

倶知安町社会福祉協議会ソーシャルメディア運用ガイドライン（規程第52号）

ソーシャルメディアは、今や国民の生活に欠かすことのできない重要な情報手段となっている。倶知安町社会福祉協議会（以下、「本会」という。）でもソーシャルメディアを有効に活用することで本会や地域活動、福祉に関する情報等を、効果的かつタイムリーに発信することが可能である。

一方で、ソーシャルメディアのなかには、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、投稿された情報は、さまざまな背景や事情を持つ不特定多数の利用者がアクセス可能であるため、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す可能性もある。したがって、本会がソーシャルメディアを運用するにあたって、本会職員（以下、「職員」という。）がソーシャルメディアの特性や自らにかかわる社会的規範などを十分理解する必要がある。職務として情報を発信する場合だけでなく、立場を明らかにせず個人として情報を発信した場合でも、不適切な記述が引き起こした事態の影響が本会に及ぶ可能性があることを留意しなくてはならない。そのため、以下の通り、ガイドラインを定めることとする。

1 趣旨

本ガイドラインは、職員が、公私を問わず、ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、職員がソーシャルメディアの特性を理解するとともに、運用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにするため、必要な事項を定めるものとする。

2 定義

この基準において、ソーシャルメディアとは、Facebook、Twitter、ブログ、YouTube、Instagramなどに代表される、インターネットを利用して情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする情報手段を指す。

3 管理者

事務局長（以下、「管理責任者」という。）は、ソーシャルメディア運用に関する総合的な管理を行う。また、管理責任者は、ソーシャルメディアの運用担当者を指名する。

4 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者（非常勤職員等を含む）に適用する。

5 基本原則

職員は、ソーシャルメディアの適正な運用を行うため、次に掲げる基本原則を遵守するものとする。

- (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、公私問わず職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 関係法令または職員の服務や情報の取り扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければならない。
- (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しなければならない。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こと。

(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、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。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、冷静に対応するよう努めなければならない。

(6) 次に掲げる情報は発信しないこと。

- ①誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報
- ②人種、思想、信条、住居、職業等の差別または差別を助長させる情報
- ③違法行為または違法行為を煽る情報
- ④信憑性が確保できない情報
- ⑤わいせつな内容を含むホームページへのリンク
- ⑥営利を目的とする情報
- ⑦その他公序良俗に反する一切の情報

6 留意事項

本会に関する情報を発信する際には、以下の事項について留意しなければならない。

(1) 守秘義務を遵守するとともに、検討中または協議中などの意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意すること。

(2) 自ら直接職務上関わらない事項であっても、本会に関する情報を発信する場合には、読み手側は関係職員として理解していることもあるため、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こと。

(3) 次に掲げる情報は発信しないこと。

- ①本会または本会と利害関係にある者もしくは団体の秘密に関する情報
- ②本会及び他者の権利を侵害する情報
- ③本会のセキュリティを脅かすおそれのある情報

7 運用に関する事項

(1) 運用にあたり、各ソーシャルメディアのアカウント運用ポリシーを定めることとする。

(2) 運用ポリシーは、運用を行うにあ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する。

- 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など）
- ⑤個人情報に関する取扱い
- ⑥利用上の遵守事項
- ⑦知的財産権の帰属
- ⑧免責事項

(3) 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する。

8 書き込み等に関する事項

- (1) ソーシャルメディアを通じた投稿、情報の転載、その他の情報の提供は、7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する。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。
 - 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利用者の投稿を引用することまたは第三者が管理し、も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。
 - ⑤職員のサービスに関する法令等を遵守することはもとより、職員としての自覚と責任を持つこと。
- (3) 管理責任者は職員が（1）または（2）に抵触する書き込み等を行うことの無いよう、十分な監督を行うこととする。

9 トラブルへの対処方法

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の投稿を行うなど、誠実で迅速な対応に努めることとする
- (2) 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) なりすましなど本会ソーシャルメディアのアカウントの不正な利用を発見した場合は当該のアカウントの管理者へ連絡し削除依頼を行うとともに、本会ホームページ等において、注意喚起を行うものとする。
- (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、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。

10 補足事項

職員はソーシャルメディアを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任をもって適切に利用すること。特に本会に関する情報に触れる場合にあっては、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけること。

11 運用開始日

令和5年9月1日