

上牧町ソーシャルメディア運用ガイドライン

1. ガイドラインの目的

本町が町政情報等についてソーシャルメディアを用いて情報発信する際の運用に関する基本的なルールを定める。

2. ソーシャルメディアの定義

Facebook、Twitter、Instagramなどインターネットを利用してユーザが情報を発信し、あるいは情報を相互にやり取りする伝達手段のこと。

3. 適用範囲

本町が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合において、これを運用する全ての者（本町が事業者へ委託する場合を含む。）に適用する。

4. 基本原則

- (1) 本町職員としての自覚と責任をも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、職員の服務に関する規定、当ガイドライン、および他に定める運用方針を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することのないよう十分留意すること。
- (4) 職務上知り得た秘密に関しては守秘義務を遵守するとともに、個人情報の取扱いについては、上牧町個人情報保護条例の規定を遵守して、その取扱いに十分留意すること。
- (5) 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、取り扱う情報の信憑性を確保すること。
- (6) 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないよう留意すること。
- (7) 発信した情報により意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、冷静かつ誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。
- (8) 第三者アカウントの投稿の引用や、第三者が管理または運用するページへのリンクを掲載することは、当該投稿やページへの内容を信頼性のあるものとして受け取られることを考慮すること。
- (9) 公序良俗に反する情報発信はしてはならない。
- (10) 本町が開設したソーシャルメディアを業務目的以外に使用してはならない。
- (11) 業務として利用する場合を除き、就業時間中にソーシャルメディアを利用してはならない。

5. 禁止事項

次に掲げる情報発信は禁止する。

- (1) 誹謗中傷する内容を情報発信すること。
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業等で差別、または差別を助長する内容を情報発信すること。
- (3) 違法行為または違法行為をあおる内容を情報発信すること。
- (4) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む内容を情報発信すること。
- (5) 本町または第三者の権利を侵害する内容を情報発信すること。
- (6) 本町のセキュリティを脅かす恐れのある内容を情報発信すること。
- (7) 信憑性・信頼性の無い情報、または噂や風評等を助長させる内容を情報発信すること。
- (8) わいせつな内容、その他公序良俗に反する内容を情報発信すること。
- (9) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること。ただし、パブリックコメント等において本町が積極的に意見等を求める場合を除く。

6. アカウントの作成

- (1) 公式アカウントを作成する際は、事前にアカウントの目的、投稿内容などを明確にし、町長の決裁を受けるものとする。
- (2) 公式アカウントにおける情報は、所属長の決裁を受け、管理責任のもとに発信すること。

7. ソーシャルメディアの管理運用

担当課においてソーシャルメディアサイトの開設の手続を行う。なお、サイトの管理運用にあたっては以下の内容に留意すること。

(1) 運用方針の作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するため、以下の内容を明記した運用方針を作成すること。

(2) アカウント運用担当者

個々のソーシャルメディアアカウントごとに、必要となる「アカウント運用担当者」を設置し、権限を付与したアカウント運用担当者を名簿で管理します。

(3) 情報発信の権限

ア 情報発信を行う場合は、原則として所属長の決裁を受けることとする。

イ やむを得ず所属長の決裁を受けることができない場合においても、既に広報かんばん、町ホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容については、担当者において情報発信できるものとする。

ウ イに基づき情報発信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り、

複数の職員で内容の確認を行うこととする。また、速やかに所属長に報告し、所属長による内容確認を受けることとする。

エ 担当者は、ソーシャルメディアに発信した内容に誤り、または問題があった場合は、発信内容を訂正または削除したうえで、正しい情報を発信することとする。

(4) 運用端末

運用に使用できる端末は、原則として公用機器に限るものとする。

8. ソーシャルメディア一覧への掲載

広報主管課は町ホームページ内に、成りすましの防止を目的とするとともに、利便性を考慮して、以下の内容を明記したソーシャルメディア一覧を掲載する。

- (1) ソーシャルメディアサービス名
- (2) アカウント名
- (3) 発信情報の内容
- (4) リンク
- (5) 運用方針

9. 緊急時の対応

緊急時における本町が運営するソーシャルメディアの活用については、次の事項の対応を行うこととする。

- (1) 自然災害や事件等の発生・発表があった場合は、ソーシャルメディアへの投稿及びコメントの発信は一旦控えることとし、更新再開については関係各課等と協議の上、決定する。
- (2) 災害対策本部が設置されている間は、ソーシャルメディアへの投稿を防災に関連する情報のみに制限する場合がある。

10. 附則

この上牧町ソーシャルメディア運用ガイドラインは、令和元年6月13日から施行する。