

## ソーシャルメディアの活用に係る練馬区ガイドライン

平成24年 7 月 1 日

24練企情第 486号

(目的等)

第1条 このガイドラインは、区政の情報発信を多様化するための有効な手段として練馬区がソーシャルメディアを活用するに当たり、基本的な考え方および留意点等必要な事項を定めるものとする。

2 ソーシャルメディアの活用に当たっては、特定のテーマおよび各事業等について個別の情報を発信するものとする。

(用語の定義)

第2条 このガイドラインにおける用語の意義は、練馬区情報化管理規程（平成16年11月練馬区訓令第24号）に定めるもののほか、つぎに定めるところによる。

- (1) ソーシャルメディア 民間事業者が情報発信基盤として提供するブログ、マイクロブログ（ツイッター等）、ソーシャルネットワーキングサービス（Facebook等）、電子掲示板、動画共有サイト等インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、または相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいう。
- (2) アカウント ソーシャルメディアを設置・運用するために取得した権利およびユーザー名をいう。
- (3) アカウント管理者 アカウントの取得手続を行った課長をいう。
- (4) 認証アカウント 本人のものであることを証明されているアカウントをいう。
- (5) ソーシャルメディア運用担当者 ソーシャルメディアの実務（記事の投稿等）を行う職員をいう。

(ソーシャルメディアの活用を開始する際の手続)

第3条 課長は、業務の必要性に応じてソーシャルメディアのアカウントを取得することができる。

2 ソーシャルメディアのアカウントを取得する課長は、事前にソーシャルメディアアカウント申請書（第1号様式）を広聴広報課長に提出し、その承認を受けなければならない。

3 広聴広報課長は、前項の承認に当たり、情報政策課長に協議するものとする。

(ソーシャルメディアの活用開始に係る留意事項)

第4条 前条の申請書を提出しようとする課長は、ソーシャルメディアのアカウントを取得する際に、つぎに掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) アカウントの命名については、広聴広報課長の指示に従うこと。

- (2) 取得しようとしているアカウントについて、ソーシャルメディアの提供機関が認証アカウントの発行を行っている場合、可能な限り認証アカウントの取得を行うこと。
- (3) 練馬区ホームページから、リンクを設定するなど、区民等が容易にアカウントにたどり着けるよう、配慮すること。
- (4) 動画共有サイトの限定公開（URLによる公開）は、行わないこと。

#### （ソーシャルメディアの活用方法）

第5条 アカウント管理者は、ソーシャルメディアを利用して情報発信を行うに当たり、アカウント運用ポリシー（ソーシャルメディアの活用に係る運営方針）を策定し、練馬区ホームページに掲載するものとする。

2 ソーシャルメディアを活用する際は、情報発信のみを行い、原則として、つぎの行為は行わないものとする。

- (1) 投稿者の投稿を表示（フォロー）すること。ただし、アカウント管理者が、フォローすることにより区民に有益な情報を提供することができると判断した場合には、公式アカウントを確認することができる国、都、市区町村その他の公共機関が運用するアカウントに係る投稿者の投稿をフォローすることができる。
- (2) 投稿者に対し、返信（リプライ）すること。
- (3) 事業者との連絡手段として使用すること。

#### （ソーシャルメディア運用担当者の任命および役割）

第6条 アカウント管理者は、ソーシャルメディア運用担当者を任命することができる。

2 ソーシャルメディア運用担当者は、情報を発信する際は、アカウント管理者の承認を受けなければならない。ただし、災害に関する情報等、緊急を要する場合は、この限りでない。

#### （ソーシャルメディア活用の基本原則）

第7条 アカウント管理者およびソーシャルメディア運用担当者は、ソーシャルメディアの活用に際し、つぎの基本原則を遵守しなければならない。

- (1) 地方公務員法(昭和25法律第261号)、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)等の関係法令および練馬区職員倫理規程(平成17年4月練馬区訓令第45号)等職員の服務や情報の取扱いに関する条例・規則・規程等を遵守しなければならない。
- (2) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等の保護に関して十分留意しなければならない。

- (3) 一度インターネット上に公開された情報は、完全に削除できないことから、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招くような表現をしてはならない。
- (4) 発信した情報により、意図せずして他者を傷つけた場合または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なければならない。

(ソーシャルメディアを終了する際の手続)

第8条 アカウント管理者は、ソーシャルメディアの運用を終了する際は、当該ソーシャルメディアのアカウントを閉鎖し、閲覧不能な状態にしなければならない。

(なりすまし等の防止対策)

第9条 ソーシャルメディアを利用して情報発信を行うに当たり、なりすまし等を防止する対策として、練馬区ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名およびそのサービスにおけるアカウント名または当該アカウントページへのリンクを明記しなければならない。

(なりすまし等を発見した場合の対処)

第10条 アカウント管理者は、練馬区が運営していないソーシャルメディア上のアカウントを発見した際には、速やかに広聴広報課および情報政策課に報告するとともに、広聴広報課長は練馬区ホームページにおいて、当該ソーシャルメディアを利用していない旨の告知を発見後速やかに行い、注意喚起を行わなければならない。

(その他の運営上の注意事項)

第11条 練馬区は、ソーシャルメディアの利用に際して、つぎの対策を行わなければならない。

- (1) URL短縮サービス（URLを短縮し、限られた文字数の中で表現可能とするサービス）は、使用しないこと。
- (2) 検索キーとなるハッシュタグを利用する場合は、その運用基準を第5条第1項に規定するアカウント運用ポリシーに定め、適切に運用すること。
- (3) 練馬区が使用するソーシャルメディアのアカウントにおいて、第三者アカウントの投稿の引用または第三者が管理もしくは運用するページへのリンクを掲載する際は、当該投稿またはページの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることを考慮し、慎重に行うこと。

付 則

このガイドラインは、平成 24 年 7 月 1 日から施行する。

付 則（平成 25 年 9 月 30 日 25 練企情第 1114 号）

このガイドラインは、平成 25 年 10 月 1 日から施行する。

付 則（平成 26 年 3 月 31 日 25 練企情第 1712 号）

このガイドラインは、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

付 則（平成 29 年 4 月 1 日 29 練企情第 442 号）

このガイドラインは、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

付 則（平成 31 年 3 月 8 日 31 練企情第 1581 号）

このガイドラインは、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。