

志免町告示第 16 号

志免町ソーシャルメディア運用要綱を次のように定める。

令和 4 年 3 月 14 日

志免町長 世 利 良 末

志免町ソーシャルメディア運用要綱

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、志免町職員（以下「職員」という。）が職務として、ソーシャルメディアを運用する場合の基本原則等について定めるものとする。

(定義)

第 2 条 この要綱において「ソーシャルメディア」とは、インターネット上のサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信又は相互に情報のやり取り若しくは共有を行うことができる情報伝達媒体をいう。

(適用範囲)

第 3 条 この要綱は、職員がソーシャルメディアを職務で利用する場合に適用する。ただし、職員が私的に利用する場合であっても、第 4 条及び第 5 条の規定については、十分留意しなければならない。

(運用の基本原則)

第 4 条 職員は、ソーシャルメディアを運用する場合、次の基本原則を遵守しなければならない。

- (1) 職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）その他関係法令及び志免町職員服務規程（平成 6 年志免町規程第 2 号）等を遵守すること。
- (3) 個人情報の取り扱いに十分注意すること。
- (4) 著作権、他の利用者の権利等を侵害しないように、十分注意すること。

- (5) 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、誤解を与えない簡潔な内容にするよう努めること。
- (6) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけ、誤解を生じさせた場合は、当該利用者に対し冷静かつ誠実に対応すること。
- (7) 一度インターネット上に公開された情報は、完全な削除が困難であることを理解すること。

(情報配信に関する禁止事項)

第5条 職員は、次の内容を含む情報を配信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を誹謗中傷するもの
- (3) 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 職務上知り得た秘密及び個人情報に関するもの
- (6) 志免町又は他者の権利を侵害するもの
- (7) 重要施策の意思形成過程におけるもの（町が広く意見等を求める場合を除く。）
- (8) 志免町の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (9) その他公序良俗に反するもの

(運用に関する事項)

第6条 職員のソーシャルメディアの運用は、次に掲げる課等の単位において行うものとする。ただし、町長が必要と認める場合は、複数で行うことができる。

- (1) 総務課
- (2) まちの魅力推進課
- (3) 経営企画課
- (4) 税務課
- (5) 住民課
- (6) 福祉課
- (7) 健康課
- (8) 子育て支援課
- (9) 生活安全課
- (10) 都市整備課
- (11) 上下水道課
- (12) 学校教育課
- (13) 社会教育課
- (14) 議会事務局

- (15) 町民図書館
- (16) ボランティアネットワークセンター
- (17) シーメイト
- (18) 選挙管理委員会
- (19) 志免町消費生活センター

2 前項に掲げる課等の長は、ソーシャルメディアの運用を開始するときは、ソーシャルメディア利用開始届出書（様式第1号）及びソーシャルメディア運用方針（様式第2号）を町長に提出しなければならない。

3 町長は、前項の提出があったときは、町のホームページ等で運用するソーシャルメディアのアカウント（以下「公式アカウント」と呼ぶ。）名、前項のソーシャルメディア運用方針その他必要な事項を公表する。
（公式アカウントの廃止）

第7条 公式アカウントを廃止するときは、ソーシャルメディア廃止届出書（様式第3号）を町長に提出しなければならない。
（庶務）

第8条 第6条第2項及び前条に関する庶務は、まちの魅力推進課が行う。
（情報を発信する際の留意点）

第9条 職員は、ソーシャルメディアを運用して情報を発信する際、次の事項について留意しなければならない。

- (1) 公式アカウントにおける情報発信は、町が管理するパソコン又はモバイル端末を利用して行うこと。
- (2) 発信する情報の管理を適正に行うため、情報を発信する担当者は、発信する情報について責任者（係長以上の職にある者（志免町行政組織規則（昭和62年志免町規則第11号）第4条第1項から第3項に定める課長、参事、課長補佐及び係長をいう。））の承認を得た上で情報発信すること。
- (3) 公式アカウントにおける情報発信は、事実の告知を主体とすること。
- (4) 発信した情報に対する意見や質問に対しては、原則として返信しないこと。ただし、災害発生等の命に関わるような重要な情報については、関係機関と情報を共有した上で適切に対応するとともに、必要に応じて対応することができる。
- (5) 町以外の投稿の引用又は第三者が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が信頼性のあるもの又は町の見解と同一の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。
（トラブルへの対応）

第 10 条 ソーシャルメディアを運用したトラブルへの対応は、次のとおりとする。

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正、謝罪等の書き込み等を行い、誠実かつ速やかな対応を行うこと。
- (2) ソーシャルメディア運用方針に定める利用規約の注意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、志免町ホームページ上でなりすましが存在することの注意喚起を行うこと。
- (4) 公式アカウントの投稿に対し、職員の想定を大幅に超える非難、批判、苦情、誹謗中傷等が殺到する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、所属課等の長の指示のもと、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。この場合において、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。

附 則

この告示は、公示の日から施行する。