

# 石川町ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 第1 目的

近年、Twitter や Facebook などのソーシャルメディアの普及に伴い、個人の情報取得あるいは伝達的手段となっている。自治体においても、ソーシャルメディアを有効に活用することで、行政情報やイベント情報等の発信のほか、災害発生等の緊急時に迅速に情報提供することができる。

一方、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側面もあり、不特定多数の利用者が容易にアクセス・閲覧できることから、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、社会に対し多大な影響を及ぼす可能性もある。

このことから、ソーシャルメディアの利活用にあたっては、利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要がある。

そこで、石川町職員（以下「職員」という。）がソーシャルメディアを適切に利活用できるよう、ソーシャルメディアを運用していく際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「石川町ソーシャルメディア運用ガイドライン」を定める。

## 第2 適用範囲

本ガイドラインは、職員としての身分を有する者（会計年度任用職員、派遣先団体へ派遣されている職員、他自治体等との人事交流等により石川町（以下「本町」という。）の組織に配属されている職員を含む）に対して適用される。

## 第3 ソーシャルメディアの運用

### 1 アカウントの取得

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては、公式アカウントを取得しなければならない。
- (2) アカウントの取得にあたっては、総務課長の許可を得なければならない。
- (3) アカウント運用管理者は、所属長とする。

### 2 アカウントの運用管理

- (1) アカウント運用管理者は、アカウント及びパスワードを取り扱う者を必要最小限にしなければならない。
- (2) アカウント運用管理者は、人事異動等運用に携わる者に変更が生じた場合には、ログイン時に使用するパスワードを速やかに変更しなければならない。

### 3 アカウント運用の明示

- (1) アカウント運用管理者は、アカウントの運用、URL、ソーシャルメディア運用ガイドライン及び利用するソーシャルメディアの運用方針について、本町公式ホームページに掲載しなければならない。

(2) アカウント運用管理者は、本町公式ホームページ内に次のアカウント情報を掲載する。

- ①利用するソーシャルメディアのサービス名
- ②アカウント名（通称名を含む）
- ③アカウントの URL

(3) アカウント運用管理者は、利用するソーシャルメディアのアカウントの自由記載欄等に次のことを記載する。

- ①当該アカウントを運用している旨を掲載している本町公式ホームページの URL

#### 4 アカウントの変更及び廃止

(1) アカウント運用管理者は、アカウントの変更及び廃止に関する周知を行う前に、総務課長にその旨を届けなければならない。

(2) アカウント運用管理者は、アカウントの変更及び廃止をする場合、その旨を一月以上前に当該ソーシャルメディア及び本町公式ホームページ等に掲載し、変更後は両方に1年程度、廃止後は本町公式ホームページ等に半年程度掲載し続け、周知を図らなければならない。

## 第4 ソーシャルメディアの利用

### 1 基本原則

ソーシャルメディアを利用して情報を発信する際は、次のことを守らなければならない。

- (1) 職員であることの自覚と責任を持ち情報を発信しなければならない。
- (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り扱いに関する規程等を遵守しなければならない。
- (3) 他の利用者の基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等、権利侵害のないよう十分注意しなければならない。
- (4) 発信する情報は、次に掲げるものとする
  - ①行政情報、町が主催等のイベント情報及び観光情報
  - ②災害発生時など緊急で告知する必要がある情報及び防災情報
  - ③その他発信することが適当と認められる情報
- (5) 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十分注意しなければならない。
- (6) 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、誤解を与えたりした場合には、速やかにかつ誠実に対応しなければならない。
- (7) 自らが発信した情報に関して攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。

### 2 禁止事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、次に掲げる事項に関する情報の発信及び当該情報を含むホームページ等の URL の掲載を禁止する。

- (1) 違法行為または違法行為を煽る情報
- (2) 本町及び他者の権利を侵害する情報
- (3) 本町の情報セキュリティを脅かす恐れのある情報
- (4) 業務上必要な場合を除き、職員の個人的な考えや主張、状況などの情報
- (5) 相手を馬鹿にする表現などの不敬な言い方、または誹謗中傷する内容の情報
- (6) 人種、思想、信条、居住、職業などで差別する発言、または差別を助長させる情報
- (7) 単なる噂や噂を助長させる情報
- (8) わいせつな内容を含む情報
- (9) その他公序良俗に反する一切の情報

### 3 留意事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、次のことに留意して情報発信しなければならない。

- (1) 誤りがあった場合には直ちに認め、訂正すること。
- (2) ソーシャルメディアを使って発信した情報に対し、閲覧者から質問や意見等の投稿があっても、それに対する返信は行わないこと。
- (3) 誤解を与えない、簡潔な情報の発信に努めること。
- (4) 第三者のアカウントによる投稿の引用や、第三者が管理または運用するウェブサイトへのリンクを掲載することは、当該投稿やウェブサイトの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることがあることを考慮すること。

## 第5 問題が発生した場合への対応

### 1 炎上状態となった場合

- (1) 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- (2) 問題となった部分を訂正し、謝罪すること。
- (3) 対応に時間を要する場合には、その旨を説明するなど、無視や放置をしているなどの不要な誤解を招かないよう、誠意をもって対応すること。

### 2 なりすましが発生した場合

- (1) 本町のアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合、または本町のアカウントを装うようなアカウントを発見した場合は、直ちに当該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、本町公式ホームページや当該ソーシャルメディアで周知を行う等、二次被害の拡大防止に努めなければならない。
- (2) 必要に応じ信用できる報道機関等に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行う。

### 3 事実に反するデマ的な内容が返信された場合

本町のアカウントにおけるソーシャルメディアのウェブサイト内において、第三者から事実に反する情報や間違った情報が投稿等された場合、状況に応じて正しい情報を発信すると

ともに、必要に応じて本町公式ホームページ等で周知し、誤解が広がらないように努めなければならない。

## **第6 ガイドラインの見直し**

社会環境や情報通信技術の変化に合わせて、本ガイドラインの適切な見直しを行う。

## **第7 その他**

本ガイドラインに定めのない事項については、総務課長に協議するものとする。