

志布志市ソーシャルメディア運用指針

平成28年10月26日 策定
平成29年5月15日 改訂

企画政策課

志布志市ソーシャルメディア運用指針

【 目 次 】

1	基本方針	
(1)	方針の目的	・・・ 1
(2)	ソーシャルメディアの定義	・・・ 1
(3)	方針の適用範囲	・・・ 1
(4)	ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則	・・・ 1
(5)	ソーシャルメディアを利用する際の留意事項	・・・ 2
2	運用方針	
(1)	運用にあたって	・・・ 3
(2)	運用方法	・・・ 3
(3)	トラブルへの対応	・・・ 4
(4)	その他の注意事項（他サイト等へ書き込む時など）	・・・ 4
3	審査	
(1)	審査対象	・・・ 6
(2)	審査時期	・・・ 6
(3)	審査手順	・・・ 6
(4)	組織・体制	・・・ 6
(5)	審査基準	・・・ 7
	(参考)審査の流れ	・・・ 8

背景

志布志市は、「ICT 日本一のまち」を目指して、平成 23 年度に地域情報通信基盤推進事業を取り入れ、市内全域に光ファイバー回線を整備しました。市民に様々な情報を発信、あるいは相互にやり取りができる住みよい地域づくりを行っております。

整備から 5 年が経ち、世界における情報通信技術は日々進化しています。固定されたパソコンから、携帯電話・スマートフォンそしてタブレット端末の普及が進み、いつでもどこでも情報を共有できる環境となっています。その中でも、ブログやツイッター、フェイスブックなど、通信回線を利用したコミュニケーションツール、いわゆるソーシャルメディアは、老若男女問わず利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになってきました。

またソーシャルメディアは、近年発生している想定外の大規模災害時などにも、市民への有効的な情報発信として一応の評価を受けています。

なお、国からも「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」が示されています。（平成 23 年 4 月）

1 基本方針

(1) 方針の目的

志布志市の行政活動においてソーシャルメディア（※1）を有効に活用することは、市内外へ情報を発信するだけでなく、それらを通じて市内外からの意見を聴取することを可能とするものであり、市民と行政の相互関係の構築の際の重要な手段となることを見込まれます。ソーシャルメディアを使いこなしていくためには、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に理解する必要があります。

加えて、本市が公開した動画において、男女共同参画制度の認識や女性の人権への配慮が欠けていたことにより、女性蔑視に繋がるような映像であると指摘される事案が発生しました。このことも重く受け止めていく必要があります。

この指針は、志布志市職員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、起こりうるリスクを回避し、より有効で適正な情報発信を行っていくために定めるものです。

(2) ソーシャルメディアの定義

ブログやYoutube、フェイスブックなどに代表されるインターネット上のサービスを利用して、映像、音声、文字などの情報を発信、あるいは相互にやりとりする情報の伝達手段をいいます。また、マスメディアなどを利用して情報発信を行うものも含まれます。

(3) 方針の適用範囲

この方針は、職員としての身分を有する者（臨時職員や嘱託職員、市からの委託を受けた業者等を含む）に対して適用されます。

(4) ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

ア 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りません。

イ 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければなりません。

ウ 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しなければなりません。

エ 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ります。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ります。

オ 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りません。また、自らが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りません。

カ 次に掲げる情報は発信してはなりません。

- (ア) 不敬な言い方を含む情報
- (イ) 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- (ウ) 違法行為又は違法行為を煽る情報
- (エ) 単なる噂や噂を助長させる情報
- (オ) わいせつな内容を含むホームページへのリンク
- (カ) その他公序良俗に反する一切の情報

(5) ソーシャルメディアを利用する際の留意事項

ア 志布志市あるいは志布志市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはなりません。

イ 志布志市及び他者の権利を侵害する情報を発信してはなりません。

ウ 志布志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りません。

エ 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ります。

オ 自らは直接職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にあっては、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する必要があります。

2 運用方針

(1) 運用にあたって

ソーシャルメディアを積極的に活用する場合、開設に当たっては、目的、情報発信・返信の権限等について、事前に検討したうえで運用ポリシーを作成するとともに、ソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う必要があります。

(2) 運用方法

ア 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（以下「公式アカウント」という。）を取得して行うこととします。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企画政策課が運用することも可能とします。

イ ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長は、あらかじめソーシャルメディア運用ポリシー申請書（様式1）を企画政策課に提出することとします。運用ポリシー等を定めた所属の長は、志布志市Webサイト内に公式ページとして表示させるために、その内容を企画政策課を経由して副市長に報告することとします。

ウ 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します。

- (ア) 発信情報
- (イ) 利用目的及び内容
- (ウ) 運用するソーシャルメディアの種類
- (エ) アカウント、URL（※2）及びアカウント運用者名
- (オ) 運用期間及び運用時間
- (カ) 投稿に対する意見や質問への対応方法
- (キ) 個人情報に関する取扱い

エ 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととします。

- (ア) 利用上の遵守事項
- (イ) 知的財産権の帰属
- (ウ) 免責事項

オ 志布志市公式ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、このガイドライン及び所属等の個別の運用ポリシー等を掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した志布

- 志市公式ホームページのURLを明記することとします。
- カ 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します。
- キ 志布志市が開設・運用していることを利用者に周知するため、ツイッターを開設する場合は、原則、公共機関等の公式アカウントの認証を取得することとします。
- ク 多くの方に閲覧してもらうためには、常に最新の情報発信を行う必要があります。迅速な対応が求められます。情報発信内容の更新、利用者の書き込みチェック及び返信対応などを、所管する課の職員が1日1回以上確認することや、所属長などが、運用ポリシーに沿った運用が行われているかを継続的にチェックするなどの運用体制を構築することとします。

(3) トラブルへの対応

- ア 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します。
- イ 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します。
- ウ 市のアカウントのなりすまし（※3）の事例を発見した場合は、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、市の公式Webサイト上で周知することとします。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します。
- エ 公式アカウントが炎上（※4）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します。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します。
- オ 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とします。特に、志布志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とします。

(4) その他の注意事項（他サイト等へ書き込む時など）

- ア 書き込み等（※5）は、(2)で定める手続きを経た公式アカウントを使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととします。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによること

とします。

イ 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければなりません。

(ア) 書き込み等を行う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に注意すること。

(イ) ウェブアクセシビリティに配慮すること。

(ウ) 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。

(エ) 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しくは運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿や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ので慎重に行うこと。

(オ) 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、市職員としての自覚と責任を持つこと。

ウ ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員が、(ア)又は(イ)に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこと。

エ ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員の法務能力向上に繋がる研修に参加させる等の配慮を行うこと。

3 審査

(1) 審査対象

審査の対象は一般に向けて公開を企図する動画及び画像その他映像収録作品とします。

(2) 審査及び審査時期

審査は、企画時にソーシャルメディア審査特別員が行う「書類審査」と、公開前に審査会が行う「審査会審査」の2種類とします。審査時期については以下のとおりです。

市が作成する場合	公開前の1回（ただし、企画時に書類審査を受けることも可能とします。）
業者に委託する場合	制作の企画時及び公開前

(3) 審査手順

ア ソーシャルメディアを利用して動画や画像を発信する場合、あらかじめソーシャルメディア審査申込書（様式2）にてソーシャルメディア審査特別員による審査を受けてから行うこととします（書類審査）。

イ 公開前の案件及びソーシャルメディア審査特別員において判断できない案件については、審査会にて審査することとします（審査会審査）。

(4) 組織・体制

志布志市のソーシャルメディア審査については、以下の組織・体制とします。

ア ソーシャルメディア審査会は、別表に掲げる職員をもって充てます。

イ ソーシャルメディア審査特別員は、次に掲げる職員をもって充てます。

企画政策課・市民環境課・福祉課・教育総務課・総務課・情報管理課

ウ 会の庶務は、企画政策課において処理を行います。

別表

総務課長	財務課長	企画政策課長	情報管理課長	港湾商工課長	税務課長
市民環境課長	福祉課長	保健課長	農政畜産課長	耕地林務	
水産課長	建設課長	松山支所総務市民課長	松山支所産業建設課長		
志布志支所地域振興課長	志布志支所市民税務課長	志布志支所福祉課長	志布志支所産業建設課長	会計課長	議会事務局長
教育委員会教育総務課長	教育委員会学校教育課長	教育委員会生涯学習課長	農業委員会事務局長	水道課長	

(5) 審査基準

審査基準は以下のとおりとします。

- ア 他者を侮辱する情報はないか
- イ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報はないか
- ウ 違法行為又は違法行為を煽る情報はないか
- エ 事実に反する情報はないか
- オ 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はないか
- カ その他公序良俗に反する情報はないか

用語

- ※1 ブログやツイッター、フェイスブック、ミクシー、グリー、ニコ動、Youtube など
- ※2 ネットワーク上でアクセスを行うページや場所と通信方式を表す文字列です。URL (Uniform Resource Locator)
- ※3 本来のものとは違うように偽ったこと。
- ※4 批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなった状態
- ※5 ネットワーク上の記入電子掲示板に意見や情報などのメッセージを記入すること。

(参考) 審査の流れ

- 1 「ソーシャルメディア審査申込書（様式2）」に参考資料を添えて提出。

