

大熊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、ブログなど、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。）の普及に伴い、地方自治体において、情報発信等の強化のために、こうしたサービスを利用する事例が増えています。

こうした中、大熊町においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、町民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、町民からの意見を聴取することが可能となることから、今後ますます町民と行政との相互関係を構築する際に重要な手段となることが見込まれます。

一方で、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など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。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などを十分理解する必要があります。

そこで、大熊町職員（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「大熊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した。

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、ブログなど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、大熊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及び他自治体や外郭団体との人事交流等により大熊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服務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ぬ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) 大熊町あるいは大熊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) 大熊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) 大熊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。

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及び利用規約（以下、「運用ポリシー等」といいます。）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及びアカウント運用者名
 - 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など）
 - ⑤ 個人情報に関する取扱い
- (4) 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 利用上の遵守事項
 - ② 知的財産権の帰属

③ 免責事項

- (5) 大熊町公式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等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熊町公式WebサイトのURLを明記することとします。
- (6) 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のないように厳重に管理し、定期的に変更することとします。

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、緊急時など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 ウェブアクセシビリティに配慮すること。
 - ③ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
 - ④ 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ため慎重に行うこと。
 - ⑤ 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、炎上してしまうなど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など、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) 町のアカウント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、大熊町公式Webサイト上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27年7月1日
総務課広報広聴係作成