

自治体職員の文章の質に関する基準モデルの検討

Examination of a basis model for writing quality by local government staffs

栗原光江, 鈴木克明, 平岡齊士, 北村士朗

Mitsue KURIHARA, Katsuaki SUZUKI, Naoshi HIRAOKA, Shiro KITAMURA

熊本大学大学院社会文化科学研究科教授システム学専攻

Graduate School of Instructional Systems, Kumamoto University

〈あらまし〉地方自治体の職員（以下「自治体職員」という。）の書く文章の質に関して、求められる一定の水準を示し、推敲に必要な知的技能及び態度の獲得を促進させるために、自治体職員の文章の質レイヤーモデルを試作した。本稿では、モデルの試作版を示すとともに、試作にあたり実施したニーズ分析や現状分析について報告する。

〈キーワード〉 推敲, 知的技能, 態度, レイヤーモデル, チェックリスト

1. はじめに

自治体職員の書く文章に求められる水準や目標について一定の基準を示し、推敲に必要な知的技能及び態度の獲得を促進するために、「自治体職員の文章の質レイヤーモデル」を試作した(表1)。

住民の信頼により成り立つ地方自治体の職員

にとって、住民の理解や納得を得られる分かりやすい文章を書く力（以下「文章力」という。）は極めて重要である。文章の質は、読み手の立場に立って、目的に応じた推敲を行うことにより高められる。しかし、伊東（1993）によれば、推敲は高度な認知能力を要する複雑な認知過程であり、単に見直しの視点や修正方法を教示しただけで

表 1 自治体職員の文章の質レイヤーモデル（試作版）

住民意識	レベル	住民の信頼レベル	達成指標	必要とされる知識・スキル等	考えられる訓練、教材、ツール
	Level 4 参画・協働の促進	自分達がパートナーとして尊重されている、大切にされていると感じる（行政を信頼し、高みを目指して一緒に切り拓こうという気持ちになれる）	・自然な問いかけなど、身近な問題として捉えてもらうための工夫がある ・Youメッセージを基本としている（住民が良いことも悪いこともきちんと説明されている、誠実だと感じ、好感を持つ）	・伝えたいことに関する深い理解、高い識見 ・高度な文章表現 ・文章に反映させたい書き手像をイメージし、必要な方策をとることができる	・良い文章に施された工夫、配慮を探し出す ・首長のメッセージ、経営層の挨拶文、施策の説明文などを作成し、複数人で練り上げる
	Level 3 説得力がある	論理性を感じ、納得できる（主体性、責任感が感じられる）	なぜかが説明されていて説明不足がない、論旨が明快、論拠が明確、伝聞表現がない、内容が充実し、過不足がない	・読み手の持つ印象や疑問を想定し、あらかじめ必要な対策をとることができる ・論理をしっかりと構築できる	・裏付けや参考文献を検索 ・適切な表現を検索し、修正に活用 ・ロジカルシンキング
	Level 2 読みやすいリズムのよさ	読みやすい完読に向けてストレスがない	長文でない、簡潔である、持って回った言い方がない、簡潔である、リズムがよい（安定的だ）、重複がない（単語、文節、文型、段落等あらゆるスケールで）、平易で難しくない（わからない言葉を使っていない）、適宜例示があり具体的なイメージがわく、掛かりが明確だ、指示語が少ない	・推敲のスキル（問題の検出/問題の解決）を使って文章を修正することができる。 ・目的に応じ、難易度の調整ができる ・書き手の意図を正確に伝える文章表現力	・長文を短くする ・重複を削除する ・掛かりを明確にする ・難易度（平易度）の基準の提示 ・適切な表現を検索し、修正に活用 ・フィードバック
	Level 1 ビジュアルのよさ	見やすいまず、読もうという気にさせる	文書として見やすい、カタカナが多すぎない、漢字とかなのバランスがとれている、適宜図表や箇条書きなどが取り入れられている、同じ文字の連続がない	字面（ビジュアル面）での配慮をすることができるスキル	・チェックリスト ・悪い例と良い例の提示 ・修正とフィードバック
	Level 0 意味、内容面の正確さ	信頼性への疑いがない	固有名詞などに誤りがない、内容に間違いがない（事実誤認がない）、文体が統一されている、誤字脱字がない、話し言葉や若者言葉が使用されていない、稚拙な表現がない、敬語の使い方に誤りがない	・文法や構文のルールを正しく適用できる	・チェックリスト ・誤りやすい事項の例示 ・推敲ツール（ソフト） ・修正とフィードバック
	Level -1 不快感のなさ	非礼な印象や不快感を持つことはない	高飛車な印象を与える表現がない、押し付けがましい表現がない、言い訳がない、人のせいにしていない、人権意識に疑義を持たれるような表現を使っていない、差別用語や差別的な響きのある用語が使われていない、過剰敬語となっていない	・読み手の持つ印象、言葉の与える響きに配慮し、生じうるリスクを取り除くことができる	・チェックリスト ・悪い例と言い換え例の提示 ・不適切用語・用例一覧表の提示 ・修正とフィードバック

はスキルを獲得させることが難しい。また、文章の推敲において求められる水準や範囲、目標が明確でなければ、読み返し、修正を繰り返していくという具体的な行動に結びつけることも困難である。さらに、職員削減、職務増大が進んでおり、管理監督者によるきめ細かな指導を期待することはできない状況にある。

そこで、筆者は、自治体職員の文章力向上のために必要な推敲スキルや態度の獲得に必要な訓練や職場環境を明らかにし、有効な手法を開発することを目的とする研究を行っている。本モデルの試作はその一環である。

試作にあたっては、ニーズや現状の分析を行った上で、参考文献や筆者自身が部下等に対して行ってきた指導の視点を洗い出し、鈴木（2005）の提案した「eラーニングの質保証レイヤーモデル」を参考に階層構造に整理した。

鈴木モデルにおける質保証はeラーニングによる学習をイラつきや無駄なくスムーズに進め、最終的には、魅力のレベルで継続的学習意欲の醸成までを目指すものであり、住民が文章を最後までストレスなく読み進めて、文書発信の主体や内容に好感、共感を持ち、行政とのパートナーシップを構築するというレベルまでを目標とする本研究と考え方や構造に共通性があると考えた。

2. ニーズ分析

まず、Robinsonら（2010）による4つのニーズ（事業、パフォーマンス、職場環境、能力）に関する分析及びギャップ解消モデルによる原因分析を行った。

その結果、事業ニーズ（住民に分かりやすく伝える）、パフォーマンスニーズ（職員が住民の立場を考えて文章を見直し、練り上げる）の充足のためには、各職員に期待される役割や水準、すなわち文章に求められる質が明確に示される必要があるという職場環境ニーズの存在が判明した。そして、その質を確保するために必要な能力ニーズのうち、「期待される水準と自分のレベルとのギャップを知ること」の重要性も明らかになった。

3. 現状分析

次に、文章の見直しの現状について分析を行った。

文章の見直しを行う態度と視点の有無が、文章力の差にどのような影響を与えるのかを把握するため、日常的にどのような視点で文章の見直しを行っているかについて職員（7名）にヒアリングを実施した。現状分析により洗い出した課題を表2に示す。

表2：現状分析の結果（現状と課題）

調査により判明した実態	何が必要か（課題）
組織的なルールの不存在や指導の不足	組織的に取り組む仕組み
文章の見直しについてレベル感の異なる多くの視点が存在	視点の体系的整理と目標・基準の明確化
人により問題点に気付かない、気付いても修正方法がわからないなど、持っている視点や技能レベルの個人差	・文章の見直しの視点や具体的な修正方法がわかるツール ・知的技能の下位分類と上記基準を踏まえた練習
自分の文章の見直しの困難性	自分の書いた文章を客観的に見直すための工夫についての情報提供と訓練
多くの人の関与で文章を練り上げてきた経験の積み重ねによる上達	・協調学習的な学習機会 ・職場環境の整備
様々な情報を検索して活用することによる上達	情報検索・活用の訓練

4. モデルの試作

上記の分析・調査結果を階層構造に整理し、各レベルの達成指標と達成に必要な知識・技能を検討した（表1）。

また質確保のためには、推敲の認知過程と知的技能の階層構造を踏まえたトレーニングが必要であるため、現時点で考えられる訓練、教材、ツールも示した。

参考文献

- 鈴木克明（2006）IDの視点で大学教育をデザインする鳥瞰図：eラーニングの質保証レイヤーモデルの提案，日本教育工学会第22回講演論文集:337-338
- ロビンソンら（2010）パフォーマンス・コンサルティングⅡ．ヒューマンバリュー，東京
- 伊東昌子（1993）文章の推敲における認知過程とその支援システム．認知科学 Vol.1No.1: 121-134