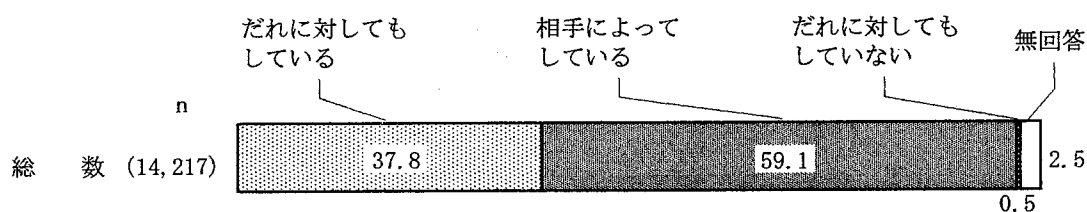


図 3-1-2 「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」や「住民との円滑なコミュニケーションを図る工夫」を組織的にやっているか



(2) 分かりにくい言葉は言い換えたり、説明を加えたりしているか

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。



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るか聞いた。

「相手によってしている」(59.1%)が6割でもっとも多く、「だれに対してもしている」(37.8%)が4割近い。

都市規模別にみると、「だれに対してもしている」は郡部で多くなっている。

性別にみると、「だれに対してもしている」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、「だれに対してもしている」は20代で、「相手によってしている」は40代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、「だれに対してもしている」は九州で、「相手によってしている」は東北、中部で、それぞれ多くなっている。(図 3-2-1)

現在の部署別にみると、「相手によってしている」は〈総務〉、〈建設・土木〉、〈企画・広報〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、大きな差はみられない。(図 3-2-2)

図 3-2-1 分かりにくい言葉は言い換えたり，説明を加えたりしているか

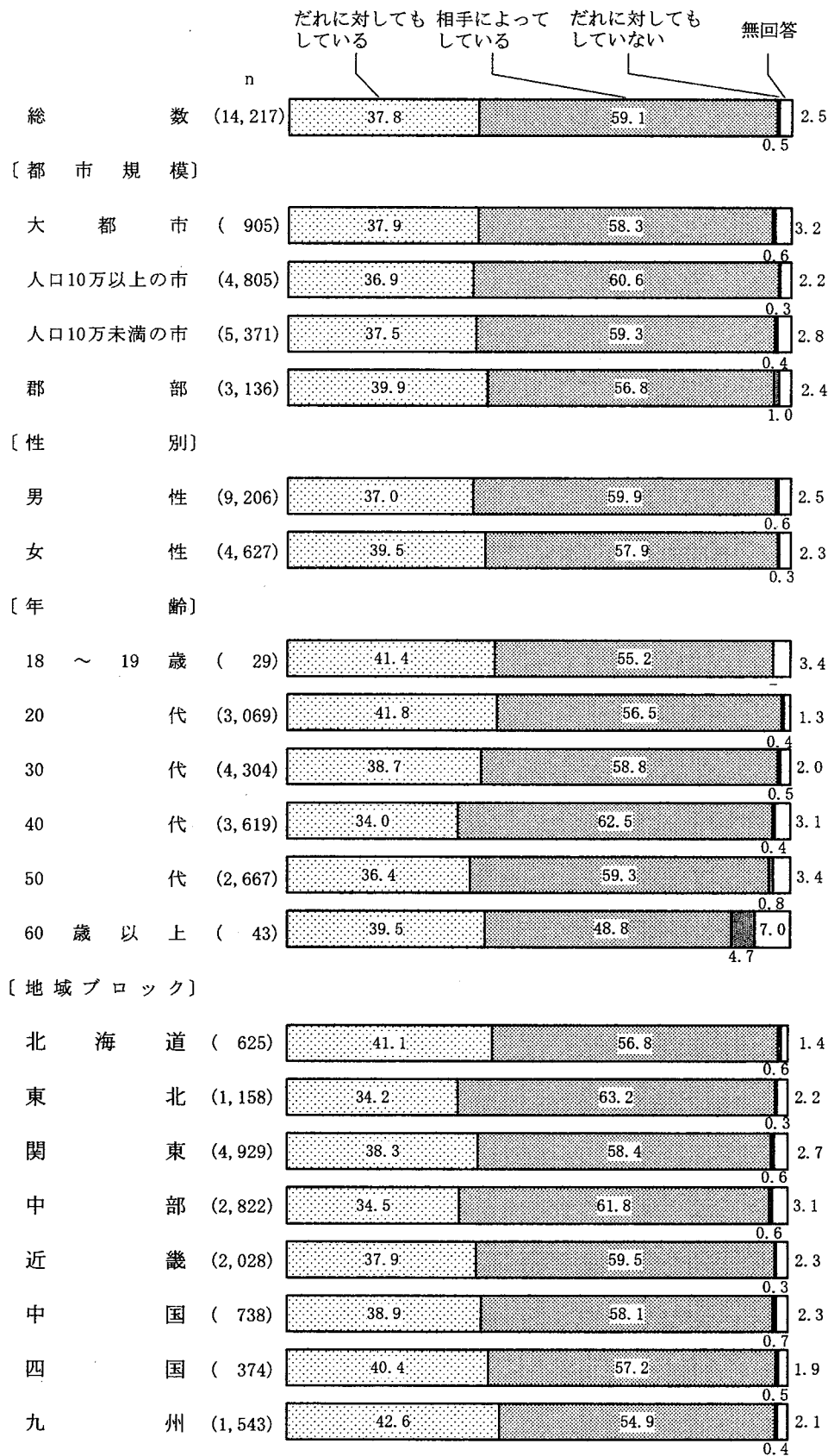
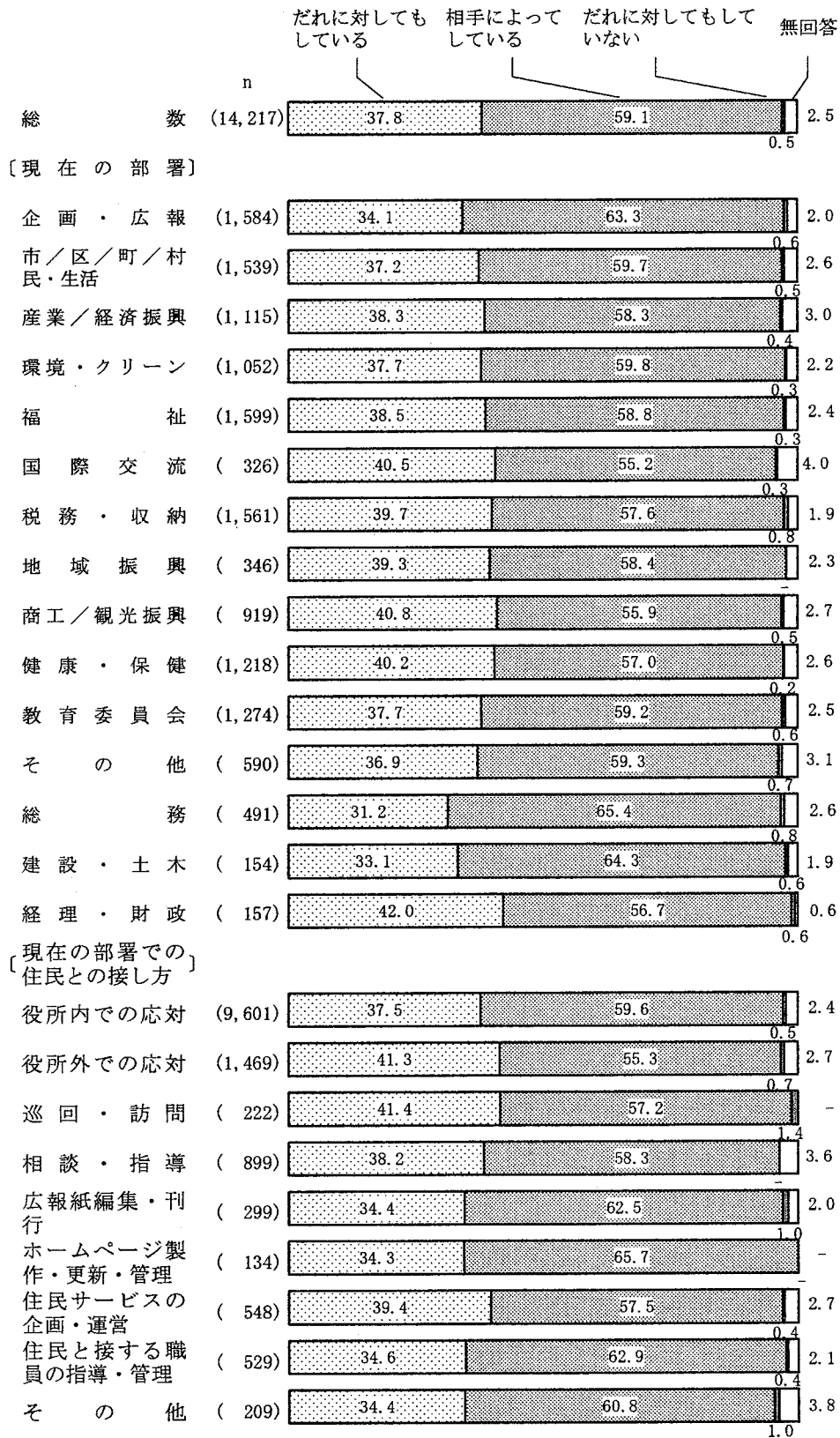
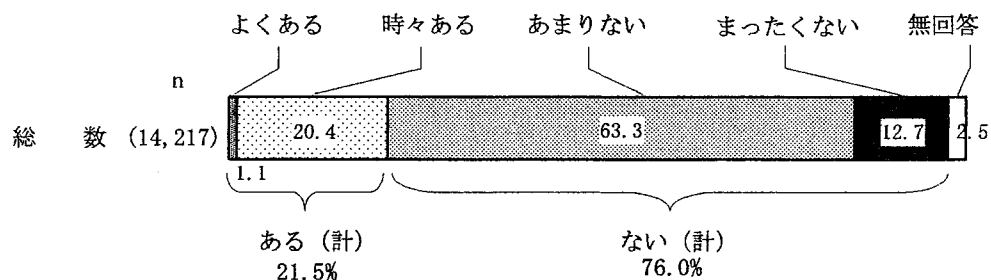


図 3-2-2 分かりにくい言葉は言い換えたり、説明を加えたりしているか



(3) 住民から言葉について説明を求められたことがあるか

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。



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るか聞いた。

「あまりない」(63.3%)と「まったくない」(12.7%)を足した「ない」の合計(76.0%)は7割以上で、「よくある」(1.1%)と「時々ある」(20.4%)を足した「ある」の合計(21.5%)は約2割である。

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると、「ある」の合計は女性で多く、「ない」の合計は男性で多くなっている。

年齢別にみると、「ある」の合計は10代、20代で多くなっている。「ない」の合計は40代、50代、60歳以上で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「ある」の合計は中国、九州で多くなっている。(図 3-3-1)

現在の部署別にみると、「ある」の合計は〈税務・収納〉、〈市／区／町／村民・生活〉、〈福祉〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、大きな差はみられない。(図 3-3-2)



図 3-3-1 住民から言葉について説明を求められたことがあるか

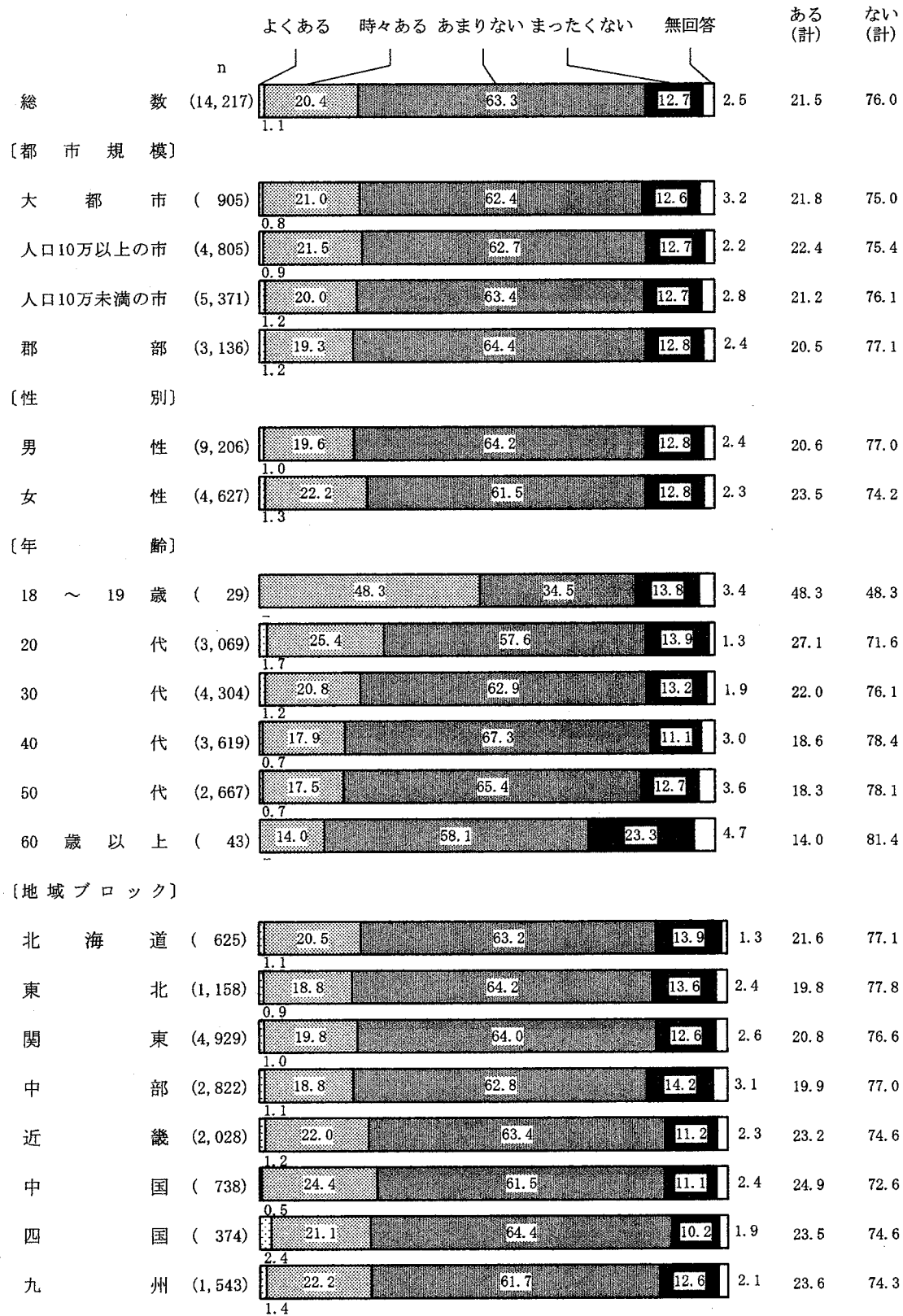
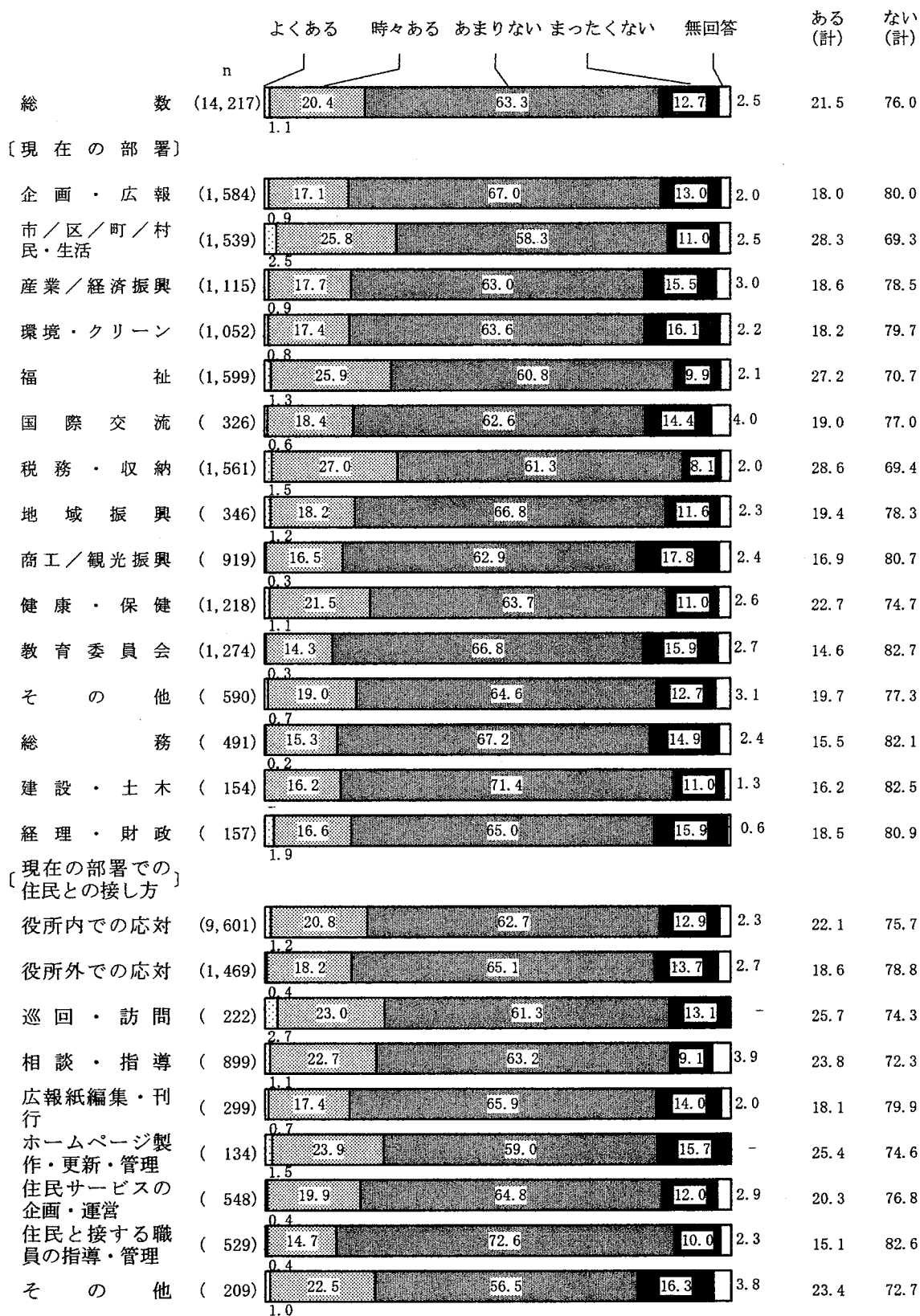


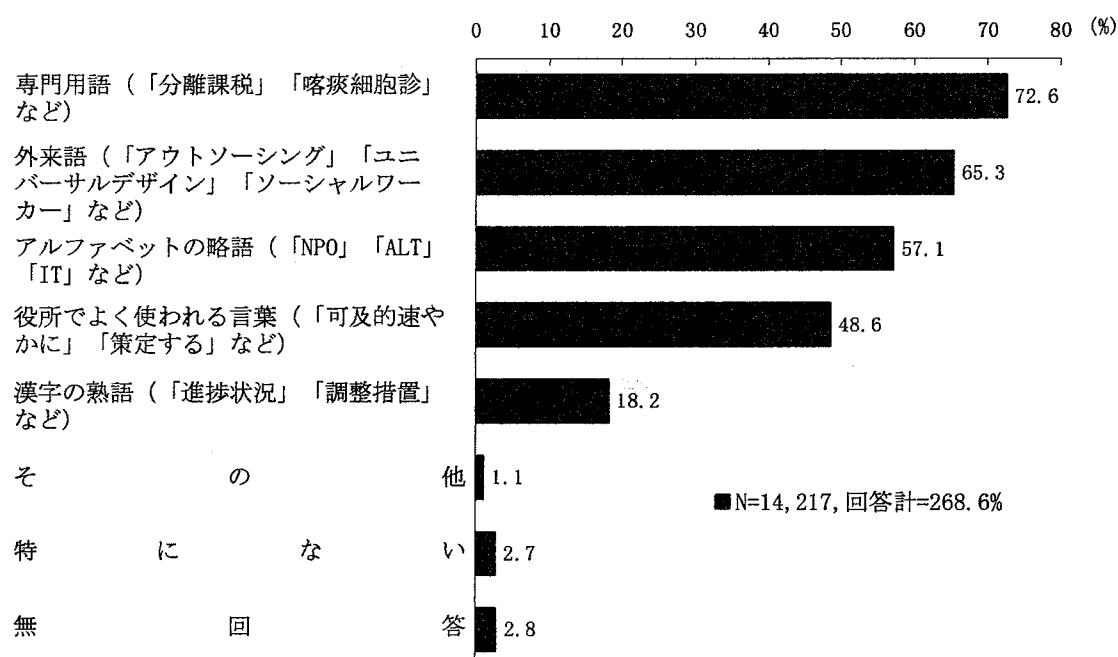
図 3-3-2 住民から言葉について説明を求められたことがあるか



(4) 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言葉

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。

(複数回答)



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、どんな種類の言葉か聞いた。

「専門用語 (「分離課税」「喀痰細胞診」など)」(72.6%) が7割以上でもっとも多い。次いで、「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)」(65.3%), 「アルファベットの略語 (「NPO」「ALT」「IT」など)」(57.1%), 「役所でよく使われる言葉 (「可及的速やかに」「策定する」など)」(48.6%) の順である。(複数回答)

都市規模別にみると、「専門用語」, 「外来語」, 「役所でよく使われる言葉」のいずれも大都市, 人口10万以上の市で多くなっている。また, 「アルファベットの略語」は大都市で多くなっている。

性別にみると, 「外来語」は男性で多く, 「専門用語」, 「役所でよく使われる言葉」, 「漢字の熟語」は女性で多くなっている。

年齢別にみると, 「専門用語」は20代, 30代で多く, 「外来語」, 「アルファベットの略語」はいずれも40代, 50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると, 「外来語」, 「アルファベットの略語」は東北で, 「役所でよく使われる言葉」は近畿で, それぞれ多くなっている。(表 3-4-1)

現在の部署別にみると, 「専門用語」は〈税務・収納〉, 〈健康・保健〉, 〈福祉〉で, 「外来語」は〈企

画・広報〉、〈総務〉、〈教育委員会〉で、「アルファベットの略語」は〈企画・広報〉、〈地域振興〉で、「役所でよく使われる言葉」は〈教育委員会〉、〈企画・広報〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「専門用語」は〈相談・指導〉、〈巡回・訪問〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈広報紙編集・刊行〉で、「役所でよく使われる言葉」は〈広報紙編集・刊行〉で、それぞれ多くなっている。(表 3-4-2)

表 3-4-1 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言葉

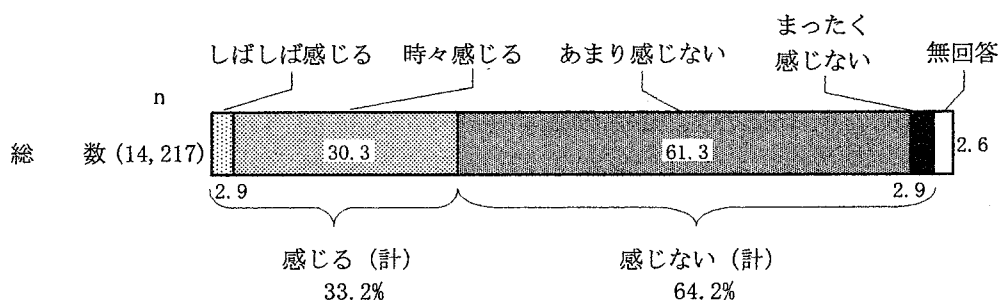
	該 当 者 数	「税 専門用語（「分離課 税」「喀痰細胞診」など）」	「外来語（「アウトソー シング」など）」	「（「NPO」などの略語 「アルファベット」など）」	「役所でよく使われる言葉 （「可及的速やかに」 「策定する」など）」	「漢字の熟語（「進捗状 況」「調整措置」など）」	そ の 他	特 に な い	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	72.6	65.3	57.1	48.6	18.2	1.1	2.7	2.8	268.6
〔都 市 規 模〕										
大 都 市	905	76.6	69.3	63.4	53.6	21.0	1.8	0.9	3.3	289.8
人口10万以上の市	4,805	74.5	66.5	57.1	50.2	17.3	1.1	2.6	2.3	271.5
人口10万未満の市	5,371	71.6	64.9	57.0	47.4	18.5	1.3	2.7	3.1	266.6
郡 部	3,136	70.2	63.0	55.6	46.7	18.3	0.8	3.6	3.0	261.3
〔性 別〕										
男 性	9,206	70.9	66.2	57.6	47.3	16.7	1.1	2.8	2.6	265.3
女 性	4,627	76.6	64.1	56.7	51.3	21.1	1.2	2.6	2.8	276.3
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕										
18 ～ 19 歳	29	75.9	41.4	37.9	37.9	10.3	3.4	6.9	3.4	217.2
20 代	3,069	77.7	59.2	50.0	49.2	16.7	1.2	3.1	1.6	258.7
30 代	4,304	75.6	65.8	56.8	50.0	17.6	1.4	2.2	2.2	271.5
40 代	3,619	70.5	69.5	61.7	49.5	18.7	1.0	2.2	3.2	276.2
50 代	2,667	66.2	67.5	61.0	45.1	20.1	0.9	3.7	4.0	268.5
60 歳 以 上	43	60.5	60.5	51.2	39.5	34.9	-	11.6	4.7	262.8
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕										
北 海 道	625	72.8	66.2	57.3	45.8	18.9	1.8	3.2	1.4	267.4
東 北	1,158	74.6	69.3	61.5	48.0	17.6	1.9	2.8	2.9	278.7
関 東	4,929	72.3	65.4	56.4	48.1	17.7	1.0	2.7	3.0	266.5
中 部	2,822	72.3	63.9	57.0	47.3	17.9	0.9	2.3	3.5	265.2
近 畿	2,028	71.6	64.7	57.9	52.1	19.4	1.2	2.5	2.4	271.8
中 国	738	75.1	63.6	54.3	47.2	17.5	0.7	2.4	2.6	263.3
四 国	374	73.0	64.7	55.1	48.7	17.4	0.8	3.7	1.9	265.2
九 州	1,543	72.4	66.0	57.4	50.2	19.6	1.6	3.8	2.5	273.4

表 3-4-2 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言葉

	該 当 者 数	税 務 専 門 用 語 (「喀痰細胞診」 など)	外 来 語 (「アウトソー シング」など)	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語 (「NPO」など)	役 所 で よく 使 わ れ る 言 葉 (「可及的速やかに」 「策定する」など)	漢 字 の 熟 語 (「進捗状 況」「調整措 置」など)	そ の 他	特 に な い	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	72.6	65.3	57.1	48.6	18.2	1.1	2.7	2.8	268.6
[現 在 の 部 署]										
企 画 ・ 広 報	1,584	69.7	74.6	68.1	52.8	17.5	1.0	1.7	2.0	287.3
市／区／町／村民・ 生 活	1,539	73.1	57.8	49.3	49.2	17.2	1.4	3.2	3.2	254.5
産 業／経 済 振 興	1,115	70.5	66.7	56.3	42.5	16.1	1.3	3.8	3.7	260.8
環 境 ・ ク リ ー ン	1,052	70.1	67.4	60.8	43.8	18.3	1.4	3.1	2.7	267.7
福 祉	1,599	76.5	67.9	55.2	49.1	21.5	1.4	2.8	2.4	276.8
国 際 交 流	326	65.0	66.3	62.0	47.2	15.0	1.2	2.1	3.7	262.6
税 務 ・ 収 納	1,561	78.2	53.2	46.1	47.0	14.7	0.8	3.1	2.2	245.4
地 域 振 興	346	71.7	68.5	62.7	50.6	19.4	0.9	2.0	2.3	278.0
商 工／観 光 振 興	919	68.4	68.1	59.8	46.7	17.4	1.3	4.0	2.4	268.2
健 康 ・ 保 健	1,218	78.2	64.7	59.3	49.8	23.7	1.1	1.7	3.3	281.7
教 育 委 員 会	1,274	71.4	69.0	59.4	52.9	17.9	0.7	2.2	2.6	276.1
そ の 他	590	70.5	67.3	62.0	50.5	17.5	1.0	2.5	3.2	274.6
総 務	491	70.5	72.3	58.0	50.5	20.2	1.2	1.2	2.4	276.4
建 設 ・ 土 木	154	74.0	64.3	56.5	46.8	20.8	1.3	3.2	2.6	269.5
経 理 ・ 財 政	157	70.7	54.8	51.6	47.1	15.3	1.3	5.1	1.3	247.1
[現在の部署での住民 との接し方]										
役 所 内 での 応 対	9,601	73.2	63.8	54.7	48.3	17.1	1.1	2.7	2.7	263.5
役 所 外 での 応 対	1,469	69.2	67.0	61.5	47.9	17.6	1.2	3.4	2.9	270.5
巡 回 ・ 訪 問	222	75.7	66.2	61.7	43.7	27.0	2.3	3.6	0.9	281.1
相 談 ・ 指 導	899	76.4	68.6	59.7	48.4	24.7	1.8	1.6	3.8	285.0
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	73.6	78.3	70.2	66.2	23.7	0.7	1.3	1.3	315.4
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	62.7	77.6	70.1	44.8	16.4	2.2	2.2	-	276.1
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	69.7	70.8	65.5	52.6	20.1	1.5	3.1	3.1	286.3
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	75.6	71.6	65.0	49.3	22.9	0.6	1.5	2.5	289.0
そ の 他	209	69.9	66.0	61.2	45.9	15.8	2.4	5.3	2.9	269.4

(5) 広報紙に分かりにくい言葉があると感じるか

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。



自治体の広報紙に、分かりにくい言葉があると感じるか聞いた。

「あまり感じない」(61.3%)と「まったく感じない」(2.9%)を足した「感じない」の合計(64.2%)が6割以上である。「しばしば感じる」(2.9%)と「時々感じる」(30.3%)を足した「感じる」の合計(33.2%)が3割以上で、分かりにくい言葉があると感じる人は3人に1人の割合である。

都市規模別にみると、「感じる」の合計は大都市で、「感じない」の合計は人口10万未満の市で、それぞれ多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「感じる」の合計は50代、40代で多く、「感じない」の合計は20代、30代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「感じる」の合計は近畿で多くなっている。(図3-5-1)

現在の部署別にみると、「感じる」の合計は〈健康・保健〉で多く、「感じない」の合計は〈総務〉、〈商工／観光振興〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「感じる」の合計は〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。(図3-5-2)

図 3-5-1 広報紙に分かりにくい言葉があると感じるか

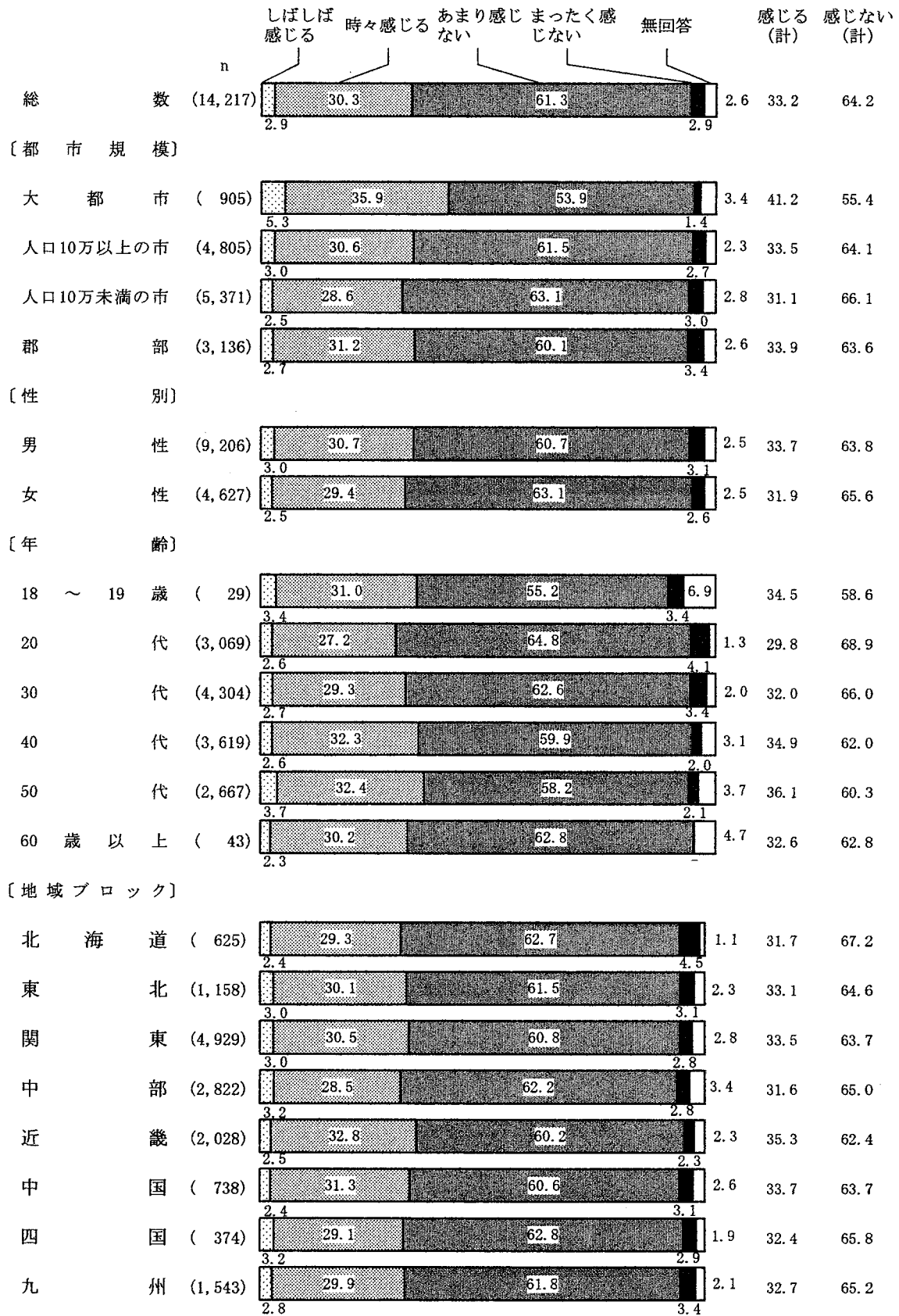
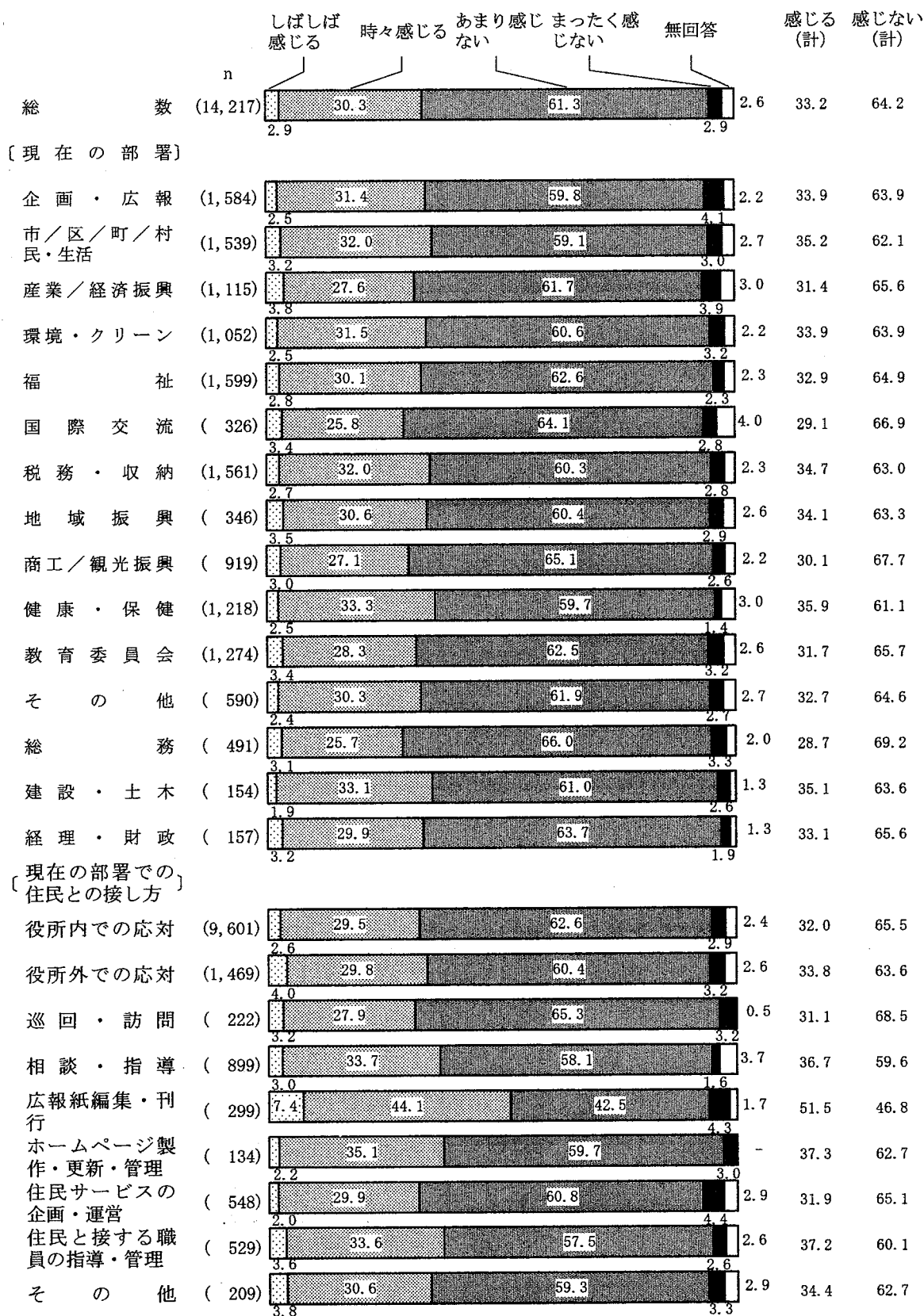




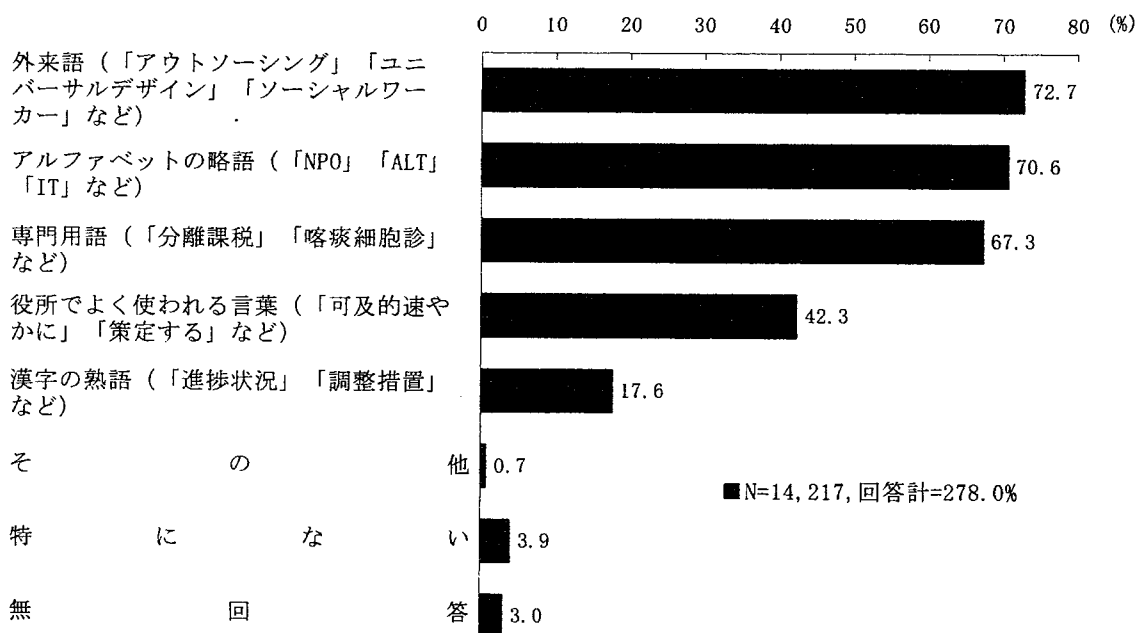
図 3-5-2 広報紙に分かりにくい言葉があると感じるか



(6) 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う言葉

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。

(複数回答)



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、どんな種類の言葉か聞いた。

「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) (72.7%)、アルファベットの略語 (「NPO」「ALT」「IT」など) (70.6%)、専門用語 (「分離課税」「喀痰細胞診」など) (67.3%) が7割前後である。「役所でよく使われる言葉 (「可及的速やかに」「策定する」など) (42.3%) は4割以上である。

都市規模別にみると、「外来語」、「アルファベットの略語」は大都市で多くなっている。

性別にみると、「外来語」は男性で、「専門用語」は女性で多くなっている。

年齢別にみると、「外来語」、「アルファベットの略語」は40代で、「専門用語」は20代、30代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、「役所でよく使われる言葉」は九州、近畿で多くなっている。(表 3-6-1)

現在の部署別にみると、「外来語」は〈企画・広報〉、〈総務〉で、「アルファベットの略語」は〈企画・広報〉で、「専門用語」は〈建設・土木〉、〈福祉〉、〈企画・広報〉で、「役所でよく使われる言葉」は〈教育委員会〉、〈健康・保健〉、〈企画・広報〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「外来語」、「アルファベットの略語」は〈広報紙編集・刊行〉、〈ホームページ製作・更新・管理〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で、「専門用語」、「役所でよく使われる言葉」は〈広報紙編集・刊行〉で、それぞれ多くなっている。(表 3-6-2)

表 3-6-1 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う言葉

	該 当 者 数	シ 外 来 語 (「ア ウ ト ソ ー 」 など)	ア ル フ ア ベ ッ ト の 略 語 (「N P O 」 など)	ど 税 「 喀 痰 細 胞 診 」 な ど	専 門 用 語 (「分 離 課 」 な ど)	役 所 で よく 使 わ れ る 言 葉 (「可 及 的 速 やか に 」 な ど)	ど 漢 字 の 熟 語 (「進 捗 状 況」 「調 整 措 置」 な ど)	そ の 他	特 に な い	無 回 答	計 (M. T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	72.7	70.6	67.3	42.3	17.6	0.7	3.9	3.0	278.0	
[都 市 規 模]											
大 都 市	905	77.7	73.7	68.4	45.0	18.5	0.8	2.4	3.4	289.8	
人口10万以上の市	4,805	73.7	70.8	68.3	43.2	16.8	0.4	3.4	2.7	279.3	
人口10万未満の市	5,371	71.8	70.8	66.8	41.8	17.8	1.0	4.3	3.2	277.5	
郡	3,136	71.5	68.9	66.1	41.2	18.2	0.6	4.2	2.9	273.6	
[性 別]											
男 性	9,206	73.5	70.2	66.4	41.3	16.6	0.8	4.0	2.7	275.5	
女 性	4,627	72.1	72.3	69.7	44.6	19.7	0.6	3.3	3.0	285.3	
[年 齢]											
18 ～ 19 歳	29	65.5	65.5	79.3	31.0	17.2	-	-	3.4	262.1	
20 代	3,069	70.2	67.6	74.6	45.7	16.7	0.6	3.9	1.8	281.0	
30 代	4,304	72.8	70.8	69.3	43.6	16.8	0.9	3.5	2.2	280.0	
40 代	3,619	75.5	72.8	64.2	43.2	17.9	0.6	3.6	3.5	281.3	
50 代	2,667	73.4	72.1	61.0	35.8	19.8	0.7	4.3	4.0	271.1	
60 歳 以 上	43	72.1	72.1	55.8	30.2	16.3	2.3	7.0	4.7	260.5	
[地 域 ブ ロ ッ ク]											
北 海 道	625	70.2	69.8	64.3	41.8	17.9	1.1	5.6	2.1	272.8	
東 北	1,158	74.6	71.8	68.6	40.2	16.1	0.9	4.2	3.0	279.5	
関 東	4,929	73.4	71.1	67.9	42.1	17.3	0.5	3.4	3.2	279.0	
中 部	2,822	71.6	70.1	66.8	40.8	17.9	0.6	3.8	3.4	274.9	
近 畿	2,028	72.9	70.9	66.4	44.9	17.8	0.7	3.7	2.8	280.1	
中 国	738	68.8	68.6	67.1	42.7	17.6	0.7	3.9	2.6	272.0	
四 国	374	71.1	70.6	66.6	39.3	16.0	0.3	4.5	1.9	270.3	
九 州	1,543	74.5	69.8	67.5	45.0	19.0	1.1	4.3	2.5	283.7	

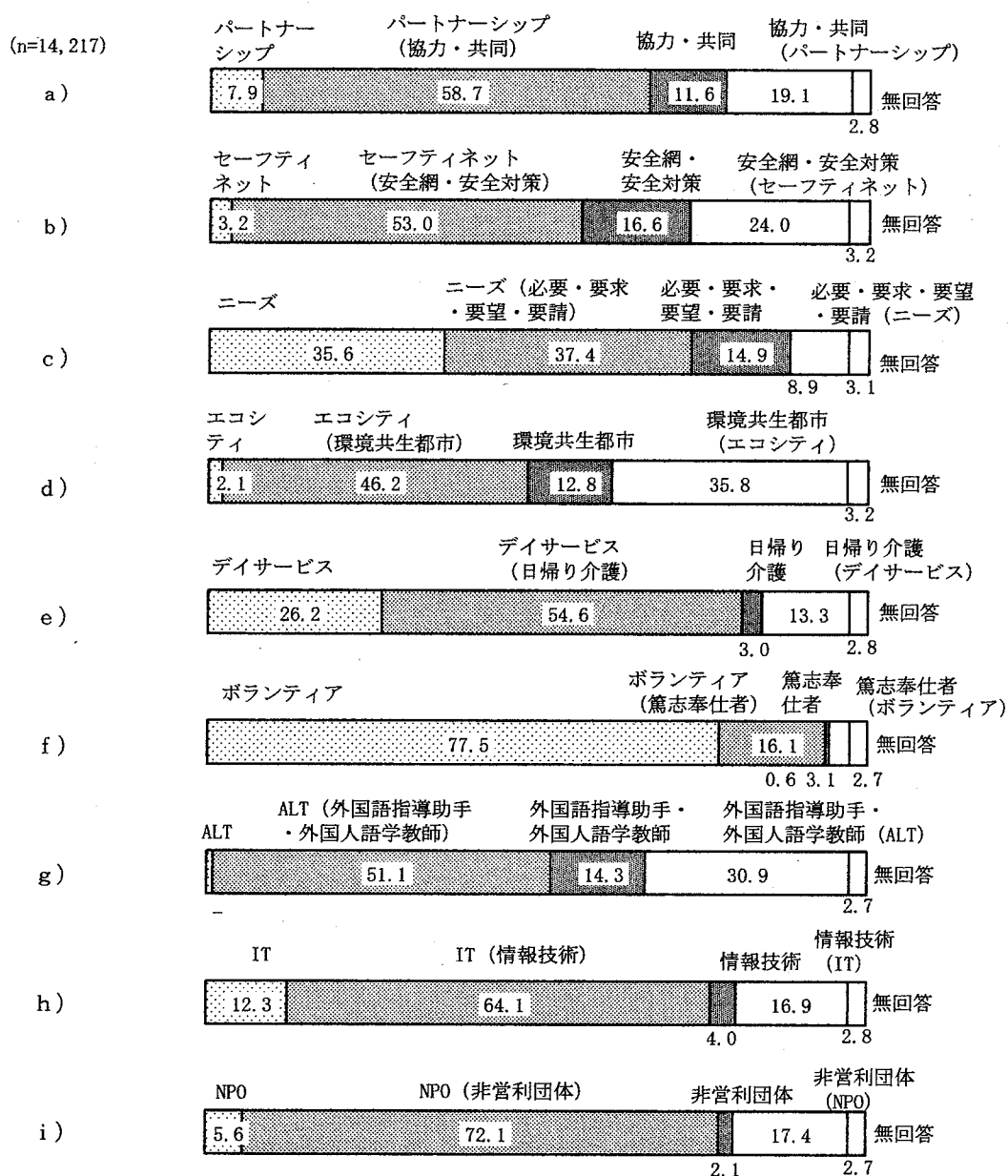
表 3-6-2 広報紙では、分かりやすく言い換えたり、説明を加えたりした方がよいと思う言葉

	該 当 者 数	外 来 語 (「 ソ ー シ ン グ 」 な ど)	ア ル フ ベ ッ ト の 略 語 (「 N P O 」 な ど)	税 務 「 喀 痰 細 胞 診 」 な ど	専 門 用 語 (「 分 離 課 」 な ど)	役 所 で よく 使 わ れ る 言 葉 (「 可 及 的 速 や か に 」 な ど)	漢 字 の 熟 語 (「 進 捗 」 な ど)	そ の 他	特 に な い	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	72.7	70.6	67.3	42.3	17.6	0.7	3.9	3.0	278.0	
[ 現 在 の 部 署 ]											
企 画 ・ 広 報	1,584	79.5	77.3	69.6	44.7	17.6	1.0	2.9	2.0	294.8	
市／区／町／村民・活	1,539	69.7	67.9	65.8	41.3	17.0	0.4	3.8	3.2	269.1	
産 業／経 済 振 興	1,115	72.1	69.9	65.6	37.0	15.6	0.6	5.3	3.8	269.8	
環 境 ・ ク リ ー ン	1,052	73.5	70.5	67.4	39.6	16.2	1.0	4.5	2.5	275.1	
福 祉	1,599	72.4	69.4	69.9	42.2	18.7	0.6	4.5	2.6	280.3	
国 際 交 流	326	72.7	70.9	64.7	43.3	14.7	0.6	4.9	3.7	275.5	
税 務 ・ 収 納	1,561	69.0	65.7	67.5	42.3	16.8	0.8	3.9	2.2	268.2	
地 域 振 興	346	73.7	73.7	63.9	43.4	19.1	0.9	3.5	2.6	280.6	
商 工／観 光 振 興	919	73.9	71.9	64.3	40.8	17.2	0.7	3.5	2.9	275.2	
健 康 ・ 保 健	1,218	71.5	70.4	66.9	45.3	22.5	0.5	2.8	3.7	283.7	
教 育 委 員 会	1,274	74.5	73.4	68.6	46.2	18.4	0.6	3.5	2.8	288.0	
そ の 他	590	75.8	74.9	66.1	42.7	15.9	0.2	2.5	3.6	281.7	
総 務	491	77.0	70.7	69.5	44.0	17.1	0.6	3.5	2.9	285.1	
建 設 ・ 土 木	154	68.8	64.9	74.7	42.2	15.6	0.6	5.8	2.6	275.3	
経 理 ・ 財 政	157	66.2	66.9	68.8	40.8	18.5	1.3	7.0	1.9	271.3	
[ 現 在 の 部 署 で の 住 民 ] と の 接 し 方											
役 所 内 で の 応 対	9,601	72.4	70.0	67.7	41.7	16.6	0.7	3.8	2.8	275.8	
役 所 外 で の 応 対	1,469	73.3	71.1	64.5	41.6	18.0	0.7	4.6	2.8	276.7	
巡 回 ・ 訪 問	222	71.6	68.9	68.5	43.7	24.8	0.9	5.4	1.4	285.1	
相 談 ・ 指 導	899	71.0	69.1	66.4	42.6	22.5	0.7	3.2	3.9	279.3	
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	84.9	82.6	74.6	64.9	24.7	1.0	0.3	1.3	334.4	
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	81.3	81.3	62.7	41.0	15.7	0.7	2.2	0.7	285.8	
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	72.1	71.9	66.8	44.2	17.5	0.4	5.1	3.5	281.4	
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	77.3	76.2	70.7	43.7	21.6	0.6	2.8	2.3	295.1	
そ の 他	209	78.9	75.1	67.0	40.2	21.1	1.9	2.9	2.9	290.0	

(7) 広報紙での適切な表記

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。

(○はそれぞれ一つずつ)



外来語や略語を9つあげて、それぞれについて“外来語や略語の単独表記”“言い換え語を( )内に併記”“言い換え語の単独表記”“外来語や略語を( )内に併記”のうち、広報紙で表記する際には、どれがもっともよいと思うか聞いた。

9例のうち，“外来語や略語の単独表記”の支持がもっとも多いのは、「ボランティア」(77.5%)である。

他の8例については、いずれも“言い換え語を（ ）内に併記”がもっとも支持されている。「NPO（非営利団体）」(72.1%)、「IT（情報技術）」(64.1%)、「パートナーシップ（協力・共同）」(58.7%)、「セーフティネット（安全網・安全対策）」(53.0%)、「ALT（外国語指導助手・外国人語学教師）」(51.1%)、「エコシティ（環境共生都市）」(46.2%)、「ニーズ（必要・要求・要望・要請）」(37.4%)である。

また，“言い換え語の単独表記”を支持する割合が，“外来語や略語の単独表記”よりも高かったものは、「協力・共同」(11.6%) > 「パートナーシップ」(7.9%)、「安全網・安全対策」(16.6%) > 「セーフティネット」(3.2%)、「環境共生都市」(12.8%) > 「エコシティ」(2.1%)、「外国語指導助手・外国人語学教師」(14.3%) > 「ALT」(0.9%)である。

以下、9つの外来語・略語について、都市規模別、性別、年齢別、地域ブロック別にみていく。

● 「パートナーシップ」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は20代、30代で多くなっている。

地域ブロック別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は四国で多く，“言い換え語の単独表記”の支持は九州で多くなっている。(表 3-7-a)

● 「セーフティネット」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は20代、30代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(表 3-7-b)

● 「ニーズ」

都市規模別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は郡部でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなる。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で多くなっている。

年齢別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は20代、10代、30代で多く，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は10代、60歳以上、50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(表 3-7-c)

● 「エコシティ」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は20代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(表 3-7-d)

● 「デイサービス」

都市規模別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は郡部でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”“外来語や略語の単独表記”の支持は女性で多く、

“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は男性で多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は30代、40代で，“外来語や略語の単独表記”の支持は10代、20代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は関東で多くなっている。（表 3-7-e）

#### ●「ボランティア」

都市規模別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は大都市でもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は女性で，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると，“外来語や略語の単独表記”の支持は10代～30代で，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は60歳以上、50代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。（表 3-7-f）

#### ●「ALT」

都市規模別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は郡部でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。“外来語や略語を（ ）内に併記”“言い換え語の単独表記”の支持はともに大都市がもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は20代で，“言い換え語の単独表記”の支持は50代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は九州で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は北海道で、それぞれ多くなっている。（表 3-7-g）

#### ●「IT」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は30代、20代で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は60歳以上、50代で，“外来語や略語の単独表記”の支持は10代、20代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は東北で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は北海道で、それぞれ多くなっている。（表 3-7-h）

#### ●「NPO」

都市規模別にみると、大きな差はみられない。

性別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は女性で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は10代～30代で，“外来語や略語を（ ）内に併記”の支持は10代、50代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると，“言い換え語を（ ）内に併記”の支持は東北で多くなっている。（表 3-7-i）

表 3-7-a 広報紙での適切な表記「パートナーシップ」

	該 当 者 数	(パ ー ト ナ ー シ ッ プ ・ 共 同)	協 力 ・ 共 同 (パ ー ト ナ ー シ ッ プ)	協 力 ・ 共 同	パ ー ト ナ ー シ ッ プ	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	58.7	19.1	11.6	7.9	2.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	54.3	21.1	13.5	9.1	2.1
人口10万以上の市	4,805	59.2	18.6	11.4	8.5	2.3
人口10万未満の市	5,371	59.3	19.7	10.9	7.2	2.8
郡 部	3,136	58.1	18.4	12.4	7.6	3.6
〔性 別〕						
男 性	9,206	57.8	20.2	12.9	8.6	0.5
女 性	4,627	64.3	18.4	9.8	6.9	0.6
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	51.7	31.0	13.8	3.4	-
20 代	3,069	61.3	16.9	11.0	10.4	0.4
30 代	4,304	61.7	17.8	11.8	8.2	0.5
40 代	3,619	59.4	21.8	11.1	7.1	0.7
50 代	2,667	56.8	22.3	13.7	6.6	0.6
60 歳 以 上	43	51.2	23.3	23.3	2.3	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	60.3	19.5	12.2	6.6	1.4
東 北	1,158	60.5	18.0	11.8	7.5	2.2
関 東	4,929	58.1	19.5	11.5	8.2	2.6
中 部	2,822	57.9	20.0	11.7	7.8	2.5
近 畿	2,028	58.4	19.2	10.7	8.2	3.5
中 国	738	59.1	18.2	10.0	8.8	3.9
四 国	374	62.8	15.2	9.4	10.7	1.9
九 州	1,543	58.7	18.3	13.5	6.0	3.5



表 3-7-b 広報紙での適切な表記「セーフティネット」

	該 当 者 数	策（セーフティ ネット・安全 対策）	ト（安全 ネット・安全 対策）	安全 ネット・安全 対策	セ ー フ テ ィ ネ ッ ト	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	53.0	24.0	16.6	3.2	3.2
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	51.9	24.5	16.1	4.9	2.5
人口10万以上の市	4,805	53.3	24.1	16.4	3.7	2.5
人口10万未満の市	5,371	53.5	23.8	16.5	2.9	3.3
郡 部	3,136	51.7	24.1	17.2	2.7	4.2
〔性 別〕						
男 性	9,206	53.2	25.1	17.2	3.7	0.8
女 性	4,627	56.1	23.6	16.4	2.6	1.2
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	62.1	20.7	13.8	3.4	-
20 代	3,069	57.5	22.9	14.1	4.6	0.8
30 代	4,304	55.5	24.3	16.3	3.3	0.6
40 代	3,619	52.6	26.1	17.5	2.6	1.2
50 代	2,667	50.5	25.2	20.4	2.8	1.0
60 歳 以 上	43	41.9	23.3	32.6	-	2.3
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	53.6	25.4	16.5	3.0	1.4
東 北	1,158	54.1	23.1	17.6	2.4	2.8
関 東	4,929	53.2	23.7	16.6	3.4	3.1
中 部	2,822	52.1	24.6	17.4	2.9	3.0
近 畿	2,028	52.7	23.9	15.5	4.2	3.7
中 国	738	53.8	24.1	14.9	3.3	3.9
四 国	374	55.1	20.9	17.9	2.9	3.2
九 州	1,543	52.0	25.2	16.1	2.9	3.8

表 3-7-c 広報紙での適切な表記「ニーズ」

	該 当 者 数	ニ ー ズ （ 必 要 ・ 要 求 ・ 要 請 ）	ニ ー ズ	必 要 ・ 要 求 ・ 要 請	必 要 ・ 要 求 ・ 要 請 （ ニ ー ズ ）	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	37.4	35.6	14.9	8.9	3.1
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	33.1	37.9	19.0	7.8	2.1
人口10万以上の市	4,805	35.2	37.6	15.9	8.6	2.6
人口10万未満の市	5,371	38.5	34.5	14.4	9.5	3.1
郡 部	3,136	40.3	33.9	13.1	8.7	4.0
〔性 別〕						
男 性	9,206	36.3	36.7	16.0	10.1	0.8
女 性	4,627	42.1	35.8	13.9	7.1	1.0
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	48.3	44.8	6.9	-	-
20 代	3,069	35.7	45.0	12.5	6.1	0.6
30 代	4,304	36.7	39.9	14.6	8.1	0.7
40 代	3,619	39.3	32.6	16.7	10.5	0.9
50 代	2,667	42.0	26.4	17.8	12.4	1.3
60 歳 以 上	43	44.2	25.6	16.3	14.0	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	39.7	33.1	16.0	9.6	1.6
東 北	1,158	37.8	36.3	14.2	9.1	2.6
関 東	4,929	36.7	35.3	16.1	9.1	2.8
中 部	2,822	36.4	36.1	15.4	9.1	3.0
近 畿	2,028	37.8	35.8	14.1	8.4	3.8
中 国	738	37.4	39.8	11.9	6.9	3.9
四 国	374	35.3	39.0	15.2	7.5	2.9
九 州	1,543	40.3	33.1	13.0	9.7	4.0

表 3-7-d 広報紙での適切な表記「エコシティ」

	該 当 者 数	共 生 都 市 （ エ コ シ ティ ） （ 環 境	環 境 共 生 都 市 （ エ コ シ ティ ）	環 境 共 生 都 市	エ コ シ ティ	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	46.2	35.8	12.8	2.1	3.2
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	45.5	35.9	15.1	1.4	2.0
人口10万以上の市	4,805	46.0	36.6	12.4	2.3	2.7
人口10万未満の市	5,371	46.7	35.7	12.2	2.1	3.3
郡 部	3,136	45.6	34.6	13.9	1.8	4.1
〔性 別〕						
男 性	9,206	46.1	36.6	14.3	2.1	0.8
女 性	4,627	49.5	36.5	10.7	2.1	1.2
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	41.4	41.4	17.2	-	-
20 代	3,069	49.7	36.3	10.1	3.3	0.7
30 代	4,304	47.0	37.9	12.2	2.3	0.7
40 代	3,619	45.8	37.4	14.2	1.5	1.1
50 代	2,667	46.9	33.8	16.5	1.3	1.5
60 歳 以 上	43	48.8	25.6	25.6	-	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	42.1	39.0	15.2	2.1	1.6
東 北	1,158	47.8	35.8	12.6	1.2	2.6
関 東	4,929	46.5	35.8	13.0	1.8	2.9
中 部	2,822	45.0	35.9	13.3	2.3	3.5
近 畿	2,028	45.3	36.7	12.1	2.2	3.6
中 国	738	47.8	34.1	11.7	2.4	3.9
四 国	374	47.9	32.4	15.5	2.1	2.1
九 州	1,543	47.6	34.3	11.7	2.5	3.9

表 3-7-e 広報紙での適切な表記「デイサービス」

	該 当 者 数	リ デ イ サ ー ビ ス （ 日 帰 り 介 護 ）	デ イ サ ー ビ ス	サ ー ビ ス （ 日 帰 り 介 護 ） （ デ イ ）	日 帰 り 介 護	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	54.6	26.2	13.3	3.0	2.8
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	59.2	17.7	15.8	4.9	2.4
人口10万以上の市	4,805	56.0	24.5	14.0	3.3	2.2
人口10万未満の市	5,371	54.3	27.3	12.9	2.6	2.9
郡 部	3,136	51.8	29.5	12.3	2.8	3.6
〔性 別〕						
男 性	9,206	55.0	25.5	15.2	3.8	0.5
女 性	4,627	57.8	29.5	10.5	1.6	0.6
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	41.4	44.8	10.3	3.4	-
20 代	3,069	55.7	30.6	12.0	1.4	0.4
30 代	4,304	58.0	26.8	12.4	2.3	0.5
40 代	3,619	56.0	25.8	14.4	3.2	0.6
50 代	2,667	53.1	24.2	16.2	5.8	0.7
60 歳 以 上	43	58.1	14.0	18.6	9.3	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	56.0	25.6	14.9	2.4	1.1
東 北	1,158	54.1	28.8	12.3	2.5	2.2
関 東	4,929	57.4	20.8	15.6	3.5	2.6
中 部	2,822	52.0	30.8	11.5	3.0	2.7
近 畿	2,028	54.1	27.8	12.1	2.7	3.4
中 国	738	52.0	30.9	10.2	2.7	4.2
四 国	374	50.5	33.4	11.8	2.1	2.1
九 州	1,543	53.3	27.5	13.1	2.7	3.4

表 3-7-f 広報紙での適切な表記「ボランティア」

	該 当 者 数	ボ ラ ン テ ィ ア	ボ ラ ン テ ィ ア ( 篤 志 奉 仕 者 )	篤 志 奉 仕 者 ( ボ ラ ン テ ィ ア )	篤 志 奉 仕 者	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	77.5	16.1	3.1	0.6	2.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	81.4	13.3	2.9	0.2	2.2
人口10万以上の市	4,805	79.8	14.7	2.8	0.5	2.3
人口10万未満の市	5,371	77.0	16.5	3.1	0.6	2.8
郡 部	3,136	73.6	18.3	3.7	0.8	3.5
〔性 別〕						
男 性	9,206	77.3	17.6	3.9	0.7	0.4
女 性	4,627	83.3	14.1	1.9	0.2	0.5
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	93.1	3.4	-	-	3.4
20 代	3,069	88.1	10.3	1.1	0.2	0.3
30 代	4,304	84.8	12.3	2.1	0.5	0.3
40 代	3,619	76.5	19.0	3.4	0.6	0.5
50 代	2,667	64.6	26.6	6.8	1.1	0.8
60 歳 以 上	43	55.8	34.9	9.3	-	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	75.7	17.8	4.2	1.1	1.3
東 北	1,158	74.9	20.1	2.2	0.7	2.1
関 東	4,929	77.3	16.4	3.3	0.4	2.6
中 部	2,822	79.7	14.3	2.9	0.5	2.6
近 畿	2,028	77.8	15.0	3.5	0.5	3.2
中 国	738	79.1	13.7	2.6	0.8	3.8
四 国	374	78.3	15.8	2.9	0.3	2.7
九 州	1,543	75.4	17.2	3.2	0.8	3.4

表 3-7-g 広報紙での適切な表記「ALT」

	該 当 者 数	師助A 手L・T 外（外国人 語学指導 教導	T）国外 人語学指 導教師助 手（A・L 外	国外語 学指導 教師 外国人語 学指導 助手・外	A  L  T	無  回  答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	51.1	30.9	14.3	0.9	2.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	36.4	37.3	24.2	-	2.1
人口10万以上の市	4,805	47.6	33.7	16.0	0.6	2.2
人口10万未満の市	5,371	53.9	29.8	12.6	1.1	2.7
郡 部	3,136	56.0	27.0	11.9	1.6	3.5
〔性 別〕						
男 性	9,206	50.0	32.4	16.3	0.9	0.4
女 性	4,627	56.8	30.2	11.5	1.1	0.5
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	55.2	34.5	6.9	3.4	-
20 代	3,069	57.1	31.0	10.0	1.7	0.3
30 代	4,304	50.5	33.8	14.7	0.7	0.3
40 代	3,619	52.2	31.1	15.3	0.9	0.5
50 代	2,667	49.8	29.6	19.3	0.7	0.6
60 歳 以 上	43	44.2	41.9	14.0	-	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	45.3	35.2	17.8	0.6	1.1
東 北	1,158	52.7	29.4	15.0	0.9	2.0
関 東	4,929	49.9	31.4	15.2	0.9	2.5
中 部	2,822	51.5	31.4	13.6	0.9	2.6
近 畿	2,028	47.4	32.2	16.4	0.7	3.3
中 国	738	49.9	32.2	13.6	0.7	3.7
四 国	374	53.5	29.7	13.9	0.3	2.7
九 州	1,543	60.3	26.0	8.6	1.9	3.2

表 3-7-h 広報紙での適切な表記「IT」

	該 当 者 数	I T (情 報 技 術)	情 報 技 術 ( I T )	I  T	情 報 技 術	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	64.1	16.9	12.3	4.0	2.8
[都 市 規 模]						
大 都 市	905	62.7	16.0	13.8	5.4	2.1
人口10万以上の市	4,805	64.2	17.1	12.4	3.8	2.4
人口10万未満の市	5,371	64.2	17.1	12.1	3.8	2.8
郡 部	3,136	64.0	16.5	11.9	4.2	3.4
[性 別]						
男 性	9,206	63.8	18.0	12.9	4.7	0.5
女 性	4,627	69.1	15.8	11.9	2.7	0.5
[年 齢]						
18 ～ 19 歳	29	58.6	10.3	27.6	3.4	-
20 代	3,069	65.9	13.7	18.2	1.7	0.5
30 代	4,304	68.2	16.1	12.1	3.2	0.4
40 代	3,619	64.7	18.8	11.1	4.8	0.6
50 代	2,667	62.3	21.2	8.9	7.1	0.5
60 歳 以 上	43	58.1	25.6	9.3	7.0	-
[地 域 ブ ロ ッ ク]						
北 海 道	625	59.7	21.6	12.6	4.8	1.3
東 北	1,158	66.0	16.5	11.1	4.2	2.2
関 東	4,929	65.1	16.5	11.5	4.3	2.6
中 部	2,822	63.3	16.2	14.0	3.9	2.7
近 畿	2,028	63.6	17.9	12.0	3.4	3.2
中 国	738	61.4	16.8	14.5	3.7	3.7
四 国	374	63.6	17.1	12.6	4.0	2.7
九 州	1,543	64.4	16.6	11.9	3.6	3.6

表 3-7-i 広報紙での適切な表記「NPO」

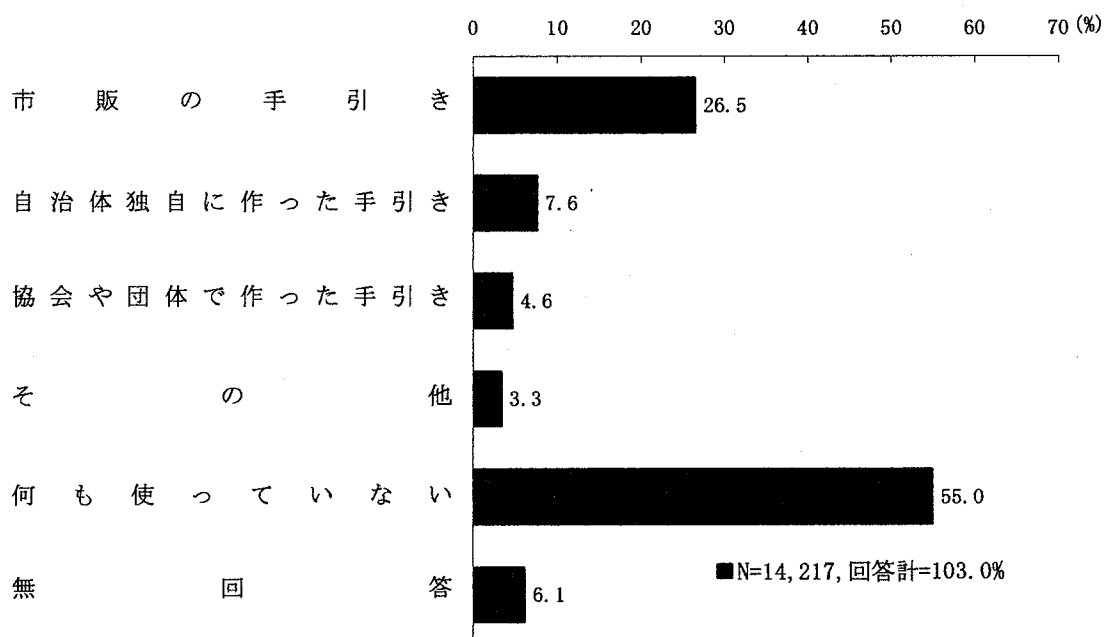
	該 当 者 数	N P O (非 営 利 団 体)	非 営 利 団 体 (N P O)	N  P  O	非 営 利 団 体	無 回 答
	人	%	%	%	%	%
総 数	14,217	72.1	17.4	5.6	2.1	2.7
〔都 市 規 模〕						
大 都 市	905	72.5	15.4	7.4	2.7	2.1
人口10万以上の市	4,805	72.3	17.3	6.1	1.9	2.3
人口10万未満の市	5,371	72.1	17.7	5.3	2.0	2.8
郡 部	3,136	71.5	17.5	5.0	2.5	3.5
〔性 別〕						
男 性	9,206	72.4	18.5	6.2	2.5	0.4
女 性	4,627	76.6	16.4	4.8	1.5	0.6
〔年 齢〕						
18 ～ 19 歳	29	75.9	20.7	3.4	-	-
20 代	3,069	75.2	16.4	7.2	0.9	0.3
30 代	4,304	75.4	16.7	5.8	1.6	0.4
40 代	3,619	73.8	18.1	5.3	2.4	0.5
50 代	2,667	70.0	20.5	4.8	4.1	0.5
60 歳 以 上	43	60.5	18.6	11.6	9.3	-
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕						
北 海 道	625	69.0	21.6	5.9	2.6	1.0
東 北	1,158	74.6	16.9	3.9	2.5	2.1
関 東	4,929	72.5	17.4	5.3	2.2	2.7
中 部	2,822	71.5	17.2	6.9	1.8	2.6
近 畿	2,028	71.8	16.6	6.5	2.1	3.1
中 国	738	70.3	18.6	5.4	1.9	3.8
四 国	374	72.7	19.3	3.7	2.1	2.1
九 州	1,543	72.2	16.7	5.2	2.4	3.6



# (8) 外来語や略語の手引き

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。

(複数回答)



一般行政職員は、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るか聞いた。

「何も使っていない」(55.0%) が5割以上である。使っているもので一番多いのは「市販の手引き」(26.5%) で、そのほかは1割に満たない。(複数回答)

都市規模別にみると、「自治体独自に作った手引き」は大都市や人口10万以上の市で多くなっている。「何も使っていない」は郡部や人口10万未満の市で多くなっている。

性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「市販の手引き」は50代、60歳以上、40代で多く、「何も使っていない」は若い世代ほど多くなっている。

地域ブロック別にみると、「何も使っていない」は北海道で多くなっている。(表3-8-1)

現在の部署別にみると、「市販の手引き」は〈企画・広報〉、〈建設・土木〉で多くなっている。「自治体独自に作った手引き」は〈国際交流〉、〈地域振興〉、〈環境・クリーン〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「市販の手引き」は〈広報紙編集・刊行〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉、〈住民サービスの企画・運営〉で多くなっている。「自治体独自に作った手引き」は〈ホームページ製作・更新・管理〉で多くなっている。(表3-8-2)

表 3-8-1 外来語や略語の手引き

	該 当 者 数	市 販 の 手 引 き	自 治 体 独 自 に 作 っ た 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 っ た 手 引 き	そ の 他	何 も 使 っ て い ない	無 回 答	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	26.5	7.6	4.6	3.3	55.0	6.1	103.0
〔都 市 規 模〕								
大 都 市	905	25.6	19.1	4.1	3.1	46.2	6.0	104.1
人口10万以上の市	4,805	25.9	10.4	4.4	3.3	52.7	6.6	103.4
人口10万未満の市	5,371	26.7	5.5	4.8	3.7	56.2	5.8	102.7
郡 部	3,136	27.2	3.3	4.9	2.8	58.8	5.8	102.7
〔性 別〕								
男 性	9,206	27.2	8.0	5.0	3.3	57.1	2.6	103.1
女 性	4,627	27.1	7.2	4.2	3.5	54.8	6.4	103.2
〔年 齢〕								
18 ～ 19 歳	29	6.9	6.9	3.4	6.9	72.4	6.9	103.4
20 代	3,069	18.5	6.8	4.3	3.6	64.1	5.0	102.3
30 代	4,304	23.7	8.3	4.1	3.5	59.8	3.6	103.1
40 代	3,619	31.9	7.3	5.3	3.1	52.6	3.2	103.4
50 代	2,667	36.6	8.0	5.3	3.3	47.3	3.1	103.6
60 歳 以 上	43	34.9	9.3	4.7	7.0	44.2	4.7	104.7
〔地 域 ブ ロ ッ ク〕								
北 海 道	625	19.2	6.2	4.0	3.0	65.3	4.5	102.2
東 北	1,158	27.5	7.3	3.3	3.9	56.7	4.4	103.2
関 東	4,929	27.0	9.3	5.2	3.3	52.3	6.3	103.5
中 部	2,822	25.0	7.1	4.7	3.4	57.1	5.6	102.9
近 畿	2,028	28.7	7.5	4.4	3.5	51.5	7.3	103.1
中 国	738	24.5	4.2	4.2	3.1	59.6	6.8	102.4
四 国	374	30.7	6.1	4.3	2.4	54.0	4.8	102.4
九 州	1,543	26.7	5.4	4.4	3.0	56.6	6.4	102.5

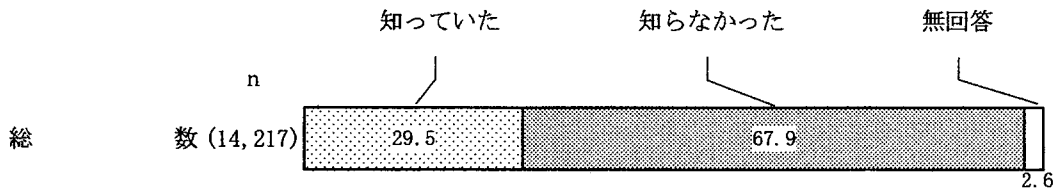
表 3-8-2 外来語や略語の手引き

	該 当 者 数	自 治 体 独 自 に 作 つ た 手 引 き	協 会 や 団 体 で 作 つ た 手 引 き	市 販 の 手 引 き	そ の 他	何 も 使 つ て い な い	無 回 答	計 (M. T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 数	14,217	7.6	4.6	26.5	3.3	55.0	6.1	103.0
〔現在の部署〕								
企 画 ・ 広 報	1,584	7.1	6.6	40.9	3.3	42.7	3.9	104.5
市／区／町／村民・ 生 活	1,539	6.9	3.8	23.8	3.3	57.2	8.0	103.1
産 業／経 済 振 興	1,115	5.6	3.5	25.9	2.8	57.2	6.6	101.6
環 境 ・ ク リ ー ン	1,052	10.0	5.3	22.1	3.0	57.6	5.4	103.4
福 祉	1,599	6.8	4.3	23.7	3.1	59.5	5.7	103.1
国 際 交 流	326	13.2	5.8	30.1	3.4	46.3	5.5	104.3
税 務 ・ 収 納	1,561	7.4	5.1	20.4	2.9	61.5	5.3	102.6
地 域 振 興	346	11.3	5.8	27.5	4.0	51.4	3.8	103.8
商 工／観 光 振 興	919	7.8	4.5	24.9	3.7	55.9	5.4	102.3
健 康 ・ 保 健	1,218	9.9	4.1	21.1	4.5	56.2	7.1	102.9
教 育 委 員 会	1,274	6.9	3.7	28.0	2.7	55.0	6.4	102.8
そ の 他	590	6.4	4.7	28.3	4.4	52.2	6.8	102.9
総 務	491	5.9	5.1	30.5	3.5	53.2	5.7	103.9
建 設 ・ 土 木	154	3.2	4.5	35.7	2.6	53.2	3.9	103.2
経 理 ・ 財 政	157	4.5	3.8	26.1	3.8	57.3	6.4	101.9
〔現在の部署での住民 との接し方〕								
役 所 内 での 応 対	9,601	7.4	4.6	25.4	3.1	56.5	5.9	102.9
役 所 外 での 応 対	1,469	7.8	4.7	25.5	3.0	56.0	5.7	102.6
巡 回 ・ 訪 問	222	6.8	4.5	20.7	3.6	61.7	6.3	103.6
相 談 ・ 指 導	899	8.3	5.2	22.1	4.4	55.6	7.6	103.3
広 報 紙 編 集 ・ 刊 行	299	8.7	7.7	58.2	5.7	24.1	2.3	106.7
ホ ー ム ペ ー ジ 製 作 ・ 更 新 ・ 管 理	134	12.7	6.0	24.6	3.7	57.5	3.0	107.5
住 民 サ ー ビ ス の 企 画 ・ 運 営	548	7.5	3.6	31.6	3.6	50.0	6.0	102.4
住 民 と 接 す る 職 員 の 指 導 ・ 管 理	529	7.6	3.8	34.6	4.3	47.8	4.9	103.0
そ の 他	209	6.2	4.8	28.2	3.3	56.5	6.2	105.3

#### 4 国立国語研究所の「外来語言い換え提案」について

##### (1) 「外来語言い換え提案」の周知度

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。



国立国語研究所が行っている「外来語言い換え提案」を知っているか聞いた。

「知らなかった」(67.9%)が7割近い。「知っていた」(29.5%)は3割である。

都市規模別にみると、「知っていた」は大都市(44.0%)がもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別にみると、「知っていた」は男性で多くなっている。

年齢別にみると、「知っていた」は40代、30代で多く、「知らなかった」は10代、20代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(図 4-1-1)

現在の部署別にみると、「知っていた」は〈企画・広報〉、〈国際交流〉で多く、「知らなかった」は〈経理・財政〉、〈税務・収納〉、〈健康・保健〉、〈市／区／町／村民・生活〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「知っていた」は〈広報紙編集・刊行〉、〈ホームページ製作・更新・管理〉、〈住民と接する職員の指導・管理〉で多く、「知らなかった」は〈巡回・訪問〉、〈相談・指導〉、〈役所外での対応〉で多くなっている。(図 4-1-2)

図 4-1-1 「外来語言い換え提案」の周知度

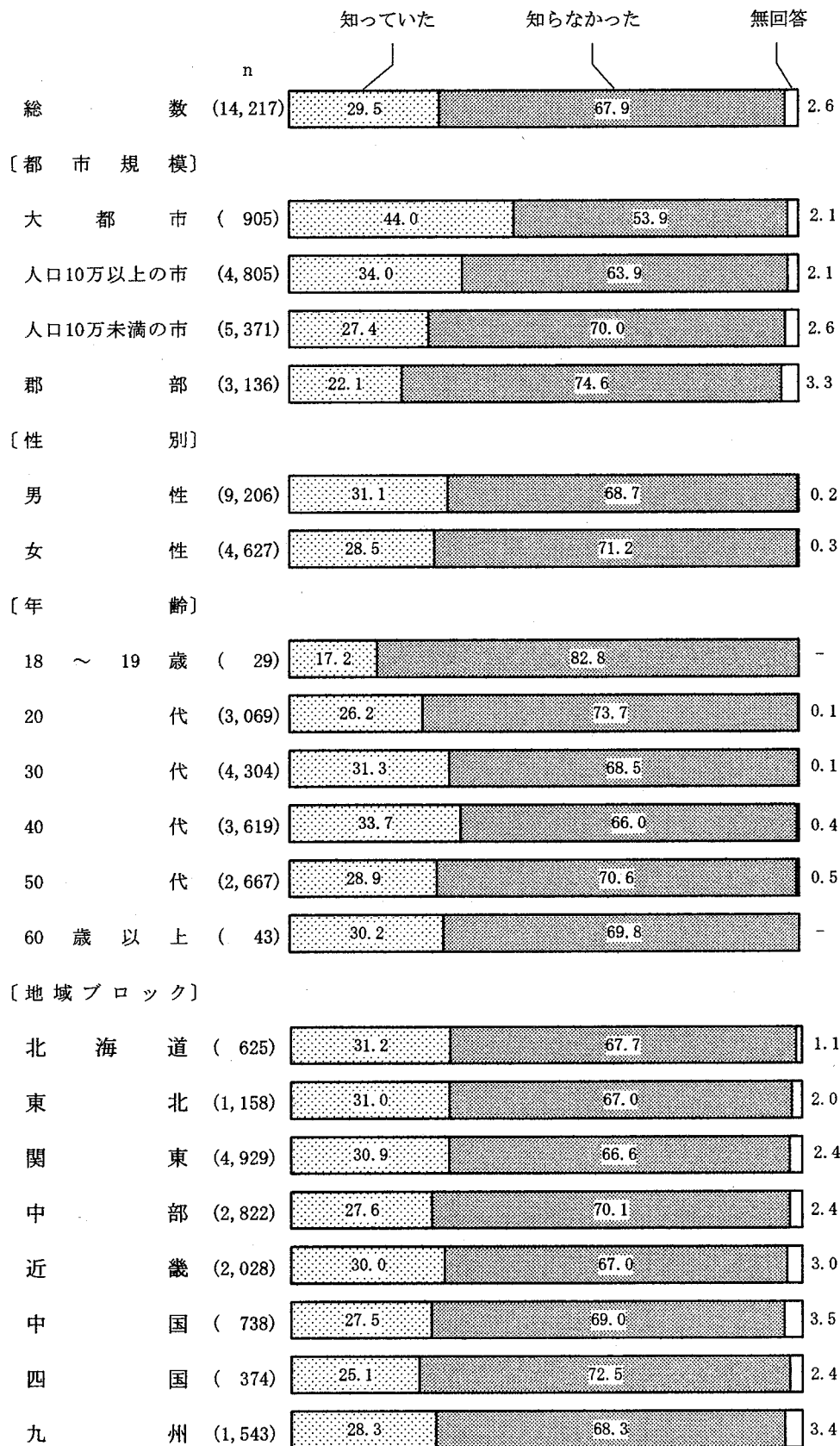
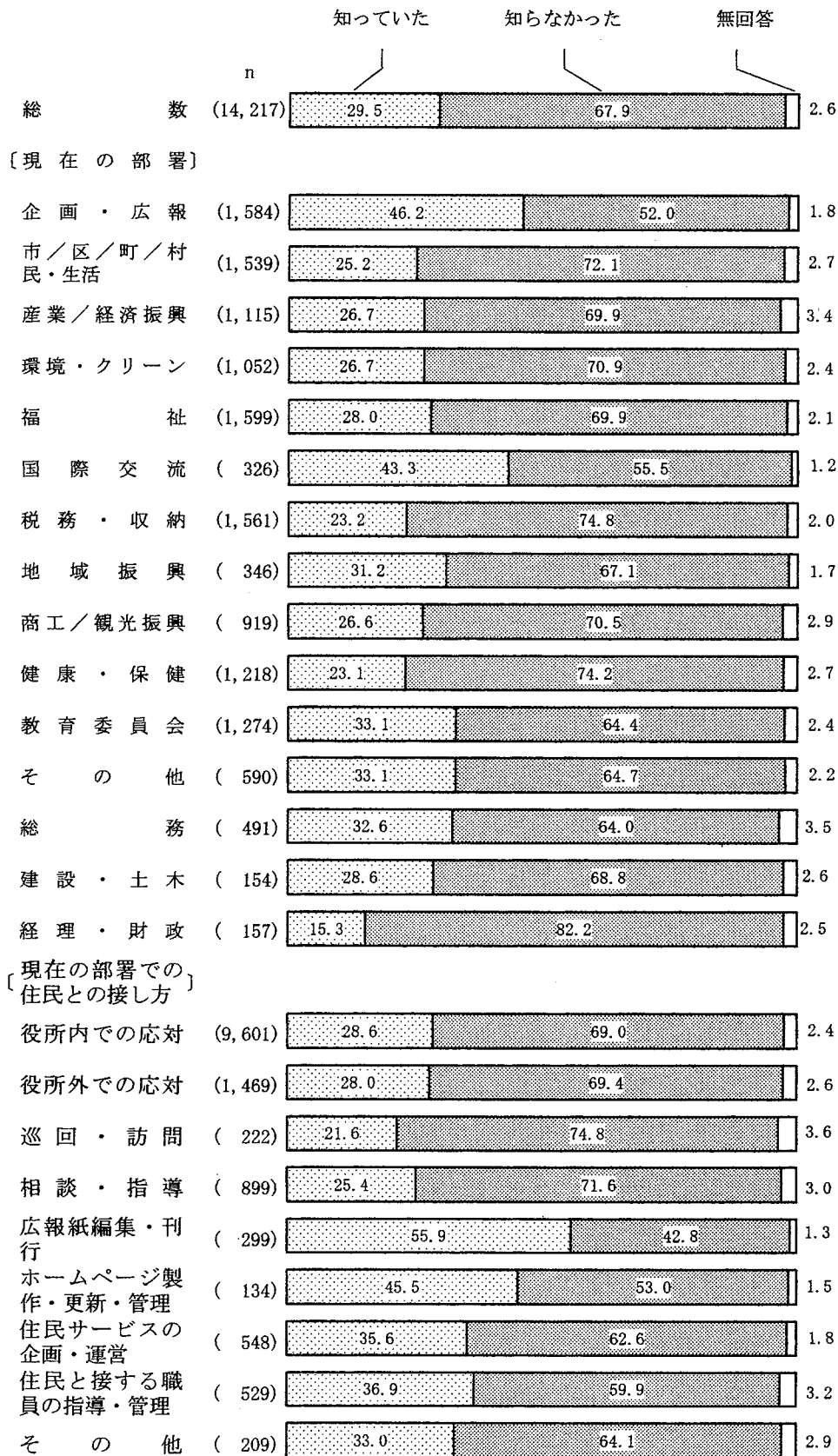


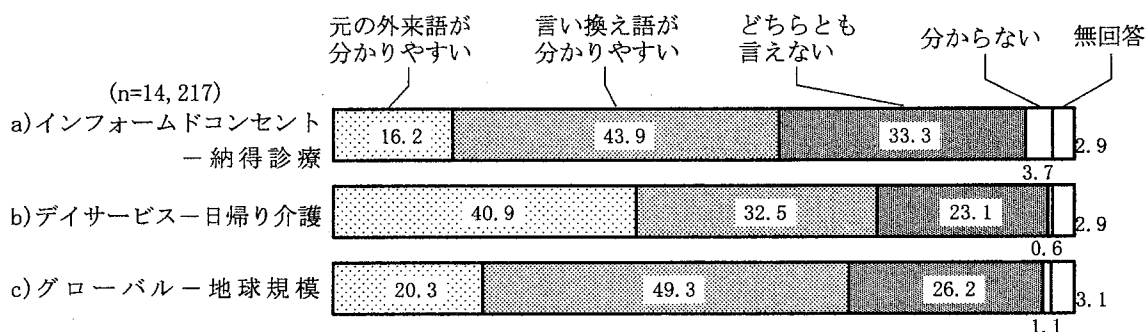
図 4-1-2 「外来語言い換え提案」の周知度



## (2) 言い換え語の分かりやすさ

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)



国立国語研究所が提案する[言い換え語]を例にあげて、[言い換え語]と[元の外来語]のどちらが分かりやすいか聞いた。

「インフォームドコンセント」と、言い換え語「納得診療」については、「言い換え語が分かりやすい」(43.9%)が、「元の外来語が分かりやすい」(16.2%)を28ポイント上回っている。

「デイサービス」と、言い換え語「日帰り介護」については、「元の外来語が分かりやすい」(40.9%)が、「言い換え語が分かりやすい」(32.5%)を8ポイント上回っている。

「グローバル」と、言い換え語「地球規模」については、「言い換え語が分かりやすい」(49.3%)が、「元の外来語が分かりやすい」(20.3%)を29ポイント上回っている。

以下、3つの外来語について、都市規模別、性別、年齢別、地域ブロック別、現在の部署別、住民との接し方別にみていく。

### ● 「インフォームドコンセント」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は大都市、人口10万以上の市で多く、「言い換え語が分かりやすい」は郡部で多くなっている。

性別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は女性で、「言い換え語が分かりやすい」は男性で、それぞれ多くなっている。

年齢別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は20代で、「言い換え語が分かりやすい」は10代、50代で、それぞれ多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(図4-2-1)

現在の部署別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈健康・保健〉で、「言い換え語が分かりやすい」は〈商工／観光振興〉、〈環境・クリーン〉で、それぞれ多くなっている。

住民との接し方別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈相談・指導〉、〈巡回・訪問〉で多くなっている。(図4-2-2)

### ● 「デイサービス」

都市規模別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は郡部（43.8%）でもっとも多く、都市規模が大きくなるほど少なくなっている。「言い換え語が分かりやすい」は大都市（41.4%）でもっとも多く、都市規模が小さくなるほど少なくなっている。

性別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は女性で多く、「言い換え語が分かりやすい」は男性で多くなっている。

年齢別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は10代、40代で多く、「言い換え語が分かりやすい」は60歳以上、50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は四国、中国で多く、「言い換え語が分かりやすい」は関東、北海道で多くなっている。（図4-2-3）

現在の部署別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈経理・財政〉、〈健康・保健〉、〈福祉〉で多く、「言い換え語が分かりやすい」は〈地域振興〉、〈国際交流〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈巡回・訪問〉、〈相談・指導〉で多く、「言い換え語が分かりやすい」は〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。（図4-2-4）

### ● 「グローバル」

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は10代、20代で多く、「言い換え語が分かりやすい」は50代で多くなっている。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。（図4-2-5）

現在の部署別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈建設・土木〉、〈経理・財政〉、〈国際交流〉、〈企画・広報〉で多く、「言い換え語が分かりやすい」は〈環境・クリーン〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「元の外来語が分かりやすい」は〈住民サービスの企画・運営〉で多く、「言い換え語が分かりやすい」は〈住民と接する職員の指導・管理〉で多くなっている。（図4-2-6）



図 4-2-1 言い換え語の分かりやすさ「インフォームド Consent」

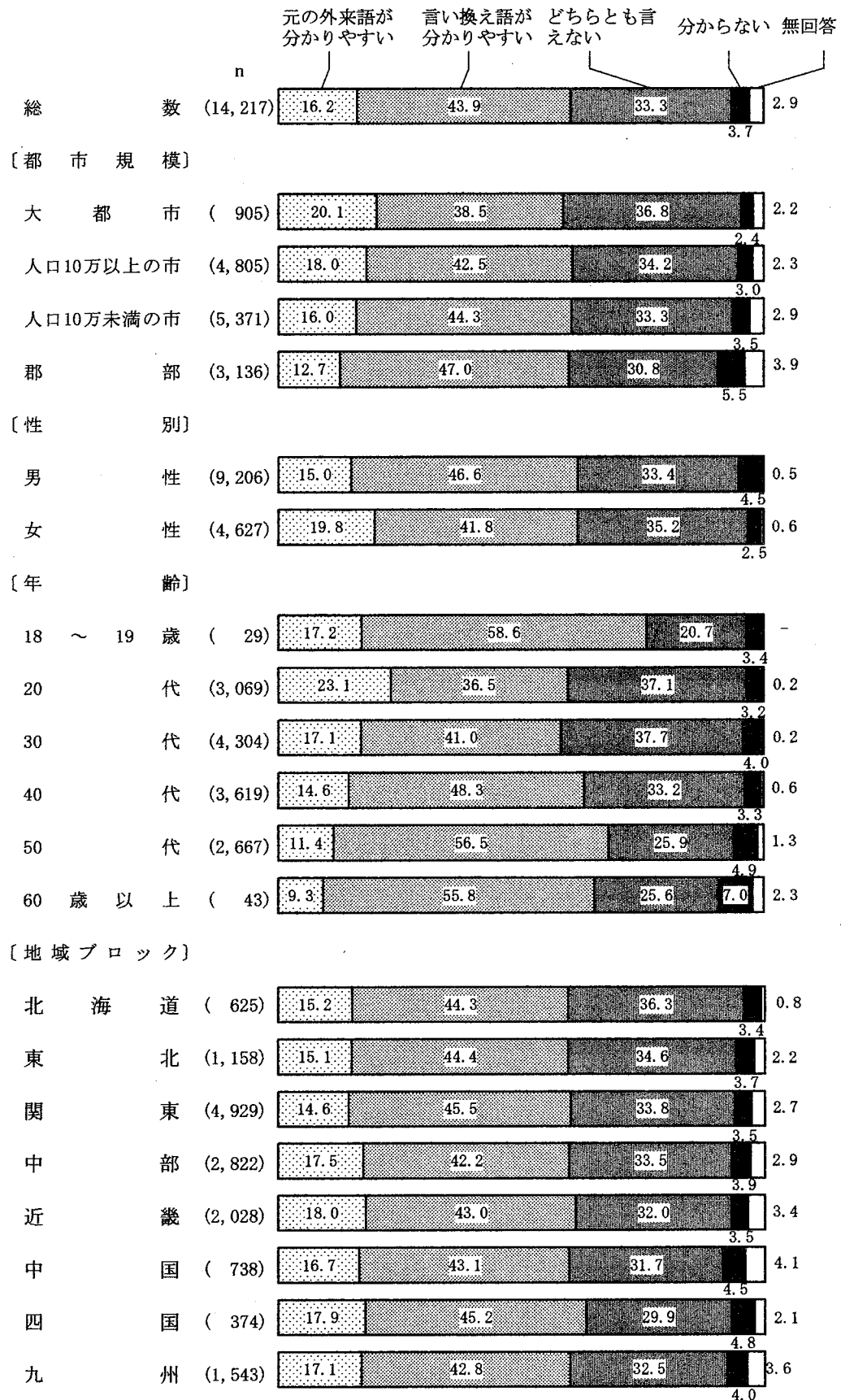


図 4-2-2 言い換え語の分かりやすさ「インフォームドコンセント」

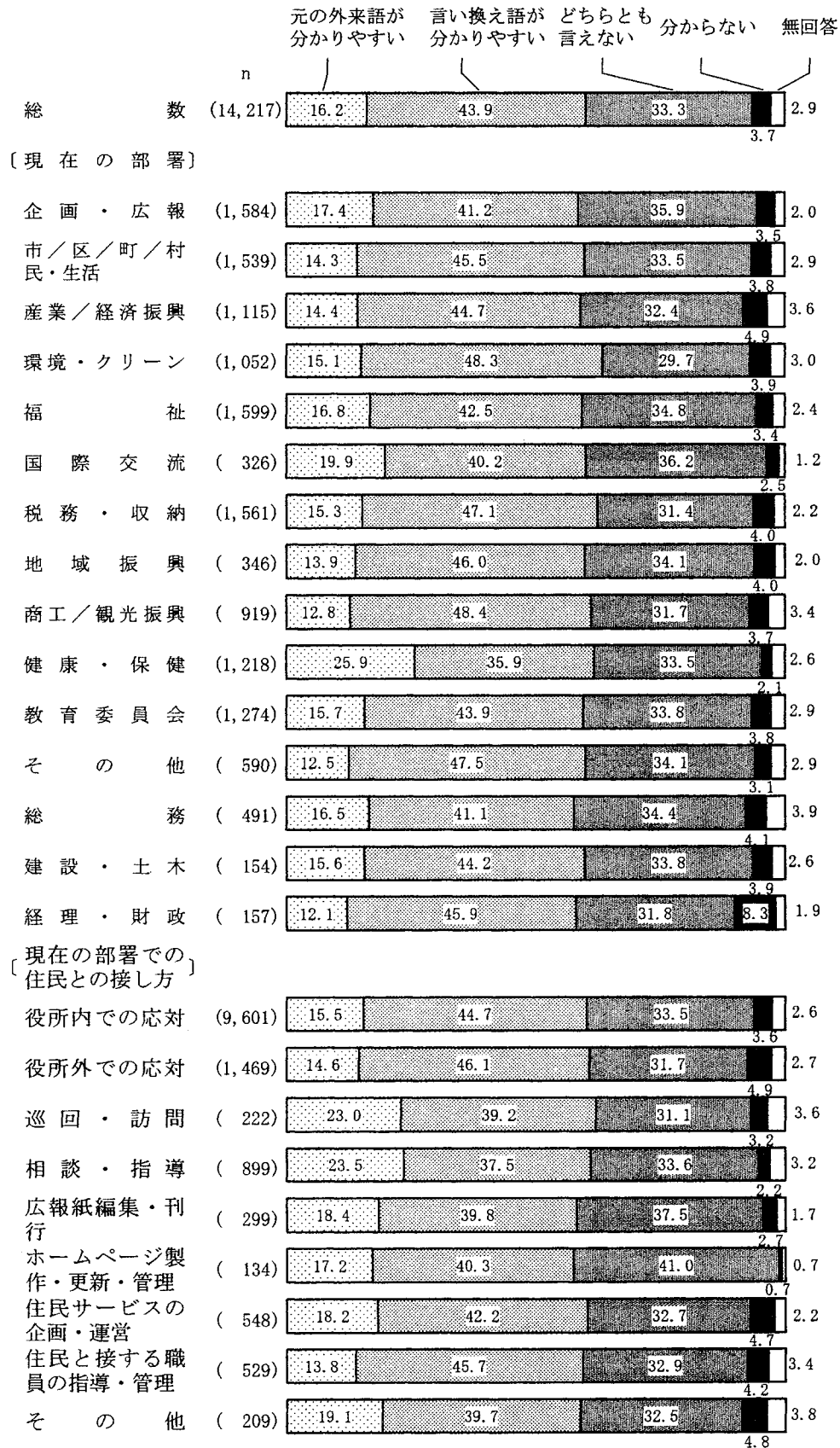


図 4-2-3 言い換え語の分かりやすさ「デイサービス」

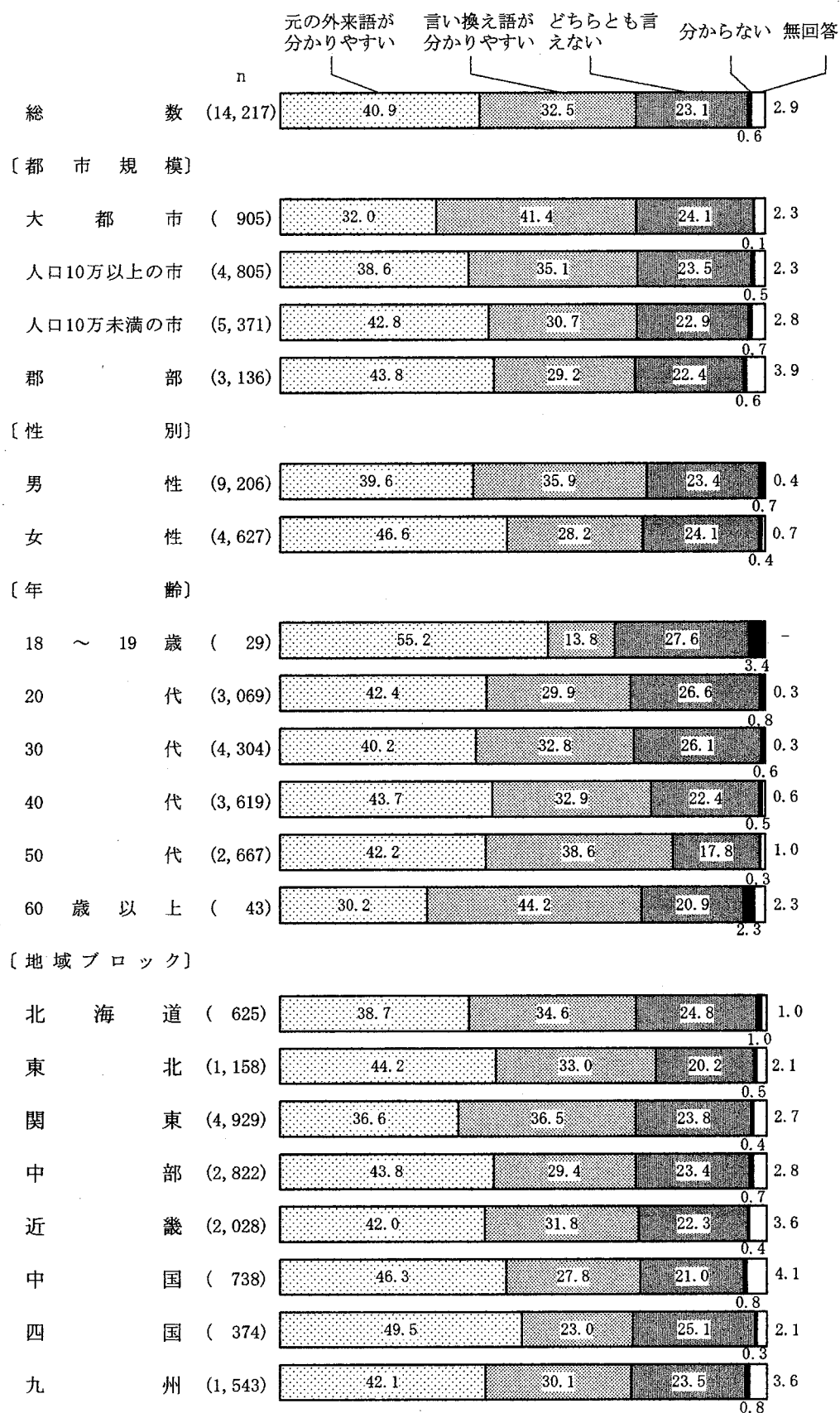


図 4-2-4 言い換え語の分かりやすさ「デイサービス」

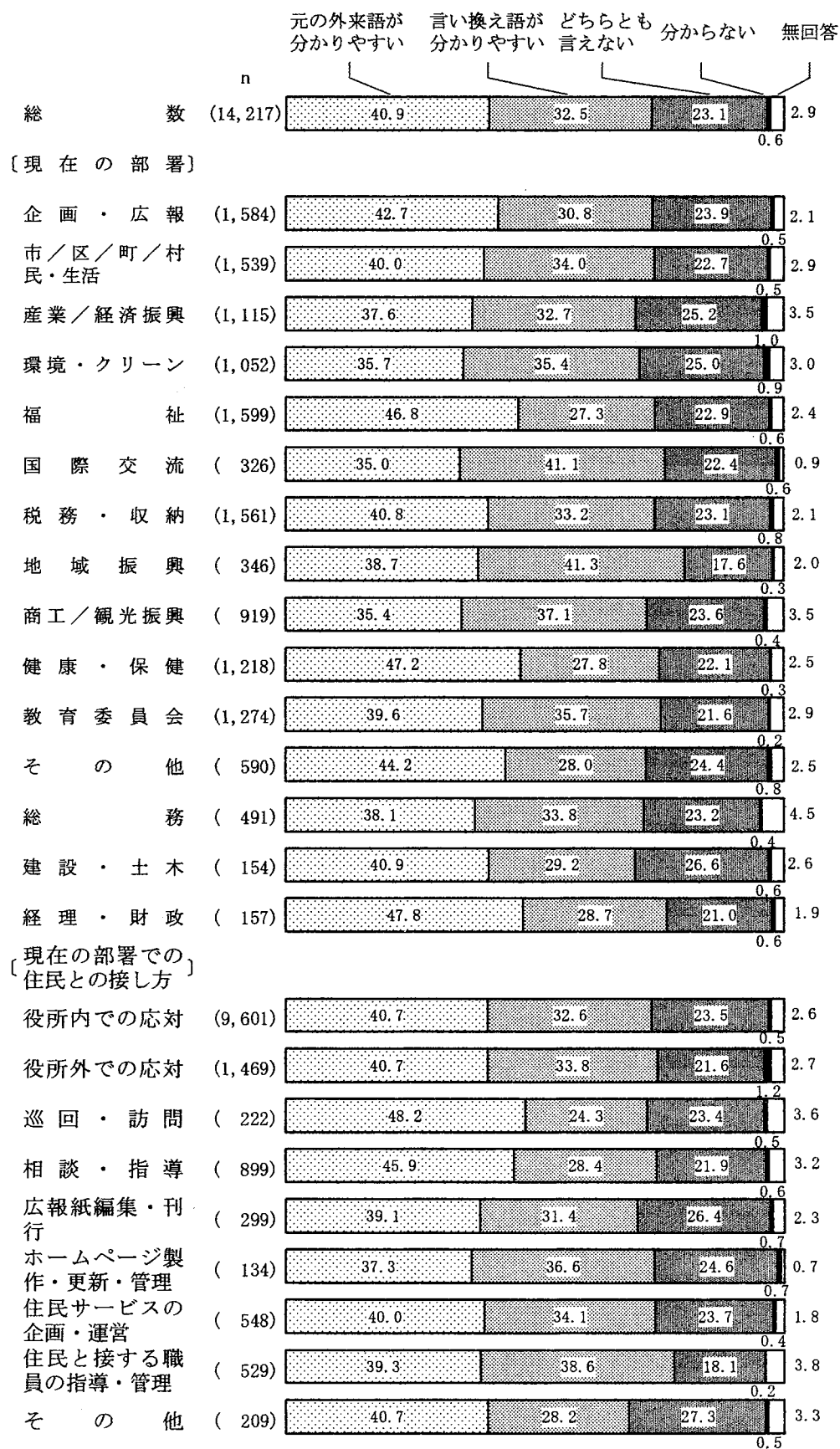


図 4-2-5 言い換え語の分かりやすさ「グローバル」

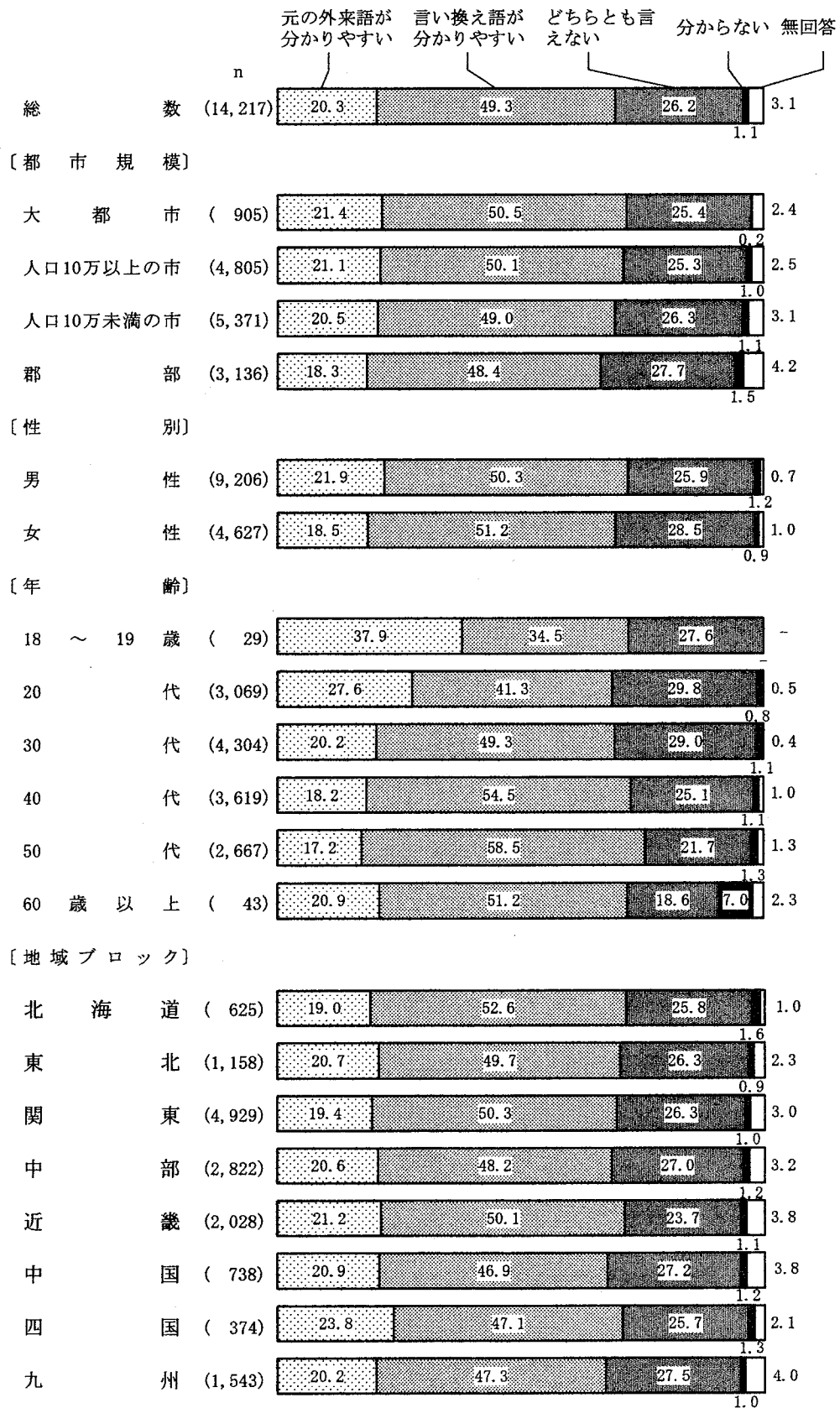
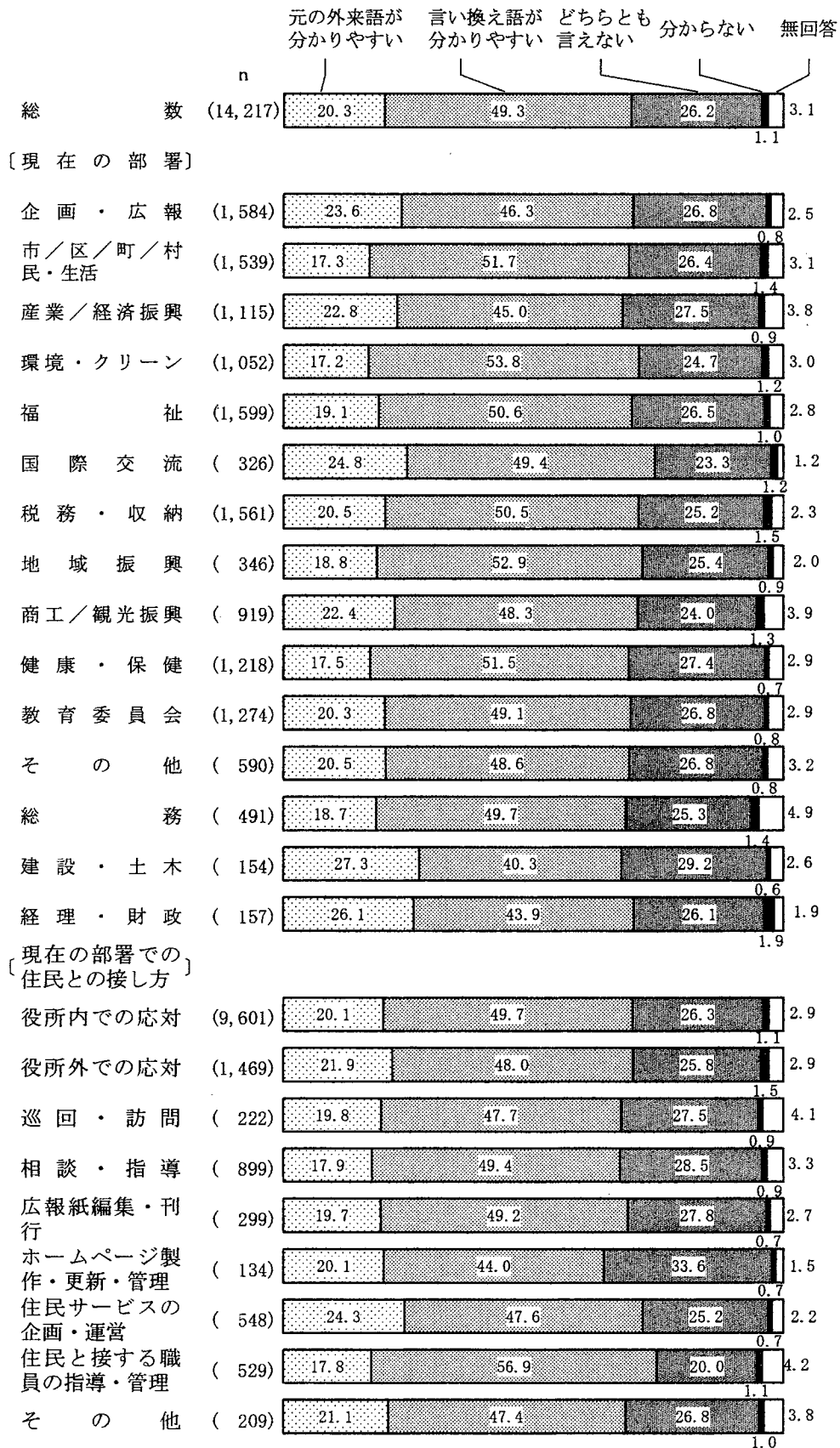
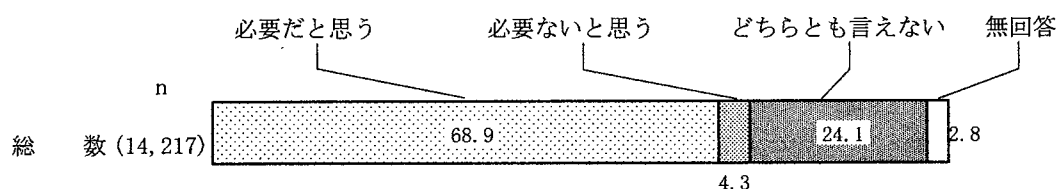


図 4-2-6 言い換え語の分かりやすさ「グローバル」



### (3)「外来語言い換え提案」の必要性

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。



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」は必要だと思うか聞いた。

「必要だと思う」(68.9%)と回答した一般行政職員が7割である。

都市規模別、性別にみると、大きな差はみられない。

年齢別にみると、「必要だと思う」は上の世代になるほど多くなり、60歳以上(86.0%)では9割近い。「どちらとも言えない」は若い世代ほど多い。

地域ブロック別にみると、大きな差はみられない。(図 4-3-1)

現在の部署別にみると、「必要だと思う」は〈総務〉、〈市／区／町／村民・生活〉、〈環境・クリーン〉で多くなっている。

住民との接し方別にみると、「必要だと思う」は〈住民と接する職員の指導・管理〉〈広報紙編集・刊行〉で多くなっている。(図 4-3-2)

図 4-3-1 「外来語言い換え提案」の必要性

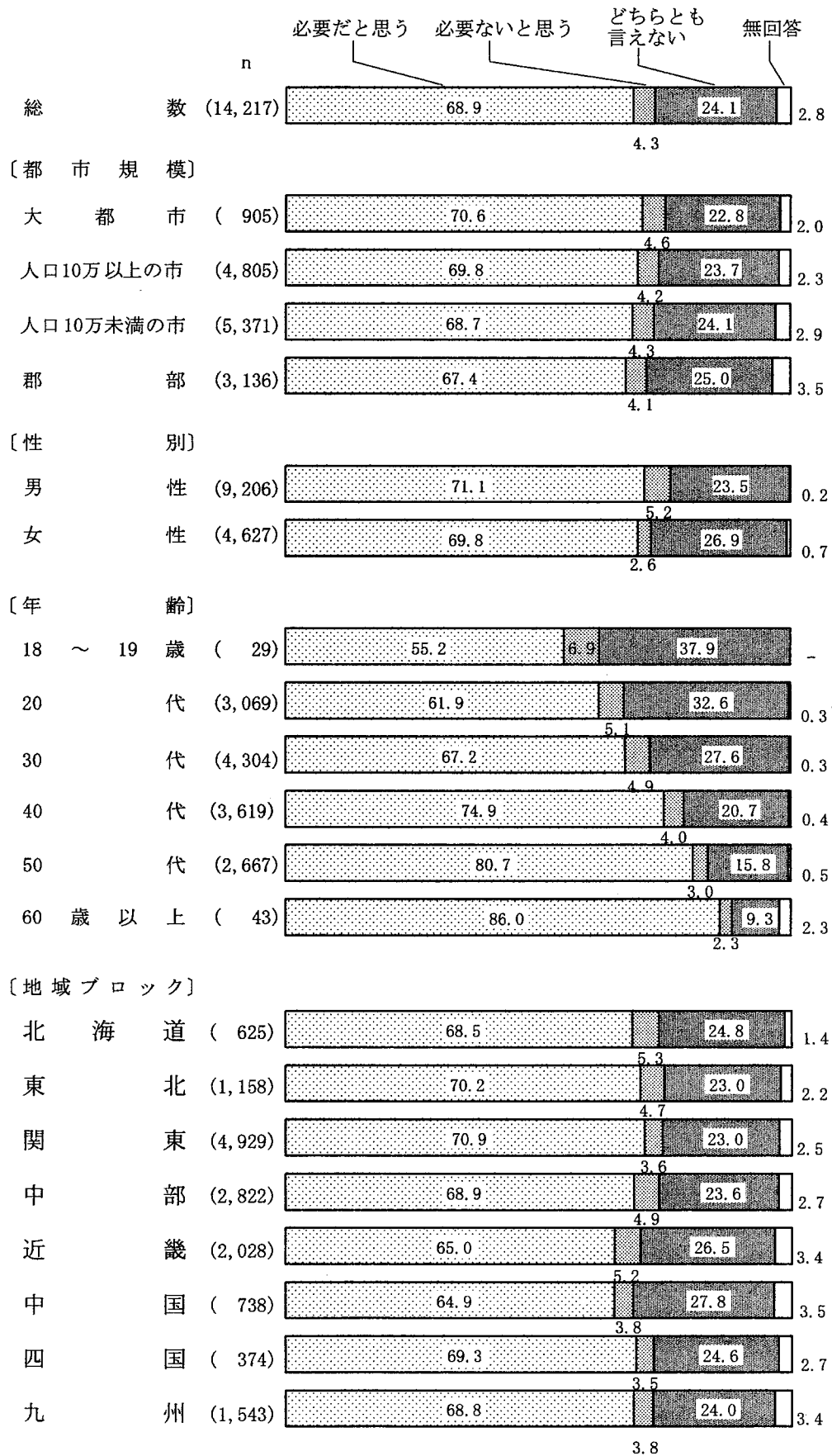
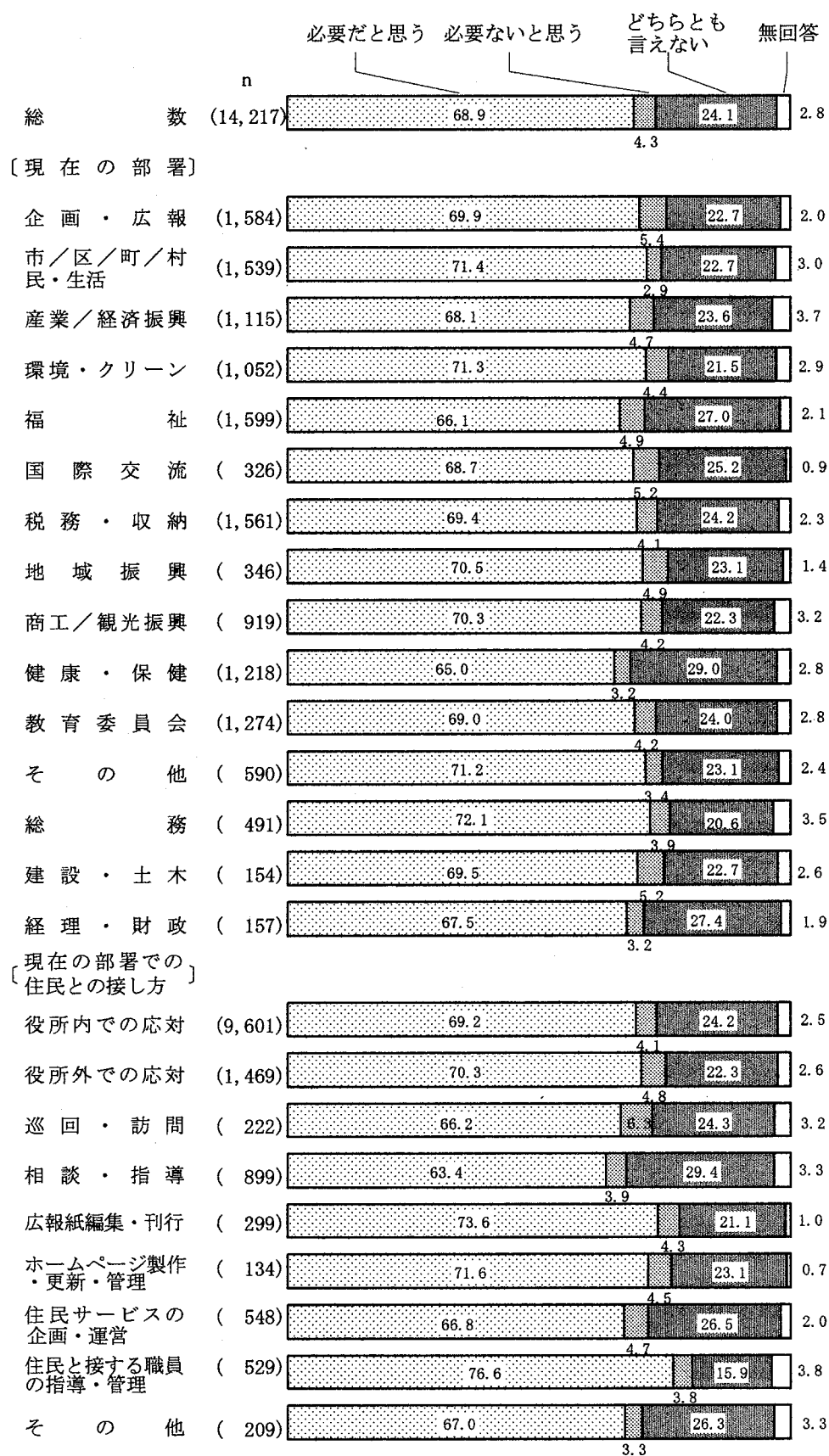




図 4-3-2 「外来語言い換え提案」の必要性



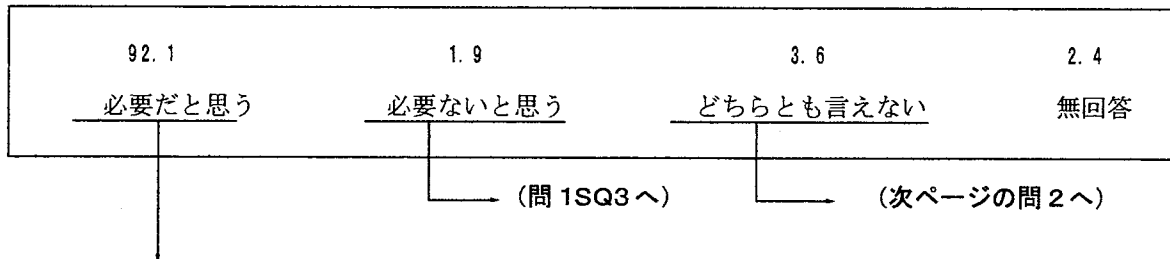
### Ⅲ 調査票

(付：単純集計結果)

首長調査

調査票

問1 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。



【問1で「1 必要だと思う」と答えた方にお尋ねします】

問1SQ1 「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、貴自治体で組織的に行っていますか。(○は1つ)

n=386

44.0	以前から行っている
2.8	今年度から行っている
6.5	以前、行ったことがあるが、現在は行っていない
25.1	これから行おうと考えている
19.4	今のところ、行う予定はない
2.1	無回答

問1SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。

n=386

(○は1つ)

19.9	首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う
59.3	自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う
10.9	住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う
0.3	議会からの提案を待つのがよいと思う
5.7	その他(具体的に )
3.9	無回答

【問1で「2 必要ないと思う」と答えた方にお尋ねします】

問1SQ3 行政用語の見直しが必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

n=8

25.0	現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから
50.0	職員は十分な研修を受けていて、住民サービスに何の支障もないから
	- 言葉やコミュニケーションに関して、住民からの苦情はまったくないから
	- 言葉やコミュニケーションよりも、もっと重要な検討課題を抱えているから
25.0	担当の職員が個人で心がければよいことだから
	- その他(具体的に )
	- 無回答

【全員がお答えください】

問2 あなたは、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)

47.7	敬語の使い方	53.7	声の大きさ
39.6	外来語の使い方	63.0	口調や話しぶり
27.9	略語の使い方	62.1	話す速度
69.0	役所の専門用語の使い方	4.8	その他(具体的に )
11.0	方言の使い方	2.4	特に気を配っていることはない
58.0	表情や視線	2.4	無回答
回答計 441.5			

問3 あなたは、式典などで大勢の住民に話をするとき、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。(それぞれ1～5のいずれかの数字を〇で囲む)

		ア を 重 視	や重 や視 アを	と言 ちえ らな とい も	や重 や視 イを	イ を 重 視	無 回 答	
	(ア)							(イ)
a)	親しみやすい態度	13.6	30.8	21.2	22.0	9.5	2.9	礼儀正しい態度
b)	格調高い内容	5.0	27.0	44.6	16.9	3.6	2.9	面白い内容
c)	厳粛な雰囲気	4.1	15.3	28.9	37.0	11.7	3.1	なごやかな雰囲気

問4 あなたは、役所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。  
(〇は1つ)

8.1	だれに対しても方言を使う
46.3	だれに対しても共通語を使う
43.7	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
1.9	無回答

問5 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)

63.5	役所でよく使われる言葉(「可及的速やかに」「策定する」など)
84.2	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)
71.4	アルファベットの略語(「NPO」「ALT」「IT」など)
71.8	専門用語(「分離課税」「喀痰細胞診」など)
18.9	漢字の熟語(「進捗状況」「調整措置」など)
1.7	その他(具体的に )
1.0	特にない
1.9	無回答
回答計 314.3	

問6 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) 20.5 パートナースhip	14.8 協力・共同	
46.8 パートナースhip (協力・共同)	13.8 協力・共同 (パートナースhip)	
	4.1 無回答	
<hr/>		
b) 6.7 セーフティネット	16.5 安全網・安全対策	
53.0 セーフティネット(安全網・安全対策)	19.3 安全網・安全対策(セーフティネット)	
	4.5 無回答	
<hr/>		
c) 43.9 ニーズ	21.0 必要・要求・要望・要請	
25.3 ニーズ (必要・要求・要望・要請)	5.3 必要・要求・要望・要請 (ニーズ)	
	4.5 無回答	
<hr/>		
d) 3.1 エコシティ	20.8 環境共生都市	
42.5 エコシティ (環境共生都市)	29.4 環境共生都市 (エコシティ)	
	4.3 無回答	
<hr/>		
e) 38.7 デイサービス	1.2 日帰り介護	
49.4 デイサービス (日帰り介護)	6.7 日帰り介護 (デイサービス)	
	4.1 無回答	
<hr/>		
f) 82.1 ボランティア	- 篤志奉仕者	
12.2 ボランティア (篤志奉仕者)	1.9 篤志奉仕者 (ボランティア)	
	3.8 無回答	
<hr/>		
g) 1.7 ALT	4.3 無回答	
43.0 ALT (外国語指導助手・外国人語学教師)		
22.9 外国語指導助手・外国人語学教師		
28.2 外国語指導助手・外国人語学教師 (ALT)		
<hr/>		
h) 17.9 IT	4.5 情報技術	3.8 無回答
59.9 IT (情報技術)	13.8 情報技術 (IT)	
<hr/>		
i) 10.5 NPO	2.4 非営利団体	4.5 無回答
72.6 NPO (非営利団体)	10.0 非営利団体 (NPO)	

問7 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)

60.4 知っていた
34.8 知らなかった
4.8 無回答

問8 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	無回答
[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	11.2	50.8	31.5	2.4	4.1
b) デイサービス	— 日帰り介護	52.0	25.5	18.1	0.2	4.1
c) グローバル	— 地球規模	25.1	46.1	24.1	0.5	4.3

問9 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。

79.2	2.4	14.6	3.8
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

[以下の問にはおさしつかえのない範囲でご記入ください]

問10 「住民に分かりやすい言葉で伝える」ことや、「住民との円滑なコミュニケーションを図る」ことに  
 関して、貴自治体で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11 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お聞かせください。

F1 性別

98.3	男性	1.2	女性	0.5	無回答
------	----	-----	----	-----	-----

F2 年齢

6.9	29.4	44.4	17.9	1.4
50歳未満	50代	60代	70歳以上	無回答

F3 首長在任期間は通算で何年何ヶ月ですか。

21.5	1ヶ月～2年	20.5	8年1ヶ月～12年
15.0	2年1ヶ月～4年	6.0	12年1ヶ月～16年
19.8	4年1ヶ月～6年	6.0	16年1ヶ月以上
10.0	6年1ヶ月8年	1.2	無回答

F4 首長就任回数は何回ですか。

36.3	29.4	21.0	11.9	1.4
1回	2回	3回	4回以上	無回答

F5 小中学校時代をもっとも長く過ごされた地域は、現在、首長をなさっている市区町村ですか。

77.8	10.7	10.3	1.2
首長をなさっている市区町村	同じ都道府県内の他の市区町村	その他	無回答

ご協力ありがとうございました。



広報紙担当責任者調査

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 広報紙の編集をしていて、いろいろなところから出てくる原稿に、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)

30.2	55.0	12.1	1.2	1.4
よくある	時々ある	あまりない	めったにない	無回答

問2 広報紙に、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)

32.4	新しさを感じさせることができる	
11.5	しゃれた感じを表すことができる	
6.2	知的な感じを表すことができる	
23.0	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ことができる	
49.5	これまでになかった物事や考え方を表すことができる	
29.8	話が通じやすく便利である	
24.2	露骨な表現を和らげる効果がある	
29.6	文章の文字数を節約できる	
2.9	その他(具体的に	)
5.3	この中に良い点と思うものはない	
1.6	無回答	
		回答計 216.0

問3 広報紙に、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)

9.7	日本語の伝統が破壊される	
8.6	気取っている感じを与える	
4.9	軽薄な感じを与える	
91.6	相手によって話が通じなくなる	
57.5	誤解や意味の取り違えがおこる	
17.9	人を煙に巻いたりごまかしたりする感じを与える	
42.5	難しくて覚えにくい	
5.3	正しい英語を学ぶ妨げになる	
2.3	その他(具体的に	)
-	この中に悪い点と思うものはない	
1.0	無回答	
		回答計 241.3

問4 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)

16.4	29.8	50.1	3.7
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

問5 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 わ は な い	ど 言 ち え ら な い も	無 回 答
ノーマライゼーション	19.1	57.9	21.8	1.2
インフォームドコンセント	7.8	70.0	20.9	1.2
シミュレーション	38.4	29.2	31.2	1.2
バリアフリー	71.5	9.4	17.9	1.2
リハビリテーション	73.3	8.6	16.8	1.2

問6 広報紙に載せる原稿を受け取って編集するとき、分かりにくいと思われる言葉があったら、分かりやすく書き換えたり、説明を加えたりしていますか。(○は1つ)

33.5	原稿を書いた人の承諾を得て、書き換えたり説明を加えたりしている
14.6	編集担当の裁量で、書き換えたり説明を加えたりしている
3.9	編集マニュアルにしたがって、書き換えたり説明を加えたりしている
46.2	原稿によって、上記の1～3の方法を使い分けている
0.6	何もしていない
1.2	無回答

問7 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)

76.4	役所でよく使われる言葉(「可及的速やかに」「策定する」など)
85.6	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)
82.5	アルファベットの略語(「NPO」「ALT」「IT」など)
70.0	専門用語(「分離課税」「喀痰細胞診」など)
19.5	漢字の熟語(「進捗状況」「調整措置」など)
1.2	その他(具体的に )
0.4	特にない
1.0	無回答
回答計 336.8	

問8 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つつ)

a) 17. 5 パートナースHIP	22. 0 協力・共同	
51. 3 パートナースHIP (協力・共同)	8. 4 協力・共同 (パートナースHIP)	
	0. 8 無回答	
<hr/>		
b) 3. 7 セーフティネット	32. 0 安全網・安全対策	
49. 3 セーフティネット(安全網・安全対策)	13. 8 安全網・安全対策(セーフティネット)	
	1. 2 無回答	
<hr/>		
c) 48. 3 ニーズ	28. 7 必要・要求・要望・要請	
19. 5 ニーズ (必要・要求・要望・要請)	2. 9 必要・要求・要望・要請 (ニーズ)	
	0. 6 無回答	
<hr/>		
d) 2. 9 エコシテイ	21. 1 環境共生都市	
50. 5 エコシテイ (環境共生都市)	24. 6 環境共生都市 (エコシテイ)	
	0. 8 無回答	
<hr/>		
e) 49. 1 デイサービス	0. 2 日帰り介護	
44. 4 デイサービス (日帰り介護)	5. 5 日帰り介護 (デイサービス)	
	0. 8 無回答	
<hr/>		
f) 93. 4 ボランティア	- 篤志奉仕者	
4. 9 ボランティア (篤志奉仕者)	0. 6 篤志奉仕者 (ボランティア)	
	1. 0 無回答	
<hr/>		
g) 2. 5 ALT	0. 4 無回答	
62. 4 ALT (外国語指導助手・外国人語学教師)		
17. 7 外国語指導助手・外国人語学教師		
17. 0 外国語指導助手・外国人語学教師 (ALT)		
<hr/>		
h) 25. 1 IT	2. 1 情報技術	0. 6 無回答
66. 1 IT (情報技術)	6. 2 情報技術 (IT)	
<hr/>		
i) 13. 3 NPO	0. 8 非営利団体	0. 4 無回答
78. 0 NPO (非営利団体)	7. 4 非営利団体 (NPO)	

問9 広報紙の編集にあたって、外来語や略語をどのような読者の場合にとってどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思いますか。(○は1つ)

78.4	11.7	9.2	0.6
必要だと思う	必要ないと思う	分からない	無回答

問10 広報紙の編集にあたって、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)

6.0 自治体独自に作った手引き	4.5 その他(具体的に )
24.4 協会や団体で作った手引き	17.0 何も使っていない
62.6 市販の手引き	0.4 無回答
回答計 115.0	

問11 広報紙の編集にあたって、高齢の読者に対してはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

59.5	文字を大きくして、読みやすいようにしている		
64.3	外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている		
61.6	外来語や略語には分かりやすい説明を加えている		
22.0	高齢者にも馴染みのある表現を選ぶようにしている		
1.8	地元の方言を使っている		
14.6	高齢者の意見や苦情をできるだけ聞き入れるようにしている		
0.8	その他(具体的に	)	
3.9	特に配慮はしていない	0.8	無回答
			回答計 229.4

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。(○は1つ)

0.8	26.1	72.9	0.2
よく使う	たまに使う	まったく使わない	無回答
			(問13へ)

【問12で「1 よく使う」または「2 たまに使う」と答えた方にお尋ねします】

問12SQ 特に方言を使うのは、広報紙のどんな記事ですか。

具体的に：

問13 広報紙の編集にあたって、外国人の読者に対してはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

6.8	漢字には読み仮名をつけている		
2.1	外国人向けの記事には漢字を少なくしている		
5.1	記事の一部に外国語を併記している		
3.3	記事の一部は外国語で書いている		
0.4	企画・編集に外国人を参加させている		
0.4	外国人モニター制度を設けている		
6.2	その他(具体的に	)	
78.9	特に配慮はしていない	0.6	無回答
			回答計 103.7

問14 広報紙の記事の中に、日本語以外の言語による記述がありますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

27.1	英語	0.6	フランス語	
1.6	韓国語	-	ロシア語	
2.5	中国語	-	モンゴル語	
4.5	ポルトガル語	0.8	その他(	語)
1.4	スペイン語	69.6	日本語以外の言語による記述はない	
0.4	ドイツ語	1.2	無回答	回答計 109.9

問 15 広報紙で使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談しますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

72.3	役所の上司		
14.8	都／道／府／県庁の担当者		
2.9	国の省庁の担当者		
20.9	協会（日本広報協会など）や団体の担当者		
17.5	新聞社・放送局		
2.1	大学の教員や専門家		
1.2	研究機関（国立国語研究所など）の研究者		
11.1	その他（具体的に	）	
6.6	だれにも相談しない	2.7 無回答	総計 152.0

問 16 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。(○は1つ)

82.3	2.5	13.6	1.6
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
		(問 16SQ3 へ)	(次ページの問 17 へ)

【問 16 で「1 必要だと思う」と答えた方にお尋ねします】

問 16SQ1 「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、貴自治体で組織的に行っていますか。(○は1つ) n = 401

24.9	以前から行っている	9.7	これから行おうと考えている
2.2	今年度から行っている	57.9	今のところ、行う予定はない
4.7	以前、行ったことがあるが、現在は行っていない	0.5	無回答

問 16SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。 n = 401 (○は1つ)

15.0	首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う	
62.1	自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う	
16.7	住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う	
-	議会からの提案を待つのがよいと思う	
4.5	その他（具体的に	） 1.7 無回答

【問 16 で「2 必要ないと思う」と答えた方にお尋ねします】

問 16SQ3 必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。

n = 12 (○はいくつでも)

16.7	現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから	
-	職員は十分な研修を受けていて、住民サービスに何の支障もないから	
-	言葉やコミュニケーションに関して、住民からの苦情はまったくないから	
-	言葉やコミュニケーションよりも、もっと重要な検討課題を抱えているから	
75.0	担当の職員が個人で心がければよいことだから	
-	その他（具体的に	） 8.3 無回答

【全員がお答えください】

問 17 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。(〇は1つ)

53.0	知っていた		
45.4	知らなかった	1.6	無回答

問 18 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	どちらも言えない	分からない	無回答
[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	10.3	45.8	39.8	2.3	1.8
b) デイサービス	— 日帰り介護	43.3	25.9	29.0	0.2	1.6
c) グローバル	— 地球規模	14.6	58.1	24.6	0.8	1.8

問 19 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。

(〇は1つ)

76.0	2.3	20.1	1.6
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

【以下の問にはおさしつかえのない範囲でご記入ください】

問 20 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 21 広報紙に関して、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 22 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。

F1 性別

78.2	男性	20.9	女性	0.8	無回答
------	----	------	----	-----	-----

F2 年齢

12.7	22.8	14.4	16.0	17.5	15.4	1.2
30歳未満	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50歳以上	無回答

F3 自治体勤務年数

8.4	5年未満	19.5	21～25年	0.8	無回答
18.7	5～10年	11.7	26～30年		
21.4	11～15年	6.6	31～35年		
12.7	16～20年	0.2	36年以上		

F4 現在の部署・役職

部署：	<input type="text"/>	部	<input type="text"/>	課
役職：	<input type="text"/>			

F5 現在の部署での経験年数

18.1	1年未満	2.5	11～15年
43.5	1～3年	0.8	16～20年
22.0	4～5年	0.2	21年以上
12.3	6～10年	0.6	無回答

F6 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。

65.7	勤務なさっている市区町村
23.4	同じ都道府県内の他の市区町村
10.1	その他
0.8	無回答

ご協力ありがとうございました。



ホームページ担当責任者調査  
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 役所のホームページを担当していて、いろいろなところから出てくる原稿に、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)

20.4	56.3	21.3	1.8	0.2
よくある	時々ある	あまりない	めったにない	無回答

問2 役所のホームページに、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)

28.9	新しさを感じさせることができる	0.4	無回答
9.9	しゃれた感じを表すことができる		
3.1	知的な感じを表すことができる		
20.2	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ことができる		
47.8	これまでになかった物事や考え方を表すことができる		
38.8	話が通じやすく便利である		
20.0	露骨な表現を和らげる効果がある		
28.5	文章の文字数を節約できる		
1.6	その他(具体的に	)	
6.3	この中に良い点と思うものはない		回答計 205.4

問3 役所のホームページに、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)

6.7	日本語の伝統が破壊される	0.2	無回答
5.8	気取っている感じを与える		
5.2	軽薄な感じを与える		
89.9	相手によって話が通じなくなる		
51.3	誤解や意味の取り違えがおこる		
16.4	人を煙に巻いたりごまかしたりする感じを与える		
36.5	難しくて覚えにくい		
5.6	正しい英語を学ぶ妨げになる		
1.1	その他(具体的に	)	
0.2	この中に悪い点と思うものはない		回答計 219.1

問4 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)

16.4	22.0	60.5	1.1
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

問5 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。(〇はそれぞれ1つずつ)

	そう 思 う	そ 思 う わ は な い	ど 言 え ら な い も	無 回 答
ノーマライゼーション	15.2	54.5	30.0	0.2
インフォームドコンセント	13.2	60.1	26.5	0.2
シミュレーション	54.0	19.1	26.7	0.2
バリアフリー	73.8	8.7	17.5	-
リハビリテーション	76.2	7.6	16.1	-

問6 役所のホームページは、どのような機能を持っていますか。この中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

99.1	市／区／町／村の紹介		
81.6	観光・レジャー案内		
93.3	祭り・イベント案内		
23.8	オンライン予約機能		
16.6	ライブカメラ・バーチャル博物館などの映像配信機能		
54.7	特産品・産物や産業のPR		
-	オンラインショップ機能		
91.5	住民向けの暮らしの情報・生活情報の発信		
42.8	生活情報の検索機能		
29.6	電子自治体としての窓口機能・行政サービス機能		
17.7	住民参加によるコミュニティ機能		
58.5	住民の声を聴取したり世論調査をする広聴機能		
72.0	行政の情報公開		
38.6	外国語版など外国人・海外向けの情報発信		
0.9	その他(具体的に )	- 無回答	回答計 720.6

問7 役所のホームページは、住民と行政との双方向コミュニケーションに関して、どのような機能を持っていますか。この中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

17.7	掲示板や会議室などで、住民と行政との意見交換・情報交換が行われている		
56.7	住民の声・提言・苦情を受けて、行政が回答するページがある		
19.5	アンケート調査や世論調査を実施するページがある		
5.2	住民ギャラリーや住民による活性化策の紹介など、住民が参加してつくるページがある		
4.0	その他(具体的に )		
26.0	双方向コミュニケーション機能は持っていない	1.6 無回答	回答計 130.7

問8 高齢者・障害者に配慮して、どのような仕組みを取り入れていますか。次の中からいくつでも選んでください。(〇はいくつでも)

32.3	内容を音声で読み上げるソフトに対応できる		
34.3	文字の大きさを自由に変更できる		
46.9	文字が読みにくくならないよう文字の色と背景色にコントラストを持たせている		
5.6	その他(具体的に )		
32.5	どのような仕組みも取り入れていない	1.3 無回答	回答計 152.9

問9 高齢者の利用促進を図るために、ホームページ上で使う言葉にはどのような配慮をしていますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

53.6	分かりにくいと思われる専門用語・外来語・略語はできるだけ使わないようにしている	
31.6	外来語や略語はできるだけ分かりやすい言葉に言い換えるようにしている	
25.3	外来語や略語には分かりやすい説明を加えている	
14.1	高齢者にも馴染みのある表現を選ぶようにしている	
-	地元の方言を使っている	
7.6	高齢者の意見や苦情をできるだけ聞き入れるようにしている	
0.7	その他(具体的に )	
23.3	特に配慮はしていない	1.3 無回答
		合計 157.6

問10 ホームページに地元の方言を使うことがありますか。(○は1つ)

-	5.2	94.6	0.2
よく使う	たまに使う	まったく使わない	無回答

(問11へ)

【問10で「1 よく使う」または「2 たまに使う」と答えた方にお尋ねします】

問10SQ 特に方言を使うのは、ホームページのどんな記事ですか。

具体的に：

問11 ホームページの中に、日本語以外の言語によるページがありますか。次の中からいくつでも選んでください。(○はいくつでも)

53.6	英 語	0.9	フランス語
8.5	韓国語	0.9	ロシア語
11.0	中国語	-	モンゴル語
6.5	ポルトガル語	1.1	その他( 語)
2.9	スペイン語	43.5	日本語以外の言語による記述はない
1.6	ドイツ語	2.5	無回答
			合計 133.0

問12 役所のホームページへのアクセス件数は、月あたり平均しておよそ何件ですか。

14.6	5000件未満	7.2	3万件～4万件未満
11.7	5000件～1万件未満	11.9	4万件～10万件未満
13.9	1万件～1万5千件未満	7.2	10万件以上
6.3	1万5千件～2万件未満	12.6	調べていないので分からない
10.3	2万件～3万件未満	4.5	無回答

問13 ホームページ上で使う言葉に、分かりにくいと思われる言葉があったら、分かりやすく書き換えたり、説明を加えたりしていますか。(○は1つ)

28.0	原稿を書いた人の承諾を得て、書き換えたり説明を加えたりしている	
22.4	製作・更新の担当者の裁量で、書き換えたり説明を加えたりしている	
1.1	編集マニュアルにしたがって、書き換えたり説明を加えたりしている	
31.4	原稿によって、上記の1～3の方法を使い分けている	
15.7	何もしていない	1.3 無回答

問 14 ホームページでは、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)

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| 61.9 | 役所でよく使われる言葉(「可及的速やかに」「策定する」など)           |         |
| 75.6 | 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) |         |
| 78.5 | アルファベットの略語(「NPO」「ALT」「IT」など)             |         |
| 64.6 | 専門用語(「分離課税」「喀痰細胞診」など)                    |         |
| 11.9 | 漢字の熟語(「進捗状況」「調整措置」など)                    |         |
| 0.7  | その他(具体的に )                               |         |
| 1.1  | 特になし                                     | 1.1 無回答 |

回答計 295.3

問 15 ホームページでは、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、ホームページに記述する際に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) 16.1 パートナースhip	13.9 協力・共同	
55.4 パートナースhip (協力・共同)	13.7 協力・共同 (パートナースhip)	
	0.9 無回答	
b) 4.3 セーフティネット	19.7 安全網・安全対策	
56.3 セーフティネット(安全網・安全対策)	18.4 安全網・安全対策(セーフティネット)	
	1.3 無回答	
c) 47.5 ニーズ	20.9 必要・要求・要望・要請	
27.1 ニーズ (必要・要求・要望・要請)	3.8 必要・要求・要望・要請 (ニーズ)	
	0.7 無回答	
d) 2.2 エコシティ	14.8 環境共生都市	
51.1 エコシティ (環境共生都市)	30.0 環境共生都市 (エコシティ)	
	1.8 無回答	
e) 38.1 デイサービス	0.2 日帰り介護	
52.9 デイサービス (日帰り介護)	7.8 日帰り介護 (デイサービス)	
	0.9 無回答	
f) 89.7 ボランティア	- 篤志奉仕者	
8.5 ボランティア (篤志奉仕者)	0.7 篤志奉仕者 (ボランティア)	
	1.1 無回答	
g) - ALT	0.7 無回答	
57.6 ALT (外国語指導助手・外国人語学教師)		
13.9 外国語指導助手・外国人語学教師		
27.8 外国語指導助手・外国人語学教師 (ALT)		
h) 24.2 IT	2.9 情報技術	0.4 無回答
63.5 IT (情報技術)	9.0 情報技術 (IT)	
i) 9.2 NPO	0.2 非営利団体	0.7 無回答
80.5 NPO (非営利団体)	9.4 非営利団体 (NPO)	

問 16 ホームページの製作・更新にあたって、外来語や略語をどのような相手にどう配慮して使うかなど、使い方の指針を示すものが必要だと思いますか。(○は1つ)

85.4	13.7	0.9
必要だと思う	必要ないと思う	無回答

問 17 ホームページの製作・更新にあたって、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）

5. 6	自治体独自に作った手引き	4. 0	その他（具体的に	）
4. 9	協会や団体で作った手引き	53. 6	何も使っていない	
33. 9	市販の手引き	1. 6	無回答	回答計 103. 6

問 18 ホームページで使う言葉に関して、担当部署内で判断しがたいことがあった場合、だれに相談しますか。次の中からいくつでも選んでください。（○はいくつでも）

79. 1	役所の上司			
21. 1	都／道／府／県庁の担当者			
2. 7	国の省庁の担当者			
11. 2	協会（日本広報協会など）や団体の担当者			
4. 9	新聞社・放送局			
1. 8	大学の教員や専門家			
0. 7	研究機関（国立国語研究所など）の研究者			
3. 4	その他（具体的に		）	
7. 2	だれにも相談しない	0. 9	無回答	回答計 133. 0

問 19 自治体の中には、「広報紙はカタカナ語が多く、高齢者には分かりにくい」という住民の苦情を受けて、庁内に「分かりやすい言葉検討組織」をつくり、行政用語の見直しを始めているところがあります。このような「住民に分かりやすい言葉で伝える工夫」は行政に必要だと思いますか。（○は 1 つ）

84. 3	0. 9	14. 3	0. 4
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
	(次ページの問 19SQ3 へ)		(次ページの問 20 へ)

【問 19 で「1 必要だと思う」と答えた方にお尋ねします】

問 19SQ1 「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、貴自治体で組織的に行っていますか。（○は 1 つ）

n = 376

18. 1	以前から行っている		
2. 4	今年度から行っている		
3. 7	以前、行ったことがあるが、現在は行っていない		
12. 8	これから行おうと考えている		
60. 9	今のところ、行う予定はない	2. 1	無回答

問 19SQ2 行政用語の見直しを貴自治体で組織的に行うには、どのようにするのがよいと思いますか。

n = 376 (○は 1 つ)

20. 2	首長が提唱して組織をつくるのがよいと思う		
54. 5	自治体職員の自発的な提案を吸い上げて組織をつくるのがよいと思う		
20. 7	住民からの要望や苦情に応えるかたちで組織をつくるのがよいと思う		
0. 3	議会からの提案を待つのがよいと思う		
1. 1	その他（具体的に		）
		3. 2	無回答

【問19で「2 必要ないと思う」と答えた方にお尋ねします】

問19SQ3 必要ないと思われる理由は何でしょうか。次の中からいくつでも選んでください。

n=4

(○はいくつでも)

- |      |                                    |      |     |          |
|------|------------------------------------|------|-----|----------|
| 25.0 | 現状で十分住民との円滑なコミュニケーションが図られているから     |      |     |          |
| -    | 職員は十分な研修を受けていて、住民サービスに何の支障もないから    |      |     |          |
| 25.0 | 言葉やコミュニケーションに関して、住民からの苦情はまったくないから  |      |     |          |
| -    | 言葉やコミュニケーションよりも、もっと重要な検討課題を抱えているから |      |     |          |
| 25.0 | 担当の職員が個人で心がければよいことだから              |      |     |          |
| 25.0 | その他（具体的に                           | 50.0 | 無回答 | 総計 150.0 |

【全員がお答えください】

問20 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)

- |      |        |     |     |
|------|--------|-----|-----|
| 45.7 | 知っていた  |     |     |
| 53.8 | 知らなかった | 0.4 | 無回答 |

問21 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	無回答
[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	16.1	36.8	43.5	3.4	0.2
b) デイサービス	— 日帰り介護	39.2	34.1	25.1	1.3	0.2
c) グローバル	— 地球規模	21.7	46.4	30.7	0.9	0.2

問22 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)

- |        |         |           |     |
|--------|---------|-----------|-----|
| 73.5   | 2.0     | 24.2      | 0.2 |
| 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 |

【以下の問にはおさしつかえのない範囲でご記入ください】

問23 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24 ホームページに関して、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25 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。

F1 性別

80.3	男性	18.4	女性	1.3	無回答
------	----	------	----	-----	-----

F2 年齢

24.2	25.1	18.8	13.7	10.1	6.5	1.6
30歳未満	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50歳以上	無回答

F3 自治体勤務年数

15.2	5年未満	14.1	16～20年	2.0	31～35年
27.8	5～10年	13.2	21～25年	0.4	36年以上
20.2	11～15年	5.6	26～30年	1.3	無回答

F4 現在の部署・役職

部署：		部		課
役職：				

F5 現在の部署での経験年数

20.2	49.8	18.6	8.1	1.8	0.4	-	1.1
1年未満	1～3年	4～5年	6～10年	11～15年	16～20年	21年以上	無回答

F6 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。

59.9	28.5	10.3	1.3
勤務なさっている市区町村	同じ都道府県内の他の市区町村	その他	無回答

ご協力ありがとうございました。



一般行政職員調査

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)

18.8	49.9	27.4	2.3	1.6
よくある	時々ある	あまりない	めったにない	無回答

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)

1.8	好ましい	65.9	あまり好ましいことではない
17.6	まあ好ましい	12.5	好ましくない
		2.1	無回答

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)

27.0	新しさを感じさせることができる	2.2	無回答
7.6	しゃれた感じを表すことができる		
6.4	知的な感じを表すことができる		
29.4	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ことができる		
43.6	これまでになかった物事や考え方を表すことができる		
29.6	話を通じやすく便利である		
25.6	露骨な表現を和らげる効果がある		
4.8	その他(具体的に )		
7.6	この中に良い点と思うものはない	回答計	183.9

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)

13.9	日本語の伝統が破壊される	1.6	無回答
10.9	気取っている感じを与える		
6.5	軽薄な感じを与える		
83.1	相手によって話を通じなくなる		
55.8	誤解や意味の取り違えがおこる		
18.9	人を煙に巻いたりごまかしたりする感じを与える		
40.9	難しくて覚えにくい		
9.8	正しい英語を学ぶ妨げになる		
2.4	その他(具体的に )		
0.9	この中に悪い点と思うものはない	回答計	244.7

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）

7.2 大いに作ってよいと思う	18.1 できるだけ作らない方がよいと思う
65.5 ある程度は作ってもよいと思う	7.6 特に何も思わない
	1.7 無回答

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）

20.7	23.5	53.0	2.8
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

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 思 う わ は な い	ど 言 え ら な い も	無 回 答
ノーマライゼーション	19.0	53.9	25.1	2.0
インフォームドコンセント	15.3	57.8	24.9	2.1
シミュレーション	51.0	23.0	23.9	2.2
バリアフリー	68.6	14.0	15.5	2.0
リハビリテーション	73.1	11.1	14.0	1.9

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）

70.9 敬語の使い方	37.4 声の大きさ	1.6 無回答
10.6 外来語の使い方	64.7 口調や話しぶり	
16.5 略語の使い方	56.1 話す速度	
51.0 役所の専門用語の使い方	4.1 その他（具体的に	）
8.9 方言の使い方	0.6 特に気を配っていることはない	
53.3 表情や視線	総計 375.7	

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）

		ア を 重 視	や重 や視 アを	ど言 ちえ らな い も	や重 や視 やイを	イ を 重 視	無 回 答	
	（ア）							（イ）
a)	親しみやすい態度	8.1	28.5	24.0	28.8	8.8	1.8	礼儀正しい態度
b)	分かりやすく話すこと	20.2	46.1	20.5	8.9	2.6	1.8	正確に話すこと
c)	てきぱきと対応すること	4.1	14.9	31.3	36.1	11.8	1.9	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。(〇は1つ)

75.2	～さん	22.0	～さま	2.8	無回答
------	-----	------	-----	-----	-----

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。

(〇は1つ)

49.7	「鈴木は…」	43.1	「(鈴木) 課長は…」	2.7	無回答
0.4	「鈴木さんは…」	4.0	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。(〇はいくつでも)

51.2	敬語の使い方	35.2	文字の大きさ		
11.1	外来語の使い方	11.2	決まった書式の遵守		
12.4	略語の使い方	57.6	正確さ		
37.6	役所の専門用語の使い方	88.1	分かりやすさ		
27.4	漢字の使い方	1.9	面白さ		
14.8	仮名遣い	2.6	無回答	総計	351.0

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。(〇はそれぞれ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)

88.3	1.9	7.4	2.4
「～様」を使う	「～殿」を使う	「～様」と「～殿」を使い分ける	無回答

(b) [役職名宛の場合]

72.8	「～様」を使う	10.1	「～様」と「～殿」を使い分ける		
11.5	「～殿」を使う	2.9	どちらも使わない	2.7	無回答

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。

(〇は1つ)

4.8	だれに対しても方言を使う	2.9	無回答
56.4	だれに対しても共通語を使う		
35.8	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。(〇は1つ)

35.9	以前から行っている	7.5	これから行おうと考えている
1.5	今年度から行っている	45.4	今のところ、行う予定はない
4.3	以前、行ったことがあるが、現在は行っていない	5.5	無回答

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)

37.8 だれに対してもしている  
59.1 相手によってしている  
0.5 だれに対してもしていない  
2.5 無回答

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)

1.1	20.4	63.3	12.7	2.5
よくある	時々ある	あまりない	まったくない	無回答

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)

48.6 役所でよく使われる言葉(「可及的速やかに」「策定する」など)  
65.3 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)  
57.1 アルファベットの略語(「NPO」「ALT」「IT」など)  
72.6 専門用語(「分離課税」「喀痰細胞診」など)  
18.2 漢字の熟語(「進捗状況」「調整措置」など)  
1.1 その他(具体的に )  
2.7 特にな  
2.8 無回答

回答計 268.6

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)

2.9	30.3	61.3	2.9	2.6
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

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)

42.3 役所でよく使われる言葉(「可及的速やかに」「策定する」など)  
72.7 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)  
70.6 アルファベットの略語(「NPO」「ALT」「IT」など)  
67.3 専門用語(「分離課税」「喀痰細胞診」など)  
17.6 漢字の熟語(「進捗状況」「調整措置」など)  
0.7 その他(具体的に )  
3.9 特にな  
3.0 無回答

回答計 278.0

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) 7.9 パートナースhip 58.7 パートナースhip (協力・共同)	11.6 協力・共同 19.1 協力・共同 (パートナースhip) 2.8 無回答
b) 3.2 セーフティネット 53.0 セーフティネット(安全網・安全対策)	16.6 安全網・安全対策 24.0 安全網・安全対策(セーフティネット) 3.2 無回答
c) 35.6 ニーズ 37.4 ニーズ (必要・要求・要望・要請)	14.9 必要・要求・要望・要請 8.9 必要・要求・要望・要請 (ニーズ) 3.1 無回答
d) 2.1 エコシティ 46.2 エコシティ (環境共生都市)	12.8 環境共生都市 35.8 環境共生都市 (エコシティ) 3.2 無回答
e) 26.2 デイサービス 54.6 デイサービス (日帰り介護)	3.0 日帰り介護 13.3 日帰り介護 (デイサービス) 2.8 無回答
f) 77.5 ボランティア 16.1 ボランティア (篤志奉仕者)	0.6 篤志奉仕者 3.1 篤志奉仕者 (ボランティア) 2.7 無回答
g) 0.9 ALT 51.1 ALT (外国語指導助手・外国人語学教師) 14.3 外国語指導助手・外国人語学教師 30.9 外国語指導助手・外国人語学教師 (ALT)	2.7 無回答
h) 12.3 IT 64.1 IT (情報技術)	4.0 情報技術 16.9 情報技術 (IT) 2.8 無回答
i) 5.6 NPO 72.1 NPO (非営利団体)	2.1 非営利団体 17.4 非営利団体 (NPO) 2.7 無回答

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)

7.6 自治体独自に作った手引き	3.3 その他 (具体的に )
4.6 協会や団体で作った手引き	55.0 何も使っていない
26.5 市販の手引き	6.1 無回答
国語計 103.0	

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)

29.5 知っていた	
67.9 知らなかった	2.6 無回答

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	どちらも言えない	分からない	無回答
[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	16. 2	43. 9	33. 3	3. 7	2. 9
b) デイサービス	— 日帰り介護	40. 9	32. 5	23. 1	0. 6	2. 9
c) グローバル	— 地球規模	20. 3	49. 3	26. 2	1. 1	3. 1

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)

68. 9	4. 3	24. 1	2. 8
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

〔以下の問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。

F1 性別

64. 8	男性	32. 5	女性	2. 7	無回答
-------	----	-------	----	------	-----

F2 年齢

0. 2	18～19 歳	12. 7	35～39 歳	5. 1	55～59 歳
5. 4	20～24 歳	11. 3	40～44 歳	0. 3	60 歳以上
16. 2	25～29 歳	14. 1	45～49 歳	3. 4	無回答
17. 6	30～34 歳	13. 7	50～54 歳		

F3 自治体勤務年数

17.0	5年未満	13.4	21～25年
18.3	5～10年	12.2	26～30年
15.8	11～15年	9.4	31～35年
10.0	16～20年	2.0	36年以上
		1.8	無回答

F4 現在の部署（複数の部署にまたがる場合は、主な方を1つ）

11.1	企画・広報	11.0	税務・収納	3.5	総務
10.8	市／区／町／村民・生活	2.4	地域振興	1.1	建設・土木
7.8	産業／経済振興	6.5	商工／観光振興	1.1	経理・財政
7.4	環境・クリーン	8.6	健康・保健	2.1	無回答
11.2	福祉	9.0	教育委員会		
2.3	国際交流	4.1	その他（具体的に ）		

F5 現在の部署での経験年数

25.8	1年未満	1.8	11～15年
42.4	1～3年	0.8	16～20年
17.4	4～5年	1.1	21年以上
8.8	6～10年	1.8	無回答

F6 現在の部署での住民との接し方（主なものを1つ）

67.5	役所内での対応	0.9	ホームページ製作・更新・管理
10.3	役所外での対応	3.9	住民サービスの企画・運営
1.6	巡回・訪問	3.7	住民と接する職員の指導・管理
6.3	相談・指導	1.5	その他（具体的に ）
2.1	広報紙編集・刊行	2.2	無回答

F7 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。

62.9	勤務なさっている市区町村
25.7	同じ都道府県内の他の市区町村
9.5	その他
1.8	無回答

ご協力ありがとうございました。



### 〔 謝 辞 〕

本調査の趣旨を御理解いただき、快く御協力いただいた全国680自治体の、首長様、  
広報紙担当責任者様、ホームページ担当責任者様、一般行政職員の皆様に、心より御礼申  
し上げます。

### 〔 編集後記 〕

自治体調査の企画・設計、および本報告書のまとめは、研究プロジェクト「日本語の現  
在」意識調査グループの次の者が担当した。(五十音順)

相澤 正夫	国立国語研究所研究開発部門
田中ゆかり	日本大学文理学部
陣内 正敬	関西学院大学総合政策学部
杉戸 清樹	国立国語研究所日本語教育部門
半沢 康	福島大学教育学部
吉岡 泰夫	国立国語研究所研究開発部門 (編集責任者)
吉野 諒三	統計数理研究所領域統計研究系
米田 正人	国立国語研究所情報資料部門

#### 【自治体調査報告書】

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)

平成16年3月 編集・発行

© 国立国語研究所

〒115-8620 東京都北区西が丘3-9-14

TEL 03-3900-3111 FAX 03-3906-3530

URL <http://www.kokken.go.jp>