

FAQ記事作成ガイドライン

#	方針	ルール
1	短文で分かりやすく記載する	Q文は20～40文字程度を目安とし、記載する
		A文は一文100文字までを目安に可能な限り短文で作成する (A文全体としては必要な情報が網羅できる分量とする)
2	結論先行で記載する	A文は問いに関する結論を文頭に簡潔に記載し、必要に応じて理由・解説・補足・追記などを記載する
3	A文の補足文の体裁を揃える	A文で場合分けを記載する場合は「【】」(隅つき括弧)を用いる
		必要書類や窓口等を列記する際は「■」(黒四角)を用いる
		情報を並列で記載する際は「・」(なかぐろ)を用いる
		情報を順序立てて記載する際は「①」(丸数字+半角スペース)を用いる 英数字、記号は半角とする
4	文体を揃える	Q文は「～だ、～である調」(常体)で記載する
		A文は「～です、～ます調」(敬体)で記載する
5	サービス名称や制度名の表記を揃える	サービス名や制度名を記載する際は外部FAQのサイト内検索を用いて、正式名称又は頻出の略称を反映する

分類	#	表記の統一						
		カテゴリー	何行	○	×			
新規	1	一般表記	あ行	お客さま	お客様			
新規	2	一般表記	か行	きょうだい児	兄弟児			
既存	3	一般表記	か行	子ども	子供	こども		
新規	4	一般表記	か行	外国人	外人			
新規	5	一般表記	さ行	障がい	障害			
新規	6	一般表記	あ行	お子さま	お子様			
新規	7	一般表記	か行	方	人			
既存	8	一般表記	あ行	婚姻届	婚姻届け			
新規	9	一般表記	あ行	手続き	お手続き	手続	お手続	
新規	10	一般表記	か行	カ月	ヶ月	箇月	か月	
新規	11	一般表記	か行	カ所	箇所	ヶ所		
新規	12	一般表記	あ行	お問い合わせ	お問合せ	問合せ	問い合わせ	
新規	13	文末表記	あ行	あります	ございます	有ります		
既存	14	文末表記	あ行	います	おります			
新規	15	文末表記	あ行	行う	おこなう	行なう		
既存	16	文末表記	さ行	します	致します	いたします		
新規	17	文末表記	か行	ください	下さい			
新規	18	文末表記	た行	できますか	出来ますか	可能ですか		
新規	19	文末表記	た行	となります	になります			
新規	20	文末表記	な行	なんです	何です			
新規	21	一般表記	わ行	分かる	わかる			
新規	22	一般表記	わ行	わかる	解る			
新規	23	一般表記	わ行	分からない	わからない	わからなくなった	分からなくなった	
新規	24	一般表記	あ行	以下リンク先から	以下のリンク先から	以下リンク先より	以下リンク先にて	
新規	25	一般表記	あ行	あらかじめ	予め			
新規	26	一般表記	あ行	あるいは	或は			
新規	27	一般表記	あ行	あわせて	合わせて	併せて		
新規	28	一般表記	あ行	いわゆる	所謂			
新規	29	一般表記	か行	このたび	この度			
新規	30	一般表記	あ行	および	及び			
新規	31	一般表記	さ行	しばらく	暫く			
新規	32	一般表記	か行	係る	かかる			
新規	33	一般表記	か行	かかわらず	関わらず	係わらず		
新規	34	一般表記	か行	関わる	係わる	かかわる		
新規	35	一般表記	な行	~のうえ	の上			
新規	36	一般表記	な行	~の後	のあと			
新規	37	一般表記	な行	~のところ	の所			
新規	38	一般表記	た行	~という	とゆう	と言う		
新規	39	一般表記	な行	~のような	の様な			
新規	40	一般表記	さ行	~すると	しますと			
新規	41	一般表記	わ行	~をはじめ	を始め			
新規	42	一般表記	わ行	~を踏まえ	をふまえ			
新規	43	一般表記	な行	その他	のほか	の外		
新規	44	一般表記	あ行	ある	有る			
新規	45	一般表記	あ行	いろいろな	色々な	色んな	いろんな	
新規	46	一般表記	わ行	わずか	僅か			
新規	47	一般表記	あ行	預かり	あずかり			
新規	48	一般表記	あ行	宛先	あて先			
新規	49	一般表記	あ行	宛名	あて名			
新規	50	一般表記	あ行	1人当たり	一人あたり			
新規	51	一般表記	あ行	いただく	頂く			
新規	52	一般表記	あ行	いったん	一旦			
既存	53	一般表記	あ行	異動	移す			
新規	54	一般表記	あ行	受け付け	受付	受付け		
既存	55	一般表記	あ行	受け取り	受取	受取り		
新規	56	一般表記	あ行	おすすめ	おススメ	お勧め	お薦め	

既存	57	一般表記	あ行	お済み	お済			
新規	58	一般表記	あ行	おのおの	各々			
新規	59	一般表記	あ行	おわび	お詫び			
新規	60	一般表記	か行	かたる	騙る			
新規	61	一般表記	か行	必ず	かならず			
新規	62	一般表記	か行	身体	体	からだ	カラダ	
新規	63	一般表記	か行	切り替え	切替	切替え		
新規	64	一般表記	か行	加えて	くわえて			
新規	65	一般表記	か行	詳しい	くわしい	くわしく	委しい	精しい
新規	66	一般表記	か行	答える	こたえる			
新規	67	一般表記	か行	こと	事			
新規	68	一般表記	か行	ごと	毎			
新規	69	一般表記	か行	異なる	ことなる			
新規	70	一般表記	か行	ごみ	ゴミ			
新規	71	一般表記	か行	だます	騙す			
新規	72	一般表記	さ行	歳	才			
新規	73	一般表記	さ行	さま	様			
新規	74	一般表記	さ行	さまざま	様々			
新規	75	一般表記	さ行	さらに	更に			
新規	76	一般表記	さ行	従う	したがう			
新規	77	一般表記	さ行	従って	したがって			
新規	78	一般表記	さ行	支払い	支払			
新規	79	一般表記	さ行	締切	締め切り	締めきり	×切	
新規	80	一般表記	さ行	十分	充分			
既存	81	一般表記	さ行	取得	とる	取る		
新規	82	一般表記	さ行	徐々に	じょじょに			
新規	83	一般表記	さ行	知りたい	しりたい	教えてほしい		
新規	84	一般表記	さ行	すでに	既に			
新規	85	一般表記	さ行	全て	すべて			
新規	86	一般表記	さ行	ぜひ	是非			
新規	87	一般表記	さ行	その他	そのた			
新規	88	一般表記	さ行	それぞれ	夫々			
新規	89	一般表記	た行	たくさん	沢山			
新規	90	一般表記	た行	ただし	但し			
新規	91	一般表記	た行	例えば	たとえば			
既存	92	一般表記	た行	ため	為			
新規	93	一般表記	た行	続く	つづく			
新規	94	一般表記	た行	できる	出来る			
新規	95	一般表記	た行	とおり	通り			
新規	96	一般表記	た行	特に	とくに			
既存	97	一般表記	た行	届け出	届出			
新規	98	一般表記	た行	伴う	ともなう			
新規	99	一般表記	た行	取り扱い	取扱い	取扱		
新規	100	一般表記	た行	取り組み	取組	取組み		
新規	101	一般表記	た行	取り消し	取消	取消し		
新規	102	一般表記	た行	のため	の為			
新規	103	一般表記	な行	ない	無い			
新規	104	一般表記	な行	なお	尚			
新規	105	一般表記	な行	なぜ	何故			
新規	106	一般表記	な行	など	等			
新規	107	一般表記	な行	何とぞ	何卒			
新規	108	一般表記	な行	ならびに	並びに			
新規	109	一般表記	な行	において	にて			
新規	110	一般表記	な行	にくい	難い			
新規	111	一般表記	な行	年齢	年令			
新規	112	一般表記	な行	の中	のなか			
新規	113	一般表記	は行	初めて	はじめて			
既存	114	一般表記	は行	引越し	引越し	お引越し	お引越し	

新規	115	一般表記	は行	ほとんど	殆ど			
既存	116	一般表記	は行	紐付け	紐も付け			
新規	117	一般表記	ま行	まえ	前			
新規	118	一般表記	ま行	ますます	益々	益益		
新規	119	一般表記	ま行	または	又は	あるいは	或いは	もしくは
新規	120	一般表記	ま行	まで	迄			
新規	121	一般表記	ま行	皆さま	皆様			
既存	122	一般表記	ま行	申込み	お申込み	お申し込み	申し込み	申込
新規	123	一般表記	ま行	申し出	申出			
既存	124	一般表記	ま行	申立て	申し立て			
新規	125	一般表記	ま行	もとに	基に			
新規	126	一般表記	ま行	もの	者	物		
新規	127	一般表記	や行	よい	良い	いい		
新規	128	一般表記	や行	よろしく	宜しく			
新規	129	一般表記	は行	ブラウザー	ブラウザ			
新規	130	一般表記	は行	人々	ひとびと	人びと		
新規	131	一般表記	や行	やさしい	優しい			
新規	132	一般表記	や行	しやすい	し易い			

#	分類	頻出表現	補足(どのようなシーンで使うか)
1	Q文	～について知りたい	概要
2	Q文	～の手続き方法を知りたい	手続き
3	Q文	～際に必要な手続きについて知りたい	特定のシチュエーションに伴う手続き(結婚、入学等)
4	Q文	～の申請方法を知りたい	申請方法
5	Q文	～の取得方法について知りたい	書類発行
6	Q文	～の受け取り時に必要な書類について知りたい	必要書類
7	Q文	期限が過ぎているが、受け取り可能か知りたい	受け取り期限
8	A文	<p>xxxx</p> <p>■必要なもの 【xxxxの場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・xxxx ・xxxx <p>【xxxxの場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・xxxx ・xxxx 	例：手続きする人が本人か代理人かによって必要書類が異なる場合
9	A文	<p>xxxx</p> <p>■xxxx方法</p> <ol style="list-style-type: none"> ① xxxx ② xxxx ③ xxxx 	例：手続き手順を説明する場合
10	A文	<p>xxxx</p> <p>■請求窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ・xxxx ・xxxx <p>■必要なもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・xxxx ・xxxx 	例：請求窓口の案内をする場合

詳細ルール
引越しに関するQは一行空けて【市内の他区へ転居する場合】と【市外へ転出する場合】で場合分けしてそれぞれ回答を記載してください。
必要書類を列記する場合は一行空けて「■必要なもの」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで書類名を記載してください。
代理人による手続きが可能な場合は一行空けて【本人の場合】【法廷代理人が手続きする場合】【任意代理人が手続きする場合】と記載し、その下の場合分けをして記載してください。
窓口手続きの際に必要な書類を列記する場合は一行空けて「■必要なもの」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで書類名を記載してください。
郵送手続きの際に必要な書類を列記する場合は一行空けて「■必要なもの」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで書類名を記載してください。
対象者を列記する場合は一行空けて「■対象者」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで書類名を記載してください。
請求金額の変更要因を列記する場合は、一行空けて「■金額変更の要因」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで要因を記載してください。
注意点を記載する場合は、一行空けて「※注意点」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで注意点を記載してください。
確認手順を記載する場合は、一行空けて「■確認手順」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで確認手順を記載してください。
対処方法を記載する場合は、一行空けて「■対処方法」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで対処方法を記載してください。
オンライン手続きの手順を記載する場合は、一行空けて「■オンライン手続きの手順」と記載し、その下に・を用いて箇条書きでオンライン手続きの手順を記載してください。
必要な情報を記載する場合は、一行空けて「■必要な情報」と記載し、その下に・を用いて箇条書きで必要な情報を記載してください。
日本人の手続きに必要なものについて記載する場合は【日本人の場合】と記載しその下に・を用いて箇条書きで必要なものを記載してください。
外国人の手続きに必要なものについて記載する場合は【外国人の場合】と記載しその下に・を用いて箇条書きで必要なものを記載してください。
請求窓口について記載する場合は【請求窓口】と記載しその下に・を用いて箇条書きで請求窓口を記載してください。
受け取り窓口について記載する場合は【受け取り窓口】と記載しその下に、受け取り窓口、受け取り時間、予約可否を以下のような文章形式で記載してください。 受取り案内ハガキに記載の交付場所(各区役所・出張所のマイナンバーカード受取り窓口)で受け取りが可能です。 受取時間:月曜日から金曜日 午前8時45分から午後5時15分(祝日・年末年始(12月29日から1月3日)を除く) ※予約はできません。
マイナンバーカードを持っているかどうかで場合分けをする場合は【マイナンバーカードをお持ちの場合】と記載してください。
【マイナンバーカードをお持ちではない場合】で場合分けをし、その下に続けて回答を記載してください。
届出窓口について記載する場合は【届出窓口】と記載しその下に・を用いて箇条書きで請求窓口を記載してください。
届出期日について記載する場合は【届出期日】と記載しその下に期日を記載してください。