

SNS活用観光・移住・定住促進情報発信事業に係る  
ソーシャルメディア利用に関する要領

(目的)

第1条

この要領は、「美馬市行政情報セキュリティポリシー」に基づき、SNS活用観光・移住・定住促進情報発信事業においてソーシャルメディアを利用するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

(適用範囲)

第2条

この要領は、美馬市職員の身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、会計年度任用職員、他団体等に派遣されている職員、他団体から美馬市に派遣されている職員を含む。）が、ソーシャルメディアの美馬市公式アカウントを使用する際に適用される。

(運用全般に関する事項)

第3条

ソーシャルメディアの運用に関して、次の事項を定める。

- (1) ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、アカウントごとに運用方針を定めなければならない。
- (2) 運用方針は、運用に当たって市民等に周知すべき事項を定めるものであり、次の内容について定めるとともに、美馬市公式ホームページで公表するものとする。
  - ア 運用するソーシャルメディア名
  - イ アカウント名及びURL
  - ウ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
  - エ ソーシャルメディアの運用方法(投稿者・運用時間、意見や質問への対応方法など)
  - オ 個人情報に関する取扱い
  - カ 知的財産権(著作権等)の帰属
  - キ 免責事項
- (3) 所属長は、各アカウントの自由記述欄等に運用組織を明示する等の方法により、なりすまし対策を行うとともに、パスワード等認証情報を適切に管理し、不正アクセス対策を行わなければならない。

(情報発信の基本原則)

第4条

ソーシャルメディアを用いて情報発信をする際、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 美馬市職員として自覚と責任を持った発言を行うこと
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び美馬市行政情報セキュリティポリシーを遵守すること
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意すること
- (4) 公職選挙法に抵触しないよう、投稿の扱いには特に留意すること

- (5) 情報を発信するときは、正確に、誤解を与えないよう努めるとともに、利用者に配慮した文体で読みやすく、親しみのある記述とすること
- (6) 他の利用者とトラブルが起きないように、冷静・誠実な対応を心がけること
- (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り、誤解を生じさせた場合は、誠実・冷静に対応し、正しく理解されるように努めること
- (8) 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おくこと
- (9) 次に掲げる情報は発信しないこと
  - ア 他者を侮辱する情報
  - イ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
  - ウ 違法行為又は違法行為を煽る情報
  - エ 噂や噂を助長させる情報
  - オ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
  - カ その他公序良俗に反する一切の情報

#### (情報発信に関する決裁区分)

##### 第5条

情報を発信する場合は、所属長の承認を要するものとするが、次の各号に掲げるものに関しては所属長の承認を省略することができる。ただし、この場合においては、災害時等緊急を要する場合を除き、内容が適切かどうかを客観的に判断するため、発信者以外の職員の確認を経て発信することとする。

- (1) 美馬市広報媒体等により、既に情報が公開されているものを発信する場合
- (2) イベント・会議の結果など、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を発信する場合
- (4) 防災情報等を発信する場合

#### (回答又は返信)

##### 第6条

発信した情報に対するコメント、質問、意見等の書き込みへの取扱いについては、利用するソーシャルメディアのアカウントごとに別に定めることとする。

#### (トラブル防止)

##### 第7条

ソーシャルメディア上でのトラブル防止のために、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 発信した情報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。
- (2) 運用方針に定める利用上の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こととする。
- (3) 美馬市公式アカウントのなりすましを発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に通報するとともに、美馬市公式ホームページで周知することとする。
- (4) 投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合は、職員の判断による反論や抗弁、投稿記事やコメントの削除を行わず、所属長に報告し冷静

に対応する。時間を要する場合はその旨を説明し、無視しているなどの誤解を招かないようにすること。

(緊急時の対応)

第8条

緊急時は、次の事項の対応を行うこととする。

- (1) 自然災害や不祥事に関する発生・発表があった場合は、ソーシャルメディアへの投稿は控えることとし、更新再開については所属長等と協議の上、決定する。
- (2) 災害対策本部が設置されている間は、ソーシャルメディアへの投稿を防災に関連する情報のみに制限することができる。

(その他の留意事項)

第9条

この要領に定めるもののほか、次の事項を留意しなければならない。

- (1) 勤務時間外に情報発信する場合は、トラブル時の対応も困難となることから、所属長に確認の上行うこと
- (2) 個人所有の情報通信端末(スマートフォン、家庭のパソコン等)からの情報発信は行わないこと

附 則

この要領は、平成29年5月22日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年11月6日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年2月15日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年4月1日から施行する。