

# 鹿児島市ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 1 趣旨

このガイドラインは、鹿児島市（以下「市」という。）が市政情報の発信等のために職務上ソーシャルメディアを運用するにあたっての基本的な考え方や留意点その他必要な事項を定めるものである。

## 2 ソーシャルメディアの定義

X（※1）、フェイスブック（※2）など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、あるいは相互に情報のやり取りを可能とする情報伝達媒体をいう。

## 3 運用

(1)各所属において本ガイドライン4に定めるアカウント責任者の承認を得た上で、利用するソーシャルメディアの運営者が発行するアカウント（※3）を取得し、次に掲げる事項について定めた運用ポリシーを定めること。

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（※4）及びアカウント運用部署等名

ウ ソーシャルメディアを利用した情報発信の目的及び掲載内容

エ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）

オ 禁止事項

カ 知的財産権の帰属

キ 免責事項

(2) ソーシャルメディアを運用しようとするアカウント管理者は、(1)の手続きによって取得したアカウント（以下「公式アカウント」という。）について、所定の様式により広報課へ報告すること。

(3) 公式アカウントを取得するにあたっては、市のアカウント成りすまし（※5）防止のため、次に掲げる措置を実施すること。

ア ソーシャルメディアの運営者が認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントを取得すること。

イ 市公式ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、このガイドライン及び公式アカウントの運用ポリシーを掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した市ホームページのURLを可能な限り明記すること。

ウ 取得した公式アカウントのログインパスワードについては、第三者に知られることのないように厳重に管理・運用すること。

## 4 運用体制

(1)公式アカウントの運用に係る組織体制は次の通りとする。

ア アカウント責任者

公式アカウントを運用する所属の局長（局に準じる組織にあつては、その長）をアカウント責任者とする。

公式アカウントの開設、閉鎖、運用ポリシーの決定など、重要事項に関する最終決定権限及び責任を有する。

#### イ アカウント管理者

公式アカウントを運用する担当課室長等をアカウント管理者とする。

公式アカウントによる情報発信、公式アカウントの設定、監視等の運用全般に関する権限及び責任を有する。

公式アカウントにおいての重大なトラブルが発生した場合は、アカウント責任者へ速やかに報告を行い、指示を仰がなければならない。

#### ウ アカウント担当者

公式アカウントを運営している課の運用担当者をアカウント担当者とする。

公式アカウントの運用に関して、アカウント管理者の指示に従い業務を行う。

### 5 情報発信等

- (1) 公式アカウントにより情報を発信するにあたっては、原則としてアカウント管理者の了承を得ること。
- (2) アカウント管理者の了承を得ずに発信する情報については、所属において適用範囲を定め、事前にアカウント管理者へ承認を得ておくこと。
- (3) 情報発信に当たっては、市職員として自覚と責任を持ち、地方公務員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程等を遵守すること。
- (4) 取り扱う情報は信頼性を確保し、正確な情報発信に努めること。
- (5) 誤解を与えない、簡潔な情報発信に努めること。
- (6) 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
- (7) 本来のURLをわからなくする、URL短縮サービスは、原則使用しないようにすること。
- (8) 本市以外のアカウントの投稿の引用や、本市以外の者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、本市が当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることも考えられるので、慎重に行うこと。
- (9) ソーシャルメディアへの発信は、発信日時が表示される場合があるので、緊急時その他必要な場合を除き、原則としてアカウントごとに定めた運用ポリシーの運用時間内に行うこと。

### 6 情報発信に係る禁止事項は次に掲げるとおりとする。

- (1) 誹謗中傷すること。
- (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) 違法行為をおこなうこと。
- (5) 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。
- (6) 鹿児島市及び第三者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (7) わいせつな内容を含む情報を発信すること。
- (8) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること（鹿児島市が積極的に意見等を求める場合を除く。）。
- (9) その他公序良俗に反する一切の情報を発信すること。

## 7 コメント等への対応

- (1) 利用者からの問い合わせや意見、苦情等のコメントに対する対応及びXの「フォロー」（※6）、「リポスト」（※7）、フェイスブックの「いいね！」ボタン（※8）、「シェア」（※9）、その他ソーシャルメディアでの同様の機能の取り扱いについては、公式アカウントの運用の目的及び対応の実現性を踏まえ、実施の有無を検討し、運用ポリシーに明記すること。
- (2) コメントへの対応をしない場合は、問い合わせや意見、苦情等の送信先として、電話番号、メールアドレスを指定し、運用ポリシーに明記すること。
- (3) コメントへの対応をする場合において、提案や要望については、ソーシャルメディア上での回答は原則として行わず、担当課に対応を依頼するなど「広報広聴マニュアル」に基づいて対応を行う。なお、(2)の規定により受け付けた提案や要望等についても、同様の対応を行うものとする。

## 8 トラブルへの対応

- (1) 市のアカウントへの成りすましの事例を発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの運営者に削除依頼を行うとともに、市の公式ホームページ上で周知すること。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行うこと。
- (2) 誤った情報を発信した場合は、訂正した情報を再度発信するなど、速やかに対応すること。
- (3) 運用ポリシーに抵触する書き込み等が発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこと。
- (4) 公式アカウントが炎上（※10）状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の発信を行うこと。ただし、対応に時間を要する場合はその旨の発信を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすること。また、状況に応じ、公式アカウントの一時閉鎖等の対応も検討すること。

## 9 その他

- (1) 公式アカウントの運用を業者に委託する場合は、本ガイドラインを遵守させること。
- (2) アカウント管理者は、本ガイドラインに触れる運用がされていないかどうかを常に監視すること。

### ※1 X

利用者が「ポスト」と呼ばれる投稿を行い、双方向のやり取りをすることができる、X社が提供するインターネット上のサービス。

### ※2 フェイスブック

利用者がメッセージのやり取りや近況の確認などの交流ができる、Meta社が提供するインターネット上のサービス。

### ※3 アカウント

利用するサービスにログインするための、利用者権限のこと。

### ※4 URL

ウェブサイトのアドレス。

### ※5 成りすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

### ※6 フォロー

相手のポストを見るために登録する機能。フォローすることにより、相手の発言が自分のX上に表示される。

### ※7 リポスト

他人のポストを引用し、自分のX上に表示させる機能。

### ※8 いいね！ボタン

フェイスブック上へ投稿された情報に対し、共感や評価などしていることを、クリックすることにより投稿者に伝えることができる機能

### ※9 シェア

フェイスブック上へ投稿された情報を、自分のウォール（フェイスブック上で情報を投稿し発信する場所）にも表示し、他の利用者と共有できる機能。

### ※10 炎上

サイト管理者の想定を大幅に超え、非難・批判・誹謗・中傷等のコメントなどが殺到し、收拾がつかなくなること。