

井原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、市が市政情報の発信等のためにソーシャルメディアを運用するに当たっての基本原則、トラブルへの対応等について定めるものとする。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブック（※1）、ツイッター（※2）、LINE（※3）などインターネット上のサービスを利用して、双方向で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。

3 ソーシャルメディアの特徴

ソーシャルメディアは、手軽かつ即時に情報を発信できることが最大の強みである。災害時における緊急連絡から、日常生活で役立つ地元情報の提供まで様々な用途で活用することができ、情報発信の新たな手段として活用することができる。

ただし、ソーシャルメディアは、情報の波及性が非常に高く、一度発信した情報を完全に削除することが困難なため、活用する上で、情報の正確性については十分配慮する必要がある。

4 運用するソーシャルメディアの種類

市政情報の発信等のために運用できるソーシャルメディアの種類は、原則としてフェイスブック、ツイッター、LINE及びホームページとする。ただし、誹謗中傷等の書き込み（※4）、炎上（※5）、なりすまし（※6）その他のトラブルの発生の恐れがフェイスブックと同程度である場合又はこれらのトラブルについて適切な防止策を講じることにより、その発生をフェイスブックと同程度にすることができると見込まれる場合は、それ以外のソーシャルメディア利用も可能とする。

5 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長（以下、「アカウント管理者」という。）は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシー等を定めた所属の長は、その内容をソーシャルメディア利用開始報告書により総務課長に報告するこ

ととする。

- (3) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
 - ア 運用するソーシャルメディアの種類
 - イ アカウント名、URL及びアカウント運用者名
 - ウ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
 - エ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対処方法など）
 - オ 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とし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
 - ア 利用上の遵守事項
 - イ 知的財産権の帰属
 - ウ 免責事項
- (5) ソーシャルメディアを活用しようとする者は、当該運用ガイドライン、井原市ソーシャルメディア利用規約及び井原市ソーシャルメディア運用ポリシー（以下「運用ガイドライン等」という。）を十分に理解した上で、個人の自覚と責任のもと活用することとする。
- (6) 井原市公式ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、運用ガイドライン等を掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した井原市公式ホームページのURLを明記することとする。
- (7) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更することとする。

6 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等は、所属単位で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得したもの（以下「公式アカウント」という。）を使用し、原則として勤務時間内であって井原市ソーシャルメディア運用ポリシー（以下「運用ポリシー」という。）において定める運用時間内に行うこととする。ただし、イベント参加情報などリアルタイムでの情報発信が望ましい場合や、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとする。
- (2) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととする。
 - ア 書き込み等を行う情報は、事実を正確に記述する（個人的な感想等は不可）とともに、内容について誤解を招かないよう十分に注意すること。

- イ 差別用語等について十分考慮すること。
 - ウ ウェブアクセシビリティ（※7）に配慮すること。
 - エ 著作権、商標権、肖像権及び個人情報保護等については、特段の配慮をするものとし、併せて法令を遵守すること。
 - オ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しく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憑性のあるものとして受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。
 - カ 書き込み等を行うに当たっては、別に定める「井原市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」により、適正に取扱うものとする。
 - キ 地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、市職員としての自覚と責任を持つこと。
- (3) アカウント管理者は、職員が、前2号に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととする。

7 トラブルへの対応等

- (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こととする。
- (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、アカウント管理者の指示により、企画課情報管理係の職員が、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 市のアカウントのなりすましの事例を発見した場合は、アカウント管理者に削除依頼を行うとともに、市の公式ホームページ上で周知することとする。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こととする。
- (4) 公式アカウントが炎上状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、アカウント管理者として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。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こととする。

<用語の解説>

※1 フェイスブック

フェイスブック社（Facebook Inc.）が運営するインターネット上のサービス。利用者が日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

※2 ツイッター

ツイッター社（Twitter Inc.）が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりを行うことができる。

※3 LINE

LINE株式会社が運営するメッセージアプリケーション。個人同士やグループでのメッセージのやりとりを行うことができる。

※4 書き込み

ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為。

※5 炎上

自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。

※6 なりすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

※7 アクセシビリティ

利用者が利用しやすい環境づくり（漢字に振り仮名を使用するなど）。