

和気町
ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成 31 年 2 月

まち経営課

1. はじめに

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。）の普及は飛躍的に進み、現在ではインターネット空間での情報発信及び情報収集において非常に重要な手段となっています。

和気町においても、ソーシャルメディア上で発信する情報に対するニーズが今後ますます高まり、和気町が業務としてソーシャルメディアを利用する機会が増えていくことが予想されます。

ソーシャルメディアには、情報伝達の即時性や双方向性、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。

和気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可能と考えます。このため、ソーシャルメディアの持つメリットを最大限に活かし、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、運用方法を記載した、本ガイドラインを策定しました。

2. ガイドラインの適正範囲

このガイドラインは、町職員（非常勤嘱託員及び臨時職員を含む。）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。

3. ソーシャルメディアの定義

主として Facebook、LINE、Twitter、Instagram など、インターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいいます。

4. 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、課または室などの所属単位による組織として責任を持って利用してください。

(2) 法令等の遵守

地方公務員法を始めとする関係法令、和気町個人情報保護条例、和気町職員服務規定、和気町情報セキュリティポリシー等を遵守してください。

著作権等の知的財産、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、情報発信やコミュニケーションにおいて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。

- ア 法令に違反する、又はそれらの行為を煽る内容
- イ 他者を差別、中傷、侮蔑し、又はそれらを助長させる内容
- ウ 事実と異なる内容
- エ 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
- オ 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
- カ 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ってください。

5. 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

管理者権限についてはまち経営課で所有し、利用の想定される組織（課、室など）には編集者としての権限を各組織のソーシャルメディア担当者に付与することとします。

(2) 運用方針の策定

ソーシャルメディアの運用を統括するまち経営課にて、以下の運用方針を策定します。

利用するソーシャルメディア	Facebook、LINE
アカウント名 URL	Fb：和気町 https://facebook.com/town.wake/ LINE：わけまろくんの部屋 https://waketown-wake-okayama-jp.com/webchat/ Instagram：official.wake.town https://www.instagram.com/official.wake.town/
ソーシャルメディア利用の目的	町民や観光客への情報提供や、移住定住者促進を総合的、戦略的、体系的に推進していくことで、利用者には和気町への理解を深めていただくとともに、利用者の利便性を高めることを目的とする。
掲載内容	1. 広報誌その他和気町が発行する印刷物又は和気町公式ホームページに掲載した情報 2. 和気町内イベント、行事等の模様 3. 時節の情報・和気町の特徴などをPRする情報 4. 防災情報 5. その他、和気町として適当と認めるもの
コメント等の管理方法 (返信及び削除の取扱など)	1. ソーシャルメディア内での個別の回答、御礼文の書き込みは原則しない。ただし、書き込まれた内容に関する所轄課がページでの回答を適当と判断した場合、回答内容を所轄課の決裁を受けた上

	<p>で担当者が投稿する。</p> <p>2. 和気町に対する誹謗中傷が投稿された場合は、速やかに所轄課長に報告し、投稿者の許可を得ることなく削除する。</p>
免責事項	<p>1. 和気町は利用者が和気町ソーシャルメディアの情報を利用して行う一切の行為について何ら責任を負うものではない。</p> <p>2. 和気町は、利用者により投稿された和気町ソーシャルメディアに対する「コメント」等について一切責任を負うものではない。</p> <p>3. 和気町は、和気町ソーシャルメディアに関して、利用者間又は利用者と第三者でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切責任を負うものではない。</p> <p>4. コメント等にかかる著作権等は投稿を行った利用者に帰属するが、和気町ソーシャルメディアに投稿されたことを持って利用者は和気町に対し投稿コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する権利を許諾したものとし、かつ和気町に対して著作権を行使しないことに同意したものとす。</p> <p>5. 和気町が倫理的・道義的に不適切と判断した投稿を行った投稿者については、予告なく投稿の削除又はアカウントのブロック等を行うことができる。</p>

(3) 運用方針の明示

運用方針は、町ホームページに掲載し、ソーシャルメディア上のページ(プロフィール欄)などに町ホームページのリンク URL を記載してください。

(4) 運用基準の策定

アカウントを運用する組織(課、室など)は以下の運用基準に則り、ルールを確認してください。ソーシャルメディアへの記事投稿等は、原則として組織内の決裁を受ける必要があります。

各組織の運用責任者	課長補佐以上管理職
運用担当者	各組織運用責任者に任命された課員または室員
運用時間及び運用環境	就業時間内に自席の端末にて作業を行う。 (投稿予約については就業時間外の設定も可とする)
セキュリティー対策	1. 個人所有の端末からの投稿は厳禁とする。

	<p>(Instagram は、この限りでない)</p> <p>2. ネットカフェ等、不特定多数が利用する場での和気町のアカウントを使用した投稿は厳禁とする。</p> <p>3. パスワードについては簡単に推測できるようなものを避け、厳重に管理し、外部に漏えいした事が判明した場合はソーシャルメディアの運用を統括するまち経営課に即刻報告し、パスワードの変更を依頼する。</p> <p>4. Instagram では、公共に供しない名称のハッシュタグ付けは厳禁とする。</p>
--	---

例外的なケースについては以下の事項とします。

<p>決裁を省略できる事項</p>	<p>1. 発信に迅速さが求められ、かつ客観的に明らかな内容。</p> <p>2. 簡易な問合せに対する返信。</p> <p>3. 定期的な発表事項や、あらかじめ定型文で定めた内容。</p>
-------------------	---

(5) まち経営課への報告

運用担当者が決定次第、まち経営課まで報告しアカウントの取得を行ってください。

6. トラブルへの対応

以下の事項に十分留意した運用を心掛けてください。

<p>トラブル防止のために</p>	<p>1. ソーシャルメディア上での他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。</p> <p>2. 誤った情報を掲載してしまった場合、黙って削除せず、事実を確認後、きちんと訂正する。</p>
<p>なりすまし対策</p>	<p>1. 町の公式なアカウントであることを明示するため、上記5（3）のとおり、町ホームページへのリンクを記載する。</p> <p>2. 自組織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速やかに通報し、警告および削除の依頼をすること。なお、影響が大きいと推定される場合は、町ホームページや自組織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おこなう。</p> <p>3. 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、外部に漏えいした事が</p>

	判明した場合はソーシャルメディアの運用を統括するまち経営課に即刻報告し、パスワードの変更を依頼する。
炎上対策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 炎上状態になってしまった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する。 2. 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、謝罪の意思を表示する。
即時性の高い情報発信に関する注意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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する。 2. 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、特に留意する。
転載等に関する注意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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う。(ただし、町の関係機関が発信した情報に関しては、この限りではない) 2. 万が一、誤った情報を転載・引用してしまった場合は「炎上対策」と同様に、冷静かつ誠実に対応する。
その他共通事項	トラブルへの対応は、アカウント運用担当者が個人で判断せず、必ず組織として対応する。