

# 真岡市市民活動推進センター ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 1.目的

当ガイドラインは、真岡市市民活動推進センター（「センター」といいます。）職員が職務上ソーシャルメディアを利用する場合の基本原則等を定め、有効に活用できることを目的とします。

## 2.ソーシャルメディアの定義

インターネット上のサービスで、双方向の情報のやり取りができることを特徴とする情報伝達媒体のことをいいます。

## 3.運用するソーシャルメディアの種類

You Tube、Facebook、Instagram、Twitter

上記のほか、追加するメディアがあれば随時協議していく。

## 4.運用にあたっての基本原則

- (1) 情報を発信する際は、センター職員としての自覚と責任を持って行うこと。
- (2) サービスや情報の取扱いに関する規程等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、個人情報、著作権、肖像権等に関して、十分に留意すること。
- (4) 発信する情報において、正確に記述し、誤解を与えない、わかりやすい内容にするよう努めること。
- (5) 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すること。
- (6) 発信した情報によって、意図しない影響があった場合、冷静、誠実に対応し、正しい理解を得られるよう努めること。

## 5.書き込みに関する事項

- (1) 投稿内容について少しでも不安がある場合は投稿を行わない。
- (2) ウェブアクセシビリティに配慮すること。
- (3) 誤った情報を拡散する恐れがあるため、むやみに他者の投稿を引用せず、引用する場合でも、情報の真贋を確かめた上で判断すること。

## 6.情報発信における禁止事項

次に掲げる情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反、又は違反するおそれのある情報
- (2) 他者を侮辱、又は非難する内容を含む情報
- (3) 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- (4) 虚偽又は事実と異なる情報
- (5) 又は本センターと利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報
- (6) 本センターの権利及び他者の権利を侵害するおそれのある情報
- (7) 意思形成過程にある情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）
- (8) 本センターの信用を失墜させるおそれのある情報
- (9) その他公序良俗に反する一切の情報

## 7.トラブルへの対応

### (1) 情報発信

- ・ 誤った情報を発信してしまった場合は、その経緯を説明するとともに、訂正した情報を迅速に発信する。
- ・ 苦情が寄せられたときは、個人の判断による反論や抗弁は行わず、職員内で協議決定の上、迅速、丁寧に対応する。

### (2) 投稿等への返信

- ・ 意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示する。
- ・ 対応する必要がある場合には、センターの考え方を丁寧に説明するなど、誠実に対応すること。また、災害時の情報発信など人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、必要に応じ返信する。

- (3) その他各種トラブルについても、個人の判断による対応は行わず、職員内で協議の上、対応を行う。