

## 社会福祉法人東郷町社会福祉協議会ソーシャルメディア活用ガイドライン

ソーシャルメディアは、広報紙やホームページ等の既存の広報媒体を補完するものとして多くの社会福祉協議会でも利用され、特に平成23年3月の東日本大震災以降は、ソーシャルメディアが有用な情報発信の手段の一つとして注目されています。

一方で、様々な団体や企業では、ソーシャルメディアの不適切な情報発信の結果、誤解を招いたり、第三者の権利利益に影響を及ぼしたりして、社会問題になる事例も発生しています。

また、スマートフォン等の普及に伴い、東郷町社会福祉協議会職員（臨時職員、登録ヘルパーを含む。以下「本会職員」という。）がプライベートでソーシャルメディアを利用することもあります。ソーシャルメディアを活用して、常に最新の情報に興味を持ち、専門職としての節度を保ちながら、地域の情報に耳を傾け、情報を受発信することは意義があることです。しかし、他のソーシャルメディア利用者とのトラブル、職務上の守秘義務や服務規程に反する情報発信により住民の不信感を招くといった危険性も存在します。

業務及び本会職員個人のソーシャルメディア活用の有用性と危険性を踏まえ、ソーシャルメディアをより有効かつ安全に活用するために、業務としての活用指針を示すとともに、本会職員が個人として利用する場合における留意事項も含めた「社会福祉法人東郷町社会福祉協議会ソーシャルメディア活用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を策定します。

### 1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネット上における情報メディアサービスであり、サービス利用者による情報発信やサービス利用者が相互にコミュニケーションを行う情報の伝達手段をいいます。

### 2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、本会職員及び本会からソーシャルメディアの運用を委託された者に対して適用します。

### 3 ソーシャルメディアの利用にあたっての基本原則

- (1) 本会職員がソーシャルメディアを利用して情報発信する場合には、本会職員であることの自覚を持たなければならない。
- (2) 本会の服務や情報の取り扱いに関する規程等を始め、各種専門職の関係法令を遵守しなければならない。

- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関しては、その権利保護に十分留意しなければならない。
- (4) 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しなければならない。
- (5) 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、誤解を生じさせたりした場合には、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らない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - ア 個人又は団体を中傷し、又は誹謗する情報
  - イ 人種、思想、信条等を差別する、又は差別を助長させる情報
  - ウ 違法、不当な情報又は違法、不当な行為を煽る情報
  - エ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせる恐れのある情報
  - オ 流布することを目的とした事実と異なる情報
  - カ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びおいせつな内容を含むサイトにに関する情報
  - キ 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
  - ク 本会の信用・名誉を傷つける情報
  - ケ 本会あるいは本会と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報
  - コ 本会及び他者の権利を侵害する情報
  - サ その他公序良俗に反する情報

#### **4 事業等に関する情報を発信する際の留意事項**

- (1) 本会職員が職務に関する情報を発信する場合は、本会に規定する守秘義務を順守しなければならない。
- (2) 本会のセキュリティに関する情報は、当該情報を所管する所属長の下承を得てから発信しなければならない。

#### **5 ソーシャルメディアを運用する場合の留意事項**

- (1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ定められた各サービスの運用方針を遵守しなければならない。
- (2) 本会の公式の見解等を発信する場合には、事前に所属長の決裁を受けなければならない。なお、本会の刊行物や本会公式ホームページ等に掲載された周知の事実の発信については、所属長の決裁を不要とする。
- (3) 本会公式アカウントの運用にあたっては、あらかじめ地域福祉課総務係と協議しなければならない。

- (4) 本会公式アカウントで発信した情報に対する意見や質問に対しては、基本的に返信はしないこととする。ただし、災害発生時等においては、寄せられた情報のうち重要かつ緊急性が高いと思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するよう努めるものとする。

## 6 トラブルに対応する際の留意事項

ソーシャルメディアは、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、拡散しやすく、匿名性が高いものもあるため、一方的な批判等のコメントが殺到してしまう、いわゆる炎上状態になる可能性もあります。

このようなことを防ぐため以下の点に留意する必要があります。

### (1) トラブル防止のために

- ア 発信した内容に誤りが発覚した場合は、直ちに訂正すること。
- イ 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こと。
- ウ 本会公式アカウントにおいて、他の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を本会が推奨するものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行うこと。

### (2) トラブルが発生した場合(炎上状態になった場合)

- ア 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- イ 問題となった部分を必要に応じて修正し、謝罪すること。
- ウ 対応に時間を要する場合は、その旨を説明すること。
- エ 意図せずして、SNSによるトラブルが発生した場合には、運用担当者は管理者及び運用責任者に速やかに報告すること。

### (3) トラブルが発生した場合(成りすましが発生した場合)

- ア 本会公式アカウントで成りすましが発生した場合、当該ソーシャルメディアの発信管理者は、地域福祉課総務係に報告するとともに、当該ソーシャルメディアの運営管理者に削除依頼を行い、本会公式ホームページ上で周知すること。
- イ 当該ソーシャルメディアの発信管理者は、地域福祉課総務係と調整のうえ、必要に応じて報道発表を行い、成りすましが存在することの注意喚起を行うこと。

## 7 その他

このガイドラインに定めるもののほか、各ソーシャルメディアのサービスの運用方針に関することは、別に定めます。

附 則

このガイドラインは、令和7年2月1日から施行します