

令和3年9月29日 市長決裁

本ガイドラインは、「宮古島市ソーシャルメディアポリシー」に基づき、ソーシャルメディアを活用する際に必要な、留意事項、遵守事項、禁止事項を記したものである。

本ガイドラインは、ソーシャルメディアを利用する職員、業務のために公式アカウントを取得し運営する市の組織、およびその運営を委託された事業者に適用される。

## 1. 公式アカウント開設

### (1)公式アカウントの定義

市の組織が業務としてソーシャルメディアを活用する際に利用するアカウントを公式アカウントという。

### (2)公式アカウント開設の方針

原則として、YouTubeを除く公式アカウントは秘書広報課、YouTube公式アカウントは情報政策課によって開設するものとし、組織別にアカウントを取得することは許可しない。但し、業務上単独でのアカウント運用が適切と認められる場合には、この限りではない。

### (3)開示事項

公式アカウントには、次の事項を、公式アカウント内のプロフィール欄や市ホームページに掲載し開示すること。

- ・発信内容及び目的
- ・運用管理責任者（原則として企画政策部秘書広報課長とし、YouTube公式アカウントは情報政策課長とする。但し、上記(2)で業務上単独で開設したアカウントに関しては、そのアカウントの運用担当課長を運用管理責任者とする。）
- ・運用者（宮古島市職員とする）
- ・市ホームページへのリンク（なりすまし防止）
- ・その他アカウントの紹介、PRに役立つと認められる事項があれば掲載する

## 2. 公式アカウント運営

### (1)投稿内容

ソーシャルメディアへ発信する情報は、本市のイメージを高めること及び地域情報の交流を促進することを目的とする以下に掲げるものとする。

- ア 市の紹介
- イ 施設案内

- ウ 行政情報
- エ 市からのお知らせ
- オ 市イベント情報
- カ 教育・文化
- キ 暮らしの情報
- ク 防災安全
- ケ 議会情報
- コ その他必要と認めた情報

## (2)記事（文章等）

記事を作成する際は、文章の書き方や使用する画像等により、発信側の意図が素早く、明確に、正確に伝わるものになるよう工夫すること。特に、誤解を受けるような表現は避けるよう細心の注意を払うこと。また、その情報については正確でタイムリーであるよう常に意識すること。

## (3)リンクの設定

リンク先にある情報が公式アカウント毎の目的に沿っており、多くの利用者にとって有益と思われる場合には、利用する組織の判断で、他サイトへのリンクを記事内に設定することができる。

## (4)コメント等への対応

ソーシャルメディアを通して寄せられるご意見等（以下コメント）への対応については、必ずしも市から回答することを義務づけるものではないが、コメントへの対応方針をあらかじめ定め、1-(3)開示事項に定めるとおり開示する。利用する組織はそれを順守すること。

## (5)決裁

ソーシャルメディアへの記事の投稿、コメントへの回答に、必ずしも管理者の決裁を義務づけるものではないが、全ての記事及びコメントについては関係者で共有し、運用管理責任者は定期的に投稿内容を確認すること。

## 3. リスク回避と対応

### (1)パスワードの管理

パスワード管理及び配布については秘書広報課が行うものとする。公式アカウントのパスワード配布を受けた利用する組織は、保管方法など、管理に十分な配慮をすること。

### (2)なりすまし防止

1-(3)「開示事項」にも定めるとおり、なりすまし防止の為公式アカウントでは、市ホ

ームページとの相互リンクをすること。

また、なりすましを発見した場合、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、ホームページ等を通じて注意喚起を行い、被害を最小限にとどめる努力をすること。

### (3)投稿してはいけない記事

- ア 機密事項を含むもの
- イ 法律、法令等に違反する内容、または違反するおそれがある内容
- ウ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- エ 政治、宗教活動を目的とするもの
- オ 著作権、商標権、肖像権など市または第三者の知的所有権を侵害するもの
- カ 公告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- キ 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させるもの
- ク 公の秩序または善良の風俗に反する内容
- ケ 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- コ 本人の承諾なく個人情報に特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- サ 有害なプログラム等
- シ わいせつな表現などを含む不適切なもの
- ス その他市が不適切と判断した情報及びその内容を含むホームページへのリンク

### (4)誤った情報を発信してしまった場合の対応

原則として、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別途修正記事を投稿することとする。但し、(3)「投稿してはいけない記事」に示す、発信すべきでは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。

### (5)トラブル対応

投稿した記事が、意図せずして誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせた場合には、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。また、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、冷静かつ真摯に対応し、無用な議論を避け、事態の収拾に努めること。

公式アカウントに対して不正アクセスや脅迫の疑いのある書き込み等、犯罪被害またはその恐れが発生した場合は、秘書広報課等の関係部署や、警察等の関係機関に速やかに連絡及び相談をするとともに、事態の収拾に向け最善を尽くすこと。

## 4. 継続と撤退

公式アカウントの継続と撤退については、運営主体である秘書広報課（YouTube 公式アカウントにあっては情報政策課）の判断に委ねるものとする。但し、1-(2)で業務上単独で開設したアカウントは、そのアカウントの運用担当課の判断に委ねるものとする。