
聖籠町 ソーシャルメディア利用ガイドライン

Ver. 1.0

令和3年 11月

総務課 広報広聴係

1 はじめに

近年、インターネット上で利用できる、各種の民間ソーシャルメディアサービス（以下、「ソーシャルメディア」という。）は飛躍的に普及し、情報発信及び情報収集の手段として非常に重要なものとなっています。

聖籠町（以下、「町」という。）においても、既存の広報誌やホームページのみならず、ソーシャルメディアを活用することで、暮らしや子育て、福祉といった各分野での情報発信の充実化を図り、「住んでよかったと思えるまち」を目指していく必要があります。

ソーシャルメディアには、情報伝達の即時性や高い情報拡散力など、多くのメリットがある反面、不正確、不用意な情報の発信を行うことで、予期せず大きな影響や混乱が発生してしまうなどのリスクも存在します。

町では、ソーシャルメディアの特性を正確に理解し、組織として適正に利用することによって、業務にさらなる付加価値を持たせることができると考えます。このため、ソーシャルメディアの持つメリットを活かし、リスクを最小にとどめるための基本的な考え方や留意点を記載した、本ガイドラインを策定しました。

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、主として LINE（ライン）や Twitter（ツイッター）など、インターネット上で提供されるサービスを利用して情報の発信などを行うことができる情報伝達媒体をいいます。

3 ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、聖籠町職員（会計年度任用職員を含む）（以下、「職員」という。）が、業務としてソーシャルメディアを利用する場合に適用されます。

4 ソーシャルメディアの特性（メリットとリスク）

（1）メリット

- 迅速な情報発信が可能であり、さらにソーシャルメディア上で形成されたコミュニティへの情報拡散が期待できます。
- ホームページへの誘導など、他の媒体で発信する情報へのアクセスを容易とすることができます。
- 緊急時の情報発信手段の一つとしての活用が可能です。

- 積極的な情報発信をすることで、町のイメージアップや行政の透明性を高める効果が期待できます。
- 無料で利用できる場合が多いことから、情報発信に係る費用対効果を向上させる可能性があります。

(2) リスク

- 発信した情報は、瞬時にソーシャルメディア上に流通するため、情報の訂正や削除が難しい場合があります。
- 利用者の誤解を招く情報を発信してしまった場合に、炎上などのトラブルを招く危険性があります。
- ソーシャルメディア上で流通する情報の正確性を確認することが困難な場合があります。
- ソーシャルメディアの種類によっては、行政組織が利用することが不適當又は受け入れられない場合があります。

5 ソーシャルメディア利用の基本原則

(1) 組織としての利用

町の業務としてソーシャルメディアを利用する際は、所属単位など、組織として責任をもって利用してください。

(2) 法令等の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令、聖籠町個人情報保護条例、聖籠町職員服務規程等を遵守してください。

また、著作権等の知的財産権、肖像権、プライバシー権、個人情報保護等に十分に留意してください。

(3) 正確な情報発信

ソーシャルメディアへ情報を発信する際は、正確な記述を心掛け、誤解を招かない表現をするよう留意してください。

(4) 誠実な対応

ソーシャルメディア上のコミュニティの一員として参加していることを意識し、情報発信やその他の対応においては誠実な対応を心掛けてください。

(5) 禁止事項

ソーシャルメディア上に、次に該当する内容の情報を掲載してはいけません。

- 法令に違反する、または、それらの行為を煽る内容
- 他者を差別、中傷、侮辱し、または、それらを助長させる内容

- 事実と異なる内容
- ネットワーク上での自由な情報交換を妨げようとする内容
- 閲覧者に損害を与える恐れのあるサイト等に関する内容
- その他、公序良俗に反する内容

なお、掲載後に内容と異なる事実が判明した場合は、訂正情報の掲載を速やかに行うこととします。

(6) ソーシャルメディアの運用等

職員私物のパソコン、携帯電話、スマートフォンなどから、公式アカウントにログインすることは、原則禁止します。

(7) コメント等に対する対応

原則として、町が利用するソーシャルメディアでは、利用者からのコメント等に対する返信は行いません。

(8) 他のアカウントのフォロー、シェアなどについて

国、地方公共団体その他公共性の高い機関の出す情報について、必要に応じて、あらかじめ総務課に申請し、許可を受けた上で、リツイートなどができるものとしてします。

6 業務としてソーシャルメディアを利用する際の手順

(1) アカウントの取得

町がソーシャルメディアを利用する主な目的は、行政情報全般の情報配信を基本とすることから、次に掲げるソーシャルメディアについて、総務課がアカウントを取得するものとする。

①LINE

②Twitter

また、取得したアカウントについては、なりすまし対策として、アカウントの正規性を認証する制度の活用を図るものとしてします。

(2) アカウントポリシーの策定と明示

アカウントの運用方針(以下、「アカウントポリシー」という。)を策定し、聖籠町ホームページに掲載するものとしてします。

(3) 免責事項及び禁止事項の明示

ソーシャルメディア上でのトラブルを未然に防ぐため、あらかじめ利用者に向けた免責事項及び禁止事項を次のとおり設け、(2)と同様の方法により明示するものとしてします。

●免責事項

町のソーシャルメディアに投稿されたコメントに関して、情報の正確性、

完全性及び有用性について保証するものではありません。

いかなる場合でも、当町は、利用者が当ページにアクセスしたために被った損害・損失について一切の責任を負いません。

当ページに関連して、利用者間又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、当町は一切の責任を負いません。

●禁止事項

町が運営するソーシャルメディアへの以下のような内容の投稿等は禁止します。禁止事項に反し投稿された場合は、事前の通告なくコメントの削除、又はアカウントのブロック等を行う場合があります。

- ・法律、法令等に違反する内容または違反する恐れがある内容
- ・虚偽の事実や事実と異なる内容および単なる噂や噂を助長させるもの
- ・特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- ・政治、選挙、宗教活動を目的としたもの
- ・広告、宣伝、勧誘、営業活動を目的としたもの
- ・著作権、商標権、肖像権など町又は第三者の知的財産権を侵害するもの
- ・犯罪を助長、誘発する恐れがあると認められるもの
- ・他のユーザー、第三者になりすますもの
- ・個人のプライバシーを侵害するもの
- ・わいせつな表現を含むもの
- ・その他、町が不適切として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等

(4) 運用基準

ソーシャルメディアを利用し、配信した情報については、広報誌、ホームページ及び防災行政無線（戸別受信機）といった、各種情報配信方法と相互に連携を図るものとし、町民等がいずれかの方法により公平に行政情報を取得できるよう運用することを原則とします。

具体的な運用方法は、以下のとおりとします。

①行政情報の配信

町から町民等に伝えたい情報、町から町民等に伝えるべき情報を『行政情報』として、LINE 及び Twitter で配信します。

【情報配信の手順】

- 1) 別に定める申請様式により、広報誌への掲載依頼とともに、記事担当課から総務課担当へ掲載申請します。
- 2) 総務課担当は、申請内容を確認し、総務課長決裁を受けた後、生活環境課担当へ情報配信を依頼します。
- 3) 生活環境課担当は、LINE 及び Twitter により行政情報を配信します。

②カテゴリ別情報の配信

LINEにおいては、利用者全員が取得できる『行政情報』のほか、登録時に、利用者の選択により取得できるカテゴリ別情報（各カテゴリに特化した情報取得）を配信します。

カテゴリは、「子育てに役立つ情報」「障がいがある方のための情報」「高齢者のための情報」「健康づくりのための情報」「生涯学習をサポートする情報」の5つとします。

【情報配信の手順】

- 1) 別に定める申請様式により、広報誌への掲載依頼とともに、記事担当課から総務課担当へ掲載申請します。
- 2) 総務課担当は、申請内容を確認し、総務課長決裁を受けた後、生活環境課担当へ情報配信を依頼します。
- 3) 生活環境課担当は、LINEによりカテゴリ別情報を配信します。

③リツイート情報等の配信

Twitterにおいては、利用者全員が取得できる『行政情報』のほか、他機関の配信する情報のリツイートや町が主催するイベント当日の様子、町内外に町の魅力を発信する情報など、Twitterの特徴を生かした情報を配信します。

【情報配信の手順】

- 1) 別に定める申請様式により、リツイートしたい他機関のアカウントごと、当日の様子を配信したいイベントごと、又は町内外向けの情報ごとに、総務課へ利用申請します
- 2) 総務課から許可を受けた各所属は、本ガイドライン及びアカウントポリシーを十分理解した上で、各所属において各種情報を配信します。

④その他緊急情報等

災害時など、夜間や休日を問わず、特に緊急性を要する情報配信に関しては、直接、生活環境課へ申し出ること、LINE及びTwitterにより情報を配信できるものとします。

7 トラブルへの対応

(1) トラブル防止のために

- ソーシャルメディア上での他の利用者からの意見等に対しては、冷静かつ誠実に対応してください。
- 誤った情報を掲載してしまった場合に、黙って削除することは隠ぺいと受け止められます。事実を確認後、きちんと訂正してください。

- 本来のURLをわからなくするURL短縮サービス（ソーシャルメディア運営者自身が提供するサービスを除く）の利用は、原則として行わないでください。
- 第三者が運営するホームページや第三者の投稿記事等へのリンクを掲載する際は、他サイトへのリンクであることを明記してください。
- 投稿されたコメント等に他のホームページへのリンクが記載されている場合に、そのページの安全性について注意が必要です。上記6（2）のアカウントポリシーであらかじめ閲覧者へ注意喚起するとともに、コメントへのURLの記載を禁止したりするなど、対策を講ずるものとします。

（2）なりすまし対策

- 多くのソーシャルメディアは、個人等が簡易にアカウントを取得できるため、なりすましや紛らわしいアカウントが発生する恐れがあります。
- 町の公式なアカウントであることを明示するため、上記6（1）の認証制度を活用するほか、同6（2）のとおり、町ホームページへのリンク等を記載するものとします。
- 町になりすましているアカウントを発見、認知した場合は、ソーシャルメディアの運営者に通報し、アカウント削除等を依頼するものとします。なお、影響が大きいと推定される場合は、ホームページや町のアカウント上で告知するなど、必要に応じて注意喚起を行います。
- アカウントの運用に用いるパスワードは、簡単に推測できるようなものを避け、厳重に管理したうえで、定期的に変更するものとします。

（3）「炎上」対策

- ソーシャルメディアでは、匿名や簡易な手段での投稿が可能のため、誤った情報発信をしてしまった際などに、批判の反応が集中する、いわゆる「炎上」が発生する恐れがあります。
- 「炎上」状態になってしまった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応してください。
- 誤りや誤解を招く表現など、問題となった原因があれば、速やかに訂正し、謝罪の意志を表示してください。
- 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、誠実な対応を心掛けてください。

（4）即時性の高い情報発信に関する注意

- ソーシャルメディア上での発信情報が、公式ソース（情報源）として、広範囲で引用される場合があります。
- 他の公式媒体で未発表の情報を先行して発信する場合は、十分に注意し、事前に内容等を精査してください。

- 報道発表を別途行う場合は、報道発表との時間的な前後関係が適正になるよう、特に留意してください。

(5) 転載等に関する注意

- ソーシャルメディア上では、事実と確認されていない情報が、いかにも事実のように広く流通してしまう場合があります。
- 他者が発信した情報を転載、引用する場合は、当事者に事前に確認するなど、必ず事実確認したうえで行ってください。
- 万が一、誤った情報を転載、引用してしまった場合は、(3)と同様に、冷静かつ誠実に対応してください。

(6) その他共通事項

トラブルへの対応は、職員個人で判断してはいけません。組織内での連絡を密にし、必ず組織として対応してください。

【本ガイドラインに関する問い合わせ先】

聖籠町総務課 広報広聴係 電話：0254-27-2111（内線224）

参考：ソーシャルメディアを利用した情報配信に関する注意点

実際にソーシャルメディア上で情報配信する際のチェック項目として活用してください。

- 誤字脱字、英語のスペル間違いはないか
- スペース、数字、英語の半角／全角は統一されているか
- 固有名詞、日・時・曜日情報に間違いはないか
- Twitter 投稿文は 140 文字以内（URL を除いて 128 文字）に収まっているか
- 最初の 1～2 行だけで伝えたい要素が伝わる構成になっているか
- 誰が見ても不快感を抱くことがない内容か（差別・言葉づかい等）
- 公開前の情報が含まれていないか
- 文章中に機密情報、個人情報が含まれていないか
- 画像の著作権は問題ないか
- 画像内にて、顔が映っている人の使用許諾は取れているか
- 投稿日時は正しいか
- URL の遷移先は正しいか