

松本市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

Ver1.00

松本市総務部情報政策課

平成30年 7月11日

1 はじめに

本市では、市民等に対して情報を迅速に広く伝え、市民サービスの向上を図ることを目的として、市ホームページと併せてソーシャルメディアをインターネットによる情報発信手段として活用します。

近年では、国や県等においても、震災時に必要な情報配信経路の一つとしてソーシャルメディアを用いたネットワーキングサービス（SNS）の利用が推進されています。

一方で、インターネットは予見不可能な事案の発生が予測され、特にソーシャルメディア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、社会に対し多大な影響を及ぼすことがあるため、リスク対策を十分に行わなければなりません。そのため、ソーシャルメディアを活用するには、その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。

このような状況を踏まえ、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるように、松本市ソーシャルメディアの利用に関するガイドラインを定めます。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、ブログ、ソーシャルアプリ等に代表されるインターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする情報の伝達手段。

3 適用範囲

このガイドラインは、本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用します（本市が、事業者へ委託する場合も含まれます。）。

なお、「7 安全に活用するための留意点」は、本市の全ての職員（非常勤職員等を含む。）が、個人アカウント等によりソーシャルメディアを利用する場合に適用します。

4 ソーシャルメディアの開設と管理者

(1) 運用ポリシーを定めます。

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために以下の内容を記載した運用ポリシーを管理者が作成します。

ア 管理主体

イ 利用目的

ウ 発信する情報

エ 受信した情報への対応

オ ソーシャルメディアの種類

カ 公式アカウント名、登録URL、運用開始日

キ 公式アカウントの管理者と担当者

(2) 公式アカウントを開設するにあたっては、開設届を政策部広報課長へ届け出て確認を受けます。

確認を受けた公式アカウントは、松本市ホームページに掲載します。

(3) 「公式アカウント」で情報発信を行うに当たっては、所属長の決裁を受けることとします。

ただし、次に掲げる場合は決裁不要とし、あらかじめ各所属で掲載に関するルールを取り決めたうえで掲載し、掲載後速やかに所属長に報告することとします。

- ア 既に本市ホームページ・広報紙等で発信しているイベント内容等について発信する場合
 - イ 行事、競技会の結果等の既成の事実について発信する場合
 - ウ 法令等で定められている手続などを発信する場合
 - エ 大規模災害時の緊急情報等を発信する場合
- (4) 「公式アカウント」は、情報伝達の目的に適應するメディアを利用することとし、利用するメディア名、活用方法等については開設者にて別に定めます。

5 ソーシャルメディア「公式アカウント」の運用

- (1) 運用ポリシーで定めた利用目的以外には利用しません。
- (2) 行政の説明責任を果たし市民サービス向上を図るため、ソーシャルメディアを積極的に活用します。
- (3) ソーシャルメディアの利点である次の事項を最大限に活用し、業務に生かします。
 - ア リアルタイム性（緊急情報を即座に発信）
 - イ 拡散性（発信した情報を利用者同士が共有することにより、情報が拡散）
 - ウ 双方向性（情報に対して、利用者は気軽にコメントなどの意思表示をすることが可）
- (4) 公式アカウントの基本情報欄等にアカウントの運用組織や連絡先等を明示します。
- (5) 市ホームページ内に、「公式アカウント」の名称及びこのアカウントで表示されるページへのリンクを明記し、ソーシャルメディアのページの基本情報等にもこれらを掲載した市ホームページのURLを明記します。
- (6) 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないようにします。
- (7) 既存媒体により周知している内容との整合性を図ります。
- (8) バナー等の広告主及び広告内容については、本市が推奨等していると誤解を招かないように配慮します。
- (9) 「URL短縮サービス」を利用すると、本来のURLが分からず、利用者に不安を与えるおそれがあるため、原則として利用しません。
- (10) パスワードや認証のためのコード等の認証情報及びこれを記録した媒体（ICカード等）等を適切に管理します。
- (11) 行政から発信したコンテンツや投稿類は電磁的記録の公文書である事に留意し、適正な管理を行います。

6 トラブル等への対応

- (1) 公式アカウントが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を招いたりした場合は、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めます。また、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を行うなど、誠実かつ速やかに対応します。
- (2) 禁止、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います。
- (3) 批判や苦情が殺到し収拾がつかない状態（炎上）となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属長、公式アカウント管理者及び情報政策課と協議して、必要に応じて説明・訂正・謝罪等の書き込み等を行います。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します。
- (4) 「公式アカウント」のなりすまし事例を発見した場合は、その管理者に削除を依頼すると

ともに、市ホームページ上で周知します。また、必要に応じ報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行います。

7 安全に利用するための留意点

ソーシャルメディアを安全に活用するため、以下の点に留意します（職員が業務外で個人アカウント等によりソーシャルメディアを利用する場合を含みます。）。

(1) 次の事項を掲載しないこと。

- ア 法令及び公序良俗に反する内容
- イ 人種、思想、信条、職業等で差別又は差別を助長する内容
- ウ 違法行為又は違法行為を助長する内容
- エ 職務上知り得た機密情報や個人情報を含む内容
- オ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある内容
- カ 信頼性のない情報又は噂や風評等を助長させる内容
- キ わいせつな内容
- ク 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害する内容（個人が特定できる写真や映像、文章等を投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業等に了解を得る等、十分留意します。）
- ケ その他不特定多数に対して発信する情報として不適当な内容
- コ 松本市情報公開条例第8条第1号から第6号に定める「非公開情報」
- サ 情報資産分類における、機密情報2以上の情報

(2) 次の事項を遵守すること。

- ア 掲載した情報がインターネット上に瞬間的に広まり、メディアによっては時間と発信場所が特定されることを理解して利用するとともに、地方公務員法その他職員の服務に関する法令を遵守し、職員としての自覚と責任を持って利用します。特に、個人が特定できる写真や映像などを投稿する場合は、あらかじめ当事者の了解を得ます。
- イ 職務上知り得た機密情報に関しては、守秘義務を遵守するとともに、松本市個人情報保護条例等を遵守し、個人情報の取り扱いには十分に注意します。
- ウ ウィルス攻撃等の脅威への対策として、信頼性のない閲覧者の投稿に掲載されているリンク先を開くことのないよう情報セキュリティ等の維持に留意します。
- エ 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います。
- オ 個人アカウントでの勤務時間中の利用は禁止します。（ソーシャルメディアへの発信は発信日時が表示されるため、職務の一環としての活用以外で勤務時間中の発信が他の利用者にどのように受け止められるか十分認識したうえで、誤解を招く行為は行わないようにします。）
- カ 上司が部下に対して「フォロー」や「友達承認」、「いいね！」を強要することや、私生活に踏み入る等の行為（ソーシャルハラスメント）は、禁止します。
- キ 「職員の個人アカウント」は、各自が市職員としての自覚と責任を持って管理することとし、職員が個人アカウントにより行う情報発信は市民に与える影響が大きいことを踏まえ、次の3点に十分注意した上で行います。
 - (ア) 職務内容や市政情報の発信を行う場合は、職員としての身元を明らかにし、「投稿内容は個人的見解や意見であり、松本市及び所属部署の見解を代表するものではない」旨

の免責文を、プロフィール欄等に掲載するようにします。

(イ) 常に正確な情報を発信するよう心がけます。

(ウ) 他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、本市施策の意思形成過程の未確定情報等（パブリックコメント等、ルールを決めた上で市が意見等を広く求める場合を除く。）は発信を禁止します。

8 その他

このガイドラインに定めるもののほか必要な事項は、別に定めます。

又、情報通信技術の進歩や社会情勢の変化に合わせ、ガイドラインを随時改定するものとします。