

庚申庵史跡庭園指定管理者NPO法人GCM庚申庵倶楽部  
ソーシャルメディア運用ガイドライン

このガイドラインは、庚申庵史跡庭園の指定管理者であるNPO法人GCM庚申庵倶楽部の職員（以下「職員」という。）が職務上 Twitter、Facebook 等のソーシャルメディア（以下「SNS」という。）を利用するに当たり、留意すべき事項などを定めたものです。

## 1 SNSの定義

Twitter、Facebook などインターネット上のサービスを利用して、情報を発信し、又は相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいいます。

## 2 SNS利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がSNSを利用して情報を発信する場合は、職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。
- (2) 関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守しなければなりません。
- (3) 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りません。
- (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する必要があります。また、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しておく必要があります。
- (5) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷付け、又は誤解を生じさせた場合は、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りません。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければなりません。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはなりません。
  - ア 他者を侮辱する情報
  - イ 人種、思想、信条等の差別を行い、又は差別を助長させる情報
  - ウ 違法行為を行い、又は違法行為を煽る情報
  - エ 事実に反する情報
  - オ 閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
  - カ その他公序良俗に反する情報

## 3 SNSを利用して庚申庵史跡庭園に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) NPO法人GCM庚申庵倶楽部（以下「庚申庵倶楽部」という。）、松山市及びこれらと利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはなりません。
- (2) 自ら及び他者の権利を侵害する情報を発信してはなりません。
- (3) 庚申庵倶楽部及び松山市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはなりません。
- (4) 自らの職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扱いに十分留意する必要があります。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、指定管理者の業務に関する情報を発信する場合は、読み手は関係者である職員による発信と理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることに十分留意する必要があります。

#### 4 運用全般に関する事項

- (1) SNSを運用しようとする場合は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）をアカウントごとに定め、当該SNS上で公表することとします。
- (2) 当該SNS上で運用ポリシー等を公表することが困難な場合は、庚申庵史跡庭園Webサイト（以下「庚申庵HP」という。）又は関連サイト上で公表するとともに、そのサイトのURL（※1）を当該SNS上に表示させることとします。
- (3) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととします。

ア 運用するSNSの種類

イ アカウント名、URL及びアカウント運用者名

ウ SNSによる情報発信の目的及び内容

エ SNSの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）

オ 個人情報に関する取扱い

- (4) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととします。

ア 利用上の遵守事項

イ 知的財産権の帰属

ウ 免責事項

- (5) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更することとします。

#### 5 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等（※2）は、4で定める手続を経たアカウント（以下「公式アカウン

ト」という。)を使用し、原則として勤務時間内の運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととします。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとします。

(2) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととします。

ア 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分に注意すること。

イ ウェブアクセシビリティに配慮すること。

ウ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。

エ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しく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が信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。

オ 職員のサービスに関する法令等を遵守するとともに、指定管理者の職員としての自覚と責任を持つこと。

(3) 庚申庵倶楽部の責任者は、職員が(1)又は(2)に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととします。

## 6 トラブルへの対応等

(1) 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します。

(2) 利用規約に定める利用上の遵守事項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します。

(3) 公式アカウントのなりすまし(※3)の事例を発見した場合は、そのアカウントを管理するSNSの管理者に削除依頼を行うとともに、庚申庵HP及び関連サイトで周知することとします。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととします。

(4) 公式アカウントが炎上(※4)状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、組織として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととします。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすることとします。

## 7 補足事項

職員は、SNSを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任を持って適切に利用することとします。特に、指定管理者の業務に関する情報に触れる場合は、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけることとします。

<用語の解説>

※1 URL

ウェブサイトのアドレス

※2 書き込み等

SNSを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為

※3 なりすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

※4 炎上

投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態