

安芸高田市ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成 25 年 12 月 19 日制定

企画振興部政策企画課

平成 31 年 4 月 1 日改正

総務部情報管理課

ガイドライン制定の趣旨

自己の保有する情報をより多くの他者に伝達する手段としては、従来、ラジオ・テレビ・新聞・雑誌などのマスメディアによって行われていた。これらの利用に際しては、多額の費用と時間が必要であったことから、企業・官公庁等の利用がほとんどであった。

その後、インターネットの登場により、これまでのマスメディアに代わる多種多様な情報発信、情報伝達の方法が誕生している。ホームページ・電子メールもそのひとつで、現在、市も公式ホームページ・市代表メールの運用を進めている。市公式ホームページでは、市民に有用な情報を掲載し、市民が自ら検索することで、目的とする情報の取得を可能にしている。

さらに近年、インターネットによる技術を用いた様々な新しいメディアの形態が登場している。総称して「ソーシャルメディア」と呼ばれているものであるが、その中の facebook や Twitter などは、利用者の急増と共に、コミュニケーションや情報発信・収集のツール（道具）として、社会的に大きな影響力を持つようになってきている。

ソーシャルメディアは、多くのサービスが無料または安価で利用でき、特別な専門知識を必要としないことから、個人が手軽に利用することができる。また、従来のマスメディアに比べて、情報発信・情報伝達のスピードが格段に早いという特徴がある。

市は、市民に有用な情報を広く伝える使命があり、このソーシャルメディアを活用し、市政情報や市の魅力を効率的かつ効果的に発信することは有効であると考えられる。

しかし一方では、ソーシャルメディア上で発信されている情報には不正確なものや根拠のない誹謗・中傷なども多く、他に大きな影響を及ぼすことも懸念されることから、利用に際しては、ソーシャルメディア特有のリスクや特性を理解し、適切な対応をする必要がある。

とりわけ、私的な利用を意図するものであっても、安芸高田市職員（以下、「職員」という。）であることを公表している者がアカウントを運用したりコメントを掲載した際、閲覧者にとっては、これが公的な立場での利用なのか、私的な立場での利用なのか判別がつかないことから、無用なトラブルにつながることも懸念される。

そこで、以上を踏まえ、職員が、ソーシャルメディアの特性やリスクなどを十分に理解した上で、ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、留意すべき必要な事項等を「安芸高田市ソーシャルメディア運用ガイドライン」として定めることとする。

1 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッターなど、インターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。

2 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。(実名を公表しないサービスを含む)
- (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や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければならない。(守秘義務の厳守等)
- (3) 基本的人権・肖像権・プライバシー権・著作権・商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意する。また、一度ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを理解しておく。
- (5) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
 - ア 他者を侮辱する情報
 - イ 人種・思想・信条等により差別し、又は差別を助長させる情報
 - ウ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を煽る情報
 - エ 流布することを目的とした事実と異なる情報
 - オ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
 - カ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
 - キ 職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）
 - ク 重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）
 - ケ その他、公序良俗に反する情報
- (7) 職員には職務に専念する義務が課されているので、業務として使用する場合を除き使用してはならない。また、公式アカウントを業務目的以外に使用してはならない。

3 ソーシャルメディアを利用する際の留意事項

- (1) 掲載情報はアカウントを管理する所属長の判断で情報発信する。ただし、広報あきたかた・市ホームページ・プレスリリース・市の発行物等で既に公表されている情報は、担当部署から直接発信できるものとする。その他詳細な事項は、取得アカウントごとに運用指針を定めるなどして、適切な事務処理に努める。

- (2) 利用者からのコメントへの返信や他の利用者が発信する情報へのコメントは、原則投稿しない。ただし、次の場合は例外とする。
- ア 誤りの指摘、掲載情報の確認コメント
 - イ 市政への提案と受け取れる投稿があった場合は、「市代表メール」へ誘導する。
 - ウ 災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有した上で必要に応じて返信するなどの対応を行う。
 - エ あいさつ、お礼程度の友好的な日常会話（ただし返信の義務付けは行わない）
- (3) 庁内LANでソーシャルメディアを利用する場合は、庁内LAN管理課と協議のうえ、利用環境の確認を行う。

4 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得（サービスへの登録）が容易であるため、「なりすまし」（偽の疑似アカウント）といったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものもあるため、一方的な批判が寄せられる場合もある。このようなことを防ぐため、以下の点に特に留意する。

(1) トラブル防止のために

- ・他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。
- ・誤りは直ちに認め、訂正する。
- ・本来の URL を分からなくする URL 短縮サービスは、原則使用しない。
- ・公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行う。
- ・なりすまし防止のために、安芸高田市公式ホームページ (<http://www.city.akitakata.lg.jp/>) に公式アカウントであることを明示し、該当公式アカウントのプロフィール欄などに、このことを記載する。

(2) トラブルが発生した場合

- ア 炎上状態（非難の書き込みが止まらない状態）になった場合
 - ・炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する。
 - ・問題となった部分を修正し、謝罪する。
 - ・対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、無視しているなどの無用な誤解を招かないようにする。
- イ 成りすましが発生した場合
 - ・公式アカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、市ホームページなどで注意喚起を行う。
- ウ 事実と反するデマ的な内容が返信された場合
 - ・正しい情報を発信し、必要に応じて市ホームページへ誘導する。
- エ 状況に応じて安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会（「安芸高田市ソーシャルメデ

「ソーシャルメディア運用審査委員会設置要領」による)を開催し、対応方法や許可したアカウントの取り消しなどについて協議し、必要な措置をとる。

5 掲載情報作成における留意事項

ソーシャルメディアへ情報を発信するにあたり、掲載情報の充実を意図し、写真やイラストの掲載及び動画の配信等を行う場合がある。この場合、著作権や肖像権について十分に配慮し、適切な許諾等を得ないまま、安易に掲載しないよう十分注意する。また、他者が作成し、ネット上に掲載している文章等にも全て著作権があることに留意すること。

特に権利関係に注意が必要なもの

- ・画像（写真・イラスト）
- ・動画（ビデオ映像・PRビデオ・記録映像）
- ・文（書籍・出版物・ネット上の文書）

6 公式アカウントの公表

各種ソーシャルメディアにおける市の公式アカウントは、市ホームページで公表する。このことにより、なりすましの防止と、市の公式アカウントであることを明確にする。

仮にアカウント名が公共的なものであるものや、職員が主体的に運用しているものであっても、公式アカウントとはみなさない。

7 公式アカウントの取得から運用開始までの流れ

ソーシャルメディアとして提供されているサービスは種類も多く、盛衰が早いいため、それぞれアカウントごとに運用計画を策定し、公式アカウントとして登録し運用する。

(1) 関連部署と協議

運用管理者はアカウント取得前に、必要な事項について関連部署と協議を行う。

- ・アカウントの運用・登録に関すること（情報管理課）
- ・セキュリティに関すること（情報管理課）
- ・職員の服務について（総務課）

(2) アカウントの運用計画策定

運用管理者は取得を予定しているアカウントごとに次の点について運用計画を策定する。

- ・利用するソーシャルメディア
- ・アカウント名
- ・アカウントを運用する目的
- ・掲載の運営主体（管理者及び情報掲載者）
- ・掲載する内容・掲載する意図
- ・利用者のコメントへの対応

- ・留意事項
 - ・運用開始予定日
- 運用指針、安芸高田市ソーシャルメディア運用計画申請書（様式1号）及び運用管理者・情報発信者確認名簿（様式2号）、セキュリティ解除申請書を作成する。

(3) 安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会で審査

ア 審査委員会の所掌事務

審査委員会は安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会設置要領に記載の所掌事務を行う。

イ 審査委員会の開催基準

- ・公式アカウントを取得しようとする場合
下記の書類が提出された後、審査委員会を開催する。

提出書類（提出先 情報管理課）

公式アカウントを取得しようとする部署が作成した運用指針（任意様式）

安芸高田市ソーシャルメディア運用計画申請書（様式1号）

運用管理者・情報発信者確認名簿（様式2号）

セキュリティ解除申請書（様式は情報管理課とその都度協議）

- ・運用後に問題が発生した場合
状況に応じて審査委員会を開催する。

(4) アカウントの取得

運用担当課においてアカウントを取得する。また、公式アカウントの運用を開始することを幹部会等で報告し、職員間での情報共有を図る。

(5) 公式アカウントとしての登録

情報管理課は、公式アカウントとして登録を行う。登録を行った後に運用開始。

(6) 公式アカウントの公表

公式アカウントは、ホームページ上で公表する。このことで、なりすましを防ぐと共に、利用者に公式アカウントと類似のものと、公式アカウントとの区別をする際の判断材料としてもらう。

(7) 公式アカウント登録の年次更新

人事異動等に伴う公式アカウントの放置を防ぐため、運用管理者・情報発信者確認名簿（様式2号）を毎年度当初作成し、情報管理課に提出する。

★主なソーシャルメディア（平成25年12月19日現在）

- ・ブログ
- ・ソーシャル・ネットワークキング・サービス（SNS）
facebook・Twitter・mixi・GREE・Google+・LINE等
- ・動画・画像の共有サイト
You Tube・ニコニコ動画等

8 運用に関する担当部署

- | | |
|-----------------|--------------------|
| ・ 情報管理課 | ソーシャルメディアの活用に関すること |
| ・ 情報管理課 | セキュリティに関すること |
| ・ 総務課 | 職員のサービスに関すること |
| ・ アカウント登録を行った部署 | 運用・掲載記事に関すること |

ソーシャルメディア運用開始までのフロー

ガイドラインに沿った運用を求める

安芸高田市ソーシャルメディアガイドライン

目的にあわせて
ソーシャルメディアの活用を検討

(1) 関連部署と事前協議

- ・ 情報管理課：アカウント運用について
- ・ 情報管理課：セキュリティについて
- ・ 総務課：職員の服務について

事前協議を元に運用指針等作成
(起案時関連部署と合議)

(2) アカウントの運用指針作成

情報管理課へ申請

(3) 申請

- ・ アカウントの運用指針 (任意様式)
- ・ 安芸高田市ソーシャルメディア運用計画申請書 (様式1号)
- ・ 運用管理者・情報発信者確認名簿 (様式2号)
- ・ セキュリティ解除申請書 (様式は情報管理課と協議)

審査委員会で審査

(4) 安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会で審査

承認

担当課でアカウント取得 (登録)

(5) アカウント取得

公式アカウントとして登録
職員に通知

(6) 公式アカウントであることを登録

幹部会等で
職員に周知

運用開始
市公式ホームページで公表

運用開始

(7) 公式アカウント
の公表

運用管理者・情報発信者確認のため
(人事異動に伴う更新停滞を避けるため)

(8) 公式アカウント登録の年次更新 (情報管理課へ提出)