

長野市ソーシャルメディアの利用 に関するガイドライン

平成 30 年 1 月

企画政策部広報広聴課

はじめに

本市では、市民等に対して情報を迅速に広く伝え、さらに市民等との情報の相互関係を築くことによって、市民サービスの向上を図ることを目的として、市ホームページと併せてソーシャルメディアをインターネットによる情報発信手段として活用します。

経済産業省からは、内閣官房、総務省と共同で、国、地方公共団体等公共機関において、民間ソーシャルメディアを利用する際の留意点等をまとめた「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」が発表され、また、IT防災ライフライン推進協議会による「IT防災ライフライン構築のための基本方針及びアクションプラン」では、震災時に必要な情報配信経路の一つとしてソーシャルネットワークワーキングサービス（SNS）の利用を推進することが示されています。

一方で、インターネット関係は予見不可能な事案の発生が予測され、特にソーシャルメディアは不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼすことがあるため、リスク対策を十分に行わなければなりません。そのため、ソーシャルメディアを活用するには、その利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

このような状況を踏まえ、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、長野市ソーシャルメディアの利用に関するガイドラインを定めます。

1 適用範囲

このガイドラインは、本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する（本市が、事業者へ委託する場合も含む。）。

なお、「7 安全に活用するための留意点」は、本市の全ての職員（非常勤職員等を含む。）に適用する。

2 ソーシャルメディアの開設と管理者

(1) 本市が開設する「長野市公式アカウント」は、全庁で利用する「代表アカウント」と、部局又は所属単位で開設する「所属等アカウント」とする。

(2) 「長野市公式アカウント」のアカウント管理者は、企画政策部広報広聴課長とする。

(3) 「代表アカウント」の運用は、公式アカウント管理者が管理する。

(4) 「代表アカウント」（インスタグラム及びユーチューブを除く）を利用する場合には、あらかじめ「代表アカウント ソーシャルメディア利用開始（変更）申請書」（様式1）により公式アカウント管理者に申請し、承認を受けた後、各所属で投稿するものとする。なお、利用開始申請は年度単位とする。

(5) インスタグラム及びユーチューブの「代表アカウント」で情報発信を行うに当たっては、各所属からの依頼により、広報広聴課が投稿を行うものとする。

(6) 「所属等アカウント」の運用は、公式アカウント管理者の承認を受けて、担当所属の所属長が管理する。

「所属等アカウント」を開設する場合には、「所属等アカウント ソーシャルメディア利用開始（変更・廃止）申請書」（様式2）により公式アカウント管理者に申請し、承認を受けることとする。

(7) 「長野市公式アカウント」で情報発信を行うに当たっては、「ソーシャルメディア利用票」（様式3）により、所属長の決裁を受けることとする。

ただし、次に掲げる場合は決裁不要とし、あらかじめ各所属で掲載に関するルールを取り決めた上で掲載し、掲載後速やかに所属長に報告する。

- ・既に本市ホームページ・広報紙等で発信しているイベント内容等について発信する場合
- ・行事、競技会の結果等、既成の事実について発信する場合
- ・法令等で定められている内容を発信する場合
- ・大規模災害時の緊急情報等を発信する場合

(8) 本市公式ホームページ用コンテンツマネジメントシステム（以下「CMS」という。）又はインスタグラムのツイッター連携機能を利用してツイッターで情報発信する場合には、様式3によらず、所属長によるCMSでの公開承認又はインスタグラムでの情報発信のための決裁をもって、ツイッターでの情報発信の決裁を受けたものとみなす。

(9) 「長野市公式アカウント」は、情報伝達の目的に適応するメディアを利用することとし、利用するメディア名、活用方法等については、このガイドラインに定めるものの他は、別に定める。

3 ガイドラインの改定

公式アカウント管理者は、情報通信技術の進歩や社会情勢の変化に合わせ、ガイドラインを随時改定するものとする。

4 「長野市公式アカウント」の運用

(1) 業務目的以外に利用してはならない。

(2) 「長野市情報セキュリティポリシー」に規定される重要度・中以上の情報を発信してはならない。

(3) 行政の説明責任向上や市民サービス向上を図るため、ソーシャルメディアを積極的に活用する。

(4) ソーシャルメディアの利点である次の事項を最大限に活用し、業務に生かす。

- ・リアルタイム性（緊急情報を即座に発信することができる）
- ・拡散性（発信した情報を利用者同士が共有することにより、情報が拡散していく）
- ・双方向性（情報に対して利用者は気軽にコメントなどの意思表示をすることができる）

(5) 本市ホームページ内に、「長野市公式アカウント」の名称及びこのアカウントで表示されるページへのリンクを明記し、ソーシャルメディアのページにもこれらを掲載した市ホームページのURLを明記する。

(6) 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないようにしなければならない。

- (7) 既存媒体により周知している内容との整合性を図る。
- (8) バナー等の広告主及び広告内容については、本市が推奨等していると誤解を招かないように配慮する。
- (9) 「URL短縮サービス」を利用すると、本来のURLが分からず、利用者に不安を与える恐れがあるため、原則として利用しない。ただし、CMSのツイッター連携機能を利用してツイッターで情報発信する場合には、この限りではない。
- (10) 広報広聴課で投稿作業を行うインスタグラム及びユーチューブを除き、「代表アカウント」から情報発信する場合には、責任の所在を明確にするため、文頭に所属名を記載し、読み手が一目で内容がわかるように題名を付すこと。
- (11) 「代表アカウント」は、本市からの情報発信に対して閲覧者からの投稿があっても、それに対する返信は原則として行わないこととする。
- (12) 「代表アカウント」で他アカウントとのつながり（「フォロー」等）を設定できるアカウントは、以下のとおりとする。
- ・ 国、地方公共団体の機関及びその施設
 - ・ 本市の「所属等アカウント」
 - ・ 本市が資本金、基本金その他これらに準ずるものを出資している法人等
 - ・ 本市の指定管理者により運営されている施設
 - ・ 鉄道・バス等の公共交通機関
 - ・ その他公式アカウント管理者が必要と認めるアカウント

5 アカウントの管理

- (1) 公式アカウント管理者及び所属等アカウントを管理する所属長（以下「アカウント管理者」という。）は、管理するアカウントのパスワードを定期的に変更しなければならない。
- (2) パスワードを通知された職員は、それらを他者に知られないよう管理しなければならない。
- (3) パスワードが外部に流出した恐れがある場合には、所属長を通じて公式アカウント管理者に速やかに報告し、パスワードを変更しなければならない。
- (4) 公式アカウントへは、必要時のみログインし、ログインが必要な業務が終了した

際には、ログアウトしなければならない。

6 トラブル等への対応

- (1) 自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を招いたりした場合は、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。また、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を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行う。
- (2) 禁止、遵守事項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。
- (3) 批判や苦情が殺到し收拾がつかない状態（炎上）となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属長、公式アカウント管理者及び情報政策課と協議して、必要に応じて説明・訂正・謝罪等の書き込み等を行う。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにする。
- (4) 「長野市公式アカウント」のなりすましの事例を発見した場合は、その管理者に削除依頼を行うとともに、本市ホームページ上で周知する。また、必要に応じ報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行う。

7 安全に活用するための留意点

ソーシャルメディアを安全に活用するため、以下の点に留意しなければならない（業務外に個人として利用する場合を含む。）。

(1) 次の事項を掲載しないこと

- ア 法令及び公序良俗に反する内容
- イ 人種、思想、信条、職業等で差別又は差別を助長する内容
- ウ 違法行為又は違法行為を助長する内容
- エ 職務上知り得た秘密や個人情報を含む内容
- オ 本市のセキュリティを脅かす恐れのある内容
- カ 信頼性のない情報又は噂や風評等を助長させる内容
- キ わいせつな内容
- ク 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害する内容（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、企業等に承諾を得るほか、写真や動画を撮影する場合には、撮影場所の管理者の承諾を得る等、十分留意する。）
- ケ その他不特定多数に対して発信する情報として不適当な内容

コ 長野市情報公開条例第7条第1号から第6号に定める「非公開情報」

(2) 次の事項を遵守すること

ア 掲載した情報がインターネット上に瞬時的に広まり、メディアによっては時間と発信場所が特定されることを理解して利用するとともに、地方公務員法その他職員の服務に関する法令を遵守し、職員としての自覚と責任を持たなければならない。

イ 職務上知り得た秘密に関しては、守秘義務を遵守するとともに、長野市個人情報保護条例第12条その他情報の取り扱いに関する法令の規定を遵守し、個人情報の取り扱いには十分に注意しなければならない。

ウ ウィルス攻撃等の脅威への対策として、信頼性のない閲覧者の投稿に掲載されているリンク先を開くことや、つながりの設定をしないこと。

エ 投稿を引用すること又は第三者が管理若しく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があるので慎重に行う。

オ 業務として情報発信を行う場合を除き、就業時間中の利用は厳に慎む。(ソーシャルメディアへの発信は、発信日時が表示されるため、職務の一環としての活用以外で勤務時間中の発信が他の利用者にとどのように受け止められるか十分認識した上で、誤解を招く行為は行わない。)

カ 上司が部下に対して「フォロー」や「友達承認」、「いいね!」を強要したり私生活に踏み入る等の行為(ソーシャルハラスメント)は、禁止する。

キ 「職員の個人アカウント」は、各自が市職員としての自覚と責任を持って管理することとし、職員が行う情報発信は市民に与える影響が大きいことを踏まえ、次の3点に十分注意した上で行う。

(ア) 市政情報の発信を行う場合は、職員としての身元を明らかにし、「投稿内容は個人的見解や意見であり、長野市及び所属部署の見解を代表するものではない」旨の免責文を、プロフィール欄等に掲載することが望ましい。

(イ) 常に正確な情報を発信するよう心掛けること。

(ウ) 他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、本市施策の意思形成過程の未確定情報等(パブリックコメント等、ルールを決めた上で市が意見を広く求める場合を除く。)の発信はしないこと。

8 その他

このガイドラインに定めるもののほか必要な事項は、「長野市情報セキュリティポリシー」によるほか、公式アカウント管理者が別に定める。