

江津邑智消防組合ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 ソーシャルメディアの定義

X（旧Twitter）、Facebook、instagram、LINE、YouTubeなど、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、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。

2 適用範囲

このガイドラインは、江津邑智消防組合職員（以下、「職員」という。）が職務上、ソーシャルメディア（以下、「SNS」という。）を利用する場合に適用する。

3 SNS利用にあたっての基本的な原則

- (1) 職員が SNS 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待たねばならない。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取り扱いに関する規定等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、商標等に関して、十分に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ないように留意し、一度、ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを理解すること。
- (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、誠実に対応し、正しく理解されるように努めなければならない。

3 運用方針

公式アカウントにおいて発信する情報は、江津邑智消防組合広報広聴規程に基づき、以下のとおりとする。

- (1) 組合ホームページの掲載内容
- (2) 組合公式 SNS 等に関する情報
- (3) その他組合に関する地域住民のニーズの高い情報や周知する必要のある情報

4 利用者による書き込み等について

公式アカウントにおける利用者からのコメント等の書き込みは原則、許可せず、運用する。

5 禁止事項

次に掲げる情報は発信してはならない。

- (1) 他者を侮辱する情報
- (2) 人権、思想、信条等により、差別し、または、差別を助長させる情報
- (3) 違法若しくは不当な情報、または、それらの行為を煽る情報

- (4) 流布することを目的とした事実と異なる情報
- (5) 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
- (6) 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
- (7) その他、公序良俗に反する情報

6 利用する際の留意事項

- (1) 公式アカウントにおける情報発信は、江津邑智消防組合広報広聴規程に基づき、広報担当者が所属長の決裁を受けて情報発信する。ただし、ホームページやその他の媒体で既に情報発信している内容については、その主管する所属において発信できるものとする。
- (2) 公式アカウントにおいて、消防組合以外の者の投稿への引用や消防組合以外の運用ページにリンクする場合は慎重に行うこと。

7 トラブルへの対応

- (1) トラブル防止のために
 - 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。
 - イ 誤りは直ちに認め、訂正する。
 - ウ 本来の URL を不明瞭にする URL 短縮サービスは原則、使用しない。
 - エ 公式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に対して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、慎重に行うこと。
 - オ なりすまし防止のために、利用している SNS のアカウントのプロフィール等に、消防組合の公式アカウントを紹介しているホームページを記載する。
- (2) トラブルが発生した場合
 - ア 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する。
 - イ 問題となった部分を修正し、謝罪する。
 - ウ 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、無視しているなどの無用な誤解を招かないようにする。
 - エ 公式アカウントのなりすましが発生していることが発覚した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、ホームページ等で注意喚起を行う。
 - オ 事実と反するデマ等の内容が発信、返信された場合は、正しい情報を発信し、必要に応じて、ホームページ等へ誘導する。

8 職員が私的に SNS を利用する時の注意点

- (1) SNS 上で自身の職務内容、消防行政に関する意見や見解を公開する時は、身元を明らかにし、次のような免責文をプロフィール欄等に明記する。
(例：投稿内容は私個人の意見であり、江津邑智消防組合及び所属部署の見解を代表するものではありません)
- (2) 誠実で良識ある言動を心掛ける。

- (3) 法令、規定、守秘義務を順守する。
- (4) ネガティブな評判等を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避ける。
- (5) 禁止行為
- ・業務上知り得た個人情報や機密情報等を発信すること
 - ・発信する情報について、誤解を招くおそれのある表現や伏せ字等の使用
 - ・業務として利用する場合を除き、就業時間中の利用
 - ・職場の上司や同僚であることを理由に、「友達」になることや、返信、コメントを強要すること

令和7年4月1日

江津邑智消防組合消防本部総務課