

光市SNS運用ガイドライン

1 目的

YouTube等の動画共有サイトを含むソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下「SNS」という。）（注1）が持つ拡散性、即時性、滞留性を活かすことで情報の伝播効果を期待し、市政情報、観光、イベント又はPR等の発信にその有用性を活用すること及び、光市職員におけるSNSの適正な利用を目的とする。

2 適用範囲

光市の公式アカウント（注2）を取得しSNSを利用する光市職員に対して適用する。なお、職員が個人的に利用する場合であっても、「4 基本原則」については十分留意するものとする。

3 運用全般に関する事項

- (1) SNSの全体運用管理者は、情報担当課長とする。
- (2) SNSの運用は、原則として課等の単位で公式アカウントを取得して行うこととする。ただし、運用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の課等に共有するテーマを定めた上で一つの公式アカウントを取得し、代表して管理する課等を定めて運用することも可能とする。
- (3) SNSを運用しようとする課等（以下「SNS運用課等」という。）は、利用するにあたり、利用目的、発信する情報の内容、運用方法を検討し、その長は運用ポリシーを定め、情報担当課長へ運用ポリシーを提出することとする。
- (4) 運用ポリシーには、次に掲げる事項を定めなければならないこととする。
 - ア 開設目的・内容
 - イ 運用基本情報（運用者、ページ名、ページURL、運用時間、カテゴリー）
 - ウ コメント及び機能使用についての方針
 - エ 知的財産権
 - オ 免責事項
 - カ 問い合わせ先
- (5) コメント機能を使用する場合、運用ポリシーには、次に掲げる事項を定めなければならないこととする。
 - ア 禁止事項
 - イ 個人情報
- (6) 作成したSNSページは、公式アカウントであることを示すために、光市ホームページからリンクを行う。同時にSNS運用課等で作成した運用ポリシーを光市ホーム

ページに掲載する。

- (7) 情報発信及び返信を行う場合は、原則としてSNS運用課等の長の下承を事前に得ることとする。ただし、SNS運用課等の長の下承を事前に得ることが困難な場合は、あらかじめSNS運用課等の長が指示した範囲に限り、担当者において情報発信及び返信を行うことができる。
- (8) SNS運用課等は、本ガイドライン、運用ポリシー、利用するSNSの利用規約に基づいて適切な運用を行う。
- (9) SNSのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更することとする。

4 基本原則

- (1) SNSを利用して情報を発信する場合には、光市の職員であることの自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がけること。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令および職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないように十分留意すること。
- (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ぬよう努めること。また、一度ネットワーク上に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こと。
- (5) 自らが発信した情報により、意図せずして他者を傷つけたり、他者に誤解を与えたりした場合には、速やかに課等の長及び情報担当課長に報告し、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。
- (6) 自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論を避けること。

5 トラブルに対する対応

- (1) 発信した情報に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこととする。
- (2) 運用ポリシーに定める禁止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うこととする。
- (3) アカウントのなりすまし（注3）の事例を発見した場合は、当該アカウントを管理するSNSの運営事業者に削除依頼を行うとともに、光市のホームページ上で周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。
- (4) SNSページが炎上状態（注4）となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は

行わず、アカウントを管理する課等の長と対応を協議のうえ、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。

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することとする。

6 禁止事項

SNS運用課等が情報を発信するに当たり、下記の事項に該当する行為を禁ずる。なお、判断に迷う場合は、発信を控えることとする。

- (1) 業務上知り得た個人情報や機密情報、光市のセキュリティを脅かす恐れのあるもの
- (2) 意思形成過程にある政策や事業内容等
- (3) 光市又は光市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (4) 人種、思想、信条などの差別又は差別を助長させるもの
- (5) 宗教性のあるもの
- (6) 政治性のあるもの
- (7) 違法行為又は違法行為を煽るもの
- (8) 単なる噂や噂を助長させるもの
- (9) 社会問題について特定の主義又は主張にあたるもの
- (10) 不敬な言い方を含むもの
- (11) わいせつな内容を含むもの
- (12) その他公序良俗に反する一切のもの

7 その他

光市施設の管理運営を受託する者が、施設の名称を冠したSNSの運用を行う場合は、本ガイドラインに沿った運用を行うこととし、当該施設を所管する課等の長が運用ポリシーの策定を行うとともに、運用について管理する。

(注1) インターネットを利用して、ユーザーが情報を発信し、又は相互に情報をやり取りする媒体。代表的なものは、Twitter、Facebook、Instagram、LINEなど。

(注2) 職務として情報を発信するため、各課等の長の許可を得てSNSに登録したものと定義する。

(注3) 他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

(注4) 自己の投稿に対し批判や苦情が殺到し、収集がつかなくなる状態。