

# 幕別町ソーシャルメディア活用ガイドライン

## 1 ガイドラインの目的

FacebookやTwitter等に代表されるインターネット上のソーシャルメディアは、2000年代以降、世界的に普及し、インターネットの活用において重要な存在となっています。さらにスマートフォンの普及も伴い、生活の中でソーシャルメディアをいつでもどこでも利用可能にし、活用の幅を広げています。

地方自治体においても効果的な情報発信ツールとしての利用が増えているとともに、職員がソーシャルメディアを利用して、様々な情報を容易に発信することができる状況にあります。

幕別町（以下「町」といいます。）においては、紙媒体やホームページを中心に情報提供を行ってきましたが、これまでの一方的な伝達機能に加え、閲覧者の反応が見えるソーシャルメディアを活用して、職員が業務として情報発信する際の利用手続き及び注意事項を示す「幕別町ソーシャルメディア活用ガイドライン」を定めます。

## 2 ソーシャルメディアの定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、インターネット上で不特定多数の人がコミュニケーションを取ることで、情報の共有や情報の拡散が生まれる媒体のことをいいます。具体的には、Facebook、Twitter等のほか、ホームページ上の掲示板もこれに当たります。

## 3 ソーシャルメディアの特性

### (1) 匿名性の低さ

ソーシャルメディアは、匿名による運営を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができます。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えるソーシャルメディアでは、ことさら匿名性が低いといえます。

### (2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

ソーシャルメディア上では、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それが有機的に結びつき広がっています。こうしたネットワーク上では、話題に共通性がある口コミが活性化され、インターネットの即時性との相乗効果により、拡散スピードが非常に速いことも特徴です。

また、ソーシャルメディア上での話題は、インターネット上のニュースメディア、テレビのマスメディアでも取り上げられることがあります。

### (3) 事前チェック機能の有無

ソーシャルメディアとマスメディアとの大きな違いは事前チェック機能の有無です。新聞やテレビ等では、誤字や表現について他者のチェックが入りますが、ソーシャルメディアにはこうしたチェックが入らないことが一般的です。

### (4) 半永久的に保存されるデータ

ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても転送、コピーされることでネット上にいつまでも残り続けます。

## 4 基本方針

町公式ソーシャルメディアは、町の業務、取組、行事などの情報を発信することを通じて、利用者の皆様に本町の理解を深めていただくとともに、本町の魅力をより理解・認識していただくことを目的とします。

## 5 運用方法

### (1) 適用範囲

本ガイドラインは、町職員としての身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、臨時職員、他団体に派遣されている職員、他団体から町に派遣されている職員を含む。）であり、業務のために町の公式アカウントを用いてソーシャルメディアにより情報発信する者に対して適用されます。

### (2) 基本ルール

#### ① 公式アカウントによる情報発信

ソーシャルメディアによる情報発信については、企画総務部政策推進課が運営する公式アカウントによる情報発信を原則とします。

なお、各課においてアカウントを取得する場合及び各課において新たなソーシャルメディアを活用する場合は、本ガイドラインのほか別に定める運用方針に従うものとします。

#### ② 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、「幕別町ソーシャルメディア運用方針」を作成します。

## 6 注意事項

### (1) 常に誠実で良識ある言動を心がけること

公式アカウントにおける情報発信では、町の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がけます。また、意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、所属課長及び政策推進課に速やかに報告し、その事実を率直に認め、早急に訂正する等、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めます。

### (2) 法令などを遵守すること

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扱いに関する規定を遵守します。

### (3) 個人情報などを適切に取り扱うこと

個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などの了解を得る等、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意します。

### (4) 町に関する重要な記述を見つけた場合は報告すること

業務に直接関わりがなくても、町のソーシャルメディアのなりすましや町に関する重要な記述をソ

ソーシャルメディア上で発見した場合は、所属課長及び政策推進課まで速やかに連絡するものとします。特にネガティブな評判を発見して、その中に事実誤認による内容が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論することは避けるよう対応します。

## 7 禁止事項

ソーシャルメディアによる情報発信に関する禁止事項は次に掲げるとおりとします。

- (1) 町の公式見解ではない情報（意思形成過程にある政策や事業内容）
- (2) 業務上知り得た個人情報や機密情報、町のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- (3) 法律、法令などに違反する内容、または違反するおそれがある情報
- (4) 人種、思想、信条などの差別または差別を助長させる情報
- (5) 政治、宗教活動を目的とする情報
- (6) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とする情報
- (7) 著作権、商標権、肖像権など町また第三者の知的所有権を侵害する情報
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び噂や噂を助長させる情報
- (9) 公序良俗に反する一切の情報
- (10) その他町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

## 8 免責事項

- (1) 町は、ユーザーが公式アカウントにおけるソーシャルメディアを利用したこと、もしくは利用することができなかったことによって生じるいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (2) 町は、ユーザーにより投稿（コメント・写真・動画など）された内容について、一切の責任を負いません。
- (3) 町は、公式アカウントにおけるソーシャルメディアに関連して、ユーザー間、またはユーザーと第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切の責任を負いません。

## 9 ソーシャルメディアの私的利用

ソーシャルメディアを業務以外に私的利用する場合は、以下のとおり従うものとします。

- (1) 私的利用における基本的な注意事項
  - ① ソーシャルメディアの利用に当たっては、実名または匿名の利用を問わず、個人の発言の自由、思想の自由を尊重しますが、いずれの場合においても情報を発信する場合には、町職員としての自覚と責任を持った言動を心がけます。
  - 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扱いに関する規定などを遵守します。なお、職員がこれらの法令などに違反した場合は、懲戒処分を受けることがあります。
  - ③ 個人情報、基本的人権、肖像権、プライバシー権及び著作権などに十分留意します。
  - ④ 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、発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意します。

- ⑤ 業務利用の場合を除き、就業時間中のソーシャルメディアの利用は禁止します。
- (2) 情報発信における町職員としての注意事項
- ① 業務上知り得た個人情報や機密情報、町のセキュリティを脅かすおそれのある情報などは発信することを禁止します。
- ② 町の施策や業務について発信する場合は、町の魅力やサービスを多くの人に知ってもらい、町への愛着を深めることを進めていく気持ちを持った発信を心がけ、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意し、勝手な言及や、憶測含みの発言をすることは厳に慎むものとします。
- (3) トラブル等への対応
- ① 意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に対応する等、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めるものとします。
- ② 次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしないようにします。また、自らの発言に注意するとともに、投稿された話題への対応についても十分注意するものとします。
- ア 人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報
- イ 違法行為または違法行為を助長させる情報
- ウ 単なる噂や噂を助長させる情報
- エ わいせつな内容を含む情報
- オ その他公序良俗に反する一切の情報
- ③ 自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避けるよう注意するものとします。
- ④ 町のソーシャルメディアの公式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は、政策推進課に報告するものとします。また、町に関する重要な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、所属課長及び政策推進課に報告するものとします。

## 10 ガイドラインに関する問い合わせ窓口

ソーシャルメディアの業務利用に関する問い合わせ窓口は、企画総務部政策推進課とします。

## 11 その他

このガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すこととします。

[制定平成30年11月30日]