

胎内市ソーシャルメディア活用 ガイドライン

平成 28 年 3 月 22 日策定

胎内市情報化推進委員会承認

1 趣旨

このガイドラインは、これまでのホームページ等の一方向な伝達機能に加え、閲覧者の反応が見えるソーシャルメディアを活用した情報発信について必要な事項を定めるものである。これは、近年インターネット上の様々なソーシャルメディアサービスの普及に伴い、国、地方公共団体等の公共機関において、情報発信の強化のためのツールとして利用される事例が増えてきたことや、平成23年4月5日に内閣官房、総務省、経済産業省連名文書で「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」が示されたことに鑑み、職員が業務でソーシャルメディアを利用する際のガイドラインを策定するものである。

2 本ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

インターネットを通じて利用者が情報を発信したり、相互に情報をやり取りしたりする双方向コミュニケーション手段として定義する。

3 ソーシャルメディアの特徴

(1) 情報拡散のスピードの速さ

仕事や趣味など多面的な人間関係がインターネット上で構築され、繋がっているため、共通の話題や情報は乗数効果的な拡散が起こりやすく、かつ、そのスピードが非常に速い。

(2) 事前校正機能が比較的緩やか

事前校正機能があるマスメディアに対して、即応性と応答性を重視するソーシャルメディアは、マスメディアと比較するとその機能が比較的緩い。

(3) 一度発信した情報は半永久的に保存される

インターネット上に公開された情報は、転送やコピーが容易であるため、一度削除してもいつまでも情報がインターネット上に残り続ける可能性がある。

4 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、業務のために胎内市の公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用する各課等（課、室、支所及び事務局並びにこれらに相当する機関をいう。以下同じ。）又はその運用を委託された業者に対して適用する。

5 公式アカウントの指針

(1) ページの説明について

公式¹アカウントのページ内に「管理担当部署、住所、電話番号」、「投稿内容」、「問

¹ 利用者が特定の領域（ネットワークやコンピュータなど）にログインするための権利のこと。

い合わせ」をできるだけ記載し、記載しきれない内容は胎内市ソーシャルメディア公式アカウント一覧が掲載されたホームページ上で掲載すること。

また、公式アカウントの運用が主に情報発信だけを目的とする場合は、ページ内に「いただいたコメントやメッセージへの返信はいたしません。市への正式なお問い合わせについては、ホームページ内の『各課へのお問い合わせ』をご利用いただくか、お電話にてお問い合わせください。」と記載すること。

一方で、公式アカウントの運用が情報発信とコミュニケーションを目的とする場合は、「いただいたコメントやメッセージへの返信は「イベントの状況や結果、それに関連した既成の事実」、「既に公表済みの内容で、ソーシャルメディア上で返信しても問題ないと判断された内容」又は「法令等で定められている手続や内容」に限って返信いたします。ただし、運用者が全ての投稿に対して回答することを保証するものではないことをあらかじめご承知おきください。また、返信には数日から数週間お時間をいただく場合があります。お問い合わせはホームページ内の『各課へのお問い合わせ』や、お電話にてお問い合わせいただくことも可能です。」と記載すること。運用するアカウントで文字制限等で記載が困難な場合は、胎内市ソーシャルメディア公式アカウント一覧内にコメントやメッセージの返信に対する方針を記載すること。

(2) 免責事項について

- ① 当ページに記載されている情報の正確さについては、万全を期しておりますが、胎内市は、利用者が当ページの情報をを用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。
- ② いかなる場合でも胎内市は、利用者が当ページにアクセスしたために被った損害、損失に対して一切の責任を負いません。
- ③ 当ページに関連して、利用者間又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても胎内市は一切責任を負いません。
- ④ 投稿にあたって利用者は、胎内市に対し、投稿コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する権利（加工、抜粋、複製、公開、翻訳などを含む）を許諾したものとし、かつ、胎内市に対して著作権等を行使しないことに同意したものとします。

(3) 他のアカウントのフォロー、シェアなどについて

国、地方公共団体その他公共性の高い機関に限って、必要に応じて、²フォロー又は³シェアなどをしてよいこととする。それ以外のアカウントについて、フォロー又はシェアをしようとする場合は、事前に、総合政策課（広報情報推進係）へ「胎内市ソーシャルメディア運用状況届出書」を提出し、フォロー又はシェアなどをするアカウントについて届け出ること。

² ツイッターの SNS の機能で、相手の投稿を自分のページで見られるよう登録すること。

³ フェイスブックの SNS 機能で、相手の投稿をフェイスブック上の知り合いに情報を送ること。

(4) ソーシャルメディアのアカウントを使って他のサービスを利用する場合について

公式アカウントは、原則ソーシャルメディアのサービス利用に限ることとする。ただし、ソーシャルメディアのアカウントを使って他のサービスを利用したい場合は、事前に、総合政策課（広報情報推進係）へ「胎内市ソーシャルメディア運用状況届出書」を提出し、利用したいツールやサービスなどについて届け出ること。

(5) 利用者からの投稿について

利用者は、次に掲げる事項に該当しない限り、自由に市が発信した情報に対するコメントなどを行えるものとする。また、利用者からこれに該当する投稿があった場合は、市は、速やかに当該投稿を削除するものとする。

- ① 法令等に違反するもの
- ② 公序良俗に反するもの
- ③ 第三者の権利や基本的人権等を侵害するもの
- ④ 著作権、商標権、肖像権などの知的所有権を侵害するもの
- ⑤ 本人の承諾なく個人情報保護を侵害するもの
- ⑥ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- ⑦ 営業活動、政治的活動、宗教的活動その他営利を目的としたもの
- ⑧ 虚偽や事実でない内容が含まれるもの
- ⑨ 公式アカウント、利用者又は第三者に不利益を与える恐れのあるもの
- ⑩ 有害プログラムへのリンク
- ⑪ わいせつな表現を含む不適切な内容を含むもの
- ⑫ 各ソーシャルメディアサービスの利用規約に反するもの
- ⑬ その他公式アカウントを運用していく上で担当者が不適切と判断したもの

(6) 特定のユーザーに対するブロック

公式アカウントページの円滑な運営に支障をきたすと判断される場合は、予告無く行為者をページからブロックできるものとする。

(7) 著作権について

公式アカウントを取得したページ内に掲載されている写真、イラスト、音声、動画及び記事等の著作権は、市又は正当な権利を有する者に帰属するものとする。利用者は、掲載された内容に対する「リツイート」、「シェア」などの機能について、自由に利用できるものとする。

市は、ソーシャルメディアの乗数的な拡散効果に鑑み、画像・音声・動画・歌詞など第三者の権利に関わるものについては、その権利を有する者の了承を得たものについてのみ投稿できるものとする。

(8) 公式アカウントの中止と廃止

公式アカウントの運営の中止と廃止については、利用者の許可を得ることなく、次の

⁴ツイッターの SNS 機能で、他のユーザーのツイート（つぶやき）を引用形式でフォロワーに向けて発信すること。

判断基準に沿って行う。

- ① ソーシャルメディア運営会社が当該ソーシャルサービスの運用を中止又は廃止したとき。
- ② セキュリティ上の脅威など、アカウントの継続で運営会社並びに利用者及び胎内市が著しい不利益を被る事態や可能性が認められたとき。
- ③ 利用者の信頼を損なうなど、公式アカウントを運営する上で一定の品質を維持できなくなったとき。
- ④ 速やかに公式アカウントの運用を中止又は廃止しないと著しい不利益が発生すると認められたとき。

なお、公式アカウントを中止又は廃止する場合は、一定期間、ソーシャルメディア又はホームページ上で、アカウントの中止又は廃止する旨を周知する。

6 業務の指針

(1) 利用の開始・終了・変更等の手続

- ① ソーシャルメディアの公式アカウントを作成し、その利用を開始しようとするときは、各課等は、掲載情報作成・更新事務を行う当該アカウントの担当者（以下「担当者」という。）を定め、「運用主体」、「アカウント名」、「URL」、「投稿する内容」、「当該アカウントの担当者及び管理者（所属長）」等を記載した「胎内市ソーシャルメディア開始・中止・廃止申請書」を総合政策課（広報情報推進係）へ提出し、審査を受けること。なお、取得できるアカウントは、各係につき1つまでとするが、必要と判断される場合は複数のアカウントも認める。
- ② 総合政策課は、申請の可否を決し、その可否について各課等に連絡するとともに、可と認めたときは、当該ソーシャルメディアのアカウント名と投稿する内容の概要を「胎内市ソーシャルメディア公式アカウント一覧」として、市のホームページ内に掲載し、胎内市の公式アカウントであることを周知する。
- ③ 担当者を変更したときは、各課等は、「胎内市ソーシャルメディア担当者変更届出書」を総合政策課（広報情報推進係）へ届け出ること。
- ④ ソーシャルメディアの利用を中止又は廃止しようとするときは、各課等は、「胎内市ソーシャルメディア開始・中止・廃止申請書」を総合政策課（広報情報推進係）へ提出し、審査を受けること。

(2) 遵守事項

① 常に誠実で良識ある言動を心がける

職員としての自覚と責任を持った発信を心がけ、意図せずして自らが発信した情報により誤解が生じたり、他者を傷つけたりした場合は、その事実を素直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく情報が理解されるよう努めなければならない。

② セキュリティについて正しい理解を持つ

安易な友達承認によるアカウント乗っ取り被害を防止するため、情報セキュリティの正しい知識と対策に関心を持ち、適切な運用を行う。なりすましや乗っ取りによる被害を最小限に抑えるため、担当者は管理するアカウントについて、日頃からこまめに運用状況を確認しなければならない。

公式アカウントに心当たりのない情報が掲載された場合は、情報の内容を確認し、その状況を記録し、速やかに管理者及び総合政策課（広報情報推進係）に連絡した後、当該情報を速やかに削除すること。

③ 職務に関する情報は慎重に扱う

職務に関連する内容については、発信の可否も含めて慎重に取り扱う。特に、担当者は、公式アカウントを使っての情報発信が胎内市の見解を表明することに鑑み、個人の見解に基づく情報発信を行わないこと。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などを発信することを禁止する。噂や未発表の事柄について尋ねられるようなコメントやメッセージがあった場合も同様とする。

④ 情報は正確に発信し、無用な議論となることを避ける

情報を投稿する際は正確さを期し、要らぬ詮索を招かぬよう、情報の投稿は、管理者の決裁を得るものとする。ただし、管理者が不在の場合は、以下の内容の範囲内において、あらかじめ当該投稿に係る方針が示されているときは、係長が代決の上、情報発信することができる。なお、代決した事項については、代決者において、速やかに管理者の後閲を受けなければならない。

- ・ 法令等で定められている手続の内容
- ・ 既に公表済みの内容（第三者の権利に関わるものについては、当該権利者の了承を得ていること。）
- ・ イベントの状況や結果など既成の事実（人の容姿が個別に認識できる画像等を投稿する場合は、未成年者にあっては親権者から、それ以外にあっては被写体本人から了承を得ていること。）

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見なされるため、重複した情報を発信しないこと。

発信した情報に対して攻撃的な反応があった場合は、その場の判断で否定や反論する発信は行わず、速やかに、その状況を記録し、管理者及び総合政策課（広報情報推進係）に連絡し、事後の対応を協議すること。

⑤ 使用できる端末について

使用できる端末は、市が管理する情報端末に限るものとする。ただし、事前に、総合政策課（広報情報推進係）に「胎内市ソーシャルメディア私物端末利用申請書」を提出し、許可を受けた場合は、その使用を認めるものとする。なお、申請に当たっては、私物端末を使用するときに、その都度、提出し、許可を受けなければならない。

私物端末の利用を終了する場合は、公式アカウントの ID とパスワードを消去し、その旨を「胎内市ソーシャルメディア私物端末暗証番号消去報告書」により、総合政策課（広報情報推進係）へ報告するものとする。

⑥ 各種法令・規定を遵守する

地方公務員法や胎内市職員服務規程を始めとする関係法令の規定を遵守するとともに、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、本人や所属団体、企業等に了承を得るなどして、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分配慮すること。

7 その他

(1) 本ガイドラインの見直しについて

このガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すものとする。