

総社市ソーシャルメディア活用ガイドライン

1 策定の背景および目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログなど、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアが双方向のコミュニケーションツールとして利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになってきている。

こうした中、総社市においても情報を迅速かつ効果的に市民へ伝え、市民意見の即時聴取を可能にするソーシャルメディアを公聴広報活動のツールとして活用し、市民満足度の向上や市民との協働のまちづくりに役立てていくことが求められており、今後は、全庁的にまたは庁内各課・局・室などにおいてソーシャルメディアを活用した広報に取り組んでいくと想定される。また、プライベートにおいてもソーシャルメディアを活用する職員が増加し、スマートフォンの普及と相まって、場所と時間を問わない気軽な情報の受発信が活発化している。

一方、ソーシャルメディアには、なりすましや一方的な記述、不用意・不適切な記述、不正確な情報の拡散といった負の側面もあり、これらは、利用者が意図しない問題を引き起こし、予想外の影響を及ぼす可能性があることが広く知られている。また、職務として情報を発信する場合だけでなく、プライベートにおいて個人として情報を発信した場合においても、不用意・不適切な記述が引き起こした問題の影響が、総社市や関係者などに及ぶ可能性があり、場合によっては、地方公務員法（昭和25年法律第261号）における信用の失墜行為などに該当することもある。

したがって、ソーシャルメディアの活用にあたっては、利用者である総社市職員がソーシャルメディアの特性やリスク、自らに関わる社会的規範などを十分理解しておく必要がある。

このガイドラインは、総社市職員が職務として、または個人の立場でソーシャルメディアを利用するにあたり、その特性、有用性、リスクなどを十分理解した上で、地方公務員としての地位の特殊性と職務の公共性を考慮した適切な活用ができるよう、基本的な考え方や留意点を明らかにするとともに、情報マネジメントの運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッター、ブログなどインターネット上のサービスを利用して、利用者が情報を発信し、または相互に情報をやりとりする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の特性

(1) 匿名性の低さ

ソーシャルメディアは、匿名による運用を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えるソーシャルメディアでは、ことさら匿名性が低いといえる。

(2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

ソーシャルメディア上では、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき広がっている。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報（特にネガティブ情報）の

拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

また、ソーシャルメディア上でのトピックは、巨大掲示板やインターネットのニュースメディア、テレビのマスメディアでも取り上げられる。

(3) 事前チェック機能の有無

ソーシャルメディアとマスメディアの大きな違いは「事前チェック機能の有無」である。新聞やテレビなどでは、誤字や表現について他者のチェックが入るが、ソーシャルメディアにはこうした他者のチェックは入らない。

(4) 半永久的に保存されるデータ

ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても、転送、コピーされることでいつまでもネット上に残り続ける。

4 業務編

(1) 適用範囲

この指針は、全庁的にまたは部局広報として、業務のために総社市の公式アカウントを取得してソーシャルメディアを利用する課・局・室等、もしくは業務としてその運用を委託された業者に対して適用する。

(2) 遵守事項

①常に誠実で良識ある言動を心がける

公式アカウントにおける情報発信では、総社市の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がける。キャラクターを立てたいいわゆる「軟式アカウント」として情報を発信する場合であっても同様とする。

意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。

②法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令や職員の服務規程、総社市情報セキュリティポリシー等情報の取り扱いに関する規定などを遵守する。

また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は事前に本人や所属団体、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意する。

③総社市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

ソーシャルメディアを利用して、炎上、なりすましなどのトラブルが発生した場合や、総社市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合には直ちに所属長に連絡し、秘書室、市政情報課、総務課に届け出るものとする。ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避ける。

(3) 禁止事項

①総社市の公式見解でない情報と秘密情報の発信

総社市の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信しない。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や憶測含みの発言は厳に慎む。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、総社市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などを発信することを禁止する。

②誤解を招く発信

発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意する。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わない。

③けんかの売り買い

発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避ける。

(4) 手続

①ソーシャルメディアを利用しようとするときは、各課・局・室等の長（全庁的または複数の部署が共同で利用しようとするときは、代表となる課・局・室等の長）は、ソーシャルメディアの利用について市政情報課に申請し、その承認を得なければならない。

②ソーシャルメディアの利用申請は、利用しようとするソーシャルメディア毎に行い、次に掲げる点を明確にして作成したソーシャルメディア利用方針を添えなければならない。

ただし、大規模災害時における被災者の人命救助・財産保護に関わる情報伝達手段としての利用など、緊急性が高く即時の対応が必要であると市政情報課が特に認めるものについては、この限りではない。

[1]利用するソーシャルメディアの種類

[2]当該ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的

[3]当該ソーシャルメディアを利用した情報発信の対象者（想定される層）

[4]当該ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容（発信する情報の概要、組織判断（決裁）が必要な情報発信を区分するための具体的な例示）

[5]当該ソーシャルメディアの運用体制（担当者、通常時・緊急時の体制等）

[6]当該ソーシャルメディアの運用ポリシー（発信の頻度・タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法、公開用ソーシャルメディア運用ポリシーと公開方法）

[7]当該ソーシャルメディアに係るアカウントの管理運用方針（アカウント名、アカウント取得用情報、庁舎外や勤務時間外でのアカウント利用の可否、パスワード管理方法）

[8]当該ソーシャルメディアに係るデータ保護および安定的かつ継続的なサービス提供に関する方針（利用するソーシャルメディアのサーバが外国に所在する場合は、法的リスク（米国愛国者法によるデータ・ストレージの差押、サービス停止、個人情報・機密情報の閲覧等）や政情リスクを許容するか否か等、具体的なリスクを想定して方針を作成するものとし、サーバが日本国内に所在し日本の国内法だけの適用を受ける場合は、当該ソーシャルメディアの利用約款の該当条項引用等によって方針を作成することができるものとする。）

[9]当該ソーシャルメディアの利用で期待する効果と評価方法（一定期間後、または定期的な効果測定・事業評価を実施するための基準指標と手法）

③ソーシャルメディアのアカウント設定における自由記述欄、またはソーシャルメディアアカウントの運用を行っている旨の表示をしている総社市ホームページ上に、公開用ソーシャルメディア

ア運用ポリシーを掲載しなければならない。また、専ら情報発信用途に用いる場合には、その旨を公開用ソーシャルメディア運用ポリシーに明示しなければならない。

④情報発信を行うために必要な公式アカウントは、ソーシャルメディア利用方針が市政情報課に承認された後に取得するものとする。

⑤公式アカウントを取得したときは、市政情報課に届け出るものとする。

⑥情報発信を行うときの決裁手続は次のとおりとする。

[1]事実の告知である場合は、スピードと情報の鮮度を重視した情報発信とするため、原則各課・局・室等の長の決裁は不要とするが、トラブル発生などのリスクを避けるため、可能な限り、情報発信の内容を複数人で相互に確認し合うものとする。

[2]組織判断が必要な場合や総社市としての公式見解などを発信する場合は、情報発信の内容について、然るべき決裁権者の決裁を受けなければならないものとするが、スピードと情報の鮮度を重視した対応を心がけるものとする。

(5) リスク回避と対応

①パスワードの管理

パスワードは、英数字や記号を織り交ぜるなど推測しがたいものに設定し、定期的に変更することや、保管方法などの管理に十分な配慮をすること。

②なりすまし防止

公式アカウントから総社市ホームページへのリンクと、総社市ホームページから公式アカウントへのリンクを設置すること。

また、総社市のアカウントになりすます行為を発見した場合、速やかに該当するソーシャルメディアの運営主体に削除依頼すると同時に、総社市ホームページ等を通じて注意喚起などを行い、被害を最小にとどめる努力をすること。

③誤った情報を発信してしまった場合の対処

原則として、一度投稿した記事は削除しないこと。投稿内容に誤りなどがあった場合は別途修正記事を投稿すること。ただし、機密事項などの発信すべきでない情報を含む記事を発信してしまった場合はこの限りではない。

(6) 継続と撤退

公式アカウント運営の継続と撤退の判断は運営主体である組織が行う。ただし、市政情報課が必要と認める場合、運営主体である組織に公式アカウント運営を撤退させることができるものとする。

①判断基準

以下の状況が発生した場合は、速やかに公式アカウント運営から撤退すること。

[1]当初の目的を達成したとき。(登録者を、他の目的に活用できる場合はこの限りではない。)

[2]目標の達成や、生産性の担保の見込みが立たないと判断される場合。

[3]セキュリティ上の脅威など、アカウントを継続することで、利用者または総社市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。

[4]総社市の公式アカウントとしてのクオリティが担保できず、利用者の信頼を損なうことに繋がる恐れが高い公式アカウントと判断した場合。

②撤退方法

公式アカウントの運営から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と

認められる期間、公式アカウント内や総社市ホームページにおいてアカウントを停止した旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。ただし、アカウントを継続することで、利用者または総社市にとって著しい不利益が生じる事態が認められた場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

5 プライベート編

(1) 適用範囲

この指針は、総社市職員としての身分を有する者（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員、国・県および外郭団体等との人事交流により総社市の組織に配属されている職員を含む）が、個人の立場でソーシャルメディアを利用する場合に適用される。

(2) 遵守事項

①常に誠実で良識ある言動を心がける

ソーシャルメディアの利用に当たっては、個人の発言の自由、思想の自由を尊重するが、情報を発信する場合には、総社市職員としての自覚と責任を持った言動を心掛ける。

意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。

②法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令や職員の服務規程、総社市情報セキュリティポリシー等情報の取り扱いに関する規定などを遵守する。

また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は事前に本人や所属団体、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意する。

③総社市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

ソーシャルメディアを利用して、炎上、なりすましなどのトラブルが発生した場合や、総社市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合には所属長と市政情報課まで速やかに連絡する。ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避ける。

(3) 禁止事項

①秘密情報の発信

業務上知り得た個人情報や機密情報、総社市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などは、発信することを禁止する。

業務について発言する場合は、意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意し、勝手な言及や、憶測含みの発言をすることは厳に慎む。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

②誤解を招く発信

発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意する。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を繰り返し何度も投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わない。

③けんかの売り買い

自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避ける。

また、次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしない。

[1]人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報

[2]違法行為または違法行為を助長させる情報

[3]単なる噂や噂を助長させる情報

[4]わいせつな内容を含む情報

[5]その他公序良俗に反する一切の情報

④業務時間中の利用

職員には職務に専念する義務が課されているので、就業時間中の利用は厳に慎む。

6 違反への対応

(1) 処分等

当ガイドラインや情報セキュリティポリシーに違反した職員への罰則の適用は、情報セキュリティ委員会で審議し、違反や被害の程度によりネットワークまたは情報システムを使用する権利の停止あるいは剥奪の対象や地方公務員法等の規定により処分等の対象となる場合があり、その違反により生じた損害等について責任を負わなければならない場合もある。

また、情報セキュリティ委員会委員長である情報セキュリティ統括責任者は、当ガイドラインや情報セキュリティポリシーに違反した職員の処分のため、当該職員の利用履歴等の証拠を添えて、任命権者に通知することができる。

(2) ソーシャルメディアを利用して情報発信をする場合の禁止事項に違反する情報発信を確認した場合の対応

①違反を確認した職員は、当該ソーシャルメディアを利用している各課・局・室等の長に直ちに通知しなければならない。

②違反の通知を受けた各課・局・室等の長は、情報セキュリティ責任者に直ちに通知するとともに、その助言を受けながら冷静かつ適切に対応しなければならない。

③情報セキュリティ責任者は、確認した違反の事実、対応措置および経過等について、情報セキュリティ委員会に速やかに報告しなければならない。

附則

平成25年5月1日施行