

堺市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

1. 目的

このガイドラインは、市が市政情報の発信等のためにソーシャルメディアを運用するにあたり、その特性を十分に理解し、効果的な情報発信に役立てるために必要な指針を定める。

2. 定義

このガイドラインにおいてソーシャルメディアとは、フェイスブック、X（旧ツイッター）などインターネットなどを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする伝達手段をいう。

3. 運用に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上でひとつのアカウントを取得し、運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用方針をアカウントごとに定めることとする。
- (3) 運用方針は、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとする。次に掲げる事項については必ず定めなければならない。
 - ア 運用するソーシャルメディアの種類
 - イ アカウント名、URL及びアカウント運用者名
 - ウ ソーシャルメディアによる情報発信の内容
 - エ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見・問い合わせへの対応、アカウント運用方針の変更・削除）
 - オ 知的財産権の帰属、免責事項
- (4) 成りすまし等を防止するため、市ホームページにソーシャルメディアの種類、アカウント名を掲載するとともに、当該ソーシャルメディアの自由記述欄において、運用方針を掲載している市ホームページのURLを掲載すること。
- (5) 取得したアカウントへのログインパスワードは、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないよう厳重に管理し、年度当初はもとより定期的に変更すること。

4. 情報発信にあたっての基本原則

ソーシャルメディア等による情報発信に係る基本原則は、次のとおりとする。

- (1) 地方公務員法その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、市職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 基本的人権、肖像権、プライバシー権などを侵害することがないように十分留意するとともに、著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
- (3) 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないように十分注意すること。
- (4) 他の利用者とのトラブルを回避するため、冷静かつ誠実な対応をすること。
- (5) 堺市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

5. 禁止事項

次に掲げる情報発信は禁止する。

- (1) 誹謗中傷すること。
- (2) 人権の侵害につながること。
- (3) 職員の個人的な状況や意見等の情報を発信すること（職務上必要な場合を除く）。
- (4) 違法行為をあおること。
- (5) 単なる噂や噂を助長させる情報を発信すること。
- (6) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報を発信すること。
- (7) 市及び第三者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (8) わいせつな内容を含む情報を発信すること。
- (9) 信頼性が確保できない情報を発信すること。
- (10) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること（市が積極的に意見等を求める場合を除く）。
- (11) 職員以外の者が情報発信すること。