

粕屋町ソーシャルメディア運用ガイドライン

1 目的

近年、フェイスブックやツイッターに代表されるソーシャルメディアは、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透し、地方自治体においても効果的な情報発信ツールとして利用が広がっている。

粕屋町においても、刻々と変化する情報を迅速に幅広く発信する手段として、広報紙やホームページなどの広報媒体と組み合わせてソーシャルメディアを活用することで、より効果的な広報活動が可能となる。

その一方で、なりすましの危険性があるほか、誤って不正確な情報や公序良俗に反する情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、多大な影響を及ぼすおそれがある。さらには不適切な表現等により意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害するおそれもあり、ソーシャルメディアを運用するにあたっては、その特性や自らに関わる社会的規範などを十分に理解する必要がある。

このガイドラインは、ソーシャルメディアの適切な活用を図るため、基本的な考え方や留意点について定めるものとする。

2 ソーシャルメディアの定義

インターネット上のサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやり取りや共有を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、粕屋町職員（以下「職員」という。）が職務として運用する場合に適用する。ただし、職員が私的に利用する場合であっても、4、7の規定については十分留意しなければならない。

4 運用にあたっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (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に関する規定等を遵守すること。
- (3) 個人情報の取り扱いに十分に注意すること。
- (4) 著作権をはじめ他の利用者の権利等を侵害しないよう、十分に注意すること。
- (5) 発信する情報は信頼性を確保し、正確に記述するとともに、誤解を与えない、簡潔な内容にするよう努めること。
- (6) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、冷静かつ誠実な対応をすること。
- (7) 一度ネットワーク上に公開された情報は完全な削除が困難であることを理解すること。

5 運用に関する事項

ソーシャルメディアの運用は、以下の手続きを経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）により、所属課等の責任において行うものとする。

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位で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。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属課長は、あらかじめ運用ポリシー（別記様式）をアカウントごとに定め、総務部長、経営政策課、協働のまちづくり課に合議の上、副町長の決裁を受けること。
- (3) 運用ポリシーは、運用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ること。

ア アカウント及び運用者（所属）名

イ 利用目的

ウ 発信内容

エ 運用方法（運用期間、意見や質問への対応）

オ 利用規約（注意事項、著作権、免責事項）

- (4) 取得したアカウントへのログインパスワード設定は、推測されやすいものを避け、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。
- (5) 粕屋町ホームページ上に、運用するソーシャルメディアのアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載すること。
- (6) 公式アカウントを廃止する場合は、粕屋町ホームページから該当する事項を削除の上、アカウントの廃止作業を行うこと。

6 情報を発信する際の留意点

- (1) 公式アカウントにおける情報発信は、経営政策課が管理するパソコン又はモバイル端末を利用して行うこと。
- (2) 公式アカウントにおける情報発信は、事実の告知を主体とする。ただし、町としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けることとする。
- (3) 発信した情報に対する意見や質問に対しては、原則として返信しないこと。ただし、災害発生など人命に関わるような重要な情報については、関係機関と情報を共有した上で適切に対応するとともに、必要に応じて返信する等の対応が求められる。
- (4) 粕屋町以外の投稿の引用又は第三者が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が信頼性のあるもの又は町の見解と同一の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。

7 情報発信に関する禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を誹謗中傷するもの
- (3) 人種、思想、信条等を差別し、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) 職務上知り得た秘密や個人情報に関するもの
- (6) 粕屋町又は他者の権利を侵害するもの
- (7) 重要施策の意思形成過程におけるもの（町が広く意見等を求める場合を除く。）
- (8) 粕屋町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

8 トラブルへの対応

- (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行うこと。
- (2) 運用ポリシーに定める利用規約の注意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。
- (3) 公式アカウントのなりすましの事例を発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、粕屋町ホームページ上で周知すること。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。
- (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。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。

令和2年1月15日 策定
粕屋町協働のまちづくり課