ソーシャルメディア利用ガイドライン

本ガイドラインは、滋賀県農政課職員（以下「職員」という。）が職務においてソーシャルメディアを適切に利用し、有効に活用できるよう、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点を定めるものである。

1　ソーシャルメディアの定義

X やブログ、Facebook など、ウェブサービスを利用してユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいう。

2　ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

(1)　ソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。

(2)　地方公務員法その他の関係法令ならびに職員の服務および情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければならない。

(3)　肖像権や著作権等を侵害することがないよう十分留意しなければならない。

(4)　発信する情報は正確を期するとともに、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、自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。また、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、冷静に対応するよう努めなければならない。

(6)　次に掲げることは行ってはならない。

ア　不敬な発言を行うこと

イ　人種、思想および信条等の差別、または差別を助長させる発言を行うこと

ウ　違法もしくは不当な発言、またはそれらの行為を煽るような発言を行うこと

エ　正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること

オ　わいせつな情報を発信すること

カ　職務上知り得た秘密を発信すること

キ　滋賀県および他者の権利を侵害する情報を発信すること

ク　その他、公序良俗に反する情報を発信すること

3　ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

(1)　各ソーシャルメディアの県公式アカウントを取得する場合は、アカウント名等の情報を庁内外に告知し、閲覧者が公式アカウントによる発言であることを確認できるよう配慮しなければならない。

(2)　約款による外部サービスでは、個人情報等、一般に公表を前提としていない情報を扱ってはならない。

(3) ソーシャルメディアの特性を踏まえ、定期的に情報発信するものとする。定期的な情報発信が難しい場合には、アカウントの廃止を検討しなければならない。

4　トラブルへの対応

ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、またメディアによっては短文での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれにともなう一方的な批判が寄せられる可能性がある。

これらを防ぐため次の点に留意する必要がある。

(1) トラブルの発生防止

ア 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必要がある。

イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。

ウ 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があるため、慎重に行う必要がある。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

(ｱ) 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するなど冷静に対応する必要がある。

(ｲ) 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、必要に応じて謝罪を行う。

(ｳ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように、適宜状況を説明する必要がある。

イ 成りすましが発生した場合

自己のアカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、庁内外に周知する必要がある。

また、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。

ウ 事実と反する情報が発信された場合

事実と反する情報が発信されていることを発見した場合は、公式アカウントから正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体（県公式ホームページ等）へ誘導を行う。

エ アカウントの乗っ取りが発生した場合

アカウントの乗っ取りが発生した場合、ログインパスワードの変更やアカウントの停止を速やかに実施し、庁内外に周知する。

付　則

本ガイドラインは、令和８年７月 24 日から施行する。