



港区

伝わる 日本語



行動指針

～あらゆる人に情報が伝わるために～

伝わる日本語とは？

あらゆる人に必要な情報が伝わるよう、
情報を受け取る相手の立場に立って分かりやすく情報を伝えることです。

港区伝わる日本語行動指針とは？

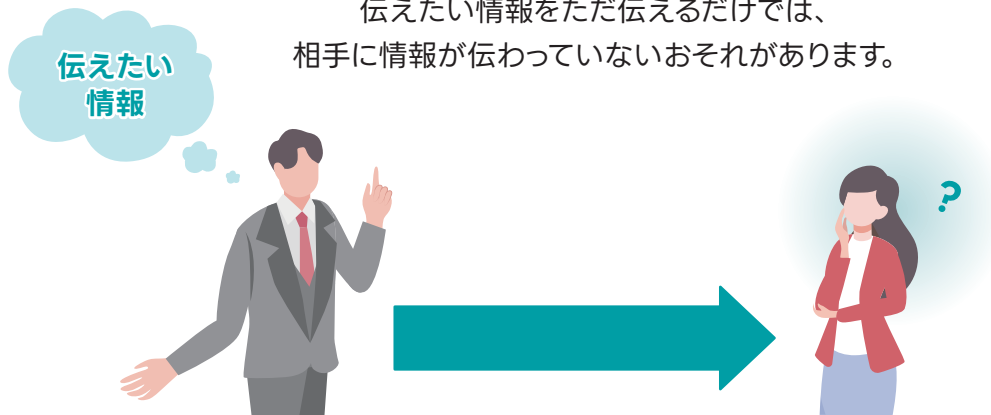
区が、伝わる日本語を実践する上で、
職員一人一人が持つべき認識・すべき行動を示すものです。

「伝える」から「伝わる」へ

まず、情報発信の視点を「伝える」から「伝わる」へ変えましょう。

「伝える」= 情報を発信する立場から見た視点

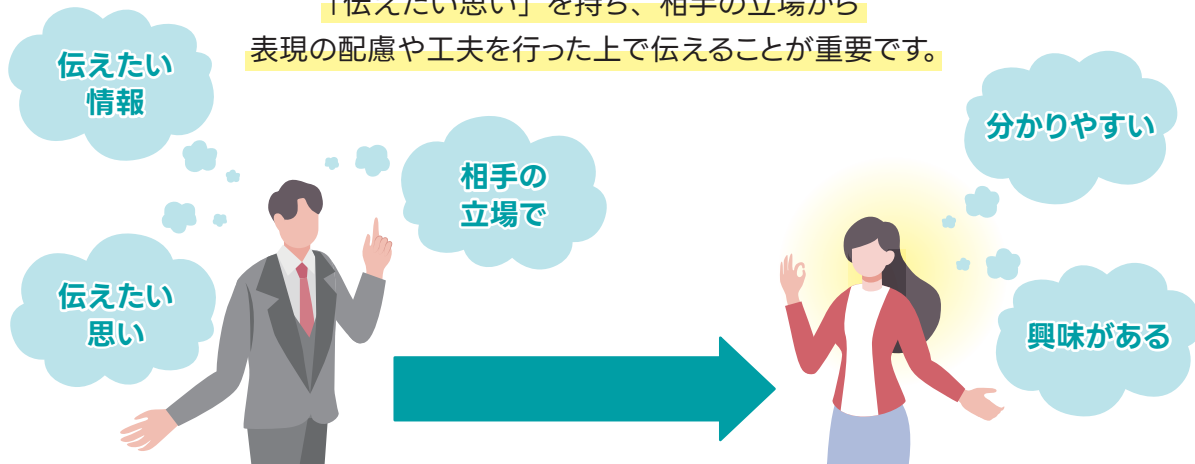
伝えたい情報をただ伝えるだけでは、相手に情報が伝わっていないおそれがあります。



視点の変革

「伝わる」= 情報を受け取る立場から見た視点

情報が、相手に伝わるためには、「伝えたい思い」を持ち、相手の立場から表現の配慮や工夫を行った上で伝えることが重要です。



伝えたい情報



配慮・工夫



伝わる日本語

Next Page



情報発信の流れ、そして、情報発信において重要なことを説明していきます。

情報発信は主に次の流れで行われます。

情報を伝えたい

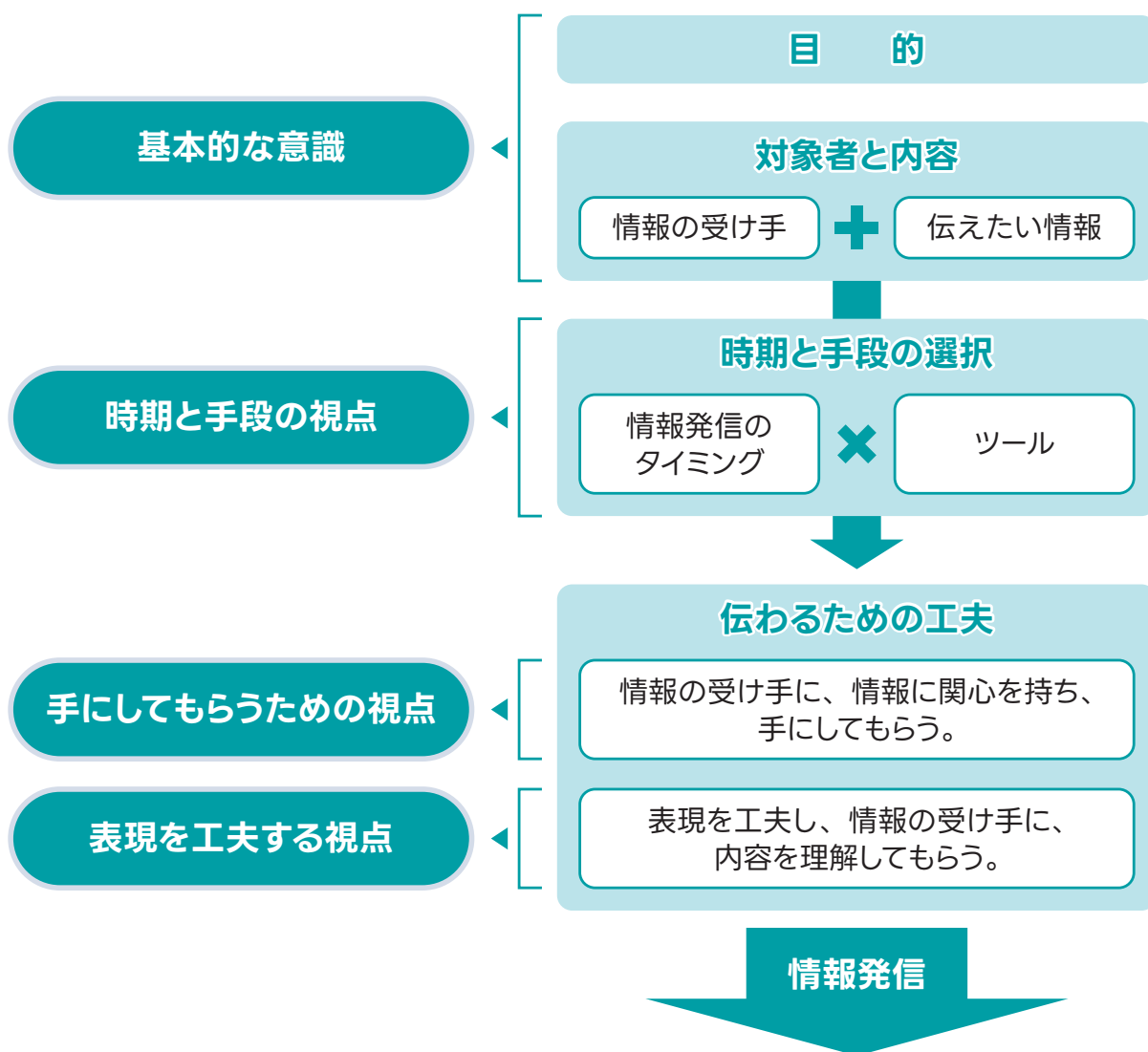
発信する情報の作成

情報発信

情報発信の流れのうち、発信する情報を作成する際は、

基本的な意識と**3つの視点**をしっかりと認識して行ってください。

発信する情報の作成プロセス



Next Page



「基本的な意識」と「3つの視点」について説明します。

「基本的な意識」と「3つの視点」

1 何のために、誰に、何を伝えたいのか？

基本的な意識

目的

対象者と内容

- そもそも何のために情報発信するのか、その「目的」を明確にする。
- 「伝えたい相手」と「伝えたいこと」を明確にする。

2 情報発信のタイミングとツールの選択は適切か？

時期と手段の視点

情報の存在に
気づいてもらうために

【タイミング】

内容や相手のニーズに応じたタイミングを選択する。

【ツール】

紙、Webなど相手に有効なツールを選択する。

3 情報に関心を持ち、手にしてもらうための工夫をしているか？

手にしてもらうための視点

情報に関心を持って
手にしてもらうために

(有効策の例)

- 目を引く分かりやすいタイトルを付ける。
- 自分が対象者であることが一目で分かるようにする。
- 相手に対応した表現や見た目にする。
- 情報のメリットを明確に示す。

4 情報が伝わるための表現の工夫をしているか？

表現を工夫する視点

情報の内容を
理解してもらうために

(有効策の例)

- 情報量は必要最小限にする。
- 相手に分かりやすい表現を使う。
- 複雑な内容は積極的に図や表を使う。
- 区民等への情報発信では法令や条例の引用や専門用語の使用は避ける。
- 情報に優先順位を設定し、順位が高い情報は強調する。
- 関連性の高い情報は近くに配置する。
- 関連性のある情報は整列して配置する。

伝わる日本語の実践に当たっては、「基本的な意識」と「3つの視点」をしっかりと認識することが重要です。

【実践する際は伝わる日本語チェックリスト(別冊「港区伝わる日本語行動指針 解説書」最終頁)を活用してください。】

また、情報を受け取る相手の立場に立ち、そのニーズをしっかりと把握することに加え、相手に本当に伝わったのか検証することも重要なことです。

職員一人一人の伝わる日本語の実践が、区と相手方との良好なコミュニケーションの実現につながるとの意識を持って行動してください。

刊行物発行番号 2023191-6426

港区伝わる日本語行動指針

令和6年(2024年)2月発行

編集・発行 港区総務部伝わる日本語推進担当
港区芝公園一丁目5番25号
電話(03)3578-2111(代表)