

# 三永まちづくり協議会および三永地域センターの SNS 運用ガイドライン

## (目的)

第1条 本ガイドラインは、三永まちづくり協議会およびその指定管理に入っている三永地域センター(以下、両者を合わせて「まち協」という。)が、SNS を利用するに当たり留意すべき事項等を定めることを目的とする。

## (SNS の定義)

第2条 本ガイドラインにおいて、「SNS」とは、ライン、ユーチューブ、インスタグラム等のインターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。

## (適用範囲)

第3条 本ガイドラインは、まち協に身分を有する者に対して適用する。

## (アカウントの管理及び運用全般に係る事項)

第4条 まち協の公式アカウントの開設、共通設定及びセキュリティ事項の管理責任者(以下「運用管理者」という。)を設置するものとし、事務局長をもって充てる。

2 運用管理者は、役員会から承認を受け、SNS の運用業務の一部を委託することができる。

3 各所属長は、運用管理者へ文書による事前に申し入れを行い、役員会から承認を受けた場合に、所属が運営する SNS のアカウントを取得することができる。

4 前項の規定により各所属で運営する SNS のアカウントを取得した場合、アカウントの管理及び運用に係る管理責任者(以下「アカウント管理者」という。)を設置するものとし、アカウントを取得した所属の長をもって充てる。

5 運用管理者は、あらかじめ次の各号を明確にした利用方針を SNS のアカウントごとに定め、当該利用方針を市民ポータルサイト等により公表するとともに、当該利用方針に沿った運用を行う。

(1) ソーシャルメディア等の種類

(2) アカウント名、URL及びアカウント管理者

- (3) 情報発信を行う目的
- (4) 情報発信を行う内容
- (5) 運用方法(情報発信責任者、運用時間、意見や質問への対応方法等)
- (6) 利用者の遵守事項
- (7) 知的財産権の帰属
- (8) 免責事項
- (9) 個人情報に関する取扱い  
(利用媒体)

第5条 情報発信に利用する機器は、原則、まち協が管理するネットワーク端末とする。ただし、緊急時、災害時等のやむを得ない場合、またはより効果的に広報するために情報の即時性を要する場合はこの限りではない。

(情報発信に係る基本原則)

第6条 SNSによる情報発信に係る基本原則は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) まち協の一員としての自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 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らない。
- (3) SNS公式アカウントを業務目的外に使用してはならない。
- (4) 自らの業務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取り扱いに最大限留意しなければならない。
- (5) 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。
- (6) 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場合および誤解を生じさせた場合には、誠実に対応することに加え、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。
- (7) 自らは直接業務上関わらない事項であっても、まち協に関する情報を発信する場合にあっては、SNSを閲覧する利用者は、当該情報の発信者がその事項の関係者であると認識し、その記述が不明確な場合には、誤解される場合があることについて十分留意

する必要がある。

(8) SNS のサービスが終了・停止した場合に備え、発信した情報のバックアップをまち協事務局に保管しておく等、円滑に別のサービスへの移行が行えるよう準備をしておく。

(情報発信に係る禁止事項)

第7条 次の各号に掲げる情報は発信してはならない。

- (1) 誹謗中傷や不快な表現を含む情報
- (2) 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長する情報
- (3) 違法行為又は違法行為を煽る情報
- (4) わいせつな内容を含む情報
- (5) まち協のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- (6) まち協及び第三者の権利を侵害する情報
- (7) 業務上知り得た秘密や個人情報を含む情報
- (8) まち協に対する個人的な意見
- (9) 単なる噂や噂を助長する情報
- (10) その他公序良俗に反する一切の情報

(トラブルへの対応等)

第8条 第三者によるなりすましや不正アクセスによるアカウントの乗っ取り等が発覚した場合は、当該アカウント管理者は、速やかに運用管理者へ報告する。併せて、当該ソーシャルメディアの管理者に削除又は停止依頼を行うとともに、市民ポータルサイト等をとおして、その事実を周知することとする。

2 まち協が情報提供した内容に対し、当該 SNS を閲覧する利用者からの意見コメントが集中する等混乱した状態(炎上)になった場合、反論や抗弁は控え、必要に応じて説明、訂正、謝罪等を行う。また、対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、不要な誤解を招かないよう対応する。

(トラブルの防止)

第9条 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する。また、利用方針に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。

2 ドメインがわからなくなるURL短縮サービスは原則使用しないこととする。また、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、第三者が管理または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿や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ので、慎重に行うこととする。

(その他)

第10条 このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は、運用管理者が別に定める。

附 則 このガイドラインは、令和6年11月10日から施行する。

※ このガイドラインは「東広島市ソーシャルメディア等に関する運用ガイドライン」を基にして、まち協の実情に合うように編集したものである。

「東広島市ソーシャルメディア等に関する運用ガイドライン」



[https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/soshiki/somu/2\\_1/4/4242.html](https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/soshiki/somu/2_1/4/4242.html)