

岡山市ソーシャルメディアの 運用に関するガイドライン

平成24年10月

岡山市ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

政策局 広報課
総務局 情報企画課
情報システム課

1 ガイドラインの策定の主旨

ツイッター（※1）やフェイスブック（※2）などのソーシャルメディアは近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになってきている。岡山市においても、市政情報の発信手段として、市民との情報共有手段としても重要な役割を果たすものと考えられることから、今後、岡山市職員（以下「職員」という。）一人ひとりが岡山市の広報担当者という意識でソーシャルメディアを活用していくことが、市民サービスの向上の側面から求められている。

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も見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用に当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、職員が職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項などを定め、ソーシャルメディアをより良く活用していくことを目的に策定するものである。

2 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、フェイスブックなどインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報の伝達を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 岡山市職員の利用に当たっての心構え

岡山市職員であることの自覚と責任をもって節度ある利用を心掛けることとし、次の点を必ず遵守すること。

- ① 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程等を遵守すること
- ② 他の利用者の権利を侵害しないことはもとより、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守すること。
- ③ インターネット上のコミュニケーションは、行き違いが生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧かつ分かりやすい表現となるよう心掛けること。
- ④ 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応すること。
- ⑤ ソーシャルメディアの利用は、業務と関連性があることに限定すること。また、個人で使用しているアカウントと混同しないよう、十分注意すること。
- ⑥ ソーシャルメディアの利用規約や、会員規約に定める禁止行為については、絶対に行

わないこと。

4 ソーシャルメディア利用の基本事項

ソーシャルメディアの利用にあたり、次の点を遵守すること。

- ① ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位（課・室・局等）で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウント（※3）を取得して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することができる。
- ② ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を、アカウントごとに定めることとする。また、岡山市公式ホームページのソーシャルメディアのページの「公式アカウント一覧」に掲載することとする。
- ③ 運用を行うに当たって周知すべき次の事項を、運用ポリシーとして定めるものとする。
 - ・運用するソーシャルメディアの種類
 - ・アカウント名、URL（※4）及びアカウント管理者名
 - ・ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
 - ・ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）
 - ・個人情報に関する取扱い
- ④ 利用者があらかじめ同意することが必要な次の事項を、利用規約として定めるものとする。
 - ・利用上の遵守事項
 - ・著作権等の帰属
 - ・免責事項
- ⑤ 取得したアカウントへ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。
- ⑥ 発信した情報に対する意見や質問に対する返信の対応は、各所属で決定することとするが、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と判断されるものについて、関係機関と共有したうえで返信するなどの必要な対応を行うこと。
- ⑦ 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項を行ってはならない。
 - ・個人情報をはじめ、公開すべきでない内部情報を発信及び公開する行為。
 - ・人や組織・団体等を誹謗・中傷するおそれのある情報を発信及び公開する行為。
 - ・差別的な表現を含む情報を発信及び公開する行為。
 - ・情報を故意に改ざんして提供する行為又は虚偽の情報を提供する行為。
 - ・その他、岡山市職員としてふさわしくない行為。

5 トラブルの防止と対応

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、なりすまし（※5）といったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられる可能性もある。こういった事態にならないよう以下の点に留意すること。

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とともに、誤り等があった場合は、訂正や謝罪を行わなければならない。

・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を掲載することは、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があることから、慎重に行わなければならない。

・なりすまし防止のために、公式アカウントを紹介している岡山市公式ホームページのURLを記載するなど、利用者が公式アカウントであることを確認できるように配慮しなければならない。

・URL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあることに留意しなければならない。

② トラブルが発生した場合

ア 炎上（※6）状態になった場合

・炎上状態になった場合は、職員個人の判断による反論や抗弁は控え、必要に応じて、所属として冷静に説明や訂正、謝罪を行わなければならない。

・対応に時間を要する場合はその旨を説明するなど、速やかに対応を行い、相手に無視している印象を与えないようにしなければならない。

イ なりすましが発生した場合

・自己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、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、岡山市公式ホームページ上で周知しなければならない。また、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行わなければならない。

6 ソーシャルメディア利用に係る手続き（参考）

ソーシャルメディアを利用する場合は、以下のとおり手続及び作業を行うこと。

① Web ページの閲覧解除申請

ア ソーシャルメディアの利用に当たり、閲覧する必要がある「Web ページの閲覧解除申請書」を総務局情報システム課長へ提出し、閲覧の許可を得ること。

イ ソーシャルメディアを利用する必要がなくなった場合は、速やかに「Web ページの閲覧解除廃止届」を提出し閲覧解除の廃止を届け出ること。

【注意事項】

・庁内 LAN を利用する際には、常にコスト意識を持ち、節度ある利用を心がけパソコンやインターネットへの利用は業務に必要なあるものに限定し、市民からの信用を失墜させるような行為は厳に慎むこと。

・時間外の利用についても、パソコンの配付、運用が市民の税金でもって行われているということを改めて認識し、適切適正な利用を心がけること。

・仮に不適切な利用が判明した場合、課名公表やネットワークの切断等のペナルティを課すので注意すること。なお、インターネットへの接続の記録（ログ）は、全台サーバーに記録されている。

・メールは、職員共通システム上の WEB メールのみを利用し、他のフリーメール等の利用は厳に慎むこと。

② ソーシャルメディアの利用の届

ア ソーシャルメディアの利用を開始する場合は、利用開始前に政策局広報課長へ様式1「ソーシャルメディア利用開始届出書」を提出すること。

イ ソーシャルメディアを利用する担当者を変更する場合は、変更前に政策局広報課長へ様式2「ソーシャルメディア利用担当者変更届出書」を提出すること。

ウ ソーシャルメディアの利用を終了する場合は、利用終了前に政策局広報課長へ様式3「ソーシャルメディア利用終了届出書」を提出すること。

エ 上記の届が提出された際には、政策局広報課長はその写しを総務局情報企画課長に提出すること。

7 用語の解説

※1 ツイッター

ツイッター社 (Twitter Inc.) が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりを行うことができる。

※2 フェイスブック

フェイスブック社 (Facebook Inc.) が運営するインターネット上のサービス。利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

※3 アカウント

利用するサービスにログインするための、利用者権限。

※4 URL

ウェブサイトのアドレス。

※5 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。

※6 炎上

自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。

以上