

安芸高田市ソーシャルメディア運用ガイドライン

2013 年 12 月 19 日制定

2014 年 4 月 1 日修正

2017 年 4 月 1 日修正

2018 年 4 月 1 日修正

2022 年 4 月 1 日修正

2023 年 4 月 1 日修正

2026 年 4 月 1 日修正

企画部 DX 推進課

ガイドライン制定の趣旨

近年、インターネット及びスマートフォンの普及に伴い、ソーシャルメディアは、市民等への情報発信及び情報共有の重要な手段となっている。ソーシャルメディアは、情報発信の即時性、拡散性及び双方向性を有しており、市政情報、地域の魅力、災害情報等を効果的に発信できる一方で、誤情報の拡散、なりすまし、個人情報の漏えい、権利侵害等のリスクも有している。

また、職員が私的に利用する場合であっても、職員としての立場が推認されることにより、市全体の信用に影響を与える可能性がある。

このため、職員がソーシャルメディアの特性及びリスクを十分理解し、適切かつ効果的に利用するため、必要な事項を定めるものとする。

1 目的

このガイドラインは、市が開設するソーシャルメディア公式アカウントの適正な運用及び職員によるソーシャルメディア利用に関し必要な事項を定めることにより、市政情報の効果的な発信及び情報セキュリティの確保を図ることを目的とする。

2 定義

このガイドラインにおいて、次に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) ソーシャルメディア

インターネット上のサービスを利用し、利用者が情報発信、共有、交流等を行うことができる媒体をいう。SNS、動画共有サービス、ブログ、メッセージ配信サービスその他類似するサービスを含む。

(2) 公式アカウント

市が行政目的のため開設し、市の責任において運用するソーシャルメディア上のアカウントをいう。

(3) 運用管理者

所属長又は所属長が指定する者で、公式アカウントの管理運営を行う者をいう。

(4) 情報発信者

運用管理者の指示により、公式アカウントへの情報掲載を行う者をいう。

3 利用に当たっての基本原則

職員は、ソーシャルメディアを利用するに当たり、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 職員としての自覚と責任を持ち、地方公務員法その他関係法令及び市の関係規程を遵守すること。
- (2) 職務上知り得た秘密情報、未公表情報及び個人情報等を漏えいしないこと。
- (3) 基本的人権、肖像権、著作権、商標権、プライバシー権その他第三者の権利を侵害しないこと。
- (4) 情報は正確性及び信頼性を確保し、誤解を招く表現を避けること。
- (5) 一度公開した情報は完全な削除が困難であることを認識すること。
- (6) 発信内容に誤りが判明した場合は、速やかに訂正等の措置を講ずること。
- (7) 他者との不要な論争及び感情的な応酬を避けること。
- (8) 個人情報については関係法令及び市規程に基づき適切に取り扱うこと。
- (9) 公式アカウントについては、多要素認証、適切なパスワード管理及びアクセス権限管理を実施すること。
- (10) AI 技術を利用して作成した文章、画像又は動画等を利用する場合は、事実確認を行い、著作権及び個人情報等に十分留意すること。

4 発信してはならない情報

職員は、次に掲げる情報を発信してはならない。

- (1) 他者を誹謗中傷し、又は侮辱する情報
- (2) 人種、思想、信条等により差別し、又は差別を助長する情報
- (3) 法令又は公序良俗に反する情報
- (4) 虚偽又は事実確認ができていない情報
- (5) 個人情報又は個人が特定されるおそれのある情報
- (6) 職務上知り得た秘密情報又は未公表情報

- (7) システム構成、認証情報その他セキュリティ対策上重要な内部情報
- (8) 営利活動、政治活動又は宗教活動を目的とする情報
- (9) AIにより生成された未確認又は真偽不明な情報
- (10) その他市の信用を損なうおそれのある情報

5 公式アカウントの運用

1. 運用方針

公式アカウントごとに次の事項を定めた運用方針を作成するものとする。

- (1) 利用するソーシャルメディアの種類
- (2) アカウント名
- (3) 運用目的
- (4) 発信内容
- (5) 運用管理者及び情報発信者
- (6) コメント対応方針
- (7) 留意事項
- (8) 運用開始日

2. コメント等への対応

利用者からのコメント等への返信は、各アカウントの運用方針に基づき対応するものとする。

次の内容を含む投稿については、非表示、削除又は利用制限等の措置を講じることができる。

- (1) 法令又は公序良俗に反するもの
- (2) 誹謗中傷又は差別的表現
- (3) 営利活動、政治活動又は宗教活動を目的とするもの
- (4) 虚偽又は著しく事実と反するもの
- (5) 個人情報を含むもの
- (6) その他管理上不適切と認められるもの

6 情報掲載時の留意事項

情報掲載時は次の事項に留意するものとする。

- (1) 写真、動画、イラストその他著作物について権利処理を適切に行うこと。
- (2) 被写体となる個人の肖像権及びプライバシーに十分配慮すること。
- (3) 障害の有無にかかわらず情報取得が可能となるよう、アクセシビリティに配慮すること。

(4) 動画には必要に応じ字幕等を付与するよう努めること。

(5) 画像には代替テキスト等を設定するよう努めること。

7 トラブル発生時の対応

1. 炎上等への対応

利用者から批判等が集中した場合は、感情的な対応を避け、事実関係を確認した上で適切に対応する。

2. なりすましへの対応

公式アカウントのなりすましを確認した場合は、速やかに運営事業者へ通報するとともに、市ホームページ等により注意喚起を行う。

3. 情報漏えいへの対応

個人情報等の漏えい又は漏えいのおそれを確認した場合は、市情報セキュリティインシデント対応手順に基づき必要な措置を講じる。

4. 不正アクセス等への対応

アカウントの不正利用又は乗っ取りが疑われる場合は、速やかに利用停止、パスワード変更等必要な措置を行う。

8 アカウントの開設

公式アカウントの開設に当たっては、運用管理者が次の書類を作成し、所管部署へ提出するものとする。

(1) 運用指針

(2) ソーシャルメディア運用計画申請書

(3) 運用管理者及び情報発信者名簿

(4) 必要なセキュリティ関係書類

9 トラブル発生時の対応

1. 市は公式アカウント一覧を市ホームページで公表する。

2. 運用管理者は毎年度、次の事項について点検を行う。

(1) 運用目的の妥当性

(2) 管理者及び権限設定状況

(3) 投稿実績

(4) セキュリティ設定状況

(5) 継続の必要性

10 アカウソトの廃止

運用目的を終了した場合又は継続の必要性が認められない場合は、速やかに廃止手続を行うものとする。

11 所管部署

本ガイドラインの所管部署は次のとおりとする。

企画部 DX 推進課

- (1) ソーシャルメディア運用制度全般に関すること
- (2) 情報セキュリティに関すること

総務部総務課

- (1) 職員サービスに関すること

各運用所属

- (1) アカウソト管理及び掲載内容に関すること

(様式1号)

安芸高田市ソーシャルメディア運用計画 申請書

利用するソーシャルメディア

()

アカウント名

()

登録 URL

()

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）

[管理者（所属長）：
情報掲載者：様式2号 運用管理者・情報発信者確認名簿のとおり]

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 (年 月 日)

(様式2号)

運用管理者・情報発信者確認名簿

(提出先 企画部 DX 推進課)

- 利用するソーシャルメディア ()
- アカウント名 ()
- 運用年度 () 年度
- 運用主体部署名(所属)
(部 課)
- 運用管理者(所属長) (所属・職名：氏名)
(:)
- 情報発信者 (所属 : 氏名)
(:)
(:)
(:)
(:)
(:)

※運用管理者の責任で当該アカウント運用の開始・休止・廃止を決定する。

※運用管理者は、情報発信者にソーシャルメディアガイドライン・運用指針等の遵守を徹底させる。

※当該アカウントの運用に際して、利用者より疑義や紛争が生じた場合、運用管理者が対応を行う。

本様式は毎年度当初に運用管理者が作成し、所属部長の決裁後、政策企画課へ提出する。

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

- ・ DX 推進課：アカウント運用について
- ・ 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

DX 推進課へ申請

(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)

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

担当課でアカウント取得 (登録)

承認

(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

(8) 公式アカウント登録の年次更新 (DX 推進課へ提出)