

太子町ソーシャルメディア等の運用に関する基本ガイドライン

このガイドラインは、太子町職員（以下「職員」という。）が職務上ソーシャルメディア等を利用するに当たり留意すべき事項などを定める。

平成 27 年 4 月 1 日制定

改定 平成 28 年 3 月 1 日

平成 28 年 4 月 1 日

平成 28 年 4 月 11 日

平成 28 年 7 月 1 日

令和 2 年 4 月 1 日

令和 4 年 1 月 21 日

令和 4 年 5 月 2 日

令和 6 年 4 月 1 日

令和 7 年 4 月 1 日

1 ソーシャルメディアの定義

フェイスブック（※1）、ユーチューブ（※2）、インスタグラム（※3）、ライン（※4）などインターネット上のサービスを利用して、情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいう。

2 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 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、職員であることの自覚と責任を持って発信すること。
- (2) 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及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等を侵害しないこと。
- (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くことがないように留意すること。また、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すること。
- (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、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けること。
- (6) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ① 他者を侮辱する情報
 - ② 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報

- ③ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- ④ 事実に反する情報
- ⑤ 閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
- ⑥ その他公序良俗に反する情報

3 ソーシャルメディアを利用して情報発信する際の留意事項

- (1) 太子町あるいは太子町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信しないこと。
- (2) 太子町及び他者の権利を侵害する情報を発信しないこと。
- (3) 太子町のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信しないこと。
- (4) 個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び関連法令の規定を遵守しその取り扱いに留意すること。
- (5) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに留意すること。
- (6) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本町行政に関する情報を発信する場合には、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、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留意すること。

4 ソーシャルメディアの運用全般に関する留意事項

- (1) 新しいソーシャルメディアアカウントの運用を始める所属の長は、当該アカウントの管理者及び担当者、利用目的、運用方法を定め、企画政策課へ申請し、公式アカウントとして承認された後に運用すること。
- (2) 公式アカウントを業務目的以外に使用しないこと。
- (3) 公式アカウントの管理者においては、定期的に掲載内容を確認すること。また、公式アカウントとして認められたものについては、その旨を町ホームページに掲載すること。

5 書き込み等(※5)に関する留意事項

- (1) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意すること。
 - ① 書き込み等については、必ず所属長等の承認を受けた後に行うこと。
 - ② 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くことがないように行うこと。
 - ③ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
 - ④ 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こと。

(2) ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員及びソーシャルメディアに関して、十分な監督を行うこと。

6 トラブルへの対応等

(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。

(2) 利用規約に定める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。

(3) 公式アカウントのなりすまし（※6）の事例を発見した場合は、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削除依頼を行うとともに、町の公式ホームページで周知すること。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。

(4) 公式アカウントが炎上（※7）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。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くことがないように留意すること。

7 太子町公式ソーシャルメディアサービス一覧

サービス名	目的	アカウント名	所属
フェイスブック	写真や文字情報を活用した、まちの話題、行政情報等の提供	太子町 (HyogoTaishi)	企画政策課 産業経済課 社会教育課 学校給食共同調理センター
	写真や文字情報を活用した、太子ふるさと文化村の話題、情報の提供	太子ふるさと文化村 (TaishiBunkamura)	文化会館
ユーチューブ	動画を活用した、まちの紹介、行政情報等の提供	太子町公式チャンネル	企画政策課
	動画を活用した議会情報の提供(定例会等の議会中継)	太子町議会中継	議会事務局
インスタグラム	町PRを目的とする様々な情報(風景写真・食・観光・イベント情報等)の提供	太子町 (hyogotaishi)	企画政策課 産業経済課
	子育て支援センターのPRを目的とする様々な情報(開	太子町子育て支援センター「ひまはび」 (taishihimahapi)	こどもえがお課

	館・イベント情報等)の提供		
	太子ふるさと文化村のPRを目的とする様々な情報(風景写真・イベント情報等)の提供	太子ふるさと文化村 (taishibunkamura)	文化会館
ライン	特に住民周知を必要とする行政情報、町PRを目的とする様々な情報等の提供	太子町	企画政策課

<用語の解説>

- ※1 フェイスブック Meta社が運営するインターネット上のサービス。多くの利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。
- ※2 ユーチューブ YouTube社が運営するインターネット上のサービス。会員登録することにより、誰でも動画ファイルをアップロード、公開することができる。
- ※3 インスタグラム Meta社が運営するインターネット上のサービス。フェイスブックと違い、匿名での登録が可能である。写真投稿を中心に、メッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。
- ※4 ライン LINE社が運営するインターネット上のサービス。メッセージ機能の他、写真や動画のやりとり、通話など多くの機能が備わっており、SNSの中でも登録者数が多いアプリケーションである。
- ※5 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。
- ※6 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。
- ※7 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。