

# 佐久市ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成25年9月24日制定

## 1 目的

このガイドラインは、佐久市職員が職務の一環として、ソーシャルメディアを運用するに当たっての基本原則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

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し、又は双方向で情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

(例：フェイスブック、ツイッター、ブログ、Ustream、YouTube等)

## 3 運用するソーシャルメディアの種類

情報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、フェイスブック※注1) を推奨する。ただし、誹謗中傷等の書き込み、炎上※注2)、なりすまし※注3) その他のトラブルの発生の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の利用も可能とする。

## 4 運用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (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に関する規定等を遵守すること。
- (3) 個人情報の取り扱いに十分に注意すること。
- (4) 著作権をはじめ他の利用者の権利等を侵害しないよう、十分に注意すること。
- (5) 発信する情報は信頼性を確保し、正確に記述するとともに、誤解を与えない簡潔な内容にするよう努めること。
- (6) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、冷静かつ誠実な対応をすること。

## 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、原則として部又は課単位（以下「所属」という。）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長は、ソーシャルメディアを利用するに当たり、以下の内容を検討し、ソーシャルメディア利用開始協議書（第1号様式）を情報統計課長に提出するものとする。

ア 利用目的

イ 利用するソーシャルメディアの種類

フェイスブック以外の場合には、トラブル発生に対する防止策等の検討

ウ 発信する情報の内容

## エ 運用方法

運用時間帯、情報発信の頻度、担当者、投稿やコメント等への対応方法など

- (3) 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なければならない。  
運用方針等を定めた所属長は、その内容を情報統計課長に報告するものとする。
- (4) 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であり、次に掲げる事項について定めなければならない。
  - ア ソーシャルメディアによる情報発信を行う目的
  - イ 運用するソーシャルメディアの種類
  - ウ アカウント名、URL※注4) 及びアカウント運用者（所属）名
  - エ ソーシャルメディアによる情報発信の内容
  - オ 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など）
  - カ 個人情報に関する取扱い
- (5) 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であり、次に掲げる事項について定めなければならない。
  - ア 利用上の遵守事項
  - イ 知的財産権の帰属
  - ウ 免責事項
- (6) 取得したアカウントへのログインパスワード設定は、推測されやすいものを避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更しなければならない。
- (7) 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佐久市公式ホームページの URL を明記する。
- (8) 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、当該アカウントで表示されるページへのリンク及び所属等の個別の運用方針等を掲載する。

## 6 書き込みに関する事項

- (1) 書き込み等は、5で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り、かつ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、緊急時など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こととする。
  - ア ウェブアクセシビリティ※注5) に配慮すること。
  - イ 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頼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。
- (3) ソーシャルメディアを運用する所属長は、職員が、(1)又は(2)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 情報発信に係る禁止事項

- (1) 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) 職員の個人的な状況や意見等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 3 者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (7) 信頼性が確保できない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(市が意見等を求める場合を除く。)

## 8 トラブルへの対応

- (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、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 市公式アカウントのなりすましの事例を発見した場合は、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うとともに、佐久市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、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。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。

## 9 業務外の取扱い

業務外にソーシャルメディアを利用する際は(業務時間外でのソーシャルメディアの利用は妨げないが)、公務時間外であっても職員としての身分を保持していることを忘れず、佐久市の名誉や信用を損なう恐れのある内容を発信することがないように、本ガイドラインを踏まえた利用に配慮する。

## 10 用語の解説

- 注1) 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。利用者が実名登録をし、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。
- 注2) 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。
- 注3) 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。
- 注4) ウェブサイトのアドレス。
- 注5) ウェブページの利用のしやすさ。

このガイドラインを作成するにあたって、「久留米市ソーシャルメディア運用ガイドライン」を参考にさせていただきました。

第 1 号様式

第 号  
年 月 日

情報統計課長

課長 印

### ソーシャルメディア利用開始協議書

所属名		担当者	
利用目的			
利用するソーシャルメディアの種類			
トラブル対応策 (フェイスブック以外の場合のみ記入)			
発信情報の内容			
運用方法	運用時間帯		
	頻度		
	担当者		
	投稿やコメント等への対応方法		
その他			
運用開始予定時期			