

○四万十市のソーシャルメディア運用に関するガイドライン

平成25年 5月 7日

訓令第8号

(目的)

第1条 「フェイスブック」や「ツイッター」に代表されるソーシャルメディアは、情報発信及び情報共有の新たな手段とし大きく注目され、全国で活用する自治体が増加していることから、四万十市においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民をはじめ県外の方々に四万十市を身近に感じてもらい、また、職員間の情報共有の推進にも貢献することが期待される。

一方で、ソーシャルメディアの利用は、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、時として市政や社会に対して予想外の影響を及ぼすなどのリスクを伴うため、四万十市職員が職務の一環としてソーシャルメディアを適切に利用できるよう、基本的な考え方や留意点を明らかにした「四万十市のソーシャルメディア運用に関するガイドライン」(以下「ガイドライン」)を策定する。

(ソーシャルメディアの定義)

第2条 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、ツイッターやブログなどのインターネットを利用して、ユーザーが双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達手段をいう。

(適用範囲)

第3条 このガイドラインは、四万十市職員の身分を有する者が、ソーシャルメディアの四万十市公式アカウントを使用する際に適用される。

(運用全般に関する事項)

第4条 ソーシャルメディアの運用に関して、次の事項を定める。

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として課等の単位で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、又は効果的な情報発信のため必要と認められる場合は、複数の課等が一つのアカウントで運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、アカウントごとに運用方針を定めなければならない。
- (3) 運用方針は、運用に当たって市民等に周知すべき事項を定めるものであり、次の内容について定めることとし、公式ホームページで公表するものとする。

ア 情報発信を行う目的

イ 運用するソーシャルメディア名

- ウ アカウント名及びURL
- エ ソーシャルメディアによる情報発信の内容
- オ 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）
- カ 利用上の遵守事項
- キ 個人情報に関する取扱い
- ク 知的財産権（著作権等）の帰属
- ケ 免責事項

（情報発信の基本原則）

第5条 ソーシャルメディアを用いて情報発信をする際、次の事項を遵守しなければならない。

- （1） 四万十市職員として自覚と責任を持った発言を行うこと。
- （2） 地方公務員法を始めとする関係法令及び職員の服務規程や情報の取扱いに関する規定などを遵守すること。
- （3） 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意すること。
- （4） 公職選挙法に抵触しないよう、市長や議員に関する投稿の扱いには特に留意すること。
- （5） 情報を発信するときは、正確に、誤解を与えないよう努めるとともに、利用者に配慮した文体で読みやすく、親しみのある記述とすること。
- （6） 他の利用者とトラブルが起きないように、冷静・誠実な対応を心がけること。
- （7） 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、誤解を生じさせた場合は、誠実・冷静に対応し、正しく理解されるように努めること。
- （8） 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。
- （9） 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ア 不敬な発言を含む情報
 - イ 政治、宗教に関する情報
 - ウ 人権、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
 - エ 違法行為又は違法行為を煽る情報
 - オ 噂を始めとする正否が確認できない情報や、噂を助長させる情報
 - カ わいせつな内容を含む情報
 - キ 守秘義務に関する情報や重要施策の意志形成過程における情報
 - ク 社会的な解釈が定まっていない事柄に関する情報
 - ケ 四万十市にとって全く無関係な情報
 - コ その他公序良俗に反する一切の情報
- （10） 上記のことを含むホームページへのリンクを張らないこと。

（情報発信の内容）

第6条 ソーシャルメディアを用いて発信する情報は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 市の観光情報や特産品等のPRなど
- (2) 会議、イベント等の案内など
- (3) 事業、制度等の紹介や告知など
- (4) 防災情報など早急に発信すべき情報
- (5) その他、第5条を遵守した行政情報
(情報発信に関する決裁区分)

第7条 情報を発信する場合は所属長の決裁を要するものとするが、次の各号に掲げるものに関しては所属長の決裁を省略することができる。ただし、この場合においては、災害時等緊急を要する場合を除き、内容が適切かどうかを客観的に判断するため、発信者以外の職員の確認を経て発信することとする。

- (1) 市公式ホームページや広報四万十に掲載される等、既に情報が公開されているものを発信する場合
- (2) イベント・競技会の結果など、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発信する場合
- (4) 防災情報等を発信する場合
(回答又は返信)

第8条 発信した情報に対する質問、意見等の取扱いについては、利用するソーシャルメディアのアカウントごとに別に定めることとする。ただし、陳情や意見については、原則回答しないこととし、回答又は返信する場合については、第5条及び第6条を遵守し、発信する際には、ソーシャルメディア上で議論又は討論にならないよう十分留意しなければならない。

(トラブル防止)

第9条 ソーシャルメディア上でのトラブル防止のために、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 発信した情報に誤りがあった場合は、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とする。
- (2) 運用方針に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 市公式アカウントのなりすましを発見した場合は、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通報するとともに、市公式ホームページで周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。
- (4) 投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合は、職員の判断による反論や抗弁、投稿記事やコメントの削除を行わず、所属長に報告し冷静に対応する。時間を要す

る場合はその旨を説明し、無視しているなどの誤解を招かないようにする必要がある。

(緊急時の対応)

第10条 緊急時は、本市が運営するソーシャルメディアは、次の事項の対応を行うこととする。

- (1) 自然災害や不祥事に関する発生・発表があった場合は、ソーシャルメディアへの投稿及びコメントの発信は一旦控えることとし、更新再開については関係各課等と協議の上、決定する。
- (2) 災害対策本部が設置されている間は、ソーシャルメディアへの投稿を防災に関連する情報だけに制限する場合がある。

(その他の留意事項)

第11条 このガイドラインに定めるもののほか、次の事項を留意しなければならない。

- (1) 勤務時間外に情報を発信する場合は、トラブル時の対応も困難となることから、より慎重に行うこと。
- (2) 個人所有の情報通信端末（スマートフォン、家庭のパソコン等）からの情報発信は原則行わないこと。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。