

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、本市がソーシャルメディアのアカウントを開設・運用し、市政情報の発信等をするにあたり、その特性を十分に理解し、適切かつ効果的に利用するための基本的な考え方や留意点を示す。また、開設・運用の基準及び職員がソーシャルメディアを安全に活用するための指針を定める。

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、インターネット上の WEB サービスを利用してユーザーが不特定多数に情報を発信し、又は相互に情報をやり取りする情報伝達媒体をいう。

3. 適用範囲

このガイドラインは、本市が開設・運用するソーシャルメディアのアカウント（本市が事業者に委託して開設・運用するものを含む。）に適用する。

なお、本市施設の指定管理者など本市の関連団体が開設・運用するソーシャルメディアは適用対象外とするが、本ガイドラインに準じた運用を行うことが望ましい。

4. 基本的な留意事項

ソーシャルメディアの利用に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）その他職員の服務に関する法令等を遵守し、職員としての自覚と責任を持って情報発信を行うこと。
- (2) 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守し、他者の基本的人権、肖像権、プライバシー権などの権利を侵害することがないように十分留意すること。
- (3) 正確な情報の発信に努め、内容について誤解を招かないように十分留意すること。
- (4) 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た上で情報発信を行うこと。
- (5) 発信した情報により、批判や苦情、攻撃的な反応があることや意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりすることがあることを理解し、そのようなことが生じた場合には冷静かつ誠実に対応すること。
- (6) 政治的又は宗教的な活動、特定の思想や信条に偏った内容、公序良俗に反する内容を発信するアカウントをフォローしたり、「いいね」、「リポスト」、「コメント」を投稿したりしないこと。
- (7) 本市のアカウントは、業務上必要のある場合に限り使用するものとし、職員以外の者に使用させないこと（事業者に運用を委託する場合を除く）。
- (8) 堺市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

5. アカウントの開設・運用

- (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。ただし、ユーザー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単一のアカウントを取得し、運用することも可能とする。
- (2) アカウントの開設にあたっては、目的、対象、投稿の頻度の見込み、運用体制、効果等について、事

前に検討すること。また、前述の検討内容をもとに、広報戦略部（窓口は広報課）と協議すること。

(3) アカウント運用責任者として、アカウントごとに運用方針を定めること。なお、運用方針には、次に掲げる事項のほか、ソーシャルメディアの運用にあたって周知すべき事項を定めること。

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責任者の役職名

ウ ソーシャルメディアにより発信する目的及び内容

エ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見・問合せへの対応、アカウント運用方針の変更・削除）

オ 知的財産権の帰属

カ 免責事項

(4) 成りすまし、乗っ取り等を防止するため、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こと。また、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、定期的に変更すること。

(6) 本市が運用するソーシャルメディアとして信頼性を担保する観点から、発信の頻度が著しく低いアカウントやフォロワー数が著しく少ないアカウントは、廃止を含めた運用の見直しを行うこと。

(7) アカウントを廃止するときは、事前に当該アカウントで周知を行った上で、廃止手続きを行い、広報課長に報告すること。

6. 運用上の留意事項

適切かつ効果的な運用を行うために、次の点に留意すること。

(1) 発信内容の更新、ユーザーからの書き込みなどを毎日点検し、運用方針に沿った運用が行われているか継続的に確認すること。

(2) 発信する情報を適正に管理するため、情報の発信はアカウント運用責任者の承認を得た上で行うこと。

(3) 個別の意見や質問に返信しないことを運用方針で定めた場合は、その旨、問い合わせ先等をアカウントのプロフィール欄等に明示すること。

(4) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。ただし、ユーザーのリアクションがある投稿は安易に削除しないこと。

(5) 成りすましや乗っ取りが発生した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に対する削除依頼、広報課への報告、市ホームページでの注意喚起等を行うこと。

7. 禁止事項

次に掲げる情報発信は禁止する。

(1) 法令若しくは公序良俗に反し、又はそのおそれがあるもの

(2) 誹謗中傷、差別又はそれらを助長し、人権の侵害につながるもの

(3) 本市又は第三者の権利を侵害するもの

(4) 違法行為を助長し、又はそのおそれがあるもの

- (5) 職務の公正性又は中立性に疑義が生じるおそれがあるもの
- (6) 職員の個人的な状況や意見等の内容を含むもの（職務上必要な場合を除く）
- (7) 職務上知り得た秘密や個人情報を含むもの
- (8) 本市の施策等の意思形成過程の情報を含むもの（本市が積極的に意見等を求める場合を除く）
- (9) わいせつな表現、暴力的な内容、有害な内容を含むもの
- (10) 虚偽若しくは事実と異なり、又は単なる噂など信頼性が確保できない内容を含むもの
- (11) 本市の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (12) 当該ソーシャルメディアの利用規約に反するもの

8. 知的財産権

- (1) 本市がソーシャルメディアに投稿する文章、画像等に関する知的財産権は、本市又は原作者者に帰属する。
- (2) 掲載内容については、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）で認められた場合を除き、本市の許可なく複製・転用してはならない。

9. 免責事項

- (1) 本市は、開設するソーシャルメディアの掲載情報をユーザーが利用又は信用したことにより、ユーザー又は第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負わない。
- (2) 本市は、ユーザーにより投稿されたコンテンツ、コメントについて一切の責任を負わない。
- (3) 本市は、ユーザー間又はユーザーと第三者間のトラブルによってユーザー又は第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負わない。
- (4) 本市は、ユーザーが市の開設するソーシャルメディアにアクセスしたために被った損害について、一切の責任を負わない。
- (5) 本市は予告なく運用方針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る。