

千曲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、千曲市ソーシャルメディア活用指針に基づき、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生産性を担保するために必要な、留意事項、遵守事項、禁止事項を期したものである。

本ガイドラインは、業務のために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、及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 千曲市代表アカウント

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、市代表アカウントという。また、千曲市代表アカウントの開設・運営は、情報政策課が運営主体として行うものとする。ただし、運営するソーシャルメディアの特性上、他の組織が運営することが適当と認められる場合、千曲市代表アカウントの運営をその組織が運営主体として行うことができる。

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分野であると情報政策課が判断した場合には、情報政策課は特定分野の情報を発信する分野別公式アカウントを例外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、その分野に関係の深い市の組織に、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、情報政策課は指導を行う立場となる。

ウ 公式アカウント

千曲市代表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ものとする。

（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、生産性を重視したラインナップを整備していく。

（3）利用方針の作成

公式アカウントの開設または移管を受けようとする市の組織は、あらかじめ次の事項を明確にした利用方針を作成し、所属内で共有すること。

- ・ ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
- ・ 利用するソーシャルメディアの種類
- ・ 情報発信の対象者（どのような属性を持つ人に、どのくらいの数の利用を見込めるか）
- ・ 情報発信の内容（目的を達成するためにどのような記事を発信するか）
- ・ 利用者にとってのメリット（提供する価値、利用する動機付けは何か）
- ・ 発信の頻度、タイミング、発信方法、コメントへの対応、などの利用方法
- ・ 運用管理責任者、運用担当者、決裁フローなどの運用体制

- ・ 目標（目的の達成度合、利用者数、共有数、到達数などの数値目標、継続・撤退ライン 等）

（４）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市の組織は、あらかじめ次の事項を含むマニュアルを作成し、所属内で共有すること。

- ・ 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
- ・ 投稿手順（記事等の作成方法、投稿方法等）
- ・ 利用者からの投稿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
- ・ 「千曲市ソーシャルメディア活用ガイドライン」を遵守することの記載
- ・ 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

（５）開示事項

公式アカウントの開設または移管を受けた市の組織は、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。

- ・ アカウント名
- ・ URL
- ・ 目的
- ・ 発信内容
- ・ 運用管理責任者（所属課長等）
- ・ 運用担当者（所属課職員）
- ・ 利用方法（利用者からの投稿（コメント）等への対応方針や運用時間等）
- ・ 注意事項
- ・ 知的財産権
- ・ 免責事項

2. 公式アカウント運営

（１）投稿内容

公式アカウント毎の利用目的に沿った記事を投稿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投稿

投稿する情報は正確でタイムリーであること。

（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動画・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、誤解を招く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、投稿する記事に合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、必ずしも市から回答することや、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、1の(5)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めること。

(6) 決裁

ソーシャルメディアへの記事の投稿、コメントへの回答については、1の(4)マニュアルの作成に定めるとおり、決裁フローをマニュアルに記載すること。また、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（共有された数、リンクがクリックされた数、動画の再生回数、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) 投稿してはならない記事

ア 機密事項を含むもの

イ 法令等に違反するもの、または違反するおそれがあるもの

ウ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの

エ 政治活動、宗教活動を目的とするもの（政治的活動または宗教的活動と認められるものを含む。）

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 広告、宣伝、勧誘、営業活動に当たるもの、その他営利を目的とするもの

キ 人種・思想・信条等の差別に当たるもの、または差別を助長させるもの

ク 公の秩序または善良の風俗に反する内容を含むもの

ケ 虚偽や事実と異なる内容を含むもの及び単なる噂や噂を助長させるもの

コ 本人の承諾なく個人情報と特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの

サ 有害なプログラム等

シ わいせつな表現などを含む不適切なもの

ス 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

パスワードは、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。

(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2の(8)「投稿してはならない記事」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、事態の収拾に努める。
- ・ 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、情報政策課等の関係部署や、警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収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。但し、分野別公式アカウントについては、情報政策課が必要と認める場合、運営主体である組織に公式アカウント運営を撤退させることができるものとする。

(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、生産性の担保の見込みが立たないと判断される場合。
- ・ 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クオリティが担保できず、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。

ただし、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る場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

第2. 対応メディア

(1) Facebook (フェイスブック)

- ・ 公式アカウントの開設は Facebook ページとする。
- ・ 運用方針を市ホームページ及び Facebook ページ内に掲示する。
- ・ ユーザーによるウォールへの投稿の可否や、公開の方針をあらかじめ決めておき、必要な設定を行うこと
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントを「いいね」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの記事を「シェア」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの記事を「コメント」することができる。

(2) Twitter (ツイッター)

- ・ 公共機関アカウント登録を行うこと
- ・ 運用方針を市ホームページに掲出する。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの投稿を「リツイート」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの投稿に「リプライ」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(3) Youtube (ユーチューブ)

- ・ 運用方針を市ホームページに掲示する。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントを「チャンネル登録」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの動画を「評価」することができる。
- ・ 運営主体である組織の判断で、他のアカウントの動画を他のソーシャルメディアを使用して「共有」することができる。なお、使用するソーシャルメディアは Facebook および Twitter とする。

(4) 今後取り組むメディアと取り扱い

情報政策課は、未活用の既存ソーシャルメディアや、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ことができる。

第3. その他遵守事項

- (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。
- (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遵守する。
- (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。)に則った利用を行う。

第4. その他禁止事項

- (1) 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。

(2) 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7月1日から施行する。

平成28年9月1日、一部修正。