

内容・表現を最終チェック



実施



評価

- 人権尊重や個人情報保護の視点から、内容や表現を最終的にチェックする。
- 誤字・脱字はないか、市民にとってわかりやすい表現となっているか、著作権、肖像権を侵害していないかチェックする。
- メディアのスケジュールや社会情勢を考慮してタイミングよく情報を発信する。
- 情報発信の結果を評価、記録、反省し、次回の企画にいかす。
- アンケートなどを活用して市民の反応や目標達成率を把握。各データとの比較(年度・月度ごと、事業ごとなど)を行い、評価する。

良好なコミュニケーションを築くために

### ★次のポイントをふまえ、戦略をたててから活動しよう

#### ◆ターゲットを明確に

情報の受け手(市民)が全体であるか特定の層であるかターゲットを明確にしましょう。そのうえで、ターゲットとなる「人」のライフスタイルや趣味、行動などをイメージしてみましょ。適切な情報発信の形が見えてくるはずですよ。

#### ◆真の理解が不可欠

情報の受け手(市民)一人ひとりの生活や文化的背景の理解に努めましょ。特に、人権にかかわる内容・表現は、問題の本質まで考えた配慮が必要です。

#### ◆コンセプトを明確に、適切なメディアで

情報の内容に優先順位をつけ、何を一番訴えたいのかをはっきりさせることが重要ですよ。また、どのようなメディア(媒体)でどう表現するのかを考えましょ。

#### ◆双方向性も忘れずに

情報の伝達の方向が一方的ではなく、受け手(市民)も送り手になることができる仕組みが大切ですよ。

### ★広報事業の

#### コミュニティ・ビジネス(CB)化、ソーシャル・ビジネス(SB)化

#### も考えてみませんか?!

地域の住民が、地域課題やニーズの解決のために、また市民が、社会的課題のために必要なサービスなどを提供するビジネスの手法で、多種多様な広報の展開も考えられます。地域でヒト・モノ・カネ・情報などの資源循環が生まれるといった効果が期待できます。例えば…

区役所では、行政情報だけでなく、地域の特色やより身近な地域情報など区民ニーズに合った情報提供ができる広報紙とするため、広報紙の発行業務を地域のヒトや情報など地域資源を活かしたビジネス化に向けて検討を進めています。

## 4. 広聴関係

市民本位の市政を推進するためには、市民から寄せられるさまざまな声に常に真摯に向き合い、施策・事業に活用・反映していくことが重要です。

「市民の声」は、そのひとつひとつが貴重な意見であり、有益な情報です。これらの声と向き合う広聴の重要性を再認識し、広聴担当部署だけでなく、担当する業務に関して職員一人ひとりが担うものであるという意識をもちましょう。

### 広聴ガイドラインのポイント

#### 1 各所属から直接市民に対し迅速に回答

受付時

- 開かれた窓口として誠実な初期対応を行う
- 市民の意見等の主訴を的確に把握する



伝達

- 回答・供覧を適切に分別する
- 期限内に、迅速にかつ的確な部署に伝達する



回答・  
供覧

- 回答は形式的ではなく、納得のいくものとする
- 調査し、市民の声が寄せられるに至った理由を解明する
- 期限内に市民に回答を返す

#### 2 市民の声を施策や事業に反映

- ・市民の声の分析などの資料に基づいて課内等で議論する
- ・施策・事業への反映を行う

#### 3 市民の声を広く市民と情報共有（市民の声の見える化）

- ・タイムリーな公表を心がける
- ・公表内容は十分かどうか留意する
- ・人権や個人情報保護の観点から点検する  
（不特定多数の市民と共有すべき内容・表現かどうか留意する）

▼詳しくは、「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/09\\_広聴担当/マニュアル・指針・ガイドライン/240913\\_市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン.docx](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/09_広聴担当/マニュアル・指針・ガイドライン/240913_市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン.docx)

## 5. 情報公開関係

市政運営の透明性を確保し、市民の市政参加を促進することにより、開かれた市政を実現するためには、「公文書の公開」が重要です。

開かれた市政を実現するために

### 公文書の公開

大阪市情報公開条例第5条により、公文書の公開請求権を保障し、市民等からの請求に基づいて公文書を公開しましょう。

### ★情報公開に関する知識・感覚を身につけよう

大阪市の保有する情報は公開を原則とするとともに、個人に関する情報は最大限に保護することを基本としています。

#### しかし

原則公開の例外である大阪市情報公開条例第7条第1～7号の各情報を広く解釈し、とりわけ個人に関する情報であれば「非公開」と判断する傾向にあります(安易な「非公開」は市政への不信を招くだけです)。ただし、保護すべき情報(個人情報など)が公開されることはあってはなりません。公開とすべき情報、非公開とすべき情報の適切な判断が必要です。

#### そこで

非公開情報についてチェックポイント、事例分析をまとめた「情報公開推進のための指針―事例から学ぶ公開のためのチェックポイント―」を参考に、公開とすべき情報、非公開とすべき情報に関する知識・感覚を身につけましょう。

### ★公文書の確実な作成と適正な管理を

「作成すべき公文書が作成されていない」「作成されても適正な管理がなされていない」となると、情報公開制度の円滑で適正な運用ができないばかりでなく、市政に対する信頼を損なうことにもなりかねません。公文書は、適切に作成・管理しましょう。

以上の2点を心がけ、市民への説明責任を果たしていきましょう。

#### ▼詳しくは、

「情報公開推進のための指針―事例から学ぶ公開のためのチェックポイント―」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Pages/08\\_公開制度等担当/2\\_情報公開推進のための指針.aspx](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Pages/08_公開制度等担当/2_情報公開推進のための指針.aspx)

「説明責任を果たすための公文書作成指針」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/ba/Pages/01\\_文書関係情報/公文書の管理に関する規程等.aspx](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/ba/Pages/01_文書関係情報/公文書の管理に関する規程等.aspx)

「情報公開条例解釈・運用の手引」をご覧ください。

<http://www.city.osaka.lg.jp/seisakukikakushitsu/page/0000005705.html>

## 6. 人権尊重や個人情報保護

人権侵害につながりかねない内容・表現やプライバシーに触れる情報を発信することは、関係者をはじめ多くの方に不快な思いをさせたり、心を傷つけることにつながります。情報発信手段の多様化により、情報の発信が容易になり、その範囲が広範囲に及ぶことから今まで以上に大きな影響を与えることとなります。

多くの人に情報を発信するということは、言い換えれば、不特定多数の方たちと、豊かなコミュニケーションを築いていくということで、そのためには情報を受け取る側の生活や文化的背景に対する真の理解が不可欠であり、また表現に対する共通の理解と認識が大切です。

特に、ホームページには、瞬時に多くの方に情報をご覧いただける有効なツールとして、多種の資料、外部の方の意見など多様なコンテンツが公開されています。その中に人権侵害につながりかねない内容・表現や個人のプライバシーに触れる内容を誤って発信することは、市の情報発信に対する姿勢を問われることとなりますので注意が必要です。

### 人権尊重

同和問題や、女性、高齢者、子ども、障がいのある人、外国籍住民などをめぐる様々な人権課題にかかわる表現は、単に問題表現をチェックし言い換えるだけではなく、なぜ問題なのか、その本質を考えることが重要です。人権尊重の視点からの情報発信に取り組むには、日常から業務全般を人権尊重の視点で見直し、様々な人権課題について認識を深めることが不可欠です。

### 個人情報保護

個人情報保護制度は、情報化の進展による個人情報の大量かつ迅速な処理に伴う市民の不安感の増大や個人の権利利益の侵害のおそれに対処しようとするものであるため、その意義を十分に認識し、個人情報を適正に取り扱わなければなりません。

▼詳しくは、「個人情報保護条例 解釈・運用の手引」をご覧ください。

<http://www.city.osaka.lg.jp/seisakukikakushitsu/page/0000020352.html>

### 「オープン市役所(究極の情報公開)」の取組みに関して

「施策プロセスの見える化」、「庁内会議のオープン化」及び「市民の声の見える化」のホームページに資料等を掲載する際には、人権侵害につながりかねない内容・表現や個人情報(特定の個人を識別することができる(類推できる場合を含む)情報)が含まれていないことを必ず確認してください。

▼詳しくは、

「施策プロセスの見える化」をご覧ください。

[http://www.city.osaka.lg.jp/shisei\\_top/category/2055-1-1-0-0.html](http://www.city.osaka.lg.jp/shisei_top/category/2055-1-1-0-0.html)

「庁内会議のオープン化」をご覧ください

<http://www.city.osaka.lg.jp/templates/chonaikaigi/0-Curr.html>

「市民の声の見える化 取扱い要領」をご覧ください。

[http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/09\\_広聴担当/マニュアル・指針・ガイドライン/市民の声の見える化取扱要領.doc](http://i-portal.ii.city.osaka.jp/section/aa/Documents/Pages/09_広聴担当/マニュアル・指針・ガイドライン/市民の声の見える化取扱要領.doc)

## ポイント①

### ★市民の声の見える化にあたり非公表とするもの

① 市民の声の内容から、個人が類推・特定されるおそれがあり、公表することが適当でないと判断されるもの。

② 市民の声の意見・回答内容を公表することが適当でないと判断されるもの。

例)・専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの

・専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの

・専ら営利を目的とした内容であるもの

・専ら公序良俗に反する内容であるもの など

※上記の例に該当しても、該当部を省略することが可能な場合は、公表を行うこと

③ 継続案件(同一の方からほぼ同一の、あるいは関連した申出内容を継続してやり取りされているもの)等、公表内容が本市の考え方等について十分に理解を深めていただけのものになっているか等の観点から、回答時点では公表することが適当でないと判断されるもの。ただし、継続案件についても、最終的に完結した場合は、公表を保留していた申出内容を追記する等により、公表を行わなくてはならない。

④ 申出人が公表を希望しないもの

⑤ 個人情報や法人等情報を削除することにより、申出内容が意味不明になるもの

## ポイント②

### ★ホームページへの公開前に

ホームページコンテンツの公開承認に関する手続きは「大阪市ホームページガイドライン」及び「大阪市運用管理システムにおける運用管理の手引き」で規定されており、各所属で作成されたコンテンツ内容について、作成担当課の課長による中間承認、所属の広報担当課長の最終承認を経たうえでホームページ上に公開することとなっています。

適正な情報の発信及び市民の信頼確保を図るため、改めて各所属におけるコンテンツ公開前の承認ルールの徹底、人権尊重や個人情報保護の視点からのコンテンツ内容の点検、確認の厳格化を行ってください。