

## ○葛城市ソーシャルメディアの運用に関する基本ガイドライン

平成25年10月1日

### 1. ガイドラインの目的

本市が市政情報等についてソーシャルメディアを用いて情報発信する際の運用に関する基本的なルールを定める。

### 2. ソーシャルメディアの定義

ブログ、Twitter、Facebook などインターネットを利用してユーザが情報を発信し、あるいは情報を相互にやり取りする伝達手段のこと。

### 3. 適用範囲

本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合において、これを運用する全ての者（本市が事業者へ委託する場合を含む。）に適用する。

### 4. 基本原則

- (1) 本市職員としての自覚と責任をもった発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令、職員の服務に関する規定、当ガイドライン、および他に定める SNS 運用ポリシーを遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することのないよう十分留意すること。
- (4) 職務上知り得た秘密に関しては守秘義務を遵守するとともに、個人情報の取扱については、葛城市個人情報保護条例の規定を遵守して、その取扱いに十分留意すること。
- (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、取り扱う情報の信憑性を確保すること。
- (6) 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないよう留意すること。
- (7) 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、冷静かつ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。
- (8) 第三者アカウントの投稿の引用や、第三者が管理または運用するページへのリンクを掲載することは、当該投稿やページへの内容を信頼性のあるものとして受け取られることを考慮すること。
- (9) 公序良俗に反する情報発信はしてはならない。
- (10) 本市が開設したソーシャルメディアを業務目的以外に使用してはならない。
- (11) 業務として利用する場合を除き、就業時間中にソーシャルメディアを利用してはならない。

### 5. 禁止事項

次に掲げる情報発信は禁止する。

- (1) 誹謗中傷する内容を情報発信すること。
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業等で差別、または差別を助長する内容を情報発信すること。
- (3) 違法行為または違法行為をあおる内容を情報発信すること。
- (4) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む内容を情報発信すること。
- (5) 本市または第三者の権利を侵害する内容を情報発信すること。
- (6) 本市のセキュリティを脅かす恐れのある内容を情報発信すること。
- (7) 信憑性・信頼性の無い情報、または噂や風評等を助長させる内容を情報発信すること。
- (8) わいせつな内容、その他公序良俗に反する内容を情報発信すること。
- (9) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること。ただし、パブリックコメント等において本市が積極的に意見等を求める場合を除く。

## 6. SNS 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、以下の内容を明記した「SNS 運用ポリシー（様式1）」を作成し広報主管課長に提出すること。

- (1) 担当課
- (2) サイト名称
- (3) アカウント名
- (4) 発信情報の内容
- (5) 開設・運用の目的
- (6) 利用するソーシャルメディアの種類
- (7) 登録 URL
- (8) 運用期間
- (9) 投稿に対する返信を行うか否か

## 7. ホームページ閲覧制限解除申請

本市では業務上必要のないインターネット閲覧を防ぐため、コンテンツフィルターによりソーシャルメディアへの閲覧、書込みを制限している。SNS 運用ポリシーの作成後、情報主管課長に「コンテンツフィルターによるアクセス制限の解除申請」を提出すること。

## 8. ソーシャルメディアのサイト開設と管理運用

担当課においてソーシャルメディアサイトの開設の手続を行う。なお、サイトの管理運用にあたっては以下の内容に留意すること。

### (1) 運用体制の整備

情報発信内容の更新、利用者の書込みチェックおよび返信対応などを、複数の職員が 1 日 1 回以上確認するとともに、所属長などが SNS 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できるように体制を整備すること。

### (2) 情報発信・返信の権限

ア 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長の下承を得ることとする。

イ やむを得ず所属長の了承を得ることができない場合においても、以下の内容のうち、あらかじめ所属長の承認を得た範囲については、担当者において情報発信・返信を行うことができるものとする。

- a 既に葛城市広報・葛城市公式ホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容
- b イベントの状況や結果など、既成の事実
- c 法令等で定められている手続などの内容

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こと。また、できるだけ速やかに所属長に報告し、所属長による内容確認を受けること。

### (3) 市ホームページへのリンク

ソーシャルメディアのアカウント設定の自由記述欄等において、葛城市公式ホームページ内のソーシャルメディア一覧へのリンクを作成すること。

## 9. ソーシャルメディア一覧への掲載

広報主管課は葛城市公式ホームページ内に、成りすましを防止を目的とするとともに、利用者の便を考慮して、以下の内容を明記したソーシャルメディア一覧を掲載する。

- (1) サイト名称
- (2) アカウント名
- (3) 担当課名
- (4) 発信情報の内容
- (5) リンク
- (6) SNS 運用ポリシー

## 10. 成りすましが発生した場合

本市が開設したソーシャルメディアのアカウントの成りすましが発生していることを発見した職員等は、広報主管課長へ連絡を行うこと。広報主管課長は当該ソーシャルメディアの開設者に削除依頼を行うこと。なお、葛城市公式ホームページにおいて注意喚起を行うとともに、必要に応じて報道機関などへの情報提供を検討すること。

## 11. その他

- (1) URL 短縮サービスは、本来の URL をわからなくするため、原則として使用してはならない。
- (2) Twitter 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こと。「J ガバメント on ツイナビ」を参照のこと。

様式1（第6項関係）

ソーシャルメディア運用ポリシー

担当課	
サイト名称	
アカウント名	
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"/> Twitter <input type="checkbox"/> facebook <input type="checkbox"/> その他（ ）
登録 URL	
運用期間	年 月 日 ～ 年 月 日 運用期間終了後は、速やかにアカウントを削除すること。 延長する場合は、再度ソーシャルメディア運用ポリシーを提出のこと。
投稿に対する返信	(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、あらかじめご了承ください。
	(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障するものではありません。
備考	

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、また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、肖像権など葛城市また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・信条等の差別また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)その他葛城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、葛城市または原作者に帰属します。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)葛城市は、利用者間もしく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。
- (2)葛城市は、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。