

三浦市ソーシャルメディア活用ガイドライン

本ガイドラインは、様々な主体と市がまちづくりの目的を共有するとともに、これまで以上に相互の連携を強化し、ともに担い手となりまちづくりを進めていくまちづくりを推進していくために、文章、画像、映像、音声等（以下：記事）の投稿を通して、市民をはじめとする利用者（以下：利用者）と、より良い「つながり」を構築していくと同時に、ソーシャルメディアを活用する際の必要な留意事項、順守事項、禁止事項を記したものである。

本ガイドラインは、業務上、公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを活用する市の組織、およびその運営を委託された事業者に適用される。

第1. 共通事項

1. 公式アカウント開設

(1) アカウントの定義と運営主体

ア 三浦市公式アカウント

市が業務としてソーシャルメディアを活用する際に利用するアカウントを、市公式アカウントという。また、三浦市公式アカウントの開設・運営は、原則としてその業務を担当する担当課（以下業務主管課）が運営主体として行うものとする。

イ 分野別公式アカウント

発信する情報が特定の分野において充実し、かつ利用者のニーズが多いイベント等の分野では、特定分野の情報を発信する分野別公式アカウントとして開設し運営主体として運営することができる。

また、分野別公式アカウントの運営は、その分野を担当する市の組織に協議のうえ移管することができる。この場合、分野別公式アカウントの運営主体は移管先の組織となり、担当課は指導を行う立場となる。

ウ 公式アカウント

三浦市公式アカウントと分野別公式アカウントを総称して公式アカウントという。公式アカウントは市ホームページに一覧を掲載することが出来る。

(2) 公式アカウント開設の方針

無用に多くの公式アカウントを開設することはせず、必要性を重視したラインナップを整備していく。また、公式アカウントを開設する際は、事前に情報主管課に相談をすること。

(3) マニュアルの作成

公式アカウントの開設または移管を受けようとする業務主管課は、あらかじめ次の事項を含むマニュアルを作成し、担当課内で共有すること。

- ・ 該当するソーシャルメディアを利用する目的

- ・ 運用管理責任者、運用担当者、決裁フロー（担当者の判断で発信できる場合はその旨を記載）
- ・ 発信手順（記事等の作成方法、発信方法等）
- ・ 閲覧者等への対応方針と方法
- ・ 発信する情報、発信しない情報
- ・ セキュリティの確保の方法（なりすまし防止、パスワードの管理等）
- ・ アカウントの評価基準と評価方法
- ・ 三浦市ソーシャルメディア活用ガイドラインを順守することの記載
- ・ その他、利用するソーシャルメディア特有の事項への対応方法

（４）開示事項

公式アカウントの開設した担当課、または移管を受けた組織は、次の事項を公式アカウント内のプロフィール欄や市ホームページに掲載し開示すること。

- ・ 発信内容
- ・ 運用管理責任者（個人名は出さず〇〇課長、〇〇課等）
- ・ 運用者（個人名は出さず〇〇課職員等）
- ・ 利用者からの投稿（コメント）等への対応方針
- ・ 該当アカウントについて記述のある市ホームページへのリンク（なりすまし防止）
- ・ その他アカウントの紹介、PRに役立つと認められる事項があれば掲載する

2. 公式アカウント運営

（１）発信内容

公式アカウント毎の利用目的に沿った記事を発信することを原則とする。但し、多くの利用者にとって有益と思われる記事や、利用者とのコミュニケーションを深めるための記事の投稿はこの限りではない。

（２）正確でタイムリーな発信

発信する情報は正確で即時性があること。

（３）記事（文章等）

記事を作成する際は、文章の書き方や使用する画像等により、発信側の意図が素早く、明確に、正確に伝わるものになるよう工夫すること。特に、誤解を受けるような表現は避けるよう細心の注意を払うこと。

また、利用者に不快感を与えたり、不謹慎と思われたりするものでなければ、アカウントのコンセプトや、発信する記事にあわせた文章の書き方をすることが可能である。

（４）リンクの設定

公式アカウントを運営する組織の判断で、他のサイトへのリンクを記事内に設定できる。

(5) コメント等への対応

ソーシャルメディアを通して市に寄せられるご意見やご提案等（以下コメント）への対応については、原則、回答は行わないものとするが、必要に応じて回答をすることが出来る。必ずしも市政運営の意思決定に反映させることを義務づけるものではないが、コメントへの対応方針をあらかじめ定め、第1. 1の(4)開示事項に定めるとおり開示すること。

また、いただいたコメントは関係者で共有し、肯定的なものでも否定的なものでも真摯に受け止ること。

(6) 決裁

ソーシャルメディアへの記事の発信、コメントへの回答に、必ずしも管理職の決裁を義務づけるものではないが、第1. 1の(3)マニュアルの作成に定めるとおり、決裁フロー（担当者の判断で発信できる場合はその旨）をマニュアルに記載すること。なお、担当者の判断で発信できるとした場合でも、運用管理責任者は定期的に投稿の内容を確認すること。

(7) 課題の抽出と改善・改良

公式アカウントの運営主体である組織は、公式アカウントに対し次にあげる評価を適宜実施し、課題や利用者のニーズを抽出し改善・改良を図ることでアカウントの質を向上させること。

- ・ 投稿した記事に対する利用者の反応（「いいね！」のクリックされた数、コメントの内容等）
- ・ 利用者数の評価（想定していた利用者数と実際の利用者数の比較）
- ・ 総合評価（当初の目的をどれだけ達成できているか）

(8) 投稿しない記事

- ア 機密事項を含むもの
- イ 法律、法令等に違反する内容、または違反するおそれがある内容
- ウ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- エ 政治、宗教活動を目的とするもの
- オ 著作権、商標権、肖像権など市または第三者の知的所有権を侵害するもの
- カ 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させるもの
- キ 公の秩序または善良の風俗に反する内容
- ク 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- ケ 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
- コ 有害なプログラム等
- サ わいせつな表現などを含む不適切なもの
- シ その他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

3. リスク回避と対応

(1) パスワードの管理

パスワードの管理については、三浦市情報セキュリティポリシーに基づく、情報セキュリティ対策基準により管理し、英数字や記号を織り交ぜるなど推測しがたいものに設定し、定期的に変更することや、保管方法などの管理に十分な配慮をすること。

(2) なりすまし防止

公式アカウントから市ホームページへのリンクと、市ホームページから公式アカウントへのリンクを設置すること。

また、市のアカウントになりすます行為を発見した場合、速やかに該当するソーシャルメディアの運営主体に削除依頼すると同時に、市ホームページ等を通じて注意喚起等を行い、被害を最小にとどめる努力をすることともに、情報主管課へ速やかに報告すること。

(3) 誤った情報を発信してしまった場合の対処

原則として、一度投稿した記事は削除しないこと。投稿内容に誤り等があった場合は、別途修正記事を投稿することとする。但し、機密事項などの第1.2(8)「投稿しない記事」に示すような、発信すべきでない情報を含む記事を発信してしまった場合はこの限りではない。

(4) トラブル対応

- ・ 投稿した記事が、意図せずして誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせた場合には、その事実を率直に認めて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。
- ・ 市が発信した記事や、利用者からのコメントにより、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、冷静かつ真摯に対応し、無用な議論を避け、事態の收拾に努める。
- ・ 公式アカウントへの不正アクセス、脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害またはその恐れが発生した場合は、情報主管課や、警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の收拾に向け最善を尽くす。

4. 継続と撤退

公式アカウント運営の継続と撤退の判断は運営主体である組織が行う。

(1) 判断基準

以下の状況が発生した場合は、速やかに公式アカウント運営から撤退すること。

- ・ 当初の目的を達成したとき。(登録者を、他の目的に活用できる場合はこの限りではない)
- ・ 目標の達成や、必要性が無くなったと判断される場合。
- ・ セキュリティ上の脅威など、アカウントを継続することで、利用者または市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。

- ・市の公式アカウントとしての品質が担保できず、利用者の信頼を損なうことに繋がる恐れが高い公式アカウントと判断した場合。

(2) 撤退方法

公式アカウントの運営から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と認められる期間、公式アカウント内や市ホームページにおいてアカウントを停止した旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。

但し、アカウントを継続することで、利用者または市にとって著しい不利益が生じる事態が認められた場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

第2. 利用メディア

1. メディアの選定

公式アカウントの運営主体である組織は、ソーシャルメディアの活用にあたり、個別メディアの特性を考慮し利用するメディアを選定すること。

2. メディアの研究と助言

情報主管課は、未活用または、既存ソーシャルメディア、今後新たに登場するソーシャルメディアについても積極的に研究し、メディアの規模、利用者層、将来性、市としての活用価値、安全性等を総合的に検討し、有用と認めるソーシャルメディアについては、公式アカウントを立ち上げる組織と協議し、助言することができる。

第3. その他

1. 順守事項

- (1) 地方公務員法を始めとする関係法令及び職員の服務に関する規程等を順守すること
- (2) 著作権、肖像権、プライバシー権等の他者の権利を侵害することのないよう、十分に配慮する
- (3) 利用するメディアの利用規約を順守する。
- (4) 社会的な常識やマナー（ネット上のマナー、いわゆるネチケットも含む）に則った利用。

2. 禁止事項

- (1) 機密事項を含む記事の投稿。
- (2) 市の公式見解でないことを、市の公式見解と誤解されるような記事を投稿すること。
- (3) 利用者に対して、いわゆる「煽り」といわれる行為をすることや、けんかの売り買い。

附則

このガイドラインは、平成 26 年 2 月 1 日から施行する。