

## 幌延町ソーシャルメディアの活用に係るガイドライン

### 1. 趣旨

このガイドラインは、ソーシャルメディアを活用した迅速な情報発信及び利便性の高い行政サービスの提供を、より戦略的に推進するとともに、情報セキュリティの確保に万全を期すことを目的として、ソーシャルメディアを活用するための手続き及び留意点等と、本町職員がソーシャルメディアを適切に活用するための留意点等を定めたものであり、必要に応じ見直しを行うものとする。

### 2. 定義と運営主体

#### (1) ソーシャルメディア

ブログ、インスタグラム、フェイスブックに代表されるインターネットを利用して情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする伝達媒体をいう。

#### (2) 幌延町公式アカウント

本町が業務としてソーシャルメディアを活用する際に利用するアカウントを、幌延町公式アカウントという。また、幌延町公式アカウントの開設・運営は、主務課が運営主体として行うものとする。

#### (3) 分野別公式アカウント

発信する情報が特定の分野において充実し、かつ利用者のニーズが多い分野であると主務課が判断した場合には、主務課は特定分野の情報を発信する分野別公式アカウントを例外として開設し運営主体として運営することができる。

また、分野別公式アカウントの運営は、その分野に関係の深い本町の組織に、協議のうえ移管することができる。この場合、分野別公式アカウントの運営主体は移管先の組織となり、主務課は指導を行う立場となる。

#### (4) 公式アカウント

幌延町公式アカウントと分野別公式アカウントを総称して公式アカウントという。公式アカウントは本町ホームページに一覧を掲載するものとする。

### 3. ソーシャルメディアの特徴

ソーシャルメディアの主な特徴であるリアルタイム性（即時性）や双方向性、拡散性、匿名性には、一般的に次のようなメリット、デメリットがあり、それらを十分に理解したうえ活用をする。

特徴	メリット	デメリット
リアルタイム性（即時性）	<ul style="list-style-type: none"><li>・インターネットに繋がる環境があれば、いつでもどこでも情報発信を行うことができる。</li><li>・危機発生時に迅速な情報発信を行う手段として活用できる可能性がある。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・頻繁に更新が必要となる。</li><li>・情報の鮮度が落ちるのが早い。</li></ul>
双方向性	<ul style="list-style-type: none"><li>・発信した情報に対して、利用者は気軽にコメントができることで、意思表示を行うことができる。</li><li>・利用者とのやり取りの中で、発信した情報に対する反応を確かめることができる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・反応を予期していない発信情報でも、コメント等があると対応しなければならない場合がある。</li></ul>

拡散性	・発信した情報を利用者が他の利用者と共有することにより、情報がさらに広がっていく。	・不適切な内容を投稿した場合は、利用者から批判や苦情が殺到する恐れがある。 ・ネット上に公開され、一度、拡散してしまった情報は、たとえ情報元を削除したとしても、転送、コピーされることでいつまでもネット上に残り続ける。
匿名性	・誰もが気軽に意見を発信しやすい。	・一部のソーシャルメディアは匿名での投稿が可能であるため、悪意をもった利用者により、本町が運用するソーシャルメディアに対して、不適切な内容が投稿される恐れがある。

#### 4. ガイドラインの適用範囲

本町が開設者として、ソーシャルメディアに公式アカウントを開設・運用する場合、本町の職員全て（再任用職員、会計年度任用職員、嘱託職員を含む。）、あるいは業務としてその運用を委託された業者に対して本ガイドラインを適用する。

#### 5. 公式アカウントの開設

無用に多くの公式アカウントを開設することはせず、情報発信を行う目的等を明確にし、戦略的に開設していくものとする。開設を検討する場合には、その必要性等について、事前に主務課を含めた関係部署と協議を行ったうえで、運用ポリシー（様式1）を作成するとともに、利用するソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う。

また、ソーシャルメディアの提供機関等が認証アカウントの発行を無料で行っている場合には、可能な限り認証アカウントの取得を行う。

#### 6. 公式アカウントでの情報発信・返信

情報発信・返信の権限を事前に取り決め、所属内で共有する必要がある。

また、情報発信・返信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り複数の職員で内容の確認を行うこととする。

##### (1) 投稿内容

公式アカウント毎の利用目的に沿った記事を投稿することを原則とする。ただし、多くの利用者にとって有益と思われる記事や、利用者とのコミュニケーションを深めるための記事の投稿はこの限りではない。

##### (2) 正確でタイムリーな投稿

投稿する情報は正確でタイムリーであること。

##### (3) 記事（文章等）

記事を作成する際は、文章の書き方や使用する画像等により、発信側の意図が素早く、明確に、正確に伝わるものになるよう工夫すること。特に、誤解を受けるような表現は避けるよう細心の注意を払うこと。

また、利用者に不快感を与えたり、不謹慎と思われたりするものでなければ、アカウントのコンセプトや、投稿する記事にあわせた文章の書き方をすることが可能である。

##### (4) リンクの設定

公式アカウントを運営する組織の判断で、他のサイトへのリンクを記事内に設定できる。

(5) コメント等への対応

ソーシャルメディアを通して本町に寄せられるご意見やご提案等（以下コメント）への対応については、必ずしも本町から回答することや、町政運営の意思決定に反映させることを義務づけるものではないが、コメントに対しては次のとおり対応する。

ア 利用者からの意見に対しては、誠実に対応する。

イ 利用者からの投稿に対して、すぐに回答できない場合、まずその旨を回答し、後日正式に回答するなど、利用者の視点に立った対応を行う。

ウ いただいたコメントは関係者で共有し、肯定的なものでも否定的なものでも真摯に受け止めること。

(6) 投稿内容の決裁について

ア 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長の決裁を受けることとする。

イ ただし、以下の内容のうち、あらかじめ所属長の承認を得たものについては、担当者において情報発信・返信を行うことができることとする。

- ・既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容
- ・イベントの状況や結果など、既成の事実
- ・法令等で定められている手続きなどの内容
- ・その他、各所属で決裁が不要と判断する情報

7. 個別メディアの運用方針

(1) X

ア 公共機関アカウント登録を行うこと。

イ 運営主体の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。

ウ 運営主体の判断で、他のアカウントの投稿を「リポスト」することができる。

エ 運営主体の判断で、他のアカウントの投稿を「いいね」することができる。

オ 運営主体の判断で、他のアカウントの投稿に「返信」することができる。

カ 運営主体の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(2) Facebook

ア 公式アカウントの開設は Facebook ページとする。

イ 運営主体の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。

ウ 運営主体の判断で、他のアカウントを「いいね」することができる。

エ 運営主体の判断で、他のアカウントの記事を「シェア」することができる。

オ 運営主体の判断で、他のアカウントの記事を「コメント」することができる。

カ 運営主体の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(3) LINE

ア 「認証済アカウント」の申請を行うこと。

イ 運営主体の判断で、トークへ投稿することができる。

ウ 運営主体の判断で、トークへ返答することができる。

エ 運営主体の判断で、LINEVOOM のアカウントを「フォロー」することができる。

オ 運営主体の判断で、LINEVOOM のアカウントを「いいね」することができる。

カ 運営主体の判断で、LINEVOOM のアカウントの記事を「シェア」することができる。

キ 運営主体の判断で、LINEVOOM のアカウントの記事を「コメント」することができる。

ク 運営主体の判断で、LINEVOOM においてハッシュタグを使うことができる。

(4) Instagram

ア 運営主体の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。

イ 運営主体の判断で、他のアカウントの投稿を「リポスト」することができる。

ウ 運営主体の判断で、他のアカウント投稿に「いいね」することができる。

エ 運営主体の判断で、他のアカウント投稿に「コメント」することができる。

オ 運営主体の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(5) YouTube

ア 本町がインターネットを介して動画を公開する場合は、原則として Youtube を用い、主務課が管理するチャンネル『幌延町 (@北海道幌延町公式)』に投稿するものとする。

イ コメント欄は原則公開とする

ウ 以下は、運営主体の判断で行うことができる。ただし、必要に応じて動画の掲載依頼元となる組織との調整を行うこと。

- ① 動画へのコメントに対する「ハートマーク」の付与
- ② コメントへの返信
- ③ コメントの削除
- ④ 動画の非公開及び削除

エ 必要に応じて「再生リスト」を作成することができる。

(6) その他のメディア

主務課は、未活用の既存ソーシャルメディアや、今後新たに登場するソーシャルメディアについても積極的に研究し、メディアの規模、利用者層、将来性、本町としての活用価値、安全性等を総合的に検討し、有用と認めるソーシャルメディアについては、公式アカウントを立ち上げることができる。

## 8. 公式アカウント運用時の留意点

(1) 情報発信にあたっては、写真・動画を組み合わせることで、視覚的にPRできるが、個人情報、肖像権、著作権等については、十分配慮する。

(2) 5で作成した運用ポリシーは、利用者に理解を得るために、開設した公式アカウントにおいて、可能な限り最初に表示されるページに掲載するとともに、本町ホームページにも掲載するものとする。

(3) 他のソーシャルメディアの投稿を引用することや、他のホームページ等へのリンクを掲載する場合、利用者は「本町の投稿である」、「本町のホームページである」と捉える可能性があるため、遷移先の情報を記載するなどをして、慎重に行う。

(4) 「URL短縮サービス」を利用すると、本来のURLが分からず、利用者に不安を与える恐れがあるため、原則として利用しない。

(5) ソーシャルメディアの利用は、複数の職員がアカウントの運用に携わり、パスワードを知っている者が異動、あるいは退職後もログインすることができる点を考慮し、定期的なパスワードの変更等の対策を検討する必要がある。

## 9. トラブル対応の留意点

(1) 批判や苦情が集中する状態になった場合

ア 反論や抗弁は控えるなど、冷静に対応する。

イ 一度公開された情報は、完全に削除することはできないため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除するのではなく、誤りを認めるとともに速やかに訂正する。

(2) なりすまし等の防止対策

本町がソーシャルメディアを使用する際には、なりすまし等の防止対策として、本町ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名及びそのサービスにおけるアカウント名もしくは当該アカウントページへのリンクを明記するページを設けなければならない。

(3) なりすまし等を発見した場合の対処

本町が運営していないソーシャルメディア上のアカウントを発見した際には、本町ホームページにおいて、当該ソーシャルメディアを利用していない旨の告知を発見後速やかに行い、注意喚起を行わなければならない。

また、当該ソーシャルメディアの運用者・管理者に削除依頼を行うなどの対応を協議する。

## 10. ソーシャルメディア利用時の留意点

ソーシャルメディアの利用にあたり、次の(1)、(2)に留意しなければならない。

### (1) 基本的な留意点

ア 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する条例・規則・規程等を遵守しなければならない。

イ 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければならない。

ウ 利用するメディアの利用規約を遵守しなければならない。

エ 社会的な常識やマナー（ネット上のマナー）に則った利用をしなければならない。

オ 利用者に対して、いわゆる「煽り」といわれる行為をすることや、けんかの売り買いをしてはならない。

カ 一度インターネット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、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。

キ 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生じないように留意しなければならない。

ク 発信した情報により、意図せずして他者を傷つけ、もしくは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。

ケ 次に掲げる情報は発信してはならない。

- ① 機密事項を含むもの
- ② 個人又は団体を誹謗、中傷する情報又は不敬な言い方を含む情報
- ③ 法律、法令等に違反する内容、又は違反する恐れのある情報
- ④ 政治、宗教活動を目的とする情報
- ⑤ 本町又は第三者の著作権、商標権、肖像権その他知的所有権を侵害するもの
- ⑥ 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とする情報
- ⑦ 人種・思想・信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ⑧ 公の秩序又は善良の風俗に反する情報
- ⑨ 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- ⑩ 本人の承諾なく個人情報に特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- ⑪ 有害なプログラム等
- ⑫ わいせつな表現などを含む不適切なもの
- ⑬ その他公序良俗に反する一切の情報

### (2) 本町に関する情報を発信する場合の留意点

ア 本町又は本町と利害関係にあるもの若しくは団体の秘密に関する情報を発信してはならない。

イ 本町の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。

ウ 本町のセキュリティを脅かす恐れのある情報を発信してはならない。

エ 本町の公式見解でないことを、本町の公式見解と誤解されるような記事を投稿してはならない。

## 11. 継続と撤退

公式アカウントの継続と撤退の判断は、主務課を含めた関係部署との協議のうえ行うこととする。

### (1) 判断基準

以下の状況の場合は、速やかに公式アカウント運用から撤退すること。

ア 当初の目的を達成したとき

イ 継続しても目的が達成されない又は他に意義が見込めないと判断されるとき

ウ セキュリティ上の脅威等、アカウントの継続により利用者又は本町にとって著しい不利益が生じる事態や可能性があるとき

エ 公式アカウントとしてのクオリティ（発信内容、発信頻度等）が担保できず、利用者の信頼を損なうことにつながる恐れがあるとき

### (2) 撤退方法

公式アカウントの運用から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と認められる期間、公式アカウント内や本町ホームページにおいてアカウントの停止の周知を行ったうえで、アカウントを削除する。ただし、公式アカウントの使用に支障が生じると認めるときは、本町ホームページに明記したうえで、速やかにアカウントの停止又は削除するものとする。

### 附 則

このガイドラインは、令和8年3月13日から施行する

## 運用ポリシー

開設所属	課 係
発信情報内容	
開設・運用の目的	
利用するソーシャルメディア	<input type="checkbox"/> LINE <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> その他 (                      )
アカウント	
登録 URL	
運用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
運用時間	【記載例】 ●曜日から●曜日までの●時●分から●時●分までとする（祝日及び年末年始を除く）。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります
投稿に関する返信	【記載例】 （返信しない場合） 原則として個別の回答は行いませんので、あらかじめご了承ください。 （返信する場合） 運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し、投稿に対して回答することを保証するものではありません。
備考	

(その他)

## 1 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反する恐れがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 本町又は第三者の著作権、商標権、肖像権その他知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別、又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序、又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠の無いもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの

(10) その他本町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

## 2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、本町又は原作者に帰属します。また、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を除き、無断で複製・転用することはできません。

## 3 免責事項

- (1) 本町は、本アカウントに関連して生じた利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたどのような損害についても、一切の責任を負いません。
- (2) 本町は、責に帰すべき事由を除き、本アカウントに関連する事項によって生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (3) 本町は、予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。