

相模原市 ソーシャルメディア 活用ガイドライン

2023年11月1日改訂

広聴広報課

目次

1 目的	1
2 ソーシャルメディアとは	1
3 基本原則	2
4 適用範囲	3
5 運用開始の手続き	3
6 運用終了時の手続き	7
7 運用時における留意点	8
8 トラブル発生時等における留意点	9
9 ソーシャルメディア活用の推進に向けて	10
(参考様式)	11

1 目的

インターネットやスマートフォンの普及により、ソーシャルメディアは手軽な情報伝達・コミュニケーションツールとして、多くの人々が利用するようになり、行政においても、情報を迅速かつ効果的に発信するためのツールとして重要な役割を担うようになった。

本市においても、ソーシャルメディアを積極的に活用して情報を発信しているが、ソーシャルメディアには、発信した情報に起因する予期しないトラブルが発生しやすい特性があるため、留意事項を十分に理解したうえで、適切に活用していく必要がある。

本ガイドラインでは、本市において適切に情報を受発信するため、ソーシャルメディアを活用する場合の基本原則や、運用開始に当たっての手続き、運用時の留意事項などを定めることとする。

2 ソーシャルメディアとは

(1) 定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、情報を発信し、又は、双方向のコミュニケーションができるツールとして活用するインターネット上のサービスをいう。

(2) ソーシャルメディアの代表例

Facebook、X(Twitter)、LINE、Instagram、cookpad、YouTube など

(3) ソーシャルメディア活用のメリット・デメリット

特性	メリット	デメリット
即時性	インターネットにつながる環境があれば、情報を受発信することができる。緊急時の情報収集手段としても利用できる。	数日経つと、過去の情報がほとんど閲覧されなくなる。
双方向性	発信した情報に対して、利用者はコメントなどの意思表示ができる。	誤解を招く発信をしてしまった際、トラブルに発展する可能性がある。
拡散性	発信した情報を、利用者が他の利用者と共に共有することにより、さらに広がっていくことが可能である。	いったん発信した情報を完全に取り消すことが難しい。
簡易性	無料で開設することができ、開設手続きも容易なサービスが多い。	誰でも利用できるため、「なりすまし」をすることができる。突然のサービス停止や廃止の可能性もある。

3 基本原則

(1) 法令・規定等の遵守

- ア 地方公務員法をはじめとする関係法令等を遵守すること。
- イ 個人が特定できる写真や映像、文章などをソーシャルメディアに投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、著作権等に関して侵害することがないように留意すること。
- ウ 利用するソーシャルメディアの利用規約を遵守すること。
- エ 本ガイドライン及び相模原市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 禁止事項

- ア 次に該当する情報を発信することを禁止する。
 - (ア)公務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない）情報
 - (イ)プライバシー等の人権を侵害する内容
 - (ウ)経済的又は精神的な損害等を与える恐れのある内容
 - (エ)通信機器の機能を妨害し、破壊し、又は制限するように設計されたファイル又はプログラムを含む情報
 - (オ)本市のセキュリティを脅かす恐れのある情報
 - (カ)政治活動又は宗教活動を目的とした内容
 - (キ)個人又は特定の団体等の主観・意見に偏り、市が提供する情報として公共性・公平性に欠く内容
 - (ク)その他公序良俗に反する一切の情報
- イ 利用者の感情を逆撫でしたり挑発したりする、いわゆる「煽り（あおり）」行為をすることを禁止する。

(3) 良識ある運用

ア 社会的な常識・マナー

情報発信に当たっては、社会的な常識やマナーをわきまえた言動に心がけること。公式アカウントでありながらも、例えば「さがみん」や「ミウル」等のキャラクターを立てて、堅苦しくない雰囲気でも運用しているアカウントから情報を発信する場合であっても同様とすること。

イ 業務遂行としての情報発信

業務としてソーシャルメディアを利用することから、市を代表して情報発信することの影響を考慮するとともに、職員としての自覚と責任を持ち、発信内容には十分注意すること。また、情報の信頼性を高めるために情報発信者の所属等を明らかにすること。

ウ 早急に訂正、誠実に対応

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など、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

4 適用範囲

本ガイドラインは、業務遂行のためにソーシャルメディアを活用する実施機関（市長部局、教育委員会（市立小中学校を除く）、行政委員会事務局、農業委員会事務局、議会局及び消防局（消防団を除く）をいう。）及びその運営を委託された事業者がソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する。

職員が私的にソーシャルメディアを利用する際は、「相模原市職員のソーシャルメディアの私的利用に関するガイドライン」を参照すること

5 運用開始の手続き

運用開始までの手順

- (1) 運用方法についての検討
- (2) ソーシャルメディアのアカウント（登録名称）取得
- (3) ソーシャルメディア運用ポリシーの策定
- (4) ソーシャルメディア運用ポリシーの公開
- (5) 運用開始

(1) 運用方法についての検討

利用開始に当たっては、目的や効果を十分に検討した上で、適切なソーシャルメディアを選択すること。

ア 利用するソーシャルメディアの選定

ソーシャルメディアの種類によって機能や特徴が異なるため、十分に比較検討した上で、適切なソーシャルメディアを選択すること。

各ソーシャルメディアの特徴については、SNS運用マニュアルを参照。

イ 運用体制等の検討

ソーシャルメディアの特性として、最新の情報発信や迅速な対応などが求められることから、担当職員を選任（複数名）し、1日1回以上確認することができるような運用体制をあらかじめ実施機関内で検討すること。

また、投稿に対して返信を行う場合や、即時の情報発信が求められる業務については、運用時間を明らかにするとともに、開庁時間以外の対応についてあらかじめ検討しておく必要がある。

ウ 情報発信・返信の手順の決定

情報の発信や返信を行う場合の手順や、情報発信媒体、決裁方法について、利用目的を踏まえ、あらかじめ実施機関内で決定しておくこと。また、所属長の許可を得た上での情報発信・返信を原則とするが、次に掲げる情報については、あらかじめ所属長の許可を得た範囲で担当者による発信・返信ができるものとする。

(ア)すでに相模原市公式ホームページ等で公表している情報

(イ)イベントや競技会の結果など、既成事実に関する情報

(ウ)法令等で定められている手続きに関する情報

(エ)災害時など、一刻を争う状況下での情報

(2) ソーシャルメディアのアカウント(登録名称)取得

ソーシャルメディアは、誰でもアカウントを取得することが可能であるため、市が運用していることを証明し、利用者に周知することが望ましい。

このためソーシャルメディアの運営者が、認証アカウント(なりすましでなく本人が開設していることを運営者が認めたアカウント)の発行を行っている場合は、可能な限り、認証アカウントを取得すること。

また、アカウント登録時には、信頼性を高めるために、相模原市公式ホームページのリンク(<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp>)を設定するとともに、自由記述欄等において市が運用している旨を明記すること。

アカウントの管理者については、原則として所属長とし、運用担当者を選任すること。

(3)「ソーシャルメディア運用ポリシー」の策定

運用を開始する際には、利用目的や発信情報等を利用者に周知するための「ソーシャルメディア運用ポリシー」を作成すること。

FNoは「0.4.1-17 ソーシャルメディア開設・運用（常用（除紙5年））」を使用し、原則として局長決裁とする。

運用ポリシーの主な記載事項

「ソーシャルメディア運用ポリシー」には次の事項を記載します。

- ア 担当所属名
- イ 利用目的
- ウ 発信情報
- エ ソーシャルメディアの名称
- オ アカウント名称 本市のアカウントと判別できるように、原則「相模原市公式」と冠すること
- カ URL(Webサイトのアドレス) 本来のURLをわからなくする短縮URLは、原則使用しない
- キ 運用開始日/運用ポリシー適用日
- ク 情報発信の頻度
- ケ 運用時間
- コ 投稿に対する返信の有無・注意事項
- サ 留意点
 - (ア) 知的財産について
掲載している全ての情報(文字、画像等)に関する知的財産権は、市又は原作者に帰属する。無断で複製・転用することはできない。
 - (イ) 免責事項について
市は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたどのような損害についても、一切の責任を負わない。
 - (ウ) 禁止事項
個人情報の特定・開示・漏えい、違法行為、誹謗中傷、第三者の権利侵害、人権等の差別行為、公序良俗に反する行為、他者になりすます行為、その他市が不適切と認める行為 など
 - (エ) メンテナンス等で予告なくサービスの利用ができなくなることがある。

(4) ソーシャルメディア運用ポリシーを公開

相模原市公式ホームページにソーシャルメディア運用ポリシーを公開するため、広聴広報課へホームページへの掲載を依頼すること。

ソーシャルメディア運用ポリシーは新規ページを作成し、内容をページに記載する。
(PDF ファイルでの掲載はしません)

ソーシャルメディア一覧のページにも当該ページにリンクできるようにする。

<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/shisei/1026875/koho/1026879/1022979/1000111.html>

運用ポリシー公開ページイメージ

The screenshot shows a web page titled 'ソーシャルメディア運用ポリシー (相模原市LINE公式アカウント)'. It features a header with social media icons (Twitter, Facebook, LINE) and page number '1019741'. The main content is organized into sections with green headers: '担当所属' (Advisory and Publicity Section), '利用目的' (Purpose: providing effective information and high-quality services via LINE), '発信する情報' (Information: Sagami City notices), 'ソーシャルメディアの名称' (Name: LINE), and 'アカウント' (Account: Sagami City official account).

ソーシャルメディア一覧ページ

The screenshot shows a web page titled 'ソーシャルメディア一覧'. It features a header with social media icons and page number '1000111'. The page lists two social media accounts: 'Facebook' for '相模原市シティプロモーション' (Sagami City City Promotion) and 'さがみん' (Sagamin). Each entry includes a description of the account's purpose and a link to its respective '運用ポリシー' (Policy).

インターネット規制の解除

庁内ネットワークに接続しているパソコンでインターネットを利用する際には、一部、閲覧を制限している。ソーシャルメディアによっては、閲覧制限の対象となっている場合があるため、制限の解除が必要な場合はDX推進課へ所定の手続きを行うこと。

6 運用終了時の手続き

(1) 運用終了の判断

ソーシャルメディア活用の当初の目的を達成したときや、セキュリティ上の脅威により、利用者又は市にとって著しい不利益が生じる可能性が認められた場合など、運用終了に関する判断は、担当課を所管する部局長等が行うこととする。

(2) アカウントの削除

公式アカウントを削除する場合は、直ちに削除するのではなく、最低1か月以上の期間、公式アカウント内や相模原市公式ホームページにおいてアカウントを停止した旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。また、削除後についても相模原市公式ホームページにおいて1か月以上はその旨の周知を図ること。

ただし、アカウントを継続することで、利用者又は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。

(3) ソーシャルメディア運用ポリシーの削除

アカウント削除後、1か月を経過したら、広聴広報課へ相模原市公式ホームページからソーシャルメディア運用ポリシーの削除を依頼する。

(4) インターネットの再規制

インターネット規制の解除設定をしている場合は、インターネットの再規制についてDX推進課へ所定の手続きを行う。

7 運用時における留意点

(1) 記録の管理

発信・返信をした内容（画像・動画・文章など）については、記録を残すこと。また、設定情報等のデータについても定期的に記録として残すこと。

(2) 不要な情報の削除

随時、情報を整理し、不要となった情報については速やかに削除すること。

(3) 寄せられた投稿への対応

市民等から寄せられた投稿への対応については、細心の注意を払うこと。また、返信を行わず、専ら情報発信用途で運用する場合は、ソーシャルメディア運用ポリシーにその旨を明示すること。（意見については相模原市公式ホームページ「わたしの提案」等を利用）

(4) 動画配信

ア 著作権を有する動画を配信するときは、著作権者の了解を得ること。

イ 動画のLIVE配信を行う際には、禁止事項に該当する情報が配信されることのないよう、細心の注意を払うこと。

動画制作に当たっては、動画制作マニュアルを参照。

(5) ウェブアクセシビリティへの配慮

投稿する画像には説明文を付与するなど、発信する内容は「相模原市ウェブアクセシビリティガイドライン」に基づき、ウェブアクセシビリティ（高齢者や障害者も含め誰もが支障なく利用できること）に配慮すること。

(6) パスワード等の管理

ア アカウントやパスワードを取り扱う者を最小限にすること。

イ パスワードは、原則英数混在8桁以上とし、他者に知られないように管理すること。

ウ IDとパスワードは、登録、変更、抹消等の情報管理を適切に行い、その記録を残しておくこと。

特に人事異動等により担当者が変更になるときは速やかに変更を行うこと。

(7) 第三者情報の引用等

第三者のアカウントによる投稿の引用や、第三者が管理又は運用するウェブサイトのページやURLを掲載することは、市が当該投稿やページの内容に信頼性があると認めていると利用者に受け止められる可能性が高いため、安易な引用等をしないこと。

8 トラブル発生時等における留意点

ソーシャルメディアを運用している中で、誤った情報を発信してしまった場合や、トラブルが発生した場合等は、次の項目を参考にしながら適切に対応すること。

また、報道対応が必要な場合は、「報道発表ハンドブック」を参照すること。

(1) 誤発信への対応

ソーシャルメディアには、利用者間で情報が拡散する特性があることから、発信した情報を完全に削除することが困難であることを認識しておくこと。誤発信をしてしまった際は、発信した情報を削除するだけでなく、誤りを率直に認めて早急に訂正し、訂正した旨を明記することなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

(2) いわゆる「炎上」状態になった場合

発信した情報に対し批判や苦情が殺到し収拾がつかなくなる、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、反論や抗弁は控え事態の収拾に努めること。不適切な情報は削除するとともに、市に責任があるような場合は謝罪文を発表するなど、誠意をもって対応すること。また、「炎上」が生じたことを理由に公式アカウントを閉鎖しないこと。

(3) いわゆる「なりすまし」への対応

偽アカウントを作成するなどして、他人になりすまし、インターネット上のサービスを利用する、いわゆる「なりすまし」による被害を防止するため、類似のアカウント名が使用されていないかなど、日ごろからこまめに確認すること。

また、「なりすまし」を発見した場合は、速やかに当該ソーシャルメディアの運営者に対して削除依頼を行うとともに、市ホームページなどで「なりすまし」アカウントが存在することの注意喚起を図ること。なお、「なりすまし」を防止するためにもアカウント名に「相模原市公式」と冠することが望ましい。

(4) いわゆる「乗っ取り」への対応

IDやパスワードを盗用し不正にソーシャルメディアを利用する、いわゆる「乗っ取り」被害を防止するため、管理するID、パスワードの管理を厳重に行うこと。

また、心当たりのない情報が掲載された場合は、情報の内容を確認し、速やかに当該ソーシャルメディアの運営者に連絡するとともに、画面を保存するなど、記録を残した上で、当該情報を削除し、当該アカウントのID、パスワードを変更すること。

(5) その他のトラブルへの対応

脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害又はその恐れが発生した場合は、関連部署や警察等関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に努めること。

9 ソーシャルメディア活用の推進に向けて

(1) 本ガイドラインの見直しについて

ソーシャルメディアを取り巻く環境は、今後も大きく変化していくことが想定される。このため、本ガイドラインについても、概ね5年を目途に見直しを行うものとする。また、必要に応じ随時見直しを行うものとする。

(2) 本ガイドラインに定めのない事項について

ソーシャルメディアは、事実を正確に情報発信することのほか、実施機関の創意工夫による多様な活用方法が想定される。このため、本ガイドラインに規定していない事項については、各実施機関において判断するものとするが、ソーシャルメディアの特性や本ガイドラインの基本原則を踏まえながら慎重に行うものとする。

〈参考様式〉

ソーシャルメディア運用ポリシー

担当所属

〇〇課

利用目的

〇〇のため

発信情報

〇〇の情報

ソーシャルメディアの名称

LINE

アカウント名称

相模原市公式

URL (Web サイトのアドレス)

https:// ~

運用開始日 / 運用ポリシー適用日

〇年〇月〇日 / 〇年〇月〇日

情報発信の頻度

〇に〇回程度

運用時間

〇曜日～〇曜日 午前〇～午後〇時（ただし、午前〇～午後〇時の間は、返信は行いません。）

投稿に対する返信の有無

必要に応じて返信を行います。ただし、全ての投稿への返信することを保証するものではありません。市へのご意見・ご質問は「わたしの提案」等をご利用ください。

注意事項

知的財産について

掲載している全ての情報（文字、画像等）に関する権利は、相模原市又は原作者者に帰属します。著作権法上認められた場合を除き、許可なく無断で複製や転用することはできません。

免責事項について

相模原市は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたどのような損害についても、一切の責任を負いません。

禁止事項

利用者は、本サービスを利用にあたり、以下に該当する又はその恐れのある行為を禁止します。（個人情報の特定・開示・漏えい、違法行為、誹謗中傷、第三者の権利侵害、人権等の差別行為、公序良俗に反する行為、他者になりすます行為、その他市が不適切と認める行為）

その他

- ・ メンテナンス等で予告なくサービスの利用ができなくなることがあります。
- ・ 相模原市は、予告なくソーシャルメディア運用ポリシーの変更や、運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。

