

## 【彦根市観光交流課ソーシャルメディア 運用ガイドライン】

本ガイドラインは、観光交流課が所管するソーシャルメディアアカウント(以下「観光交流課 SNS アカウント」という。)を、観光交流課職員が適切に利用し、有効に活用するため、必要な事項を定めるものである。

### 1 ソーシャルメディアの定義

Twitter や Facebook、Instagram など、ウェブサービスを利用してユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいう。

### 2 観光交流課 SNS アカウントの目的

観光情報・イベント情報の発信等を通して、彦根市への誘客や彦根市の魅力を伝えることを目的とする。

### 3 観光交流課 SNS アカウントの運用

(1) 観光交流課 SNS アカウントの適切かつ円滑な運用のため、観光交流課 SNS アカウントの管理責任者(以下「管理責任者」という。)を置き、彦根市観光交流課長の職にある者をもって充てる。

(2) 観光交流課 SNS アカウントは、観光交流課職員を運用者とする。

(3) 情報発信については、原則として管理責任者の決裁を必要とする。ただし、次に掲げる情報については、各 SNS の特性や情報発信の即時性を考慮し、運用者の判断により直接情報発信をできるものとする。

ア イベント等の現況などについて情報発信する場合

イ 既に観光交流課 SNS アカウントで発信した情報を引用して、再度情報発信する場合

ウ 既に一般に周知されている事項について、引用して正しい情報として発信する場合

(4) 投稿内容は、原則として彦根市の観光情報・イベント情報等に関する情報とする。

(5) 観光交流課 SNS アカウント以外のアカウントは、原則としてフォローしない。ただし、彦根市・滋賀県関連や他市町村の観光情報などの情報発信をしている公的機関等のアカウント、管理責任者が、業務上関係が深いと認めるアカウントについては例外とすることができる。

(6) 観光交流課 SNS アカウントでは、市民等の投稿に対しては、「いいね」、「リツイート」、「シェア」機能や投稿等に対するコメント機能を使用しない。ただし、前号ただし書に基づきフォローしているアカウントや業務上関係が深いと認めるアカウントによる投稿については例外とすることができる。

### 4 観光交流課 SNS アカウントの利用に当たっての基本原則

(1) 観光交流課 SNS アカウント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たなければならない。

(2) 地方公務員法その他の関係法令ならびに職員の服務および情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければならない。

(3) 肖像権や著作権等を侵害することがないように十分留意しなければならない。

(4) 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけ、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよ

う努めなければならない。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、冷静に対応するよう努めなければならない。

(5) 次に掲げることに該当するものは発信等おこなってはならない。

- ア 法律等に違反、または違反する恐れがあるもの
- イ 人種、思想および信条等の差別、または差別を助長させるもの
- ウ 公の秩序または善良の風俗に反するもの
- エ 正否が確認できない情報（噂や流説など）のもの
- オ 本人の承諾なく個人情報を掲載する等プライバシーを侵害するもの
- カ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- キ 彦根市および他者の権利を侵害するもの
- ク 政治または、宗教の活動を目的とするもの
- ケ 掲載内容、記事、画像に全く無関係なもの
- コ その他、公序良俗に反する情報のもの

(6) 利用者からのコメント等について、管理責任者が前項の各号に該当すると判断した場合は、コメント等の投稿者に断りなく、コメント等の全部または一部を削除する。

## 5 トラブルへの対応

ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、またメディアによっては短文での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれに伴う一方的な批判が寄せられる可能性があるため、観光交流課 SNS アカウントの投稿者は、これらを防ぐため次の点に留意することとする。

(1) トラブルの発生防止

- ア 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。
- イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。
- ウ 他の利用者の投稿を引用することや第三者が管理または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行う。

(2) トラブルが発生した場合

ア いわゆる炎上状態になった場合

(ア) いわゆる炎上状態になった場合は、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など冷静に対応する。

(イ) 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、必要に応じて謝罪する。

(ウ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように、適宜状況の説明を行う。

イ 成りすましが発生した場合

観光交流課 SNS アカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、運用管理者の判断により、観光交流課 SNS アカウントを速やかに停止し、または削除する。また、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。

ウ 事実と反する情報が発信された場合

他のソーシャルメディアアカウントにおいて、事実と反する情報が発信されていることを発見した場合は、公式アカウントから正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体(市公式ホームページ等)へ誘導を行う。