

# 「LINE WORKS（ラインワークス）」運用ガイドライン

## 1 導入目的

### (1) コミュニケーションの円滑化・効率化

業務に関する報連相を関係者全員が即時、同時に情報共有することにより、コミュニケーションの円滑化や、災害時等の情報共有及び緊急対応の迅速化を図る。

### (2) 情報セキュリティ強化

個人用 SNS 等の業務利用リスク(誤送信、不正利用、利用端末の紛失・盗難によるトラブル)を回避し、万が一のセキュリティ事故発生時に追跡調査等を可能とする。

## 2 情報セキュリティに関すること

(1) 個人情報及び重要情報は LINEWORKS 上で送信しない。

(2) 自己が利用する ID・パスワードを他者に利用させない。共用 ID を利用する場合は、必要最小限の職員のみで利用する。

(3) LINEWORKS へのアクセスは、庁内ネットワークに接続されたパソコン及び外部ネットワークに接続されたスマートフォン・タブレット（機能制限付きモバイルアプリ）のみとする。

(4) 私用スマートフォン等による利用も可とし、希望する場合は、通信料負担、アプリ遠隔削除機能のインストールなどの利用条件に同意の上、情報管理課に届け出る。

(5) 情報共有のための重要な資料データは、現行の庁内メール運用と同様に、共有フォルダの保存場所を示すこととし、トークへの添付は行わないことを基本とする。

(6) 不正利用等の問題が発覚した場合又はその可能性が認められる場合は、管理者において、いつ、だれが、だれに、どんな情報やデータを送信したかを確認する。

(7) 緊急時等にスマートフォン等から資料データを添付し送信する場合は、画像(JPG、PNG、GIF) 又は PDF データのみとする。

(8) LINEWORKS アプリがインストールされたスマートフォン等の紛失、盗難の場合は、速やかに情報管理課に連絡する。情報管理課は遠隔でアプリの削除を行う。

## 3 既存メールとの使い分けについて

(1) 職員間の連絡は、LINEWORKS のトーク(チャット)で行うことを基本とする。

(2) 庁外（事業者、市民等）との連絡は、原則、所属代表メールアドレスにより行う。

## 4 コミュニケーションに関すること

(1) メールのようなビジネスマナー（冒頭に相手の名前・役職名の記載、「お疲れ様です」

「お世話になっております」等の慣用句)は使わない。

- (2) トークに対して、「了解しました」、「承知しました」等の慣用的な返信を不要とし、代わりにスタンプでの意思表示や、既読がついたことを確認済みとみなす（上司に対するスタンプの利用もビジネスマナー違反には該当しない）。
- (3) トークは案件ごとに小分けにし、長文は避ける。
- (4) どのトークに対する返信かを明確にするため、リプライ機能を活用する。
- (5) 特定の相手へのトークであることを明確にするため、メンション機能を活用する。この時、敬称は省略する。
- (6) 朝礼等必要に応じてビデオ通話機能を活用し、対面でのコミュニケーションを図る。
- (7) プロフィール写真は各自で顔写真を登録する。
- (8) コミュニケーションの円滑化を図るため、些細な内容であっても積極的にトーク（チャット）に投稿し、そのことに対して否定的な対応をとらない。

## 5 トークグループの管理に関すること

- (1) 任意のトークグループを作成する場合は、メンバーに必ず管理職（課長、課長補佐等）を含め業務の進捗管理等を行う。所属横断的なグループを作成する場合は、すべての関係課の管理職を含める。
- (2) トークグループの管理者（マスター）は、任意の職員で複数人設定する。
- (3) トークグループの公開区分は必ず「公開」とする。
- (4) 人事異動等で業務担当が変更になった場合は、速やかにトークグループのメンバーの見直しを行う。

## 6 コンプライアンスに関すること

- (1) 仕事のためのツールという認識を逸脱しない。
- (3) 利用時間は原則、勤務時間とし、災害等の緊急連絡以外の対応は翌勤務日とする。
- (4) 退職者がいる場合は、情報管理課でユーザ情報を削除するため、随時届け出る。