

参 考 資 料

受け手に合わせた分かりやすく
親しみやすい行政文書の作成に
向けた共同研究

目次

1	町会・自治会に対するインタビュー調査結果	1
	（1）令和4年度	1
	（2）令和5年度	6
2	職員による文書改善プロジェクトの成果物	20
	（1）令和4年度	20
	（2）令和5年度	64

町会・自治会インタビュー調査結果（令和4年度）

町会・自治会名	A町会	B町会	C町会
取組について	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の意識改革をすることは良いこと。 ・極端に若い人＝デジタル、高齢者＝自論（聞く耳を持たない）となるため、いろんな人に意見を聞いた方がよい。 ・行政と区民が討論することは本当に良いこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・良い取組なので、成果を期待している。 ・多くの人に話を聞くとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・趣旨は分かった。お役に立てるように。 ・活かしてもらえたらうれしい。
対象文書について	<ul style="list-style-type: none"> ・読もうとも見ようとも思わない。【内容】 ・利益になる内容のものかもしれないが、目（視覚的）で見やすいものにする必要がある。【内容】 ・マンガのようなものを取り入れたほうがよい。見てもらうための工夫が必要である。【内容】 ・相手の反応があるようにし、いかに宣伝するかが大事である。 ・文章表現については、特に問題とは思わない。 ・目を引くもの（1・2行で内容が分かる見出し）【タイトル】がほしい。 ・細かい内容（説明文）を分けるようにすると良い。この文書では対象なのかが分かりづらい。 ・①見出し②対象者③詳細の構成が良いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー（改ざん）することができない港区のマーク（区からの文書であることの担保）がほしい。 ・白抜きは避けるべきである。目が悪いと見えない。【タイトル】 ・タイトルで対象が分かるように。一目で分かるとうい。【タイトル】 ・できればイラストがあるとよい。【内容】 ・減免の割合が分からない。減免割合によって関心が変わるはず。【内容】 ・全体的に文字が小さい。【内容】 ・申請の単位が1なのか、人数なのか分かりづらい。図がほしい。【必要書類の文章】 ・緑色は見づらい人もいるため、配慮が必要【枠内】 ・インターネットやYouTubeだと説明もあって分かりやすい。紙はなくす恐れもある。 ・項目見出しをつけるのは良い。 ・記載例があるのも良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・表題が長すぎて、何を言っているのかわからない。【タイトル】 ・なるべく短く簡潔を得るように。【タイトル】 ・要件が2つあると思うが、続けるのではなく、分けて書くべき。【要件】 ・※や注は、なるべく避け、本文で書く方がよい。※等に気をとられ、高齢者は内容を忘れてしまうため。【要件】 ・何の保険料のことか本文からは分からない。【内容】 ・年度が4/1～3/31と思うとは限らない。【対象となる保険料】 ・要件によって書類が異なるため、それが分かるように。「申請手続に必要な書類」等の見出しがよい。【内容】 ・作成要領を箇条書きで作成すると良い。【内容】 ・兼用（診断書の写し等）での申請方法がよく分からない。【必要書類】 ・「被保険者」が何か分からない。「加入者」とかの方がよいのではないか。【要件】 ・文書のみチラシは拒否反応を示すため、絵を入れると良い。コロナをイメージする絵等【内容】 ・色を使うことは大事 ・申請から終了までのフローがほしい。還付についても。【内容】 ・申請書の入手方法が分からない。【内容】 ・減額と免除どちらなのか分からない。【内容】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「回覧板」は、つながりを持つためにも重要なツール。他の町会がどのようにしているのか気になる。 ・送られてくるチラシはまだ見やすい。 ・区の情報は、1，2割しか入ってきていないと感じる。いろんなことをしてくれているのはたしかだが、伝わっていないと思うので、そこはもったいないと思う。 ・一部の人の利益になる制度が多いと感じ、本当の弱者には行き届いていないと感じる。例えば、家具転倒防止の設置等 ・横のつながり（町会内等）も大事だと思うが、誰が実際に知らせるべきなのか、手紙で理解してもらえないなら、訪問するしかない。これは、町会でもできるが、民生委員、介護ヘルパー等を活用することも必要だと思う。 ・ワクチンで港区はすごいと思った。病院が多い。 ・西麻布にスーパーがない。補助や区有施設を安く貸す等の対策はできないか。安く服を買うところもない。 ・町会事務所がないのが不便である。 ・いきいきプラザも予約できないが、実際に使われているのか分からない。本当に使われているのか確認した方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回届く書類やポスターの取扱いが分からない。 ・区の送る意図や送付物が町会で共有すべきお知らせなのか分からない。 ・見ない文書も多くある。読みたいと思わないもの等 ・対象者が分かるようにしてほしい。 ・送り手は正しく伝え、受け手が取捨選択できるように。 ・デジタルサイネージは、流しっぱなしで選択できない。 ・紙は経費がかかっているとも感じる。印刷、廃棄等 ・長い文章は読まない。 ・イラストがほしい。 ・業者に頼るのではなく、職員自らが考えて行動するようにしてほしい。 ・パブコメがあるが、ただやっている口実、一方通行でしかない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区の「広報みなど」は分かりやすい。ジャンル分けされているため、読むところが明確である。 ・掲示板は見ない、新聞とらないなどの世帯も多い。この点、情報を取るための手段が多すぎるので、受け手も努力しないとイケない。作成側は苦勞の割には報われない。 ・伝えるために、月1回町会だよりを作成して、回覧をしている。近所付き合いのためと思っているが、賛否両論はある。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和4年度）

町会・自治会名	D町会	E町会	F町会
取組について	<p>②共同研究グループの人ほどのような人？ ⇒やさしい日本語（外国人向けの発信）のプロ</p> <p>②細かい文書を知っていれば、そこからそぎ落とす作業になるため、できると思う。</p> <p>②公務員が法律用語になるのはよくわかる。頑張ってください。</p>		<p>・「企業は人なり」、人を教育していく必要がある。期待しています。</p> <p>・港区だけでなく企業にも。部署を新設して取り組む姿勢は素晴らしい。</p>
対象文書について	<p>①事前に対象文書を見て、基本的には良くできていると思うが、主たる生計維持者と申請者の関係が分かりづらい。同一世帯じゃないといけないのかどうか。【内容】</p> <p>③対象となる人たちは読まない。読む気がない。【内容】</p> <p>③文書の内容は全く分からない。入ってこない。【内容】</p> <p>③タイトルを短く、対象者をタイトルの次に。【タイトル】</p> <p>③※や注は読まない。【内容】</p> <p>③年度には4/1～3/31と記載するように。【対象】</p> <p>③宛先を切りとって貼れるように、書面に記載してほしい。【内容】</p> <p>③なるべく伝えたいというのは分かるが、記載内容が多いと読まない。【内容】</p> <p>②タイトルは小さい。【タイトル】</p> <p>②「主たる生計維持者」は、文字にする以前に難しい話。より難しい文章になっている。【内容】</p> <p>②細かい内容はホームページを案内し、チラシの内容はもっとキャッチーにするべきである。【内容】</p> <p>③診断書が医師によるものであるならば、その点を明確にした方がよい。【書類】</p> <p>①テレビのコマーシャルのように。せっかく書いたのに読まない。【内容】</p> <p>②高齢者向けには1枚の割に情報量多い。【内容】</p>	<p>①まず現行制度が分からない。この制度はこれから始まるものかと思った。【内容】</p> <p>①表題がおかしい。誰に対して出しているものなのか分からない。【タイトル】</p> <p>①後期高齢者が対象となっていることが分からない。【対象】</p> <p>①対象者がとても分かりづらい。【対象】</p> <p>①文字が小さい。【内容】</p> <p>①長くダラダラ書かれると理解しづらい。簡潔に箇条書きに。【内容】</p> <p>①図があると分かりやすい。特にフロー図【内容】</p> <p>①必要書類は箇条書きで書くべき。【書類】</p> <p>②記載例に「レ」がなかったり、「）」がなかったりしている。【例】</p> <p>①「被保険者」分かりづらい。記載例の表現とお知らせとのつながりが不明【案内文】</p>	<p>・要件を満たす⇒下記要件を満たすの方がどの要件を指しているのか分かるため、丁寧だと思う。【要件】</p> <p>・「属する」は日常生活では使わない。【要件】</p> <p>・「傷病」は正しい表現なのか。後遺症のように捉えてしまうため、明確に内容を書いた方がよい。【要件】</p> <p>・「負担」ではなく、「出している」の方がよい【注】</p> <p>・「世帯員の被保険者の収入が高い場合」が分かりづらい。主たる生計維持者以外の〇〇のようにした方がよい。【内容】</p> <p>・「ただし書」部分は全部よくわからない。【注】</p> <p>・条例名称が分かりづらい。途中で「の」が入っていれば意味が分かるが。【例】</p> <p>・全体的に高齢者にとって分かりづらい。区の人に分かるのだろうけど。「被保険者」とか「主たる生計維持者」とか一般の人には分からない。【内容】</p> <p>・できれば字を少なく大きくする方がよい。キーポイントは抑えた上で。【内容】</p> <p>・専門家向けの文書に感じる。【内容】</p> <p>・読みたくないデザインに感じる。この書類は読みたいと思わない。【内容】</p> <p>・まずは強調した明確なタイトルを。【タイトル】</p> <p>・工夫の余地があると思う。【内容】</p>
その他	<p>②正確な情報とキャッチーなものを区別する。【内容】</p>	<p>②読んでもらいたいのに送り方が不親切</p> <p>②送り手は正しく送付しないとダメ。読んでもらうために送るなら。</p> <p>①回覧で届いたものには、全部さっと目を通す。会長が厳選しているため。</p> <p>①興味のないものはすぐに捨てる。</p>	<p>・文書を作成するに当たっては、表現の良し悪しと論理性（矛盾していないかどうか）が大事</p> <p>・受けてしだいで変わってしまうため、作り手が意識する必要がある。</p> <p>・区の文書で「です・ます調」と「である調」の使い分けのルールが区であるのか気になる。</p> <p>・赤坂は特に高齢者が多い。工夫してほしい。</p> <p>・紙とデジタルどっちかではなく、どっちも考える必要がある。</p>

町会・自治会インタビュー調査結果（令和4年度）

町会・自治会名	G町会	H町会	I町会
取組について	<ul style="list-style-type: none"> ・共同研究では、大学の教授ではなく、学校の先生とかをメンバーに入れた方が分かりやすくなるのでは。 ・色々な意見をまとめるのは大変だけど、頑張ってる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・読みにくいという状況に気づいてもらえてよかった。 	
対象文書について	<ul style="list-style-type: none"> ・全然分からない。何度も読まないといけない。【内容】 ・タイトルからは条件は外すべき。「新型コロナウイルス感染症による後期高齢者～～」など。【タイトル】 ・「主たる生計維持者」は、区民は使わない。【内容】 ・「世帯の方」は分からない。【内容】 ・まず何が言いたいのか。その後に条件を記載するように。【タイトル】 ・例外の話は問い合わせるように記載した方がよい。全部書くのではなく。【内容】 ・表面を読んで記載例をみても、申請者＝世帯主？とってしまう。書く情報としては、上から世帯主を書くような様式が望ましい。【内容】 ・「被保険者」が誰か分からない。【内容】 ・※2について、診断書でコロナと分からないのに、なぜ領収書とかで分かるケースが書かれているのか。こういうのは問合せで対応することでよいと思う。【内容】 ・細かい部分は問合せか欄外に記載する方がよい。【内容】 ・10人のうち、1人が対象となるような例外は問合せや欄外にした方がよいと思う。【内容】 ・タイトルが一番目を引かないといけない。【タイトル】 ・難しすぎて情報が入ってこない。【内容】 ・この文書はめんどくさい。【内容】 	<ul style="list-style-type: none"> ・タイトルはキャッチフレーズにし、ゴシック体で大きく書く。「後期高齢者医療保険料の減免について」とか。【タイトル】 ・「～の書き方」や「～のご案内」といったタイトルでシンプルにした方がよいと思う。【タイトル】 ・図解（フロー図）を入れて作成するとよい。【内容】 ・文字が小さいと読むのをやめてしまう。大きい方が申請する気持ちになる。【内容】 ・「ご不明な点～～」の表記はいらぬ。下に問合せ先があるから分かるはず。【内容】 ・「同感染症」はいらぬ。【※2】 ・「ください」は使わない方がよい。公用文ベースの文書であれば、それはそれで統一する。【※2】 ・「～の観点から」もいらぬ。単に、郵送にて行うでよい。【留意事項】 ・「還付される」と、受け手の立場に立って表現するとよい。【留意事項】 ・「いたします」上からの表現に感じる。【留意事項】 ・全体として、シンプルに書くように。【内容】 ・必要書類の「申請書」は共通のため、外に出してよい。【内容】 ・量が多すぎて何をすればよいのか分からない。【内容】 ・「3分勝負」。忙しくても読めるように。【内容】 	<ul style="list-style-type: none"> ②記入例のところ、後期高齢者は単身又は夫婦の世帯が多い。ほとんどが単身だと思っている。【例】 ②「重篤」という言葉自体が不明。一般的に言うなら「重症」ではないか。【内容】 ②「主たる生計維持者」は一般的でない。【内容】 ②「死亡」と「亡くなったを統一した方がよい。【内容】 ①詳細な部分まで書く必要はあるが、ただ多くなると読まない可能性がある。【内容】 ③とにかく表題が長ったらしい。他はそんなに気にならなかった。【タイトル】 ①丁寧な言い方は無理に使わない。「おくすり」とか「ご両親」とか、「お」や「ご」があると意味が分からなくなる。【内容】 ①フォントもこれでよいのか…一回やってみて、ダメなら変えるのもありだと思う。【内容】 ②文字だけだと読まなくなる。【内容】 ①色を使うのはいいけど、緑が適切なのかどうか。【内容】 ②得になるものは読む。【内容】 ③留意事項は書かずに、問合せで良い気がする。【内容】 ②来て聞いてくれと案内する。【内容】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・区の人が頭が良すぎる。義務教育でも分かる内容にしてほしい。 ・「推進」等、流して読めなば何となく分かるが、フツと止まったときに分からなくなる。簡単な表現にしてほしい。 ・見出しは単純にした方がよい。 ・読まれるようにするには情報量を減らすべき。 ・区からのものを全部読むことはない。利益になるもの（無料、補助、減免等）は目がいく。 ・メールやネットでなるべく情報をとるようにしている。 ・全てに浸透させると改善されていく。 ・郵送の部分「原則」はいらぬ。単に「郵送」で。「原則」は区の事情 ・留意事項は下でよい。 ・区役所の中では難しく。外に出すときはやさしく。 ・10人中8人をとるのか、2人もとるのか。大多数に分かるようにして、分からなければ問合せの方が、大多数にとってよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昔から役所の文書は読みにくく、「単語」が数行にわたって繰り返されていく。呼びかけのような言葉使いで記すとよい。 ・何が書いてあるかも分からず、途中で読むのをあきらめてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ②独特な言い方だと、サッと読んでも分からない。法律の文章の解釈がそもそも分からない。 ②専門用語が入ると意味が分からない。個々の意味が分からないから。 ②分かりづらい文章だと、翻訳したら意味が異なる場合がある。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和4年度）

町会・自治会名	J町会	K町会	L自治会
取組について	<ul style="list-style-type: none"> ②なんで始めたのか。今のままでも良い気がする。 ②区が取り組み、より良いものになるならよい。 ②基礎に立ち返るのはよいこと、障害者に分かりやすくなるようにどうするとよいか考えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ①若い人の意見を聞いた方がよい。 ①取組をやっていることを知らない。町会ごとや学校単位で啓発すると意見が出ると思う。 	
対象文書について	<ul style="list-style-type: none"> ①字数が多い。読むよりも問い合わせた方が早い。【内容】 ①文字が小さい。【タイトル】 ①単語の意味が難しい。【内容】 ①申請に手間がかかるならやめておこうかなと思う。【内容】 ①分かった人だけが申請できる（得する）気がする。【内容】 ②記入例があれば十分伝わる文書ではある。【内容】 ②教授は偏った意見、ありきたりな意見になりがち。【内容】 ②もうちょっとコンパクトに。字数が多い。【内容】 ③内容が多いと分かりづらい。【内容】 ③見出しは小さいと感じるけど、チラシじゃないからとも思う。【タイトル】 ①見出しがとても長い。「、」が入ることは通常ない。【タイトル】 	<ul style="list-style-type: none"> ③絵を使った方が分かりやすい。 ③QRコードを入れる。その他は図解すると良い。 ②まずタイトルを全面的に大きく、目に留まるものにするとうい。 ②生計維持者とかは、一言で分かるような表現に。 ③文章だけだと読まない。 ②図解があると分かりやすい。 ③情報が多すぎるため、ポイントを絞った方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ②字が小さいし、文字が多い。 ②「診断書等は1枚で」とあるが、医療機関が複数の場合は複数枚必要にならないのかどうか。 ②色覚異常の方を考え、緑はよくない。 ②絵があれば、補助となり理解を進めてくれる。 ②用語自体に違和感はないが、親世代が読めるか。 ③絵を入れるのは大切。文字だけでは読んでいても分かりづらい。 ③診断書が出ていてもコロナの診断が出ているのか分からない。最初から明細も対象にすればよいと思う。 ③場合分けはせず、簡潔にした方がよい。見て読みたくない。 ①記入例は分かりやすい。 ③書き方の例を出すのは良い。 ①この減免が1回なのか、継続なのか分からない。 ①③重篤や傷病は一般的には使わない。 ②記入例下部の記入不要の記載はいらぬ。 ③自分にプラスなら興味をもつ。見出しで興味を引くように、情報発信を段階的に行うべき。 ②分かりづらい文書によって、区が減免をさせないようにしているように感じてしまう。 ②UDはごちゃごちゃになる。より大きく表示すべき。 ②読む気が起きないと申請に間に合わないケースが発生すると思う。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ③区の文書で問合せ先がないことがある。 ①新聞をとっていないと、広報を入手できる場所が限られる。情報の入手源を拡大する必要がある。全戸配布にするとか。 ②該当するものなのかだけを見ている。内容（概要）と対象 ②月1回大量に送られてきているものを、捨てることもある。ムダにならないようにするため、改善に取り組んでいくほしい。 ③QRコードで詳しい内容をとばしたとしても、使える人だけとは限らない。 ①「作った課⇒チェックを行う別の課⇒作った課」のような体制があると良いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ①コロナのワクチン接種等は、紙ベースではなく、口コミの方がよい。 ②広報みなどは、すごく読む人がいるが、全く読まない人もいる。興味の有無かもしれないが、欲している情報がすぐ分かるようにするとよい。 ②区役所として、いかに区民と接する場（区民から意見を聞く場）を作るかが大事。区役所に来れば教えるスタンスではよくない。 ③観光客にも分かるように、ピクトグラムを使うとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ②区が何回も同じ書類を送ってくるのはなぜか。 ①マイナンバーの対応も全然分からない。 ③マイナンバーについては、申請で余計な金がかかった。誰にでも情報がいくようなしっかりとした案内をしてほしい。 ②運河のライトアップを止めていることについても、状況を知らない人には理由が伝わっていない。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和4年度）

町会・自治会名	M自治会	N自治会	O町会
取組について	<ul style="list-style-type: none"> ・趣旨は良いと思う。 ・行政文書は前任者からの前例踏襲が多い。 ・変えるのは大変だと思うが、職員がどう思うか。人員面での改革も必要に感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ①取組は大賛成。組織を作るのも良いこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ②すごく良い取組だと思うが区全体として取り組んでくれるものになるのか。所管だけではなく、大変だと思うが、区全体で取り組んでほしい。
対象文書について	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者が特定されている場合はその人が分かりやすいように作る必要がある。 ・タイトルは「世帯主～減免される可能性がありますよ」のように、まずは対象者の目に付くようなタイトルであるべき。ポスターの標語のように。 ・細かい文書は、まず読まない。 ・見出しを工夫すれば読んでもらえる。 ・記入例が良い。 ・「主たる生計維持者」ではなく、「世帯主」を使う等一般的な単語を使うのが良い。 ・注）は、苦情につながるため必要なだとは思いますが、単語は分かりやすく記載する方が良い。 ・限られたサイズに盛りだくさんの内容を記載するのではなく、書くべき内容を記載するようにすべき。 ・詳細は問い合わせるようにする方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ②字が小さい。書き方や問合せがあるが、そもそもどこで入手できるか分からない。 ①対象者がわからない。～様へとタイトルよりも上にあると良い。 ①タイトルの「主たる～世帯の方」は重複しているためいらぬ。 ①要件が大事なのに、強調されていない。要件をみて、そもそも外れていればもう読まない。 ①※や注）については、一番下等にまとめ、ですますを使わない方がよい。 ①※2の「診断書等は、」等は診断書のことの※のため、書く必要がない。 ①「同世帯で2人～構いません。」は説明になっていないのでいらぬ。 ①「原則郵送」については、区の都合であって、相手方にとってやさしいものではない。 ②亡くなったと重篤の2パターンあるが、色で分けた方がよい。 ②詐欺の部分はもっと強調してほしい。 ①被保険者は、言葉として分かりづらい。 ①氏名欄が小さい。 ②記入例の吹き出しを文章に被せる必要がない。 ①入口はキャッチコピーのように目を引くように。 ②高齢者でも他の人のスマホで見るとも可能なため、QRコードは年齢にかかわらず入れるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ①見出しが長すぎるので、もっとシンプルで良いと思う。具体的には「により主たる生計維持者が亡くなった、重篤な傷病を負った世帯の」は不要 ①もし長くしたいのであれば、「要件」の内容を見出しに持ってくる方がよいのではないかと。 ③見出しはシンプルで端的なものとしなければ内容が入ってこない。 ②なぜ注意書の部分が小さくなるのか。小さいと隠したい内容だと思ひ、区は申請してほしいのではないかと。思ってしまう。 ②注意書の文書が長すぎる。短文にするか、箇条書きにすべき。 ②注意書に色々書き過ぎ。原則だけ書いて、その他は問合せをするような書き方でよいと思う。 ③なぜ重要な部分に緑を用いたのか。色覚異常の方には見えづらい色である。詐欺等に関する注意喚起の部分についても、黄色で下線を引いたのでは見えづらい。 ④「同世帯で2人以上の方が申請される場合、診断書等は1枚で構いません」とはどういう意味か。 ②「等」が多い。「約」と「程度」が重複している。 ②「1か月以上」とは、何日を想定しているのか。 ②この申請はいつからいつまでの内容に関するものなのか、正確に分からない。 ④75歳以上を対象にした文書であるならば、字が小さすぎる。 ③細かいことだが、問合せの「2654～2659」の表記も若い人には意味が伝わらないかも。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・行政文書は文書構成が似たものが多いため、対象者に応じて作成した方がよい。 ・自治会のポスターも数多く見られていない。情報量が多いため、作成に当たっては工夫している。 ・PTAに所属しているならそこに発信する方がよいが、受け手の準備も必要になってくる。区と接すると良いことがあると実感してもらうことが、この取組には必要ではないか。 ・対象者ごとのフォーマットを確立するのがよい。色や構成で。そうすると、区民も一目でどのような種類の文書かどうかわかるようになる。全員・高齢者・子ども等の区分けで。 ・若い人には若い人向けの言葉づかいをしたり、ホームページに誘導したりするなどの対応をした方がよい。 ・支所制で区が身近になった。行政文書も地域に身近なものになるとよいと思う。そうすることで根付いていく。 ・世代によって情報の入手方法が異なるため、受ける側の取得しやすい情報の構築も必要 	<ul style="list-style-type: none"> ①記入例は一回担当者が書いてみるべき。そうすると、サイズ感などがイメージしやすい。欄は大きめに書きやすくするとよい。 ①保守的なためこのような文書になる。内容を加えるけど、削ることはしない。前任者から引き継ぐため削ることは極力避けるようになってきていると思う。 ①自治会の郵便物は送っただけの言い訳。世帯数が多いときばけない。区の方で取捨選択するようにしてほしい。 ①必要部数はあらかじめ確認してほしい。 ①ホームページ上に「自治会宛て一式」のようなページを作ってほしい。そこを案内すればよくなる。 ①②掲示物は、Aサイズで統一してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ③これが実際に送付されているものであることに驚いた。この調査のために区が作成したものだと思った。 ②この文書に対して色々な意見が出るので、作成した課は色々なことを検討したのかと疑問に思ってしまう。 ①区からの文書は、法律や条例に基づいた文書であるから、当然これに習った文書で作成されているものとして今まで読んできた。 ②読まれるに文書とするのであれば、見出しと対象者を一番重視して大きく記載するべき。その上で、自分が対象で手続したいと思えば、読もうとするし、分からなければ問合せしようと思う。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	A町会【芝地区】		
日時	令和5年5月30日（火）10時30分～11時 @A町会集会室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 50代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Bさん【男性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Cさん【女性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・区役所が作ったものにしては、シンプルでよい。 ・お年寄りが見てもらえるような文書になっていると思う。
	Bさん	・区がどのようなスタンスでこのような文書を作成したのかが気になった。
	Cさん	・いきいきプラザにあるパンフレットは誰が対象者かわからないものが多いので、その点この文書は対象者が明確でよい。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	75歳以上が対象者である。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Cさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	-
	Bさん	・重複している部分や区役所口調のような部分はまだあるので、ここを修正すればもう少し文章量を減らすことができると思う。
	Cさん	・円滑なやり取りのため、問合せした方の情報を区ですぐに確認できるよう「手元に保険証等を用意し、電話してください。」等の文言を入れた方がいいのではないかと。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	-
	Bさん	・区役所がどのようなスタンスで、AとBを作成しているかが大事だと思う。 入口でハードルを上げてしまうのが、自治体でよくやってしまうこと。 そういう意味では、Bのような文書を作成していく方がよい。 ・AとBでは読み手に取ってもらう行動が違っているので、目的が違う。 Aは「こういう手続をしてください。」、Bは「分からなかったら来てください。」というものだと思う。
	Cさん	・Bの電話で先に確認するというスタンスはとてもよい。 ・Bであれば、下まで読んで申請しようかと思えるが、Aだと申請までたどり着けない人が多いと思う。 ・まずはBで対象者をキャッチして、Aの文章に進むとスムーズであるし、効率的になると思う。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	-
	Bさん	-
	Cさん	・書類を送っても手戻りがあつたりすると手間がかかってしまう。一回で完結する方がいい。 ・HPについて、事業者向け、区民向けと、対象者で切り分けて作る方がいいと思う。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	B町会【芝地区】		
日時及び場所	6月13日（火）11時～11時30分 @芝地区総合支所2階会議室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 50代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Bさん【男性 80代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
Cさん【男性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加	
	②シンポジウム	参加 / 不参加	
	③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴	

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・伝えたいことがボケているように感じて、伝えたいことが分かりづらい。
	Bさん	・「一定の障害」の内容が分からない。説明があった方がよい。 ・「免除されるかもしれません。」ははっきり言わないと、期待を持たせてしまうことがある。 ・はっきりしないので、見る気がしない。
	Cさん	・「～かもしれません」との表現は不明確なのでよくない。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Cさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	・「免除」の部分を少し強調した方がよい。 ・電話対応が可能な時間等を記載した方がよい。
	Bさん	・「免除」の部分を少し強調した方がよい。 ・連絡方法の表記については、間違いが起きないように、代表一つだけでもいいのではないかな。
	Cさん	・「免除」の部分を少し強調した方がよい。 ・「～の免除について」という件名を最初に持ってきた方がよい。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・内容はともかく、町会で文書Aを回覧しても読まない。文書Bであれば読まれると思う。
	Bさん	・文書Aははっきり言って読まない。最低でも12ポイントくらいではないと見えない。
	Cさん	・キャッチコピーとして文書Bを使用して、その後、文書Aを使用するのがいいと思う。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
レイアウト等の見栄えが良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	-
	Bさん	・シンポジウムに参加して、こういう視点でものごとを考えるのかととても勉強になった。
	Cさん	・興味を持たせることがまず大事なことだと思う。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	C町会【芝地区】		
日時及び場所	6月2日（金）14時30分～15時 @C町会指定場所		
インタビュー回答者	Aさん【女性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
	Bさん【男性 70代】	③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
		①1回目の調査	参加 / 不参加
	Cさん【男性 80代】	②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Dさん【女性 80代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・「1か月以上」や「かもしれません」とあやふやな表現があり、大体の人は申請を断念すると思う。 ・内容としては分かるので、形としては大丈夫だと思う。 ・申請者が分かりづらい。
	Bさん	・「かもしれません」との表現は不適切だと思う。
	Cさん	・この文書に関連する情報（医療機関の案内）が少ないと思う。
	Dさん	-

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Cさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Dさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	・「電話による場合」との記載場所には組織名があった方がよい。
	Bさん	-
	Cさん	・お気軽に相談くださいとの表現をもっと前面に出す方が高齢者にはよい（行けば何とかかなと思う。）。
	Dさん	・「電話による場合」との記載場所には組織名があった方がよい。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	-
	Bさん	-
	Cさん	・仮に文書Aの内容とするのであれば、字を大きくして2枚で作成すべき。 ・比較すると文書Bは読みやすい。
	Dさん	・文書Aは細かすぎて読めない。 ・比較すると文書Bは読みやすい。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・内容は分かるけど、制度が難しい。75歳以上に人が申請できるのか？
	Bさん	-
	Cさん	・区がこのような改善を考えてくれることはありがたい。
	Dさん	-

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	D町会【麻布地区】		
日時及び場所	6月14日（月）10時～11時 ◎麻布地区総合支所3階第1会議室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 65代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・何が読み手の得となるのかわかりづらい。 ・「75歳以上」と「主な収入を支えていた」というつながりがわかりづらい。 ・この内容でも75歳以上には分らないのではないか。

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	・免除される金額や免除される期間が記載されていると食いつきがよいと思う

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Aは75歳以上の人は間違いなく見ない。文書Bであれば見ると思う。 ・文書Aは初めから見るのをあきらめるので、問合せもしないと思う。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容がわかりやすいのは？	Aさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	-

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	E町会【麻布地区】		
日時及び場所	令和5年6月12日（月）10時～10時30分 @麻布支所3階第1会議室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 70代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴
	Bさん【男性 80代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・対象者が分かりやすい。 ・最初に年齢を持っている必要はない。 ・色分けして、強調したいことは赤字で表現しているのはよいと思う。
	Bさん	-

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	・枠内の免除に関する内容を先に伝えた方がいいのではないか。 ・「※ 65歳から74歳までの一定の障害がある方も含まれます。」の部分は「※」で表記せずに、「対象者」という項目を置いて、・75歳以上の方、65歳から74歳までで〇〇・・・と表記した方がいいのではないか。 ・「※ 対象となるか～まずはご連絡ください。」とあるが、連絡した後のフローが載っていないので、その後の手続の流れを入れた方がいいのではないか。 ・「75歳以上（※）～」の「（※）」は外して、「※ 65歳から74歳～も含まれます。」は「※」をなくし、括弧書きにした方がいい。高齢者は、※でつまずいてしまう。
	Bさん	・文章中段に記載の①、②の文章の文字ポイントはもう少し大きい方がいい。 ・連絡方法の表記は、代表一つだけでいいのではないか。4件書くとしても「03-3578」までは一緒なので、下4桁は並列表記にすればよいのではないか。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	-
	Bさん	・文書Aは文字が細かくて、高齢者の中には拒否反応が出る人もいると思う。 全員が読んでほしいという趣旨では、文書Bがよい。 この点、文書Bの裏面に、文書Aの内容（詳細）を入れてもよいのでは。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・新聞でも、見出しを見て読者はその後も読むかどうか判断するので、見出しは重要である。 ・高齢者に対して、伝える文章を作成することは難しいと思う。 まず、高齢者が読みたくなることからスタートする。 そういう意味では、文書Bは苦労された結果が分かる。
	Bさん	・文書には、目に訴える色、図、表などがあるといい。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	F町会【赤坂地区】		
日時及び場所	令和5年5月17日（水）14時30分～15時 @赤坂地区総合支所2階小会議室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 70代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に読みやすい。 ・「免除される『かもしれません』」の言い方は、区の表現としては珍しい。 → ちょっとおかしいという気がする。普段慣れていないせいもあるが、不確かな言い方を公的文書にするのはどうかと思う。 ・アンダーラインがあって、分かりやすい。

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	収入を支えている家族がなくなったりしたときに、区が保険料を免除している。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・口囲み内に記載の「免除」のところだけにアンダーラインを引くのではなく、「後期高齢者医療保険料が「免除」されるかもしれません」にアンダーラインを引いた方が良い。 ・起承転結をもっと重視するべきだと思う。 ・「75歳以上の方へ」というのはあくまで条件なので、口囲みの内容が目的なので、ここを先頭に持ってくるべき。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・公的な表現方法は似ているが、文書Bは読みやすい。 ・文書Aは単純ではない。条件が色々あるので、二度読みする必要がある。 ・条件の示し方は文書Bの方が文書Aよりも分かりやすい。 ・文書Aは「～亡くなった、重篤な」という表現は良くない、字が小さい、情報量が多い、文章の構成も分かりづらい。 ・文書Aは見て複雑、文書Bは文字が少なく、文字の大きさも読みやすい。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	・A4であれば文書B以上に少なくするのは難しいと思う。
レイアウト等の見目が良いのは？	Aさん	文書B	・パッと見したときの関心の深さは、レイアウト及び色によると思う。
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡をもらうことを前提とした文書は、ネガティブだと思う。 文書によって程度の問題もあるが、簡単な内容で連絡を前提にした文書はかえって煩雑になる。 ・見ただ目で関心を引くデザインが必要。港区の文書を見ると、本当にいろいろなことをやっている。それをゴミ箱直行というのは申し訳ない。だから、やるのであれば、見てもらえるようにこの姿勢を持ってほしい。 ・極端だが、紙はゴミ箱直行になってしまう。この点、動画良い手法だと思う。 ・小説だったら感情等もあるが、公的な文書は起承転結で、デザインを工夫することが良いと思う。必要な情報を漏らしてはいけないが、字は少ないに越したことがない。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	G自治会【赤坂地区】		
日時及び場所	令和5年5月22日（月）15時15分～15時45分 @赤坂地区総合支所2階中会議室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・シンプルで分かりやすい。 ・対象者に応じた字の大きさになっていてよい。 ・対象者の表記も大きくて良い（自分に関係するかどうかの判断材料になる。）。

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	自分が対象だと思うなら、連絡して欲しい。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・「75歳以上」の部分も赤で表現した方が良い。 ・口囲みに記載の「免除」との表記は、重要な要素なのでもう少し強調した方が良いと思う。 ・電話による場合の記載をもっと強調した方が良いと思う。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・文書Aは対象者がすぐ分からない。 ・文書Bが100点だとしたら、文書Aは10点くらい。

質問事項	回答者	文書A ○「 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	・字数としては文書Bの量が限界だと思う。
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	・文書Bの方が断然良い。

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・「「免除」されるかもしれません」との表記は、区の文書であまり使わない表記だからこそ、目に止まって良いと思う。 ・区役所内でやり取りなどをする文書と対区民に発信する文書は絶対使い分けた方が良い。 ・区役所の文書は情報を載せすぎている。 ・文書を作成する際は、揭示文書に限らず、送付文書もシンプルに作成するべき。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	H町会【赤坂地区】		
日時及び場所	令和5年5月18日（木）11時～11時30分 ◎H町会指定場所		
インタビュー回答者	Aさん【男性 70代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・シンプルで分かりやすい。

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	自分が対象だと思うなら、とりあえず連絡して欲しい（中段の※書きの部分）。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が 良いと思う点は？	Aさん	・「対象者」と「免除」の位置を逆にする（一番初めに「免除」に関することを記載する。）。 ・口で困った部分の初めの2行は、他の部分と重複しているので不要だと思う。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Bだけでも良いけど、文書Bの裏面に文書Aの内容がある構成にしてもいいかもしれない。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	・対象者であれば読みたいと思うはず。
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・電話番号は自動転送ではないの？自動転送であるなら他の番号の記載はいらない。 ・75歳以上の人は区役所に行けるのかな？ ・区のシンボルマークを入れた方が、区の宣伝にもなるし、詐欺の文書とも区別できるのでは？

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	I町会【高輪地区】		
日時及び場所	令和5年5月17日（水）14時30分～15時 @ I町会会館		
インタビュー回答者	Aさん【男性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Bさん【男性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Cさん【男性 70代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・読みやすい、見やすい ・一文が短くて簡潔で良い。
	Bさん	・見やすい。
	Cさん	・誰に向けたものか分かりやすい。 ・役所は内容が多く、くどい印象だが、この文書は読み手として要所が分かって良い。 ・字の大きさが良い。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除される可能性がある。
	Bさん	保険料が免除される可能性がある。
	Cさん	コロナの関係で保険料が免除される可能性があるので連絡ください。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	特になし。
	Bさん	・免除も赤字の方が良い。
	Cさん	特になし。（連絡が欲しいとのスタンスであれば、この内容で良い。）

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・75歳以上なら文書Aはダメ。全く読めない。
	Bさん	・文書Aは読みにくい。
	Cさん	(文書Aについて) ・文書Aは細かすぎて、読んでいて飽きるし、読む気がなくなる。 ・文書Aは若い人なら分かるのかもしれないけど、高齢者には分からない。 ・文書Aは試験問題みたい。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	・若い人は詳しく知りたいと思うかもしれないが、多くの人は文書Bを選択すると思う。
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・情報発信は、公平に全体向けになりがちだけど、シンプルが良い。
	Bさん	-
	Cさん	・区は、日々の業務のことも考え、あまりこのような趣旨の文書を作成しないのでは？ ・丁寧に対応してくれるなら、このようなものは良い。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	J町会【高輪地区】		
日時及び場所	令和5年6月7日（水）10時～10時30分 @高輪地区総合支所4階災害対策本部室		
インタビュー回答者	Aさん【男性 80代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴
	Bさん【男性 60代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内 容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・「主な」の意味が分かりづらい。 ・「かもしません」は表現が曖昧である。
	Bさん	・いつ、誰からの発信されたものか分からない。 ・電話がどこにつながるか不明確である。 ・電話の受付時間や受付日が分からない。 ・題名がない。

質問事項	回答者	内 容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	連絡して欲しいということ。
	Bさん	保険料が免除される可能性がある。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	・この文書が区のものであることが分かるように、区のシンボルマーク等を入れるべき。 ・「連絡ください」とのことを伝えたいのであれば、大きくしたり、赤字にしたりするなどもっと強調してよいと思う。 ・電話番号のところには所管名を入れた方がよい。
	Bさん	「〇〇の免除について」とのタイトルがあった方がよい。 ・詐欺も多いから所管はしっかりと入れた方がよい。 ・収入だけだと何か分からないので、「収入、年金等」と修飾した方がよい。 ・対象者は分かるが、何の制度か分からないので、制度内容が分かる記載があった方がよい。 これはネット検索できるURLやQRコードでよい。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内 容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Bは字が大きく、見やすい。 ・文書Aは誰も読まないと思う。
	Bさん	-

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理 由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-

質問事項	回答者	内 容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Aから見て文書Bはすごくよくなった。 ・YouTubeをもっと活用した方がよい。
	Bさん	・この文書は掲示するものなのか、送付するものなのか。 送付するものであれば、発信者は明確なので、この記載は必要ない。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	K町会【高輪地区】		
日時及び場所	令和5年5月22日（月）14時30分～15時 @高輪地区総合支所4階打合せスペース		
インタビュー回答者	Aさん【男性 80代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・電話番号は複数必要ないと思う。 ・文書内容は特に問題ないと思うが、イラストがあった方がよいと思う。 ・印象的には「免除されるかもしれません」よりも「免除される場合があります」の方がよいと思う。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除される可能性がある。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡方法のところが、ややこしく感じた。「対象となるか電話で確認させていただきますので、～」の文章が固く感じる。「～連絡してください。」くらいでよいと思う。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・文書Aの文章量は必要ない。 ・文書Bの方が内容が分かるし、見やすい。 ・文書Bにより連絡し、申請の手続において文書Aを見るのがよいと思う。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者には、メールを使えない人もいるし、コロナによって対面が減ったがやはりメールよりも電話の方がいいと思う。 ・メールよりも文書の方が必要。メールだと見ないし、埋もれてしまう。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	L自治会【芝浦港南地区】		
日時及び場所	6月14日（水）18時30分～19時30分 @シティハイツ港南集会所		
インタビュー回答者	Aさん【女性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
	Bさん【男性 60代】	③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
		①1回目の調査	参加 / 不参加
	Cさん【男性 70代】	②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Dさん【女性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・所属の名称について、課と係の間等にスペースがほしい。 ・「免除されるかもしれませんが。」の「かもしれませんが」という表現が、減免をして欲しいのかスタンスがよく分からない。 ・書類の出所が分からないので、詐欺のこともあるし、不安になる。
	Bさん	・働いている身からすると、標題はあった方がよいと思うし、誰からいつ発出された文書が分かった方がよいと思う。
	Cさん	・「～されるかもしれませんが。」というのが、曖昧な表現だと思う。 ・字体について、かちを赤くすると、アピール性が増すと思う。 ・「一定の障害」がどういう範囲が分からない。
	Dさん	・詐欺も巧みになっているので、間違いなく区から発出された書類であるとの工夫が必要だと思う。 ・75歳以上に対する文書は多くあるので、まず何の文書なのか分かった方がよい。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Cさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Dさん	保険料が免除されるかもしれない。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Aさん	・この書類を発出している理由が分かるとよいと思う。
	Bさん	-
	Cさん	・作成日の記載はあった方がよい。
	Dさん	-

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Aは必要な情報、欲しい情報が見当たらず、埋もれている。 ・文書Aは記載例などに吹き出しがもっとあるとよい。
	Bさん	-
	Cさん	・文書Bのように簡素化している方がよい。
	Dさん	・文書Aは読んでも申請するまでが大変である。 ・「電話してください。」と電話番号を載せて、電話してもらいような流れになるようなさっぱりとした文書でよい（にして欲しい。）。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
レイアウト等の見栄えが良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・区からの送付物には何枚も文書が入っているので読む気にならない。
	Bさん	-
	Cさん	・掲載期間等が載っていない文書がよくあるが、新鮮さがなくなるので期間は記載した方がよい。
	Dさん	・区民への職員対応が一律となるよう、教育体制をしっかりとしてほしい。

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	M自治会【芝浦港南地区】		
日時及び場所	令和5年5月29日（月）13時～13時30分 @M自治会指定場所		
インタビュー回答者	Aさん【男性 50代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴
	Bさん【女性 50代】	①1回目の調査 ②シンポジウム ③シンポジウムの動画	参加 / 不参加 参加 / 不参加 視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・対象者が明確に分かる点がとても良い。 ・全体としては内容は分かりやすい。
	Bさん	・区の文書の中では内容がすっきりしていて分かりやすい。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	問合せをすれば申請手続きに移ることができる。
	Bさん	色々分からない部分もあるけど、割り切って問合せして欲しい。
この文書の内容で、もっとこのようにした方が良いと思う点は？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご連絡ください」が5か所に記載されているので、重複は避け、まとめた方がよい。具体的には、口囲みの下にすぐ①②を記載し、その下に、「ご家庭の主な収入を支えていたご家族が、①又は②に当てはまる方は、ご連絡ください。」と記載すればよい。 ・※書きは注釈のために使用するので、重要事項を強調する場合には使用しない。今回の場合は重複した表現を避けるために、カットすべき。 ・※書きは注釈なので、他の文章とは区別し、体言止めにした方がよい。 ・「ご家庭の主な収入を支えていたご家族」との記載について、「ご家庭の」と「ご家族」とは似たような言葉なので、「ご家庭の」はカットして良いと思う。 ・この文書で連絡方法を強調したいのは伝わるが、スペックが一般的な表記ではないのでかえって分かりづらくなっていると思う。「連絡方法」は「お問合せ」に変更し、そこに住所、部署、連絡先をまとめて記載し、場所は下部に配置した方がよい。 ・電話と来所は並列ではない方がよい。来所は「なお書」など、例外として表記すべき。 ・「記載内容にご不明な点がある場合は上記の電話番号にご連絡ください。」との部分は、「ご不明な点がある場合はお気軽にお問い合わせください。」の方が印象的に良いと思う。 ・「新型コロナウイルス感染症にかかってしまった」は重複した表現に感じるので、「新型コロナウイルスに感染してしまった」の方が良いのではないかと。
	Bさん	<ul style="list-style-type: none"> ・お年寄りに「赤字」は見づらいので、避けた方がよい。 ・Aさん同様「連絡方法」は「お問合せ」に変更した方がよい。 ・効果的なイラストをもっと入れた方がよい。その方が文書が親しみやすくなる。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書Aに比べて文書Bはとても良くなった。 ・文書Aは細かな内容が多く、対象者も分かりづらいので、申請できるものだと変に期待をしてしまう。
	Bさん	-

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	・読まる文書にするときは「キャッチコピー（文書の最大のメリット）」が重要になる。
	Bさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	<ul style="list-style-type: none"> ・区の文書は保守的になりがちなので、不要な※書きが多い印象を受ける。 ・前列踏襲で文書が作られることが多いのではないかと。 ・良い文書を作り出すためには専門部署や専門機関のチェックを通すことが必要なのではないかと。 ・用途によってどのような文書を作成するかはよく検討する必要がある。
	Bさん	-

町会・自治会インタビュー調査結果（令和5年度）

町会・自治会名	N町会【芝浦港南地区】		
日時及び場所	6月13日(火) 18時~18時45分 @N町会会館		
インタビュー回答者	Aさん【男性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
	Bさん【男性 70代】	③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
		①1回目の調査	参加 / 不参加
	Cさん【男性 60代】	②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴
	Dさん【男性 60代】	①1回目の調査	参加 / 不参加
		②シンポジウム	参加 / 不参加
		③シンポジウムの動画	視聴済 / 未視聴

【文書B（改善後の文書）に関する意見】

質問事項	回答者	内容
この文書を見て思ったことや感じたことは？	Aさん	・文書としてはとても見やすい。 ・この文書で好奇心は持ってもらえるのではないと思う。
	Bさん	・文書としてはとても見やすい。 ・制度が難しいせいか、確認したい内容が色々ある。
	Cさん	・タイトルは年齢ではなく、目的・標題の方がいい。 ・事態がゴシック調になっていることはとても見やすい。
	Dさん	・タイトルと内容の配置を変えるなどした方がよい点もあるが、とても見やすい。

質問事項	回答者	内容
この文書が一番伝えたいことは何だと思うか？	Aさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Bさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Cさん	保険料が免除されるかもしれない。
	Dさん	対象だと思える人はまずは連絡ください。
	Aさん	・構成は、枠内の内容→対象→ケース（事例）→連絡先 の順の方がよいと思う。
この文書の内容で、もっとこのようにした方がよいと思う点は？	Bさん	-
	Cさん	・タイトルは年齢ではなく、実際にすることや目的の方がよいと思う。
	Dさん	・枠外の赤字の部分の枠内に持っていけば、一体的となり文字をもっと減らせる。

【文書A（改善前の文書）と文書B（改善後の文書）を比較した意見】

質問事項	回答者	内容
2つの文書を比較して思ったことや感じたことは？	Aさん	
	Bさん	
	Cさん	・不思議なもので、片方だけ見せられると、もう片方の文書に寄せるような意見を持ってしまう。 文書Aならもっとシンプルに、文書Bならもう少し具体的に。 ・文書Aを見ても問い合わせることになるから、この視点でも文書Bの方がいい。 ・高齢者向けの文書は文字数が少ない方が絶対よいので、この点文書Bはよいと思う。
	Dさん	・文書Aは絶対読みたいとは思わない。文書Bは読み手に内容は伝わる。 ・文書Aの配色である緑色、黄色は、おそらく75歳以上は見えない。

質問事項	回答者	文書A or 文書B	理由
伝えたい内容や重要な内容が分かりやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
文章が読みやすいのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
情報量が適切だと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
レイアウト等の見た目が良いのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
読みたいと思うのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-
全体として良いと感じるのは？	Aさん	文書B	-
	Bさん	文書B	-
	Cさん	文書B	-
	Dさん	文書B	-

質問事項	回答者	内容
その他で思ったことや感じたことは？	Aさん	・区の文書を町会掲示板に掲示している者からすると、掲示板に貼った場合に、通りすがりの人が10秒くらい立ち止まって、内容が分かる程度の文字の大きさや情報量を目指してほしい。
	Bさん	-
	Cさん	-
	Dさん	-

職員による文書改善プロジェクト 成果物

令和4年度

印鑑登録の手引き

1 班

1 文書の概要

文書名	印鑑登録の手引き
対象者	印鑑登録の手続を行う人
用途	印鑑登録方法に関する案内
使用頻度	年間約3000枚

2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none">・一文が長く、読みづらい。・伝えたい情報が整理されておらず、登録の流れが分かりづらい。・重要な内容が注意書になっていて、認識されづらい。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・一文に入れる情報量を少なくし、分かりやすい表現にした。・敬語を省略し、簡素な文章にした。・伝えたい情報を整理するとともに、記号を使って登録の流れを分かりやすくした。・重要な内容を認識できるように、新たな項目を作り、目に留まりやすくした。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・区民の方が電話で問合せなどをする必要がなくなり、スムーズに手続ができるようになる。・問合せに来た方や窓口の順番を待っている方に対して分かりやすい手引きを配布することで、説明時間や質問が減り、窓口の混雑緩和につながるとともに、職員の業務の軽減につながる。
使用の検討	令和6年1月以降の案内から使用予定

4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前

印鑑登録の手引き

—— 港 区 ——

印鑑登録証明は、区に登録された個人の印鑑（印影）を証明するものです。
この印鑑登録証明は、個人が社会生活の中で必要になる種々の手続や法律行為に用いられ、特に資産の処分や融資の手続等に欠かせない、大変重要な役割りを果たします。
それだけに区では、印鑑登録申請の取扱いをより慎重に行っています。
登録された方ご自身も、登録した印鑑（実印）や印鑑登録証（カード）の保管には十分なご注意をお願いいたします。

登録できる人

港区に住民登録があり、満年齢15歳以上で成年被後見人ではない人。

申請するところ

各総合支所・区民課窓口サービス係及び台場分室（※郵送による申請は受付できません）

本人が登録申請するとき

(1) 申請時に必要なもの

- ・登録する印鑑
- ・本人確認書類（有効期限内のもの）
（運転免許証、みなし個人番号カード（住民基本台帳カード（顔写真付））、個人番号カード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書、健康保険証、年金手帳など）

(2) 登録までの流れ

- ・窓口で登録申請していただきます。
- ・区から「照会書」をご自宅（住民登録地）に郵送します。
（転送することはできません。届くまで通常2・3日かかります。）
- ・ご自宅に届いた「照会書」の「回答書」の欄に必要事項を記入のうえ、登録する印鑑、ご本人を確認できるものをご用意いただき、再度照会書に記載してある期限内までに、申請した窓口にお越しいただきます。
~~印鑑登録が完了し、「印鑑登録証」が発行されます。~~

※窓口に見えた人が、次の1あるいは2により申請者本人であることを確認できたときは、即日登録ができます。

1. 本人確認できるものとして、運転免許証、みなし個人番号カード（住民基本台帳カード（顔写真付））、個人番号カード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書など、官公庁が発行した写真付きの本人確認書類（有効期限内のもの）を持参されたときは、申請日当日に印鑑登録が完了し、「印鑑登録証」が発行されます。
2. 届内で印鑑登録している人が、申請者を本人であると保証したとき。
 - * 登録申請書の保証人欄に、保証人の自署・押印（登録済みの印鑑）が必要です。
 - * 保証人の本人確認書類をご持参ください。
 - * 保証人の住所が港区内の場合は印鑑登録証をご持参ください。
 - * 保証人の住所が港区以外の場合は、保証人の印鑑登録証明書（3カ月以内に発行されたもの）を添付してください。

課題点①

一文が長く、読みづらい。

課題点②

登録の流れが分かりづらい。

課題点③

重要な内容が※書で記載されている。

(2) 改善後

印鑑登録の手引き

印鑑登録証明は、個人の印鑑を区に登録し、証明するものです。
この印鑑登録証明は、個人が住宅や自動車の売買や資産の手続きをするときに必要となる重要な証明です。そのため、区では印鑑登録申請の取り扱いを慎重に行っています。
登録した方も、登録した印鑑や印鑑登録証の保管に十分に注意してください。

登録できる人
港区に住民登録があり、満年齢15歳以上で意思能力がある人

申請するところ
各総合支所の区民課窓口サービス係、台場分室（※郵送による申請はできません）

1 本人が窓口に来るとき

申請に必要なもの

- ・登録する印鑑
- ・本人確認書類（有効期限内のもの）

(1) 即日登録（AかBどちらかの方法で本人確認ができる場合）

ア 窓口で申請書を記入

イ 以下のいずれかの方法で本人確認

- (A) 官公庁が発行した顔写真付きの本人確認書類（運転免許証、マイナンバーカード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書など）を提示。
- (B) 都内で印鑑登録している人が保証人となり、申請者と一緒に窓口へ来る。
保証人が、申請書の保証人の欄に記入し、登録済みの印鑑を押す。
保証人の印鑑登録証明書（3か月以内に発行されたもの。港区で登録している場合は印鑑登録証）と、申請者と保証人の本人確認書類を提示。

ウ 印鑑登録完了後、印鑑登録証を受け取る

(2) 後日登録

ア 窓口で申請書を記入

イ 健康保険証や年金手帳などの本人確認書類（2点）を提示

ウ 区から「照会書」を自宅（住民登録している住所）に郵送

エ 届いた「照会書」に必要事項を記入し、登録する印鑑を押す

オ 「照会書」と本人確認書類、登録する印鑑を記載の期限までに申請した時と同じ窓口へ参る

カ 印鑑登録完了後、印鑑登録証を受け取る

改善点①
一文に入れる情報量を少なくした。

改善点②
情報量を整理するとともに、記号を使い順序立てた。

改善点③
項目を作成し、目に留まりやすくした。

印鑑登録の手引き

— 港 区 —

印鑑登録証明は、区に登録された個人の印鑑（印影）を証明するものです。

この印鑑登録証明は、個人が社会生活の中で必要になる種々の手続や法律行為に用いられ、特に資産の処分や融資の手続等に欠かせない、大変重要な役割りを果たします。

それだけに区では、印鑑登録申請の取扱いをより慎重に行っています。

登録された方ご自身も、登録した印鑑（実印）や印鑑登録証（カード）の保管には十分なご注意をお願いいたします。

登録できる人

港区に住民登録があり、満年齢15歳以上で成年被後見人ではない人。

申請するところ

各総合支所・区民課窓口サービス係及び台場分室（※郵送による申請は受け付けできません）

本人が登録申請するとき

(1) 申請時に必要なもの

- ・登録する印鑑
- ・本人確認書類（有効期限内のもの）
（運転免許証、みなし個人番号カード（住民基本台帳カード（顔写真付））、個人番号カード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書、健康保険証、年金手帳など）

(2) 登録までの流れ

- ・窓口で登録申請していただきます。
- ・区から「照会書」をご自宅（住民登録地）に郵送します。
（転送することはできません。届くまで通常2・3日かかります。）
- ・ご自宅に届いた「照会書」の「回答書」の欄に必要事項を記入のうえ、登録する印鑑、ご本人を確認できるものをご用意いただき、再度照会書に記載してある期限内までに、申請した窓口にお越しいただきます。
- ・印鑑登録が完了し、「印鑑登録証」が発行されます。

※窓口にもえた人が、次の1.あるいは2.により申請者本人であることを確認できたときは、即日登録ができます。

1. 本人確認できるものとして、運転免許証、みなし個人番号カード（住民基本台帳カード（顔写真付））、個人番号カード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書など、官公庁が発行した写真付きの本人確認書類（有効期限内のもの）を持参されたときは、申請日当日に印鑑登録が完了し、「印鑑登録証」が発行されます。

2. 都内で印鑑登録している人が、申請者を本人であると保証したとき。

- * 登録申請書の保証人欄に、保証人の自署・押印（登録済みの印鑑）が必要です。
- * 保証人の本人確認書類をご持参ください。
- * 保証人の住所が港区内の場合は印鑑登録証をご持参ください。
- * 保証人の住所が港区以外の場合は、保証人の印鑑登録証明書（3カ月以内に発行されたもの）を添付してください。

印鑑登録の手引き

印鑑登録証明は、個人の印鑑を区に登録し、証明するものです。

この印鑑登録証明は、個人が住宅や自動車の売買や資産の手続きをするときに必要となる重要な証明です。そのため、区では印鑑登録申請の取り扱いを慎重に行っています。

登録した方も、登録した印鑑や印鑑登録証の保管に十分に注意してください。

登録できる人

港区に住民登録があり、満年齢15歳以上で意思能力がある人

申請するところ

各総合支所の区民課窓口サービス係、台場分室（※郵送による申請はできません）

1 本人が窓口に来るとき

申請に必要なもの

- ・登録する印鑑
- ・本人確認書類（有効期限内のもの）

(1) 即日登録（AかBどちらかの方法で本人確認ができる場合）

ア 窓口で申請書を記入

イ 以下のいずれかの方法で本人確認

(A) 官公庁が発行した顔写真付きの本人確認書類（運転免許証、マイナンバーカード、パスポート（日本国籍のみ）、在留カード、特別永住者証明書など）を提示。

(B) 都内で印鑑登録している人が保証人となり、申請者と一緒に窓口へ来る。

保証人が、申請書の保証人の欄に記入し、登録済みの印鑑を押す。

保証人の印鑑登録証明書（3か月以内に発行されたもの。港区で登録している場合は印鑑登録証）と、申請者と保証人の本人確認書類を提示。

ウ 印鑑登録完了後、印鑑登録証を受け取る

(2) 後日登録

ア 窓口で申請書を記入

イ 健康保険証や年金手帳などの本人確認書類（2点）を提示

ウ 区から「照会書」を自宅（住民登録している住所）に郵送

エ 届いた「照会書」に必要事項を記入し、登録する印鑑を押す

オ 「照会書」と本人確認書類、登録する印鑑を記載の期限までに申請した時と同じ窓口に参加する

カ 印鑑登録完了後、印鑑登録証を受け取る

シャワー・湯水遊びについてのお願い

2班

1 文書の概要

文書名	シャワー・湯水遊びについてのお願い
対象者	保育園を利用している保護者
用途	保護者へのお知らせ
使用頻度	104世帯の保護者（タブレットに配信）

2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none">・全体の情報量が読む気になれない。文章も長く読みづらい。・文書の目的が分かりにくい。タイトルから伝えたい内容が分からない。・重要度の低い内容についても詳しく説明を記載している。・不要な確認項目の数が多い。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・文章を短くする、不要な文章を削除するなどして情報量を減らし、全体の情報量を抜本的に見直す。・伝えたい内容を文書の最初に書くとともに、タイトルも内容をイメージできるような表現とした。・重要度の低い内容は文章で詳述することを避け、二次元コードを付記する。・確認項目の数を必要最小限に絞った。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・情報を精査したことにより、忙しい保護者がおたよりを読もうという気持ちになる。・園からのお願いごとが保護者に伝わり、保護者の理解・協力が得られ、安全な保育運営につながる。・問合せが減り、保育士の負担が軽減される。
使用の検討	来年度のお便りから使用予定

4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前

令和4年6月9日
港区立台場保育園
保育士 〇〇

暑い時期の戸外遊びやプール遊び等について

戸外遊びやプール遊びは、こども達の成長に大変重要な活動です。夏は、気温の上昇を受け、熱中症の危険から子ども達の安全を守る必要があります。お預かりしているお子さんの命を守ることは園の第一の責務です。そこで本園保育室としては、暑い時期の戸外遊びやプール遊び等を、時期を問わず、次のとおり形を変えて頂きます。お預、子ども達が楽しみにしているプール遊びやプール遊びですが、熱中症予防の観点からご理解のほどよろしくお願いいたします。

園庭の暑さ指数が28℃を越えた場合、「戸外遊び」や「プール遊び等」を中止します。

夏季の、暑い時期に園庭のプール設備場所、子ども達の身長と暑さを考慮し、暑さ指数が28℃(気温+暑さ指数)を越えた場合は、午前中の戸外遊びを中止し、15時に園庭に閉鎖し、涼しい場所で保育を行います。

昨年度は9時の閉園で暑さ指数が28℃を越えた日はありませんでしたが、15時には気温+暑さ指数を越え、戸外遊びを中止しました。実際に暑さ指数を考慮することで、実際の園庭の温度と暑さ指数に合わせた保育が実現できると思います。

暑さ指数が28℃を越えた場合は、保護者の皆様にもご協力をお願いいたします。また、お子さんの体調は保育士がよく確認いたしますので、ご安心ください。

※夏季の、0、1、2歳クラスは連絡ノートに「戸外遊び・プール遊び」について、〇か×を記入してください。(詳細は各クラスからのお知らせをご覧ください)

※3、4、5歳クラスは連絡ノートカードの「戸外遊び」「シャワー」欄、または「戸外遊び・水遊び」「プール遊び」欄に〇か×を記入してください。

※〇か×がない場合は、「戸外遊び・水遊び」「戸外遊び・プール遊び」が「可」の日であっても園内で遊びます。

※〇か×があっても、園庭の暑さ指数が上記の時点で28℃を越えた場合は室内で遊びます。

※園庭の暑さ指数は、園庭の温度と湿度の両方から算出されます。園庭の温度は、園庭の温度計(園庭の温度計)で測定し、湿度は園庭の湿度計(園庭の湿度計)で測定し、その両方の値を平均して算出します。

※園庭の暑さ指数は、園庭の温度と湿度の両方から算出されます。園庭の温度は、園庭の温度計(園庭の温度計)で測定し、湿度は園庭の湿度計(園庭の湿度計)で測定し、その両方の値を平均して算出します。

課題①
文章量が多く、読む気になれない。

課題②
・文書の目的が分かりにくい。
・タイトルから伝えたい内容が分からない。

課題③
重要度の低い内容も詳しく説明している。

令和4年6月9日(木)
港区立台場保育園
はな遊戯療法士 〇〇

戸外遊びや水遊び等について

6月20日(月)より、汗をかいたときにはシャワーを行います。
また、7月1日(金)より、水遊びも再開します。

シャワー開始日 6月20日(月)
水遊び開始日 7月1日(金)
水遊び終了日 8月23日(火)

※6/20から7/1からの連絡ノートへの記入の仕方が異なりますので以下の記入例をご覧ください

【シャワー期間の記入例】

シャワー開始の6月20日(月)から6月20日(月)までは連絡ノートの健康欄に「体温とシャワー」欄に「戸外遊び(水)」の〇×2つの記入を毎日お願いします。

【水遊び期間】

水遊び開始の7月1日(金)から7月23日(火)までは連絡ノートの健康欄に「体温と水遊び」の〇×の記入を毎日お願いします。

シャワーの日はありません。この場合は体温もシャワーも〇×の記入は不要となります。

【お願い】

- ※ 〇×の場合は、理由を書いてください。
- ※ タオルの用意がない場合は、シャワー・水遊びは行いません。
- ※ 換気、戸外遊び・シャワー・水遊びの〇×を忘れずに記入してください。

【準備について】

- ※ 水遊び用のカゴに、ゴム付き風呂敷やタオルのものをひとまとめにして、月曜～金曜の朝、毎日用意して下さい。(6月10日から準備は可能です)

・タオル(スポーツタオルくらいの大きさ)
・着替え 上下1組(肌着はいいません)
・オムツ 1枚 ※見本がありますのでご覧ください。

- ※ 水遊びは登園時に着てきた洋服で行います。
- ※ 全てに記入を忘れずお願いします。
- ※ わかりにくい点がありましたら、職員にお尋ねください。
- ※ 天候により水遊びやシャワーの準備が延びることがあります。

課題④
不要な確認項目が多い。

シャワー・水遊びを楽しく遊ばせるために

以下の事項に当てはまる場合はプール・水遊びができません。
ご理解・ご協力をお願いします。

どんな場合はシャワー・水遊びはできませんか

- ◆ 当日熱がある場合、または前日まで発熱していたとき
- ◆ 風邪気味や嘔吐や鼻水が出ているとき
- ◆ 目が痛い、目やにが出ているとき
- ◆ 下痢や腹痛のあるとき
- ◆ 皮膚の状態で痒みやかぶれている、傷が化膿しているとき(みずいぼ、とびひは医師の診断のもと指示に従いましょう)
- ◆ 歯を数日おいていないとき(慢性疾患の薬は除く)
- ◆ 貼付薬・絆創膏等を貼っているとき
- ◆ 耳の疾患で、医師からプールや水遊びを中止されているとき
- ◆ 緊急安胎薬等の薬剤が処方されているとき
- ◆ 当日、予防接種を受けてから経過したとき
- ◆ アタマジラミに感染しているとき
- ◆ その他医師から禁止されているとき

〇印の記入がされている場合、体調が良くなった、機嫌がいつもと違うと感じたときは、保育士の判断で水遊びができない場合もありますのでご了承ください。

以下の場合はシャワー・水遊びを見送った方がよいケースです。
いつもの状態を知っている保護者の方が「〇」「×」を判断する際の目安としてください。

機嫌不良状態 元気がない 機嫌が悪い 食欲がない 顔色が悪い
 なんとなくいつもと様子が違う

【シャワー・水遊びの注意】

- ★ 十分に睡眠をとります。
- ★ 朝ごはんを、きちんと食べましょう。
- ★ 手洗いの爪は短く切っておきましょう。
- ★ 髪の毛はきちんと乾かしましょう。

(2) 改善後

令和4年6月9日
 保護者の皆様へ
 落区立合場保育園
 園長 []

シャワー・湯水遊びについてのお願い

いつも台場保育園の運営にご協力いただき、ありがとうございます。6月20日(月)からシャワー、7月1日(金)から湯水遊びが始まります。期間中は連絡ノートに参加可否を〇×で記入してください。

《連絡ノートの書き方》
 シャワー開始 6月20日(月)
 《シャワー期間》

シャワー期間 6月20日から30日まで
 シャワー・外遊び〇×を記入してください。
 (×の場合は理由も記入してください。)

湯水遊び開始 7月1日(金)
 《湯水遊び期間》

湯水遊び期間 7月1日から8月23日まで
 湯水〇×を記入してください。
 (×の場合は理由も記入してください。)

湯水遊び終了 8月23日(火) ※開始は変更となる場合があります。
 以下の場合、シャワー・湯水遊びはできません
 お子さんの体調がよくないとき
 ・熱がある ・寝不足 ・元気がない ・機嫌が悪い ・食欲がない ・顔色が悪い
 ・なんとなくいつもと様子が違う ・下痢、腹痛がある ・皮膚に異常がある
 薬(慢性疾患の薬は除く)を飲んでいるとき
 連絡ノートに〇×の記入がないとき
 タオルの用意がないとき(準備については裏面を参照)
 登園後体調が悪くなった・様子がいつもと違うなど、シャワー・湯水遊びをしない方がよいと保育園が判断したとき

改善点①

- ・情報量を精査し、不要な情報を削除した。
- ・各項目の文章量を減らした。

改善点②

- ・情報に優先順位を付け、伝えたい内容を文書の最初に記載した。
- ・タイトルから内容がイメージできるような表現にした。

改善点④

確認項目を必要最小限に絞った。

改善点③

この文書上で重要度の低い情報は、二次元コードから情報を取得してもらったこととした。

《準備すること》

- ★湯水遊びしやすい服装で参画してください。
- ★手足の爪は短く切り、髪の毛は短くしてください。
- ★湯水遊び用のカゴに、ゴム付き名札で以下のものをひとまとめにして、月曜～金曜の間、毎日持ちください。(カゴは6月10日以降に用意します。)

持ちもの


持ちものには名前を書いてください。

- タオル(スポーツタオルくらいの大きさ)
- 着替え 上下1組(履き足不要)
- オムツ1枚 ※クラスに見本がありますのでご覧ください。

《暑い時期の外遊びやプール遊びについて》

熱中症の危険から子どもの安全を守るため、気温が高い7月から9月は、**団地の暑さ指数(※)が28℃を超えた場合、「戸外遊び」や「プール遊び」を中止します。**

※暑さ指数の詳細については、環境省の「熱中症予防情報サイト」をご覧ください。 → <https://www.wbgt.env.go.jp/so/wbgt.php>



保護者の皆様へ

港区立台場保育園
園長 XXXXXXXXXX

暑い時期の戸外遊びやプール遊び等について

日頃より台場保育園保育運営に、ご理解ご協力を賜りありがとうございます。

近年、全国において熱中症による救急搬送等が多発しております。夏季は気温の上昇を受けて熱中症の危険から子どもの安全を守る保育を行っていく必要があります。お預かりしているお子さんの命を守ることは私達の第一の責務です。そこで台場保育園としては、暑い時期の戸外遊びやプール遊び等を昨年同様、次のとおり対応させていただきます。例年、子ども達が楽しみにしている湯水遊びやプール遊びですが、熱中症予防の観点からご理解のほどよろしくお願いいたします。

園庭の暑さ指数が28℃を超えた場合、「戸外遊び」や「プール遊び等」を中止します。

夏季の間、毎朝9時に園庭のプール設置場所で、子どもの背の高さで暑さ指数を測定します。暑さ指数28℃（嚴重警戒基準）を超えた場合は、午前中の戸外遊びを控えます。15時にも同様に測定し、同じ基準で夕方以降の保育を行います。

昨年度は9時の測定で暑さ指数が28℃を超えた日はありませんでしたが、15時には数回基準値を超え、戸外遊びを控えました。実測による暑さ指数を用いることで、実際の周辺の地理と気象状況に即した熱中症リスクを測ることができます。

暑さとお子さんの健康に関しては、保護者の皆様にもさまざまなご意見があることと思います。また、お子さんの体調は保護者の方がよくご存知のことですので・・・

- *夏季の間、0、1、2歳クラスは連絡ノートに「戸外遊び・湯水遊び」について、○か×を記入してください。（詳細は各クラスからのお知らせをご覧ください。）
- *3、4、5歳クラスは健康チェックカードの「戸外遊び」「シャワー等」欄、または「戸外遊び・水遊び・プール遊び」欄に○か×を記入してください。
- *○か×がない場合は、「戸外遊び・湯水遊び」「戸外遊び・水遊び・プール遊び」が「可」の日であっても室内で遊びます。
- *○があっても、園庭の暑さ指数が上記の時点で28℃を超えた場合は室内で遊びます。

★今後の新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況によっては、夏の保育活動の内容が変更になる場合があります。ご了承ください。

★熱中症とその予防、暑さ指数の詳細については、環境省の「熱中症予防情報サイト」等をご覧ください。

【参考】暑さ指数（WBGT）とは

人体と外気のやりとり（熱収支）に着目した指標で、人体の熱収支に与える影響の大きい①湿度②日射・ふく射など周辺の熱環境③気温の3つを取り入れた指標です。単位は気温と同じ摂氏度（℃）で示されますが、その値は気温とは異なります。

戸外遊びや湯水遊び等について

6月20日（月）より、汗をかいたときにはシャワーを行います。
また、7月1日（金）より、湯水遊びも始まります。

シャワー開始日 6月20日（月）
湯水遊び開始 7月1日（金）
湯水遊び終了日 8月23日（火）

★6/20からと7/1からの連絡ノートへの記入の仕方が異なりますので以下の記入例をご覧ください

《シャワー期間の記入例》

1歳児クラス	
6月20日(月)	台場 太郎
1日の様子(食事・睡眠・排便)	家庭での様子
18	健康 機嫌(◎・○・●) 検温 36.6
19	外 ショワ- X
20	食事 食欲(◎・○・●)
21	子どもの様子
22	家族の健康
23	
0	

シャワー期間の6月20日(月)から
6月30日(木)までは連絡ノートの健康欄に
体温とシャワー○×・戸外遊び(外)○×
2つの記入を毎日お願い致します。

《湯水遊び期間》

1歳児クラス	
6月20日(月)	台場 太郎
1日の様子(食事・睡眠・排便)	家庭での様子
18	健康 機嫌(◎・○・●) 検温 36.6
19	湯水 X
20	食事 食欲(◎・○・●)
21	子どもの様子
22	家族の健康
23	
0	

湯水遊び期間の7月1日(金)から
8月23日(火)は連絡ノートの健康欄に
体温と湯水の○×の記入を毎日お願い致します。

シャワーのみ○はありません。
○の場合は湯水もシャワーも○
×の場合は湯水もシャワーも×となります。

《お願い》

- ☆ ×の場合には、理由を書いてください。
- ☆ タオルの用意がない場合は、シャワー・湯水遊びは行いません。
- ☆ 検温、戸外遊び・シャワー・湯水遊びの○×を忘れずに記入してください。

《準備について》

- ☆ 湯水遊び用のカゴに、ゴム付き名札で以下のものをひとまとめにして、月曜～金曜の間、毎日用意して下さい。(6月10日から準備は可能です)

- ・タオル (スポーツタオルくらいの大きさ)
 - ・着替え 上下1組 (肌着はいりません)
 - ・オムツ 1枚
- ※見本がありますのでご覧ください。

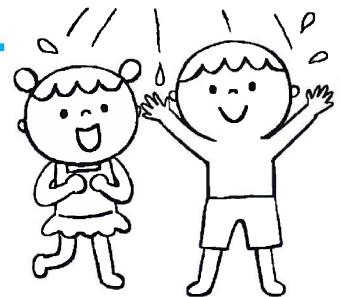
- ★ 湯水遊びは登園時に着てきた洋服で行います。
 - ★ 全てに記名を忘れずにお願いします。
 - ★ わからない点がありましたら、職員にお尋ねください。
- 天候により湯水遊びやシャワーの期間が延びることがあります。

シャワー・湯水遊びを楽しく遊ぶために

以下の事項に当てはまる場合はプール・水遊びができません。
ご理解・ご協力をお願い致します。

こんな場合はシャワー・湯水遊びはできません

- ◆ 当日熱がある場合、または前日まで発熱していたとき
- ◆ 風邪気味で咳や鼻水が出ているとき
- ◆ 目が赤い、目やにが出ているとき
- ◆ 下痢や腹痛のあるとき
- ◆ 皮膚の状態が湿疹でジクジクしている、傷が化膿しているとき
(みずいぼ、とびひは医師の診断のもと指示に従いましょう)
- ◆ 薬を飲んでいるとき(慢性疾患の薬は除く)
- ◆ 貼付薬・絆創膏等を貼っているとき
- ◆ 耳の疾患で、医師からプールや水遊びを中止されているとき
- ◆ 気管支拡張剤のホクナリンテープ等を貼っているとき
- ◆ 当日、予防接種を受けてから登園したとき
- ◆ アタマジラミに感染しているとき
- ◆ その他医師から禁止されているとき



○印の記入がされていても、登園後体調が悪くなった、様子がいつもと違うと感じたときは、
保育園の判断で水遊びができない場合もありますのでご了承ください。

以下の場合にはシャワー・湯水遊びを見送った方がよいケースです。

いつもの状態を知っている保護者の方が「○、×」を判断する際の目安としてください。

- | | | | | |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 寝不足状態 | <input checked="" type="checkbox"/> 元気がない | <input checked="" type="checkbox"/> 機嫌が悪い | <input checked="" type="checkbox"/> 食欲がない | <input checked="" type="checkbox"/> 顔色が悪い |
| <input checked="" type="checkbox"/> なんとなくいつもと様子が違う | | | | |

【シャワー・湯水遊びの注意点】

- ☆ 十分に睡眠をとりましょう。
- ☆ 朝ごはんを、きちんと食べましょう。
- ☆ 手足の爪は短く切っておきましょう。
- ☆ 髪の毛はきちんと結びましょう。



【改善後】

令和4年6月9日

保護者の皆様へ

港区立台場保育園

園長

シャワー・湯水遊び等についてのお願い

いつも台場保育園の運営にご協力いただき、ありがとうございます。6月20日(月)からシャワー、7月1日(金)から湯水遊びが始まります。期間中は連絡ノートに参加可否を○×でご記入ください。

《連絡ノートの書き方》

シャワー開始 6月20日(月)

《シャワー期間》

1歳児クラス	
6月20日(月) 台場 太郎	
家庭での様子	
18	健康 機嫌(良・悪)
19	外 ○
20	シャワー X
21	食事 食欲(有・無)
22	子どもの様子
23	家族の健康
0	○

シャワー期間 6月20日から30日まで
シャワー・外遊び○×を記入してください。
(×の場合は理由も記入してください。)

湯水遊び開始 7月1日(金)

《湯水遊び期間》

1歳児クラス	
6月20日(月) 台場 太郎	
家庭での様子	
18	健康 機嫌(良・悪)
19	湯水遊び X
20	食事 食欲(有・無)
21	子どもの様子
22	家族の健康
23	○
0	○

湯水遊び期間
7月1日から8月23日まで
湯水○×を記入してください。
(×の場合は理由も記入してください。)

湯水遊び終了 8月23日(火) ※期間は変更となる場合があります。

以下の場合、シャワー・湯水遊びはできません

- お子さんの体調がよくないとき
 - ・熱がある ・寝不足 ・元気がない ・機嫌が悪い ・食欲がない ・顔色が悪い
 - ・なんとなくいつもと様子が違う ・下痢、腹痛がある ・皮膚に異常がある
- 薬(慢性疾患の薬は除く)を飲んでいるとき
- 連絡ノートに○×の記入がないとき
- タオルの用意がないとき(準備については裏面を参照)
- 登園後体調が悪くなった・様子がいつもと違うなど、シャワー・湯水遊びをしない方がよいと保育園が判断したとき

《準備すること》

- ★湯水遊びしやすい服装で登園してください。
- ★手足の爪は短く切り、髪の毛は結んでください。
- ★湯水遊び用のカゴに、ゴム付き名札で以下のものをひとまとめにして、月曜～金曜の間、毎日お持ちください。(カゴは6月10日以降に用意します。)



持ちもの

- タオル(スポーツタオルくらいの大きさ)
- 着替え 上下1組(肌着不要)
- オムツ 1枚 ※クラスに見本がありますのでご覧ください。

持ちものには名前を書いてください。



《暑い時期の外遊びやプール遊び等について》

熱中症の危険から子どもの安全を守るため、気温が高い7月から9月は、**園庭の暑さ指数(※)**が**28℃を超えた場合、「戸外遊び」や「プール遊び等」を中止します。**

※暑さ指数の詳細については、
環境省の「熱中症予防情報サイト」等をご覧ください。➔
<https://www.wbgt.env.go.jp/sp/wbgt.php>



港区地球温暖化対策報告書のご提出のお願い

3班

1 文書の概要

文 書 名	港区地球温暖化対策報告書のご提出のお願い
対 象 者	事業者
用 途	報告書提出の案内
使用頻度	年間約800枚（年2回送付）

2 課題及び改善内容

課 題	<ul style="list-style-type: none">・リード文の文章量が多いため、読みづらい。・リード文で記載すべき内容が整理されておらず、内容が伝わりづらい。・届出書類や提出方法の記載がないため、どのような行動をすればよいか分からない。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・リード文で記載すべき内容を整理するとともに、文章の簡素化を行った。・読み手が正しい行動ができるよう、届出書類や提出方法を記載した。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・提出者の依頼内容についての理解が深まり、提出に対する負担が軽減される。・提出者のスムーズな提出により、区が電話での問合せや窓口での説明に要していた時間も削減される。・電子申請の増加により、提出者の提出に係る負担が軽減されるとともに、区のデータ管理が容易となり業務負担が軽減される。
使用の検討	令和5年度の案内から使用予定

4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前

「管理番号」	
郵便番号 住所 所有者 御中	
課題①② ・文章量が多く、読みにくい。 ・内容が整理されておらず、内容が伝わりづらい。	令和3年9月24日 港区地球温暖化対策担当課長 [Redacted]
港区地球温暖化対策報告書の御提出のお願い	
日頃より港区の環境行政に御理解・御協力いただきありがとうございます。 区は、建築物からの二酸化炭素排出量を削減し、地球温暖化を防止するため、令和2年3月に「港区民の生活環境を守る建築物の低炭素化の促進に関する条例」を制定しました。この条例に基づき、一定規模以上の事業所を所有している事業者様から、毎年、事業所のエネルギー使用量等について報告をいただく「港区地球温暖化対策報告書制度」を別紙チラシのとおり運用しています。 つきましては、貴事業者が所有されている事業所について御確認いただき、所有状況に応じて下記のとおり御対応くださいますようお願いいたします。	
記	
1 対象事業所 (1) 延べ面積 10,000 m ² 以上又は「東京都総量削減義務と排出量取引制度」の対象事業所 下記の対象事業所(※)について、港区地球温暖化対策報告書を期限までに提出いただきますようお願いいたします。 ※ 事業所名又は地番を記載しています (2) 東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者(義務提出)が区内に所有する事業所 <u>(区内に事業所を所有していない場合は対象になりません)</u> 貴事業者が、上記対象事業所以外に以下のような事業所を所有している場合は、港区地球温暖化対策報告書を提出いただきますようお願いいたします。 ・東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者(義務提出)が区内に所有する事業所	
2 提出期限 令和3年12月31日(金)(毎年12月31日)	
3 提出対象事業所が特殊な所有形態である場合 <u>(該当する事業所を所有している場合が対象です)</u> 提出対象事業所が以下に該当する場合は、区から当該事業所に係る連絡を行うため、10月29日(金)までに別紙の「事業所所有形態確認票」に記入し、御郵送いただくか、下記問合せ先まで御連絡いただきます	
課題③ 届出書類や提出方法の記載がなく、どのように提出すればよいか分からない。	

(2) 改善後

郵便番号
住所
所有者 御中

令和3年9月24日
港区地球温暖化対策担当課長

改善点①②
内容を整理するとともに、文書の簡潔化を行った。

港区地球温暖化対策報告書のご提出のお願い

区は、一定規模以上の建物を所有している事業者様から、毎年、港区地球温暖化対策報告書をご提出いただいております。(別紙チラシを参照)。
今年度につきましても、所有されている建物についてご確認いただき、所有状況に応じて下記のとおりご対応をお願いします。
なお、この文書は、令和〇年〇月〇日時点の登記情報や東京都からの公表データを基に作成・送付しております。一部情報が古くなっている場合がございますのでご容赦ください。

記

1 対象建物
(1) 建物の延べ面積 10,000 ㎡以上又は「東京都総量削減義務と排出量取引制度」の対象建物
下記の対象建物(※)について、港区地球温暖化対策報告書を期限までにご提出をお願いします。
建物名
※ 建物名又は地番を記載しています。
(2) 東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者(義務提出)が港区内に所有する建物
(所有建物がない場合は対象外)
※ 対象建物が区分所有や信託建物等の場合は「5 提出対象建物が特殊な所有形態である場合」をご確認ください。

改善点③
届出書類と提出方法を記載した。

2 届出書類
別紙チラシを参照してください。様式については区ホームページ(トップページ > 環境・まちづくり > 環境 > 地球温暖化対策 > 事業者における省エネルギー・省 CO2 活動 > 港区民の生活環境を守る建築物の低炭素化の促進に関する条例 > 港区地球温暖化対策報告書制度)からダウンロードをお願いします。

3 提出期限
令和3年12月31日(金)

4 提出方法
・電子申請
・郵送
・窓口への持参
※ペーパーレス化の観点から可能な限り電子申請でのご提出をお願いします。

【改善前】

《管理番号》

郵便番号
住所
所有者 御中

令和3年9月24日

港区地球温暖化対策担当課長

港区地球温暖化対策報告書の御提出のお願い

日頃より港区の環境行政に御理解・御協力いただきありがとうございます。

区は、建築物からの二酸化炭素排出量を削減し、地球温暖化を防止するため、令和2年3月に「港区民の生活環境を守る建築物の低炭素化の促進に関する条例」を制定しました。この条例に基づき、一定規模以上の事業所を所有している事業者様から、毎年、事業所のエネルギー使用量等について報告をいただく「港区地球温暖化対策報告書制度」を別紙チラシのとおり運用しています。

つきましては、貴事業者が所有されている事業所について御確認いただき、所有状況に応じて下記のとおり御対応くださいますようお願いいたします。

記

1 対象事業所

(1) 延べ面積 10,000 m²以上又は「東京都総量削減義務と排出量取引制度」の対象事業所

下記の対象事業所(※)について、港区地球温暖化対策報告書を期限までに提出いただきますようお願いいたします

※ 事業所名又は地番を記載しています

(2) 東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者（義務提出）が区内に所有する事業所

（区内に事業所を所有していない場合は対象になりません）

貴事業者が、上記対象事業所以外に以下のような事業所を所有している場合は、港区地球温暖化対策報告書を提出いただきますようお願いいたします。

・東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者（義務提出）が区内に所有する事業所

2 提出期限

令和3年12月31日（金）（毎年12月31日）

3 提出対象事業所が特殊な所有形態である場合

（該当する事業所を所有している場合が対象です）

提出対象事業所が以下に該当する場合は、区から当該事業所に係る連絡を行うため、10月29日（金）までに別紙の「事業所所有形態確認票」に記入し、御郵送いただくか、下記問合せ先まで御連絡いただきます

すようお願いいたします。

該当する事業所が複数ある場合は、お手数ですが、区 HP から「事業所所有形態確認票」をダウンロードいただきますようお願いいたします。

- ① 区分所有により所有者が複数いる事業所
- ② 信託している事業所
- ③ 所有者が特別目的会社であり、主要な設備等の設置又は更新に係る業務を委託している事業所
- ④ 民間資金等の活用（PFI 法）による事業所
- ⑤ 売却等により所有していない

注) この御案内は、令和 3 年 8 月 12 日時点の登記情報等を基に作成しております。一部情報が古くなっている場合がございますので御容赦ください。

【問合せ先】

港区環境課地球温暖化対策担当
TEL 03-3578-2477

郵便番号
住所
所有者 御中

令和3年9月24日

港区地球温暖化対策担当課長

港区地球温暖化対策報告書のご提出のお願い

区は、一定規模以上の建物を所有している事業者様から、毎年、港区地球温暖化対策報告書をご提出
いただいております。(別紙チラシを参照)。

今年度につきましても、所有されている建物についてご確認いただき、所有状況に応じて下記のとおり
ご対応をお願いします。

なお、この文書は、令和〇年〇月〇日時点の登記情報や東京都からの公表データを基に作成・送付し
ております。一部情報が古くなっている場合がございますのでご容赦ください。

記

1 対象建物

(1) 建物の延べ面積 10,000 m²以上又は「東京都総量削減義務と排出量取引制度」の対象建物

下記の対象建物(※)について、港区地球温暖化対策報告書を期限までにご提出をお願いします。

建物名

※ 建物名又は地番を記載しています

(2) 東京都地球温暖化対策報告書制度の対象事業者(義務提出)が港区内に所有する建物

(所有建物がない場合は対象外)

※ 対象建物が区分所有や信託建物等の場合は「5 提出対象建物が特殊な所有形態である場合」をご確認ください。

2 届出書類

別紙チラシを参照してください。様式については区ホームページ(トップページ > 環境・まちづくり > 環境 >
地球温暖化対策 > 事業者における省エネルギー・省CO₂活動 > 港区民の生活環境を守る建築物の低炭素化の促進に関する条例 > 港区
地球温暖化対策報告書制度)からダウンロードをお願いします。

3 提出期限

令和3年12月31日(金)

4 提出方法

- ・電子申請
- ・郵送
- ・窓口への持参

※ ペーパーレス化の観点から可能な限り電子申請でのご提出をお願いします。

5 提出対象建物が特殊な所有形態である場合

(該当する建物を所有している場合が対象)

「1 対象建物」に示している提出対象建物が以下の①から⑤に該当する場合は、区から当該建物について連絡を行うため、10月29日(金)までに別紙の「事業所所有形態確認票」に記入し、ご郵送いただくか、下記問合せ先までご連絡をお願いします。

該当する建物が複数ある場合は、区ホームページから「事業所所有形態確認票」のダウンロードをお願いします。

- ① 区分所有により所有者が複数いる建物
- ② 信託している建物
- ③ 所有者が特別目的会社であり、主要な設備等の設置又は更新に係る業務を委託している建物
- ④ 民間資金等の活用（PFI法）による建物
- ⑤ 売却等により所有していない

【郵送先】

〒105-8511 東京都港区芝公園 1-5-25 環境課地球温暖化対策担当

注 1) 港区地球温暖化対策報告書制度は「港区民の生活環境を守る建築物の低炭素化の促進に関する条例」に基づき、運用しています。

【問合せ先】

港区環境課地球温暖化対策担当
TEL 03-3578-2477

POPバトル募集要項

4班

1 文書の概要

文書名	POPバトル募集要項
対象者	港区在住・在学の中学生及び高校生
用途	POPバトルの作品募集の案内
使用頻度	約450枚（年1回募集期間の前に配布）

2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none">・何を伝えたい案内チラシなのか、何をすればいいのかが分かりづらく、応募しようという気になりづらい。・情報が多すぎて、詳細に読まなければ、どれが必要な情報が分からない。・全体的に文字が多く、読みづらい。・期間、場所などの記載が全て同じように羅列され、伝えたい情報にメリハリがなく読みづらい。・読み手、時系列が統一されていない。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・内容と直接関係の無いイラストを実際のPOP作品のイラストに変更し、どのような作品に応募すればいいのかイメージを持ちやすくした。・図書館の場所、休館日など、募集案内のチラシとして重要度の低い情報はこの書類には記載せず、ホームページを見てもらうこととした。・全体的に簡素化し、文字数を減らした。・内容が同じものはまとめ、記載順を変更し、時系列・読み手を揃えた。・重要な情報を口で囲むなど、見やすいレイアウトに変更した。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・対象者が明確になり、対象者にとって目につきやすく読んでもらいやすくなる。・内容が分かりやすくなったことで応募に対するハードルが下がり、応募作品が増えることが期待できる。
使用の検討	令和5年度の案内から使用予定

4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前

課題①

- ・情報量が多く、必要な情報が分かりづらい。
- ・何を伝えたいチラシが分からない。



POPバトル部門 POP作品募集要項

あなたが、おすすめする本をPOP (Point of Purchase) で表現してください！
港区内の中学校・高等学校の図書委員会や区立図書館来館者による投票により、最多投票数を獲得したPOP作品がチャンピオン (チャンプ本) になります。
チャンピオンには賞状と記念品のプレゼントがあります！

【対象者】 港区在住、在学の中学生および高校生

【募集期間】 令和4年7月1日(金)～9月6日(火)

【申込方法】

- 1 申込用紙または指定のサイズ(縦9cm×横13cm)の用紙に、あなたがおすすめる1冊の本についての熱い思いをPOPで表現してください。

【注意事項】

- ・文章だけではなくイラストもOKです。パソコンでの作成も可能です。
- ・鉛筆・色鉛筆を使用する場合は、濃く描いてください。
- ・表紙のイラストや帯のキャッチコピーを使用するなど著作権の侵害にご注意ください。
- ・1人1点の応募をお願いします。

- 2 申込用紙に必要事項を記入し、港区立図書館へ郵送またはご持参ください。
(展示時は、氏名をイニシャルで表記します。)

《郵送の場合》 〒105-0011 港区芝公園 3-2-25 港区立みなと図書館 児童担当宛

《持参の場合》 みなと図書館：港区芝公園 3-2-25 三田図書館：港区芝 5-36-4
麻布図書館：港区六本木 5-12-24 赤坂図書館：港区南青山 1-3-3
高輪図書館：港区高輪 1-16-25 港南図書館：港区港南 3-3-17
高輪図書館分室：港区高輪 1-4-35

※開館時間 月～土曜日：午前9時～午後8時 日曜・祝日：午前9時～午後5時
高輪図書館分室は、午前9時30分～午後8時(土日含む。祝日は休館)

※休館日にご注意ください。 全館：7月21日(木)、8月18日(木)
高輪図書館分室は上記のほか、7月18日(月・祝)・8月11日(木・祝)も休館です。

【投票期間】 令和4年9月26日(月)～10月10日(月・祝)

【投票場所】 港区内中学校・高等学校、各港区立図書館

【投票者】 どなたでも ※投票方法等については、あらためてお知らせいたします。

【結果発表・表彰式】 11月5日(土) 午後3時～5時(予定) 会場：みなと図書館
※オンライン(ZOOM)での開催となる場合があります。

【その他】 応募作品は審査により上位20作品を選考し、ポスターにして区内中学校・高等学校や区立図書館等に掲示します。また、広報紙や区立図書館ホームページ、twitterで公開します。(表彰式の様子と結果についても同様です)

《問い合わせ》 みなと図書館 児童担当 電話(3437)6621

課題②

全体的に文字が多く読みづらい。

課題③

- ・期間、場所などが全て同じように羅列されていて、読みづらい。
- ・読み手・時系列が統一されていない。

(2) 改善後

改善点①
チラシに関係のあるイラストに変更した。

改善点①
重要度の低い情報はHPを見てもらうこととした。

改善点②
提供する情報は簡素化し、文字数を減らした。

改善点③
・内容が同じものはまとめ、記載順を変更することで、時系列・読み手を揃えた。
・日付を口で囲むなど、見やすいレイアウトに変更した。

改善点①
実際のPOP作品を掲載し、応募作品のイメージを持ちやすくした。

中高生書評合戦 POPバトル

POPバトル部門 作品募集

あなたがおすすめる本をPOPで表現してください！

【対象者：港区在住、在学の中学生および高校生】

(1) スケジュール

募集期間：令和4年7月1日(金)～9月6日(火)
申込場所：各港区立図書館へ持参、または郵送

郵送先：〒105-0011 港区芝公園 3-2-25 港区立みなと図書館 児童担当宛
図書館の場所、休館日、開館時間は区立図書館ホームページをご確認ください。

投票期間：令和4年9月26日(月)～10月10日(月・祝)
投票場所：港区内中学校・高等学校、各港区立図書館

応募作品は審査により上位20作品を選考し、ポスターにして掲示・投票します。
とんでも投票ができます。

結果発表・表彰式：令和4年11月5日(土) 午後3時～5時
発表場所：港区立みなと図書館

最多投票数を獲得したPOP作品がチャンピオンとなり、チャンピオンには賞状と記念品をプレゼントします！

(2) 申込方法

申込用紙、または指定のサイズ(縦9cm×横13cm)の用紙に、あなたのおすすめる1冊についての熱い思いを表現してください。

- ・文章だけでなくイラストも使えます。パソコンでの作成も可能です。
- ・鉛筆・色鉛筆を使用する場合は、濃く描いてください。
- ・表紙のイラストや帯のキャッチコピーは使用しないようご注意ください。
- ・応募作品は、1人1つまでお願いします。

(3) その他

応募作品や投票結果、表彰式の様子については、広報紙や区立図書館ホームページ、Twitterで公開することがあります。ご了承ください。

(4) 問い合わせ先

みなと図書館 児童担当 電話 03(3437)6621

【改善前】



POPバトル部門 POP作品募集要項

あなたが、おすすめする本をPOP (Point of Purchase) で表現してください！
港区内の中学校・高等学校の図書委員会や区立図書館来館者による投票により、最多投票数を獲得したPOP作品がチャンピオン（チャンプ本）になります。

チャンピオンには賞状と記念品のプレゼントがあります！

【対象者】 港区在住、在学の中学生および高校生

【募集期間】 令和4年7月1日(金)～9月6日(火)

【申込方法】

- 1 申込用紙または指定のサイズ(縦9cm×横13cm)の用紙に、あなたがおすすめする1冊の本についての熱い思いをPOPで表現してください。

【注意事項】

- ・文章だけではなくイラストもOKです。パソコンでの作成も可能です。
- ・鉛筆・色鉛筆を使用する場合は、濃く描いてください。
- ・表紙のイラストや帯のキャッチコピーを使用するなど著作権の侵害にご注意ください。
- ・1人1点の応募をお願いします。

- 2 申込用紙に必要事項を記入し、港区立図書館へ郵送またはご持参ください。

(展示時は、氏名をイニシャルで表記します。)

≪郵送の場合≫ 〒105-0011 港区芝公園 3-2-25 港区立みなと図書館 児童担当宛

≪持参の場合≫ みなと図書館：港区芝公園 3-2-25 三田図書館：港区芝 5-36-4
麻布図書館：港区六本木 5-12-24 赤坂図書館：港区南青山 1-3-3
高輪図書館：港区高輪 1-16-25 港南図書館：港区港南 3-3-17
高輪図書館分室：港区高輪 1-4-35

※開館時間 月～土曜日：午前9時～午後8時 日曜・祝日 午前9時～午後5時
高輪図書館分室は、午前9時30分～午後8時(土日含む。祝日は休館)

※休館日にご注意ください。 全館：7月21日(木)、8月18日(木)
高輪図書館分室は上記のほか、7月18日(月・祝)・8月11日(木・祝)も休館です。

【投票期間】 令和4年9月26日(月)～10月10日(月・祝)

【投票場所】 区内中学校・高等学校、各港区立図書館

【投票者】 どなたでも ※投票方法等については、あらためてお知らせいたします。

【結果発表・表彰式】 11月5日(土) 午後3時～5時(予定) 会場：みなと図書館

※オンライン(ZOOM)での開催となる場合があります。

【その他】 応募作品は審査により上位20作品を選考し、ポスターにして区内中学校・高等学校や区立図書館等に掲示します。また、広報紙や区立図書館ホームページ、twitterで公開します。(表彰式の様子と結果についても同様です)

≪問い合わせ≫ みなと図書館 児童担当 電話(3437)6621

【改善後】

中高生書評合戦

POP
バトル



POP バトル部門 作品募集

あなたがおすすめする本をPOPで表現してください！

【対象者：港区在住、在学の中学生および高校生】

(1) スケジュール

募集期間：令和4年7月1日(金)～9月6日(火)

申込場所：各港区立図書館へ持参、または郵送

郵送先：〒105-0011 港区芝公園 3-2-25 港区立みなと図書館 児童担当宛
図書館の場所、休館日、開館時間は区立図書館ホームページをご確認ください。

投票期間：令和4年9月26日(月)～10月10日(月・祝)

投票場所：港区内中学校・高等学校、各港区立図書館

応募作品は審査により上位20作品を選考し、ポスターにして掲示・投票します。
どなたでも投票ができます。

結果発表・表彰式：令和4年11月5日(土) 午後3時～5時

発表場所：港区立みなと図書館

最多投票数を獲得したPOP作品がチャンピオンとなり、チャンピオンには
賞状と記念品をプレゼントします！

(2) 申込方法

申込用紙、または指定のサイズ(縦9cm×横13cm)の用紙に、あなたのおすすめの
1冊についての熱い思いを表現してください。

- ・文章だけではなくイラストも使えます。パソコンでの作成も可能です。
- ・鉛筆・色鉛筆を使用する場合は、濃く描いてください。
- ・表紙のイラストや帯のキャッチコピーは使用しないようご注意ください。
- ・応募作品は、1人1つまでをお願いします。

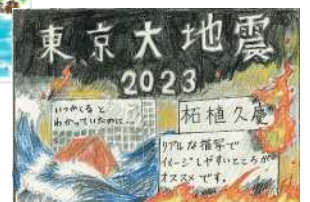
(3) その他

応募作品や投票結果、表彰式の様子については、
広報紙や区立図書館ホームページ、Twitterで
公開することがあります。ご了承ください。



(4) 問い合わせ先

みなと図書館 児童担当 電話 03(3437)6621



食品営業許可の更新手続のご案内

5班

1 文書の概要

文書名	食品営業許可の更新手続きのご案内
対象者	食品営業許可の更新を行う事業者
用途	食品営業許可の更新手続きの案内と法改正の説明
使用頻度	年間約2,160通（毎月約160通を送付）

2 課題及び改善内容

課題	<ul style="list-style-type: none">・全体的に、文章量が多いこと、文字列に強調や空白がないことから、視覚的に内容が分かりづらい。・法改正の内容について、文章のみで説明がされているため、内容が分かりづらい。・難しい言い回しや言葉、専門用語が使われていて読みづらい。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・大枠の内容を視覚的に捉えやすくするために、強調したい部分に、図形の挿入、下線の文字装飾やレイアウトの整理を行った。・法改正のイメージを捉えやすくするため、法改正の説明を図で表現するとともに、代表的な営業許可業種の例示を記載した。・読み手が内容を理解しやすいように、施行、失効等の単語は平易な日本語表現に書き換え、専用用語は脚注で説明を加えた。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・法律用語を平易化し、専門用語に脚注説明を加えることで、多様な背景を持つ読み手に対して、正確で理解しやすい情報を伝えることができるようになる。・事業者が手続きを行う前に法改正の内容理解が深まることにより、窓口での説明を減らすことができ、業務の効率化につながる。・HACCPについて事業者の理解を得ることにより、自主的な衛生管理を推進することができる。
使用の検討	令和5年4月の更新手続きの案内から使用予定

4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前

課題①

全体的に、文章量が多いこと、文字列に強調や空白がないことから、視覚的に内容が分かりづらい。

課題②

法改正の内容の説明が、文章のみで分かりづらい。

課題③

難しい言葉や言い回し、専門用語により内容が分かりづらい。

食品衛生法改正に伴い、新たな営業許可・届出制度が始まりました

改正食品衛生法が令和3年6月1日に施行され、営業許可業種の再編成及び届出制度が始まりました。この改正に伴い、東京都食品製造業等取締条例が令和3年6月1日をもって廃止され、同条例に基づく許可は失効となりました。改正の概要は以下のとおりです。

【改正の概要】

令和3年6月1日から、従来の営業許可制度が新たな営業許可・届出制度に移行しました。営業許可業種は再編成され、現在、店舗で取得している業種については、他業種へ統合される場合、新たに設けられた許可業種に移行する場合、今まで許可だった業種が届出に移行する場合があります。また、現在取得している業種と同じ名称の業種に該当する場合でも、新しい営業許可・届出制度が適用され、新しい営業許可制度では営業施設の施設基準が改正されます。

ただし、令和3年6月1日時点で従来の食品衛生法による営業許可をお持ちの皆様は、その営業許可期限が満了するまでの間、従来の制度による営業許可の範囲内で営業が可能です。また、食品衛生法上の許可から届出に移行する業種については、届出があったものとみなされます。

食品製造業等取締条例の営業許可をお持ちの方は、新たに設けられた許可業種または届出業種への移行手続きが必要です。

新たな営業許可・届出制度については、同封のパフレットをご覧ください。

【許可申請について】

- ・貴営業所が新制度でどのような業種に該当するかは、個別に判断させていただく必要があるため、施設の営業内容に詳しい方がおいください。
- ・同じ施設で今回の更新時期とは別の有効期限の営業許可を取得している場合は、すべての営業許可書をお持ちください。
- ・営業の内容によって、窓口でのご相談にお時間を頂戴する場合があります。

申請後は実地検査で営業施設の施設基準に合致するかを確認します。

また、令和3年6月1日から、全ての食品等事業者の方に対し、HACCPに沿った衛生管理も制度化されました。

これらのお知らせは、区のホームページでもご案内しております（下記2次元コードからご覧いただけます）。



新許可制度



HACCP 制度化

(2) 改善後

改善点①

強調したい部分に図形を挿入、
下線の文字装飾、レイアウトの
整理を行うことで、大枠の内容
を視覚的に捉えやすくした。

改善点②

法改正の説明を図
で表現するとともに、
代表的な営業
許可業種の例示す
ることにより、法
改正のイメージを
捉えやすくした。

改善点③

必要な情報を選定
し、平易な日本語
表現に書き換え
た。専用用語は脚
注で説明を加え、
内容を理解しやす
くした。

令和3年6月1日の食品衛生法の改正により、
新たな営業許可・届出制度が始まりました。

【法律改正の内容】
・令和3年6月1日以降、営業許可業種の再編成と、届出制度が始まりました。この改正に伴い、東京都食品製造業等取締条例は廃止されました。これらにより、更新時に今までとは異なる手続きを行っていただく場合があります。詳細は、封筒に入っているパンフレットをご覧ください。


令和3年5月までの業種	新たな制度による業種へ移行	令和3年6月からの業種
食品衛生法の許可が必要な業種	→	①食品衛生法の許可が必要な業種
飲食店営業、菓子製造業、そうざい製造業など34業種		飲食店営業、菓子製造業、つけ物製造業など32業種
東京都独自の許可が必要な業種		②食品衛生法の届出が必要な業種
弁当等人力販売業、食料品等販売業、つけ物製造業、など9業種		「①食品衛生法の許可が必要な業種」と「③許可や届出が不要な業種」以外の営業が届出の対象 (例) 野菜果物販売業、菓子種製造業など
東京都独自の届出が必要な業種		③許可や届出が不要な業種
給食供給者、卵選別包装業者、行商		食品・添加物の輸入をする営業、運搬業、容器包装に入った長期間常温で保存可能な食品の販売など
許可や届出が不要な業種		
上記のいずれにも当たらない業種 (例) 野菜果物販売業、運搬業など		

・令和3年6月1日から、食品を扱うすべての事業者の方は、HACCP*に沿った衛生管理を行うことが義務化されています。


*HACCPとは? = Hazard Analysis and Critical Control Point (危害分析重要管理点)
食品等事業者が食中毒汚染や異物混入等の危害要因(ハザード)を把握した上で、原材料の入荷から製品の出荷に至る全工程の中で、危害要因を除去又は低減させるために特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保しようとする衛生管理の手法です。

【許可申請手続きについて】
・新しく取得していただく許可については、お店の営業内容をお聞きし、判断します。お店の営業内容に詳しい方が保健所窓口に来てください。
・同じお店で複数の営業許可を取得している場合は、すべての営業許可書をお持ちください。
・申請後は実地検査があります。保健所職員がお店に立入し、施設基準に当てはまるか確認します。

これらのお知らせは、区のホームページでもご案内しております。
2次元コードからご覧ください。

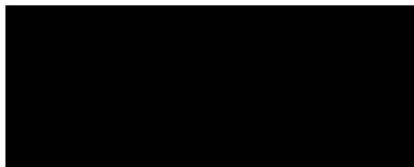


新許可制度



HACCP制度化

【改善前】



令和 年 月 日

営業許可申請手續に関するご案内

いつも区の食品衛生行政にご協力いただきありがとうございます。
貴営業所における営業許可の期間が10月末日をもって満了します。引続き営業を行おうとする場合は、当所窓口にて手續きを行う必要があります。

なお、食品衛生法改正に伴い(改正概要は裏面参照)、営業内容によって許可が不要になる場合やこれまでと異なる業種を申請いただく場合があります。営業内容詳細をお聞きする場合がありますため、ご来所の際は店舗の営業内容に精通した方がお手続きいただきますようお願いいたします。

また、区の施策として中小企業者(個人事業主を含む)は申請手数料が免除されます。

1. 申請期間 **10月17日まで**
2. 申請方法 窓口来所(8時30分～16時30分/土日祝日を除く)

3. 必要書類

- ・営業許可書(施設図面等を含む一式)
- ・食品衛生責任者の資格を証明するもの(食品衛生責任者手帳、調理師免許等)

※水の量が10m³以下の小規模貯水槽から給水されている場合は水質検査成績書(1年以内に行ったもの)の提出をお願いします。申請期限に間に合わない場合は、申請時にお申し出下さい。

※法人の場合であって許可取得以降、法人情報に変更が生じ、手續きがお済みでない場合は登記事項証明書(最新のもの。コピーでも可)もご用意ください。

4. 申請手数料(中小企業基本法における中小企業者(みなし大企業を含む)及び個人事業主は **無** となります。)

(参照) 中小企業庁HP:<https://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/teigi.html>

中小企業庁ホームページ
二次元コード

業種(改正前の業種を記載しています。)	合計	¥8,000
飲食店営業		¥8,000

〒108-8315

港区三田1丁目4番10号 5階

港区みなと保健所 生活衛生課

東部地域食品監視係

TEL:03-6400-0045

FAX:03-3455-4470

食品衛生法改正に伴い、新たな営業許可・届出制度が始まりました

改正食品衛生法が令和3年6月1日に施行され、営業許可業種の再編成及び届出制度が始まりました。この改正に伴い、東京都食品製造業等取締条例が令和3年6月1日をもって廃止され、同条例に基づく許可は失効となりました。改正の概要は以下のとおりです。

【改正の概要】

令和3年6月1日から、従来の営業許可制度が新たな営業許可・届出制度に移行しました。営業許可業種は再編成され、現在、店舗で取得している業種については、他業種へ統合される場合、新たに設けられた許可業種に移行する場合、今まで許可だった業種が届出に移行する場合があります。また、現在取得している業種と同じ名称の業種に該当する場合でも、新しい営業許可・届出制度が適用され、新しい営業許可制度では営業施設の施設基準が改正されます。

ただし、令和3年6月1日時点で従来の食品衛生法による営業許可をお持ちの皆様は、その営業許可期限が満了するまでの間、従来の制度による営業許可の範囲内で営業が可能です。また、食品衛生法上の許可から届出に移行する業種については、届出があったものとみなされます。

食品製造業等取締条例の営業許可をお持ちの方は、新たに設けられた許可業種または届出業種への移行手続きが必要です。

新たな営業許可・届出制度については、同封のパフレットをご覧ください。

【許可申請について】

- ・貴営業所が新制度でどのような業種に該当するかは、個別に判断させていただく必要があるため、施設の営業内容に詳しい方がおいでください。
- ・同じ施設で今回の更新時期とは別の有効期限の営業許可を取得している場合は、すべての営業許可書をお持ちください。
- ・営業の内容によって、窓口でのご相談にお時間を頂戴する場合があります。

申請後は実地検査で営業施設の施設基準に合致するかを確認します。

また、令和3年6月1日から、全ての食品等事業者の方に対し、HACCPに沿った衛生管理も制度化されました。

これらのお知らせは、区のホームページでもご案内しております（下記2次元コードからご覧いただけます）。



新許可制度



HACCP 制度化

【改善後】

令和 年 月 日

営業許可申請手續に関するご案内

いつも区の食品衛生行政にご協力いただきありがとうございます。
貴営業所における営業許可の期間が10月末日をもって満了します。引き続き営業を行おうとする場合は、当所窓口にて手續きを行う必要があります。
なお、食品衛生法改正に伴い(改正概要は裏面参照)、営業内容によって許可が不要になる場合やこれまでと異なる業種を申請いただく場合があります。営業内容詳細をお聞きする場合がありますため、ご来所の際は店舗の営業内容に精通した方がお手續きいただきますようお願いいたします。
また、区の施策として中小企業者(個人事業主を含む)は申請手数料が免除されます。

1. 申請期間 10月17日まで

2. 申請方法 窓口来所(8時30分～16時30分/土日祝目を除く)

3. 必要書類

- ・営業許可書(施設図面等を含む一式)
- ・食品衛生責任者の資格を証明するもの(食品衛生責任者手帳、調理師免許等)

※水の量が10m³以下の小規模貯水槽から給水されている場合は水質検査成績書(1年以内に行ったもの)の提出をお願いします。申請期限に間に合わない場合は、申請時にお申し出下さい。

※法人の場合であって許可取得以降、法人情報に変更が生じ、手續きがお済みでない場合は登記事項証明書(最新のもの。コピーでも可)もご用意ください。

4. 申請手数料(中小企業基本法における中小企業者(みなし大企業を含む)及び個人事業主は無となりませう。)

(参照)中小企業庁HP:<https://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/teigi.html>

中小企業庁ホームページ
二次元コード

業種(改正前の業種を記載しています。)	合計	¥8,000
飲食店営業		¥8,000

〒108-8315

港区三田1丁目4番10号 5階

港区みなと保健所 生活衛生課

東部地域食品監視係

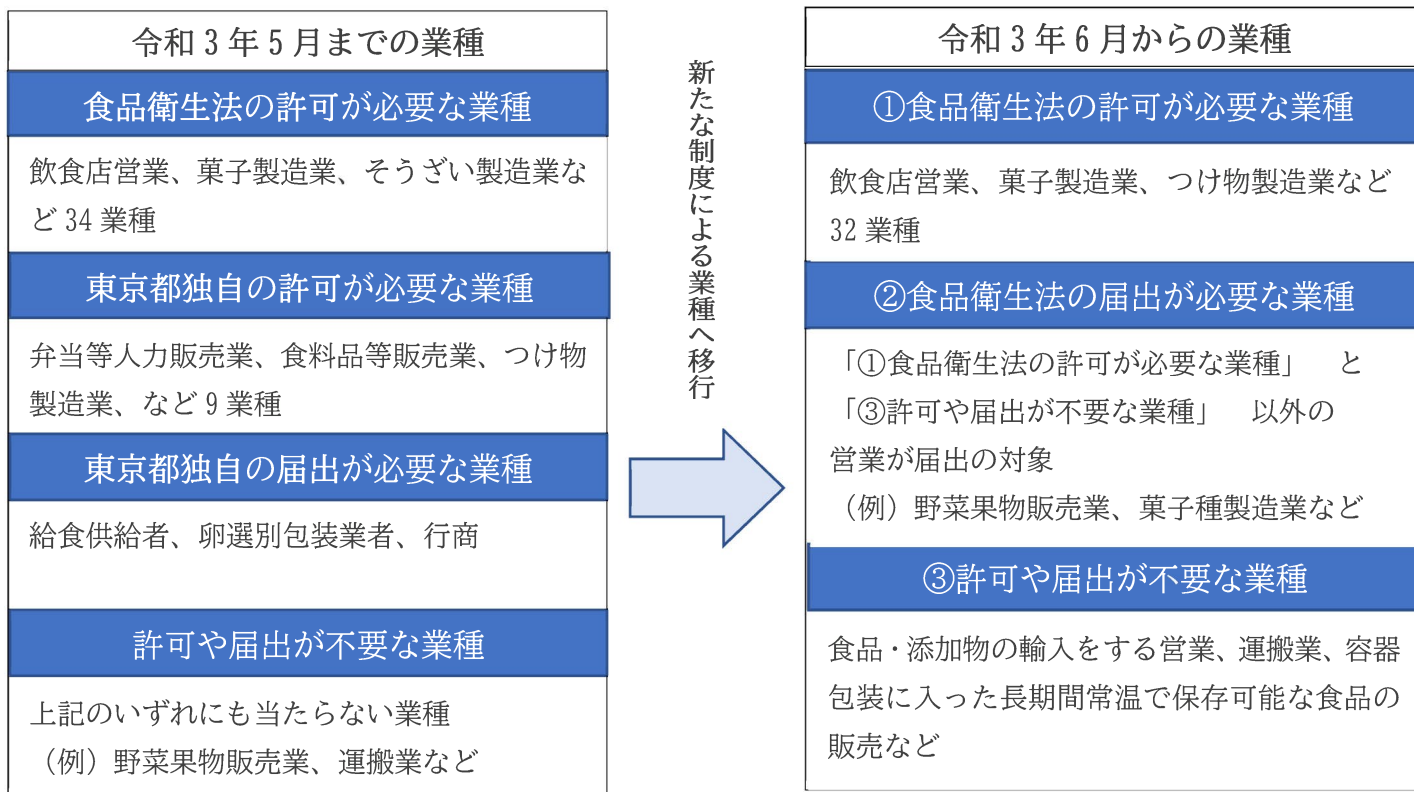
TEL:03-6400-0045

FAX:03-3455-4470

令和3年6月1日の食品衛生法の改正により、 新たな営業許可・届出制度が始まりました。

【法律改正の内容】

・令和3年6月1日以降、営業許可業種の再編成と、届出制度が始まりました。この改正に伴い、東京都食品製造業等取締条例は廃止されました。これらにより、更新時に今までとは異なる手続きを行っていただく場合があります。詳細は、封筒に入っているパンフレットをご覧ください。



・令和3年6月1日から、食品を扱うすべての事業者の方は、HACCP*に沿った衛生管理を行うことが義務化されています。

*HACCPとは? : Hazard Analysis and Critical Control Point (危害分析重要管理点)
 食品等事業者が食中毒菌汚染や異物混入等の危害要因(ハザード)を把握した上で、原材料の入荷から製品の出荷に至る全工程の中で、危害要因を除去又は低減させるために特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保しようとする衛生管理の手法です。

【許可申請手続きについて】

- ・新しく取得していただく許可については、お店の営業内容をお聞きし、判断します。お店の営業内容に詳しい方が保健所窓口に来てください。
- ・同じお店で複数の営業許可を取得している場合は、すべての営業許可書をお持ちください。
- ・申請後は実地検査があります。保健所職員がお店に立入り、施設基準に当てはまるか確認します。

これらのお知らせは、区のホームページでもご案内しております。
2次元コードからご覧ください。



新許可制度



HACCP制度化

母子保健事業のご案内（転入者向け）

6班

1 文書の概要

文書名	母子保健事業のご案内（転入者向け）
対象者	港区への転入者で妊娠・出産・子育てをする方及びその家族
用途	みなと保健所で行う事業及び健診の案内
使用頻度	年間約3,000枚

2 課題及び改善内容


課題	<ul style="list-style-type: none">・誰に向けての何の案内なのか分かりにくい。・専門用語があり伝わりにくい。・事業が複数記載されているため、問合せ先が分かりにくい。・どこにつながる二次元コードなのか分からない。・文章量が多く、字や表が小さいため、情報が入りにくい。・重要な情報が何か分かりにくい。
改善内容	<ul style="list-style-type: none">・誰に向けた何の案内なのか明確に書く。・専門用語は伝わりやすい言葉にする。・問合せができる内容を具体的に記載する。・何のための二次元コードなのか記載する。・伝えたい情報を絞り、字や表を大きく表示する。

3 改善による効果

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">・問合せの減少・読み手に伝わりやすくなることで、知りたい情報が紙面から得られるようになる。・健診事業の受診率が向上する。・健診事業の案内（受診票等）を送付する旨をお知らせすることで、対象者の受診票紛失（再発行）を防ぐことにつながる。・健診以外の事業を二次元コード等で港区ホームページを確認していただくことで、より母子保健事業の内容を深めることができる。
使用の検討	令和6年度4月から配布予定


4 改善前と改善後の比較

(1) 改善前



母子保健事業

妊娠から出産・子育てまで



課題① タイトルからこれが何の文書なのか伝わりにくい。

課題② 誰に向けての文書かが分かりにくい。

課題③ 文章表現が分かりづらい。

課題④ どこにつながる二次元コードが分からない。

課題⑤ どこに問い合わせたらよいか分かりにくい。

課題⑥ 全体的に字や表が小さく見づらい。


< 転入された方へ > 保健所へお問い合わせください。

港区では、下表中の□印の健診や定期予防接種(裏面)について、個別に案内が送付されます。しかし、転入の時期により、案内が送付されない場合がありますので、前自治体で健診や予防接種を受けていない場合や、案内が届かない場合は、下記へお問い合わせください。

みなと保健所では、妊娠中から出産後・子育てに関する教室や交流会、訪問、相談等を行っています

	妊娠中	誕生～4か月児	5～11か月児	1歳～就学前
産後ケア	妊娠訪問	こどもは赤ちゃん訪問		
	みなとママ相談	ママの健康相談(訪問)		
		Helloママサロン のんびりサロン うさちゃんらぶ 産前型ショートステイ		
健診	妊婦健診(都指定医療機関)	3～4か月児健診(港区指定医療機関)	6～7か月児健診 9～10か月児健診(都指定医療機関)	1歳6か月児健診 3歳児健診(内科・産科：保健所)
		新生児聴覚検査(都指定医療機関)		まごやちゃんファミリー健診(4・5・6歳)(港区指定医療機関)
	妊産婦産科健診(妊娠中から産後1年まで)			パースティ産科健診(保健所)
相談	助産師による相談窓口 月～金(祝日、年末年始除く) 9時～17時 番03-3455-4431			
	母子メンタルヘルス相談(専門医が相談にのじます)			
	まぐまぐ育児相談(発達・胎育・栄養・歯・心理・育児など健康相談)			
教室・交流会	両親学級		含はじめての離乳食教室	含乳幼児食事相談会
	母親学級			
	ふたごの会(ふたご・多胎のお子さんとその保護者・妊娠の会)			
	あかよし会(ダウン症のお子さんとその保護者の会)			
あすまの会(小さく生まれたお子さんとその保護者の会)				
お母さんの時間(育児や家事でのつらい気持ちを語り合う場)				

詳しい内容は、港区ホームページをご覧ください
または、下記の二次元(バーコード)を読み取ってください



みなと母子手帳アプリのご案内

誕生日、性別などを登録するだけで予防接種と健診のスケジュール管理をおまかせできる便利なアプリです

予防接種の詳細は、裏面をご覧ください

お問い合わせ

母子保健事業	健康推進課 地域保健係	TEL : 03-6400-0084
離乳食・食事	健康推進課 健康づくり係	TEL : 03-6400-0083
予防接種	保健予防課 保健予防係	TEL : 03-6400-0081

令和4年3月作成

(2) 改善後

改善点②
誰に対する文書なのか
明確にした。

改善点①
何の文書なのか
分かりやすい表現に
変えた。

改善点③
伝わりやすい言葉に変更した。

改善点④
何につながる二次元コードか
分かるようにした。

改善点⑤
どこに何を問合せできるか内容を明確にした。

改善点⑥
全体的に字や表を大きくし見やすくした。

港区に引っ越してきた人向け
母子保健事業のご案内
妊娠中～出産・子育てまで港区がサポートします

案内を送っている事業について

みなと保健所は下の事業についてみなさんに案内を送っています。
前に住んでいた場所で健診を受けていないひとや、案内が届いていないひとは、
みなと保健所に電話をしてください。

おなかに赤ちゃんが いる時	生まれてから～4か月	5～11か月	1歳～学校に入る前	
	3～4か月児の健診 (港区が指定する病院)	6～7か月児健診 9～10か月児健診 (港区が指定する病院)	2歳16か月児の健診 (内科：港区指定医療機関 産科：産科：みなと保健所)	3歳児健診 内科・産科 みなと保健所
			すこやかちゃんブック配布 (4・5・6歳) (港区が指定する病院)	

2歳16か月児は
みなと保健所で
実施します

4か月児育児相談
(みなと保健所)

※は新さんの

詳しくは港区ホームページをご覧ください

右の二次元コードから
事業の一覧・詳しい内容について
見ることができます

妊娠・出産

子育ての施設

みなと母子手帳アプリのご案内

AppStore

GooglePlay

Web版

誕生時や性別を選ぶと
予防接種と健診の日にちが分かる
便利なアプリです

検索するところ

母子保健相談全般	健康推進課 地域保健課	TEL : 03-6400-0084
母乳・食事・育児相談	健康推進課 健康づくり係	TEL : 03-6400-0083
予防接種	保健予防課 保健予防係	TEL : 03-6400-0081

※事業一覧中に電話番号が書いてある場合は、そちらへ電話をしてください。

【改善前】

みなと
保健所

母子保健事業

妊娠から出産・子育てまで



令和4年度

<転入された方へ> 保健所へお問い合わせください。

港区では、下表中の 印の健診や定期予防接種(裏面)について、個別に案内が送付されます。しかし、転入の時期により、案内が送付されない場合がありますので、前自治体で健診や予防接種を受けていない場合や、案内が届かない場合は、下記へお問合せください。

みなと保健所では、妊娠中から出産後・子育てに関する教室や交流会、訪問、相談等を行っています

	妊娠中	誕生～4か月児	5～11か月児	1歳～就学前			
産後ケア	妊婦訪問 みなとプママ心援事業	こんにちは赤ちゃん訪問 ママの健康相談(訪問) Helloママサロン のんびりサロン うさちゃんくらぶ 宿泊型ショートステイ		3歳児健診を受診されていない方は地域保健係へご連絡ください。			
	妊婦健診(都指定医療機関)	3～4か月児健診(港区指定医療機関) 新生児聴覚検査(都指定医療機関)	6～7か月児健診 9～10か月児健診(都指定医療機関)			1歳6か月児健診 内科：港区指定医療機関 歯科：保健所	3歳児健診 内科・歯科：保健所
	妊産婦歯科健診(妊娠中から産後1年まで)					すこやかちゃんフッ素塗布(4・5・6歳)(港区指定医療機関)	
						パースディ歯科健診(保健所)	
相談	助産師による相談窓口 月～金(祝日、年末年始除く) 9時～17時 ☎03-3455-4431						
	母子メンタルヘルス相談(専門医が相談に応じます)						
	すくすく育児相談(発達・発育・栄養・歯・心理・言葉など健康相談)						
教室・交流会	両親学級 母親学級		☆はじめての離乳食教室	☆乳幼児食事相談会			
	ふたごの会(ふたご・多胎のお子さんとその保護者・妊婦の会)						
	なかよし会(ダウン症のお子さんとその保護者の会)						
	ぶちとまとの会(小さく生まれたお子さんとその保護者の会)						
	お母さんの時間(育児や家庭でのつらい気持ちを語り合う場)						

※ 区では個人情報保護条例を遵守し、各事業を実施しております。どうぞ安心して事業にご参加ください

詳しい内容は、
港区ホームページをご覧ください

または、下記の二次元バーコードを読み取ってください



みなと母子手帳アプリのご案内

誕生日、性別などを登録するだけで予防接種と健診のスケジュール管理をおまかせできる便利なアプリです

予防接種の詳細は、裏面をご覧ください



問い合わせ

母子保健事業

離乳食・食事

予防接種

健康推進課 地域保健係

健康推進課 健康づくり係

保健予防課 保健予防係

TEL : 03-6400-0084

TEL : 03-6400-0083

TEL : 03-6400-0081

令和4年3月作成

【改善後】

港区に引っ越してきた人向け



母子保健事業のご案内

妊娠中～出産・子育てまで港区がサポートします

案内を送っている事業について

みなと保健所は下の事業についてみなさんに案内を送っています。
前に住んでいた場所で健診を受けていないひとや、案内が届いていないひとは、
みなと保健所に電話をしてください。

	おなかに赤ちゃんが いる時	生まれてから～4か月	5～11か月	1歳～学校に入る前
健診		3～4か月児の健診 (港区が指定する病院)	6～7か月児健診 9～10か月児健診 (東京都が指定する病 院)	1さい6か月児の健診 内科：港区指定医療機関 歯の検査：みなと保健所 すこやかちゃんフツ素塗布 (4・5・6歳) (港区が指定する病院)
相談			4か月児育児相談 (みなと保健所)	

3歳児健診は
みなと保健所で
実施します

※ 区は皆さんの個人情報を守ります。安心して参加してください。



詳しくは港区ホームページをご覧ください

右の二次元コードから
事業の一覧・詳しい内容について
見ることができます



妊娠・出産



子育ての施設

みなと母子手帳アプリのご案内



AppStore



GooglePlay



Web版

誕生時や性別を選ぶと
予防接種と健診の日にちが分かる
便利なアプリです



電話するところ

母子保健事業全般

健康推進課 地域保健係

TEL : 03-6400-0084

離乳食・食事・歯科検診

健康推進課 健康づくり係

TEL : 03-6400-0083

予防接種

保健予防課 保健予防係

TEL : 03-6400-0081