

須恵町ソーシャルメディア運用ガイドライン

1. 制定の背景と目的

近年、Facebook や X(旧 Twitter)、Instagram 等のソーシャルメディアは、時間や場所を問わず気軽に情報発信ができる、生活に身近な情報の伝達手段として浸透している。

また、自治体においても、広報紙やホームページ等の補完をはじめ、情報伝達の即時性や高い情報拡散能力により、効率的・効果的な情報発信ツールとして、利用が増えている。

一方で、なりすましの危険性があるほか、誤った情報、法令や公序良俗に反する情報の発信により、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す恐れがある等、リスク対策をしっかりと行う必要がある。

そのため、須恵町職員（以下「職員」という。）が、業務において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するための指針として、「須恵町ソーシャルメディア運用ガイドライン」を制定する。

2. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、Facebook や X(旧 Twitter)などのソーシャルネットワーキングサービス、ブログ、動画配信など、インターネット上で提供されるサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

3. 適用範囲

このガイドラインは、須恵町においてソーシャルメディアを職務で利用する場合のほか、ソーシャルメディアの運営を委託された事業者にも適用する。

4. 基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任をもち、自分の発信が、個人としてではなく、町の評価となることを認識しなければならない。
- (2) 地方公務員法その他関係法令及び須恵町職員服務規程（昭和46年4月1日須恵町規程第1号）等を遵守しなければならない。
- (3) 他者の権利を侵害することがないように十分に留意し、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、個人情報保護など関連法令を遵守しなければならない。
- (4) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。

ならない。

(5) 一度インターネット上に公開された情報は、記録として恒久的に残る可能性があり、完全に削減できないことを理解しておかなければならない。

第三者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載することは、当該投稿やページ内容が、信頼性のあるものとして受け取られることを考慮した上で、慎重に対応しなければならない。

(6) 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には、誠実に対応するよう努めなければならない。

(7) 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を避けるよう努めなければならない。

5. 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) 町の公式見解ではない情報及び秘密情報

町の公式見解ではない情報を発信してはならず、取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及及び憶測での発言並びに業務上知り得た個人情報、機密情報、町のセキュリティを脅かす恐れのある情報等も発信してはならない。

(2) 誤解を招く発信

発信する情報は正確を期すとともに、その内容については、誤解を招かないよう留意しなければならない。

(3) 発信してはいけない情報

- ・他社の権利を侵害する情報
- ・特定の商品やサービスその他営利を目的とした情報
- ・職員の個人的な状況や意見等の情報
- ・個人若しくは団体を中傷し、又は誹謗する情報
- ・人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報
- ・違法若しくは不当な情報又は違法若しくは不当な行為を煽る情報
- ・政治活動若しくは宗教活動を目的とした情報又は選挙活動を目的とした情報
- ・職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせる恐れのある情報
- ・信憑性若しくは信頼性のない情報又は噂、風評等を助長させる情報
- ・閲覧者に損害を与えようとしたり、わいせつな表現を含んでいる等、不適切な内容を掲載するサイトに関する情報
- ・その他公序良俗に反する情報

6. 開始手続き

ソーシャルメディアによる情報発信は、以下の開始手続を経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）により、所属課長（以下「運用管理責任者」という。）の責任において行うものとする。

（１） アカウントの取得

まちづくり課長の承認を得て、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すること。

承認を受けた公式アカウントは、町公式ホームページに掲載すること。

利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、一つの所属で複数のアカウントを取得することや、複数の所属で共通して一つのアカウントを取得し、運用することも可能とするが、無用に多くのアカウントを開設することはせず、情報発信効果の高いものを整備するため、以下の必要性を十分に検討すること。

① ソーシャルメディアは、利用者の投稿や反応を見る双方向性を効果的に活用すべきものであり、発信する情報が月に数回程度で、閲覧状況の把握や利用者からの投稿を期待しないのであれば、多くの利用者がアクセス可能である町のホームページ等、従来の Web サイトで情報発信を行うこと。

② 新たにアカウントを取得しようとする場合、既設の公式アカウントでの対応が可能かどうか検討し、不必要な公式アカウントを乱立させないように注意すること。

（２） アカウント運用ポリシーの策定

ソーシャルメディアを利用するにあたっては、運用するアカウントごとに、以下の事項を明確にした「運用ポリシー（様式 1）」を作成し、所属課内で共有するとともに、原則としてアカウント内で明示すること。

- ・利用するソーシャルメディアの種類
- ・アカウント名、アカウント URL
- ・開設所属名、運用管理責任者
- ・情報発信の目的、情報発信の内容
- ・運用開始日、投稿時間、情報発信・返信について
- ・備考

（３） アカウントの明示等

① 運用管理責任者は、アカウントを取得した場合、速やかに「運用ポリシー（様式 1）」をまちづくり課長に提出すること。

② まちづくり課長は、「運用ポリシー（様式 1）」が提出された場合、町公式ホームページに利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシー、利用規約等、必要な事項を掲載すること。

③ 運用管理責任者は、原則として当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している町公式ホームページの URL を記載すること。

④ ソーシャルメディアの提供機関が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努めること。

7. 留意事項

- (1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ定められた各サービスの運用方針を遵守しなければならない。
- (2) 発信する情報の管理を適正に行うため、担当者は、運営管理責任者の承認を得たうえで情報発信しなければならない。
- (3) 運営管理責任者は、定期的な情報発信に努めるとともに、のっとり等により異常な発信をおこなっていないか定期的に監視をおこなわなければならない。
- (4) 発信した情報に対する意見・提案等、利用者からのコメントに対する返信は行わないこと。ただし、災害発生時等、寄せられた情報のうち重要かつ緊急性が高いと思われるものについては、関係機関と共有したうえで、必要に応じ返信することができるものとする。
- (5) 公式アカウントにおいて、他アカウントの投稿を引用 (X(旧 Twitter)のリツイート機能等を含む。) することや、外部ページにリンクすることは、当該投稿やページ内容が信頼性のなるものとして利用者に受け取られる可能性があるため、慎重に行うこと。
- (6) 情報発信に用いる端末は、原則としてセキュリティ対策を実施した業務用パソコンとし、個人が所有するパソコン、スマートフォン等を使用してはならない。
- (7) ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能の活用や、推測されにくいパスワードおよび管理等、セキュリティ対策を講じること。

8. 廃止手続き

公式アカウントを廃止する場合は、以下の手続きを行うものとする。

- (1) 公式アカウントを廃止する場合、公式アカウント及び町公式ホームページにおいて、アカウントを廃止する旨の周知を図り、運営管理責任者は、「ソーシャルメディア廃止届出書（様式2）」をまちづくり課長に提出すること。
- (2) まちづくり課長は、「ソーシャルメディア廃止届出書（様式2）」の提出を受け、町公式ホームページから該当する項目を削除すること。
- (3) 運営管理責任者は、町公式ホームページから削除されたのちに、アカウント廃止作業を行うこと。

9. トラブルへの対応

- (1) 公式アカウントのなりすましが発生した場合

公式アカウントのなりすましが発生した場合は、当該アカウントを運用するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、町公式ホームページに掲載するなど、なりすましが存在することについて、注意喚起を行うこと。

(2) のっとりが発生した場合

のっとりが発生した場合は、より安全性の高いパスワード変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、町公式ホームページに記載するなど、のっとり事例が発生していることについて、注意喚起を行うこと。

また、運用に使用しているパソコンそのものがウィルス等に感染していないか確認すること。

(3) 炎上した場合

炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言の意図を考え、必要に応じ、説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。

対応に時間を要する場合は、その旨を説明し、利用者の意見等を無視しているといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) 誤った情報を書き込まれた場合

正誤った情報を書き込まれた場合は、正しい情報を発信し、必要に応じ町公式ホームページに誘導すること。

10. 用語の解説

(1) Facebook

meta 社が運営するソーシャルネットワーキングサービス。利用者が実名登録による双方向のやり取りを行うことができる。

(2) X(旧 Twitter)

X 社が運営するソーシャルネットワーキングサービス。「ツイート」とよばれる全角 140 文字以内のテキストや画像、動画、URL を投稿できる。

(3) Instagram

meta 社が提供する無料の写真共有ソーシャルネットワーキングサービス。

(4) 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。

(5) URL

ウェブサイトのアドレスのことをいう。

(6) なりすまし

他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。

(7) のっとり

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。

(8) 炎上

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。