

# 飯塚市ソーシャルメディア運用に関するガイドライン

令和5年12月改訂版

飯塚市

## はじめに

---

このガイドラインは、飯塚市（以下「本市」という。）の各部署において、ソーシャルメディアを利用して情報発信する際の考え方や留意すべき事項をまとめたものです。

ソーシャルメディアは、情報伝達やコミュニケーションにおいて有効な手段である一方、発信した情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、意図せずして他の利用者の感情を害した場合には、市政運営に影響を及ぼすような事態に発展することも想定されます。

ソーシャルメディアを利用する際は、その特性を十分に理解し、本ガイドラインに即した形で、目的に応じた運用を心がける必要があります。

## 1 ソーシャルメディアについて

---

ソーシャルメディアとは、インターネットを利用した、利用者の情報発信によって形成されるメディアのことです。

ソーシャルメディアには「ブログ」「電子掲示板」「ソーシャル・ネットワーク・サービス（以下「SNS」という。）」等、様々なものがありますが、**本ガイドラインでは「SNS」のことを指すもの**とします。

### 【ソーシャル・ネットワーク・サービス（SNS）】

インターネット上で、利用者同士のつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制サービス。フェイスブックやエックス、インスタグラム、ライン等が代表的な SNS として利用されている。

## 2 ガイドラインの適用

---

本ガイドラインは、本市の広報活動において、民間事業者が提供するソーシャルメディアのサービスを利用する場合に適用します。

## 3 基本的な考え方

---

- (1) 市民にとって有益な情報の発信に努めます。
- (2) 率直・誠実な姿勢で、迅速な情報発信に努めます。
- (3) 平易で親しみやすい表現による発信に努めます。

## 4 遵守事項

---

- (1) 職員が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、職員であることの自覚と責任を

持つこと

- (2) 地方公務員法、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び飯塚市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 20 号）をはじめとする関係法令を遵守し、市の職員であることの自覚と責任を持って情報の発信を行うこと
- (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) 発信する情報については、正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないように留意すること
- (5) 一度インターネット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
- (6) 誤った情報を発信してしまった場合や、発信した情報により意図せずして他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めること
- (7) 発信した情報に対し、攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論とならないように努めること
- (8) 発信してはいけない情報
  - ① 職務上、知り得た秘密に関するもの
  - ② 本市に損害を与えるおそれがあるもの
  - ③ その他
    - ア 法令により公表することが禁止されているもの
    - イ 個人情報を含むもの
    - ウ 政治活動を目的とするもの
    - エ 事業等の目的を著しく逸脱した商業的行為を目的とするもの
    - オ 宗教活動を目的とするもの
    - カ 不敬な言い方を含むもの
    - キ 人種、思想、身上等の差別、又は差別を助長させるもの
    - ク 違法行為又は違法行為を煽るもの
    - ケ 信頼性が確保できないもの
    - コ わいせつな内容を含むもの
    - サ その他公序良俗に反する一切の情報
    - シ 上記の内容を含むホームページへのリンク

## 5 情報セキュリティについて

---

- (1) 本市のアカウントによる情報発信が、実際の本市のものであることを明らかにするために、本市の公式ホームページに運用するソーシャルメディアサービス名およびアカウント名等を掲載し、参照可能としなければならない。また、運用するソーシャルメディアのアカウントの自由記述欄に当該アカウントの運用を行っている旨を掲載している本市の公式ホームページの URL を明示し、**なりすまし対策**を実施しなければならない。
- (2) 本市のアカウントのパスワードや認証のためのコード等の認証情報については、情報管理課情

報発信係において適正な管理を行い、不正アクセス対策を実施しなければならない。

## 6 具体的な運用方法

- |              |   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
|--------------|---|----------|---------------|-------|--|----------|--|-------------|-------------------------------|
| (1) 発信する内容   | 行政情報・イベント情報・広報いづか・緊急情報等を基本としますが、ソーシャルメディア開設当初はイベント情報・広報いづかの発信から開始し、市民の反響等を勘案しながら徐々に発信する内容を増やしていきます。   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| (2) 運用者      | 情報管理課 情報発信係   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| (3) 開設する SNS | フェイスブック・エックス・インスタグラム・ライン公式アカウント   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| (4) 公式アカウント  | 下記の名称にて公式アカウントの登録を行うものとします。   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
|              | <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">・フェイスブック</td> <td>名称「飯塚市役所（公式）」</td> </tr> <tr> <td>・エックス</td> <td>名称「飯塚市公式エックス」<br/>ユーザー名「iizuka_city_official」</td> </tr> <tr> <td>・インスタグラム</td> <td>名称「飯塚市役所（公式）」<br/>ユーザー名「iizuka_city_official」</td> </tr> <tr> <td>・ライン公式アカウント</td> <td>名称「飯塚市」<br/>ユーザー名「iizuka_city」</td> </tr> </table> | ・フェイスブック | 名称「飯塚市役所（公式）」 | ・エックス | 名称「飯塚市公式エックス」<br>ユーザー名「iizuka_city_official」 | ・インスタグラム | 名称「飯塚市役所（公式）」<br>ユーザー名「iizuka_city_official」 | ・ライン公式アカウント | 名称「飯塚市」<br>ユーザー名「iizuka_city」 |
| ・フェイスブック     | 名称「飯塚市役所（公式）」   |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| ・エックス        | 名称「飯塚市公式エックス」<br>ユーザー名「iizuka_city_official」  |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| ・インスタグラム     | 名称「飯塚市役所（公式）」<br>ユーザー名「iizuka_city_official」  |          |               |       |  |          |  |             |                               |
| ・ライン公式アカウント  | 名称「飯塚市」<br>ユーザー名「iizuka_city」   |          |               |       |  |          |  |             |                               |

## 7 その他

- (1) 各 SNS の利用者は、本市の公式アカウントに対し、閲覧、投稿等、自由に利用することができます。
- (2) 上記の投稿に対し、本市からは必要に応じてのみ回答を行います(本市がすべての投稿を閲覧し、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)。市政への提言やご質問等は、従来どおり市ホームページや「市民の声」を活用していただくこととします。
- (3) 運用に関し、下記の免責事項を掲載します。

### 【免責事項】

- (1) 飯塚市は、掲載された情報の正確性、完全性、有用性等を保証するものではありません。
- (2) 飯塚市は、利用者が掲載情報を利用または信用したことにより、利用者または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- (3) 飯塚市は、利用者間もしくは利用者と第三者間のトラブルにより、利用者または第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (4) 上記の他、飯塚市はソーシャルメディアに関連する事項に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (5) 飯塚市は、予告なく運用方針の変更や運用方法の見直しまたは、運用を中止する場合があります。