

新発田市ソーシャルメディアの 運用に関するガイドライン

平成 31 年 1 月

新発田市ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

1 ガイドライン策定の趣旨

フェイスブック（※1）、ツイッター（※2）等のソーシャルメディアは、近年、社会的に大きな影響力を持つようになってきている。新発田市においても、市政情報の発信手段、市民との情報共有手段等として重要な役割を果たすものと考えられる。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には、不正確なものも見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、運用に当たってはその特性及びリスクを理解する必要がある。

このため、新発田市の職員（以下「職員」という。）が、ソーシャルメディアをより良く活用していくために、職務上ソーシャルメディアを運用するに当たり留意すべき事項等を明らかにするガイドラインを定めるものである。

2 ソーシャルメディアの定義

このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、フェイスブック、ツイッター等インターネット上で提供されるウェブ（Web）サービスを利用して、双方向で情報の伝達を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 ソーシャルメディア運用に当たっての基本原則

職員は、ソーシャルメディアを運用するに当たり、次に掲げる事項に違反してはならない。

- (1) 地方公務員法等の関係する法令及び職員の服務に関する規程等を遵守すること。
- (2) 新発田市がソーシャルメディアを運用して発信する情報の閲覧者（以下「利用者」という。）の権利を侵害しないことはもとより、著作権、個人情報保護等の関係する法令を遵守すること。
- (3) 発信した情報により、意図せず利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は、誠実に対応すること。
- (4) ソーシャルメディアで発信する情報は、業務と関連性がある内容に限定すること。また、個人で使用しているアカウント（※3）と混同しないよう、十分注意すること。
- (5) 各々のソーシャルメディアが定める利用規約、会員規約等に規定する禁止行為を行わないこと。
- (6) ソーシャルメディアの運用に当たり、アカウントごとに、各々の所属（以下「運用者」という。）において運用ポリシーを定めることとし、次に掲げる事項を記載すること。
 - ① 運用するソーシャルメディアの種類
 - ② アカウント名、URL（※4）及び運用者
 - ③ ソーシャルメディアによる情報の発信等の目的及び内容

- ④ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、コメント等への対応方法等）
 - ⑤ 遵守事項
 - ⑥ 知的財産権の帰属
 - ⑦ 免責事項
 - ⑧ 個人情報に関する取扱い
 - ⑨ 運用ポリシーの変更
- (7) 運用ポリシーをみらい創造課長に提出すること。

4 ソーシャルメディア運用に係る手続

ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長（以下「所属長」という。）は、みらい創造課長と協議しなければならない。その協議が整った場合は、みらい創造課長及び所属長は、それぞれ次に掲げるところにより手続等を行うものとする。

- (1) みらい創造課長は、フィルタリングの解除依頼、市ホームページへの掲載等を行う。
 - ① みらい創造課長は、対象となる Web ページがフィルタリング（有害サイトのアクセス制限）により閲覧できない場合、「情報システム利用申請書」を情報政策課長に提出し、フィルタリングの解除を依頼する。また、対象ページの閲覧が不要となった場合には、情報政策課長にその旨を連絡する。
 - ② みらい創造課長は、運用を開始したソーシャルメディアのアカウント名、運用者名及び運用ポリシーを新発田市ホームページの「ソーシャルメディア公式アカウント一覧（以下「一覧」という。）に掲載し、及び運用を終了したソーシャルメディアは一覧から削除する。また、その旨をグループウェアの新着情報に掲載する。
- (2) 所属長は、アカウントの取得及びソーシャルメディア運用開始等の届けを行う。
 - ① アカウントの取得
 - ア（フィルタリングの解除が必要な場合は、その解除を確認した後に、）所属長は、ソーシャルメディアが発行するアカウントを取得する。
 - イ アカウントの取得は、所属単位に運用するソーシャルメディア1つにつき1つまでとすること。ただし、市民の利便性向上のために必要と認められる場合は、所属単位とは別にイベント名等のアカウントの取得について、みらい創造課長と協議の上、追加を行うことができる。
 - ウ 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理しなければならない。
 - ② ソーシャルメディア運用等の届け
 - ア 所属長は、運用を開始する2週間前までに、みらい創造課長に運用ポリシーを添えて「ソーシャルメディア運用開始届出書」を提出する。
 - イ ソーシャルメディアを運用する担当者等を変更した場合、所属長は、速やかにみ

らい創造課長に「ソーシャルメディア運用担当者変更届出書」を提出する。

ウ ソーシャルメディアの運用を終了する場合、所属長は、終了前に、みらい創造課長に「ソーシャルメディア運用終了届出書」を提出する。

5 ソーシャルメディアを運用する際の留意事項

- (1) インターネット上のコミュニケーションは、行き違いが生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧で、かつ、分かりやすい表現を使用するよう心掛けること。
- (2) コメント等への返信に相当の時間を要する場合は、その旨を説明するなど、速やかな対応を行い、相手に無視をしているような印象を与えないようにすること。ただし、運用ポリシーにおいて、コメント等への返信を行わないとした場合は、この限りでない。
- (3) 発信した情報に対する意見及び質問への対応は、運用者が決定すること。ただし、災害発生時等の緊急時において、寄せられた情報のうち重要と判断されるものについては、関係機関と共有した上で返信する等の必要な対応を行うこと。

6 トラブルの防止と対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすまし(※5)といったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものもあるため、一方的な批判が寄せられる可能性もある。このような事態にならないよう、所属長は、トラブル防止及びトラブル対応に関し、次に掲げる事項をその所属の職員に遵守させなければならない。

(1) トラブル防止について

- ① 利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応するとともに、誤り等があった場合は、訂正又は謝罪を行わなければならないこと。
- ② 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理若しくは運用する Web ページへのリンク先を掲載することは、当該投稿又は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があることから、慎重に行わなければならないこと。
- ③ なりすまし防止のために、公式アカウントを紹介している新発田市公式ホームページの URL を記載するなど、利用者が公式アカウントであることを確認できるように配慮しなければならないこと。
- ④ URL 短縮サービス(長い URL を短縮し、短い URL に圧縮すること)は、利用者に不安を与える恐れがあることに留意しなければならないこと。

(2) トラブル対応について

① 炎上(※6)対応について

炎上状態になった場合は、職員個人の判断による反論及び抗弁は控え、必要に応じて、運用者として冷静に説明し、訂正、謝罪等を行わなければならないこと。

② なりすまし対応について

なりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除の依頼を行い、新発田市公式ホームページ上で周知しなければならないこと。また、必要に応じて報道機関に資料提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行わなければならないこと。

注（用語の解説）

※1 フェイスブック

フェイスブック社（Facebook, Inc.）が運営するインターネット上のサービス。実名を登録し、メッセージ機能等を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

※2 ツイッター

ツイッター社（Twitter, Inc.）が運営するインターネット上のサービス。「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、メッセージ機能等を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

※3 アカウント

ソーシャルメディアにログインするための権限

※4 URL

ウェブサイトのアドレス。

※5 なりすまし

他者の取得したアカウントを利用して情報の発信等を行うこと。

※6 炎上

投稿に対し批判又は苦情が殺到し、收拾がつかなくなるような状態。