

香取市ソーシャルメディア 活用ガイドライン



KATORI

令和4年10月策定
経営企画部 秘書広報課

策定の背景及び目的

近年、Facebook や X (旧 Twitter)、blog 等、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアが双方向のコミュニケーションツールとして利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになっている。

こうした中、香取市においても情報を迅速かつ効果的に市民へ伝え、市民意見の即時聴取を可能にするソーシャルメディアを広報広聴活動のツールとして活用し、市民満足度の向上や市民との協働のまちづくりに役立てていくことが求められており、今後は、全庁的、または庁内各課等においてソーシャルメディアを活用した「シティ（地域）プロモーション」に取り組んでいくこととなる。

ソーシャルメディアには、なりすましや一方的な記述、不用意・不適切な記述、不正確な情報の拡散といった負の側面もあり、これらは、利用者が意図しない問題を引き起こし、予想外の影響を及ぼす可能性があることが広く知られている。

不用意・不適切な記述が引き起こした問題の影響が、香取市や関係者等に及ぶ可能性があり、場合によっては、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）における信用の失墜行為等に該当することもある。

したがって、ソーシャルメディアの活用にあたっては、利用者である香取市職員がソーシャルメディアの特性やリスク、自らに関わる社会的規範等を十分理解しておく必要がある。

このガイドラインは、香取市職員が職務としてソーシャルメディアを利用するにあたり、その特性、有用性、リスク等を十分理解した上で、地方公務員としての地位の特殊性と職務の公共性を考慮した適切な活用ができるよう、基本的な考え方や留意点を明らかにするとともに、情報マネジメントの運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

ソーシャルメディアの定義

Facebook や X (旧 Twitter)、blog 等、インターネット上のサービスを利用して、利用者が情報を発信し、または相互に情報をやりとりすることができる情報伝達媒体をいう。

ソーシャルメディアの運用方法

1. 適用範囲

本ガイドラインは、全庁的、または部局広報として、業務のために香取市としてのアカウントを取得してソーシャルメディアを利用する各課等、もしくは業務としてその運用を委託された業者に対して適用する。

2. 遵守事項

(1) 常に誠実で良識ある言動を心がける

市アカウントにおける情報発信では、香取市の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がける。

意図せず自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正する等、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。

(2) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令や職員の服務規程、香取市情報セキュリティポリシー等、取り扱いに関する規定等を遵守する。

また、個人が特定できる写真や映像、文章等を投稿する場合は事前に本人や所属団体、企業等に了承を得る等、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に十分留意する。

(3) 香取市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

ソーシャルメディアを利用して、炎上、なりすまし等のトラブルが発生した場合や、香取市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合には直ちに所属長に連絡し、広報主管課に届け出るものとする。ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避ける。

3. 禁止事項

(1) 香取市の公式見解でない情報と秘密情報の発信

香取市の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信しない。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や憶測含みの発言は厳に慎む。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、香取市のセキュリティを脅かす恐れのある情報等を発信することを禁止する。

(2) 誤解を招く発信

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留意する。伏せ字を使う等、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わない。

(3) トラブルの回避

発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避ける。

4. 手続

(1) ソーシャルメディアを新規に利用するときは、各課等の長（全庁的、または複数の部署が共同で利用するときは、代表となる課等の長）は、ソーシャルメディアの利用について、事前に広報主管課と協議し、その結果を得て「ソーシャルメディア新規運用開始申請書」を広報主管課に提出し承認を得なければならない。

(2) ソーシャルメディアの利用申請は、開設するソーシャルメディア毎に行い、「香取市ソーシャルメディア運用ポリシー」（以下、運用ポリシーという）に、次に掲げる点が明確にされているかを確認し、内容に不足がある場合は、運用ポリシーを改正する協議も広報主管課としなければならない。

ただし、大規模災害時における被災者の人命救助・財産保護に関わる情報伝達手段としての利用等、緊急性が高く即時の対応が必要であると広報主管課が特に認めるものについては、この限りではない。

- ① 利用するソーシャルメディアの種類
- ② 当該ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
- ③ 当該ソーシャルメディアを利用した情報発信の対象者（想定される層）
- ④ 当該ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容（発信する情報の概要、組織判断（決裁）が必要な情報発信を区分するための具体的な例示）
- ⑤ 当該ソーシャルメディアの運用体制（担当者、通常時・緊急時の体制等）
- ⑥ 当該ソーシャルメディアが、専ら情報発信用途に用いる場合は、その旨が公開されている運用ポリシーに明示されているか。
- ⑦ 当該ソーシャルメディアに係るアカウントの管理運用マニュアル等（アカウント名、アカウント取得用情報、庁舎外や勤務時間外でのアカウント利用の可否、パスワード管理方法）を別途、定めなければならない。
- ⑧ 当該ソーシャルメディアに係るデータ保護及び安定的かつ継続的なサービス提供に関する方針（利用するソーシャルメディアのサーバが外国に所在する場合は、法的リスク（米国愛国者法によるデータ・ストレージの差押、サービス停止、個人情報・機密情報の閲覧等）や政情リスクを許容するか否か等、具体的なリスクを想定して方針を作成するものとし、サーバが日本国内に所在し日本の国内法だけの適用を受ける場合は、当該ソーシャルメディアの利用約款の該当条項引用等によって方針を作成することができるものとする。）
- ⑨ 当該ソーシャルメディアの利用で期待する効果と評価方法（一定期間後、または定

期的な効果測定・事業評価を実施するための基準指標と手法)

- (3) 新たなソーシャルメディアのアカウント取得は、広報主管課に承認された後に取得するものとする。
- (4) 承認後、アカウントを取得したときは、広報主管課に届け出るものとする。
- (5) 情報発信を行うときの決裁手続きは次のとおりとする。
 - ① 事実の告知である場合は、スピードと情報の鮮度を重視した情報発信とするため、原則、各課等の長の決裁は不要とするが、トラブル発生等のリスクを避けるため、可能な限り、情報発信の内容を複数人で相互に確認し合うものとする。
 - ② 組織判断が必要な場合や香取市としての公式見解等を発信する場合は、情報発信の内容について、然るべき決裁権者の決裁を受けなければならないものとするが、スピードと情報の鮮度を重視した対応を心がけるものとする。

5. リスク回避と対応

(1) パスワードの管理

パスワードは、英数字や記号を織り交ぜる等推測しがたいものに設定し、定期的に変更することや、保管方法等の管理に十分な配慮をすること。

(2) なりすまし防止

各アカウントから香取市ホームページへのリンクと、香取市ホームページから各アカウントへのリンクを設置すること。

また、香取市のアカウントになりすます行為を発見した場合、速やかに該当するソーシャルメディアの運営主体に削除依頼すると同時に、香取市ホームページ等を通じて注意喚起等を行い、被害を最小にとどめる努力をすること。

(3) 誤った情報を発信してしまった場合の対処

原則、一度投稿した記事は削除しないこと。投稿内容に誤り等があった場合は当該記事を修正、または別途修正記事を投稿すること。

ただし、機密事項等の発信すべきでない情報を含む記事を発信してしまった場合はこの限りではない。

6. 継続と運用停止（撤退）

各アカウント運営の継続と運用停止（撤退）の判断は運営主体である各課等が行う。ただし、運用停止（撤退）する場合には、事前に「ソーシャルメディア運用停止（撤退）事前

協議書」を作成し広報主管課と協議するものとする。

なお、広報主管課が必要と認める場合、運営主体である組織に連絡のうえアカウント運営を停止または撤退させることができるものとする。

(1) 判断基準

以下の状況が発生した場合は、速やかにアカウント運営から撤退すること。

- ① 当初の目的を達成したとき。(登録者を、他の目的に活用できる場合はこの限りではない。)
- ② 目標の達成や、生産性の担保の見込みが立たないと判断される場合。
- ③ セキュリティ上の脅威等、アカウントを継続することで、利用者、または香取市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。
- ④ 香取市のアカウントとしてのクオリティが担保できず、利用者の信頼を損なうことに繋がる恐れが高いアカウントと判断した場合。

(2) 撤退方法

アカウントの運営から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と認められる期間、アカウント内や香取市ホームページにおいてアカウントを停止する旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。

ただし、アカウントを継続することで、利用者、または香取市にとって著しい不利益が生じる事態が認められた場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

6. シティ（地域）プロモーション部局への報告

ソーシャルメディアの新規運用の開始、及び運用の停止（撤退）を行う際は、上記手続きとは別に、庁内に組織する、シティ（地域）プロモーションを統括する部局へ別途報告しなければならない。

附 則

このガイドラインは、令和 4 年 10 月 1 日から施行する。

年 月 日

広報主管課長 様

所属長

ソーシャルメディア新規運用開始申請書

新たにソーシャルメディア利用にあたり下記のとおり開始申請書を提出いたします。

なお、利用にあたり、「香取市ソーシャルメディア活用ガイドライン」及び「香取市ソーシャルメディア運用ポリシー」を遵守することを申し添えます。

所属名		
運用管理者		
利用目的		
ソーシャルメディアの種類		
トラブル対応策		
配信情報の内容		
運用方法	運用時間帯	原則 平日の 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
	配信頻度	
	担当者	
	コメント等対応方法	
運用開始予定日	年 月 日	
その他		

年 月 日

広報主管課長 様

所属長

ソーシャルメディア運用停止（撤退）事前協議書

下記ソーシャルメディアの運用停止（撤退）について広報主管課と協議するため、撤退協議書を提出いたします。

所属名	
運用管理者	
これまでの利用目的	
ソーシャルメディアの種類	
運用停止（撤退）の理由	
運用停止・撤退予定日	年 月 日
その他	