

# 佐久穂町ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成27年7月2日制定

## 1. 目的

このガイドラインは、佐久穂町職員が職務の一環として、ソーシャルメディアを運用するに当たっての基本原則等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、双方向で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。(例 ; Facebook、twitter、ブログ、YouTube 等)

## 3. 運用するソーシャルメディアの種類

情報発信等のために運用できるソーシャルメディアの種類は、フェイスブック（注1）を基本とする。ただし、誹謗中傷等の書き込み、炎上（注2）、なりすまし（注3）その他のトラブルの発生のおそれがフェイスブックと同程度である場合、又はこれらのトラブルについて適切な防止策を講じることにより、その発生をフェイスブックと同程度とすることができると見込まれる場合は、フェイスブック以外のソーシャルメディアの利用も可能とする。

## 4. 運用に当たっての基本原則

- (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) 著作権を始め、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。

## 5. 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として課単位（以下、「所属」という。）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とする。但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長は、ソーシャルメディアを利用するにあたり、以下の内容をソーシャルメディア利用開始協議書（第1号様式）に明記し、総合政策課長宛に提出するものとする。
  - ア ソーシャルメディアによる情報発信を行う目的
  - イ 利用するソーシャルメディアの種類（フェイスブック以外の場合はトラブル発生に対する防止策）

- ウ 運用するソーシャルメディアのアカウント名、URL（注4）及びアカウント運用者名
- エ ソーシャルメディアによる情報発信の内容
- オ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、頻度、担当者、意見やコメントへの対応方法等）
- カ 運用予定期間
- キ 個人情報に関する取扱い

(3) 佐久穂町ソーシャルメディア利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について以下のとおり定めるものである。また、運用者は利用規約を、運用するソーシャルメディアのページに掲載するものとする。

- ア コメント等への対応
- イ 禁止事項
- ウ 知的財産権の帰属
- エ 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、定期的に変更しなければならない。

(5) 運用するソーシャルメディアのページに、運用ガイドライン、利用規約を掲載した佐久穂町公式ホームページのURLを明記する。

## 6. 書き込み等（注5）に関する事項

(1) 書き込み等は、5で定める手続きを経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）を使用し、原則として勤務時間内で行う。ただし、所属長が認めた場合などは、その定めによることとする。

(2) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととする。

- ア ウェブアクセシビリティ（注6）に配慮すること。
- イ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しく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があるので、慎重に行うこと。

(3) ソーシャルメディアを運用する所属長は、職員が、（1）又は（2）に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととする。

## 7. 情報発信にかかる禁止事項

- (1) 誹謗中傷する情報を発信すること。
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業、性別等で差別し、または差別を助長する情報を発信すること。
- (3) 公序良俗に反する情報を発信すること。
- (4) 職員の個人的な状況や意見等の情報を発信すること。
- (5) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報を発信すること。但し佐久穂町個人情報保護条例第7条第2項各号によるものは除く。
- (6) 佐久穂町及び第三者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (7) 信頼性が確保できない情報を発信すること。
- (8) 重要施策の情報を発信すること（町が意見等を求める場合や会議等が公開されているものは除

く)。

## 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、速やかに訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実な対応を行うこととする。
- (2) 利用規約に定める利用上の遵守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とする。
- (3) 運用するソーシャルメディアの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、佐久穂町公式ホームページ上で周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ、なりすましが存在することの情報提供を行い、注意喚起をするものとする。
- (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とする。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とする。

(注1)：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。利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

(注2)：自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。

(注3)：他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

(注4)：ウェブサイトのアドレス。

(注5)：ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する。

(注6)：ウェブページの利用のしやすさ。

\*このガイドラインを作成するにあたって「佐久市ソーシャルメディア運用ガイドライン」を参考にさせていただきました。

ソーシャルメディア利用開始協議書

ア 利用目的		
イ ソーシャルメディア種類	フェイスブック ・ その他 ( )	
ウ アカウント名 URL アカウント運用者	佐久穂町 課 http:// 課 係	
※ トラブル対応策		
エ 情報発信の内容		
オ 運用方法	運用時間帯	
	頻度	
	担当者	
	意見やコメント等への対応方法	
カ 運用予定期間	平成 年 月 日から 月 日 (当面の間・1年間等)	
キ 個人情報に関する取扱い	<p>佐久穂町ソーシャルメディアにおける個人情報の収集、管理及び利用に関しては、佐久穂町個人情報保護条例に基づき、次のとおり取扱います。</p> <p>(1) 個人情報とは、当ページを通じて運用者が提供を受けた、住所、氏名、電話番号、メールアドレスなど、特定の個人を識別できる情報をいいます。</p> <p>(2) 佐久穂町ソーシャルメディアを通じて運用者が個人情報を収集する際は、利用者本人の意思による個人情報の提供を原則とします。個人情報を収集するに当たっては、その利用目的を特定し明示します。</p> <p>(3) 利用者から提供いただいた個人情報は、あらかじめ明示した利用目的の範囲内でのみ利用します。</p> <p>(4) 収集した個人情報は、運用者が厳重に管理し、漏えい、改ざん及び不正流用などの防止に最大限の対策を行います。</p>	