

いわき市ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成 26 年 7 月 1 日

いわき市

第 1 目的

フェイスブックやツイッター、ブログに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、今や市民の生活において欠かすことのできない情報の取得あるいは伝達の手段である。本市においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民に対し情報を効果的に伝えられるだけでなく、市民からの意見を聴取することが可能となり、今後は市民と行政との良質な関係の構築にあたって重要な手段となることを認識する必要がある。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった側面もあり、また、インターネット上に掲載された情報は、様々な背景や事情を持つ不特定多数の利用者がアクセス可能であるため、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼす可能性もある。

したがって、ソーシャルメディアの利活用にあたっては、利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要がある。

そこで、本市が、ソーシャルメディアを適切かつ十分に利活用できるよう、ソーシャルメディアを運用していく際の基本的な考え方や留意点等を明らかにするため「いわき市ソーシャルメディア運用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を定める。

第 2 用語の定義

- 1 ソーシャルメディア・・・ インターネット上の Web サービスの一種で、サービス利用者間で双方向のコミュニケーションを可能とするものをいう。
- 2 アカウント・・・・・・・・ 利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいう。
- 3 URL・・・・・・・・ Web サイトのアドレスをいう。
- 4 炎上・・・・・・・・ ソーシャルメディア上で、自分の投稿に対し批判や苦情の書き込みが殺到し、收拾がつかなくなる状態をいう。
- 5 成りすまし・・・・・・・・ 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をいう。

第 3 適用範囲

ガイドラインは、職員として情報発信を任された者全てに適用される。

第4 ソーシャルメディアの運用

1 アカウントの取得

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては公式アカウントを取得しなければならない。
- (2) アカウントの取得にあたっては、起案により所属する情報管理者（部等の長）の許可を得たうえで、総合政策部長の許可を得なければならない。
また、取得後、情報統括管理者（総務部長）に届けなければならない。
- (3) アカウントを取得する際は、あらかじめアカウントの管理者（以下、「アカウント管理者」という）を明確にするとともに、運用に携わる職員を事前に定めなければならない。
- (4) アカウント管理者は、情報発信に関し責任を有する所属の長（課等の長）とする。

2 アカウント運用方針（メディアポリシー）

- (1) アカウント管理者は、ソーシャルメディアの利用にあたって、少なくとも次の事項を定めたアカウントの運用方針（以下「メディアポリシー」という）を定めなければならない。
 - ① ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
 - ② 利用するソーシャルメディアの種類
 - ③ ソーシャルメディアを利用して発信する情報の内容
 - ④ ソーシャルメディアの利用方法（担当者、発信頻度、発信時期、発信方法、意見や質問への対応方法など）
- (2) アカウント管理者は、発信した情報に対する意見や質問に対しての返信の可否について、メディアポリシーに記載しなければならない。
- (3) アカウント管理者は、利用するソーシャルメディアや社会環境の変化に合わせて策定したメディアポリシーの適切な見直しを行い、利用する市民に周知を図るよう努めなければならない。

3 アカウントの運用管理

- (1) アカウント管理者は、アカウント及びパスワードを取り扱う者を必要最小限にしなければならない。
- (2) アカウント管理者は、人事異動等運用に携わる者に変更が生じた場合には、ログイン時に使用するパスワードについて速やかに変更しなければならない。
- (3) アカウント及びパスワードの取扱いについて、ガイドラインに特に定めのない場合は、市情報セキュリティポリシーに基づき運用管理しなければならない。

4 アカウント運用の明示

- (1) アカウント管理者は、アカウントの運用、URL、及びメディアポリシーについて、市公式ホームページに掲載しなければならない。
市公式ホームページへの掲載は、アカウント管理者が管理する市公式ホームページの所管サイト内に別途設ける。

- (2) アカウント管理者は、市公式ホームページ内に掲載するアカウントの運用については、次のこととする。
- ① 利用するソーシャルメディアのサービス名
 - ② アカウント名（通称名を含む）
 - ③ アカウントの URL
- (3) アカウント管理者は、利用するソーシャルメディアのアカウントの自由記述欄等に、次のことを掲載する。
- ① メディアポリシー
 - ② 当該アカウントを運用している旨を掲載している市公式ホームページの所管サイトの URL
- (4) アカウント管理者は、市公式ホームページの所管サイトの URL を、利用するソーシャルメディアに掲載するにあたっては、本来の URL を全て表示することとし、URL の表示を短縮するサービスを利用してはならない。

5 アカウントの変更及び廃止

- (1) アカウント管理者は、アカウントの変更及び廃止に関する周知をする前に、総合政策部長にその旨を届けなければならない。
- また、周知後速やかに情報統括管理者（総務部長）に届けなければならない。
- (2) アカウント管理者は、アカウントの変更及び廃止をする場合、その旨を一月以上前に当該ソーシャルメディア及び市公式ホームページに掲載等するとともに、変更後は両方に1年程度、廃止後は市公式ホームページに半年程度掲載し続け、市民への周知を図らなければならない。

第5 ソーシャルメディアの利用

1 基本原則

ソーシャルメディアを利用して情報を発信する職員は、次のことを守らなければならない。

- (1) ガイドラインはもとより、地方公務員法をはじめとする関係法令及びサービスや情報の取扱いに関する規程、市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 職員であることの自覚と責任を持ち情報を発信しなければならない。
- (3) 他の利用者（職員を含む）の基本的な人権、肖像権、プライバシー権、著作権等、第三者の権利を侵害しないよう十分注意しなければならない。
- (4) 情報の発信は口頭あるいは起案等により、アカウント管理者の許可を得なければならない。

ただし、予め情報発信の範囲を決めて許可を得ておくことは妨げない。また、次の場合には事後報告とすることができる。

- ① 市として既に発信している内容を再度発信する場合
- ② 競技会等の結果など、既成の事実について発信する場合

- ③ 法令等で定められている内容をそのまま発信する場合
- ④ 緊急に告知をする場合（災害、気象情報、公演中止など）
- (5) 発信する情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分注意しなければならない。
- (6) 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、誤解を与えたりした場合には、速やかに且つ誠実に対応しなければならない。
- (7) 自らが発信した情報に関して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。

2 禁止事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、次に掲げる事項に関する情報の発信及び当該情報を含むホームページ等の URL の掲載は、これを禁止する。

- (1) 違法行為又は違法行為を煽る情報
- (2) 市情報セキュリティポリシーの重要性分類 I 及び II の情報
具体的には次のとおり。
 - ① 個人情報及び職務上知り得た秘密（一般的に知られていない、または知らせてはいけない）情報
 - ② 施策等の公表が決定されていない情報
- (3) 市及び他者の権利を侵害する情報
- (4) 鍵の保管場所などの市のセキュリティを脅かす恐れのある情報
- (5) 業務上必要な場合を除き、職員の個人的な考えや主張、状況などの情報
- (6) 相手を馬鹿にする表現などの不敬な言い方、または誹謗中傷する内容の情報
- (7) 人種、思想、信条、居住、職業などで差別する発言、又は差別を助長させる情報
- (8) 噂や流説、風評など正否が確認できない情報
- (9) わいせつな内容を含む情報
- (10) その他公序良俗に反する一切の情報

3 留意事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、職員は次のことに留意して情報発信をしなければならない。

- (1) 自分の所属等の身分を開示した上で発言すること。
ただし、業務として認められた特定のキャラクターとして発言等する場合にはこの限りではない。
- (2) 誤りがあった場合には直ちに認め、訂正すること。
- (3) 一度した発言を訂正する時は、訂正したことを明記すること。
- (4) 直接業務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場合、市を代表して発言することの影響を自覚すること。
- (5) 誤解を与えない、簡潔な情報の発信に努めること。
- (6) 第三者のアカウントによる投稿の引用や、第三者が管理または運用する Web

サイトのページまたは URL を掲載することは、市が当該投稿・ページの内容について信頼性があると認めるものであると、市民に受け取られることを考慮すること。

- (7) 第三者のアカウント等における URL を記載する場合、本来の URL を分からなくする URL 短縮サービスについては、他の利用者に不安を与える恐れがあるため、可能な限り利用しないこと。

第6 ソーシャルメディア等活用連絡協議会

1 ソーシャルメディア等活用連絡協議会の設置

本市の情報発信に関してソーシャルメディアの有効かつ適正な活用を図るため、ソーシャルメディア等活用連絡協議会（以下「協議会」という）を置く。

2 協議会メンバー

協議会のメンバーには、アカウントを取得または取得しようとする部署の担当者をもって充てる。

3 協議会の規約等

協議会の規約等は、別途定める。

第7 問題が発生した場合への対応

重要な情報の漏えいや、ソーシャルメディア特有の脅威である炎上、アカウントの成りすましなどの問題が発生した場合には、職員は直ちにアカウント管理者に報告するとともに、アカウント管理者は次に掲げるような対応をとること。

1 情報漏えいが発生した場合

情報漏えいが発生、または発生の恐れがある場合には、市情報セキュリティポリシー、情報流出事案対応マニュアルに基づき速やかに対応しなければならない。

2 炎上状態となった場合

- (1) 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- (2) 問題となった部分を訂正し、謝罪すること。
- (3) 対応に時間を要する場合には、その旨説明するなど、無視や放置をしているなどの不要な誤解を招かないよう、誠意をもって対応すること。

3 成りすましが発生した場合

- (1) 所管するアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合、または所管するアカウントを装うようなアカウントを発見した場合は、直ちに当該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や当該ソーシャルメディアで周知を行う等、二次被害の拡大防止に努めなければならない。
- (2) 必要に応じ信用できる機関やメディアを通じ、成りすましアカウントが存在することの注意喚起を行う。

4 事実と反するデマ的な内容が返信された場合

所管するアカウントにおけるソーシャルメディアのサイト内において、第三者から事実と反する情報や間違った情報が投稿等された場合、状況に応じて正しい情報を発信するとともに、必要に応じて市公式ホームページ等で周知し、市民に誤解が広がらないように努めなければならない。

第8 ガイドラインの見直し

- 1 総合政策部長は、社会環境や ICT 技術の変化に合わせてガイドラインの適切な見直しをしなければならない。
- 2 総合政策部長は、このガイドラインについて広く周知徹底を図るとともに、見直し等を行った場合は、速やかに職員に周知徹底しなければならない。

第9 懲戒処分等

ガイドラインに違反した職員、または違反を助長する行為を行った職員及び監督責任者は、その重大性、発生した事案の状況等に応じて、地方公務員法による懲戒処分の対象とする。

ただし、悪意をもって行われた要求に対して、その要求に応える行為が規定等に定められた正規の手続きを経ている場合は、処罰の対象とはならない。

第10 その他

ガイドラインに定めのない事項については、ふるさと発信課長に協議するものとする。

附 則

このガイドラインは、平成 26 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

このガイドラインは、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。