

## 坂出市消防本部 Instagram 運用ガイドライン

インスタグラム等ソーシャルメディア（以下、SNSとする。）は、利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになっていきます。

坂出市消防本部においても、SNSを有効に活用することで、市民へ情報を発信するだけでなく、それらを通じて市民からの意見を聴取することが可能となり、ひいては消防職団員の人材確保に繋がる重要な手段となることを見込まれます。

一方で、SNSの持つリアルタイム性や伝播力といった特性により、不正確・不用意な発信情報が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼした例など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。

そのため、SNSを使いこなすには、利用者がSNSの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

そこで、坂出市消防本部職員（以下、職員という。）がインスタグラムを利用するに当たっての利用方法や、職員が注意すべき事項等を次のとおり定めます。

### 1 インスタグラム利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がインスタグラム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) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (4) 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かぬよう留意する必要がある。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必要がある。
- (5) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - ① 他者を侮辱する情報
  - ② 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
  - ③ 違法行為又は違法行為をあおる情報
  - ④ 事実に反する情報
  - ⑤ 閲覧者に損害を与えようとするサイトやわいせつな内容を含むサイトへのリンク
  - ⑥ その他公序良俗に反する情報

## 2 情報発信する際の留意事項

- (1) 市消防本部もしくは市消防本部と利害関係にある者または団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- (2) 市消防本部および他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- (3) 市消防本部のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。
- (4) 職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守する必要がある。
- (5) 情報発信する端末は、坂出市が管理するパソコンとする。

## 3 運用全般に関する事項

- (1) インスタグラムを運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ガイドラインおよび運用ポリシー（以下「運用ガイドライン等」という。）を定め、当該SNSまたは市ホームページで公表することとする。
- (2) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
  - ア 運用するSNSの種類
  - イ アカウント名、ユーザー名およびURL
  - ウ 情報発信の目的
  - エ 運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）
  - オ 個人情報に関する取扱い
  - カ 利用上の留意事項
  - キ 知的財産権の帰属
  - ク 免責事項
- (3) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更することとする。

## 4 情報発信に関する事項

- (1) 情報発信は、3で定める手続きを経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）を使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととする。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとする。
- (2) 情報発信を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならない。
  - ア 発信する情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分に注意すること。
  - イ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
  - ウ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
  - エ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しく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こと。

オ 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、職員としての自覚と責任を持つこと。

- (3) SNS を運用する所属の長は、職員が、(1)又は(2)に抵触する情報発信を行うことのないよう十分な監督を行うこととする。

## 5 トラブルへの対応等

- (1) 情報発信に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこととする。
- (2) 運用ポリシーに定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 公式アカウントのなりすまし事例を発見した場合は、当該アカウントについて SNS の管理者に削除依頼を行うとともに、市ホームページおよび関連サイトで周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、注意喚起を行うこととする。
- (4) 公式アカウントが炎上状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすることとする。