

# 須坂市ソーシャルメディア等の運用に関する基本ガイドライン

平成 24 年 12 月 1 日

## 1 ガイドラインの目的

このガイドラインは、市政情報等についてソーシャルメディア等を用いて情報発信する際の運用に関する基本的な指針を定める。

## 2 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブックに代表されるインターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする伝達手段。

## 3 適用範囲

このガイドラインは、須坂市の公式として認めたアカウント（以下「公式アカウント」という。）によりソーシャルメディアを運用する全ての者に適用する。

## 4 利用にあたっての基本原則

- (1) 須坂市の職員として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程、ソーシャルメディア等が定める利用規約を遵守しなければならない。
- (3) 職務上知り得た秘密に関しては守秘義務を遵守するとともに、個人情報の取り扱いについては、須坂市個人情報保護条例の規定を遵守してその取り扱いには十分注意すること。
- (4) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することのないように十分注意すること。
- (5) 次に掲げる情報発信は禁止する。
  - ア 誹謗中傷する内容。
  - イ 人種、思想、信条、職業等で差別、又は差別を助長する内容。
  - ウ 違法行為、又は違法行為を助長する内容。
  - エ 職員の個人的見解や意見等。
  - オ 職務上知り得た秘密や個人情報。
  - カ 本市、又は第三者の権利を侵害する内容。
  - キ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある内容。
  - ク 信憑性・信頼性の無い情報、又は噂や風評等を助長させる内容。
  - ケ わいせつな内容、その他公序良俗に反する内容。
  - コ 本市施策の意思形成過程の未確定情報等（パブリックコメント等、ルールを決めたうえで市が意見を広く求める場合を除く）

サ 職員以外の者又はアカウント管理者が指定した以外の者に情報発信をさせること。  
ただし、管理者が許可した委託者が情報発信する場合は管理者の責任において情報発信することができる。

## 5 利用にあたっての留意事項

- (1) 公式アカウントを業務目的以外に使用してはならない。
- (2) 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないように努めること。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くこと。
- (3) 勤務時間中の情報発信に関して、職員は、他者から公私混同と見られないよう、発信する内容や表現について、十分な自覚と認識を持つこと。さらに、一個人の私的な意見や感想を発信したつもりであっても、須坂市職員の身分である者による情報発信である以上、須坂市のイメージや評判に影響を与えることがあり得る。場合によっては、須坂市自体の規律や職員全体の質に対する社会的批判を招いたり、市の信用を損なう可能性もあることを理解しておくこと。

## 6 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位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運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシー等を定めた所属の長は、政策推進課に届け出、審査を受ける。公式アカウントとして認められたものについては個別の運用ポリシー等とともにホームページに掲載する。
- (3) 運用ポリシーは運用にあたって周知すべき事項を定めるものとし次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
  - ア 運用するソーシャルメディアの種類
  - イ アカウント名、ウェブサイトのアドレス（URL）及び管理者と担当者
  - ウ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
  - エ 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）
  - オ 個人情報に関する取扱い
- (4) 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とし、次に掲げる事項については定めなければならないこととする。
  - ア 利用上の遵守事項

イ 知的財産権の帰属

ウ 免責事項

- (5) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、事実の告知が主体であることから所属内の決裁は不要とする。ただし、市としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けること。なお、管理責任者は定期的に発言内容を確認する。
- (6) 発信した情報に対する意見や質問に対して必ず返信する必要はないが、須坂市及び市政に関心をもっている人（ファン）を増やすという視点で対応すること。また、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するなどの対応が求められること。

**【担当業務として利用する場合の事例】**

- ・会議、イベント等の案内、PR など
- ・事業、制度、試験等の紹介や告知など
- ・市の特産品や新商品等の PR など
- ・他の利用者からの問い合わせに対する回答など
- ・その他担当業務に関連する情報の提供

- (7) 本来のURLをわからなくするURL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあることに留意する必要があるため、利用しないようにすること。
- (8) 公的アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又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もあるので、慎重に行うこと。
- (9) 「なりすまし」防止のために、利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、市の公式アカウントを紹介している須坂市公式ホームページのURLを記載すること。
- (10) 情報発信を行う際は、市所有又は賃貸借契約により市が賃借している機器を使用する。ただし、災害発生時などの緊急時や、イベント会等外出先からなど、やむを得ない場合はこの限りではない。

## 7 トラブルへの対応

- (1) 誤りは直ちに認め、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。
- (2) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めること。また、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ること。
- (3) 禁止事項や利用上の遵守事項等に抵触する書き込みを発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。

- (4) 第三者が利用者のふりをして、公式アカウントを利用するいわゆる「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こととともに、市公式ホームページ上で周知するなどの注意喚起を行うこと。
- (5) 公式アカウントにおいて、ある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となった場合は、職員の判断による反論や抗弁はおこなわず、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、その旨を書き込むなど、対応していない等の批判を招かないようにすること。

---

お問い合わせ 須坂市総務部政策推進課広聴広報係

TEL(026)248-9017

