

新庄市情報セキュリティポリシー実施手順



新庄市ホームページ管理運用手順

Shinjo City Homepage Operation Management Manual

2013.4.30策定
2015.2.20改定
2016.4.1改定
2017.4.1改定
2022.3.1改定

新庄市ホームページ管理運用手順とは

新庄市ホームページ管理運用手順とは、インターネットを活用し、行政が伝えるべき情報を、速やかにかつ正確に市民に対して公開しながらも、新庄市個人情報保護条例(平成16年12月 条例第36号)を遵守するため、新庄市情報セキュリティポリシーに基づく、「実施手順」として策定するものである。

そして、高齢者や障がい者といった、ホームページなどの利用に不慣れな人やなんらかの制約がある人を含めて、誰もが情報や機能を支障なく利用できるよう、あわせて管理運用に関するガイドラインとして整備するものである。

新庄市ホームページ管理運用手順を構成するもの

■管理運用指針 Guide to Operation Management

新庄市がインターネット上に情報を公開する際の基本的な考え方と、ホームページの管理方法を定めたもの。

■ホームページガイドライン Homepage Guideline

情報を公開する際に、アクセシビリティ※1やユーザビリティ※2を確保するため、具体的な基準などをガイドラインとして定めたもの。

■ソーシャルメディアガイドライン Social Media Guideline

民間ソーシャルメディアなどを活用した情報の発信について、その管理運用方法や情報の公開に係る具体的な基準をガイドラインとして定めたもの。

※1 アクセシビリティ

障がいや不自由のある閲覧者のほか、さまざまな環境下で支障なく利用できるかどうか、あるいはその度合いをいう。

総務省が推進しており、日本産業規格(JIS)などで定められている。

※2 ユーザビリティ

閲覧者がある目的でホームページを利用したとき、その情報の有効さや、検索の効率、利用における満足度などを表した度合いをいう。

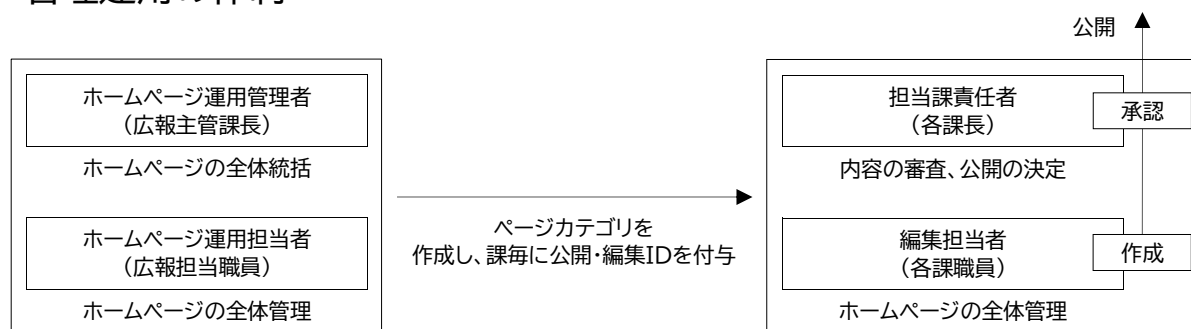
■基本的な考え方

情報処理技術や情報通信技術が飛躍的に進化していく中、インターネットがコミュニケーションにおける社会的基盤として浸透し、情報の伝達手段として、ホームページや電子メールは欠かすことのできないメディアとなっている。

またホームページそのものについても、TwitterやFacebook、LINEなどのSNS(ソーシャルネットワークキングシステム)に代表されるソーシャルメディアと呼ばれるものが発展し、多種多様な形で進化している。

そういった現状の中、運用にあたっては、地方公共団体として公益性、公共性を認識し、市民の個人情報を守りつつ、利用者の目線に立ちながら、迅速かつ効果的に情報を公開・発信していかなければならない。

■管理運用の体制



■それぞれの役割

【ホームページ運用管理者】 - 広報主管課長

- ・定期的にホームページ全体を確認し、運用が本手順に沿っているかチェックする。
- ・各担当課カテゴリを確認し、必要があれば本手順に基づき指導を行う。

【ホームページ運用担当者】 - 広報主管課担当職員

- ・CMS(コンテンツマネジメントシステム)全体の管理運用を行う。
- ・コンテンツの企画立案および、ホームページ全体の更新計画を立案する。
- ・定期的なアクセス解析を行い、ホームページの全体構成の見直しを行う。

【担当課責任者】 - 各課課長

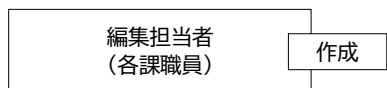
- ・所管するページカテゴリ内の管理を行う。
- ・編集担当者が作成したページについて、本手順に基づきチェックし、公開を決定する。

【編集担当者】 - 各課担当者

- ・所管するページカテゴリ内のページ編集・修正・作成・削除を行う。

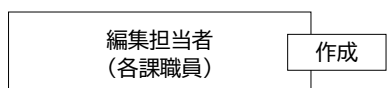
■ページ公開までのワークフロー

1 ページの作成



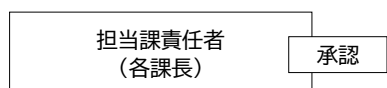
ホームページ運用管理者より発行された、各課編集IDによりCMSへログインし、ページの編集を行う。

2 公開伺



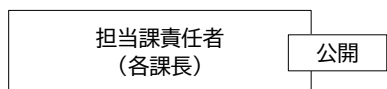
ページ編集後、ホームページ公開伺書を作成し、担当課責任者へ送付する。

▼ ホームページ公開伺書(様式1)



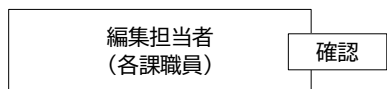
ホームページ公開伺書の内容を確認の上、各課承認IDによりCMSへログインし、ページの審査を行う

3 ページの公開



ホームページ公開伺書の各記載事項とページの内容を確認し、アクセシビリティチェックリストで問題がなければ公開する。

4 公開ページの確認



担当課責任者のホームページ公開伺書決裁後に、作成ページが正しく公開されているか確認する。



ホームページガイドラインに基づき、必要がある場合は決裁後のホームページ公開伺書をホームページ運用担当者へ送付する。

ホームページガイドライン

Homepage Guideline

■このガイドラインの目的

急速に情報化が進む現代において、常に進化する技術に対応しながら、利用者のニーズを反映し、迅速かつ効果的に情報を公開・発信していかなければなりません。

平成26年度までは、市がインターネットを活用した情報発信を行う際は、原則として担当課責任者による公開内容チェック後に、ホームページ運用管理者の決裁を受け公開する必要がありました。しかし、情報化社会の成熟によって、求められる情報発信の速度や頻度が増加していることや、システム的にある程度のアクセシビリティ対応が行えるようになってきたこと、そして、次々と登場する新しいメディアに対応するため、平成27年度からは決裁に係る事務処理を簡素化し、積極的な情報発信と新しいメディアへ対応できる体制を整備することにしました。

このガイドラインは、上記の目的を達成することを目指しながら、個人情報保護や情報漏えいを防ぐために、新庄市公式ホームページにおいて編集担当者および、その担当課責任者などが留意しなければならない事項を記載したものです。

■決裁に関するガイドライン

このガイドラインにおける情報の発信とは、新庄市が保有する情報を、市公式ホームページを活用して不特定多数の外部へ提供するものをいいます。

【担当課責任者の決裁により発信できる情報】

- ・所管する事務における内容のもの
- ・イベントや大会の情報、またはその結果など主催者の要望により公開するもの
- ・他の媒体(広報しんじょう、使送によるチラシ配布など)により既に公開したもの
- ・法令の定めにより公開するもの

【ホームページ運用管理者の決裁が必要な情報】

- ・デジタルブック化や動画公開など、特殊な作業が必要なもの
- ・ページ公開と同時に新庄市LINE公式アカウントでも周知するもの

編集担当者は、ページ作成後「ホームページ公開伺書(様式1)」に必要事項を記載し、上記のガイドラインに従って決裁者へ回送してください。ただし、災害情報などの発信に緊急を要する情報は、担当課責任者とホームページ運用管理者の協議により、弾力的に運用できるものとします。

■情報発信に関するガイドライン

【基本原則】

- (1) 情報を発信する場合には、新庄市職員であることの自覚と責任を持つこと
- (2) 地方公務員法や関係法令および新庄市情報セキュリティポリシーを遵守すること
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに関して特に留意すること
- (4) 発信する情報の正確性に留意し、誤解を招かない記述を行うこと
- (5) 利用者とトラブルが起きないように、記述内容に関する問い合わせなどには冷静・誠実な対応を心がけること

【発信してはならない情報】

- (1) 新庄市情報公開条例第6条第1項に該当する情報を含むもの
- (2) 新庄市個人情報保護条例第2条で定める個人情報を含む情報で、同条例第10条第2項に該当しないもの
- (3) 違法行為または違法行為を煽る情報
- (4) 信憑性が著しく低い情報
- (5) わいせつな内容および、これを含むホームページへ誘導する情報
- (6) その他公序良俗に反する一切の情報

■発信内容に関するガイドライン

編集担当者は、別紙「ホームページ操作マニュアル」を参照し、内容の正確性は勿論のこと、作成したページを配置するカテゴリの妥当性や、アクセシビリティなどに配慮します。

■情報公開に関するガイドライン

担当課責任者は、別紙「アクセシビリティチェックマニュアル」を参照し、内容の正確性は勿論のこと、作成されたページのアクセシビリティに配慮しているかを確認します。

■ページ削除・公開終了に関するガイドライン

公開終了期限が定められていない作成済みのページや関連する素材を削除または公開終了する場合は、「ホームページ削除・公開終了伺書(様式2)」に必要事項を記載し、決裁者(担当課責任者)へ回送してください。

■新規階層カテゴリ作成に関するガイドライン

新たに階層カテゴリを作成する必要がある場合は、「ホームページ階層カテゴリ追加伺書(様式3)」に必要事項を記載し、決裁者(ホームページ運用管理者)へ回送してください。

■このガイドラインに反する場合の対応

ホームページ運用管理者は、新庄市公式ホームページで公開されている全ての情報を定期的に確認し、このガイドラインの遵守状況を確認します。

このガイドラインへの違反を発見した場合は、新庄市情報セキュリティポリシー「7.7違反時の対応」に基づき、報告を行なうとともに、必要に応じて、該当するページの削除および該当するページを作成したIDの使用を制限します。

▶市施設の指定管理者がホームページを開設する場合、このガイドラインに沿って運用します。

ソーシャルメディアガイドライン

Social Media Guideline

■このガイドラインの目的

近年、情報通信技術の発達により、ホームページなどの一方向の情報発信手段とは別に、双方向コミュニケーションツールの基盤として、TwitterやFacebook、LINEなどのソーシャルメディアが広く普及しています。

新庄市では、ホームページガイドラインの目的を踏襲しながら、既存のメディアとソーシャルメディアを連携させることで、より効果的かつ効率的な情報発信を積極的に目指します。

このガイドラインは、ソーシャルメディアの特性を十分に引き出した上で、不適切な情報発信により発生する「炎上」と呼ばれる現象を防ぐために、ソーシャルメディアを開設しようとする市の組織（指定管理者を含む）が、遵守しなければならない事項を記載したものです。

■ソーシャルメディアを開設する際のガイドライン

各課または、新庄市内公共施設の指定管理者がTwitterやFacebook、LINEなどのソーシャルメディアを開設する際には、以下の事項を明らかにし、ホームページ運用管理者の許可を得る必要があります。

【アカウント情報】

- ・アカウント名、パスワード、登録情報、アカウントのURL

【ソーシャルメディアポリシーの設定】

- ・開設の目的（何のために必要なのか）
- ・発信する情報（どのような情報を発信するのか）
- ・運用方法の詳細（コメントへの返信可否、その場合の対応可能時間、不適切なコメント削除条件など）

【開設する組織内での情報発信に係る決裁ルールの設定】

- ・決裁者の設定（各課の場合は、本運用手順の担当課責任者、指定管理者の場合は施設長に設定）
- ・決裁のワークフロー（事後決裁か事前決裁か、決裁が不要な情報発信を設定するかなど）

これらの事項を「ソーシャルメディア開設伺書（様式4）」に記載の上、ホームページ運用管理者に送付してください。

ホームページ運用管理者は、なりすまし防止および運用の規範を示すため、上記許可後、直ちに新庄市公式ホームページに、そのソーシャルメディアのアカウント名とURLおよび、ソーシャルメディアポリシーを公開します。

■ソーシャルメディアを活用した情報発信のガイドライン

【基本原則】

- (1) 情報を発信する場合には、公的サービスの従事者である自覚と責任を持つこと
- (2) 地方公務員法や関係法令および新庄市情報セキュリティポリシーを遵守すること
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに関して特に留意すること
- (4) 発信する情報の正確性に留意し、特に誤解を招かない記述を行うこと
- (5) コメントやシェアなど、不特定多数の利用者とのコミュニケーションが行われることを自覚し、それに留意した情報を発信すること

【発信してはならない情報】

- (1) 新庄市情報公開条例第6条第1項に該当する情報を含むもの
- (2) 新庄市個人情報保護条例第2条で定める個人情報を含む情報で、同条例第10条第2項に該当しないもの
- (3) 違法行為または違法行為を煽る情報
- (4) 信憑性が著しく低い情報
- (5) わいせつな内容および、これを含むホームページやソーシャルメディアへ誘導する情報
- (6) その他公序良俗に反する一切の情報

■ソーシャルメディアでの双方向コミュニケーションに関するガイドライン

ソーシャルメディア上でのコミュニケーションを想定する場合(コメント返信やメッセージ返信など、他の利用者への何らかのアクション)は以下の事項に十分留意してください。

- ・ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止めること。
- ・コメントやメッセージの対応については、軽微な文章であっても、市の公式見解となりうることを十分に理解し、細心の注意を払うこと。
- ・攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避けること。
- ・コメントなどへの対応可能時間を設定した場合は、その時間を遵守するとともに、速やかな対応を行うこと。

■見直しのガイドライン

発達した情報化社会のなかで、次々に新しいソーシャルメディアなどが登場している現状にあります。

ソーシャルメディア開設後も2～5年を目途に運用の評価を行い、新しいメディアへの乗り換えも含めて、定期的な検討を行ってください。

指定管理者については、指定管理期間を目途に同じく運用の評価を行うこととし、指定管理期間が更新されない場合は、次の指定管理者に対しての引継ぎを万全に行うなど、市民サービスの低下を招かないように留意してください。また、ホームページ運用管理者は、ソーシャルメディアの運用状況を定期的に確認し、必要があれば、上記に係わる助言を行うこととします。

■このガイドラインに反する場合の対応

ホームページ運用管理者は、新庄市が公式に運営する全てのソーシャルメディアを定期的に確認し、このガイドラインの遵守状況を確認します。

このガイドラインへの違反を発見した場合は、新庄市情報セキュリティポリシー「7.7違反時の対応」に基づき、報告を行うとともに、必要に応じて、該当する投稿やコメントの削除およびソーシャルメディアのアカウントの使用を制限します。



山形県新庄市

city.shinjo.yamagata