

## 直方市ソーシャルメディア運用ガイドライン

### 1. 趣旨

このガイドラインは、本市において、ソーシャルメディアを積極的かつ安全に活用し、情報発信を行うための基本的な事項を定めるものとする。

### 2. ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、ユーチューブ、インスタグラム等、インターネット上のサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは双方向でやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

### 3. 公式アカウントの定義

所属長の承認を得て取得し、業務としてソーシャルメディアを利用する際に用いるアカウントをいう。

### 4. 適用範囲

このガイドラインは、業務のため本市公式アカウントを運用する全ての者に適用する。

### 5. 利用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規定等を遵守すること。
- (3) 機密性2以上の情報はソーシャルメディアで発信しないこと。(直方市情報セキュリティポリシー参照)
- (4) 著作権をはじめとする他の利用者の権利等を侵害しないよう、十分に注意すること。
- (5) 発信する情報は信頼性を確保し、正確に記述するとともに、誤解を与えない、簡潔な内容にするよう努めること。
- (6) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、冷静かつ誠実な対応をすること。

### 6. 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアを利用しようとする課は、以下の内容を検討し、ソーシャルメディア利用開始申請書(様式第1号)を、情報管理担当課長に提出するものとする。
  - ・ 利用目的
  - ・ 利用するソーシャルメディアの種類
  - ・ 発信する情報の内容

- ・ 公式アカウントの運用管理責任者、運用担当者
  - ・ 公式アカウントの運用方法(運用時間帯、情報発信の頻度、投稿やコメント等への対応方法など)
- (2) ソーシャルメディアを利用しようとする課は、あらかじめ公式アカウントの運用方針及び利用規約（以下「運用方針等」という。）を定めなければならない。運用方針等を定めた所属長は、その内容を情報管理担当課に報告し所属内で共有すること。
- (3) 運用方針は、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものであり、次に掲げる事項について定めなければならない。
- ・ ソーシャルメディアによる情報発信を行う目的
  - ・ 利用するソーシャルメディアの種類
  - ・ 公式アカウント名、URL 及びアカウント運用者（所属）名
  - ・ ソーシャルメディアによる情報発信の内容
  - ・ 公式アカウントの運用方法（運用時間帯、投稿やコメント等への対応方法等）
  - ・ 個人情報に関する取扱い
- (4) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものであり、次に掲げる事項について定めなければならない。
- ・ 利用上の遵守事項
  - ・ 知的財産権の帰属
  - ・ 免責事項
- (5) 取得した公式アカウントへのログインパスワードや認証のためのコード等の認証情報及びこれを記録した媒体（ICカード等）等を適切に管理するなどの方法で、不正アクセス対策を行うこと。また、パスワード設定は、推測されやすいものを避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更しなければならない。
- (6) ソーシャルメディア側のページに運用方針等を掲載した本市公式ウェブサイトの URL を明記すること。
- (7) 公式ウェブサイト内に、利用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント、当該アカウントで表示されるページへのリンク及び所属等の個別の運用方針等を掲載すること。

## 7. 書き込みに関する事項

- (1) 情報発信については、原則として所属長の決裁を受けるものとする。ただし、次に掲げる場合を除く。
- (ア) ウェブサイトや市報で既に発信している内容を発信する場合
  - (イ) イベント・競技会の結果など既成の事実について発信する場合
  - (ウ) 法令等で定められている内容を発信する場合
  - (エ) イベント・競技会などの状況中継

- (2) 記事を作成する際は、本市ウェブサイトにおける作成・編集の考え方に則り、運用担当者の意図が正確に素早く伝わるものになるよう工夫すること。特に誤解を招くような表現は避けるように細心の注意を払うこと。また、他の利用者に不快感を与えたり、不謹慎と思われたりするような記事は厳に慎むこと。
- (3) ソーシャルメディアを利用する際は、記事の投稿、コメントの回答等、所属長の管理責任のもとに発信を行い、所属長は十分な監督を行うこと。なお、担当者の判断で投稿できるとした場合でも、所属長は定期的に投稿等の内容確認を行うこと。

## 8. 情報発信にかかる禁止事項

- (1) 誹謗中傷する情報を発信すること。
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業、性別等で差別し、または差別を助長する情報を発信すること。
- (3) 公序良俗に反する情報を発信すること。
- (4) 職員の個人的な状況や意見等の情報を発信すること。
- (5) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報を発信すること。
- (6) 市及び第三者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (7) 信頼性が確保できない情報を発信すること。
- (8) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること（市が意見等を求める場合を除く。）。
- (9) 政治、宗教活動を目的とする情報を発信すること。

## 9. トラブルへの対応

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実、かつ、速やかな対応を行うものとする。
- (2) 利用規約に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うものとする。
- (3) 公式アカウントのなりすましの事例を発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、直方市公式ウェブサイト上で周知するものとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うものとする。
- (4) 公式アカウントに、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合（いわゆる「炎上」という状態。）は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うものとする。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにするものとする。

## 10. 撤退の判断

公式アカウント運用の撤退の判断は、運用管理責任者が行う。ただし、次に掲げる場合又は広報担当課及び情報管理担当課が必要と認める場合は、公式アカウント運用を撤退させることができる。

- (1) セキュリティ上の脅威など、公式アカウントを継続することで、利用者又は本市にとって著しい不利益が生じる事態やその可能性が認められた場合
- (2) 本市の公式アカウントとしての機能が保たれず、利用者の信頼を損なうことにつながる恐れが高いと判断された場合

#### 1 1. 撤退の方法

公式アカウントの運用から撤退を決定した場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と認められる期間アカウント内や本市のウェブサイトにおいて、アカウントを停止した旨の周知を行った後に削除を行う。ただし、アカウントを継続することで上記の判断基準のいずれかを満たす場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

#### 附 則

この庁達は、公布の日から施行し、平成 29 年 9 月 21 日から適用する。

情報管理担当課長 あて

課長 印

ソーシャルメディア利用開始申請書

所属名		
運用管理責任者		
利用目的		
利用するソーシャルメディアの種類		
トラブル対応策		
発信情報の内容		
運用方法	運用時間帯	
	頻度	
	担当者	
	投稿やコメント等への対応方法	
運用開始予定時期		
その他		