

# 名寄市ソーシャルメディアガイドライン

## 1 目的

本ガイドラインは、ソーシャルメディアを活用した迅速な情報発信や利用者と双方向での情報共有を、より総体的、戦略的に推進するとともに、情報の信頼性や安全性の確保に万全を期すことを目的として、本市においてソーシャルメディアを積極的に活用するための手続及び留意点を定めるとともに、公私を含め本市職員がソーシャルメディアを、道徳をもって利用するための留意点を示したものである。

## 2 適用範囲

本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する。本市が関わる事業等で、本市以外の法人等が主体となり、ソーシャルメディアを開設・運用する場合は適用外とするが、本ガイドラインを参考にすることが望ましい。

なお、「5 開設・運用の手続及び留意点」は、本市の職員全て（再任用職員、会計年度任用職員、非常勤職員を含む。）に適用するものとし、個人アカウントと連携した場合の発信等でも適用する。

## 3 ソーシャルメディアの定義

インターネットを利用して、ユーザーが情報を発信し、または相互に情報をやり取りする伝達手段をいう。代表的なソーシャルメディアは、フェイスブック、LINE、ツイッターなどである。

## 4 ソーシャルメディアの特徴

ソーシャルメディアの活用に当たっては、以下のメリット・デメリットを十分に理解した活用に留意する必要がある。

特徴	メリット	デメリット
即時性	<ul style="list-style-type: none"><li>インターネット接続環境であれば、いつでもどこでも発信可能</li><li>緊急を要する状況において、過程を短縮した迅速な発信が可能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>頻繁に情報を発信しなければならない</li><li>情報の鮮度がすぐ落ちる</li></ul>
双方向性	<ul style="list-style-type: none"><li>発信情報に対し、利用者から意見等を受けることができる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>返答された意見が、予期しないものとしても、対処しなければいけないときがある</li></ul>
拡散性	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者が発信情報を他の利用者に広げることができる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>不適切な発信情報に対し、批判や苦情が殺到するおそれがある</li><li>一度発信した情報は、完全に削除することができない</li></ul>
匿名性	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者の誰もが気軽に意見等を投稿することができる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>悪意をもった利用者からの投稿に対する対応が必要</li></ul>

その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開設が容易で、無料でできる</li> <li>・ホームページ等連携がとりやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人アカウントとの連携が必要となる場合がある</li> <li>・機密情報の漏えいとならぬよう、細心の注意が必要</li> </ul>
-----	--	---

## 5 開設・運用の方法及び留意点

ソーシャルメディアの活用にあたっては、目的、情報発信・返信の権限等について、事前に検討したうえで運用ポリシーを作成し、利用するソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う必要がある。

### (1) 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために、以下の内容を明記した「運用ポリシー（様式1）」を作成する。

#### ア 発信情報の内容

発信する情報に適した利用を促進するため、誰に向けて、どのような情報を発信するかを検討して決定する。

#### イ 利用目的

事業やイベントの情報提供、利用者との交流などソーシャルメディアを開設し、運用する目的を検討して決定する。

#### ウ 利用するソーシャルメディアの種類

フェイスブックやLINEなど、利用するソーシャルメディアの種類を検討して決定する。

#### エ アカウント

所属など組織名での開設、キャラクター名での開設、実行委員会など本市以外の組織名での開設など、ソーシャルメディアで登録するアカウント（登録名称）を検討して決定する。

#### オ 運用期間

ソーシャルメディアを運用する開始日、終了日を検討して決定する。

#### カ 運用時間

ソーシャルメディアを運用する時間を検討して決定する。

#### キ 投稿に対する返信

利用者の書込みに対して、返信するか否かを検討して決定する。発信した情報に対する意見等に対し必ず返信する必要はないが、運用ポリシーに記載して、利用者の理解を得るように努める。

### (2) 開設の留意点

開設にあたっては、次の項目についても留意する必要がある。

#### ア 運用体制

多くの利用者を得るためには、常に最新の情報発信を行う必要があり、迅速な対応が求められる。情報発信内容の更新、利用者の書込みチェック及び返信対応などを複数の職員が1日1回以上確認することや、所属長などが運用ポリシーに沿った運用が行われているかを継続的にチェックするなどの運用体制を検討して決定する。

#### イ 利用端末

業務での運用に当たり、セキュリティの確保や投稿返信への対処などの観点により、職場で提

供するパソコンでの運用とする。ただし、情報発信の即時性を重視し、不可と懸念される事項に対処できる場合はこの限りではない。

#### ウ 情報発信・返信の権限

(ア) 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長の上承を得ることとする。

(イ) 次の事項のほか、あらかじめ所属長の上承を得た範囲については、担当者において、情報発信・返信を行うことができることとする。また、情報発信・返信を可能とする範囲は、各所属において、検討・決定することとする。

A 情報が既に公開済である内容

B イベントの状況や結果など、既成の事実

C 法令等で定められている手続などの内容

D その他、主管課で所属長の上承を不要と判断できる内容

(ウ) 情報発信・返信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り、複数の職員で内容の確認を行う。

### (3) 開設後の手続

#### ア 市公式ホームページへの掲載

多くの市民や観光客等に利用していただくことや、開設されたソーシャルメディアをすぐに見つけることができるように、一覧を市広報担当が作成し、市公式ホームページ内にある名寄市ソーシャルメディア一覧に掲載する。また一覧には、利用者がソーシャルメディアの目的等について理解していただくため、運用ポリシーを明示する。掲載の手続は、以下の通りとする。

(ア) 主管課は、「運用ポリシー（様式1）」と「名寄市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書（様式2）」を、市広報担当に提出する。

(イ) 市広報担当は、市公式ホームページ内にある名寄市ソーシャルメディア一覧に情報を掲載し、「名寄市ソーシャルメディア一覧掲載通知書（様式3）」を主管課へ送付する。

#### イ 運用終了及び市公式ホームページの掲載削除

運用を終了した場合には、乗っ取り等のリスクがあることから、放置することなく速やかにアカウントを削除のうえ、以下の手続により名寄市ソーシャルメディア一覧に情報をからも削除する。

(ア) 主管課は、ソーシャルメディアの運用を終了する場合、「名寄市ソーシャルメディア一覧削除依頼書（様式4）」を、市広報担当へ提出する。

(イ) 市広報担当は、市公式ホームページ内にある名寄市ソーシャルメディア一覧から情報を削除し、「名寄市ソーシャルメディア一覧削除通知書（様式5）」を主管課へ送付する。

### (4) 運用の留意点

ア 利用者からの意見に対しては、誠実かつ迅速に対応することし、すぐに回答できない場合、まずその旨を回答し、後日正式に回答するなど、利用者の視点に立った対応を行う。

イ 情報発信に当たっては、写真・動画を組み合わせることで、視覚的にPRできるが、個人情報、肖像権・著作権等について、十分に配慮する。

ウ 他のソーシャルメディアの投稿を引用したり、他のホームページ等へのリンクを掲載する場合、利用者は「本市の投稿である」、「本市のホームページである」と捉える可能性があるため、慎重に

行う。

エ 5(1)で作成した運用ポリシーに明示した、発信情報の内容、開設・運用の目的、投稿に対する返信の有無などは、公式アカウントの自由に記載できる箇所に掲載し、利用者に対し周知を図る。特に投稿に対する返信の有無については、非常に利用者の関心が高いことであるため、可能な限り最初に表示されるページに掲載する。

#### (5) トラブル対応の留意点

ア 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合

(ア) 反論や抗弁を控え、冷静に対応する。

(イ) 誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除せず、誤りを認め訂正した内容を発信する。

(ウ) 状況を市広報担当へ報告し、必要に応じて対応を協議する。

イ なりすまし(※)が発生した場合

(ア) 本市が開設したかのようなソーシャルメディアのアカウントのなりすましを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの開設者に削除依頼を行う。

(イ) 市公式ホームページにて、なりすましサイトの情報を公開するとともに、必要に応じて、報道機関などへの情報提供する。

(※) なりすまし：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。

ウ 事実と反する内容が投稿された場合

(ア) 正しい情報を発信し、必要に応じて正しい情報を発信しているホームページへのリンクを掲載する。

(イ) 悪質な場合には、運用ポリシーに基づき、削除することを検討する。

#### 6 ソーシャルメディアを安全に利用するための留意点

##### (1) 基本的な留意点

ア 職員であることの自覚と責任を持ち、公人の立場にて対応しなければならない。

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や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければならない。

ウ 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して留意しなければならない。

エ 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を生じないように留意しなければならない。

オ 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。

カ 自らが発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることを避けなければならない。

キ 次に掲げる情報を発信してはならない。

- ・他者を侮辱する情報
- ・人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させる情報
- ・違法行為、または違法行為をおおる情報
- ・根拠のない情報

・公序良俗に反する一切の情報

ク 業務として利用する場合を除き、就業時間中に利用してはならない。

(2) 情報を発信する場合の留意点

ア 本市、または関係機関の秘密に関する情報を発信してはならない。

イ 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情報を発信してはならない。

ウ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。

エ 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに留意しなければならない。

オ 個人アカウントを利用している場合において、本市職員であることを明らかにして、本市行政に関する情報を発信するときは、自らが直接職務上関わらない事項であっても、そのように利用者が捉えない場合を考慮し、不正確な記述が多大な影響を及ぼすことについて留意しなければならない。

7 その他の留意点

官民連携組織など、本市職員を含む関係団体が管理するソーシャルメディアにおいて、本ガイドラインに沿った運用を行う場合、本市が行うソーシャルメディアの一つとして取り扱うものとする。

## 運用ポリシー

開設所属	部	課	係
発信する情報の内容			
開設・運用の目的			
利用するソーシャルメディアの種類	<input type="checkbox"/> LINE	<input type="checkbox"/> フェイスブック	<input type="checkbox"/> ツイッター
アカウント名	<input type="checkbox"/> その他 ( )		
運用期間	年 月 日 ~ 年 月 日		
運用時間	(記載例) ○曜日から○曜日までの○時○分から○時○分までとします (祝日及び年末年始を除く)。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。		
投稿に対する返信	(記載例) (返信しない場合) 原則として行いません。 個別の回答はできませんので、あらかじめ御了承ください。 (返信する場合) 運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。		
備考			

(その他)

## 1 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、または違反するおそれがあるもの
- (2) 本市、または第三者を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など本市、または第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの

- (6) 人種・思想・信条等の差別、または差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序、または善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 違法行為、または違法行為をおおるもの
- (11) 本ソーシャルメディアに全く関係しないもの
- (12) その他本市が不適切と判断した情報

## 2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は本市、または原作者に帰属します。また内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

## 3 免責事項

- (1) 本ソーシャルメディアを利用し生じた被害や、関連して生じた利用者間、または利用者と第三者間のトラブルについては、一切の責任を負いません。
- (2) 本ソーシャルメディアは、予告なしに運用ポリシーの変更や運用方法の見直し、運用の中止などをする場合があります。

様式2

年 月 日

総合政策部秘書広報課長

部 課

課長

(担当: )

### 名寄市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書

別添の運用ポリシーのとおり、ソーシャルメディアを開設しましたので、市公式ホームページの「名寄市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を依頼します。

(添付書類)

- 1 運用ポリシー (様式1)

年 月 日

課長

総合政策部秘書広報課長

### 名寄市ソーシャルメディア一覧掲載通知書

貴課からの名寄市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書に基づき、次のとおり市公式ホームページの「名寄市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を完了しましたので通知します。

アカウント名	
備考	

年 月 日

総合政策部秘書広報課長

部 課  
課長  
(担当： )

## 名寄市ソーシャルメディア一覧削除依頼書

次のとおり、ソーシャルメディアを閉鎖しましたので、市公式ホームページの「名寄市ソーシャルメディア一覧」ページからの削除を依頼します。

ソーシャルメディア の種類	<input type="checkbox"/> LINE <input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> その他 ( )
アカウント名	
閉鎖日	令和 年 月 日
閉鎖理由	

年 月 日

課長

総合政策部秘書広報課長

### 名寄市ソーシャルメディア一覧削除通知書

貴課からの名寄市ソーシャルメディア一覧削除依頼書に基づき、次のとおり市公式ホームページの「名寄市ソーシャルメディア一覧」ページからの削除を完了しましたので通知します。

アカウント名	
備考	