

1. 目的

このガイドラインは、富谷市職員が職務の一環として、ソーシャルメディアを運用するにあたっての基本原則などを定めたものです。ソーシャルメディアを活用した迅速な情報発信や、利便性の高い行政サービスの提供などをより戦略的、体系的に推進し、情報セキュリティを確保しながら、職員がソーシャルメディアを適切かつ積極的に活用するための手続きや留意点を示しています。

2. ソーシャルメディアの定義

LINE、Facebook、Instagram、X（旧 Twitter）、YouTube などのソーシャルメディアをはじめとしたインターネット上で提供される Web サービスを利用して、双方向での情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいいます。

3. 適用範囲

このガイドラインは、業務として富谷市の公式アカウントを使用し、ソーシャルメディアを利用する一般職員、会計年度任用職員、再任用職員など、本市職員すべてに適用します。

4. ソーシャルメディアの特性

（1）メリット

- ・ 迅速でタイムリーな情報発信が可能
- ・ ホームページへの誘導など、他媒体と連携した情報発信が可能
- ・ 緊急時の情報発信、情報収集手段として利用できる
- ・ 積極的な情報発信をすることで、行政の透明性を高める効果が期待できる

（2）デメリット

- ・ 発信した情報が瞬時に伝達されるため、情報の訂正や削除が困難
- ・ 発信した情報により利用者の誤解等を招いた場合、トラブルになる危険性がある
- ・ 発信した情報に対する利用者の意見・質問への対応に労力を要する可能性がある

5. 基本原則

（1）公の発言であることの認識と責任を持つこと

ソーシャルメディアを利用して市政情報を発信する場合は、上記の特性を理解した上で、内容が大きな影響力を持つことを十分に認識し、発信内容に責任を持って利用してください。

（2）法令等や社会規範を遵守すること

地方公務員法をはじめとする関係法令、職員服務規程や富谷市情報セキュリティポリシー基本方針や社会規範を遵守してください。また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体等に承諾を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、個人情報保護などに十分に留意してください。

（3）ソーシャルメディアの特性を理解し、慎重な発言を心掛けること

インターネット上に公開された情報は、完全には削除できないことを常に意識し、誤解を招かな

い表現をするように留意してください。

(4) 正確性を確保すること

発信する情報は正確に記述するとともに、内容については誤解を招かないように十分に注意してください。発信した情報で、意図せずして他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めてください。

(5) 機密情報を保護すること

検討中の素案（市民に広く意見を求める場合を除く）など、意思形成過程にある政策やそれに対する個人的な意見等の発信はせず、組織としての信用を失墜させるような発信は慎んでください。

(6) 情報発信に関する禁止事項

次に該当する内容の情報は、発信してはいけません。

- ・ 法令に違反する、またはそれらの行為を煽るような内容
- ・ 他者を差別、中傷、侮蔑し、またはそれらを助長させる内容
- ・ 事実と異なる内容、噂や流説などの正否が確認できない内容
- ・ 業務上知り得た守秘義務を伴う内容
- ・ 本市、個人または企業、団体等の秘密に関する内容
- ・ 本市の情報セキュリティを脅かすおそれのある内容
- ・ その他、公序良俗に反する内容
- ・ 市の信用、名誉を傷つける内容

6. 公式アカウントの運用

(1) 公式アカウントの使用

ソーシャルメディアの利用にあたっては、原則として、公式アカウントを用いることとし、アカウントを保有する所属等の判断と責任により情報発信等を行います。

また、各課において公式アカウントの開設・変更・廃止等を行う場合は、ソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止届（様式第1号）を市長公室長へ提出してください。

(2) 運用ポリシーに基づく運用

- ① 公式アカウントは、以下の点を明確にした運用ポリシーを作成し、これに基づいた運用とします。

- ・ 利用するソーシャルメディアの種類、アカウント名、URL
- ・ 情報発信等を行う目的
- ・ 利用方法（発信方法、意見・質問への対応方法など）
- ・ その他適切な運用を行う上で必要と認められる事項
- ・ 担当課

- ② 新たにアカウントを開設した場合は、管理する各所属において「SNS 運用ポリシー」（様式第2号）を作成し、市公式ホームページにて公開するとともにこれに基づいた運用を行ってください。

(3) 情報発信における所属長の承認

発信する情報については、所属長の承認を事前に受けてから投稿を行うことを原則とします。ただし、次に掲げる場合は、ソーシャルメディアの特性や発信の即時性を考慮し、その範囲内で職員の判断により発信を行うことができるものとします。

- ・ 既に一般に周知されている事項について、再度正しい情報として発信する場合
- ・ イベント・競技会等の現況や結果など、既成の事実について発信する場合
- ・ 法令等で定められている内容を発信する場合
- ・ 緊急性があると認められる場合（この場合、所属長に対して、情報発信を行なった旨を事後報告し、了承を受ける必要があります。）
- ・ その他、あらかじめ所属長が必要と認めた事項について発信する場合

(4) 投稿を行う場所、機材、勤務の取扱い

業務として行うものであるため、原則としては勤務時間内に貸与された公用タブレット等を用いて行うこととします。やむを得ず、正規の勤務場所（イベントの会場等を含む）以外や勤務時間外に情報発信を行う場合は、事前に所属長に報告し、その許可を得てください。

7. トラブルへの対応

ソーシャルメディアは、アカウントの取得が容易であるため、炎上やなりすましなどのトラブルが発生したり、匿名性の高さから一方的な批判が寄せられたりする可能性もあるため、特に以下の点に留意する必要があります。

(1) トラブル防止のために

一度発信した情報は、完全に削除することが困難となるため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を単に削除するのではなく、誤りがわかる形で直ちにお詫びと訂正を行ってください。

また、発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり誤解を与えたりした場合は、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に努めてください。

(2) 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる「炎上」状態になった場合

- ・ 反論や抗弁は控え、冷静に対応してください。
- ・ 誤りや誤解を招く表現など、問題となった原因があれば、速やかに訂正し、謝罪の意思を表示してください。
- ・ 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、無視しているなどの不要な誤解を招かないように心掛けてください。

(3) 公式アカウントのなりすましが発生した場合

- ・ 公式アカウントのなりすましを発見した場合は、速やかに市長公室へ連絡してください。市長公室は、当該ソーシャルメディアの運営者に通報し、アカウント削除依頼等を行うものとします。
- ・ 市公式ホームページ等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等への情報提供を検討してください。

(4) 事実と反する内容が書き込まれた場合

- ・ 正しい情報を発信し、必要に応じて正しい情報を発信しているホームページのリンクを掲載してください。
- ・ 悪質な投稿は運用ポリシーに基づき、削除することを検討してください。

トラブルが発生した場合は、所属長及び市長公室長へ報告し、必ず組織として対応してください。

8. 私的利用の留意点

ソーシャルメディアを業務外で私的に利用する場合においても、実名または匿名による利用を問わず、本市の信用を損なう恐れのある内容を発信することがないように、本ガイドラインを踏まえた利用に配慮してください。

(1) 市職員としての自覚と責任を持つ

職員が私的にソーシャルメディアを利用する場合も、富谷市職員であることの自覚と責任を持ち、情報を発信することが重要です。インターネット上に公開された情報は完全には削除できないことに留意し、発信する情報は、正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう注意してください。

(2) 法令等の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令や職員服務規程、富谷市情報セキュリティポリシー基本方針等を遵守してください。また、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、個人情報保護などに十分留意してください。

(3) 情報発信の注意事項

業務上知り得た個人情報や機密情報、市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などは、発信することを禁止します。

また、匿名の発信であったとしても、公務の信用に影響を与えかねないことから、本市の施策や業務の機密性に留意し、地方公務員の守秘義務に抵触するとの疑義を招くような発信は厳に慎んでください。

9. その他

本ガイドラインは、情報通信技術の進歩や社会情勢の変化に合わせて、随時改定を行います。

(様式第 1 号)

記入例

市長公室長 あて

〇〇部〇〇〇〇課長

ソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止届

富谷市ソーシャルメディアガイドラインに基づき、次のとおり届出します。

ソーシャルメディア	LINE
区分	開設・変更・廃止 (理由: 変更・廃止の場合は記入)
アカウント	富谷市公式
登録 URL	https://.....
開設日等	年 月 日
担当課	〇〇〇部〇〇〇〇課 電 話 : 022-358-〇〇〇〇 メー ル : 〇〇〇〇〇@tomiya-city.miyagi.jp
備考	

SNS 運用ポリシー

開設所属	〇〇〇部〇〇〇〇課 電話：022-358-〇〇〇〇
ソーシャルメディアの種類	LINE
アカウント	富谷市公式〇〇〇施設
登録 URL	https://.....
情報発信の目的	〇〇〇施設で開催するイベント情報や観光情報など、市の情報や魅力を周知し、市政参加を促すことを目的に、広く富谷市の情報を発信します。
発信情報の内容	・〇〇〇施設の行事、イベント情報 ・観光 PR 情報
運用期間	年 月 日～当面の間
書き込みに対する回答	・運用者は、利用者からの書き込みに対して、原則として返信を行いません。 ・ご意見・ご質問は、開設所属までご連絡をお願いします。
備考	

1. 禁止行為

利用者が以下の事項に該当する投稿を行った場合、予告なく当該投稿を削除またはアカウントのブロック等をおこなう場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- (1) 特定の個人・団体等を誹謗中傷する内容
- (2) 他のユーザーや第三者になりすましたもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とした内容
- (4) 著作権、商標権、肖像権など本市または第三者の知的所有権を侵害する内容
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他の営利を目的とした内容
- (6) 公序良俗に反するもの
- (7) 本人の承諾なく個人情報等を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (8) 有害なプログラム等
- (9) その他、市公式 SNS の運営上、他人に不利益を与えるなど、市が不適当と判断した内容

2. 知的財産権の帰属

市公式 SNS に掲載しているすべての情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、富谷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

- ・公式 SNS の掲載情報については最新の注意を払うも、市は、当アカウントで発信された情報を用いて、利用者が行う一切の行為について責任を負いません。
- ・市は、利用者により公式 SNS に対して投稿された内容等について、一切責任を負いません。
- ・市は、公式 SNS に関連して、利用者間または利用者と第三者間でトラブルや紛争が生じた場合も、一切責任を負いません。
- ・市は、公式 SNS に関連する事項によって生じた、いかなる損害についても一切の責任を負いません。

4. その他

この運用ポリシーは、必要に応じて予告なく変更する場合があります。