

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

令和 7 年 1 月 30 日改定

1 目的

このガイドラインは、佐久市（以下「市」という。）が市政情報の発信等のために職務上ソーシャルメディアを運用するにあたっての基本的な考え方や留意点、その他必要な事項を定めるものとする。

2 ソーシャルメディアの定義

Facebook、X（旧 Twitter）、Instagram、LINE、YouTube など、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。

3 運用に関する事項

（１）各所属において、本ガイドラインに定めるアカウント責任者の承認を得た上で、利用するソーシャルメディアの運営者が発行するアカウント（※１）を取得し、アカウントごとに次による運用ポリシー及びコミュニティ・ガイドラインを定めること。

（２）運用ポリシーは、運用を行うに当たって利用者に対し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（※２）及びアカウント管理者の所属部署名

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）

（３）コミュニティ・ガイドラインは、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

（４）ソーシャルメディアを運用しようとするアカウント管理者は、取得したアカウント（以下「公式アカウント」という。）に関する運用ポリシー及びコミュニティ・ガイドラインを広報広聴課長に報告すること。

（５）公式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する。

（６）ソーシャルメディア側のページに運用ポリシー等を掲載した市公式ホームページの URL を可能な限り明記する。

- (7) 市公式ホームページ内に、運用する公式アカウントの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ポリシー等を掲載する。

4 運用体制に関する事項

- (1) 公式アカウントの運用に係る組織体制は次の通りとする。

ア アカウント責任者

公式アカウントを運用する所属の部長（部に準じる組織にあつては、その長）をアカウント責任者とする。

公式アカウントの開設、閉鎖、運用ポリシーの決定など、重要事項に関する最終決定権限及び責任を有する。

イ アカウント管理者

公式アカウントの運用を総括する担当課（課に準じる組織にあつては、その長）をアカウント管理者とする。

公式アカウントによる情報発信、公式アカウントの設定、監視等の運用全般に関する権限及び責任を有する。

公式アカウントにおいての重大なトラブルが発生した場合は、アカウント責任者へ速やかに報告を行い、指示を仰がなければならない。

ウ アカウント担当課

アカウント管理者が所属する部署名をアカウント担当課とする。

エ アカウント担当者

公式アカウントの運営に携わる課の運用担当職員をアカウント担当者とする。

公式アカウントの運用に関して、アカウント管理者の指示に従い業務を行う。

5 情報発信等に関する事項

- (1) アカウント担当者は、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 職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。

イ 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。

ウ 個人情報の取り扱いに十分に注意すること。

エ 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。

オ 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 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) 職員の個人的な状況や意見等の情報を発信すること。
- (4) 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。
- (5) 市及び第三者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (6) 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。)
- (7) その他公序良俗に反する一切の情報を発信すること。

7 トラブルへの対応

- (1) 誤った情報を発信した場合は、訂正した情報を再度発信するなど、速やかに対応すること。
- (2) コミュニティ・ガイドライン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) 公式アカウントの成りすまし(※3)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、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、成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(※4)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、謝罪などの発信を行うこととする。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。

8 用語の解説

- (※1) ソーシャルメディアのサービスを利用する際の利用者権限のこと。
- (※2) ウェブサイトのアドレスのこと。
- (※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。
- (※4) 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のこと。