

平成 24 年 11 月 21 日

一般社団法人
ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会®

UCDA 「文章 DC9 ヒューリスティック評価法」を開発

～案内文、説明文、通知書などをわかりやすくするために～

一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会（UCDA／理事長：福田 泰弘）は、UCDA 日本語部会において、むずかしい日本語の文章をわかりやすく改善するための評価手法「文章 DC9 ヒューリスティック評価法」を開発、11 月 19 日よりサービスを開始しました。

UCDA アワードの開催により、積極的にわかりやすさに取り組む企業が増え、UCDA に持ち込まれる評価・改善案件が多様化してきました。金融機関や自治体、官公庁の通知文書や帳票には、法令用語や難解な専門用語が多用されています。これらのむずかしい文章が、組織とユーザー間のコミュニケーション上、理解を妨げる主要な原因になっています。

従来 UCDA は、「DC9 ヒューリスティック評価法」を用いてコミュニケーションデザインを改善するための評価を行ってきましたが、日本語の表現については詳細な指摘を望む声が多く、日本語部会を組成して分析方法を研究してきました。

「文章DC9ヒューリスティック評価法」は、「DC9ヒューリスティック評価法」の第3項目「テキスト（文意）」をさらに9項目に細分化して、ユーザーの理解を妨げる要因を特定することで効率的に文章を改善するための評価手法です。

※ DC9 ヒューリスティック評価法

印刷物などインターフェースデザインの見やすさ、わかりやすさを阻害する問題点を指摘して、9つに分類することで改善につなげる評価手法です。

※ 日本語部会

文章をわかりやすく改善するための専門部会。

メンバー：永井順國理事（元読売新聞論説委員・政策研究大学院大学客員教授）、元原利文理事（元最高裁判所判事・弁護士）、矢口博之理事（東京電機大学工学部准教授）、小田順子氏（文章改善コンサルタント・株式会社との本舗代表取締役）、村上健氏（編集者）

お問い合わせ先：

一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会® 事務局

〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル

Tel : 03-3543-8355 Fax : 03-3549-6152

E-mail : info@ucda.jp

URL : http://www.ucda.jp

※参考資料①

文章DC9ヒューリスティック評価法 ver.1.0

DC9ヒューリスティック評価項目

- 1 情報量：情報量として適正か
 - ・ユーザーがプレッシャーを受けない情報量でひとつの紙面（画面）が作られているか。
- 2 タスク：ユーザーに要求される行動がわかりやすく設計されているか
 - ・ユーザーが何をすればいいのかが明示されているか。
- 3 テキスト（文意）：文意のハードルがないか
 - ・大多数のユーザーが理解できる単語が使用されているか。
- 4 レイアウト：認知の導線が自然に設計されているか
 - ・ユーザーが情報の優先順位にそって読んでいけるように配置されているか。
- 5 タイポグラフィ（文字）：文字の読みやすさ、可読性への配慮
 - ・ユーザーが判読にストレスを感じないレベルの級数を使用しているか。
- 6 色彩設計：多様な色覚のユーザーへの配慮
 - ・カラーユニバーサルデザインに配慮した色彩設計がされているか。
- 7 マーク・図表：既知性に基づく図形化
 - ・ユーザーが理解しやすいマークやピクトグラムを使用しているか。
- 8 記入（入力）欄：記入（入力）する際の書き込みやすさ
 - ・記入（入力）スペースは、ユーザーが書き込みやすくデザインされているか。
- 9 使用上の問題：情報の利用上の阻害要因
 - ・情報の階層構造が整理されているか、適切に結束されているか。

第3項目をさらに9項目に細分化して
「文章DC9ヒューリスティック
評価法」を開発

文章DC9ヒューリスティック評価項目

- 1.表記
→表記は統一されているか。
親しみやすいものになっているか。
- 2.語彙
→解説なしに専門用語を使用していないか。
不快語・差別語を使用していないか。
否定語を使用していないか。
- 3.敬語
→敬語の誤用・乱用はないか。
- 4.文法
→文法的な誤りはないか。
- 5.文意
→伝えたいこと、起こしてほしい行動が
明示されているか。
- 6.文の構造
→1文が長すぎないか。
複数トピックを詰め込んでいないか。
係り受けなど構文上の問題はないか。
- 7.文章構造
→情報の提示順がわかりやすいか。
適切に構造化されているか。
- 8.情報の質
→不要な情報、曖昧な情報が書かれていないか。
必要な情報が漏れていないか。
- 9.全体的な難易度
→読みやすさ、文の長さ、全体的な難易度は
適切か。

一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会® 事務局
〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
Tel : 03-3543-8355 Fax : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : http : //www.ucda.jp

みんなの文字®

この文書は、みんなの文字を使用しています。
みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。

※参考資料②

文章DC9ヒューリスティック評価法 ver.1.0

文章DC9ヒューリスティック評価項目

1.表記

→表記は統一されているか。
親しみやすいものになっているか。

2.語彙

→解説なしに専門用語を使用していないか。
不快語・差別語を使用していないか。
否定語を使用していないか。

3.敬語

→敬語の誤用・乱用はないか。

4.文法

→文法的な誤りはないか。

5.文意

→伝えたいこと、起こしてほしい行動が
明示されているか。

6.文の構造

→1文が長すぎないか。
複数トピックを詰め込んでいないか。
係り受けなど構文上の問題はないか。

7.文章構造

→情報の提示順がわかりやすいか。
適切に構造化されているか。

8.情報の質

→不要な情報、曖昧な情報が書かれていないか。
必要な情報が漏れていないか。

9.全体的な難易度

→読みやすさ、文の長さ、全体的な難易度は
適切か。

評価法

専門家が経験則に基づき、インターフェースにおける問題点を発見し、評価項目に分類。
問題の深さを4段階で評価する。

①問題箇所を発見する

②文章DC9ヒューリスティック評価項目に
分類する

③下記を基準に評価点をつける

評価点の基準

評価レベル	点数	評価内容	ISO9241-11との対応
非常に問題あり	-3	ユーザーが情報を利用する上で、見えない、読めない、わからない、伝わらないなど、タスクを達成できないレベルの問題。	Effectiveness (効果)
問題あり	-2	ユーザーが情報を利用する上で、見づらい、読みづらい、わかりづらい、伝わりづらいなど、タスクは達成できるが、非常に時間と労力を要するレベルの問題。	Efficiency (効率)
やや問題あり	-1	ユーザーが情報を利用する上で、致命的な問題ではないが、ストレスを感じるレベルの問題。	Satisfaction (満足度)

評価員

- ・弁護士
- ・元論説委員
- ・行政書士
- ・文章研究者
- ・人間工学研究者
- ・書籍編集者 など

一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会® 事務局
〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
Tel : 03-3543-8355 Fax : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : http : //www.ucda.jp

みんなの文字®

この文書は、みんなの文字を使用しています。
みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。