

(案)

区民へのわかりやすい情報発信の心得 **10 か条**

心得 10 か条とは

1. 誰に「どのように行動してほしいのか」を明確にする
2. 全ての情報を伝えようとせずに**取捨選択**する
3. **読み手にとって重要な「結論」**から書く
4. **タイトルと見出し**で読む気にさせる
5. 一文の長さは**50 文字以内**を目安にする
6. **読み手が日常的に使う言葉**を使う
7. **外来語・専門用語**は3パターンで考える
8. 無意識に**読み手に不快・違和感**を与える表現に注意する
9. **ビジュアル**で読みたくなるように工夫する
10. ツールで**分かりやすさ**をチェックする

■ 対象とする文書

広く区民に向けて情報を発信する文書を対象とします。

■ 目的

分かりやすく親しみやすい文書によって区民の区政への関心と理解を深めます。



1. 誰に「どのように行動してほしいのか」を明確にする

■ 「行動」を明確にする

「誰に何を伝えたいか」だけではなく、読み手に「どのように行動してほしいのか」を明確にします。

■ 行動をうながす「6W3H1M」

読み手が行動を起こすために必要な情報を「6W3H1M」のフレームワークを使って明確にします。

6W	When いつ、Where どこで、Who 誰が、What 何を Whom 誰に、Why どうして
3H	How どのように、How much いくらで、How many いくつ
1M	Message 相手にどのように行動してほしいのか

オミクロン株対応 ワクチン接種

【接種対象者】

新型コロナウイルスの従来株とオミクロン株に対応したワクチン（オミクロン株2価ワクチン）の接種は、1・2回目接種を完了した12歳以上の人が対象で、1人1回接種できます。

新型コロナウイルスの「**従来株**」と「**オミクロン株**」の両方に対応したワクチン（※）の接種を開始しました。

※オミクロン株対応2価ワクチン

【接種対象者】

以下の条件を全て満たす人が接種できます。

- ① 12歳以上の人
- ② 1・2回目接種を完了した人
- ③ **前回の接種から〇か月以上、経過している人**

【接種回数】

1人1回



何を？ 従来株とオミクロン株両方に対応したワクチンの接種
誰に？ 12歳以上、1・2回目接種を完了
前回の接種から〇か月以上経過している人
いくつ？ 1人1回
どのように行動してほしいのか？
ワクチンの接種を受けてください

2.

全ての情報を伝えようとせずに取捨選択する

読み手目線の情報の選択

区が伝えたい情報の優先度で情報を選ぶのではなく、読み手が行動を起こすために必要な情報の「優先度」を考え、「取捨選択」をします。



区が伝えたい情報



読み手目線の情報

〇〇〇〇利用支援事業

- **事業目的・経緯**
- 利用期間
- 利用対象者
- 支援内容
- 申込方法
 - ・問合せ先
 - ・詳細情報・リンク先
- **その他の支援の紹介**
- 担当部署名



～の方へ（利用対象者）

〇〇〇利用が〇〇まで無料！
（支援内容のメリット）

- 利用期間
 - 支援内容
 - 申込方法
 - ・問合せ先（担当部署名）
 - ・詳細情報（〇〇〇〇利用支援事業）
 - ・リンク先
- ⇒省略 事業目的・経緯
その他の支援の紹介

3.

読み手にとって重要な「結論」から書く

■ 「結論」からスタート

区民に向けた情報発信のための文章は、文学作品のような起承転結は適切ではありません。「結論」を冒頭に書きます。

■ 読み手にとっての「結論」とは

ここでいう「結論」とは、読み手にとって重要な情報です。つまり、事業に関わる目的や経緯ではなく、読み手の関心が高い情報です。

「I メッセージ」より「You メッセージ」

自分（区）基点の「I メッセージ」ではなく、読み手（区民）を基点にした「You メッセージ」で書くことを心がけます。

I メッセージ : 私は〇〇をします

You メッセージ : 〇〇であなたはこのような影響を受けます／
メリットがあります／デメリットがあります



結論が分かりにくい文章

〇〇がん検診のご案内

区は、がんの早期発見による早期治療の推進のため、無料で〇〇がん検診を実施しています。

【対象】〇歳以上の区民

【検査機関】区内指定医療機関

がんは日本人の死亡原因の第1位です。〇〇がんにかかる人が増える〇歳を過ぎたら、症状がなくても毎年検診を受けましょう。



読み手にとっての「結論」から始まる文章

〇歳以上の区民の皆さんへ

毎年〇〇がん検診を受けましょう

がんは日本人の死亡原因の第1位です。

〇〇がんは早期に見つけてすぐに治療すれば治る可能性が高くなります。あなたの生命を守るために、〇〇がんにかかる人が増える〇歳を過ぎたら、症状がなくても毎年検診を受けましょう。

検診は無料で手軽に受けられます

【対象】〇歳以上の区民

【検査機関】区内指定医療機関

4. タイトルと見出しで読む気にさせる

■ タイトル（標題）

タイトル（標題）は、本文の要約です。何が書かれている文章なのか、ひと目で分かるように書きます。「～について」は避け、具体的に書きましょう。

入学資金融資あっせんについて



学費にお困りの保護者の方へ
入学資金をあっせんします

多胎児家庭移動経費補助



タクシーをご利用ください！
多胎児の保護者の方へ移動経費
を補助します

〇〇利用時間の改正



〇〇の利用時間が変わります

住民税の申告について



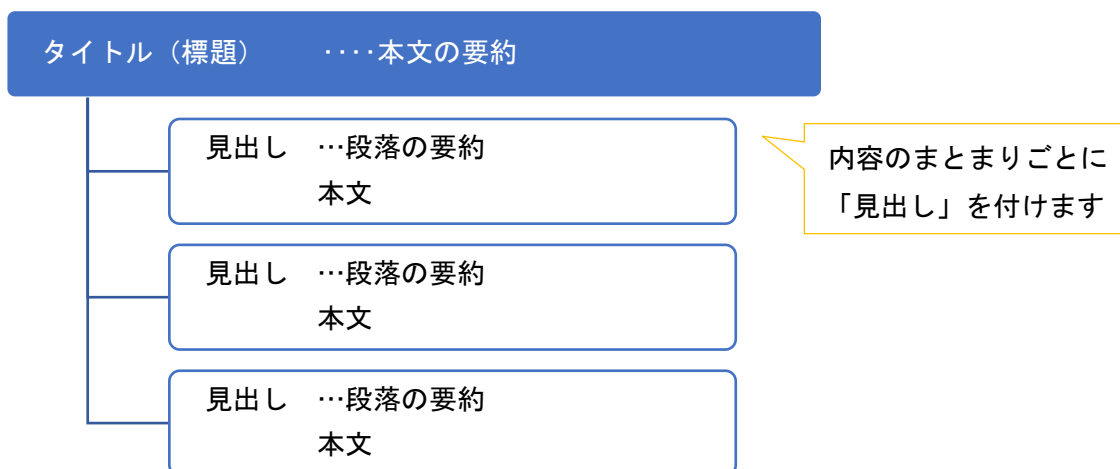
住民税の申告はお早めに

■ 見出しは段落の要約

ある程度の分量の文章は、内容のまとまりごとに段落に分け、見出しを付けます。見出しは、各段落の要約です。

■ 見出しで文章の概要がつかめる

タイトル（標題）と見出しをみただけで文書の概要と流れがつかめるようにします。



5.

一文の長さは 50 文字以内を目安にする

■ 一文一義

一つの文で扱う話題は一つにして文章を書きます。一つの文に複数の主語・述語が含まれる文章は、読みづらく理解しづらくなります。

■ 50 文字におさめるポイント

以下の表現を避けます。



× 3 つ以上の情報を列挙

申し込みのハガキに催し名、住所、氏名及び電話番号を記入してください。

➡ 箇条書きにします

申し込みのハガキに以下①～③を記入してください。

①催し名

②住所

③氏名及び電話番号

× 接続詞の多用

入居者は 60 歳以上の方又は同居する親族のいずれもが 60 歳以上もしくは 18 歳未満である世帯です。

➡ 「及び」「並びに」「又は」「もしくは」は避けます

入居者は、以下の①、②のどちらかに当てはまる人です。

①60 歳以上の人

②同居する家族が、60 歳以上か 17 歳以下の人

× まわりくどい表現

利用することができる
決定することとする

➡ 特に必要のない表現を避けます

利用できる
決定する

× 過剰な敬語

禁止させていただきます
ご確認のほどよろしくお願い致します

➡ 適切に敬語を使います

禁止しております
ご確認ください／確認してください

6.

読み手が日常的に使う言葉を使う

■ 和語を使う

音読みの「漢語」は、難しくなじみのないものもあるため、訓読みの「和語」を使い分かりやすさと親しみやすさを高めます。

？ 周知する	⇒	お知らせする
？ 還付する	⇒	お返しする
？ 汚損した場合は	⇒	汚したときは
？ 資格を消失する	⇒	資格を失う、資格がなくなる

■ 分かりにくくする表現を避ける

「文を複雑にする表現」や「あいまいな表現」を避けて、分かりやすさを高めます。



● 二重否定は使わない

二重否定を使わず、肯定の表現をします。

× 参加 <u>できない</u> ことは <u>ない</u>	⇒	参加 <u>できます</u> 。 <u>ただし…</u>
× 18 歳 <u>以上</u> の人は <u>対象外</u> です	⇒	17 歳以下が <u>対象</u> です
× 証明書 <u>以外</u> は必要 <u>ありません</u>	⇒	証明書 <u>だけ</u> が必要 <u>です</u>

● あいまいな表現をしない

受身形の文は、主語があいまいになるため、なるべく使わず能動態で書きます。

あいまいな言葉も、誤解を生まないように具体的な言葉を使います。

× このような問題は、できるだけ早く <u>解決され</u> なければなりません。	⇒	このような問題をできるだけ早く <u>解決し</u> なければなりません。
× 本人確認書類を <u>ご用意ください</u>	⇒	本人確認書類を <u>お持ちください</u>
× <u>今週中に</u>	⇒	<u>〇年〇月〇日(金曜日)の午後5時 までに</u>

7.

外来語・専門用語は3パターンで考える

読み手が日常会話で
外来語・専門用語を
使うかどうかを考えます



読み手が日常で使う言葉ですか？

■ 外来語

外来語（カタカナ語）を使うときは、一般に定着してなじみがあるかどうか（※）により3つのパターンに分けて使い方を考えます。

パターン	対応	使い方
① なじみがある	そのまま使う	ボランティア、リサイクル、ストレス
② なじみがない	言い換える	アジェンダ ⇒ 議題 スキーム ⇒ 計画、枠組み アウトソーシング ⇒ 外部委託
③ なじみがないが 重要な意味をもつ ／言い換えが難しいもの	説明を付けて使う	ジェンダー (社会的・文化的につくられる性別を示す概念)

※「国立国語研究所の「外来語」言い換え提案」サイト



外来語（カタカナ語）が掲載され、言い換え語、意味説明、調査結果に基づく理解度が示されています。言い換える必要があるのかどうか調べることができます。

■ 専門用語

特定の組織や専門知識を持っている人が使う専門用語は、3つのパターンに分けて表現を工夫します。

パターン	対応	使い方
① 言い換えができる	日常語に言い換える	頻回に水分をとる⇒頻繁に水分をとる
② 言い換えができない	説明を付ける	水痘（水ぼうそう）
③ 普及してほしい	説明や元の言葉の紹介	SDGs（「誰一人取り残さない」を合言葉に、将来にわたって全ての人が平和で豊かに暮らせる世界を実現するための取り組みです。）

8.

無意識に読み手に不快・違和感を与える表現に注意する

■ 文体と敬意

広く区民に向けた情報発信を目的とする文書は、「です」「ます」の文体に統一して簡潔に敬意を表します。丁寧さばかりを意識して過剰な敬語で表現すると、読み手に不快な印象を与えることがあります。



敬語が過剰な文章

区内に在住されている皆様を対象に通知書を発送いたしました。

皆さんに応募いただいた作品の中から優秀作品を展示させていただきます。



簡潔に敬意を表す文章

区内にお住まいの方へ通知書を発送しました。

皆さんから頂いた作品の中から、優秀作品を展示します。

■ 基本的な配慮

多様な読み手がいることを踏まえて、偏見や差別につながるような表現は避けます。気付かないうちに型にはまった考え方を表す言葉を用いていないか注意が必要です。

帰国子女	⇒	帰国児童、帰国生徒、帰国学生
サラリーマン	⇒	会社員
女流作家	⇒	作家
〇〇のメッカ	⇒	〇〇の中心地、〇〇が多く発生する場所

■ 言葉や表現のＴＰＯ

特定の言葉や表現を避ければ問題ないということではありません。言葉や表現に問題がなくても、使用する場面や状況によって、読み手に違和感や不快な思いを与える場合があります。読み手の気持ちに寄り添い、ふさわしい言葉や表現を考えます。

証明書と合わせて送ってください



上から目線

お手数ですが、証明書と合わせてお送りください

〇〇しか受給していない方が対象です



失礼で不快

〇〇だけ受給している方が対象です

9.

ビジュアルで読みたくなるように工夫する

■ ビジュアルの工夫

分かりやすく読みたくなる文書を作るために、見た目も意識します。文章の工夫だけでなく、イラスト、画像や図表のビジュアルを以下のような目的に応じて用いると効果的です。

● 目的＝読み手の関心を引く

使い方：内容を象徴するイラスト・画像を配置して読み手の関心を高めます。

注 意：過剰な装飾は効果を下げることもあるので気を付けます。

まちあるきイベントの例

まちあるきイベント in えどがわ

緑にあふれた公園や空の広がる河川敷などまちの魅力を再発見できるコースです。まちを歩いて体験してみませんか？

【開催日】 令和〇年〇月〇日(土)

【集合場所】 〇〇公園

【コース】 〇〇公園～〇〇寺～〇〇川沿い～〇〇公園
約7km 約3時間

【受付時間】 午前9時～午前9時30分

【出発時間】 午前9時40分

【参加費】 無料

【参加記念品】 まちあるきガイド、オリジナルカード

【申し込み】 電話で申し込み(予約制)
令和〇年〇月〇日(金)まで
〇〇部〇〇課〇〇係
電話 03(5662)0323

主催：江戸川区



第〇回

まちあるきイベントin えどがわ

令和〇年〇月〇日(土)

【集合場所】 〇〇公園

【コース】 〇〇公園～〇〇寺～〇〇川沿い～〇〇公園
約7km 約3時間

【受付時間】 午前9時～午前9時30分

【出発時間】 午前9時40分

【参加費】 無料

【参加記念品】 まちあるきガイド、オリジナルカード

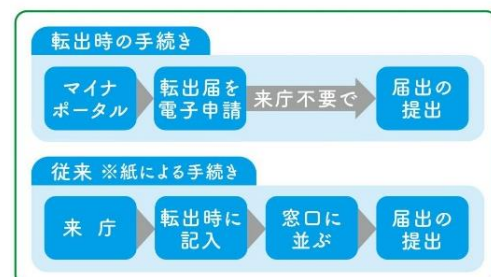
【申し込み】 電話で申し込み
令和〇年〇月〇日(金)まで
〇〇部〇〇課〇〇係
電話 03-5662-0323

予約制

ともに、まちなか。江戸川区

● 目的＝抽象的なものを具体化する

使い方：情報の区分や時系列の手順をツリーやマトリックスで図示して情報の構造を具体化します。



マイナンバーカードを使った手続きの例

■ 印刷物のビジュアル

● 余 白

文章とビジュアルの周りには十分なスペースを保ち、紙面全体も周りに余白を設けます。余白を十分にとると情報がまとまり、見やすさにつながります。

余白の目安



周りに余白をとります



余白のとられたレイアウト



● 字間・行間

同じ文字数や同じ大きさの文字で書かれた文章でも、字間や行間が狭いと読みにくくなります。字間と行間を詰め過ぎず、適度な空間をとるようにします。

分かりやすく読みたくなる文書を作るために、見た目も意識します。文章の工夫だけでなく、イラスト、画像や図表のビジュアルを用いると見やすい効果を高めます。



分かりやすく読みたくなる文書を作るために、見た目も意識します。文章の工夫だけでなく、イラスト、画像や図表のビジュアルを用いると見やすい効果を高めます。

● 文字の大きさ・書体

幅広い年代を対象とする場合、文字の大きさは9～10ポイントが標準と言われています。子どもや高齢者を対象とする場合は、11～12ポイントにすると効果的です。

基本書体は、個性的な書体を避けて、ゴシック体か明朝体を使用します。

文字の大きさ	ゴシック体	明朝体
10ポイント	見えやすい文字	見えやすい文字
12ポイント	見えやすい文字	見えやすい文字
14ポイント	見えやすい文字	見えやすい文字

10.

ツールで分かりやすさをチェックする

■ 校正

「誤字脱字」と「表記ゆれ(※)」の確認をします。Microsoft Wordなどの文書作成ソフトには誤字脱字を確認できる校閲機能があります。時間をかけず効率的にチェックできる便利な機能です。

※表記ゆれとは、「取り組み」と「取組み」のように、同じ意味を持つ言葉の異なる表記が同じ文書のなかで混在していることを意味します。

Microsoft Wordの校閲機能

赤い波線は誤字脱字、青色の波線は表記ゆれを表示しています

■ 分かりやすさのチェック

「漢字の使用量」や「日本語の平易度」から分かりやすさを測り、必要に応じて見直します。「公用文作成の考え方」(文化審議会建議)では、公用文は中学校卒業程度の知識で理解できるように書くよう示されています。漢字使用量は30%、多くても45%以内が目安となります。



便利なツール

✓ Microsoft Wordの校閲機能

読みやすさの評価機能があり、一文の平均文字数や漢字使用率もチェックできます。

一文の平均文字数 →

漢字使用率 →

語数	
文字数	5689
単語数	2400
文の数	388
段落数	356
平均	
1段落中の平均文数(適正値3~7文)	1.0
平均文長(適正値25~45文字)	14.6
句点の間平均文字数	0.0
文字種	
漢字	41%
ひらがな	47%
カタカナ	7%
アルファベット	3%

✓ 日本語読解学習支援システム「リーディング チュウ太」

日本語能力試験を基準に、平易度を判定する辞書ツールです。日本語の判定レベルの結果「級外」は、日常的に使われる日本語ではない専門用語と考えられます。

リーディング チュウ太

入力された文章

感染拡大への対策を講じたうえで、同日に再開します。

リーディング チュウ太

日本語 / English / Deutsch

級外 3 (3)

講じる	1
同日	1
再開	1

N1 1 (1)

感染	1
----	---

「講じた」「同日」「再開」は級外と判定

外国人に向けて情報を発信する文書を作成するときは、「やさしい日本語」を活用しましょう。

■ 「やさしい日本語」とは

外国人にも分かりやすいように、簡単な言葉を用いて、文法的にも分かりやすくした日本語です。

■ 活用の場面

生命にかかわる災害情報や生活に必要な行政情報など、優先度の高い情報を伝える際に効果的です。

■ コミュニケーションのツール

「やさしい日本語」は、外国人のためだけではなく、多様な読み手に向けて分かりやすく情報を伝えるための手段の一つです。子どもや高齢者、障害者等とのコミュニケーションにも用いられます。

■ 「やさしい日本語」の工夫

心得 10 か条を踏まえて、以下の工夫をします。

● カタカナ語

和製英語・外来語に注意しましょう。外国語では、異なる意味場合があります
 ライフライン（電気、ガス、水道、公共交通機関）⇒原語では命綱、生命線
 ノートパソコン（和製英語）⇒原語ではラップトップコンピュータ

● ルビをふる

漢字にはルビをふります。

えどがわくやくしよ ふ
江戸川区役所にルビを振る

● 年月日、時間、電話番号の表記

年月日は西暦を使います。時間は午前・午後を明記した 12 時間表記にします（24 時間表記も可）。電話番号は市外局番を含めて表記します。

令和 5 年 4 月 1 日	⇒	2023 年 4 月 1 日
8 時 30 分から 17 時 30 分	⇒	8 時 30 分から 17 時 30 分 (または午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分)
電話 3 6 5 2 - 1 1 5 1	⇒	0 3 - 3 6 5 2 - 1 1 5 1

● 日本語の説明

以下の場合の日本語は説明を付けます

① 災害用語、日常生活に必要で知っておかなければならない言葉

避難所 ⇒ 避難所（逃げるところ） 消防車 ⇒ 消防車（火を消す車）

② 教育制度や健康保険制度など国によって制度が異なるときや日本独自の文化

江戸川区 S D G s 推進部 広報課

2024 年 7 月



ともに、生きる。
江戸川区