

玖珠町ソーシャルメディア運用ガイドライン

1 目的

町の様々な情報を、よりわかりやすく、より手軽に、また緊急時には迅速に情報を届けるための手段としてソーシャルメディアを活用した情報発信に取り組むこととする。

玖珠町ソーシャルメディア運用ガイドライン（以下「本ガイドライン」という。）は、町民と町が情報や課題を共有し、ともに考えていくことを推進する上で、町が公式の情報発信手段の一つとしてソーシャルメディアを運用するに当たり必要な項目について定めるものとする。

2 運用に当たっての基本原則

- (1) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規定等を順守し、職員としての自覚と責任を持った情報発信を行うこと。
 - (2) 発信する情報は、信頼性を確保し正確に記述するとともに、誤解を与えないような内容に務めること。
 - (3) ウェブアクセシビリティ（※）に配慮した投稿を行うこと。
 - (4) 利用するソーシャルメディアの利用規約を順守すること。
- (※) ウェブアクセシビリティ：高齢者や障がい者を含めた誰もがホームページを支障なく利用できること。

3 運用するソーシャルメディアの種類

情報発信等のために運用できるソーシャルメディアの種類は、フェイスブックとする。

4 管理者と運用主体

ソーシャルメディアの統括管理者は広報担当課長とする。

各ソーシャルメディアの運用は担当部署ごとに行い、管理者は運用担当課長が行うものとする。

5 定義

このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 投稿者 ソーシャルメディアを活用して町の情報を発信する次のものをいう。
 - ア ソーシャルメディア運用担当課職員
 - イ ソーシャルメディア運用担当課長が承認するその他の所属課の職員
- (2) 利用者 町が運用するソーシャルメディアを閲覧し利用する町民等のことをいう。

6 運用開始手続

ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、ソーシャルメディアを運用するにあたり、運用開始申請書（別紙）を統括管理者に提出するものとする。

7 適用範囲

本ガイドラインは、投稿者及び利用者に適用される。

8 運用時間帯

原則として、開庁時間内（平日の午前8時30分～午後5時）に投稿者が必要に応じて投稿する。なお、次に挙げる内容については、この時間帯以外にも投稿することができるものとする。

- (1) 災害等緊急情報に関する内容
- (2) その他管理者が必要と認めた内容

9 投稿に対する対応

町が運用するソーシャルメディアの掲載内容に対する利用者からの投稿に対しては、原則として、返信を保証をするものではなく、投稿の内容に応じて次のように対応を行う。

- (1) 町への意見や質問があった場合

玖珠町ホームページ「町へのご意見」又は各ページの「お問合せフォーム」から受け付けるものとする。

- (2) 利用者からの投稿が苦情等の場合

玖珠町ホームページ「町へのご意見」又は各ページの「お問合せフォーム」から受け付けるものとし、その内容が誹謗・中傷の場合は管理者が削除する。

10 投稿における禁止事項

投稿者は、町が運用するソーシャルメディアを利用するに当たり、下記の事項に該当する内容の投稿（リンクを含む）を禁じる。また、利用者が投稿する場合も同様とし、管理者が禁止内容の投稿があったと判断した場合、事前に通告することなく投稿の削除や利用制限を行うものとする。

- (1) 町又は第三者を誹謗・中傷し、又は名誉もしくは信用を傷つけるもの
- (2) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (3) 本人の承諾なく個人情報の特定・開示・漏えい等プライバシーを侵害するもの
- (4) 公序良俗に反するもの
- (5) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがある内容
- (6) 意思形成過程の情報を含むもの（町が意見等を求める場合を除く）
- (7) 町又は第三者の著作権、商標権、肖像権など知的所有権を侵害するもの
- (8) 政治活動、選挙活動、宗教活動又はこれらに類似するもの

- (9) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (10) 有害又は違法なプログラム等
- (11) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (12) その他町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むページへのリンク

11 誤った情報を発信した場合の対処

- (1) 投稿者が誤った情報を投稿した場合、原則として一度投稿した記事は削除しない。投稿内容に誤り等があった場合は該当ページにその旨を明記し、別途修正記事を投稿することとする。ただし前項に示す内容を含む場合はこの限りでない。
- (2) 利用者が誤った情報を投稿し、管理者が誤りの投稿があったと判断した場合、事前に通告することなく該当する投稿を削除又は訂正するものとする。

12 トラブル対応

- (1) 投稿者や利用者の投稿によって、意図せずして誤解が生じたり、他者に対し不利益が生じたりした場合は、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、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) 投稿者や利用者の投稿によって、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が発生した場合は、誠実に対応し事態の収拾に努める。
- (3) 町が運用するソーシャルメディアへの不正アクセス、脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害又はそのおそれが発生した場合は、関係部署や警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に努める。

13 著作権

- (1) 町が運用するソーシャルメディアに掲載している個々の情報（文章、写真、イラストなど）に関する著作権は町に帰属する。
- (2) 町が運用するソーシャルメディアの内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合及び転載の対象となる記事内容を改編せず、また出所を明記する場合を除き、無断で複製・転載することを禁ずる。

14 個人情報の取り扱い

町が運用するソーシャルメディアで取得した個人情報については「玖珠町個人情報保護条例」を適用し、適正な管理とプライバシーへの十分な配慮をすること。

15 免責事項

- (1) 町が運用するソーシャルメディア及び町が運用するソーシャルメディアをリンクもしくはシェアしている他団体や個人のウェブサイト及びフェイスブックページの情報に

ついて、またそれらを利用したことにより生じたいかなる損害について町は一切の責任を負わない。

(2) 利用者が投稿した内容について町は一切の責任を負わない。また、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者又は第三者に生じた損害について町は一切の責任を負わない。

(3) システム障害、保守などにより事前に通知することなく、町が運用するソーシャルメディアの運用を停止する場合がある。

16 その他

本ガイドラインは、予告なく内容を変更する場合がある。

17 ガイドラインの運用

このガイドラインは、平成28年4月1日から運用する。