

上富田町ソーシャルメディアサービス運用手順

1. 目的

この運用手順は、本町が情報の発信等のために、ソーシャルメディアを利用するに当たっての基本原則、誤記・被害等への対応について定めるものとする。

2. ソーシャルメディアの定義

Facebook、Twitter などインターネット上で提供されるウェブ（Web）サービスを利用して、利用者が情報を発信、あるいは相互に情報のやり取りを可能とする情報伝達手段をいう。

3. 運用全般に関する事項

(1) ソーシャルメディアの運用は、原則として課等所属（以下、所属という。）単位で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行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で、いずれかの所属が一つのアカウントを取得し、管理・運用することも可能とする。

(2) ソーシャルメディアを利用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ポリシーを、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシーを定めた所属の長は、その内容を総務課に報告することとする。

(3) 運用ポリシーは、運用についての必要な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。

ア 運用するソーシャルメディアの種類

イ アカウント名（※1）、URL（※2）、アカウント利用者名及び管理者名

ウ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容

エ 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）

オ 個人情報に関する取扱い

（4）ソーシャルメディアの運営者等により、公共機関のアカウントであることの証明を受けることができる場合は、証明を受けることとする。

（5）アカウントの取得の際は原則、上富田町のドメイン（lg.jp が望ましい）を使用すること。

（6）上富田町公式ホームページ内に、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、このガイドライン及び所属等の個別の運用ポリシー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、これらを掲載した上富田町公式ホームページの URL を明記することとする。

（7）取得したアカウントへのログインパスワードについては、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、担当者に変更があった場合及び3か月に1回以上の頻度で定期的に変更することとする。

4. 書き込み等に関する事項

（1）書き込み等（※3）は、3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、誤記・被害等の発生や災害等の緊急時などやむを得ない場合の運用については、この限りではない。

（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。

ア 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に注意すること。

イ 本町の定める他のポリシー等に配慮すること。

ウ 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ので慎重に行うこと。

エ 人種、思想、信条等の差別情報、違法行為をあおる情報、及びわいせつな内容を含むページへのリンク等の公序良俗に反する情報を発信してはならない。

(3) 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、上富田町職員としての自覚と責任を持つこと。又、基本的人権、肖像権、プライバシー権、個人情報保護等及び他者の著作権を侵害する記述を行わないよう特に注意すること。

(4) ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員が、(1) 又は (2) に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととする。

5. 誤記・被害等への対応等

(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する。

(2) 本町のアカウントのなりすまし（※4）の事例を発見した場合は、ソーシャルメディアを運用する所属の長は、総務課へ報告を行い、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、上富田町公式ホームページ上及びアカウント上で周知することとする。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する。

(3) 公式アカウントが炎上（※5）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、所属として、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。

6. 運用の停止又は終了

(1) ソーシャルメディアの運用が困難と判断した場合は、当該ソーシャルメディアの運用を停止、又はアカウントを削除することなどによって運用を終了することとする。

(2) 前項の規定によりソーシャルメディアの運用を停止又は終了した場合は、その旨を上富田町公式ホームページ上及びアカウント上で周知することとする。

7. 用語の解説

※1 アカウント名

アカウント（ユーザを識別するための標識となる文字列）を取得するときに登録する名前。

※2 URL

ウェブサイトのアドレス。

※3 書き込み等

ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為。

※4 なりすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

※5 炎上

自分の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。

8. 運用の実施

この運用手順は平成 28 年 10 月 1 日から実施する。