

## 松山市社会福祉協議会ソーシャルメディア運用ガイドライン

Twitter（※1）やFacebook（※2）に代表されるいわゆるソーシャルメディアは、利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになってきました。松山市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）の活動においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民へ情報を発信するだけでなく、それらを通じて市民からの意見を聴取することが可能となることから、今後ますます市民と市社協の相互関係の構築の際の重要な手段となることが見込まれます。一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対して多大な影響を及ぼした例など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。

そのため、ソーシャルメディアを使いこなすには、利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

このガイドラインは、市社協職員（以下、「職員」という。）が職務上ソーシャルメディアを利用するにあたり留意すべき事項などを定めたものです。

### 1 ソーシャルメディアの定義

Twitter、Facebook 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あたっての基本原則

- (1) 職員が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たなければならない。
- (2) 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しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (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かぬよう留意する必要がある。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しておく必要がある。
- (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なければならない。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なければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - 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市社協事業に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 市社協あるいは市社協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てはならない。
- (2) 市社協及び他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- (3) 市社協のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。
- (4) 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十分留意する必要がある。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、市社協に関する情報を発信する場合であっても、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十分留意する必要がある。

### 4 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアを運用するにあたり、運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を定めることとする。
- (2) 運用ポリシーは、運用を行うにあたって周知すべき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、URL（※3）及びアカウント運用者名

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

- (3) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、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 利用上の遵守事項

イ 知的財産権の帰属

ウ 免責事項

- (4) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定にあたっては、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、定期的に変更することとする。

### 5 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等（※4）は、4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、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとする。

- (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 ウェブアクセシビリティに配慮すること。
  - ウ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
  - エ 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ため慎重に行うこと。
  - オ 職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、職員としての自覚と責任を持つこと。
- (3) 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。

## 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とする。
- (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とする。
- (3) 市社協のアカウントのなりすまし(※5)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、市社協の公式Webサイ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。
- (4) 公式アカウントが炎上(※6)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、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。

## 7 補足事項

職員は、ソーシャルメディアを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任を持って適切に利用すること。特に、市社協に関する情報に触れる場合にあつては、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけること。

<用語の解説>

- ※1 Twitter ツイッター社 (Twitter Inc.) が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりを行うことができる。
- ※2 Facebook フェイスブック社 (Facebook Inc.) 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。
- ※3 URL ウェブサイトのアドレス
- ※4 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。
- ※5 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。
- ※6 炎上 投稿に対し批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態。