

# 逗子市ソーシャルメディア 利活用ガイドライン

2024年3月

企画課広聴広報係

## 1 目的

インターネットやスマートフォンの普及により、ソーシャルメディアは手軽な情報伝達・コミュニケーションツールとして、多くの人々が利用するようになり、行政においても、情報を迅速かつ効果的に発信するためのツールとして重要な役割を担うようになった。加えて、オンラインでのイベント開催や講座・講演の動画配信など、ソーシャルメディアをはじめとするインターネット上のサービス需要は、ますます加速している。こうした現状に合わせ、この度2013年に策定した「逗子市ソーシャルネットワーキングサービス利活用ガイドライン」をソーシャルメディア利活用ガイドラインとして名称を改めるとともに、その内容の見直しを行う。

本市においても、ソーシャルメディアを積極的に活用して情報を発信している。一方、発信した情報に起因する予期しないトラブルが発生しやすい特性があるため、ソーシャルメディアの活用に当たっては、留意事項を十分に理解したうえで、適切に活用していく必要がある。本ガイドラインでは、本市において適切に情報を受発信するため、ソーシャルメディアを活用する場合の基本原則や、運用開始に当たっての手続き、運用時の事項などを定める。

## 2 ソーシャルメディアとは

### (1) 定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、情報を発信し、又は、双方向のコミュニケーションができるツールとして活用するインターネット上のサービスをいう。

### (2) ソーシャルメディアの代表例

Facebook（フェイスブック）、X（エックス）、LINE（ライン）、Instagram（インスタグラム）、YouTube（ユーチューブ）など

### (3) ソーシャルメディア活用のメリット・デメリット

特性	メリット	デメリット
即時性	インターネットにつながる環境があれば、情報を受発信することができる。 緊急時の情報収集手段としても利用できる。	数日経つと、過去の情報がほとんど閲覧されなくなる。
双方向性	発信した情報に対して、利用者はコメントなどの意思表示ができる。	誤解を招く発信をしてしまった際、トラブルに発展する可能性がある。
拡散性	発信した情報を、利用者が他の利用者と共有することにより、さらに広げていくことが可能である。	いったん発信した情報を完全に取り消すことが難しい。
簡易性	無料で開設することができ、開設手続きも容易なサービスが多い。	誰でも利用できるため、「なりすまし」をすることができる。 突然のサービス停止や廃止の可能性もある。

## 3 ソーシャルメディア利活用ガイドライン（導入・運用編）

### 3-1 基本原則

#### (1) 法令・規定等の遵守

- ア 地方公務員法をはじめとする関係法令等を遵守すること。
- イ 個人が特定できる写真や映像、文章などをソーシャルメディアに投稿する場合は、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、著作権等に関して侵害することがないように留意すること。
- ウ 利用するソーシャルメディアの利用規約を遵守すること。

#### (2) 禁止事項

- ア 次に該当する情報を発信することを禁止する。
  - (ア) 公務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない）情報
  - (イ) プライバシー等の人権を侵害する内容
  - (ウ) 経済的又は精神的な損害等を与える恐れのある内容
  - (エ) 通信機器の機能を妨害し、破壊し、又は制限するように設計されたファイル又はプログラムを含む情報
  - (オ) 本市のセキュリティを脅かす恐れのある情報
  - (カ) 政治活動又は宗教活動を目的とした内容
  - (キ) 個人又は特定の団体等の主観・意見に偏り、市が提供する情報として公共性・公平性に欠く内容
  - (ク) その他公序良俗に反する一切の情報
- イ 利用者の感情を逆撫でしたり挑発したりする、いわゆる「煽り（あおり）」行為をすることを禁止する。

#### (3) 良識ある運用

##### ア 社会的な常識・マナー

情報発信に当たっては、社会的な常識やマナーをわきまえた言動に心がけること。公式アカウントでありながらも、例えば「シズオ」等のキャラクターを立てて、堅苦しくない雰囲気や運用するアカウントから情報を発信する場合であっても同様とすること。

##### イ 業務遂行としての情報発信

業務としてソーシャルメディアを利用することから、市を代表して情報発信することの影響を考慮するとともに、職員としての自覚と責任を持ち、発信内容には十分注意すること。また、情報の信頼性を高めるために情報発信者の所属等を明らかにすること。

##### ウ 早急に訂正、誠実に対応

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こと。

## 3-2 運用開始の手続き

### (1) 運用方法についての検討

利用開始に当たっては、①情報発信の目的、ねらい②対象者層③どのソーシャルメディアを選択するか④情報発信の内容及びトーン（堅い調子か柔らかい調子か）⑤管理者および担当者⑥情報発信のタイミング、頻度等を整理すること。

#### ア 利用するソーシャルメディアの選定

ソーシャルメディアの種類によって機能や特徴が違うため、十分に比較検討した上で、適切なソーシャルメディアを選択すること。

#### イ 運用体制等の検討

ソーシャルメディアの特性として、最新の情報発信や迅速な対応などが求められることから、担当職員を選任（複数名）し、1日1回以上確認することができるような運用体制をあらかじめ実施機関内で検討すること。

また、投稿に対して返信を行う場合や、即時の情報発信が求められる業務については、運用時間を明らかにするとともに、開庁時間以外の対応についてあらかじめ検討しておく必要がある。

#### ウ 情報発信・返信の手順の決定

情報の発信や返信を行う場合の手順や、情報発信媒体、決裁方法について、利用目的を踏まえ、あらかじめ実施機関内で決定しておくこと。また、所属長の許可を得た上での情報発信・返信を原則とするが、次に掲げる情報については、あらかじめ所属長の許可を得た範囲で担当者による発信・返信ができるものとする。

- (ア) すでに市公式ホームページ等で公表している情報
- (イ) イベントや大会の結果など、既成事実に関する情報
- (ウ) 法令等で定められている手続きに関する情報
- (エ) 災害時など、一刻を争う状況下での情報

### (2) ソーシャルメディアのアカウント（登録名称）取得

ソーシャルメディアは、誰でもアカウントを取得することが可能であるため、市が運用していることを証明し、利用者に周知することが望ましい。このためソーシャルメディアの運営者が、認証アカウント（なりすましでなく本人が開設していることを運営者が認めたアカウント）の発行を行っている場合は、可能な限り、認証アカウントを取得すること。

また、アカウント登録時には、信頼性を高めるために、市公式ホームページのリンクを設定するとともに、自由記述欄等において市が運用している旨を明記すること。

アカウントの管理者については、原則として所属長とし、運用担当者を選任すること。

### (3) 運用ポリシーの策定

運用を開始する際には、利用目的や発信情報等を利用者に周知するための「運用ポリシー」を作成すること。

### (4) 運用開始

運用開始に当たり整理した内容で起案し、決裁を受け、運用が決定したときは、広聴広報係へ

報告すること。広聴広報係にて市公式ホームページの「逗子市SNSアカウント」ページにアカウントを追加する。

運用ポリシーは、できる限りソーシャルメディア上に掲載するとともに、市公式ホームページ上に掲載すること。

### 3-3 運用終了時の手続き

#### (1) 運用終了の判断

ソーシャルメディア活用の当初の目的を達成したときや、セキュリティ上の脅威により、利用者又は市にとって著しい不利益が生じる可能性が認められた場合など、運用終了に関する判断は、所属長が行うこととする。

運用開始時に、「投稿数が年間〇件未満」「1年後のフォロワーが〇人未満」など終了時の要件をあらかじめ決めておくと、運用終了の判断材料となる。

#### (2) アカウントの削除

公式アカウントを削除する場合は、直ちに削除するのではなく、最低1か月以上の期間、公式アカウント内や市公式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。また、削除後についても市公式ホームページにおいて1か月以上はその旨の周知を図ること。

ただし、アカウントを継続することで、利用者又は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。

#### (3) 「逗子市SNSアカウント」ページからの削除

アカウント削除後、広聴広報課へ市公式ホームページの「逗子市SNSアカウント」ページからの削除を依頼する。

### 3-4 運用時における留意点

#### (1) 不要な情報の削除

随時、情報を整理し、不要となった情報については速やかに削除すること。

#### (2) 寄せられた投稿への対応

市民等から寄せられた投稿への対応については、細心の注意を払うこと。また、返信を行わず、専ら情報発信用途で運用する場合は、運用ポリシーにその旨を明示すること。（意見については市公式ホームページ「問い合わせフォーム」等を利用）

#### (3) 動画配信

ア 著作権を有する動画を配信するときは、著作権者の了解を得ること。

イ 動画のLIVE配信を行う際には、禁止事項に該当する情報が配信されることのないよう、細心の注意を払うこと。

#### (4) ウェブアクセシビリティへの配慮

投稿する画像には説明文を付与するなど、発信する内容は「逗子市アクセシビリティガイド

ライン」に基づき、ウェブアクセシビリティ（高齢者や障害者も含め誰もが支障なく利用できること）に配慮すること。

#### **(5) パスワード等の管理**

ア アカウントやパスワードを取り扱う者を最小限にすること。

イ IDとパスワードは、登録、変更、抹消等の情報管理を適切に行い、その記録を残しておくこと。特に人事異動等により担当者が変更になるときは速やかに変更を行うこと。

#### **(6) 第三者情報の引用等**

第三者のアカウントによる投稿の引用や、第三者が管理又は運用するウェブサイトのページやURLを掲載することは、市が当該投稿やページの内容に信頼性があると認めていると利用者に受け止められる可能性が高いので、安易な引用等をしないこと。

### **3-5 トラブル発生時等における留意点**

ソーシャルメディアを運用している中で、誤った情報を発信してしまった場合や、トラブルが発生した場合等は、次の項目を参考にしながら適切に対応すること。

#### **(1) 誤発信への対応**

ソーシャルメディアには、利用者間で情報が拡散する特性があることから、発信した情報を完全に削除することが困難であることを認識しておくこと。誤発信をしてしまった際は、発信した情報を削除するだけでなく、誤りを率直に認めて早急に訂正し、訂正した旨を明記することなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

#### **(2) いわゆる「炎上」状態になった場合**

発信した情報に対し批判や苦情が殺到し收拾がつかなくなる、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、反論や抗弁は控え事態の收拾に努めること。不適切な情報は削除するとともに、市に責任があるような場合は謝罪文を発表するなど、誠意をもって対応すること。また、「炎上」が生じたことを理由に公式アカウントを閉鎖しないこと。

#### **(3) いわゆる「なりすまし」への対応**

偽アカウントを作成するなどして、他人になりすまし、インターネット上のサービスを利用する、いわゆる「なりすまし」による被害を防止するため、類似のアカウント名が使用されていないかなど、日ごろからこまめに確認すること。

また、「なりすまし」を発見した場合は、速やかに当該ソーシャルメディアの運営者に対して削除依頼を行うとともに、市ホームページなどで「なりすまし」アカウントが存在することの注意喚起を図ること。なお、「なりすまし」を防止するためにもアカウント名に「逗子市公式」などと冠することが望ましい。

#### **(4) いわゆる「乗っ取り」への対応**

IDやパスワードを盗用し不正にソーシャルメディアを利用する、いわゆる「乗っ取り」被害を防止するため、管理するID、パスワードの管理を厳重に行うこと。

また、心当たりのない情報が掲載された場合は、情報の内容を確認し、速やかに当該ソーシャルメディアの運営者に連絡するとともに、画面を保存するなど、記録を残した上で、当該情報を

削除し、当該アカウントのID、パスワードを変更すること。

#### (5) その他のトラブルへの対応

脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害又はその恐れが発生した場合は、関連部署や警察等関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に努めること。

## 4 ソーシャルメディア利活用ガイドライン（個人・サービス編）

職員が業務外に個人としてソーシャルメディアを利用する場合においても、職員として以下について守ること。例え、個人としての活動であるとの注釈をつけていたり、匿名であったりしたとしても、その行為が組織の信用を傷付けてしまう結果となる場合があることに留意すること。

- ① 市の職員であることの自覚と責任を持つ。
- ② 法令や職員のサービスに関する規定等を遵守する。
- ③ 人権、知的財産権等に十分配慮する。
- ④ 正確な情報発信を心がけるとともに、誤解を招かないよう表現にも留意する。
- ⑤ 一度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。
- ⑥ 職務に関する情報を発信するときは、守秘義務を遵守する。特に、意思形成過程の情報（未成熟情報）に注意する。
- ⑦ 情報が公開される範囲を制限する機能があるときは、常に公開範囲がどのようになっているかに注意する。

## 5 ソーシャルメディア活用の推進に向けて

### (1) 本ガイドラインの見直しについて

ソーシャルメディアを取り巻く環境は、今後も大きく変化していくことが想定される。このため、本ガイドラインについても、定期的に見直しを行うものとする。

### (2) 本ガイドラインに定めのない事項について

ソーシャルメディアは、事実を正確に情報発信することのほか、実施機関の創意工夫による多様な活用方法が想定される。このため、本ガイドラインに規定していない事項については、各実施機関において判断するものとするが、ソーシャルメディアの特性や本ガイドラインの基本原則を踏まえながら慎重に行うものとする。

## 逗子市「〇〇（ページタイトル）」フェイスブック 運用ポリシー

「〇〇（ページタイトル）」は逗子市〇〇部〇〇課が運営するFacebookページです。このページは、次の方針により運営しております。本ページの利用に当たっては、次の事項に同意のうえ、ご利用ください。

### 1 目的

逗子市〇〇部〇〇課では、〇〇施策を進めるため、市民の皆さまと情報の共有を図り、ともに本市の〇〇施策をつくっていくことが重要であると考えています。そのための、情報交換の場がこのページです。また、〇〇について市民の皆さま同士の交流も深めていただきたいと考え、このページを活用していただければ嬉しいです。

### 2 掲載内容

本市が開催するイベントのほか、〇〇施策の現状などを写真等を交えてお知らせしていきます。

### 3 投稿等への回答

このページでは、いただいたご意見等の投稿に対して、個別の回答は行っておりません。あらかじめ、ご了承ください。

### 4 禁止事項

このページをご利用いただく際には、以下のような内容の投稿はご遠慮ください。投稿内容が下記事項に該当すると判断した場合は、投稿者に断りなく、投稿の全部または一部を削除することがあります。

- ① 法律、法令等に違反している内容、または違反する恐れがある内容
- ② 他者、特定の個人、企業、国、地域を誹謗中傷する内容
- ③ 他者になりすますなど、虚偽や事実と異なる内容
- ④ 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とした内容
- ⑤ 著作権、商標権、肖像権などの第三者の知的所有権を侵害する恐れのある内容
- ⑥ 公序良俗に反する内容
- ⑦ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいするなど、個人のプライバシーに関わる内容
- ⑧ 有害なプログラム
- ⑨ わいせつな表現などを含む不適切な内容
- ⑩ その他、ページの運営上、他人に不利益を与えるなど、逗子市が不相当と判断した内容

### 5 知的財産権

本ページに掲載している個々の情報（文章、写真、映像、イラストなど）に関する知的財産権

(商標権、著作権等の全ての権利)の内容について、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、本市に無断で複製、転用することはできません。

## 6 管理業務の対応時間

原則として、祝日等の閉庁日をのぞく月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時までとします。

## 7 免責事項

- ① 本ページの掲載情報の正確性、完全性、有用性等を完全に保証するものではありません。
- ② ユーザーが本ページの掲載情報を利用または信用したことにより、ユーザーまたは第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- ③ ユーザーにより投稿されたコンテンツについて一切の責任を負いません。
- ④ ユーザー間、もしくはユーザーと第三者間のトラブルによってユーザーまたは第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- ⑤ その他、本ページに関連する事項に起因または関連して生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- ⑥ 本運用ポリシーは、予告なく変更する場合があります。

### 【お問い合わせ】

逗子市〇〇部〇〇課

電話：046-873-1111 FAX：046-873-4520

メールアドレス：〇〇@city.zushi.lg.jp

## 逗子市「〇〇（アカウント名）」エックスアカウント 運用ポリシー

「〇〇（アカウント名）」は逗子市〇〇部〇〇課が運営するエックスアカウントです。このアカウントは、次の方針により運営しております。本ページの利用に当たっては、次の事項に同意のうえ、ご利用ください。

### 1 目的

逗子市〇〇部〇〇課では、〇〇施策を進めるため、市民の皆さまに対し、必要に応じ、情報を提供してまいります。市民の皆さまにご活用いただければ幸いです。

### 2 掲載内容

本市が開催するイベントのほか、〇〇施策の情報をコンパクトにお知らせしていきます。

### 3 リプライ、リポスト、フォローについて

原則として、情報発信のみを行い、フォローやリポストは行いません。また、リプライ、リポスト等による本アカウントに対するご意見等の投稿に対して、個別の回答は行っておりません。あらかじめ、ご了承ください。

### 4 知的財産権

本ページに掲載している個々の情報（文章、写真、映像、イラストなど）に関する知的財産権（商標権、著作権等の全ての権利）の内容について、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、本市に無断で複製、転用することはできません。

### 5 管理業務の対応時間

原則として、祝日等の閉庁日をのぞく月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時までとします。

### 6 免責事項

- ① 本ページの掲載情報の正確性、完全性、有用性等を完全に保証するものではありません。
- ② ユーザーが本ページの掲載情報を利用または信用したことにより、ユーザーまたは第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- ③ ユーザーにより投稿されたコンテンツについて一切の責任を負いません。
- ④ ユーザー間、もしくはユーザーと第三者間のトラブルによってユーザーまたは第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- ⑤ その他、本ページに関連する事項に起因または関連して生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- ⑥ 本運用ポリシーは、予告なく変更する場合があります。

### 【お問い合わせ】

逗子市〇〇部〇〇課

電話：04 6 - 8 7 3 - 1 1 1 1 FAX：04 6 - 8 7 3 - 4 5 2 0

メールアドレス：〇〇@city.zushi.lg.jp

逗子市ソーシャルメディア  
利活用ガイドライン

2024年(令和6年)3月改訂

逗子市経営企画部企画課

TEL 046-873-1111

FAX 046-872-4520

E-mail [kouhou@city.zushi.lg.jp](mailto:kouhou@city.zushi.lg.jp)