

事例1

大阪市が、市道を不法占拠している事業者に対し、行政代執行の手続きに入ったことを市ホームページ(報道発表資料)に店の写真入りで掲載した。

その際、写っていた店員や客ら5人の顔が分からないように黒塗り処理していたが、パソコンで加工(画像をコピーして別のファイルに貼り付け)すると、黒塗りが取れて顔が分かる状態になっていた。

事例2

中学生が自殺した問題で、テレビに映った黒塗り文書の画像を視聴者が加工し、割り出された関係者の実名がネット上に流出した。

デジタル機器の性能の向上により、「肉眼では見えない輝度や色合いの変化」を写し取る機器が巷に出回っており、マジックペンで黒塗りした文書をそのまま放送すると、その部分の文字や画像を読み取ることができてしまう。

留意すべき点

- ・黒塗りした文書(写真、データ等)をさらにコピーしたものを用いる。(公文書公開請求や保有個人情報の開示請求の公開・開示の際にも同じ対応が必要)
- ・デジタル処理ができないアナログ的な手法を取ることが有効。

事例3

県職員が県に寄せられた医療機関の不正を告発する情報を個人のツイッターに掲載したのは、公務員の守秘義務に違反するとして、減給処分を受けた。

県によると、この職員は県に寄せられた民間の病院の不正を告発する情報を病院の実名を挙げて、自分のツイッターに投稿した。

事例4

市立小学校の教諭が、個人情報の含まれる写真(児童が運動会のダンスの練習をしている様子を写したもの)2枚を個人のツイッターに掲載していた。

他にも私的なツイッターに掲載するには不適切な公務に関わる内容のものが合計12回投稿されており、中には勤務時間中に掲載したのもあった。

当該教諭が、パスワードを設定しており、特定の会員しか見ることができないからよいという誤った認識を持っていたことが原因。

留意すべき点

- ・近年、ツイッターやFacebook、mixiをはじめとするSNS(ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス)が爆発的に普及している。
- ・さらには、スマートフォンの普及により、いつでもどこでも簡単に情報発信が可能となっている。
- ・職務上知り得た情報や個人情報等を投稿・掲載することは、公務員としての守秘義務違反、個人情報の漏えいにあたる。

4. ホームページの活用

ホームページは、情報量に制約が少ないことから、事業や施策の詳細を紹介することができ、市民に積極的に情報提供を行っていくうえで有効なメディアです。

また、ホームページ運用管理システムを導入(平成21年3月)し、専門的な知識がなくてもホームページの作成・更新をすることが可能となりました。

●ホームページの特性

- ◇情報提供のタイミングや情報量に制約が少ない。
- ◇担当部署の判断で、編集し、情報を提供できる。
- ◇アクセス記録の分析は関心度を測る指標として、今後の施策展開の参考にできる。
- ◇アンケートフォームの活用など、双方向のコミュニケーションが容易。

●ホームページの運用・管理について

高齢者や障がいのある人はもちろん、誰もが利用しやすく、わかりやすいホームページにするためには、利用者の視点に立った配慮が不可欠です。

●更新のポイント

- ◇いつでも情報更新が可能なので、タイミングを検討したうえで、スピーディーに情報を更新する。
- ◇スペースの制限が少ないので、市民が必要とする情報を、何度でも、きめ細かく提供する。
- ◇事業の過程情報(プロセス情報)などもタイムリーに提供・更新する。

誰もが使いやすいホームページ<ユーザビリティ>

ホームページで最新の情報がたくさん提供されていても、利用者が必要とする情報にたどり着けなければ意味がありません。利用者にとって使いやすいホームページづくりが大切です。

使いやすい＝操作性

- ・スクロールが多いと操作性は悪い

わかりやすい＝認知性

- ・利用者にわかりやすい表現にする

心地よい＝快適性

- ・ページ全体の容量を最小限にとどめる
- ・ページデザインの一貫性を確保し、利用者が全体を見通せる工夫を行う
- ・階層を深くない

高齢者や障がいのある人に配慮したホームページ<アクセシビリティ>

ホームページは高齢者や障がいのある方も利用されます。そうした方への配慮も、ホームページ作成上の大切なポイントです。

例えば視覚障がいのある方は、自分のパソコンに「ホームページの文字データを音声で読み上げてくれるソフト」をインストールしてホームページを閲覧されます。こういったソフトが正常に機能するように配慮してホームページを作る必要があります。

<音声読み上げソフトへの対応>

音声読み上げソフトは、文字データを左上から順番に読み上げていく特性があります。ページを構成する際には、こうした特性に配慮する必要があります。

- ・PDFファイルについては、読み上げソフトが対応していない場合があるため、使用は必要最小限とする。
- ・画像を掲載する場合は、どのような画像なのかを説明する代替テキスト情報を入力しておく。

<色覚障がい者のためのホームページづくり>

CMSにおいて、画像ブロックを編集する場合には、色覚異常の方のために、画像ファイルの色調を調整し、色覚異常の方に見やすい色に変換する機能があるので活用してください。

大阪市ホームページガイドラインに沿った運用を心がけてください

▼ホームページの作成について詳しくは、

「大阪市ホームページガイドライン」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/07_広報・報道担当/大阪市ホームページ運用管理システム\(CMS\)/大阪市ホームページガイドライン.pdf](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/07_広報・報道担当/大阪市ホームページ運用管理システム(CMS)/大阪市ホームページガイドライン.pdf)

「大阪市ホームページ運用管理システムにおける運用管理の手引き」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/PublishingImages/Pages/07_広報・報道担当/大阪市ホームページ運用管理システム\(CMS\)/大阪市ホームページ運用管理システムにおける運用管理の手引き.pdf](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/PublishingImages/Pages/07_広報・報道担当/大阪市ホームページ運用管理システム(CMS)/大阪市ホームページ運用管理システムにおける運用管理の手引き.pdf)

SNSの活用

ツイッターやフェイスブックに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、市民へ情報を伝えるだけでなく、市民から意見を聴くことや市民が情報を発信できるコミュニケーションツールです。

ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

各所属における運用にあたっては、メディア名、アカウント名、URL、情報発信の目的、内容(管理者、担当者、発信頻度、対応時間など)、運用方法、留意事項(フォローや返信について)などについて運用方針を定めて運用しましょう。

(参考)

▼「自治体によるソーシャルメディア活用セミナー」の研修資料です。

<http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Pages/07> 広報・報道担当/自治体によるソーシャルメディア活用セミナーを開催しました.aspx

デジタルブックの活用

広報印刷物をデジタルブック化してみませんか？

デジタルブックは、ホームページ上でも、あたかも本のように閲覧でき、PDFと比較して見やすく、利用者のストレスが少なくなります。特にスマートフォンでの操作性は高くなります。

これまで、冊子等はホームページに掲載しても複数のPDFに分割する必要があり見にくいものでした。紙媒体で提供していたものがこれからはデジタルブックとしてホームページ上で閲覧しやすいようになります。デジタルブックを活用し印刷部数の削減を図ってはいかがですか？

次の基準に該当する広報印刷物(冊子)のデジタルブック化を検討される場合は政策企画室へご相談ください。

- ・比較的広範な施策・制度を概括的、体系的にまとめたもの
- ・広く一般の市民を対象につくられたもの
- ・ページ数が30ページ程度以上あるもの

(例えば)

▼新しい大阪市をつくる市政改革基本方針

<http://www.city.osaka.lg.jp/seisakukikakushitsu/page/0000188454.html>

▼子育ていろいろ便利帳

<http://www.city.osaka.lg.jp/contents/wdu010/digitalbook/kodomo/kosodateiroiro/#page=2>

