

親しみやすく
わかりやすく
読みやすく

「役所ことば」改善の手引

滋 賀 県

はじめに

あなたは文章を書くとき、読む人のことをどの程度考えているでしょうか。相手にとってなじみのないカタカナ語や専門用語を使いすぎていませんか。堅苦しい、押し付けがましい言い回しになっていませんか。伝えたいことを詰め込みすぎて、わかりにくい文章になってはいませんか。

これまで、いわゆる「役所ことば」について、さまざまな問題が提起され、検討されてきましたが、残念ながら、県民の皆さんから「わかりやすくなった。」との声はあまり聞かれません。

県では、平成10年12月に策定した行政改革大綱の中で「県民とのコミュニケーションの向上」を目標に掲げ、そこで改めて「役所ことばの改善」を取組事項としました。

これを受けて、各部の若手職員による研究会を設置し、効果的な改善方法について議論を積み重ねてきたところです。その成果等を踏まえ、このたび公文書の作成において心がける必要のあるポイントを11項目に整理し、手引としてまとめました。また、日常の文書事務に役立つようにチェックリストも作成しました。

わかりやすく親しみのもてる文書を作成するために是非役立ててください。

平成12年10月

総務部総務課

読んでもらう人のことを考えましょう	-----	1
親しみやすさ		
1 命令的、押し付けがましい言い方は避けましょう	-----	2
文書作成の		
2 古めかしいことば、堅苦しいことばはなるべく使わないようにしましょう	-----	2
3 敬称は「様」を使いましょう	-----	3
4 文体は「ます体」を使いましょう	-----	3
わかりやすさ		
5 あいまいな表現、もってまわった表現はやめましょう	-----	4
11		
6 カタカナ語は安易に使わないようにしましょう	-----	5
ポイント		
7 法令用語、専門用語はわかりやすいことばに言い換えましょう	-----	6
8 略語はなるべく避けましょう	-----	6
9 年の表示は、元号と西暦の併記に努めましょう	-----	7
読みやすさ		
10 文章は短く簡潔に書きましょう	-----	8
11 レイアウトを工夫しましょう	-----	9
参考(言い換え例・チェックリスト)	-----	11

読んでもらう人のことを考えましょう

役所ことばとは

いわゆる「役所ことば」についてはこれまでもさまざまな形で論じられてきましたが、一般的には、「堅苦しく古めかしい」、「わかりにくい」、「不親切で横柄である」、「専門的で難しい」といったイメージでとらえられてきました。

これは、日頃から法令用語になじんでいる私たち公務員に、県民の皆さんにも同じように理解してもらっているものだという思いこみがあったり、難しいことばを使うことで、役所の権威を保ちたいとの意識が働いていたり、行政事務の内容を県民にわかりやすく伝えようという意識が欠けていたりしたことなどが原因ではないでしょうか。

県民の皆さんが「役所ことば」から受ける印象は、そのまま県や県職員そのものの印象となって、県政に対する理解を妨げ、信頼関係を損なう一因となっているかもしれません。

親しみやすく、わかりやすく、読みやすい文書づくりを

こうした否定的なイメージをぬぐい去り、県民の皆さんから「親しみやすい」、「わかりやすい」、「読みやすい」文書だと言われるために、私たちはどうすればよいのでしょうか。

県が作成する文書は、本来県民の皆さんと県とをつなぐ重要なパイプ役を果たすものです。こうした認識のもとに、まず、日頃使っていることばや文章にもっと問題意識を持つよう、私たち職員が意識の改革をしていく必要があるのではないのでしょうか。

具体的な取組項目は後述するとして、ここでは根本的な心構えについて考えてほしいと思います。

それは、「読んでもらう人の立場に立つ」ということです。

読む人がどう感じ、どう受け止めるのか、読む人への「心くばり」を常に心がけることです。

これが、「役所ことば」を改善するに当たって一番に心がけなければならない基本ではないのでしょうか。

1 命令的、押し付けがましい言い方は避けましょう

例えば、「 されたい」、「 すること」といった表現は、役所ではよく使われていますので、公務員の私たちはそれほど抵抗を感じていないかもしれませんが、しかし、「役所ことば」に慣れていない一般の人にしてみれば、このような言い回しを命令的、権威的に感じ、その文書に対して不快感を持ってしまうことがあります。

文章を書く前に、読む人に話しかけている状況を想像してみてください。面と向かって話すときに使わないような命令的な押し付けがましい表現やことばに気をつけ、相手に好感を持たれるようなことばづかいを心がけましょう。

交付するものとする。	交付します。渡します。
周知徹底されたい。	皆さんにお知らせしてください。 徹底してください。
期日厳守の上提出すること。	期日までに提出してください。
念のため申し添えます。	(使わないようにする。)

2 古めかしいことば、堅苦しいことばはなるべく使わないようにしましょう

例えば「当該」や「了知」のような、日常ではあまり使われない文語調、漢語調の表現を使うと、文書が仰々しくなり、堅苦しい印象を与えます。

また、「格段の御高配を賜り」のように必要以上の敬語を使った文章が見受けられますが、かえってわざとらしい印象を与えることがあります。

文書を読む人に理解してもらうためにはどんな表現がふさわしいかを考えてみましょう。古風なことばや堅苦しい表現は避け、やさしく親しみやすいことばづかいを心がけましょう。

諸般の事情に鑑み	様々な事情を考えて
貴殿にあっては	あなたの場合は
書類を返戻します。	書類をお返しします。

申請に当たっては万全を期すよう願います。

申請されるときは、間違いのないようにしてください。

担当者の出席について格段の御高配を賜りますようお願い申し上げます。

担当者の出席について御配慮をお願いします。

3 敬称は「様」を使いましょう

あて先に使う敬称は、従来「殿」を使っていましたが、「殿」を用いると、目下扱いにされたような気持ちになる人もいます。なるべく相手に違和感や不快感を与えることのないよう、今後原則とし

滋賀 花子 様
株式会社 淡海商事 滋賀花子 様
株式会社 淡海商事代表取締役 滋賀花子 様
株式会社 淡海商事 様
株式会社 淡海商事代表取締役 様

て親しみやすい敬称である「様」を使いましょう。

注) 賞状や感謝状などについても、できる限り「様」を使うようにし、必要に応じて「さん」などの敬称を使い分けましょう。

法令などで定めた様式や相手方が様式を定めている場合などは、その様式に従うことにしましょう。

4 文体は「ます体」を使いましょう

従来、公用文の文体は「である体」を原則としてきました。「で

ある体」は、簡潔な表現ですが、断定的・紋切り型になりやすく、不親切で横柄な印象を与える場合があります。

一方、「ます体」は相手に親近感や丁寧な印象を与えます。

現状では、文書の性質上「である体」を使わなければならない場合もありますが、特に、県民向けの文書で、これまで「である体」としていたものでも、原則として「ます体」を使いましょう。

新たに「ます体」を用いる文書

指令（許可・認可等）、達（下命・戒告書等）、通達、証明書

従来どおり「である体」を用いることができる文書

- ・ 条例、規則、告示、公告、訓令等の法規文およびこれに準ずる文書
- ・ 指令および達のうち法令などで様式が定まっている文書
- ・ 契約書
- ・ 議案

指令（許可書）の改善例

滋賀県指令 第 号

市 町 番地

滋賀 花子

年 月 日付けで申請のありました 設置は、 条例第
条第 号の規定により、下記のとおり許可します。

平成13年(2001年) 月 日

滋賀県知事 氏 名

5 あいまいな表現、もってまわった表現はやめましょう

県民向けの文書にしばしば見られるのが、あいまいな表現やもってまわった表現です。何が言いたいのかがわかりにくく、読む人によっては、県政に対し不信感を持つおそれがあります。

読む人がしっかり理解できるように、具体的で簡潔な表現を心がけましょう。

前向きに検討します。 (できるだけ使わないようにする)
所要の措置を講じます。 (できるだけ使わないようにする)

出席方、よろしくお取り計らい願います。

出席をお願いします。

必ずしも指導が十分ではなかったと認めざるを得ません。

指導が十分でないところもありました。

6 カタカナ語は安易に使わないようにしましょう

国際化が進展し、外国語が大量流入する一方、日本人自身が作り出すカタカナの造語も年々増加しています。もはやカタカナ語を抜きにして、日本語を語ることはできません。

しかし、カタカナ語には、読む人によっては意味が理解されなかったり、間違って解釈されるといった大きな問題点があることも事実です。

カタカナ語を使うときには、相手や状況に応じたことばづかいを心がけ、乱用を避けましょう。

(1) 日本語として社会的に十分定着したと判断できる場合は、そのカタカナ語を使う。(プライバシー、ボランティア、リサイクルなど)

(2) どうしてもカタカナ語を使う必要がある場合は、説明や注釈を付ける。

ア 前後の文章で説明する。

障害者や高齢者などが社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが、社会のあるべき姿であるというノーマライゼーションの理念を定着させる。

イ 語句の後に()書きで説明する。

エコライフ(環境に配慮した生活)を進めていこう。

ウ 欄外に注釈を付ける。

滋賀のアイデンティティの確立を目指す事業である

(注) アイデンティティ 個性、独自性、主体性

7 法令用語、専門用語はわかりやすいことばに言い換えましょう

私たちは法令に基づいてそれぞれの業務を行っており、法令用語や専門用語に詳しくなるのは当然と言えます。しかし、慣れていない人がこれらを多く使う文書に接すると、わかりにくく、堅苦しい印象を持ってしまうことがあります。

正確さを必要とする法規文などではやむを得ないこともありますが、県民向けの文書にはわかりやすいことばに言い換えるか、注釈を付けるようにしましょう。

- (1) わかりやすいことばに言い換える。
この道路は、明日から供用開始されます。

この道路は、明日から通行できます。
- (2) どうしても必要な場合は説明や注釈を付ける。
地方自治法の改正により、外部監査^{*1}が制度化された。
^{*1}外部監査 地方公共団体の監査機能の専門性、独立性を高めるため、外部の専門家により行う監査
- (3) 文中で法令の条項を引用する場合は、必要に応じてその条文を付けるようにする。

8 略語はなるべく避けましょう

略語は、使い慣れた者同士ではコミュニケーションを円滑にする便利なものですが、そのことばを知らない人にとっては全く意味がわからないものです。そればかりか、人によっては不愉快と受け取る場合さえあります。

県民の皆さんとの会話はもちろんのこと、特に県民向けの文書では、正式な用語を使うことを心がけましょう。どうしても略語を使うことが必要な場合は、説明や注釈を付けましょう。

- (1) 最初は略さずに書いて略語は()書きする。
世界保健機構(WHO)は、1948年に設立された。WHOの本部は、...
- (2) 略語を先に書いて、略さない形を()書きする。
ISO(国際標準化機構)には、多くの国や地域が加盟している。ISOの規格に法的強制力はないが、...
- (3) 説明や注釈を付ける。
公共事業において、民間の資金やノウハウを活用して社会資本の整備を行うPFI^{*1}の手法の導入について検討する。
^{*1}PFI Private Finance Initiative(民間資金を活用した社会資本整備)の略

9 年の表示は、元号と西暦の併記に努めましょう

公文書における年(年度)の表示は、原則として元号を使用することにしてはいますが、社会的には西暦の使用も一般的になっています。

こうしたことから、誰もがよりわかりやすい文書とするために、元号使用の原則は維持しながら、西暦を併記することにしましょう。

(1) 元号と西暦を併記する文書例

- ・往復文の発信年月日
- ・指令・達の処分年月日

記載例(往復文)

滋 第 号
平成13年(2001年) 月 日

(2) その他併記を推進したい文書例

- ・長期計画など、将来のことを表すことの多い文書における年の表示
- ・一定期間の推移を表す文章、表、グラフにおける年の表示
- ・刊行物の表紙や背表紙に記載する年の表示
- ・公報、各種広報紙に記載する発行日
- ・県民向けの催しのための案内パンフレット

10 文章は短く簡潔に書きましょう

長い文章は、読みづらく、わかりにくいいため、読む人の意欲をなくしてしまうこともあります。文章を短くすれば、自然と構文も単純になり、わかりやすくなります。

- (1) 「～が」「～ので」「～とともに」などの接続助詞で、多くの内容をつなげすぎないようにし、1つの文章には1つの内容を書きましょう。
- (2) 箇条書きを活用しましょう。
- (3) 主語と述語、修飾と被修飾の関係をわかりやすくしましょう。

現代はありとあらゆる情報が行き交う情報社会であり、個人情報もさまざまな形で利用されていますが、滋賀県個人情報保護条例は、個人情報の内容が誤っていたり、紛失、流出などがあると個人の権利や利益を侵害することにもなりかねないことから、そうしたトラブルを防ぐとともに、個人情報を適正に取り扱うためのルールを定めるために制定したものです。

現代はありとあらゆる情報が行き交う情報社会です。個人情報もさまざまな形で利用されていますが、内容が誤っていたり、紛失、流出などがあると個人の権利や利益を侵害しかねません。滋賀県個人情報保護条例は、そうしたトラブルを防ぎ、個人情報を適正に取り扱うためのルールを定めたものです。

- (4) 5W1Hに気をつけましょう。

5W1Hの要素

・ Who	だれが（主体）
・ What	何を（客体）
・ When	いつ（日時）
・ Where	どこで（場所）
・ Why	なぜ（原因）
・ How	どのように（方法）

1 1 レイアウトを工夫しましょう

文書の内容だけではなく、デザインなども一工夫してみましょう。

- (1) 高齢者や視覚に障害のある人が読む文書は、文字を大きくしたり、ゴシック体を使うなど読む人が見やすいものにしましょう。

小さい字は、読みづらく、疲れます。大きめの字にして、目にやさしく、読みやすくしましょう。

例えば、この手引きは文字サイズが11ポイントですが、8ポイントの文字では次のようになります。

高齢者が読む文書は、文字を大きくしたり、ゴシック体を使うなど読む人が見やすいものにしましょう。

また、ゴシック体にすると次のようになります。

高齢者が読む文書は、文字を大きくしたり、ゴシック体を使うなど読む人が見やすいものにしましょう。

- (2) 強調したいところは、下線を引いたり、「」を付けたり、字体を変えるなど、工夫をしましょう。

また、表やグラフ、挿し絵（イラスト）を入れて、見やすくしましょう。

- (3) 見やすいように、余白、字間や行間の取り方を工夫しましょう。
(4) 文書の内容が一目見てわかるように、的確な標題や見出しを付けましょう。
(5) 難しい地名、人名にはふりがなを付けましょう。

長浜市くもて口分田町 伊吹町すいじょう春 照 守山市ふけ浮気町

- (6) 文書には、連絡先を明記しましょう。

県の組織は複雑で、県民には大変わかりにくいものです。文書を受け取る人の立場に立って、通知文や照会文、回答文などには、原

則として担当者の所属、職名、氏名、電話番号を文末に書くことを徹底しましょう。

滋賀県文書管理規程 抜粋

(事案担当者の表示)

第22条 発送を要する文書には、照会その他の便宜に資するため、必要に応じて、当該文書の末尾に事案担当者の所属、職名、氏名および電話番号を記載するものとする。

(参考) 見直したい役所ことばと言い換え例

この言い換え例は、一例ですので、他にも言い換えが適当と思われることばや表現があれば改めましょう。

	見直したい言葉	言い換え例
ア行	<p>(...と) 相まって (...に) あっては (...に) あらざる あるまじき (...と) いえども</p> <p>いかなる いかに(すべきか) 遺憾のないよう 遺憾である いかんともしがたい</p> <p>いかんを問わず いささかも (...) いたしたく 遺漏のないよう 意を用いる</p> <p>未だ...ない (...の) 上 鋭意 (...に) おいては 追って、...します</p>	<p>(...も)(...)するので、(互に)影響しあって (...の)場合は、(...)では、(...)は、 (...で)ない、(...)以外の あってはならない (...) あっても、(...)でも</p> <p>どのような どのように(したらよいか) 適切に行うよう(処理するよう) 残念です、残念に思います どうにも...できない</p> <p>どのような...でも 少しも (...) したい(とします)ので 漏れのないように、適切に 配慮する、考慮する、注意を払う</p> <p>まだ...ない (...) して、(...) した後、(...) されて 懸命に、つとめて、できる限り (...) では、(...) は 後日...します、後ほど...します (具体的に書く)</p>
カ行	<p>かかる 可及的速やかに 格段の 各般にわたり 過日、過般</p> <p>(...)方 (出席方願います) 勘案する 管下 看過する</p> <p>勧奨する 還付する 肝要 鑑み 貴下(職員)</p>	<p>このような 早急に、できるだけ早く(具体的に月日と書く) 特別の、格別の いろいろと、それぞれの 先日、先頃、このあいだ、</p> <p>(...)について、(...)を、(...)されるよう (出席されるようお願いします) 考慮する、よく考える 管内 見過ごす</p> <p>勧める 返す、返還する 重要、大切 考慮して、考えあわせて、照らして 所属(職員)</p>

	疑義 危惧 期する （...を）来す （支障を来さないよう）	疑問 心配 目指す、期待する （...を）招く、（...を）もたらず （支障がないよう）
	期日厳守の上 忌憚のない 貴殿 狭あい（隘）な （...に）供する	月 日までに、必ず期日までに 率直な、遠慮のない あなた（様）、（具体的に）...様 狭い （...）できるようにする、（...に）役立てる
	寄与する 具備する 懸念 県下 厳に	役立てる、貢献する 備えている、満たす 不安、心配、おそれ 県内 特に、絶対に、厳しく
	講ず（じ）る 御教示願いたく 御賢察いただき 御高裁の上は 御高配（御配意）	する、行う、実施する、工夫する 教えてくださるよう、御指導くださるよう お察しいたき 決裁後は 御配慮
	御参集 御多忙中恐縮ですが （...の）ごとく この限りでない 今般	お集まり お忙しいところ恐れ入りますが （...の）ように 差し支えない（ありません） このたび、今回
サ 行	さらなる ...されたい しかるに ...資する ...したく	一層の ...してください、願います しかし、ところが、けれども 役立てる、助けとなる ...したいので、したいと思いますので
	事由 従前の 主たる 周知徹底する 縦覧する	理由、原因 これまでの、従来の、以前の 主な （全員に）知らせる 見せる、知らせる
	熟知の上 遵守する 所掌する 所存である	十分理解して （よく、必ず）守る 担当する ...考えています、つもりです
	所定の 諸般の	定められた、決められた いろいろな、様々な

	<p>所要の 思量（思料）する 進捗する</p> <p>...すること ...すべく 数次にわたり 先般 善処します 遡及する 即応した</p>	<p>必要な 考える、判断する 進行する、進む</p> <p>...してください ...するために、するように たびたび、何回も 先日、先頃 適切に処理します（具体的に書く） さかのぼる ふさわしい、かなった</p>
タ行	<p>対処する 多大なる 遅延する 逐次</p> <p>遅滞なく 徴する ちょう付（貼付）する 聴聞する 陳述する</p>	<p>対応する、取り組む 多くの、たくさんの 遅れる 順次、順を追って、次々に</p> <p>月 日までに、遅れないように（具体的に書く） 求める はる、はり付ける 意見を聞く 述べる</p>
ナ行	<p>提示する 呈する 適宜 当該 特段の （...の）ところであります 執り行う</p>	<p>見せる、示す 示す、表す 状況に応じて、適切に その～、この～ 特別の しています 行う、実施する</p>
ハ行	<p>何とぞ （...）ながら （...）のみならず 念のため申し添えます</p>	<p>どうか、どうぞ、ぜひ （...）ですが （...）だけでなく （できるだけ使用しない）</p>
	<p>配意する 甚だ 阻む 万全を期す 必着のこと</p>	<p>配慮する、考慮する 大変、非常に 妨げる、防ぐ 十分注意する、あらゆる手だてを尽くす ...までに着くようお送りください</p>
	<p>婦人 別途...します 返戻する</p>	<p>女性 改めて...します、別に...します 返す、戻す</p>
マ行	<p>方途 補てん（填）する （...）ほど</p>	<p>手段、方法、用途 補う （...）して下さるよう</p>

	本件	この件、このこと
ヤ 行	旨 (会議を中止する旨通知があった)	...との、...こと、...と (会議を中止するとの通知がありました)
	目途に (...を)もって (...)ものとする	目標に、目指して (...)で、(...)によって、(...)して (できるだけ使用しない)
ラ 行	有為な 有する 要する	役に立つ、有望な、有意義な あります、持っています 必要である
	良好と認められる 了する 了知 例による 漏えい(洩)する	良いと思われま 終える、済ませる 理解、承知 ...のおりとします 漏れる、漏らす

公文書に用いる敬称等の取扱方針

第1 趣旨

この方針は、公文書に用いる敬称、文体および年の表示の改善について、統一的な事務処理を行うため必要な事項を定めることにします。

第2 改善事項

1 公文書に用いる敬称について

(1) 改善内容

公文書に用いる敬称は、従来用いていた「殿」に代えて「様」を用いることにします。

(2) 運用指針

ア 県に提出する公文書の様式を定める場合も、同様とします。

例 滋賀県知事 様

ウ 表彰状、感謝状、賞状等は、必要に応じ、「様」に代えて「さん」等を使い分けることにします。

エ 「各位」および「御中」は、必要に応じ、従来どおり用いることができます。

オ 県以外の者が様式を定めている場合は、その様式に従うことにします。

2 公文書の文体について

(1) 改善内容

指令（許可・認可等）、達（下命・戒告書等）、通達、証明書の文体は、従来主として用いていた「である体」に代えて「ます体」を用いることにします。

(2) 運用指針

ア 「ます体」を用いる文書でも、箇条書にする部分等は従来どおり「である体」を用いることができます。

イ 法規文（条例・規則）、公示文（告示・公告）令達文（訓令に限る。）、議案、契約書等は、従来どおり「である体」を用いることにします。

ウ 県以外の者が様式を定めている場合は、その様式に従うことにします。

3 年の表示について

(1) 改善内容

ア 往復文の発信年月日ならびに指令および達の処分年月日の年の表示は、元号に西暦を併記することにします。

イ ア以外の文書の年の表示（年度の表示を含む。）は、できるだけ元号に西暦を併記するよう努めることにします。

(2) 運用指針

ア 往復文の発信年月日ならびに指令および達の処分年月日の年の表示は、元号を先に表示し、その後に西暦を括弧書きにする形で併記することにします。

例 平成13年(2001年)1月1日

イ 法規文、公示文、令達文（訓令に限る。）、あいさつ文、表彰文などは従来どおりの年表示にします。

ウ 次に掲げる文書については、できるだけ併記に努めることにします。

- ・ 長期計画、基本計画、事業実績報告書、調査研究報告書等の過去や将来を表すことの多い文書の年や年度の表示
- ・ 一定期間の推移を示す表やグラフの年や年度の表示
- ・ 定期刊行物、広報紙等の表紙、背表紙等の発行時期を示す年や年度の表示

エ 県以外の者が様式を定めている場合は、その様式に従うことにします。

第3 実施時期

第2の改善事項は、第4に掲げる場合を除き、原則として平成13年1月1日から実施します。

第4 経過措置

- 1 公文書の様式を規則等で定めている場合は、その規則等を改正する必要性が生じた際に、第2の改善事項についても併せて変更することにします。
- 2 公文書の作成を電算システムにより処理している場合で、第2の改善を行うことでシステムの変更に多大の費用、労力を要するときは、他のシステム変更の必要性が生じた際に併せて変更することにします。
- 3 様式が印刷されている場合は、その印刷物を使用できることにし、増刷や改訂等の際に変更することにします。
- 4 「文書事務の手引（昭和63年3月発行）」の中で関係する項目は、この方針に基づくことにします。

☐ 文書作成チェックリスト ☐

～親しみやすく、わかりやすく、読みやすい文書作りの11ポイント～

読む人の立場に立った文書を作りましょう。

- 命令的、押し付けがましい言い方は避けましょう。
- 古めかしいことば、堅苦しいことばはなるべく使わないようにしましょう。
- 敬称は「様」を使いましょう。
- 文体は「ます体」を使いましょう。
- あいまいな表現、もってまわった表現はやめましょう。
- カタカナ語は安易に使わないようにしましょう。
- 法令用語、専門用語はわかりやすいことばに言い換えましょう。
- 略語はなるべく避けましょう。
- 年の表示は、元号と西暦の併記に努めましょう。
- 文章は短く簡潔に書きましょう。
- レイアウトを工夫しましょう。

このチェックリストは、日常の文書事務に役立つように作りました。
そばに置いて、わかりやすく親しみの持てる文書の作成にご利用ください。