

海陽町ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

1 ガイドライン策定の趣旨

フェイスブック^{※1}、ツイッター^{※2}等のソーシャルメディアは、近年、社会的に大きな影響力を持つようになってい

る。海陽町においても、町政情報の発信手段、町民との情報共有手段等として重要な役割を果たすものと考えられる。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には、不正確なものも見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、運用にあたってはその特性及びリスクを理解する必要がある。

このため、海陽町の職員（以下「職員」という。）が、ソーシャルメディアをより良く活用していくために、職務上ソーシャルメディアを運用するにあたり留意すべき事項等を明らかにするガイドラインを定めるものである。

2 ソーシャルメディアの定義

このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、フェイスブック、ツイッター等インターネット上で提供されるウェブ（Web）サービスを利用して、双方向で情報の伝達を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 ソーシャルメディア運用にあたっての基本原則

職員は、ソーシャルメディアを運用するにあたり、次に掲げる事項を基本原則とする。

- (1) 海陽町職員としての自覚と責任を持つこと。
- (2) 地方公務員法等の関係する法令及び職員の服務に関する規程等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守し、他人の権利を侵害しないこと。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、内容については誤解を招かないよう十分注意すること。
- (5) 発信した情報により、意図せず利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は、誠実に対応すること。
- (6) ソーシャルメディアで発信する情報は、業務と関連性がある内容に限定すること。また、個人で使用しているアカウント^{※3}と混同しないよう、十分注意すること。
- (7) 各々のソーシャルメディアが定める利用規約、会員規約等に規定する禁止行為を行わないこと。
- (8) ソーシャルメディアの運用にあたり、アカウントごとに、各々の所属（以下「運用者」という。）において運用ポリシーを定めることとし、次に掲げる事項を記載すること。
 - 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^{※4}及び運用者
 - ③ ソーシャルメディアによる情報の発信等の目的及び内容
 - ④ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、コメント等への対応方法等）
 - ⑤ 遵守事項
 - ⑥ 知的財産権の帰属
 - ⑦ 免責事項
 - ⑧ 個人情報に関する取扱い

⑨ 運用ポリシーの変更

4 ソーシャルメディア運用に係る手続き

ソーシャルメディアを運用しようとするときは、次に掲げる手続等を行うものとする。

(1) 所属の長（以下「所属長」という。）は、アカウントの取得及びソーシャルメディア運用に関する届けを行う。

① アカウントの取得

ア、アカウントの取得は、所属単位に運用するソーシャルメディア 1 つにつき 1 つまでとする。ただし、町民の利便性向上のために必要と認められる場合は、所属単位とは別にイベント名等のアカウントを取得することができる。

イ、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なければならない。

② ソーシャルメディア運用等の届け

ア、所属長は、運用を開始しようとするときは、ソーシャルメディア運用開始届出書（様式第 1 号）により、まち・みらい課長に届け出るものとする。

イ、所属長は、ソーシャルメディアの運用に変更が生じたときは、ソーシャルメディア運用変更届出書（様式第 2 号）により、まち・みらい課長に届け出るものとする。

ウ、所属長は、ソーシャルメディアの運用を終了したときは、ソーシャルメディア運用終了届出書（様式第 3 号）により、まち・みらい課長に届け出るものとする。

(2) まち・みらい課長は、運用を開始したソーシャルメディアのアカウント名、運用者名及び運用ポリシーを町ホームページの「ソーシャルメディア公式アカウント一覧（以下「一覧」という。）に掲載する。また、運用を終了したソーシャルメディアは一覧から削除する。

5 ソーシャルメディアを運用する際の留意事項

(1) インターネット上のコミュニケーションは、行き違いが生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧で、かつ、分かりやすい表現を使用するよう心掛けること。

(2) 情報の発信を行うにあたっては、原則として所属長の確認を経ること。ただし、迅速でタイムリーな情報発信を行うため、既知の情報や既成の事実に基づく情報の発信についてはこの限りでない。

(3) コメント等への返信に相当の時間を要する場合は、その旨を説明するなど、速やかな対応を行い、相手に無視をしているような印象を与えないようにすること。ただし、運用ポリシーにおいて、コメント等への返信を行わないとした場合は、この限りでない。

(4) 発信した情報に対する意見及び質問への対応は、運用者が決定すること。ただし、災害発生時等の緊急時において、寄せられた情報のうち重要と判断されるものについては、関係機関と共有した上で返信する等の必要な対応を行うこと。

(5) 町の委託事業を受託した団体がソーシャルメディアを運用する場合や、町の関係団体が運用する場合においても、このガイドラインに準じて適切に運用するよう努めること。

6 トラブルの防止と対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすまし^{※5}といったトラブルが発生するこ

とがある。また、匿名性が高いものもあるため、一方的な批判が寄せられる可能性もある。このような事態にならないよう、所属長は、トラブル防止及びトラブル対応に関し、次に掲げる事項をその所属の職員に遵守させなければならない。

(1) トラブル防止について

- ① 公私のけじめをしっかりと持ちながら対応すること。
- ② 特定の関係者（仲間うち）だけで通用するようなやりとりは控えること。
- ③ タイムリーに正確な情報を発信すること。
- ④ 傾聴の姿勢を常に保ち、利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること。
- ⑤ 情報発信の内容は担当者任せにせず、所属の中でも常に相互チェックを行うこと。
- ⑥ 誤りは直ちに認め、訂正すること。
- ⑦ 本来のURLを分からなくするURL短縮サービスは、原則として利用しないこと。
- ⑧ 他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又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もあるので慎重に行うこと。
- ⑨ なりすまし防止のために、町の公式アカウントの紹介ページ及び当該所属が管理するページに、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名などの情報を掲載することとし、URLをリンクすること。
- ⑩ 公式と分かりやすいように、各タイトルには必ず「海陽町公式」を冠すること。
- ⑪ 利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、町の公式ホームページのURLを可能な限り記載すること。
- ⑫ ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、可能な限り、認証アカウントの取得を行うこと。

(2) トラブル対応について

① 炎上^{※6}対応について

炎上状態になった場合は、職員個人の判断による反論及び抗弁は控え、必要に応じて、運用者として冷静に説明し、訂正、謝罪等を行うなど、迅速に対応する。なお、対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、町が利用者の意見を無視しているかのような誤解を招かないようにすること。

② なりすまし対応について

なりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除の依頼を行い、町公式ホームページ上で周知しなければならないこと。また、必要に応じて報道機関に資料提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行わなければならないこと。

(用語の解説)

- ※1 **フェイスブック**：フェイスブック社（Facebook, Inc.）が運営するインターネット上のサービス。実名を登録し、メッセージ機能等を利用して双方向のやりとりを行うことができる。
- ※2 **ツイッター**：ツイッター社（Twitter, Inc.）が運営するインターネット上のサービス。「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、メッセージ機能等を利用して双方向のやりとりを行うことができる。
- ※3 **アカウント**：ソーシャルメディアにログインするための権限
- ※4 **URL**：ウェブサイトのアドレス
- ※5 **なりすまし**：他者の取得したアカウントを利用して情報の発信等を行うこと。
- ※6 **炎上**：投稿に対し批判又は苦情が殺到し、収拾がつかなくなるような状態