

大和町ソーシャルメディア活用ガイドライン

近年、ツイッターやフェイスブック、ブログ等の、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアサービス（以下、「ソーシャルメディア」といいます。）は、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあります。

大和町においても、ソーシャルメディアを有効に活用することで、町民への福祉サービス、子育て情報、施設案内、イベント情報等をタイムリーに伝えられ、効果的な情報発信が可能となります。

また、インターネットにつながる環境があれば利用できるため、災害発生時には町民、観光客に対して避難情報等の災害情報の発信を迅速に行うことができ、今後ますます情報発信を行う際の重要な手段となることを見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアは、匿名性や一方的な記述が可能であるといった側面があり、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した例等があり、リスク対策を行わなければなりません。そのため、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等を十分理解する必要があります。

そこで、大和町職員（以下、「職員」といいます。）において、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有効性を十分に活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「大和町ソーシャルメディア活用ガイドライン」（以下、「ガイドライン」といいます。）を策定することとします。

1. ソーシャルメディアの定義

ツイッター、フェイスブック、ブログ等インターネット上のサービスを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報のやりとりする情報の伝達手段をいいます。

2. ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、大和町職員としての身分を有する者（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員の大和町の組織に配属されている職員を含む）及び町公式のソーシャルメディアの運用を委託された業者に対して適用されます。

3. ソーシャルメディアの利用にあたっての基本原則

（１）職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。

（２）地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する

規程等を遵守しなければなりません。

(3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければなりません。

(4) 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ないよう留意する必要があります。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ておく必要があります。

(5) 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、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに正しく理解されるよう努めなければなりません。また、自らが発信した情報に関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は避けなければなりません。

(6) 次に掲げる情報は発信してはなりません。

- ①不敬な言い方を含む情報
- ②人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ③違法行為又は違法行為を煽る情報
- ④単なる噂や噂を助長させる情報
- ⑤閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
- ⑥その他公序良俗に反する一切の情報

4. ソーシャルメディアを利用して町政に関する情報を発信する際の留意事項

(1) 大和町あるいは大和町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはなりません。

(2) 大和町及び他者の権利を侵害する情報を発信してはなりません。

(3) 大和町のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはなりません。

(4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する必要があります。

(5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、町政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手側では職員として一定の関係者であると理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する必要があります。

(6) 写真、動画等については、意図しない情報が映り込んでいないか等にも充分注意する必要があります。

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、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します。

(2) ソーシャルメディアを運用しようとする場合は、あらかじめ運用ポリシーを、アカウントごとに定めるものとします。

(3) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととします。

- 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
- ③ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
- ④ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法等）
- ⑤ 個人情報に関する取扱い
- ⑥ 免責事項

(4) 大和町公式Webサイト内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、本ガイドライン及び運用ポリシーを掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した大和町公式WebサイトのURLを明記することとします。

(5) 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がないように厳重に管理することとします。

6. 書き込み等に関する事項

(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」といいます。）を使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととします。ただし、緊急時等やむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとします。

(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します。

- ① 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分注意すること。
- ② 書き込み等を行う情報に不明確な部分がある場合は書き込みを行わないこと。
- ③ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
- ④ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
- ⑤ 他の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。
- ⑥ 地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、町職員としての自覚と責任を持つこと。

7. トラブルが発生した場合の対応等

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、成りすましといったトラブルが発生することがあります。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、炎上してしまう等の可能性もあります。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要があります。

(1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行う等、誠実かつ速やかな対応を行うこととします。

(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します。

(3) 町のアカウムの成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、大和町公式Webサイトで周知することとします。また、必要に応じ報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととします。

(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、町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します。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します。

平成29年1月26日
総務課作成