

上士幌町教育委員会ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

近年、ツイッターやフェイスブック、ブログに代表されるソーシャルメディアは、生活に非常に身近な情報伝達手段として浸透し、多くの方々に利用されています。また、教育行政においては GIGA スクール構想による一人1台の学習用端末を整備し、本町でも新たな学習ツールとして利用しています。

上士幌町教育委員会においては、これまで紙媒体やホームページを中心に一方的な情報提供を行ってきましたが、ソーシャルメディアを積極的に活用することにより、町民と行政の新たな相互関係を構築することが重要と考えています。

しかしながら、ソーシャルメディアは、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性を持つとともに、インターネット上で公開された情報は、不特定多数の利用者が閲覧可能であるため、不正確な情報や不用意な発信により、意図しない問題が起こることも想定されます。

そこで、上士幌町教育委員会においては、ソーシャルメディアの特性を理解し、その有用性を十分活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明示する「上士幌町教育委員会ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン」を策定します。

1 ソーシャルメディアの定義

Blog や Twitter、facebook、YouTube などインターネットやウェブ技術を使い、個人の発信をもとに不特定多数のユーザーがコミュニケーションを行うことが可能なメディアとします。なお、GoogleMeet や ZOOM など WEB 会議システムも本ガイドラインに適用します。

2 ガイドラインの必要性と目的

ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害した場合には、町政に対し多大なる影響を及ぼす可能性があることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明らかにしたものが本ガイドラインです。

3 ソーシャルメディアの特性

- (1) リアルタイムな情報発信が可能です。
- (2) ホームページへの誘導など、別の情報伝達媒体と連携した情報発信が可能です。
- (3) 他の利用者とのやりとりの中で、発信した情報に対する反応を確かめることができます。
- (4) 緊急時などに情報収集手段の一つとしても活用が可能です。

- (5) 多面的な人間関係がネットワーク上で構築され、話題の共通性は、さらなる結びつきを生むなど、情報が拡散する（ネガティブな情報も含む。）ことがあります。
- (6) インターネット上に公開され、一度拡散した情報は完全に削除することが困難であるため、誤った情報を訂正することが難しい場合があります。
- (7) 発信した情報が他の利用者の誤解を招いた場合など、トラブルになる危険性もあります。
- (8) 匿名による運営を行っていても、過去の投稿内容や交友関係などから投稿者を特定することができる場合があります。

4 運用ポリシー

(1) 適用範囲

本ガイドラインは、上士幌町教育委員会の職員としての身分を有する者（再任用職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、他団体に派遣されている又は他団体から派遣されている職員を含む。）及び町教育委員会公式のソーシャルメディアの運用を委託された業者に対して適用されます。

(2) 基本ルール

① 公式アカウントによる情報発信

ソーシャルメディアを利用した情報発信については、上士幌町教育委員会が運営する公式アカウント（登録名称）による情報発信を原則とします。

② 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ運用ポリシーをアカウントごとに定めるものとします。

運用ポリシーは、運用を行うに当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します。

- ・ 運用するソーシャルメディアの種類
- ・ アカウント名、URL
- ・ ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
- ・ ソーシャルメディアの運用方法（意見や質問への対応方法等）
- ・ 個人情報に関する取扱い
- ・ 免責事項

(3) 意思決定

公式アカウントにおける情報発信を行う場合は、原則として所属課長の決裁を必要とします。ただし、次に掲げるものは、ソーシャルメディアの特性や情報発信の即時性を考慮し、所属課長の判断により直接情報発信できるものとします。

- ① すでに一般的に周知されている事実について、再度、正しい情報として発信する場合
- ② イベント、協議会等の現況・結果などの情報を発信する場合
- ③ 法令などに定められている内容を情報発信する場合

5 ソーシャルメディアの利用にあたっての基本原則

(1) 誠実で良識ある言動に心がける

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、公務員としての自覚と責任を持たなければなりません。

(2) 法令・規定・守秘義務などを遵守する

地方公務員法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程等を遵守しなければなりません。

また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などの了解を得るなど、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りません。

(3) 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ないよう留意する必要があります。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ります。

(4) 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りません。

また、自らが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りません。

(5) 次に掲げる情報は発信してはなりません。

- ① 公式見解ではない情報（意思形成過程にある政策や事業内容）
- ② 業務上知りえた個人情報や機密情報、セキュリティを脅かすおそれのある情報
- ③ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- ④ 誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報
- ⑤ 不利益、不快感又は迷惑を与える情報
- ⑥ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ⑦ 単なる噂や噂を助長させる情報
- ⑧ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトへのリンク

- ⑨ 広告・宣伝・勧誘・営業活動、その他営利を目的とする情報
- ⑩ その他公序良俗に反する一切の情報

6 トラブルが発生した場合の対応等

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすましといったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられ、いわゆる「炎上」等の可能性もあります。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要があります。

(1) トラブル防止のために

- ・ 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する必要があります。
- ・ 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します。
- ・ 公的アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿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もあるため、慎重に行う必要があります。

(2) トラブルが発生した場合（いわゆる「炎上」状態になった場合）

- ・ 職員の判断による反論や抗弁は行わず、冷静に対応する必要があります。
- ・ 誤りは直ちに認め、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します。
- ・ 対応に時間を要する場合はその旨を説明するなど、対応がされていないなどの批判を招かないようにすることとします。

(3) なりすましが発生した場合

- ・ 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、上士幌町ホームページ上で周知することとします。
- ・ また、必要に応じ報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととします。

7 ガイドラインに関する問い合わせ窓口

ソーシャルメディアの業務利用に関する問い合わせ窓口は、教育推進課とする。

8 ガイドラインの変更

本ガイドラインは、運用状況を踏まえながら、随時見直しを行います。

9 適用

本ガイドラインは、令和 3 年 1 月 18 日から適用します。