

# 上野原市ソーシャルメディア利用ガイドライン

上野原市

制定／改定履歴

版数	内容	施行年月日
1	初版策定	平成 29 年 4 月 1 日
2	様式変更	平成 31 年 4 月 1 日

## 《序》策定の背景

フェイスブックやツイッター、ブログなどのソーシャルメディアは、近年利用者が急増し、人々の生活の身近な情報伝達手段として浸透しつつあり、企業や自治体においても、広報媒体としての活用の広がりを見せている。

また、ソーシャルメディアは、時々刻々と状況が変化する情報を幅広く発信する手段として有効であり、広報紙やホームページ等、既存の広報媒体と組み合わせて活用することで、より効率的、効果的な広報活動が可能となる。

その一方、成りすましの危険性があるほか、誤って不正確な情報や公序良俗に反するような情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じるおそれがある。さらには、不適切な表現等により意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害するおそれもあり、市政に対して想定し得ない影響を及ぼす場合も考えられる。

したがって、事前にそれらのリスクを回避し、ソーシャルメディアを効果的に使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性やリスクなどを十分理解しておく必要がある。

そこで、上野原市（以下「本市」という。）において、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、本市の職員、非常勤職員、臨時職員、その他本市の事務に携わる者（以下「職員等」という。）が、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「上野原市ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を定めるものである。

### 1 目的

このガイドラインは、上野原市情報セキュリティポリシーに基づき、職員等が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たものである。

### 2 定義

ソーシャルメディアとは、フェイスブックやツイッター、ブログなど民間が運営するインターネット上の Web 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、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達手段をいう。

### 3 適用範囲

このガイドラインは、職員等がソーシャルメディアを職務で利用する場合に適用する。ただし、職員等が私的に利用する場合であっても、4の事項については十分留意しなければならない。

### 4 基本原則

- (1) 地方公務員法その他の関係法令及び服務に関する規程等を遵守しなければならない。
- (2) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないように十分留意しなければならない。
- (3) 利用するソーシャルメディアの規約、仕組み、設定等を事前に十分確認しなければならない。

ならない。

- (4) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。
- (5) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (6) 発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (7) 一度ネットワーク上に公開された情報は、完全には削除できないことを理解しておかなければならない。
- (8) 次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。
  - ①法令等に違反する、又は違反するおそれのあるもの
  - ②他者を侮辱する言い方、発信をすること
  - ③人種、思想、信条等について差別する発言、又は差別を助長させる発言
  - ④違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を助長させるような発言をすること。
  - ⑤正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること
  - ⑥閲覧者に損害を与える恐れのある情報を発信すること
  - ⑦わいせつな内容を含む情報を発信すること
  - ⑧職務上知り得た秘密（一般的に知らせていない又は知らせてはいけない情報）を発信すること
  - ⑨本市及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
  - ⑩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）を発信すること
  - ⑪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を発信すること
  - ⑫本市の信用を失墜させるおそれのあるもの
  - ⑬その他公序良俗に反する情報を発信すること

## 5 アカウント開始手続

当該アカウントを開始する場合は、以下の手続を行うものとする。

- (1) 所属課長等は、「ソーシャルメディア利用届出書（様式第1号）」により市長の決裁及び企画課へ合議をした後、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すること。また、ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努めること。
- (2) ソーシャルメディアを利用するに当たっては、あらかじめ次の事項を明確にしたアカウントの運用ポリシーを作成し、所属課等内で共有するとともに、原則として当該アカウント内で明示すること。
  - ①目的
  - ②利用するソーシャルメディアの種類
  - ③アカウント名
  - ④URL
  - ⑤運用責任者

- ⑥運用担当者
  - ⑦情報発信の内容
  - ⑧運用時間
  - ⑨運用方法（意見や質問への対応方法など）
  - ⑩禁止事項
  - ⑪免責事項
  - ⑫運用ポリシーの変更について
- (3) 所属課長等は、原則、本市公式ホームページに当該アカウントを掲載することとし、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している本市公式ホームページのURLを記載すること。この際、URL短縮サービスは本来のURLが分からなくなるため、原則として使用しないこと。

## 6 アカウントの廃止手続

当該アカウントを廃止する場合は、以下の手続を行うものとする。

- (1) 所属課長等は、事前に「ソーシャルメディア廃止届出書（様式第2号）」により市長の決裁及び企画課へ合議をした後、当該アカウントの廃止手続を行うこと。
- (2) 企画課長は、本市公式ホームページから該当する事項を削除すること。

## 7 利用上の注意点

- (1) 意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合は、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示すること。その場合は、本市政に対する関心や信頼を深める観点から、本市の考え方を丁寧に説明するなど、誠実に対応すること。また、災害の発生など人命に関わるような重要な情報については、関係機関と情報を共有した上で適切に対応するとともに、必要に応じ返信すること。
- (2) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。
- (3) 当該アカウントにおいて、本市以外の者の投稿を引用することや、本市以外の者が運用するページにリンクをすることは、当該投稿やページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるため慎重に行うこと。
- (4) 当該アカウントにおいて情報発信をする場合は、所属課長等の決裁を得ること。ただし、他の媒体（ホームページ、広報、音声告知端末等）で既に情報発信を行っている内容については、これを不要とする。

## 8 トラブル対応

- (1) アカウントの成りすましが発生した場合
  - ①当該アカウントを運用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、成りすまし事例が発生したことについて企画課長に報告すること。
  - ②企画課長は、本市公式ホームページに掲載するなど、成りすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。
- (2) 乗っ取りが発生した場合
  - ①安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除

し、乗っ取り事例が発生したことについて企画課長に報告すること。

②企画課長は、本市公式ホームページに掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(3) 炎上した場合

①職員等の判断による反論や抗弁は行わず、所属課等として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書込み等を行うこと。

②対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、利用者の意見等を無視しているといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) デマを書き込まれた場合

①正しい情報を発信し、必要に応じて本市公式ホームページに誘導すること。

## 9 監視体制

(1) 情報発信を行った運用者は、投稿内容に関する書き込みについて常に確認すること。

(2) 職員等は、ソーシャルメディア上で本市に関する不信な書き込み等を発見した場合は、書き込みの内容に関係する所属課長等及び企画課長に速やかに報告すること。

(3) (2)による書き込み等が本市アカウントの投稿に関するもので、かつ、5(2)で定める運用ポリシーの禁止事項に該当する場合は、運用責任者の判断のもとに対処すること。

(4) 企画課長は、ソーシャルメディアによる情報発信や書き込み等について、日頃から適正な運用が図られるよう注意し、監視すること。

(様式第1号)

	市長	副市長	部長	課長	担当 リーダー	担当
決裁						

	総務課長	情報推進担当 リーダー	情報推進 担当
合議			

### ソーシャルメディア利用届出書

年 月 日

市長 あて

所属長名

次のとおり、ソーシャルメディアを利用するので届け出します。

情報発信を行う目的	
アカウント名	
URL	
運用責任者	
運用担当者	
利用するソーシャル メディアの種類	
情報発信の内容	
情報発信の時間	時 分から 時 分まで
情報発信の頻度	
意見や質問への対応 方法など	
運用開始の日	年 月 日
上野原市公式ホーム ページ掲載の有無	
上野原市公式ホーム ページでの紹介文	

※運用ポリシー及びアカウント画像を添付すること。

(様式第2号)

	市長	副市長	部長	課長	担当 リーダー	担当
決裁						

	総務課長	情報推進担当 リーダー	情報推進 担当
合議			

ソーシャルメディア廃止届出書

年 月 日

市長 あて

所属長名

次のとおり、ソーシャルメディアを廃止するので届け出します。

廃止するソーシャル メディアの種類	
アカウント名	
URL	
運用責任者	
運用担当者	
廃止の日	年 月 日
廃止の理由	