

八代市ソーシャルメディア公的活用ガイドライン

令和2年1月6日

◆改定履歴

No	年月日	内容
1	令和2年1月6日	新規作成
2	令和2年4月1日	改定

八代市ソーシャルメディア公的活用ガイドライン

近年、フェイスブックやツイッター、ブログ等インターネット上の様々なソーシャルメディアの普及に伴い、自治体においても、広報媒体としての活用の広がりを見せている。

こうした中、八代市でも各課かいにおいて、ソーシャルメディアを活用した広報に取り組む事例が増えることが想定される。

そこで、八代市職員（以下「職員」という。）が、公的な立場において、八代市情報セキュリティポリシーに基づき、業務でソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「八代市ソーシャルメディア公的活用ガイドライン」を策定する。

1 当ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」の定義

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情報の伝達手段のこと。

2 当ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、全ての職員（会計年度任用職員、臨時的任用職員、派遣先団体に派遣されている職員及び他自治体や外郭団体との人事交流等により八代市の組織に配属されている職員を含む。）に適用する。

3 ソーシャルメディアを利用する際の留意点

- (1) 職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (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生じないように留意しなければならない。
- (5) 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かなければならない。
- (6) 自らが発信した情報により、意図せずに他者を傷つけたり、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。
- (7) 本市又は本市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- (8) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場

合にあっては、読み手側は一定の関係職員として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ければならない。

(9) 次に掲げる危険防止等情報セキュリティには最大限注意すること。

- ア 個人情報の漏洩
- イ 外部ソフトウェアとの意図しない連携
- ウ 不適切なプライバシー設定
- エ アカウントの乗っ取り
- オ アップロードした写真への個人情報に繋がるような写り込み

(10) 八代市情報セキュリティポリシーに定める重要性分類Ⅰのほか、次に掲げる情報は、発信してはならない。

- ア 他者を侮辱する情報
- イ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
- ウ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- エ 根拠のない情報
- オ 閲覧者に損害を与えようとするサイトやわいせつな内容を含むサイトへのリンク
- カ その他公序良俗に反する一切の情報

4 八代市公式アカウント利用に関する事項

- (1) 八代市公式アカウントでの情報発信については、所属課長の専決を受けた後、秘書広報課に掲載内容と写真等のデータを提出すること。
- (2) 秘書広報課を経由せずに、所属課で情報発信する場合は、所属課長の専決を受けた後、八代市公式アカウント利用申請書を秘書広報課へ提出し、ID及びパスワードの交付を年度毎に受けること。所属課長は、交付されたIDのパスワードを利用する者を必要最小限にし、当該IDのパスワードの漏えい等が発生しないよう、当該ID及びパスワードを厳重に管理すること。
- (3) 情報を発信する際は、所属課長の専決を受けることとし、発信内容については、所属課長の責任の下に、細心の注意を払うこと。

5 トラブル対応

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込みを行う等、誠実かつ速やかな対応を行うこと。
- (2) 八代市SNS運用方針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。
- (3) アカウントが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行わず、秘書広報課に連絡するとともに、所属課として、必要に応じて説明、訂正又は謝罪の書き込み等を行うこと。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。
- (4) 八代市のアカウントのなりすましを発見した場合は、速やかに秘書広報課に連絡すること。

八代市公式アカウント利用申請書

年 月 日

(提出先) 秘書広報課長

課かい名

課かい長氏名

次のとおり、八代市公式アカウントにおいて所属課で情報発信を行いたいので申請します。

情報発信を行う目的	
運用担当者	
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