

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

# 1 はじめに

## 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）を順守するため、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、高齢者や障害者といった、ホームページなどの利用になんらかの制約があったり、利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページなどで提供される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。

# 2 管理運用手順の体系

## 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  
ホームページなど、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、そ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<sup>※1</sup>やユーザビリティ<sup>※2</sup>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、日本工業規格（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。

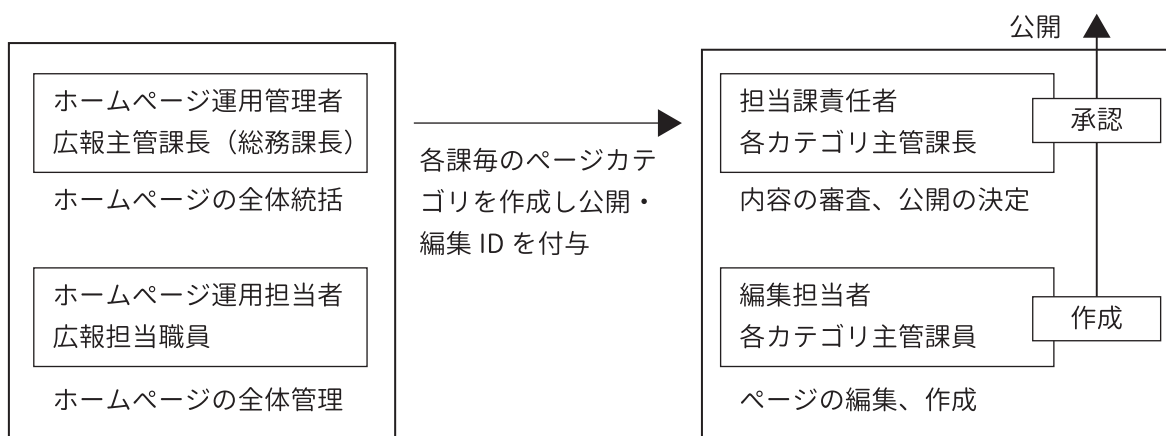
■ 基本的な考え方

情報処理技術や情報通信技術が飛躍的に進化していくなか、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出来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、Facebook や Twitter などの SNS（ソーシャルネットワークワーキングシステム）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きている。

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

- ・定期的にホームページ全体を確認し、運用が本手順に添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

- ・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及び、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

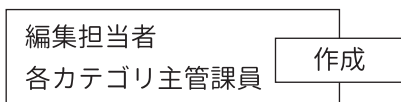
- ・所管するページカテゴリ内の管理を行う。
- ・編集担当者が作成したページについて、本手順に基づきチェックし、公開を決定する。

編集担当者

- ・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。

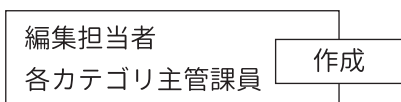
■ ページ公開までのワークフロー

**1** ページの作成



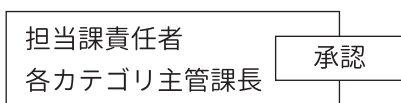
ホームページ運用管理者より発行された、各課編集 ID により CMS へログインし、ページの編集を行う。

**2** 稟議依頼



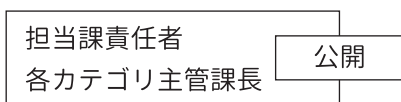
ページ編集後、ホームページ公開依頼書を作成し、担当課責任者へ送付する。

▼ ホームページ公開依頼書（様式 1）



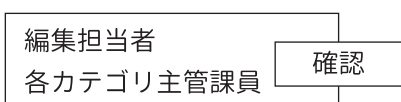
ホームページ公開依頼書の内容を確認し、各課承認 ID により CMS へログインし、ページの審査を行う

**3** ページの公開



依頼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依頼書決裁後に、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もとづき、必要がある場合は決裁後のホームページ公開依頼書をホームページ運用担当者へ回送する。

# 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。

これまで、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が、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、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情報発信を行おうとする者および、その担当課責任者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（各課課長）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（総務課長）の決裁が必要な情報】

- ・ 災害情報など、特に市民に広く周知が必要なもの
  - ▶ 緊急情報表示、トピックス表示、他の広報媒体との連動が必要のため
- ・ 担当課の範囲を超えて、全庁的な取り組みのもとに発信するもの
  - ▶ トピックス表示、他の広報媒体との連動が必要のため
- ・ 公的団体以外の機関、団体からの依頼により外部へのリンクを伴って発信するもの
  - ▶ 新庄市公式ホームページからのリンクに関する規定の統一が必要のため
- ・ 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
- ・ あらたな業務に対応するカテゴリの作成が必要なもの

編集担当者は、ページ作成後「ホームページ公開依頼書（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。

### ■ 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及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) 単なる噂や噂を助長させる情報
- (5) わいせつな内容及び、これを含むホームページへのリンクを含む情報
- (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すること。

### ■ 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が十分か確認すること。

### ■ 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順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」にもとづき、報告連絡をおこなうとともに、ホームページ運用管理者は、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する

このガイドラインは情報発信において先進的な取り組みを行っている佐賀県武雄市の「武雄市における情報発信に関するガイドライン」を参考に作成しました。

# 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静的な一方向の情報発信手段とは別に、参加型の双方向コミュニケーションツールの基盤として、Facebook や Twitter などのソーシャルメディアなどが広く普及しています。

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、既存のメディアとこれらの新しい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うえで、個人情報保護や情報漏洩、不祥事や不適切な情報発信によりおこる「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発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発する際のガイドライン

各課または、市施設の指定管理者が Facebook や Twitter などのソーシャルメディアを開発する際には、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
  - － どのような情報を発信するのか
  - － 何のためにその情報を発信するのか
  - － 法令遵守の記載
  - － 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
    - > 市の行政組織の場合は、本運用手順の担当課責任者、指定管理者は施設長に設定
  - － 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許可書（様式 2）」に記載のうえ、ホームページ運用管理者に回送してください。

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の自覚と責任を持つこと。
- (2) 地方公務員法や関係法令及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、それら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2条で定める個人情報を含む情報で、同条例10条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) 単なる噂や噂を助長させる情報
- (5) わいせつな内容及び、これらを含むホームページへのリンク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、期間終了時にそのソーシャルメディア上で作成した全ての情報を削除することとします。その際は、市民サービスの低下がおきないように、次の指定管理者に対して留意してください。

また、ホームページ運用管理者は、開設済みの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順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」にもとづき、報告連絡をおこなうとともに、ホームページ運用管理者は、必要に応じて、該当するページ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