

浅口市ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成 26 年 3 月 3 日

訓令第 1 号

(目的)

第 1 条 この訓令は、浅口市情報セキュリティポリシー(平成 25 年浅口市訓令第 4 号)に基づき、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。

(定義)

第 2 条 この訓令において、次の各号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。
- (2) フェイスブック フェイスブック社が運営するソーシャルメディアで、利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用することができるものをいう。
- (3) 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をいう。
- (4) なりすまし 他の利用者のふりをして、ソーシャルメディアを利用することをいう。
- (5) URL ウェブサイトのアドレスをいう。
- (6) ドメイン インターネット上で個々のコンピューターやネットワークを識別するための名称のことをいう。
- (7) ウェブアクセシビリティ 年齢、身体的制約、パソコンの利用環境等に関わらず、より多くの利用者がウェブページにアクセスして情報を取得できるように配慮することをいう。

(ソーシャルメディアの種類)

第 3 条 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とする。ただし、誹謗中傷等の書き込み、炎上、なりすましその他のトラブルが発生するおそ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とすることができると思込まれる場合は、フェイスブック以外のソーシャルメディアを利用することができる。

(運用上の遵守事項)

第 4 条 ソーシャルメディアの運用に当たっては、次に掲げる事項を遵守すること。

- (1) 浅口市職員としての自覚と責任を持ち、節度ある利用をすること。
- (2) 地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)その他関係法令並びに職員の服務及び情報の取扱いに関する規程等を遵守すること。
- (3) 個人情報の取扱いに特に注意すること。
- (4) 著作権、肖像権等の利用者の権利等を侵害しないよう関係法令を遵守すること。
- (5) インターネット上のコミュニケーションは、利用者が意図しない問題を引き起こ

し、又は予想外の影響を及ぼす可能性が生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧かつわかりやすい表現で情報発信すること。

(6) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけ、又は誤解を生じさせた場合は、冷静かつ誠実に対応すること。

(アカウントの取得)

第5条 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同一のアカウントを取得し、運用することができる。

2 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厳重に管理し、定期的に変更することとする。

(運用開始等の報告)

第6条 ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、あらかじめ運用方針及び利用規約(以下「運用方針等」という。)をアカウントごとに定め、その内容をソーシャルメディア運用開始届出書(様式第1号)により広報公聴を所管する課長(以下この条において「広報公聴担当課長」という。)に届け出なければならない。

2 前項の規定による届出をした所属長は、運用方針等を変更しようとするときは、あらかじめ、その内容をソーシャルメディア運用変更届出書(様式第2号)により広報公聴担当課長に届け出なければならない。

3 ソーシャルメディアの運用を停止又は終了しようとする所属長は、あらかじめ、その内容をソーシャルメディア運用終了届出書(様式第3号)により広報公聴担当課長に届け出なければならない。

4 前3項の届出書の提出を受けた広報公聴担当課長は、その写しを情報セキュリティ担当課長に提出するものとする。

(運用方針の作成)

第7条 前条第1項の運用方針は、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならない。

- (1) 運用するソーシャルメディアの種類
- (2) アカウント名、URL 及びアカウント管理者名
- (3) ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
- (4) ソーシャルメディアの運用方法(運用時間、意見や質問への対応方法等)
- (5) 個人情報に関する取扱い

(利用規約の作成)

第8条 第6条第1項の利用規約は、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。

- (1) 利用上の遵守事項
- (2) 知的財産権の帰属

(3) 免責事項

(書き込み等に関する事項)

第9条 ソーシャルメディアを通じて、利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する(以下「書き込み等」という。)場合は、第5条から前条までに定める手続きを経たアカウント(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運用方針において定める運用時間内に行うこととする。ただし、緊急時等やむを得ない場合の運用について運用方針で定めた場合は、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。

(1) 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないように十分に注意すること。

(2) ウェブアクセシビリティに配慮すること。

(3) 他の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、次の事項に留意すること。

ア 引用する投稿又は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があること。

イ 引用又はリンクの条件を確認すること。

3 ソーシャルメディアを運用する所属長は、職員が前項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。

4 書き込み等の決裁手続は、その内容に応じて浅口市事務決裁規程(平成18年浅口市訓令第1号)に基づき、適切に処理することとする。

(ソーシャルメディアによる情報発信の禁止事項)

第10条 ソーシャルメディアによる情報発信にかかる禁止事項は次に掲げるとおりとする。

(1) 人や組織・団体等を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、又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) 情報を故意に改ざんし、又は虚偽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) 職員の個人的な状況や意見等の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(市が積極的に意見等を求める場合を除く。)

(URL短縮サービスの利用禁止)

第11条 本来のURL又はドメインをわからなくするURL短縮サービスは、利用者に不安を与えるおそれがあるため利用してはならない。

(なりすまし等の防止対策)

第12条 なりすまし等のトラブルを防止するために、ソーシャルメディアの運用を開始す

るときは次の措置を講ずるものとする。

- (1) 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浅口市ホームページの URL を明記すること。
- (2) 浅口市ホームページに、運用するソーシャルメディアの種類、公式アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、この訓令及び所属等の個別の運用方針等を掲載すること。

(トラブルへの対応等)

第 13 条 ソーシャルメディアを運用する所属長は、トラブルが発生した場合は、次に掲げる対応をとるものとする。

- (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等、冷静かつ誠実に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、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 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、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こととする。この場合において、対応に時間を要するとき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措置することとする。
- (4) 公式アカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は、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い、浅口市ホームページで周知しなければならない。また、必要に応じて報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行わなければならない。

(運用の停止又は終了)

第 14 条 ソーシャルメディアの運用が困難である、又は当初の目的を達成したと判断した場合は、当該ソーシャルメディアの運用を停止し、又は公式アカウントを削除する等により運用を終了するものとする。

- 2 前項の規定によりソーシャルメディアの停止又は終了をした場合は、その旨を浅口市ホームページで周知するものとする。

附 則

この訓令は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

様式第1号(第6条関係)

年 月 日

広報公聴担当課長 様

所属長

印

浅口市ソーシャルメディア運用ガイドライン第6条第1項の規定により次のとおり届け
出ます。

ソーシャルメディア運用開始届出書

運用するソーシャル メディアの種類	
アカウント名	
URL	
アカウント管理者名	
発信の目的	
発信の内容	
運用時間	午前 時 分から 午前 時 分まで 午後 午後
意見や質問への対応 方法等	
個人情報の取扱い	
運用開始の日	年 月 日

備考

- 1 運用するソーシャルメディアの種類のアカウントごとに作成すること。
- 2 所属で定めた運用方針及び利用規約を添付すること。

様式第2号(第6条関係)

年 月 日

広報公聴担当課長 様

所属長

印

浅口市ソーシャルメディア運用ガイドライン第6条第2項の規定により次のとおり届け
出ます。

ソーシャルメディア運用変更届出書

変更するソーシャル メディアの種類		
アカウント名	変更後	
	変更前	
URL	変更後	
	変更前	
アカウント管理者名	変更後	
	変更前	
運用時間	変更後	
	変更前	
意見や質問への対応 方法等	変更後	
	変更前	
個人情報の取扱い	変更後	
	変更前	
変更の理由		
変更の日	年 月 日	

備考

- 1 変更するソーシャルメディアの種類アカウントごとに作成すること。
- 2 運用の変更を届け出る場合は、変更後の運用方針等を添付すること。

様式第3号(第6条関係)

年 月 日

広報公聴担当課長 様

所属長

印

浅口市ソーシャルメディア運用ガイドライン第6条第3項の規定により次のとおり届け
出ます。

ソーシャルメディア運用終了届出書

区分	<input type="checkbox"/> 停止	<input type="checkbox"/> 終了
停止又は終了するソ ーシャルメディアの 種類		
アカウント名		
URL		
アカウント管理者名		
停止又は終了の理由		
停止又は終了の日	年 月 日	

備考 停止又は終了するソーシャルメディアの種類のアカウントごとに作成すること。