

## 旭川市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

### 1 目的

近年、ソーシャルメディアは身近な情報手段となりつつあり、本市でも「旭川市広報広聴戦略プラン」において、利用者間で相互に交流できるソーシャルメディアを積極的に活用し、双方向的な情報発信による広報の充実や、まちの魅力の発信強化を図ることとしている。一方、ソーシャルメディアの活用にあたっては、その特徴を十分に理解し、適切に情報を発信することが必要である。

そのため、本市の情報発信をより戦略的に推進していくとともに、信頼性や安全性の確保に万全を期すことを目的として、ソーシャルメディアを積極的に活用するための手続及び留意点と、本市職員が公私を含めソーシャルメディアを適切に活用するための留意点等を明示した「旭川市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」を定める。

### 2 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブックに代表されるインターネットを利用して情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする伝達手段をいう。

### 3 ソーシャルメディアの特徴

ソーシャルメディアの主な特徴であるリアルタイム性（即時性）や双方向性、拡散性、匿名性には、一般的に次のようなメリット、デメリットがあり、それらを十分に理解した活用が求められる。

特徴	メリット	デメリット
リアルタイム性（即時性）	<ul style="list-style-type: none"><li>・インターネットにつながる環境があれば、いつでもどこでも情報発信を行うことができる。</li><li>・危機発生時に迅速な情報発信を行う手段として活用できる可能性がある。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・頻繁に更新が必要となる。</li><li>・情報の鮮度が落ちるのが早い。</li></ul>
双方向性	<ul style="list-style-type: none"><li>・発信した情報に対して、利用者は気軽にコメントなどの意思表示を行うことができる。</li><li>・利用者とのやりとりの中で、発信した情報に対する反応を確認することができる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・反応を予期していない発信情報でも、コメント等があると対応しなければならない場合がある。</li></ul>

拡散性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、情報がさらに広がっていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な内容を投稿した場合は、利用者から批判や苦情が殺到するおそれがある。</li> <li>・ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても、転送、コピーされることでいつまでもネット上に残り続ける。</li> </ul>
匿名性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もが気軽に意見を発信しやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部のソーシャルメディアは匿名での投稿が可能であるため、悪意を持った利用者により、本市が運用するソーシャルメディアに対して、不適切な内容が投稿されるおそれがある。</li> <li>・個人として匿名で利用している場合でも、本市職員しか知り得ない情報などを投稿した場合は、その行為が機密漏えいとなるおそれがある。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ等への誘導など、所属で運用する他の情報媒体と連携した情報発信が可能である。</li> <li>・民間のサービスを利用すると、無料で開設することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無料のサービスを利用する場合、本市で意図せぬ広告が表示される場合がある。</li> </ul>

#### 4 ガイドラインの適用範囲

本市が開設者として、ソーシャルメディアに公式アカウントを開設・運用する場合、本市の職員全て（再任用職員，臨時的任用職員，嘱託職員を含む。）、あるいは業務としてその運用を委託された業者に対して本ガイドラインを適用する。

なお、「8 ソーシャルメディア利用時の留意点」は、業務外に個人アカウントを利用する場合においても、本市の職員全て（再任用職員，臨時的任用職員，嘱託職員を含む。）に適用する。

## 5 公式アカウント開設手続

ソーシャルメディアを積極的に活用する場合、公式アカウントの開設に当たっては、目的、情報発信・返信の権限等について、事前に検討したうえで運用ポリシーを作成するとともに、利用するソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う必要がある。

### (1) 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために、以下の内容を明記した「運用ポリシー（様式1）」を各公式アカウントごとに作成する。

#### ア 発信情報の内容

発信する情報に適した利用を促進するため、誰に向けて、どのような情報を発信するかを検討して決定する。

#### イ 開設・運用の目的

事業やイベントの情報提供、利用者との交流など、公式アカウントを開設し、運用する目的を検討して決定する。

#### ウ 利用するソーシャルメディアの種類

ツイッターやフェイスブックなど、利用するソーシャルメディアの種類を検討して決定する。

なお、一般的に匿名性の低いソーシャルメディア（フェイスブックなど）は、匿名性の高いソーシャルメディア（ツイッターなど）に比べて、批判や苦情が投稿される可能性が低い。

#### エ アカウント

所属など組織名での開設、キャラクター名での開設、実行委員会など本市以外の組織名での開設など、ソーシャルメディアで登録するアカウント（登録名称）を検討して決定する。

#### オ 登録URL

ツイッターは、URL (<https://twitter.com/>) の後ろに、任意の英数字で登録することができるため、その登録URLを検討して決定する。

フェイスブックは、URL (<http://ja-jp.facebook.com/>) の後ろに、自動的に英数字を割り当てられるが、その後、任意の英数字で登録することができるため、その登録URLを検討して決定する。

#### カ 運用期間

運用開始日、運用終了日を検討して決定する。

#### キ 運用時間

運用時間を検討して決定する。

#### ク 投稿に対する返信

利用者の書込みに対して、返信するか否かを検討して決定する。発信した情報に対する意見や質問に対して、必ず返信する必要はないが、運用ポリシーに記載して、利用者の理解を得るように努める。

#### ケ 運用体制

多くの利用者を得るためには、常に最新の情報発信を行う必要があり、迅速な対応が求められる。情報発信内容の更新、利用者の書き込みチェック及び返信対応などを複数の職員が1日1回以上確認することや、所属長などが運用ポリシーに沿った運用が行われているかを継続的にチェックするなどの運用体制を検討して決定する。

#### コ その他

運用ポリシーに掲載する注意事項、知的財産権、免責事項については、必要に応じて、様式1の内容から適宜変更可能とする。

### (2) 情報発信・返信の権限の取決め

情報発信・返信の権限を事前に取り決め、所属内で共有する必要がある。

ア 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長の決裁を得ることとする。

イ ただし、以下の内容のうち、あらかじめ所属長の承認を得たものについては、担当者において情報発信・返信を行うことができることとする。

(ア) 既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容

(イ) イベントの状況や結果など、既成の事実

(ウ) 法令等で定められている手続などの内容

(エ) その他、各所属で決裁が不要と判断する情報

ウ イに基づき情報発信・返信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り複数の職員で内容の確認を行う。

### (3) ソーシャルメディアの利用促進

#### ア 旭川市ソーシャルメディア一覧への掲載

本市が開設したソーシャルメディアのアカウントをすぐに見つけることができるように、一覧を広報広聴課が作成し、本市公式ホームページ内にある旭川市ソーシャルメディア一覧に掲載する。また、一覧には、利用者がソーシャルメディアの目的等について理解出来るよう、各公式アカウントごとに運用ポリシーを明示する。掲載の手続は次のとおり。

(ア) 主管課は、「旭川市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書（様式2）」に「運用ポリシー（様式1）」を添付し、広報広聴課に提出する。

- (イ) 広報広聴課は、旭川市ホームページの「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページに掲載し、「旭川市ソーシャルメディア一覧掲載通知書（様式3）」を主管課へ送付する。
  - (ウ) 主管課は、公式アカウントの運用を終了する場合、「旭川市ソーシャルメディア一覧削除依頼書（様式4）」を広報広聴課へ提出する。
  - (エ) 広報広聴課は、「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページから削除し、「旭川市ソーシャルメディア一覧削除通知書（様式5）」を主管課へ送付する。
- イ 公式アカウント認証取得（ツイッターを利用する場合のみ）
- 本市が開設・運用していることを利用者に周知するため、ツイッターを開設する場合は、可能な限り公共機関等の公式アカウントの認証を取得する。

## 6 公式アカウント運用時の留意点

- (1) 利用者からの意見に対しては、誠実に対応する。
- (2) 利用者の書込みに対して、すぐに回答できない場合、まずその旨を回答し、後日正式に回答するなど、利用者の視点に立った対応を行う。
- (3) 情報発信に当たっては、写真・動画を組み合わせることで、視覚的にPRできるが、個人情報、肖像権・著作権等について、十分に配慮する。
- (4) 他のソーシャルメディアの投稿を引用したり、他のホームページ等へのリンクを掲載する場合、利用者は「本市の投稿である」、「本市のホームページである」と捉える可能性があるため、慎重に行う。
- (5) 「URL短縮サービス」を利用すると、本来のURLが分からず、利用者に不安を与えるおそれがあるため、原則として利用しない。
- (6) 5（1）で作成した運用ポリシーに明示した、発信情報の内容、開設・運用の目的、運用期間、投稿に対する返信の有無は、利用者に周知するために、可能な限り開設した公式アカウントの自由に記載できる箇所を利用して掲載する。
- (7) 5（1）で作成した運用ポリシーに明示した、投稿に対する返信の有無については、特に利用者の理解を得るために、開設した公式アカウントにおいて、可能な限り最初に表示されるページに掲載する。
- (8) ソーシャルメディアの利用は、複数の職員がアカウントの運用に携わり、パスワードを知っている者が異動、あるいは退職後もログインすることができる点を考慮し、定期的なパスワードの変更等の対策を検討する必要がある。

## 7 トラブル対応の留意点

### (1) 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合（このような状態を「炎上」という。）

- ア 反論や抗弁は控えるなど、冷静に対応する。
- イ 一度発信した情報は、利用者間で共有されることで、完全に削除することが困難となるため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除するのではなく、誤りを直ちに認め、訂正する。
- ウ 返信に時間を要する場合は、一旦その旨を返信し、内容が確定した時点で、改めて返信する。
- エ 状況を広報広聴課へ報告し、必要に応じて対応を協議する。

### (2) なりすまし（※）が発生した場合

- ア 本市が開設したかのようなソーシャルメディアのアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は広報広聴課へ報告し、当該ソーシャルメディアの運用者・管理者に削除依頼を行うなどの対応を協議する。
- イ 必要に応じて、報道機関などへの情報提供を検討する。  
(※) なりすまし：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。

### (3) 事実と反する内容が投稿された場合

- ア 正しい情報を発信し、必要に応じて正しい情報を発信しているホームページへのリンクを掲載する。
- イ 悪質な場合には広報広聴課へ報告し、運用ポリシーに基づく削除などの対応を協議する。

## 8 ソーシャルメディア利用時の留意点

ソーシャルメディアの利用に当たっては、公式アカウントか個人アカウントかにかかわらず、次の（１）、（２）に留意しなければならない。

個人アカウントにおいて、私的な情報発信（私的な利用）を行う場合にあっては、これらの留意点に反する利用を行った場合は、本市の職員としての信用失墜行為等に該当する可能性があることを理解したうえで行うこと。

なお、公式アカウントにおいて、私的な情報を発信することは禁止する。

## (1) 基本的な留意点

- ア 職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- イ 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扱いに関する規程等を遵守しなければならない。
- ウ 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して留意しなければならない。
- エ 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生じないよう留意しなければならない。
- オ 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かなければならない。
- カ 自らが発信した情報により、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。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることを避けなければならない。
- キ 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - ・他者を侮辱する情報
  - ・人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
  - ・違法行為又は違法行為をあおる情報
  - ・根拠のない情報
  - ・わいせつな内容を含むホームページへのリンク
  - ・その他公序良俗に反する一切の情報
- ク 個人アカウントについては、出張中の移動時間や時間外勤務時間を含む、勤務時間中に利用してはならない。

## (2) 本市に関する情報を発信する場合の留意点

- ア 本市若しくは本市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- イ 本市の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- ウ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。
- エ 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに留意しなければならない。
- オ 個人アカウントを利用している場合において、本市職員であることを明らかにして、本市行政に関する情報を発信するときは、自らは直接職務上関わらない事項であっても、読み手側は「本市職員＝職務で関わっている」と捉える可能性があるため、不正確な記述が多大な影響を及ぼすことについて留意しな

ればならない。

## 9 その他

ソーシャルメディアの利用に支障を来す場合は、「旭川市ホームページ掲載事項審査委員会」に諮り、その対応を協議することができる。



(様式1)

## 運用ポリシー

開設所属	部 課 係
発信情報の内容	
開設・運用の目的	
利用するソーシャルメディアの種類	<input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> その他 ( )
アカウント	
登録 URL	
運用期間	年 月 日～ 年 月 日
運用時間	(記載例) ○曜日から○曜日までの○時○分から○時○分までとします。(祝祭日及び年末年始を除く。)ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。
投稿に対する返信	(記載例) (返信しない場合) 原則として行いません。個別の回答はできませんので、あらかじめ御了承ください。 (返信する場合) 運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。
運用体制	運用責任者(所属長): ○○課長 運用担当者: ○○担当職員
備考	

(その他)

### 1 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- (1) 法律，法令等に違反する内容，又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治，宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権，商標権，肖像権など旭川市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告，宣伝，勧誘，営業活動，その他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 各ソーシャルメディアの利用規約に反する内容
- (11) その他旭川市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

## 2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト，画像等）に関する知的財産権は，旭川市又は原著作者に帰属します。また，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，無断で複製・転用することはできません。

## 3 免責事項

- (1) 旭川市は，本アカウントにおける掲載情報の正確性，完全性，有用性等を完全に保証するものではありません。このため，掲載情報を利用したために，利用者又は第三者に生じた被害について一切の責任を負いません。
- (2) 旭川市は，本アカウントに関連して生じた利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより，利用者又は第三者に生じたどのような損害についても，一切の責任を負いません。
- (3) 旭川市は，本アカウントに関連する事項によって生じたいかなる損害についても，一切の責任を負いません。
- (4) 旭川市は，予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。

(様式2)

年 月 日

広報広聴課長

課長  
(担当: )

### 旭川市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書

別添の運用ポリシーのとおり、ソーシャルメディアの公式アカウントを開設しましたので、旭川市ホームページの「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を依頼します。

(添付書類)

- 1 運用ポリシー (様式1)

(様式3)

年 月 日

課長

広報広聴課長

### 旭川市ソーシャルメディア一覧掲載通知書

貴課からの旭川市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書に基づき、次のとおり旭川市ホームページの「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を完了しましたので通知します。

アカウント	
備考	

(様式4)

年 月 日

広報広聴課長

課長  
(担当: )

### 旭川市ソーシャルメディア一覧削除依頼書

ソーシャルメディアの公式アカウントを次のとおり閉鎖しましたので、旭川市ホームページの「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページからの削除を依頼します。

ソーシャルメディア の種類	<input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> その他 ( )
アカウント	
閉鎖日	年 月 日
閉鎖理由	

(様式5)

年 月 日

課長

広報広聴課長

### 旭川市ソーシャルメディア一覧削除通知書

貴課からの旭川市ソーシャルメディア一覧削除依頼書に基づき、次のとおり旭川市ホームページの「旭川市ソーシャルメディア一覧」ページからの削除を完了しましたので、通知します。

アカウント	
備考	