

高知県立療育福祉センター ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. 趣旨

「高知県立療育福祉センター ソーシャルメディア利用ガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)は、高知県立療育福祉センター職員(以下「職員」という。)が職務上ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、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事項等を明らかにするため、高知県立療育福祉センター長(以下「センター長」という。)が定めるものである。

2. 定義

ソーシャルメディアとは、「ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディア」のことをいう。

(出典：総務省「平成30年版情報通信白書」(平成30年7月))

3. 基本原則

(1) 職員としての自覚と責任

- ・職員として自覚と責任を持った情報発信を行うこと
- ・自らの情報発信が高知県の評価となり得ることを十分認識すること

(2) 法令等の遵守

- ・地方公務員法その他の関係法令並びに職員の保有する情報の取扱いに関する規定等を遵守すること

(3) 個人情報やプライバシーへの配慮

- ・他の利用者の権利を侵害することがないように十分留意し、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、個人情報保護など関連法令等を遵守すること
- ・第三者のコンテンツを使用し、又は、発言内容・記事等を引用する必要がある場合は、投稿の中で、コンテンツ権利所有者やその出所及び引用部分を明示すること

(4) 情報の正確性と信頼性の確保

- ・発言する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かぬよう信頼性の確保に十分留意すること
- ・インターネット上に公開された情報は、記録として恒久的に残る可能性があることを理解し、また、グローバルに広がる影響を与える可能性があることに十分留意すること
- ・第三者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載することは、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることも考慮した上で、慎重に対応すること

(5) 誠実で責任ある対応

- ・自らが発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合には、

誠実に対応するよう努めること

- ・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を避けること

(6) 公式アカウントに使用

- ・ソーシャルメディアの利用にあたっては、公式アカウント^{※注1}を用いることとし、センター長及び職員の判断と責任により情報発信等を行うこと

(7) 運用ポリシーに基づく運用

- ・ソーシャルメディアを利用した情報発信等について、センター長は、運用するソーシャルメディアのアカウント毎にあらかじめ以下の点を明確にした「高知県立療育福祉センターソーシャルメディアサービス運用ポリシー」（以下「運用ポリシー」という。）を作成することとし、庁内外に公表するとともに、運用ポリシーに基づき運用すること

- ①情報発信等を行う目的
- ②利用するソーシャルメディアの種類
- ③管理者（情報発信者）
- ④情報発信等の内容
- ⑤意見・提案や質問への対応方針
- ⑥その他適切な運用を行う上で必要と認められる事項

(8) センター長の承認

- ・情報を発信する際には、原則としてセンター長の承認を得ること
ただし、次に掲げる場合は、ソーシャルメディアの特性や発信の即時性を考慮し、その範囲内で職員の判断により発信を行うことができる

- ①既に一般に周知されている情報についてシェアするなど、原文をそのまま引用する形式で発信する場合
- ②研修会等の開催予定や結果など、既成の事実について発信する場合
- ③法令等で定められている内容を発信する場合
- ④緊急性があると認められる場合
(この場合は、センター長に対し、情報発信を行った旨を事後報告し了承を受けること)
- ⑤その他あらかじめセンター長が必要と認めた事項について発信する場合

4. 情報発信禁止事項

次に掲げる情報については、ソーシャルメディアによる情報発信等を禁止する。

- ・他者を侮蔑する言い方、発言を含む情報
- ・人種、思想、信条等について差別する発言、又は差別を助長させる発言を含む情報
- ・違法又は不当な情報若しくはそれらの行為をおおるような発言を含む情報
- ・信憑性が確保できない情報（噂や流説、又はその助長をするもの）
- ・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に関する情報

- ・法令等の規定により守秘義務が課せられている情報
- ・高知県個人情報保護条例において情報提供が禁止されている個人情報
- ・高知県及び他者の権利を侵害する情報
- ・特定の商品・サービス等の営業活動に関する情報（職務上必要と認められる商品・サービス等の紹介を除く）
- ・政治的活動に関する情報、宗教的活動に関する情報、営利目的の活動に関する情報、その他、職務執行の公正さに対する不信を招く恐れのある情報
- ・故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
- ・高知県のセキュリティを脅かす恐れのある情報
- ・高知県の施策の意思形成過程における情報（高知県が積極的に意見等を求める場合を除く）
- ・職員の個人的な状況や意見等の情報（職務上必要な場合を除く）
- ・その他公序良俗に反するなど情報発信することが適当でないと思われる情報

5. 留意事項

(1) 意見等への対応

発信した情報に対する意見や提案、質問に対し、必ずしも返信する必要はないが、アカウントの持つ性格を踏まえ、高知県及び県政に関心を持つ人を増やす、また地域・経済の活性化に資するという視点、さらには災害発生時などの緊急の安全・安心への対応を図る視点等から、必要に応じて返信するなどの対応を検討すること

(2) わかりやすい表現の使用

発信する情報を身近に感じてもらい、しっかりと理解していただくため、専門用語を多用せず、利用者の立場に立って平易な言葉でわかりやすい表現での発信を心がけること

(3) 他の広報媒体との関係

記者発表や各種広報媒体（紙媒体・県ホームページ等）で発信している譲渡の整合性（配布時期、公表時間等）、バランス（情報量、配信頻度等）を考慮し、ソーシャルメディアによる情報発信等との効果的な組み合わせを十分検討すること

(4) 担当業務以外の情報発信

自らが直接職務上関わらない事項であっても、本県行政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手は発信者を関係者として理解すると考えることから、その情報が不正確な場合には県政に重大な景況を与えるおそれがあることについて十分留意すること

6. トラブルへの対応

(1) 成りすまし^{※注2}等の防止対策

- ・成りすまし等の防止対策として、県ホームページにおいて、高知県立療育福祉センターが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の URL^{※注3}を明記するページを設けること
- ・利用しているソーシャルメディアのアカウント設定の自由記述欄などに、公式アカウントを紹介している県ホームページの URL を記載すること（本来の URL がわかりにくい短縮 URL は、基本的に使用しない）

（2）成りすまし発生時の対応

- ・成りすましが発生していることを発見した場合は、県ホームページ等において情報発信したり、必要に応じて報道機関に資料提供を行うなど、成りすましアカウントが存在することへの注意喚起を行うこと

（3）炎上^{※注4}時の対応

- ・炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明を行うなど冷静に対応すること
- ・発信した情報に問題となった部分があれば、修正し、謝罪すること
- ・対応に時間を要する場合は、無視しているなど不要な誤解を招かないよう説明すること

7. その他

関係法令及びガイドライン、運用ポリシー等に照らし、重大な利用違反や不正利用等が判明した場合、センター長は当該運用アカウントを閉鎖する等の措置を検討することとする。

8. 用語の説明

※注1) 公式アカウント

アカウントとは、利用するサービスにログインするための利用者権限のことをいう。なお、当該ガイドラインに基づき、センター長の承認を得て取得したアカウントのことを公式アカウントと定義する。

※注2) 成りすまし

他の利用者の振りをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。

※注3) URL

ウェブサイト上のアドレスのことをいう。

※注4) 炎上

自分の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をいう。

令和4年8月25日策定