

河内長野市ソーシャルネットワークサービス運用方針

(目的)

第1条 この方針は、河内長野市インターネット管理運営要綱（平成13年河内長野市要綱第41号。以下「要綱」という。）第10条第8項の規定に基づき、河内長野市が市ホームページでの情報提供に加え、ソーシャルネットワークサービス（以下、「SNS」という。）を効果的、効率的かつ安全に利用し、市民等との情報共有やコミュニケーションの充実を図るために、基本的な方針や考え方、管理運営に係る留意点等の必要な事項を定める。

(言葉の定義)

第2条 この方針において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

(1) SNS 「フェイスブック」、「ツイッター」、「ライン」等インターネット上で提供されるウェブサービスを利用して情報を発信する、あるいはSNSを利用する利用者同士が相互に情報を共有することを可能とするような情報伝達媒体のこと。

(2) 公式アカウント SNSを利用して情報発信を行う際に必要となる利用者権限のことで、本市の業務の一環として本市の承認を得て取得し運営されるもの。

(3) 利用者 河内長野市民を含む、SNSを利用する全ての人

(4) なりすまし 他の利用者のふりをして、SNS等のウェブサービスを利用すること。

(5) 炎上 発信やコメントに対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態のこと。

(適用範囲)

第3条 この方針は、本市が業務の一環としてSNSの公式アカウントを取得し、情報発信を行う際に、各課等の職員に適用する。

2 本市が業務の運営を委託又は補助を行っている等、本市が行う業務と深く関わりがある事業者及び団体等がSNSのアカウントを取得し、情報発信を行う際にも、この方針に準じた取扱いがなされるよう、各課等はこの方針の周知に努める。

(基本原則)

第4条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には、次の各号に掲げる基本原則を遵守する。

(1) SNSを、広報紙、市ホームページ、各種パンフレット等と同様に、本市が市民等との情報共有やコミュニケーションを図るための重要な手段の1つとして位置付ける。

(2) 利用者が話題とすることで情報が共有されるというSNSの拡散性を活用し、利用者のニーズに合致し、利用者の心に響くような発信を心がける。ただし、市として重要と考える情報は、上記によらず発信する。

(3) SNSの双方向性をふまえ、SNSを介して利用者から寄せられる意見や提案等（以下、「コメント」という。）に対しては、誠実かつ冷静に対応し、肯定・否定に関わらず真摯に受け止め、関係者で共有し、状況や内容に応じて回答する。

(4) 市を代表して発信することに自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーに則った発信を心がけると同時に、地方公務員法その他の関係法令を遵守する。

(5) 一度SNSで発信した情報は、完全に消し去ることが難しいことから、常に正確を期するとともに、誤解を招かぬよう細心の注意を払う。引用やリンクの掲載は、情報に信頼性を与え誤解を生じないように、慎重に発信を行う。

(6) 個人が特定できる写真や映像、文章等を発信する場合には、事前に本人や所属する企業又は団体等の了承を得て、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することがないように留意する。

(課長等の役割)

第5条 課長等は、所管する事業に関する公式アカウントの取得・変更・廃止に関する決定、ならびに情報の公開、修正及び削除に関する確認を行う。

2 課長等は、前条に定める基本原則に基づき、当該公式アカウントを適正に管理運営し、内容の充実に努めなければならない。

3 課長等は、当該公式アカウントを通じて情報の公開、修正及び削除を行うため、公式アカウント運営担当者（以下、「担当者」という。）を選任する。

4 課長等は、積極的にSNSを活用するため、第1項における情報の公開、修正および削除にかかる確認の手段及び時期等（以下「確認手段」という。）について、担当者に指示する。

(担当者の役割)

第6条 担当者は、適宜、当該公式アカウントの運営状況を確認するとともに、情報の発信、修正及び削除を行い、あらかじめ課長等から受けた確認手段の指示に従い、確認を得るものとする。

2 担当者は、この方針及び課長等が定めた当該運営方針、アクセシビリティガイドライン及びプライバシーポリシー（個人情報）を遵守し、当該公式アカウントを適正に管理運営する。

(公式アカウントの開設)

第7条 課長等は、所管する事業に関する公式アカウントを取得しようとするとき、設置目的等を記した運用方針を定め、要綱第10条第1項に規定するホームページ運用管理者（以下、「ホームページ運用管理者」という。）に届け出を行うものとする。

2 届け出を受けたホームページ運用管理者は、市ホームページにおいて、公式アカウントの名称やURL等を一覧で掲載する。また、複数の課等に関連する情報発信については、当該課等と調整を行うものとする。

(禁止事項)

第8条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には、次の各号に掲げる事項に該当する行為を禁止する。また、ホームページ運用管理者は、それらの禁止行為を行った、または行う恐れがあると判断されるときは、事前に通告することなく発信した情報及びコメント等の削除、利用制限を行うことができる。

- (1) 本人の承諾なく個人情報特定・開示・漏えいする等プライバシーを害すること。
- (2) 本市または第三者を誹謗、中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけること。
- (3) 本市または第三者の著作権、商標権、肖像権、その他知的財産権を侵害すること。
- (4) 他の利用者または第三者等になりすますこと。
- (5) 政治活動、選挙運動、宗教活動またはこれらに類似すること。
- (6) 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させること。
- (7) 違法な情報発信やわいせつな表現等、公の秩序または善良の風俗に反すること。
- (8) 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こと。
- (9) 河内長野市ソーシャルネットワークサービス活用方針に対して著しくかけ離れたこと。
- (10) その他、河内長野市が不適切と判断したこと。

(トラブルへの対応)

第9条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には、なりすましや炎上等のトラブルの発生に対応するため、次の各号に掲げる事項に留意する。

(1) 発信した情報に誤りがあった場合は、早急に訂正する。なお、内容に誤り等があった場合は、原則として別途修正情報を発信する。また、他者を傷つけたり、誤解を与えたり、不利益を生じさせた場合は、誠実かつ冷静に対応し、その事実を率直に認め、謝罪する。

(2) 公式アカウントに関して「炎上」が発生した場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をする等冷静に対応し、発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪する。なお、対応までに時間を要する場合は、無視している等の不要な誤解を招かないよう速やかにその旨を説明する。

(3) 公式アカウントへの「なりすまし」防止のため、各公式アカウントのプロフィール欄等に、公式アカウントの一覧を掲載した市ホームページのURLを記載する。なお、公式アカウントになりすましが発生していることを発見した場合は、速やかに当該SNSの管理者に削除依頼を行い、市ホームページや報道機関への資料提供等で、なりすましが存在することへの注意喚起を行う。

(4) 管理パスワード等は、英数字や記号を織り交ぜる等により推測しがたいものに設定し、定期的に変更することや、保管方法等の管理に十分な配慮を行う。

(5) 別に定める「河内長野市ソーシャルネットワークサービス活用マニュアル」を参照の上、投稿すること。

(廃止)

第10条 課長等は、公式アカウントを廃止しようとするとき、次の各号に掲げる判断基準により廃止を決定し、ホームページ運用管理者に届け出を行うものとする。

(1) 当初の目的を達成した場合（他の目的に活用できる場合はこの限りではない）。

(2) 一定期間を越えて発信等を行わず、目標の達成や、利用者とのコミュニケーションが十分になされないと判断される場合。

(3) セキュリティ上の脅威等、公式アカウントを継続することで、利用者または市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。

2 公式アカウントを廃止するときは、直ちに過去の発信を削除するのではなく、市ホームページ等において当該公式アカウントによる発信を停止した旨を周知し、一定期間を経過した後に削除する。ただし、一定期間を経ることで、利用者または本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には、直ちに公式アカウントを削除するものとする。

3 ホームページ運用管理者は、一定期間の発信がなく、管理運営上必要と認めるときは、当該公式アカウントを廃止し、公開を終了することができる。

(新たなSNSの活用)

第11条 ホームページ運用管理者は、現在、未利用となっているSNSや、今後、新たに登場するSNSについても積極的に研究し、SNSの規模、利用者層、将来性、市としての活用価値、安全性等を総合的に検討し、有用と認めるSNSについては、活用を検討する。

(著作権)

第12条 公式アカウントを通じて発信された行政情報等（文章、写真、イラスト、動画等）に関する著作権は、本市に帰属するものとする。

2 コメントの著作権は、発信した本人に帰属するが、発信されたことをもって、当該発信者は本市に対し、当該情報を全世界において無償で非独占的に使用する（加工、抜粋、複製、公開、翻訳等を含む）権利を許諾したものとし、本市に対して著作権等を行使しないことに同意したものとす

る。

3 公式アカウントへの発信内容について、私的使用のための複製や引用等著作権法上認められた場合及びSNSでシェア機能を使用する等により転載の対象となる内容を改編せず、また出所を明記する場合を除き、無断で複製・転載することはできない。

(個人情報の取り扱い)

第13条 公式アカウントを通じて取得した個人情報については、市ホームページにおけるプライバシーポリシー（個人情報保護）に準じて適切に取り扱うものとする。

(免責事項)

第14条 公式アカウントを通じて発信される情報の正確性、完全性、有用性について保証するものではない。

2 利用者が当該SNSを利用したこと、または利用することができなかったことによって生じるいかなる損害についても一切責任を負わない。

3 利用者により発信された情報（コメント、写真、動画等）について一切責任を負わない。

4 公式アカウントに関連して、SNSの利用者同士または利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合に一切責任を負わない。

附 則

この方針は、平成28年1月28日から適用する。

平成 年 月 日

ホームページ運用管理者 様

_____長

SNS公式アカウント運用方針届出書

記

区分	新設 ・ 変更 ・ 廃止
公式アカウント名称	
SNSの種類	
URL	
設置目的	
発信内容	
運営担当者	
予定発信頻度	
コメント等への対応方法	
確認事項	<input type="checkbox"/> ソーシャルネットワークサービス活用方針を確認し遵守します。
	<input type="checkbox"/> アクセシビリティガイドラインを確認し遵守します。
	<input type="checkbox"/> プライバシーポリシー（個人情報）を確認し遵守します。

※変更の届出時は、変更する項目のみ記載すること。