

# 江津市ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成 25 年 3 月 1 日制定

令和 3 年 3 月 31 日改定

Twitter や Facebook などのソーシャルメディアは近年利用者が急増し、コミュニケーションや情報発信・収集の媒体として、社会的に大きな影響力を持つようになってきている。

ソーシャルメディアの多くは無料で利用でき、適切に活用することで、不特定多数に効率的かつ効果的に市政情報や市の魅力を発信することができる。また、市民との情報共有手段としても活用でき、開かれた市政を推進する観点からも、重要な役割を果たすと考えられる。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には不正確なものや不適切な表現を含むもの等が瞬時に拡散され、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用にあたってはリスクや特性を理解する必要がある。

このガイドラインは、ソーシャルメディアの適切な活用を図るため、基本的な考え方や留意点をとりまとめたものである。

## 1. ソーシャルメディアの定義

Twitter、Facebook、Instagram、LINE や YouTube など、インターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に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、江津市職員（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場合に適用する。

なお、職員が私的に利用する場合は、「8. 職員が私的にソーシャルメディアを利用するときの留意点」の規定に基づくものとする。

## 3. ソーシャルメディア利用にあたっての基本原則

- 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及び職員の服務や情報の取り扱いに関する規定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ないように留

意する。また、一度ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを理解しておく。

- 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、誤解を生じさせたりした場合には、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。

#### 4. 禁止事項

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、信条等により差別し、又は差別を助長させる情報
- ③ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を煽る情報
- ④ 流布することを目的とした事実と異なる情報
- ⑤ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
- ⑥ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
- ⑦ その他、公序良俗に反する情報

#### 5. 開始手続き

ソーシャルメディアで公式アカウントを作成する際は、事前に次の事項を運用ポリシーとして定めるとともに、所属内で共有し所属長の承認を得ること。運用ポリシーは、原則として、当該アカウント内で明示する。また、運用ポリシーを作成後、広報担当課に届け出、審査を受ける。公式アカウントとして認められたものは市ホームページに掲載する。

- 管理者と運営者（投稿者）
- 利用するソーシャルメディアの種類
- アカウント名、URL
- 情報発信を行う目的、内容
- 運用方法（利用時の基本原則、表現の硬軟度合い、決裁の要・不要、コメントへの対応など）

公式アカウントを廃止するときは、廃止について理由や廃止時期を記載した稟議書を作成し、所属長及び広報担当課の承認を得ること。決裁後、アカウント廃止作業を行うとともに、市ホームページから該当する事項を削除する。

#### 6. 利用する際の留意事項

- ① 所属長の決裁を受けて情報発信する。ただし、広報ごうつ、市ホームページ、プレスリリース、その他市の発行物で既に情報発信している内容については、広報担当課から直接発信できるものとする。
- ② ソーシャルメディアの利用にあたり運用ポリシーで決裁行為を不要とする場合は、発信する情報の管理を適正に行うため、投稿者は、発信する情報について広報担当課の承認を得たうえで情報発信すること。

- ③ 運用ポリシーで利用者からのコメントへの返信や他の利用者が発信する情報へのコメントをしないと定めた場合はその旨をプロフィール等に記載する。ただし、次の場合は、例外とする。
- ア 市政への提案と受け取れる投稿があった場合
  - イ 災害発生時などの緊急時
- ④ 公式アカウントにおいて、市以外の者の投稿への引用や市以外の運用ページにリンクする場合は慎重に行うこと。

## 7. トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすましといったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものであるため一方的な批判が寄せられる可能性もある。このようなことを防ぐため、以下の点に特に留意する。

- ① トラブル防止のために
- 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。
  - 誤りは直ちに認め、訂正する。
  - 本来の URL を分からなくする URL 短縮サービスは、原則使用しない。
  - 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、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行う。
  - 成りすまし防止のために、利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィールなどに、市の公式アカウントを紹介している江津市ホームページ (<https://www.city.gotsu.lg.jp>) を記載する。
- ② トラブルが発生した場合
- ア 炎上状態になった場合
    - 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する。
    - 問題となった部分を修正し、謝罪する。
    - 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、無視しているなどの不要な誤解を招かないようにする。
  - イ 成りすましが発生した場合
    - 公式アカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、市ホームページなどで注意喚起を行う。
  - ウ 事実と反するデマ的な内容が返信された場合
    - 正しい情報を発信し、必要に応じて市ホームページへ誘導する。

## 8. 職員が私的にソーシャルメディアを利用するときの留意点

職員が、個人の立場でソーシャルメディアを利用する場合は次の事項を遵守すること。

- ① 市職員としての身元を明らかにし、免責文を掲載する。

ソーシャルメディア上で自身の職務内容、市行政に関する意見や見解を公開するときは、身元を明らかにし、次のような免責文をプロフィール欄等に明記する。(例：投稿内容は私個人の意見であり、江津市及び所属部署の見解を代表するものではありません)

- ② 常に誠実で良識ある言動を心掛ける。

- ③ 法令・規定・守秘義務を遵守する。

- ④ 江津市に関する重要な記述は報告し、情報共有する。

ソーシャルメディアの利用によりトラブルが発生した場合や江津市に関する重要な記述を見つけた場合には広報担当課に報告する。ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論することは避ける。

- ⑤ 次に掲げることは禁止する。

- 業務上知りえた個人情報や機密情報等は発信してはならない。
- 発信する情報について、誤解されないよう留意する。伏せ字を使う等、詮索を招くような表現は避ける。
- 職員には職務に専念する義務が課されているため、業務として利用する場合を除き、就業時間中の利用は厳に慎む。
- Facebook や LINE 等、個人を特定することができるソーシャルメディアにおいて、仕事とプライベートとのけじめをしっかりとつけ、相手との距離感を正しく認識する。職場の上司や同僚であることを理由に、友達になることや返信・コメントすることを強要するのはパワーハラスメントに当たるため行わない。