

# 山形県ソーシャルメディア広報活用ガイドライン

## 1 目的

ソーシャルメディアは、その利用により迅速な情報発信を行い、これに対する他者の反応を確かめることができるとともに、緊急時の情報伝達・収集の手段にもなり得ることから、本県を含む各行政機関において活用されている。

一方、発信した情報は訂正等が困難であるとともに、成りすまし・炎上・アカウント乗っ取り等のトラブルも絶えず、今後予想外の影響を及ぼす可能性があることから、ソーシャルメディアの利用にあたっては、利用者自身がその特性やリスクを十分理解する必要がある。

本ガイドラインは、職員が職務上ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意事項を定めるものである。

## 2 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス（Facebook、X、Instagram 等）及び動画共有サイト（YouTube 等）などの、情報発信者が不特定多数の閲覧者に対して情報を発信するとともに、相互に情報のやりとりや共有を行うことができる双方向のメディアをいう。

## 3 適用範囲

本ガイドラインは、山形県情報セキュリティポリシー（以下「セキュリティポリシー」という。）に規定された各部局（公安委員会を除く）において、情報発信や相談対応などの業務としてソーシャルメディアを利用する場合に適用する。

## 4 基本原則

- (1) 職員であることの自覚と責任を持ち、組織として責任をもって利用すること
- (2) 地方公務員法を始めとする関係法令や職員の服務に関する規程等を遵守すること
- (3) セキュリティポリシー及び情報主管課が定める「外部サービス(クラウドサービス)の利用に関する実施手順」を遵守すること
- (4) 利用するサービス等の利用規約等の規定を遵守すること
- (5) 基本的人権、プライバシー権、著作権、肖像権、商標権等に関して十分留意すること
- (6) 一度発信し公開された情報を完全に削除することは困難であることを理解すること
- (7) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は、誠実に対応すること
- (8) 発信した情報に対し、攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応すること
- (9) 他者が行った情報発信等の引用又は他者のページ等のリンクの掲載等にあたっては、県が発信する情報として、情報の真偽を確認するとともに、その有効性を適正に判断した上で、慎重に行うこと

## 5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

ソーシャルメディアの運用管理については、所属長の責任において行うこととし、次に掲げる  
ところにより対応すること。

### (1) 有効性等の事前検討

利用に当たっては、あらかじめ、発信する情報の範囲や可能な発信頻度等を勘案し、有効  
性と必要性を検討し判断すること。また、他所属が持つ媒体による代替の可能性についても  
併せて検討すること。

### (2) アカウントの取得

- ① 業務利用するソーシャルメディアのアカウントの取得は、所属長の許可を得て行うこと。
- ② アカウントの取得にあたっては、利用の目的(専ら情報発信に用いる、コミュニティを形  
成し意見交換の場とする等)を明らかにしておくこと。
- ③ ソーシャルメディアのサービス提供者が、公式アカウントの認定(公的機関のアカウント  
であることを証明できるサービスの提供)を行っている場合は、可能な限り公式アカウント  
の認定を受けること。

### (3) アカウントの管理

- ① 別紙様式「ソーシャルメディアアカウント運用管理表」を作成し、アカウントを適切に管理  
すること。
- ② 所属長は、アカウントの管理責任者として、アカウント管理責任者及び必要に応じてア  
ccount管理副責任者を定め、これ以外の者に当該アカウントを利用させないこと。
- ③ アカウント管理責任者は、ログインパスワードを定期的に変更すること。

### (4) アカウントの利用

#### ① 事務取扱の明文化

アカウントの適正な運用を行うため、利用開始にあたり、次に掲げる内容を盛り込んだ  
事務取扱要領を定めること。

(ア) 利用の目的

(イ) 発信する情報の内容

(ウ) 運用する職員の体制

(エ) 情報発信の手順

(オ) 使用機器

(カ) その他、ソーシャルメディアの運用にあたって必要な事項

#### ② 運用ポリシーの公表

利用者とのトラブルを未然に防ぐため、運用開始にあたり、次に掲げる内容を盛り込ん  
だ運用ポリシーを定め、利用するソーシャルメディアにおいて公表すること。

(ア) 運営主体

(イ) 運営方法

(ウ) 利用の目的

(エ) 発信する情報の内容

(オ) 問合せ方法

(カ) 免責事項

(キ) その他、ソーシャルメディアの運用にあたって公表すべき事項

### ③ 利用の見直し

所属長は、ソーシャルメディアを利用する目的の達成にあたり、適宜、利用の効果を検証のうえ有効性及び必要性を検討し、利用の継続、休止又は廃止の判断を行うこと。

次に掲げる内容に該当する場合は速やかに利用の見直しの検討及び判断を行い、必要な対応を行うこと。

(ア) 目的を達成したとき

(イ) 目的の達成が見込めないとき

(ウ) 6ヶ月以上情報発信又は更新を行っていないとき

(エ) 利用者(閲覧者・フォロワー等)が減少傾向にあり改善が見られない又は著しく少なく改善が見られないとき

(オ) 前回の検討から1年を経過したとき

### ④ 利用の休止

利用の休止を行う場合、閲覧者に混乱や不利益を与えないよう、利用を休止していることが分かるよう措置を行うこと。

休止中もアカウントの乗っ取りのリスクに十分注意し、定期的な状況確認、ログインパスワードの変更を行うこと。

### ⑤ 利用の廃止

利用の廃止を行う場合、閲覧者に混乱や不利益を与えないよう、必要と認められる期間、ソーシャルメディアの利用を終了する旨が分かるよう措置を行い、必要に応じて代替措置を講じた後に、速やかにアカウント等を削除すること。

### ⑥ 利用の改善

広報広聴推進課は、ソーシャルメディアの適正な利用を推進するため、利用の状況を把握し、不適切な利用に対して改善を指示すること。

## 6 情報発信

### (1) 情報発信の手順

① 情報の発信にあたっては、適正な確認手続き(所属長の決裁、出張先における同行者の確認等)を経た上でこれを行うこと。

② 出張先等により、上記の確認手続きを経ることが困難な場合は、発信する情報の概略について事前に所属長の許可を得た上で慎重に情報の発信を行うこと。

③ 所属長又は発信者以外のアカウント管理責任者若しくは副責任者は、発信された内容について速やかに確認を行うこと。

### (2) 禁止事項

次に掲げる内容は、本県又は県民の権利等を侵害する恐れがあることから、これらを含む情報について、ソーシャルメディアを通じて発信してはならない。

① 法令等に違反する、又はその恐れのあるもの

② 他者を侮辱又は非難するもの

③ 人種、信条、性別、社会的身分及び門地等について差別する、又は差別を助長させるもの

④ 虚偽又は事実と異なるもの

- ⑤ セキュリティポリシーに掲げる自治体機密性2以上の情報又は本県の権利を侵害するもの
- ⑥ 正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- ⑦ 検討中の素案(公に意見を求めることを目的とするものを除く。)又はその意思形成過程にあるもの
- ⑧ 本県の信用を失墜させるおそれのあるもの
- ⑨ その他公序良俗に反するもの

(3) 発信した情報の保存

アカウントの乗っ取り等の発見が容易にできるよう、発信した情報については、書面又は画面のコピー等により記録し、1年以上保管しておくこと。

(4) 短縮URLの利用について

本来のURLをわからなくするURL短縮サービスは、閲覧者に不安を与える恐れがあるため、原則として使用しないこと。

(5) 情報発信の外部委託

- ① 情報発信を外部事業者へ委託する場合は、原則としてアカウント管理責任者又は副責任者が発信内容を確認した上で情報発信を行わせること。
- ② ①に掲げる確認が困難な場合は、アカウント管理責任者又は副責任者は、発信された情報について、事後速やかに確認すること。

## 7 トラブルへの対応

トラブルが発生した場合は、組織として対応にあたることを原則とし、セキュリティポリシーに基づいた報告・対応等を行うとともに、次に掲げるところにより対応すること。

(1) 成りすまし

- ① アカウントの成りすましを防止するため、山形県ホームページ等に公式利用しているアカウントを掲載するとともに、利用するアカウントのプロフィール欄等に、県の公式アカウントを紹介している下記の山形県ホームページのURL等を掲載すること。

<https://www.pref.yamagata.jp/020026/kensei/joho/koho/sns/snslist.html>

※ ページへの掲載は広報広聴推進課に依頼し行うこと

- ② 自己の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、利用しているソーシャルメディアの運営事業者へ当該成りすましアカウントの削除を依頼すること。
- ③ 成りすましが発生したアカウントについて、山形県ホームページ等で周知すること。
- ④ 必要に応じ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こと。

(2) アカウントの乗っ取り

- ① アカウントの乗っ取りを防止するため、5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点(3)③のとおり対応すること。
- ② アカウントの乗っ取りが発生した場合は、セキュリティポリシーに基づき、情報セキュリティインシデントとして対応すること。
- ③ より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、乗っ取りにより発信された情報を削除すること。

- ④ 山形県ホームページに掲載する等、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じて注意喚起を行うこと。
  - ⑤ 当該アカウントを使用している全ての利用機器について、不正プログラム対策ソフトウェアによるフルスキャンを行うこと。
- (3) 炎上
- ① 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
  - ② 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、不要な誤解を招かないようにすること。
- (4) フェイクニュース・デマ情報
- 正しい情報を発信し、必要に応じて山形県ホームページ等に誘導すること。
- (5) その他のトラブル
- 必要と考えられる対応を実施すること。

#### (用語の解説)

##### (1) アカウント

利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいう。

##### (2) 成りすまし

自分以外のある特定の人物(団体)のふりをして、その者になり変わって活動することをいう。

##### (3) 乗っ取り

他者のアカウントのパスワードを入手するなどして不正にログインすることをいう。

##### (4) 炎上

自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態をいう。

##### (5) URL

ウェブサイトのアドレスのことをいう

([http://www.pref.yamagata.jp/\\*\\*\\*\\*/\\*\\*\\*\\*.html](http://www.pref.yamagata.jp/****/****.html) 等)

##### (6) 短縮URL

URLの文字数を少なくするために提供されているサービス。

文章の短縮において有効な手段であるが、URLからリンク先の情報を読み取れないため、フィッシング詐欺等に使われる場合もある。また、短縮URLは、永続性に乏しい場合がある。

短縮URLの例:

[http://www.pref.yamagata.jp/\\*\\*\\*\\*/\\*\\*\\*\\*.html](http://www.pref.yamagata.jp/****/****.html) → <http://9tAn/shUku> 等

(上記短縮URLは実際にサービスを利用して短縮したものではなく、イメージとして任意の文字列を記入したもの)

#### 附則

本ガイドラインは、令和7年4月1日から施行する。

別紙様式「ソーシャルメディアアカウント運用管理表」(記入例)

※ アカウントを取得する場合には、本表を作成し、所属長の決裁を得ること。

本表の記載内容を変更又はアカウントを休止、廃止する場合も同様とする。

アカウント運用管理表

利用するソーシャルメディア	Facebook 等
アカウントの名称	山形県〇〇
アカウント運用者	山形県〇〇部〇〇課 等
アカウント利用の目的 (発信内容)	本アカウントは〇〇のイベントに関する情報発信を目的とする。
アカウント運用ポリシー	〇〇の公式アカウントです。〇〇についての情報を発信しています。 なお、本アカウントへの投稿による個々の御意見への対応は、原則行いませんので御了承ください。(御意見、御連絡は、〇〇〇までお願いします。)
アカウント管理責任者	〇〇主査 〇〇 ※ 原則として1名とする。
アカウント管理副責任者	主事 〇〇 ※ 複数名がアカウントを使用する必要がある場合(複数名を指名可)。
投稿内容の決裁方法	課長決裁
(外部で情報発信を行う場合)	事前に発信内容について課長決裁を得る。当日は、発信する文面について同行する職員の確認を行う。((1人の場合)発信当日は発信した旨を他のアカウント管理者又は課長へ報告し、内容を確認してもらう。)
使用機器	所属調達スマートフォンの機器の型番、所属で管理する管理番号等(情報主幹課の機器を借用する場合はその旨記載)
アカウントの運用開始日	令和〇年〇月〇日
外部委託事業者	(運用を委託する場合記入) 〇〇株式会社 担当者:〇〇 住所、電話番号、メールアドレス
アカウント廃止に伴う確認 (※廃止時に右記を実施し、レ点チェックすること)	<input checked="" type="checkbox"/> アカウントの削除 <input checked="" type="checkbox"/> ホームページ等からのアカウント運用ポリシー掲載等の削除

作成日:令和 年 月 日

変更日:令和 年 月 日

変更日:令和 年 月 日(第2回変更)

廃止日:令和 年 月 日