

柳川市ソーシャルメディア活用ガイドライン

1 策定の目的

近年、フェイスブックやツイッター、ウェブログ（ブログ）など、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体において、情報発信の強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えている。

こうした中、柳川市でも、庁内各課等においてソーシャルメディアを活用した部局広報に取り組む事例が一層増えることが想定される。

そのため、柳川市は、職員が業務でソーシャルメディアを利用する際の指針として、「柳川市ソーシャルメディア活用ガイドライン」を策定する。

2 当ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、インスタグラム、ブログ等に代表される、インターネット上の Web サービスの一種で、サービス利用者間で双方向のコミュニケーションを可能とするもの。

3 当ガイドラインの適用範囲

この指針は、部局広報として、業務のために柳川市の公式アカウントを取得してソーシャルメディアを利用する課等や、業務としてその運用を委託された業者に対して適用する。

4 遵守事項

(1) 運営主体・運営ポリシーを明らかにする

公式アカウント作成時は、担当者と管理者を定め、事前にアカウントの目的、投稿内容、表現の硬軟度合い、決裁の要・不要などを確認し、プロフィール欄などで運営主体と目的を明らかにする。なお、決裁行為を不要とする場合でも、管理者は定期的に発言内容を確認する。

アカウントを作成する際、所属長は事前に別紙 1 「ソーシャルメディア利用届出書」を総務部企画課に届け出、審査を受ける。公式アカウントとして認められたものについては、柳川市公式 Web サイトに掲載する。

また、公式アカウントを廃止する場合、所属長は事前に別紙 2 「ソーシャルメディア廃止届出書」を総務部企画課に届け出る。

(2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

公式アカウントにおける情報発信では、柳川市の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がける。キャラクターを立てたいいわゆる「軟式アカウント」として情報を発信する場合であっても同様とする。

意図せずして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、その事実を確認の上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。

(3) 寄せられた意見や質問への対応

発信した情報に寄せられた意見や質問に対しては、原則返信しない。ただし、災害時など緊急の場合はこの限りでないが、関係機関と情報を共有し、意見や質問への対応に細心の注意を払うこと。

専ら情報発信を行う場合は、プロフィール欄などにその旨を記載する。

(4) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令および職員の服務や情報の取り扱いに関する規定などを遵守する。

また、個人が特定できる写真や映像、文章などを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、プライバシー権、著作権などに十分留意する。

さらに、記事を引用する場合は、その引用元を明示するなど注意を払うこと。

(5) 柳川市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

業務に直接関わりがなくても、柳川市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、所属長と企画課まで速やかに連絡する。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、その場の判断で否定や反論をすることは避ける。

5 禁止事項

(1) 市の公式見解でない情報及び秘密情報の発信

市の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信しない。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や憶測含みの発言は厳に慎む。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、柳川市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などを発信することを禁止する。

(2) 誤解を招く発信

発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意する。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わない。

(3) けんかの売り買い

発信した情報に関して攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避ける。

6 トラブルへの対応

(1) トラブルの防止

投稿等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行い、誠実で速やかに対応すること。また、他の利用者の書き込みを引用したり、第三者が開設しているアカウントや Web サイトへリンクしたりする際は、その内容やアカウント等が信頼性のあるものと受け取られ誤解を招く恐れがあるので慎重に行うこと。

(2) 炎上状態になった場合

市の公式アカウントが、投稿に対して批判や苦情が殺到して収拾がつかなくなるいわゆる「炎上」状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は控え、投稿を行った各課等が必要に応じて説明や訂正、謝罪等を冷静かつ誠実に対応すること。また、対応に時間を要する場合は、その旨の説明をするなどして誤解を招かないように注意すること。

(3) 成りすましが発生した場合

市の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管理者に削除依頼を行うとともに、市公式 Web サイト上で周知すること。また、必要に応じて、報道機関に情報提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行うこと。

(4) アカウントの乗っ取りが発覚した場合

より安全性の高いパスワードに変更するとともに、発信した覚えのない情報を削除する。総務部企画課長は、市公式 Web サイト上に掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

ソーシャルメディア利用届出書

令和 年 月 日

企画課長 様

所属長名
(管理者)

次のとおり、ソーシャルメディアを利用するので報告します。
つきましては、市公式 Web サイトに掲載されるようお願いします。

所属名	
ソーシャルメディアのサービス名	ツイッター ・ フェイスブック ・ インスタグラム ・ ブログ ・ その他 ()
アカウント名 (ページ名)	
URL	
情報発信の内容	
市公式 Web サイト での紹介文	
表現の硬軟度合い	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 硬い ← → 柔らかい (市公式 Web サイトは 5)
管理者の決裁	要 ・ 不要

担当者名 : _____

連絡先 : _____

ソーシャルメディア廃止届出書

令和 年 月 日

企画課長 様

所属長名
(管理者)

次のとおり、ソーシャルメディアを廃止するので報告します。
つきましては、市公式 Web サイトから削除されるようお願いします。

所属名	
ソーシャルメディアのサービス名	
アカウント名 (ページ名)	
URL	
情報発信の内容	
廃止の理由	
廃止日	令和 年 月 日

担当者名 : _____

連絡先 : _____