

## ソーシャルメディア活用ガイドライン

区がソーシャルメディアを活用していくに当たり、遵守すべき姿勢及び行動について、以下のとおり定める。

### 1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）やブログに代表される、利用者による情報発信と情報共有によるコミュニケーションを特徴とする、インターネット上のサービスと定義する。

### 2 ソーシャルメディアの特性

ソーシャルメディアは、広範囲かつリアルタイムでのコミュニケーションの実現が可能であり、発信された情報は、肯定的か否定的かを問わず、素早く拡散される。スマートフォンなどを使用して、様々な場所から情報発信することもでき、災害時やイベント等で有効な情報発信手段といえる。

一方、安易な運用が可能のため、誤った情報を簡単に流せることや、業務上知り得た秘密の漏えい、さらには発言内容が誤解を与え、社会に多大な影響を及ぼすケースがあるなど、様々なリスクが潜んでいる。また、発信した情報は、コピーなどの方法によって保存され、元の情報を削除してもインターネット上に長期間残るという特徴もある。

ソーシャルメディアを有効に活用していくためには、これらの特性を十分理解することが不可欠である。

### 3 ソーシャルメディア活用の目的

- (1) 区における災害発生時の緊急情報や区民の日常生活に密接に関連する情報等をより早く、より広く伝達していくための広報媒体の多様化
- (2) 区民等とのコミュニケーションの促進

### 4 基本原則

- (1) ソーシャルメディアの種類やアカウントごとによって、名称、運営の目的、発信する情報の概要、運用主体、運用手順等運用方法について十分に検討すること。
- (2) 所管課でアカウントを取得する際は、必ず運用ポリシーを策定すること。
- (3) 所管課で取得したアカウントは、各所管課長を責任者として管理すること。
- (4) アカウントのなりすまし防止やセキュリティ対策を講じること。
- (5) 利用しているソーシャルメディアの機能変更や動向に留意し、適切なサービスの活用等、必要な対応を図ること。
- (6) 区の公式アカウントとして情報発信することの自覚と責任を持ち、誤った情報や誤解を与える情報を発信しないよう留意すること。

- (7) 情報発信において、著作権をはじめ他者の権利等を侵害しないなど、法令を遵守すること。
- (8) 担当者の発信が、区全体の評価となることを十分認識すること。
- (9) インターネット上に一度公開した情報は完全には削除できないこと、また不特定多数の人がアクセスできることを理解し、常に責任ある情報発信を心掛けること。
- (10) ソーシャルメディアを通じて情報を発信し、利用者とのコミュニケーションを図る場合は、傾聴の姿勢を忘れず、利用者の声に耳を傾けること。
- (11) 機密性2以上の情報はソーシャルメディアサービスでは発信しないこと。
- (12) 可用性2の情報の提供にソーシャルメディアを用いる場合は、区ホームページに当該情報を掲載して参照可能とすること。

## 5 なりすまし防止及びセキュリティ対策

- (1) パスワードを知る担当者は必要最低限とし、パスワードを記録した媒体等は適正に管理すること。
- (2) パスワードは、原則 10 文字以上、かつ英大文字・小文字、数字、記号を使用し、推測が容易な組み合わせにしないこととする。
- (3) パスワードは1年に1回以上変更することとする。
- (4) 二段階認証やワンタイムパスワード等がある場合は、可能な限り利用すること。
- (5) 区の公式アカウントからの情報発信が、区の正式なものであることを明確にし、なりすましを防止するため、以下の対策を講じるものとする。

### ア 区ホームページ等への記載

区ホームページに運用中の公式アカウントの一覧及び各アカウントへのリンクを掲載し、区民等が発信元の情報を容易に参照できるようにすること。

### イ アカウント内での明示

各公式アカウントのプロフィール情報（自由記述欄や概要欄など）には、当該アカウントを運用する部署名を明確に記載すること。

- (6) 万が一なりすましや不正アクセスを確認した場合は、区ホームページにおいて、なりすましアカウントが存在すること等周知するとともに、被害を最小限にするためにログインパスワードの変更を速やかに行うこと。

## 6 広報戦略課の役割

- (1) ソーシャルメディアの運用に当たっては、広報戦略課が随時助言等を行うものとする。
- (2) このガイドラインに定めていない事項については、広報戦略課と情報を発信する所管課が協議して定めるものとする。