

寒川町公式ソーシャルメディア運用ガイドライン

1. 趣旨

このガイドラインは、寒川町職員(以下「職員」という。)が職務上、ソーシャルメディア(インターネット上で情報を発信し、又は相互に情報を送受信することができる情報の伝達媒体をいう。以下同じ。)による情報発信を行う際に留意すべき事項を定める。

2. 適用範囲

このガイドラインは、業務として、ソーシャルメディアによる情報発信を行う職員に適用する。

3. 公式アカウントの運用

- (1) ソーシャルメディアによる情報発信は、寒川町名でソーシャルメディアによる情報発信を行うアカウント(以下「町公式アカウント」という。)と各課所管課等名でソーシャルメディアによる情報発信を行うアカウント(以下「各所管課等公式アカウント」という。)により行う。
- (2) 町公式アカウントの運用責任者は、広報戦略課長とし、管理運営は、広報戦略課で行う。
- (3) 町公式アカウントからの情報発信は、発信する情報の主管課等の広報責任者(寒川町広報に関する規則(昭和55年規則第9号)第5条に規定する広報責任者をいう。以下同じ。)の責任で行うものとし、発信者は、広報責任者が所属職員のうちから指名する。
- (4) 各所管課等公式アカウントの運用責任者は、所管課等公式アカウントを開設した広報責任者とし、管理運営は、所管課等公式アカウントを開設した所管課等が行う。
- (5) 町公式アカウント又は各所管課等公式アカウント(以下「各アカウント」という。)のログインパスワードは、利用する職員を限定し、厳重な管理を行うとともに、定期的に変更しなければならない。

4. 町公式アカウント等開設手続き

- (1) 広報戦略課長は、寒川町名でソーシャルメディアによる情報発信を行う必要があると認めるときは、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、町公式アカウントとして運用することができる。
- (2) 各所管課等の広報責任者は、各所管課等名で、ソーシャルメディアによる情報発信を行う必要があると認めるときは、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、各所管課等公式アカウントとして運用することができる。
- (3) 各アカウントを開設するときは、あらかじめ、公式アカウント運用ポリシー（様式1）（各アカウントの運用に当たり利用者への配慮や周知すべき事項を定めたものをいう。以下同じ。）を定めなければならない。
- (4) 各所管課等の広報責任者は、公式アカウント運用ポリシーを定めるときは、あらかじめ広報戦略課長と協議しなければならない。
- (5) 各所管課等の広報責任者は、各所管課等公式アカウントを開設したときは、寒川町ソーシャルメディア開設報告書（様式2）により広報戦略課長に報告するものとする。
- (6) 公式アカウント運用ポリシーには、次に掲げる事項について定めなければならない。
 - ① 開設所属
 - ② アカウントの種別
 - ③ ソーシャルメディアを開設・運用する目的
 - ④ 情報発信する内容
 - ⑤ アカウント情報等（ソーシャルメディアの種類、アカウント名、ページURL）
 - ⑥ 運用責任者、管理運営課等
 - ⑦ 運用体制
 - ⑧ 運用期間
 - ⑨ 運用時間
 - ⑩ 投稿に対する返信等の対応

- ⑪ 利用者への注意事項
- ⑫ 知的財産権
- ⑬ 免責事項
- ⑭ 運用ポリシーの変更
- ⑮ 個人情報に関する取扱い

(7) 公式アカウント運用ポリシーは、町公式ホームページに掲載するものとする。

(8) 各所管課等公式アカウントを閉鎖したときは、寒川町各所管課等公式アカウント閉鎖報告書（様式3）によりその旨を広報戦略課長に報告するものとする。

5. ソーシャルメディアを利用する際に遵守すべき事項

ソーシャルメディアによる情報発信に係る基本原則は、次のとおりとする。

(1) 法令等の遵守

- ① 地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)をはじめとする関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規定を遵守しなければならない。
- ② 個人が特定できる写真、映像、文書等を投稿する場合は、肖像権、プライバシー権、著作権等に十分留意し、事前に本人又は本人の当該権利を管理する団体若しくは企業の了解を得なければならない。

(2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

各アカウントによる情報発信を行うときは、町として公式な情報発信を行っているという自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がける。

(3) 発信してはならない情報

- ① 誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報
- ② 人種、思想、信条等を理由に不当な差別をする情報及び当該差別を助長する情報
- ③ 法令に反する情報
- ④ 違法行為を煽る情報
- ⑤ 町又は町と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報

- ⑥ 町及び他者の権利を侵害する情報
- ⑦ 寒川町個人情報保護条例(平成 11 年寒川町条例第 25 号)第 2 条第 1 号に規定する個人情報であって、ソーシャルメディアで公開することが許されていない情報
- ⑧ 寒川町情報公開条例(平成 11 年寒川町条例第 24 号)第 5 条各号に規定する非公開情報であって、ソーシャルメディアで公開することが許されていない情報
- ⑨ 町のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- ⑩ 不当に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与え若しくは不利益を及ぼすおそれがある噂及び当該噂を助長させる情報
- ⑪ 意思形成過程にある政策、事業等に関する内容など不確定で誤解を招くおそれのある情報
- ⑫ 個人的な見解又は憶測に基づく情報
- ⑬ その他公序良俗に反する一切の情報

(4) 誤解を招く発信の防止

- ① 発信する情報は、正確を期し、誤解を招かないようにする。
- ② 伏字を使うなど、要らぬ詮索を招く記述はしない。
- ③ 同じ内容を何度も繰り返して投稿することは、スパム行為(同じツイート投稿を繰り返し投稿する、ツイートと無関係なリンクを投稿する等の他のユーザーの迷惑となる行為を一方的に繰り返す行為をいう。)と誤解されるため、行わない。

6. リスク回避と対応

(1) 誤った情報を発信してしまった場合の対応

誤った記事を投稿した場合は、速やかに、記事の訂正又は削除を行い、その旨を報告する記事を投稿する。

(2) 寄せられたコメント等への対応

- ① 各アカウント上での議論に耳を傾け、真摯に受け止める。
- ② 各アカウントからの情報発信に対して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。

(3) 誹謗中傷などのコメントを発見した場合の対応

- ① 町公式アカウントにおいて、公式運用ポリシーに定める禁止行為に該当する投稿を発見した場合は、記事を投稿した課所管課等の広報責任者の責任において当該投稿を削除し、その旨を運用責任者に報告する。
- ② 各所管課等公式アカウントにおいて、公式アカウント運用ポリシーに定める禁止行為に該当する投稿を発見した場合は、当該アカウントの管理運営課等の広報責任者において当該投稿を削除し、その旨を広報戦略課長に報告する。
- ③ 各アカウントに投稿された町政への反対意見、苦情等は、削除しないものとする。ただし、誹謗中傷等の事実と異なる投稿又は他のユーザーに誤解を生じさせるおそれのある投稿については、この限りでない。

(3) トラブル対応

- ① 各アカウントからの情報発信が、誤解を招いたり、他者に不利益を生じさせたりした場合は、その事実を率直に認めて早急に対応するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。
- ② 各アカウントのなりすまし(他のユーザーのふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。)を発見したときは、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当該アカウントの削除を依頼し、必要に応じて、町ホームページ、町公式アカウント等の公式 Web サイト及び報道機関を通じて、なりすましが存在することについて注意喚起を行う。
- ③ 各アカウントが炎上(投稿に対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態をいう。)状態となった場合は、職員の判断による反論及び抗弁は行わず、当該投稿を行った課等の長の責任において、説明、訂正、謝罪等の投稿を行う。また、対応に時間を要する場合は、その旨を説明する投稿を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにする。

7. その他の留意事項

- (1) 発信する情報は、ソーシャルメディアの特性を踏まえ、その内容を事前に改めて確認すること。
- (2) GPS 機能を有するスマートフォンやデジタルカメラで撮影した画像に係る電磁的記録が有している撮影者、撮影場所等に関する情報から、個人の住所等が特定されないようにすること。
- (3) 各アカウントに対する投稿に含まれるURLについては、危険性を認識し、容易にクリックしないよう注意すること。

第1号様式

公式アカウント運用ポリシー

開設所属	
アカウントの種別	<input type="checkbox"/> 寒川町公式アカウント <input type="checkbox"/> 各所管課等公式アカウント
開設・運用の目的	
情報発信の内容	
アカウント情報等	
運用体制	
運用期間	
運用時間	
投稿に対する返信等	
利用者への注意事項	
知的財産権	
免責事項	
運用ポリシーの 変更	
個人情報に関する取 扱い	
問合せ先	
備考	

第2号様式

年 月 日

広報戦略課長

依頼課等の長：

(担当名：)

寒川町ソーシャルメディア開設報告書

ソーシャルメディアの公式アカウントを次のとおり開設しましたので、報告します。

アカウント情報等	
開設日	
開設理由	

年 月 日

広報戦略課長

依頼課等の長：

(担当名：)

寒川町ソーシャルメディア閉鎖報告書

ソーシャルメディアの公式アカウントを次のとおり閉鎖しましたので、報告します。

アカウント情報等	
閉鎖日	
閉鎖理由	

附 則

(施行期日)

このガイドラインは、平成28年8月12日から適用する。

(施行期日)

1 このガイドラインは、平成29年8月8日から適用する。

(経過措置)

2 このガイドラインの適用の際、現に運用されている各アカウントの運用責任者は、遅滞なく、公式アカウント運用ポリシーを定め、町公式ホームページに掲載しなければならない。