

石巻市ソーシャルメディアガイドライン

1 趣旨

本ガイドラインは、ソーシャルメディアを活用した迅速な情報発信及び利便性の高い行政サービスの提供を推進するとともに、石巻市情報セキュリティポリシーにより定められている情報セキュリティ対策を期すことを目的として、本市においてソーシャルメディアを安全に活用するための手続及び留意点を示したものである。

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、又は相互に情報をやり取りするメディアであり、以下のような特徴がある。 代表的なものは、Facebook、X、Instagram、LINE などである。	
リアルタイム性	インターネットにつながる環境があれば、いつでもどこでも情報発信を行うことができる。
双方向性	発信した情報に対して、利用者は気軽にコメントなどの意思表示を行うことができる。
拡散性	発信した情報を利用者が他の利用者と共有することにより、情報が更に広がっていく。
個別性	発信した情報が個人一人一人に届くので、相手を意識して情報発信することができる。
無料で開設できる	民間のサービスを利用すると、無料で開設することができる。

2 適用範囲

本ガイドラインは、次に示すソーシャルメディアのアカウントを開設・運用する場合に適用するものである。

区分	具体的なアカウントの例
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	石巻市、石巻市観光政策課、石巻市博物館、いしびよん等
指定管理者が施設運営に係るソーシャルメディアを開設・運用する場合	石ノ森萬画館、石巻市子どもセンターらいつ、各体育施設等
委託業者が事業の発信に係るソーシャルメディアを開設・運用する場合	石巻市ふるさと納税、石巻まちのコンシェルジュ、かわまちオープンパーク等

3 開設・運用の手続及び留意点

ソーシャルメディアの活用に当たっては、目的、情報発信・返信の権限等について、事前に検討した上で運用ポリシーを作成するとともに、ソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う必要がある。

(1) 事前検討から開設まで

ア 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために、下記の点に留意した上で「石巻市ソーシャルメディア運用ポリシー（様式1）」を担当課が作成する。

(7) 責任者

適切な管理運営を行うため、責任者を置き、所属長をもって充てる。

(4) 発信情報

発信する情報に適した利用を促進するため、誰に向けて、どのような情報を発信するかについ

て、十分な検討を行うものとする。

(ウ) 利用目的

事業やイベントの情報提供、利用者との交流など、ソーシャルメディアを開設し、運用する目的を明確にする。

(エ) 利用するソーシャルメディアの種類

Facebook やXなど、利用するソーシャルメディアの種類を検討して決定する。それぞれの利用者の動向が年々変化していることを踏まえ、時代やターゲット層に適したソーシャルメディアを活用する。

(オ) アカウント

所属など組織名やキャラクター名での開設、実行委員会など本市以外の組織名での開設など、発信する情報の性質や対象者などを勘案した上で、ソーシャルメディアで登録するアカウント（登録名称）を決定する。

(カ) 投稿に対する返信

利用者の書込みに対して、返信するか否かを検討して記載する。発信した情報に対する意見や質問に対して、必ず返信する必要はないが、運用ポリシーに記載して、利用者の理解を得るように努める。

(キ) その他

投稿に対する注意事項や知的財産権、免責事項について記載する。様式1に予め記載しているが、必要に応じて修正、追加する。

イ 開設の留意点

開設に当たっては、下記の点についても留意する必要がある。

(7) 運用体制

多くの利用者を得るためには、常に最新の情報発信を行う必要があり、迅速な対応が求められる。情報発信内容の更新、利用者の書込みチェック及び返信対応などを、複数の担当者（委託業者、指定管理者等含む）が確認することや、所属長（委託業者、指定管理者の場合は業務の責任者等を含む）等が、このガイドラインに沿った運用が行われているかを継続的にチェックするなどの運用体制を構築するものとする。

(イ) 利用端末

業務での運用に当たり、必要な端末等は各課で調達すること。

(ウ) 情報発信・返信の権限

a 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長等（委託業者、指定管理者の場合は業務の責任者等を含む）の了承を得ることとする。

b ただし、以下の内容のうち、あらかじめ所属長等（委託業者、指定管理者の場合は業務の責任者等を含む）の承認を得た範囲については、担当者において、情報発信・返信を行うことができるものとする。

情報発信・返信を可能とする範囲は、利用目的に合わせて各所属において、検討・決定することとする。

(a) 既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容

(b) イベントの状況や結果など、既成の事実

(c) 法令等で定められている手続などの内容

c bに基づき情報発信・返信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り、複数の担当者で内容の確認を行う。

ウ ソーシャルメディア開設届の提出

アで作成した「運用ポリシー（様式1）」と「ソーシャルメディア開設・変更・廃止届（様式2）」を秘書広報課に提出する。登録URLが開設後にしか分からない場合は分かり次第秘書広報課へ連絡する。

(2) 開設後の手続

ア 開設の周知と石巻市ホームページへの掲載

多くの市民や観光客等に利用していただくため、ソーシャルメディアアカウントの開設を関係機関や協力団体に周知するとともに、本市が開設したソーシャルメディアを、すぐに見つけることができるように、一覧を秘書広報課が作成し、石巻市ホームページに掲載する。また、一覧には、利用者

にソーシャルメディアの目的等について理解していただくため、運用ポリシーを明示する。

イ 運用に変更が生じた場合

運用中に運用ポリシーの変更等が生じた場合、速やかに「運用ポリシー（様式1）」と「ソーシャルメディア開設・変更・廃止届（様式2）」を秘書広報課に提出する。また、必要に応じてソーシャルメディア上でも周知する。

ウ 運用終了及び石巻市ホームページへの掲載削除

運用を終了した場合には、乗っ取り等のリスクがあることから、放置することなく速やかに「ソーシャルメディア開設・変更・廃止届出書（様式2）」により廃止届を秘書広報課に提出した上でアカウントを削除する。秘書広報課は石巻市ホームページの一覧から削除する。

(3) 運用の留意点

ア 情報発信に当たっては、写真・動画を組み合わせることで、視覚的にPRできるが、個人情報、肖像権・著作権等について、十分に配慮する。

イ 情報を広く周知することを目的として、関係団体等のアカウントと相互フォローし、他の投稿を引用したり（Xのリポスト機能等を含む。）、他のホームページ等へのリンクを掲載することを可能とするが、他の投稿の引用やリンクの掲載を利用者は「本市の投稿である」、「本市のホームページである」と捉えられる可能性があることを認識した上で行うこと。

また、「4 安全に活用するための留意点」の(6)で掲げている情報を発信しているアカウントはフォローしてはならない。

ウ 運用ポリシーに明示した、開設所属、発信情報の内容、開設・運用の目的、運用期間、投稿に対する返信の有無は、利用者に周知するために、可能な限り開設したソーシャルメディアの自由に記載できる箇所を利用して掲載する。

エ 運用ポリシーに明示した、投稿に対する返信の有無については、特に利用者の理解を得るために、開設したソーシャルメディアにおいて、可能な限り最初に表示されるページに掲載する。

オ パスワードや認証のためのコード等の認証情報及びこれを記録した電子的記録媒体等を適正に管理する方法で、不正アクセス対策を実施する。

カ アカウントの乗っ取りを防ぐために、多要素認証を設定する。

(4) トラブル対応の留意点

ア 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合（このような状態を「炎上」という）

(7) 反論や抗弁は控えるなど、冷静に対応する。

(4) 一度発信した情報は、利用者間で共有されることで、完全に削除することが困難であるうえ、削除が「隠ぺい」と捉えられ、更なる炎上を招くおそれがあるため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除するのではなく、誤りを直ちに認め、訂正する。

(ウ) 対応に時間を要する場合は、一旦その旨を周知し、内容が確定した時点で、改めて周知する。

イ なりすましが発生した場合

(7) 本市が開設したソーシャルメディアのアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの開設者（運営会社）に削除依頼を行う。

(4) 必要に応じて、報道機関などへの情報提供を行う。

ウ 事実と反する内容が投稿された場合

(7) 担当課（指定管理者及び委託業者を含む）は、正しい情報を発信し、必要に応じて、正しい情報を発信しているホームページへのリンクを掲載する。

(4) 悪質な場合には、運用ポリシーに基づき、担当課（指定管理者及び委託業者を含む）は、削除することを検討する。

※ 批判や苦情はある程度あるものと割り切り、また、トラブル対応は一人でやらず、上司や周囲に相談する。

4 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、また、本市職員は、業務外に個人として利用する場合においても、以下の点に留意すること。

(1) 発信する情報は市で一般に公表することを前提としている情報であること。

(2) 関係法令及び情報の取扱いに関する規程等を遵守する。

(3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して留意する。

- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を生じないように留意する。
- (5) 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かなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
 - ・他者を侮辱する情報
 - ・人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
 - ・違法行為又は違法行為をあおる情報
 - ・根拠のない情報
 - ・わいせつな内容を含むホームページへのリンク
 - ・その他公序良俗に反する一切の情報
- (7) 自らが発信した情報により、意図せずに他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、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、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、冷静に対応し無用な議論となることを避ける。
- (8) 特定の商品等を紹介する場合は、公平性に配慮する必要がある。

5 第三者に発信を依頼する場合に明示すべき内容

委託業者が事業の発信に係るソーシャルメディアを開設・運用するのとは別に、本市が業務委託等により情報発信自体を依頼する場合において、発信する情報元が本市であること及び本市と情報発信者の関係性を情報受信者が容易に認識かつ理解できる方法で示す必要がある。

これらの明示については、次の(1)又は(2)の方法で行うこととし、契約相手方等(情報発信者)に対し、投稿内に必ず記載するよう指示すること。

(1) ハッシュタグにより明示する方法

ア 関係タグ(#プロモーション、#PR、#宣伝、#広告 など)、発信する情報元(#石巻市)の順番で記載する。

正・#PR #石巻市

誤・#石巻市 #PR

・#石巻市PR

・#PR石巻市

イ 複数のハッシュタグとともに用いる場合、アは必ず先頭に記載する。

(2) (1)以外により明示する方法

発信する情報元である本市と情報発信者の具体的な関係の内容を明瞭に記載する。

例・石巻市のプロモーションに参加しています。

・石巻市のPR案件としての投稿です。

・石巻市の広告制作を担当しています。

・【PR】石巻市

・【広告】石巻市

石巻市ソーシャルメディア運用ポリシー

開設所属	
責任者	
発信情報	
利用目的	
利用するソーシャル メディアの種類	
アカウント名	
登録URL (開設後に記載可)	
運用開始日	
運用時間	
投稿に対する返信	
備考	

(その他)

1 注意事項

以下に定める禁止事項に反する投稿は予告なく削除し、投稿した利用者を制限することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの掲載
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷^{ひぼう}するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など石巻市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) その他石巻市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、石巻市又は原作者に帰属します。また、内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

3 免責事項

- (1) 石巻市は、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。
- (2) 石巻市は、予告なく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。

石巻市ソーシャルメディア運用ポリシー

開設所属	総務部 秘書広報課 (必要に応じて施設名) ※指定管理者、業者ではなく市の担当を記入してください。
責任者	所管する課等の長 (〇〇課長、〇〇園長、〇〇館長等)
発信情報	イベント情報や行政情報 ※発信する情報を具体的に記入してください。
利用目的	市政情報を迅速に発信することにより、石巻市への理解を深めていただくとともに、利用者の利便性を高めることを目的とする。 ※利用目的を具体的に記入してください。
利用するソーシャルメディアの種類	Facebook ※同じ運用ポリシーで複数のソーシャルメディアを開設する場合は開設するソーシャルメディアを全て記入してください。
アカウント名	宮城県石巻市
登録URL (開設後に記載)	https://www.facebook.com/IshinomakiCityOffice/
運用開始日 (運用期間)	令和6年4月1日 ※運用期間を予め決めている場合、運用期間に改め終了日も記入してください。
運用時間	〇曜日から〇曜日までの〇〇時〇〇分から〇〇時〇〇分(祝日及び年末年始を除く)ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。
投稿に対する返信	(返信しない場合) 個別の回答は行いませんので、あらかじめ御了承ください。 (返信する場合) 必要に応じて回答を行います。ただし、全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。
備考 (運用者が担当課以外の場合の運用者等を記入して下さい)	このアカウントは石巻市の指定を受けた(石巻市から業務委託された)、指定管理者(委託業者)〇〇が運用しています。

(その他)

1 注意事項

以下に定める禁止事項に反する投稿は予告なく削除し、投稿した利用者を制限することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの掲載
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷^{ひぼう}するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など石巻市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) その他石巻市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、石巻市又は原作者に帰属します。また、内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

3 免責事項

- (1) 石巻市は、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。
- (2) 石巻市は、予告なく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。

(様式2)

年 月 日

(宛先) 総務部秘書広報課長 殿

部 課長

石巻市ソーシャルメディア（開設・変更・廃止）届出書

下記のとおり、ソーシャルメディアについて（開設・変更・廃止）したので届け出ます。

ソーシャルメディアの種類	
アカウント名	
登録URL	
開設・変更・廃止日	
担当者（連絡先）	
備考欄	

(様式2 記載例)

年 月 日

(宛先) 総務部秘書広報課長 殿

〇〇部 〇〇課長

石巻市ソーシャルメディア（**開設**・変更・廃止）届出書

下記のとおり、ソーシャルメディアについて（**開設**・変更・廃止）したので届け出ます。

ソーシャルメディアの種類	Facebook ※同じ運用ポリシーで複数のソーシャルメディアを開設する場合は開設するソーシャルメディアを全て記入してください。
アカウント名	宮城県石巻市
登録URL	https://www.facebook.com/IshinomakiCityOffice/
開設・変更・廃止日	令和6年 4月 1日
担当者（連絡先）	氏 名 （内線〇〇〇〇）
備考欄 （運用者が担当課以外の場合の運用者、変更内容、廃止理由等を記入してください）	（運用者） 指定管理者（委託業者）〇〇 （変更内容） 運用ポリシーの変更 （廃止理由） 〇〇のため廃止