

静岡県くらし交通安全課ソーシャルメディア運用ガイドライン

(趣旨)

第1条 静岡県くらし交通安全課は、ソーシャルメディアを広報媒体として活用するに当たり、適切な情報発信と利用者とのコミュニケーションを図るために必要な事項を「静岡県くらし交通安全課ソーシャルメディア運用ガイドライン」(以下「本ガイドライン」という。)として定めるものである。

(定義)

第2条 本ガイドラインにおいて「ソーシャルメディア」とはフェイスブック、ツイッター、インスタグラム等のソーシャルネットワークサービス(SNS)及びブログ等のインターネット上で情報発信や利用者間の情報交換を行う民間事業者のサービスをいう。

2 本ガイドラインにおいて「公式アカウント」とは、発信する情報の内容について県が主たる責任を有しているソーシャルメディアのアカウントのことをいう。

(適用範囲)

第3条 本ガイドラインは静岡県くらし交通安全課職員(以下「職員」という。)が公務上ソーシャルメディアを運用する場合に適用される。

2 ぐらし交通安全課発注の委託事業の受託者又は市町、NPO法人および民間企業等の県以外の団体がぐらし交通安全課と協働でソーシャルメディアを運用する場合において、当該受託者及び団体は本ガイドラインの規定を準用し、適切な利用に努めるものとする。

(公式アカウント開設における留意事項)

第4条 職員はソーシャルメディアに静岡県の公式アカウントを開設し、一般に公開する場合は、次に掲げる事項を実施するものとする。

(1) 目的、ターゲットを明確にすること。

(2) 他の広報ツールとの連動など公式アカウントを一般に周知する手段を検討すること。

(3) 職員と利用者の中でコミュニケーションを行うに当たり、免責事項やコメントの削除の基準等、事前に明示しておくべき事項を「運用ポリシー」として別に定め、利用者に公開すること。

(4) 発信する情報の決裁に関する規定を別に定めること。

(5) 成りすましのアカウントでないことを証明するため、県公式ホームページ上に、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名を記載し、県の公式アカウントである旨を明示すること。

(公式アカウント運営における留意事項)

第5条 職員はソーシャルメディアの公式アカウントの運営に当たり、次に掲げる事項に従うものとする。

- (1) 職員としての自覚と責任を持つこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令等を遵守すること。
- (3) 利用するソーシャルメディアの利用規約等の規定を遵守すること。
- (4) 発信する情報には正確を期すとともに、利用者の誤解を招かないよう表現に配慮すること。特に第三者が発信した情報を引用、転載する場合は、その事実根拠を確認し、誤った情報を拡散しないよう注意すること。
- (5) 利用者には誠実かつ冷静に対応すること。
- (6) 発信する情報や投稿者への対応が不適切であった場合に、他の利用者から集中的に批判を浴びる、いわゆる炎上状態になった場合は、速やかに事実関係を確認し、誠意をもって利用者への説明、謝罪等の対応を行うこと。もし対応に時間を要する場合は、その旨を説明すること。
- (7) アカウントの乗っ取りや不正ログインが発生した場合は、次に掲げる対応をとること。

ア 安全性の高いパスワードに変更すること

イ 職員が発信していない投稿を削除すること

ウ アカウントの乗っ取りや不正ログインの発生を県ホームページや報道提供を通じて周知すること

- (8) 次に掲げる内容の情報を発信しないこと。

ア 業務上知り得た秘密に関する内容

イ 特定の個人、企業、団体、国、地域を誹謗中傷する内容

ウ 基本的人権、プライバシー権、著作権等第三者の権利を侵害する内容

エ 犯罪行為を目的とする内容、犯罪行為を誘発させる内容

オ わいせつ、暴力的な表現など公序良俗に反する内容

カ 特定の立場に立った政治活動、選挙活動、宗教活動

キ その他職員として不適切な内容

附則

(施行期日)

本ガイドラインは、令和2年7月20日から適用する。