

様似町ソーシャルメディア活用ガイドライン

フェイスブック、ツイッター、インスタグラムに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、利用者が急増し、社会的にも大きな影響力をもつようになっており、様似町においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、町民へ情報発信するだけでなく、それらを通じて町民からの意見を聴取することが可能になることから、今後ますます町民と行政との相互関係を構築する際に重要な手段となることが見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対して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、ソーシャルメディアを使いこなすには、利用者がソーシャルメディアの特性や自らにかかわる社会規範などを十分理解する必要があります。

このガイドラインは、様似町職員（以下「職員」という。）が職務上ソーシャルメディアを利用するにあたり留意する事項などを定めたものです。

1. ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどインターネット上のサービスを利用して、情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいう。

2. ソーシャルメディア利用にあたっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディア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。また一度ネットワーク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、発信した情報に対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他者を侮辱する表現を含む情報
 - 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煽るような情報

- ④単なる噂や、噂を助長させる情報
- 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

3. 町政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 様似町あるいは様似町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- (2) 様似町及び他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- (3) 様似町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) 自らの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とともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する必要がある。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、町政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手側では職員として一定の関係者であると理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分理解する必要がある。

4. 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこととする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする場合は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を、アカウントごとに定めるものとする。
- (3) 運用ポリシーは、運用を行うにあ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。
 - ①運用するソーシャルメディアの種類
 - ②アカウント名、URL 及びアカウント運用者
 - ③ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
 - ④ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）
 - ⑤個人情報に関する取扱い
- (4) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、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。
 - ①利用上の遵守事項
 - ②知的財産権の帰属
 - ③免責事項
- (5) 様似町公式ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページのリンクを明記し、本ガイドライン及び運用ポリシー等を掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを記載した様似町ホームページの URL を明記することとする。
- (6) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定にあたっては、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。

5. 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等は、4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) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととする。
 - ①書き込み等を行う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注意すること。
 - ②ウェブアクセシビリティに配慮すること。
 - ③著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。

6. トラブルへの対応等

- (1) 書き込み等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とることとする。
- (2) 利用規約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、町として、必要に応じ説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。
※炎上：投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。

7. その他

このガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すこととする。