

# 磐田市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン

令和3年4月

情報政策課

## 目次

1	目的	2
2	ソーシャルメディアの定義	2
3	適用範囲	2
4	基本原則	2
5	禁止事項	3
6	開始手続	3
7	廃止手続	4
8	利用上の注意点	4
9	トラブルへの対応	5
別紙1	アカウントの運用ポリシーに定める事項	6
別紙2	ソーシャルメディア利用届出書	7
別紙3	ソーシャルメディア廃止届出書	8

## 1 目的

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、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透し、社会的に大きな影響を及ぼしている。

磐田市も、これらのソーシャルメディアを有効に活用することで市民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、それらを通じ市民などからの意見を聴取することも可能となり、今後ますます重要な手段となることが見込まれる。

一方で、ソーシャルメディアは、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害したりした場合には、市政に対して想定しない影響を及ぼす場合もある。

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、磐田市職員（以下「職員」という。）が、職務上、ソーシャルメディアを適切に利用し、効果的に活用できるよう、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「磐田市職員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。

## 2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッターなど、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媒体をいう。

## 3 適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者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、職員が私的に利用する場合であっても、4、5の規定については十分留意しなければならない。

## 4 基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持って、地方公務員法その他の関係法令及び職員の服務に関する規程等を遵守しなければならない。
- (2) 著作権、個人情報保護などに関する法令を遵守し、他者の権利を侵害することがないように十分に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。
- (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。

## 5 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を侮辱又は非難するもの
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 本市又は本市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (6) 本市の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- (7) 意思形成過程におけるもの（検討中の素案（市民に広く意見を求める場合を除く。）、それに対する個人的な意見など）
- (8) 本市の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (9) その他公序良俗に反するもの

## 6 開始手続

ソーシャルメディアによる情報発信は、以下の開始手続を経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）により、所属の責任において行うものとする。

### (1) アカウントの取得

所属長の決裁及び情報政策課、広報広聴シティプロモーション課の合議を受けた後に、アカウントを取得すること。

### (2) アカウント運用ポリシーの策定

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のほか、別紙1に定める事項を明確にしたアカウントの運用方針（以下「運用ポリシー」という。）を作成し、所属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。

- ア 利用するソーシャルメディアの種類
- イ アカウント名、URL、担当所属名
- ウ 情報発信を行う目的
- エ 情報発信の内容

オ 利用方法（情報発信の時間、頻度、意見や質問への対応方法など）

(3) アカウムの明示等(成りすましの防止)

ア 所属長は、アカウントを取得した場合、速やかに別紙2「ソーシャルメディア利用届出書」を情報政策課長に提出すること。

イ 「ソーシャルメディア利用届出書」が提出された場合、情報政策課長は、市ホームページに、利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載すること。

ウ 所属長は、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市ホームページの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。

エ 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。

7 廃止手続

公式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) 所属長は、公式アカウントを廃止する場合、事前に別紙3「ソーシャルメディア廃止届出書」を情報政策課長に提出すること。

(2) 「ソーシャルメディア廃止届出書」が提出された場合、情報政策課長は、市ホームページから該当する事項を削除すること。

(3) 所属長は、ホームページから削除されたことを確認後、アカウント廃止作業を行うこと。

8 利用上の注意点

(1) 発信する情報の管理を適正に行うため、所属長は、情報発信担当者（以下「担当者」という。）及び情報発信責任者（グループ長又は係長以上の職にある者。以下「責任者」という。）を指定し、担当者は、発信する情報について責任者の承認を得た上で情報発信すること。

(2) 意見や質問への対応は次のとおりとする。

ア 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には、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。

イ その場合は、市政に対する関心や信頼を深める観点から、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。

(3) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。

(4) 公式アカウントにおいて、市以外の者の投稿を引用することや、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ので慎重に行うこと。

## 9 トラブルへの対応

### (1) 公式アカウントの成りすましが発生した場合

ア 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情報政策課長に報告すること。

イ 情報政策課長は、市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

ア より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情報政策課長、広報広聴シティプロモーション課長に報告すること。

イ 情報政策課長は、市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

ア 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、謝罪等の書込み等を行うこと。

イ 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

正しい情報を発信し、必要に応じて市ホームページに誘導すること。

### (5) 前4条の事象が発生した場合は、情報政策課及び広報広聴シティプロモーション課に連絡し、指示に従うこと。

## アカウントの運用ポリシーに定める事項

運用ポリシーには、ガイドラインに定める事項のほか、次の事項について必ず記載すること。

### 1 禁止事項

当アカウントを利用いただく際には、下記事項が含まれるコメントは御遠慮ください。

下記事項が含まれると思われるコメントの投稿があった場合は、コメントの投稿者に断りなく、コメントを削除する場合があります。

- (1) 本人の同意なく個人情報を掲載するなどプライバシーを害するもの
- (2) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (3) 他者を侮辱又は非難するもの
- (4) 人種、信条、性別等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (5) 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- (6) 有害なプログラムを使用若しくは提供するもの又はそのおそれのあるもの
- (7) 磐田市又は第三者が保有する著作権、商標権、肖像権及びその他の知的所有権を侵害するもの
- (8) 掲載記事と無関係のもの
- (9) 営業活動、政治的活動、宗教的活動及びその他営利を目的としたもの
- (10) その他公序良俗に反するもの及び磐田市が不適切と判断したもの
- (11) (1)～(10)の内容を含むページへのリンク

### 2 免責事項

- (1) 磐田市は、利用者により投稿されたコンテンツやコメントについて、一切の責任を負いません
- (2) 磐田市は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者又は第三者が被った損害について、一切の責任を負いません
- (3) 磐田市は、利用者が当アカウントにアクセスしたために被った損害について、一切の責任を負いません

### 3 運用ポリシーの変更について

磐田市は、当運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。

## ソーシャルメディア利用届出書

令和 年 月 日

情報政策課長 様

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報告します。  
つきましては、市ホームページに掲載されるようお願いします。

所属名	
ソーシャルメディアのサービス名	
アカウント名（ページ名）	
URL	
情報発信の内容	
市公式ホームページでの紹介文（100字以内）	

担当者名： \_\_\_\_\_

連絡先： \_\_\_\_\_

※運用ポリシー及びアカウント画像を添付してください。



## ソーシャルメディア廃止届出書

令和 年 月 日

情報政策課長 様

所属長名

次のとおり、ソーシャルメディアの利用を廃止するので報告します。  
つきましては、市ホームページから削除されるようお願いします。

所属名	
ソーシャルメディアのサービス名	
アカウント名 (ページ名)	
URL	
情報発信の内容	
廃止の理由	

担当者名 : \_\_\_\_\_

連絡先 : \_\_\_\_\_