

○東広島市ソーシャルメディア等に関する運用ガイドライン

（目的）

第1条 本ガイドラインは、東広島市（以下「市」という。）職員が、職務でソーシャルメディア等を利用するに当たり留意すべき事項等を定めることを目的とする。

（ソーシャルメディア等の定義）

第2条 本ガイドラインにおいて、「ソーシャルメディア等」とは、フェイスブック、メールマガジン等のインターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。

（適用範囲）

第3条 本ガイドラインは、市職員として身分を有する者に対して適用する。

（アカウントの管理及び運用全般に係る事項）

第4条 本市の公式アカウントの開設、共通設定及びセキュリティ事項の管理責任者（以下「運用管理者」という。）を設置するものとし、経営戦略チーム広報戦略担当をもって充てる。

- 2 各所属長は、運用管理者への文書による事前申し入れを行い、運用管理者から承認を受けた場合に、所属が運営するソーシャルメディア等のアカウントを取得することができる。
- 3 前項の規定により各所属で運営するソーシャルメディア等のアカウントを取得した場合、アカウントの管理及び運用に係る管理責任者（以下「アカウント管理者」という。）を設置するものとし、アカウントを取得した所属の長をもって充てる。
- 4 アカウント管理者は、あらかじめ次の各号を明確にした利用方針をソーシャルメディア等のアカウントごとに定め、当該利用方針を市ホームページ等により公表するとともに、当該利用方針に沿った運用を行う。

(1) ソーシャルメディア等の種類

(2) アカウント名、URL及びアカウント管理者

(3) 情報発信を行う目的

(4) 情報発信を行う内容

(5) 運用方法（情報発信責任者、運用時間、意見や質問への対応方法等）

(6) 利用者の遵守事項

(7) 知的財産権の帰属

(8) 免責事項

(9) 個人情報に関する取扱い

（利用媒体）

第5条 情報発信に利用する機器は、原則、市が管理するネットワーク端末とする。ただし、緊急時、災害時等のやむを得ない場合はこの限りではない。

(情報発信に係る基本原則)

第6条 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、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 市職員としての自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方自治法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (4) ソーシャルメディア等公式アカウントを業務目的外に使用してはならない。
- (5) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取り扱いに最大限留意しなければならない。
- (6) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意する。
- (7) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけた場合及び誤解を生じさせた場合には、誠実に対応することに加え、誤解を生じさせた場合は、正しく理解されるよう努めなければならない。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければならない。
- (8) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場合にあつては、ソーシャルメディア等を閲覧する市民等の利用者は、当該情報の発信者がその事項の関係者であると認識し、その記述が不明確な場合には、誤解される場合があることについて十分留意する必要がある。
- (9) ソーシャルメディア等のサービスが終了・停止した場合に備え、発信した情報のバックアップを庁内に保管しておく等、円滑に別のサービスへの移行が行えるよう準備をしておく。

(情報発信に係る禁止事項)

第7条 次の各号に掲げる情報は発信してはならない。

- (1) 誹謗中傷や不快な表現を含む情報
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長する情報
- (3) 違法行為又は違法行為を煽る情報
- (4) わいせつな内容を含む情報
- (5) 市のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- (6) 市及び第三者の権利を侵害する情報
- (7) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報
- (8) 市政に対する個人的な意見
- (9) 単なる噂や噂を助長する情報

(10) その他公序良俗に反する一切の情報

(トラブルへの対応等)

第8条 第三者によるなりすましや不正アクセスによるアカウントの乗っ取り等が発覚した場合は、当該アカウント管理者は、速やかに運用管理者へ報告する。併せて、当該ソーシャルメディアの管理者に削除又は停止依頼を行うとともに、市ホームページにおいてその事実を周知することとする。また、必要に応じて報道機関への情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。

2 市が情報提供した内容に対し、当該ソーシャルメディア等を閲覧する市民等の利用者からの意見コメントが集中する等混乱した状態（炎上）になった場合、反論や抗弁は控え、必要に応じて説明、訂正、謝罪等を行う。また、対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、不要な誤解を招かないよう対応する。

(トラブルの防止)

第9条 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこととする。また、利用方針に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。

2 ドメインがわからなくなるURL短縮サービスは原則使用しないこととする。また、公的アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行うこととする。

(その他)

第10条 このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は、運用管理者が別に定める。

附 則

このガイドラインは、平成28年4月1日から施行する。

附 則

このガイドラインは、平成30年4月1日から施行する。

附 則

このガイドラインは、令和4年7月11日から施行する。

附 則

このガイドラインは、令和7年4月1日から施行する。