諫早市ソーシャルメディア運用ガイドライン

近年、ＬＩＮＥやインスタグラムなど、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体における情報発信強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えています。

しかしながら、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特性もあり、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、社会に対して多大な影響を及ぼした例など、リスク対策をしっかり行わなければならない面もあります。そのため、ソーシャルメディアを使いこなすには、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ります。

このガイドラインは、諫早市職員（以下、職員という。）が職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項などを定めたものです。

１　ソーシャルメディアの定義

ＬＩＮＥやインスタグラムなどインターネット上のサービスを利用して、情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいう。

２　ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

(1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。

(2) 地方公務員法をはじめとする関係法令、職員の服務および情報セキュリティ対策規程等を遵守しなければならない。

(3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。

(4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意する必要がある。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必要がある。

(5) 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には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければならない。

(6) 次に掲げる情報は発信してはならない。

① 他者を侮辱する情報
② 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させる情報
③ 違法行為または違法行為を煽る情報
④ 事実に反する情報
⑤ 閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
⑥ その他公序良俗に反する情報

3　ソーシャルメディアを利用して諫早市行政に関する情報を発信する際の留意事項

(1)　諫早市あるいは諫早市と利害関係にある者または団体の秘密に関する情報を発信してはならない。

(2)　諫早市および他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。

(3)　諫早市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。

(4)　自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する必要がある。

4　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。アカウントを取得した所属の長は、広報戦略課に報告することとする。

(2)　ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ポリシーを、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシーは、諫早市公式ホームページ上または当該ソーシャルメディア上において明らかにすることとする。

(3)　運用ポリシーは、運用を行うに当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　目的

イ　運営者名

ウ　発信内容

エ　運用方法（運営時間、意見や質問への対応方法）

オ　利用規約（注意事項、著作権、免責事項）

(4)　広報戦略課は、各所属のソーシャルメディアでの情報発信の状況をまとめて諫早市公式ホームページ上に記載するページを作成し、なりすましでないことを証明する。

(5)　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、定期的に変更することとする。

5　トラブルへの対応等

(1)　書き込み等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)　利用規約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)　市の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削除依頼を

行うとともに、諫早市公式ホームページ上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) 公式アカウントが炎上状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、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の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすることとする。

(5) 市は、ソーシャルメディアの運営が困難と判断した場合は、当該ソーシャルメディアの運営を停止し、またはアカウントを削除するなどにより運営を終了することとする。ソーシャルメディアの停止または終了をした場合は、その旨を諫早市公式ホームページ上で周知することとする。

6　補足事項

職員は、ソーシャルメディアを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任を持って適切に利用すること。特に諫早市行政に関する情報に触れる場合にあっては、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけること。

附　則

このガイドラインは、平成２５年８月１日から施行する。

附　則

このガイドラインは、令和８年４月１日から施行する。