

葛飾社協公式 SNS の利用に関するガイドライン

1 ガイドラインの目的

葛飾区社会福祉協議会（以下「葛飾社協」とう。）職員が葛飾社協公式 SNS による情報発信を行うにあたり、それを適切に利用し、その有効性を十分に活用できるようにするとともに、葛飾社協、区民、関係団体、利用者等の利益や権利を害しないために、必要な事項を以下のとおり定める。

2 公式 SNS 利用の原則

「葛飾区社会福祉協議会 SNS 運営要領」の第 7 条に規定する情報を SNS で発信する場合には、葛飾社協公式 SNS のアカウントによることを原則とする。ただし、大規模災害発生時等の非常事態の時には、所属長の判断で葛飾社協公式 SNS 以外のアカウントにより発信することができる。

3 運用担当者

各所属長は、1 名もしくは複数名の運用担当者を指名し、企画総務課長に通知するものとする。

4 決裁

運用担当者は、所属長の決裁を得て、情報を発信するものとする。ただし、リアルタイムで発信する必要がある情報など、事前に決裁を得ることが困難な情報については、あらかじめ運用担当者の判断で発信できる情報の範囲を明確にしておくことで、発信できるものとする。

5 情報を発信する際の注意事項

SNS による情報発信は、フォローやリツイートなどにより、急速かつ広範囲に情報が拡散することがあるため、不正確な情報や第三者に迷惑が及ぶおそれのある情報は絶対に発信してはならない。また、利用者からの予期せぬコメントにより、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態を招くこともある。そのため、「社協だより」や公式ホームページ等ですすでにお知らせしている情報以外の情

報を発信する場には、細心の注意が必要である。

運用担当者が注意しなければならない事項は次のとおりである。

- (1) 写真やイラスト、ロゴなどを使用する場合には、著作権や肖像権などに注意する。
- (2) 個人や団体の福祉活動を紹介する際には、予めその個人や団体から同意を得るとともに、個人情報やプライバシー、思想信条に注意するほか、売名や広告宣伝にならないよう注意する。
- (3) 未決定や予定の情報については、原則として発信しない。
- (4) 情報は、正確かつ客観的に記述し、担当者の主観や個人的な意見、評価等を記載してはならない。
- (5) 文字の誤変換により、読み手に不快な思いをさせたり、第三者に迷惑が及ぶことがないように、情報を発信する際には、文書を点検すること。できれば、上司や他の職員の確認を受けて、発信することが望ましい。

6 トラブルが発生した場合

意図せずして、発信した情報により第三者の権利をしたり、誤解を生じさせた場合、いわゆる「炎上」が発生した場合など、SNSによるトラブルが発生した場合には、運用担当者は所属長及び企画総務課長に速やかに報告するものとする。

企画総務課長は、葛飾社協としての対応策を検討し、早期の問題解決に努めなければならない。