

## 常総地方広域市町村圏事務組合ソーシャルメディアガイドライン

現在、双方向のやり取りが可能なソーシャルメディアは、スマートフォンの普及に伴い、人々の生活に深く浸透しています。自治体においても、情報を効果的に伝達し、広く住民の意見を収集するための戦略的な広報媒体として、その重要性はますます高まっています。

しかしその一方で、インターネット特有の匿名性やコミュニケーションの難しさにより、不正確な情報や不用意な記述が予期せぬトラブルを引き起こし、社会に大きな影響や混乱を招く事例も発生しています。

このため、ソーシャルメディアの運用にあたっては、その特性と社会的規範を十分に理解し、常に適切な操作を心掛けなければなりません。本ガイドラインは、常総地方広域市町村圏事務組合(以下「組合」という。)が情報発信を行う際、その有用性を最大限に活用しつつ、安全かつ適正な運用を確保するための基本事項を定めるものです。なお、本内容は社会情勢の変化等に応じ、必要に応じて適宜見直しを行うものとします。

### 1 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、動画共有サイトなど、利用者がインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

### 2 適用範囲

このガイドラインは、ソーシャルメディアを利用して組合の情報発信を行う組合の組織及びその運用を委託された事業者・団体に適用する。

### 3 アカウント

#### (1)アカウントの定義と運用主体

##### ア 組合公式アカウント

組合公式アカウントとは、組合が業務としてソーシャルメディアを活用する際に利用するアカウントをいう。また、組合公式アカウントの開設及び運用は、原則として管理課が行うものとする。

##### イ 分野別組合公式アカウント

発信する情報が特定の分野において充実し、かつ利用者のニーズが多い分野である場合、組合は特定分野の情報を発信する分野別公式アカウントを開設し、運用主体として運用することができる。この場合において当該アカウントを開設及び運用する者は、発信情報の担当部署とする。

## ウ 公式アカウント

組合公式アカウント、分野別組合公式アカウントを総称して公式アカウントという。公式アカウントは、組合ホームページに一覧を掲載するものとする。

### (2)公式アカウントの開設方針

無用に多くの公式アカウントを開設することはせず、情報発信を行う目的等を明確にし、戦略的に開設していくものとする。このため、開設を検討する組合の組織等は、その必要性などについて事前に管理課を含めた関係部署と協議を行う。また、ソーシャルメディアの提供機関等が認証アカウントの発行を行っている場合には、可能な限り認証アカウントの取得を行う。

### (3)運用方針の作成

公式アカウントの開設又は移管を受けようとする組合の組織等は、あらかじめ以下の事項を明確にした運用方針を作成し、所属内で共有するとともに、事前に管理課へ届出を行うこと。また、情報発信の際は当該運用方針に沿った運用を行うこと。

- ア ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
- イ 利用するソーシャルメディアの種類
- ウ 公式アカウント名及びID (IDは「@josokoiki.所属名(アルファベット)」)
- エ URL
- オ 情報発信の対象者
- カ 情報発信の内容
- キ 運用主体、運用責任者、担当者、決裁フローなどの運用体制
- ク 発信の頻度、タイミングなどの発信方法
- ケ 利用者からの投稿等への対応方針及び対応する場合はその方法
- コ 組合ソーシャルメディアガイドラインを遵守することの記載
- サ 著作権の取扱い
- シ 免責事項
- ス その他、利用するソーシャルメディア特有の事項への対応方法
- セ 連絡先

### (4)開示事項

公式アカウントの開設又は移管を受けた組合の組織等は、公式アカウント内プロフィール欄及び組合ホームページに以下内容を掲載・開示し、当該アカウントが公式アカウントであることを明記する。

#### 【プロフィール欄】

- ア 当該アカウントが公式アカウントであること
- イ 発信内容
- ウ 運用主体

エ 利用者からの投稿等への対応方法  
オ 該当アカウントについて記載のある組合ホームページへのリンク(なりすまし防止)

カ その他、アカウントの紹介、PRに役立つと認められる事項

【組合ホームページ】

ア アカウント名及びID

イ 発信内容

ウ 運用管理者(事務局長又は消防長)

ウ 運用責任者(個人名は出さずに●●課長等)

エ 担当者(個人名は出さずに●●課職員等)

オ 運用方針

カ その他、アカウントの紹介、PRに役立つと認められる事項

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本事項

(1)ソーシャルメディアを利用して情報発信する際には、地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規定等を遵守し、組合の情報を取り扱っている自覚と責任を持って行うこと。

(2)利用するメディアの利用規約を遵守すること。

(3)社会的な常識やマナー(ネット上のマナー、いわゆるネチケットも含む)に則ること。

(4)組合の公式見解でない内容を、組合の公式見解であると誤解されるような投稿をしないこと。

(5)発信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ないよう留意すること。誤りがあつた場合は直ちに認め、訂正すること。

(6)ウェブアクセシビリティを確保するため、画像や動画には適切な代替テキストや字幕を設定すること。

5 発信してはいけない情報

(1)個人又は団体の秘密に関する情報

(2)組合の機密事項を含むもの

(3)法律、法令等に違反する内容、又はそのおそれのある内容

(4)特定の個人、団体等を誹謗中傷する、又はそのおそれのあるもの

(5)政治、宗教活動を目的とするもの

(6)著作権、商標権、肖像権など組合又は第三者の知的所有権を侵害する、又はそのおそれのあるもの

(7)広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの

(8)人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる、又はそのおそれのあるもの

もの

- (9) 公の秩序又は善良の風俗に反する、又はそのおそれのあるもの
- (10) 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- (11) 有害なプログラム等
- (12) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (13) 利用するメディアの利用規約に反するもの
- (14) その他組合が不適切と判断した情報

## 6 リスク回避と対応

- (1) 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の上、定期的に変更し、保管方法などの管理に十分な配慮をすること。また、運用主体の職員の異動等、情報発信体制に変更が生じた場合は、直ちにパスワードを変更する。
- (2) 個人の所有する情報機器(以下「個人情報機器」という)を用いた情報発信は原則禁止とする。個人情報機器により情報発信を行う場合は、事前に運用責任者の了解を得ること。
- (3) 公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページ内容の信頼性を担保したと受け取られる可能性があるため、慎重に行うこと。
- (4) 公式アカウントの乗っ取り又は成りすましを発見した場合、速やかに該当するソーシャルメディアの運用主体に削除依頼するとともに管理課へ報告する。また、組合ホームページ等を通じて、乗っ取り又は成りすましをされたアカウントを明記して注意喚起等を行い、被害を最小限にとどめる努力をすること。
- (5) 公式アカウントへの不正アクセス、脅迫や詐欺の疑いのある書き込み、組合が発信を禁じる内容(5(1)～(14))に該当する投稿などが見られたときは、その投稿を削除し、又はその投稿に係るアカウントをブロックする。状況の程度により、管理課を含め関係部署や警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に向け最善を尽くすこと。
- (6) 発信情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合は誠実に対応し、正しく理解されるよう努めること。また、発信情報に関して批判的・攻撃的な投稿があった場合や、発信情報や利用者からの投稿により、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じた場合は、冷静に対応し、無用な議論は避け、事態の収拾に努めること。

## 7 継続と撤退

公式アカウントの継続と撤退の判断は、運用主体である組合の組織等が行うこととする。

#### (1)判断基準

以下の状況が発生した場合、速やかに公式アカウント運用から撤退すること。

ア 当初の目的を達成したとき

イ 継続しても当初の目的が達成されない又は他に意義が見込めないと判断されるとき

ウ セキュリティ上の脅威など、アカウントの継続により利用者又は組合にとって著しい不利益が生じる事態や可能性があるとき

エ 公式アカウントとしてのクオリティ(発信内容、発信頻度等)が担保できず、利用者の信頼を損なうことにつながる恐れが高いとき

#### (2)撤退方法

公式アカウントの運用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組合ホームページにおいてアカウントの停止の周知を行った上で、アカウントを削除する。ただし、公式アカウントの使用に支障が生じると認めるときは、組合ホームページに明記した上で、速やかにアカウントの停止又は削除をするものとする。

参考:情報通信白書(総務省)