

情報発信ガイドライン



(案)

あなたのニーズにあわせてお使いください

この「情報発信ガイドライン」は、職員の皆さんが、
情報発信に取り組むための

心がまえや留意点をまとめています。

“積極的な情報発信に向けて(マインド編)”と

“情報発信の実務(スキル編)”で構成し、

広報活動に携わったことのない人にもわかりやすく、

使いやすいものとなるよう編集しました。

まずは、一読することで情報発信の重要性を再認識していただくとともに、
困った時の解決手段など、業務の参考としてください。

3. 広報・報道関係

市民の視点に立った情報発信をするためには、広報報道の戦略が重要です。
また、「発信したい情報」を発信するだけでは、「市民の視点に立った情報発信」とはいえません。「広聴」や「情報公開」などを活用して市民のニーズを把握し、「市民が求める情報」の発信を心がけましょう。

情報発信の流れ

何についての情報発信か？
……事業計画

- 発信する情報を決める。
市民がどのような情報を必要としているのかも把握する。
- 情報発信する事業の概要を整理する。
事業の目的・達成目標を明確にする。

誰に伝えるのか？
……ターゲット設定

- 情報発信の「対象」を決める。
ライフスタイル、趣味・志向・行動パターン、ニーズなど具体的に細かく想定していく。

何をどう伝えるのか？
……コンセプトメイキング

- コンセプトを明確にする。
情報の収集と整理→優先順位づけ→取捨選択の手順を踏んで、本当に伝えたいことは何かを明確にする。

どんな手段・表現方法を用いるのか？

- 情報の特性、ターゲットに適したメディア（印刷物・デジタルメディアなど）を選択する。
- 次の2点を意識し、効果的な表現方法を決定する。
 - ◆ チラシやパンフレット、インターネットなどメディア別の特性
 - ◆ 若年層や高齢者などターゲット

内容・表現を最終チェック

- 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。

実施

●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。

評価

●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

★3つのポイントをふまえ、戦略をたててから活動しよう

◆真の理解が不可欠、双方向性も忘れずに

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う。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。また、情報の伝達の方法が一方的ではなく、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。

◆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う。適切な情報発信の形が見えてくるはずです。

◆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。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う。

市政情報の的確な発信

市民のニーズが高いと思われる情報(頻繁に「公文書公開請求」がなされたり「市民の声」で寄せられることの多い情報など)を把握し、行政から自主的・積極的に市政情報を提供・公表していくことが大切です。

＜発信していくべき市政情報の例＞

- 本市の長期計画、重要な基本計画
- 審議会等が行う重要な答申、提言その他の報告
- 上記答申等を行う前の中間段階の案
- 市政課題に関する方針や対策
- 事務事業に関する基本的な情報
- 説明責任を果たすための「マイナス情報、ネガティブ情報」 など

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。特に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になります。

多くの人に情報を発信するということは、言いかえれば、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になりますので注意が必要です。

人権

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もので、職員の皆さんはこ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/cmsfiles/contents/0000020/20352/1-5.pdf>

「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

▼詳しくは「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>

▼詳しくは「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い要領.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る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。