

「福島市ソーシャルメディア利用のためのガイドライン」

(福島市ソーシャルメディア運用ポリシー)

“ソーシャルメディア”とは、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し形成していくメディアのことです。

このソーシャルメディアは、近年、市民の情報収集及び発信のツールとして利用者が急増しており、災害発生時における有効利用も見込めることから、市も情報発信の重要な手段として認識する必要があります。

その一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった側面もあり、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、社会に多大な影響を及ぼす場合もあることから、ソーシャルメディアの活用には、そ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。

そこで、国から出された指針の内容を踏まえ、ソーシャルメディアを活用した効果的な情報提供ができるよう、職員が業務上でソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「福島市ソーシャルメディア利用のためのガイドライン（福島市ソーシャルメディア運用ポリシー）」を定めました。

1. 趣旨

ソーシャルメディアについては、これまで、福島市情報セキュリティポリシー上でその利用が制限されていましたが、業務上の必要性が認められる場合はその一部について利用制限を解除し、市の公式ホームページとあわせた効果的な情報発信に向けて活用できるようにしました。このガイドラインは、職員がソーシャルメディアを利用し業務上必要な情報発信を行うにあたり、必要な事項を定めたものです。

2. 利用できるソーシャルメディア

- (1) 利用できるソーシャルメディアは、「Twitter」「Facebook」及び「YouTube」とします。
- (2) 「Twitter」及び「Facebook」での情報発信は、広報広聴課のほか業務上の必要性が認められる所属からも直接利用できるものとします。
- (3) 「YouTube」での情報発信は広報広聴課のみとします。
- (4) アカウントの取得及び管理は情報管理課で行い、各所属へ付与します。ただし、「Facebook」のアカウントは、組織や団体では取得できないため、情報システム管理者が指名した利用所属の職員個人が取得し、情報管理課へ報告してください。広報広聴課では、各所属で情報発信する旨をとりまとめた総合案内ページを作成し、市の公式ホームページ上に掲載します。
- (5) アカウントのプロフィール欄には、広報広聴課で作成した総合案内ページのURLを記載することとします。

3. 利用にあたっての基本原則

- (1) ソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、福島市の職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令ならびに職員の服務や情報の取扱に関する規程等を遵守しなければなりません。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することのないよう十分留意しなければなりません。
- (4) 発信する情報は正確を期するとともに、業務上の利用であることの認識をもち、その内容について誤解を招かぬよう十分留意しなければなりません。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てください。
- (5) 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り、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めなければなりません。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければなりません。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはなりません。
 - ① 守秘義務に関する情報や意思形成過程にある情報
 - ② 不敬な言い方を含む情報
 - ③ 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させる情報
 - ④ 違法行為またはこれをおおる情報
 - ⑤ 単なる噂やこれを助長する情報
 - ⑥ わいせつな内容及びこれを含むサイトに関する情報
 - ⑦ その他公序良俗に反する情報

4. 情報発信をする際の留意事項

- (1) 情報の発信については、原則として所属長の決裁を受けることとします。ただし、次に掲げる場合を除きますが、画面コピーをとるなどして投稿した記録を残すこととします。
 - ① 既に市の広報媒体等に掲載されたものについて再発信する場合
 - ② 事業、イベント等の結果など既成の事実について発信する場合
 - ③ 法令等で定められている内容について発信する場合
- (2) 情報の発信は、行政情報ネットワークシステム端末機を使用することとします。
- (3) ソーシャルメディアを使って発信した情報に対し、閲覧者から質問や意見等の投稿があっても、それに対する返信は行わないこととします。
- (4) 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サイトへのリンクを掲載することは、当該投稿やサイト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がありますので、行わないでください。ただし、福島市が構成員となっている機関が運営するサイトへのリンクはこの限りではありません。
- (5) アカウントのパスワードは情報管理課で管理し、年1回以上変更することとします。

5. トラブルが発生した場合の対応

- (1) 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応し、誤りを発見した場合は直ちに訂正しなければなりません。批判的な意見に対し、反論したり、問題となった部分を削除、修正することは、事態を悪化させる恐れがあるので慎重な対応が必要です。
- (2) 成りすましが発生した場合、情報セキュリティ管理者は、速やかに情報システム管理者並びに広報広聴課長へ報告するとともに、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行ってください。また、報告を受けた広報広聴課長は、福島市の公式ホームページ上で周知するとともに、必要に応じ報道機関等に情報提供を行い、成りすましが存在することの注意喚起を行います。
- (3) アカウントが不正に利用され投稿されている事実を発見した場合又はその疑いがある場合、情報セキュリティ管理者は速やかに当該投稿を削除するとともに、情報システム管理者へ報告してください。報告を受けた情報システム管理者は、直ちにアカウントのパスワードを変更することとします。

6. 大規模災害時等での利用

大規模災害時等におけるソーシャルメディアの利用については、別に定めることとします。

平成24年8月28日

情報管理課情報政策係作成