

社会福祉法人高根沢町社会福祉協議会
SNS 及び LINE 利用に関するガイドライン

1 ガイドラインの目的

社会福祉法人高根沢町社会福祉協議会（以下「本会」という。）職員が本会公式 SNS（ソーシャルネットワークサービス）ページ及び LINE（以下「当ページ」という。）による情報発信及び相談支援を行うにあたり、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、本会、町民、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 当ページ利用の原則

「社会福祉法人高根沢町社会福祉協議会 SNS 運用要綱」の第 4 条及び「社会福祉法人高根沢町社会福祉協議会 LINE 運用要綱」の第 4 条に規定する情報を SNS で発信する場合、又は「社会福祉法人高根沢町社会福祉協議会 LINE 運用要綱」の第 5 条に規定する相談支援を行う場合には、本会の公式アカウントによることを原則とする。

3 運用担当者

事務局長は、1 名もしくは複数名の運用担当者を指名し、当ページを運営させる。運用担当者は、情報発信のスケジュールを調整し、また相談支援ケースを担当職員へ引き継ぐなど、当ページの運営を管理する。

4 決裁

運用担当者は、係長以上の職員 1 名以上の決裁を得て、情報を発信するものとする。

5 情報を発信する際の注意事項

SNS による情報発信は、フォローやシェアなどにより、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、情報を発信する際には、文書を点検する。

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、運用担当者は事務局長に速やかに報告するものとする。

事務局長は、本会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。

7 利用計画

(1) SNS 利用計画

1-1) 投稿する内容

ア、告知：心配ごと相談の開催、無料法律相談の受付開始、フードドライブの開催、
他

イ、報告：生活支援協議体の開催、地域の居場所（サロン）の開催、発行物、フード
ドライブの結果、他

ウ、その他：・その他の住民活動の紹介、ボランティアセンター・志民活動センター
が行う取り組みの紹介、本会が行う取り組みの紹介、本会職員の紹介。
他

・早急かつ重要と会長が認めるもの。

1-2) 更新について

ア、更新方法

- ・フェイスブック、インスタグラムは連携させる
- ・更新忘れ防止のため、フェイスブック公式サービスであるクリエイタースタジオの配信予約機能を利用する

イ、更新時期

- ・告知に関する記事を投稿する場合は、実施日から開所日1日前の午前10時を目安に更新する。ただし、イベント形式の催しの告知の場合は、周知期間に合わせて随時記事を投稿する
- ・報告に関する記事を投稿する場合は、実施日から開所日2日以内に更新する
- ・その他の記事については、随時更新する

(2) LINE 利用計画

2-1) 情報発信

ア、投稿する内容

- ・相談会やイベント等開催の告知に関するもの
- ・イベント結果や発行物等の報告に関するもの
- ・ボランティア等の募集に関するもの
- ・本会が行う取り組みの紹介、他
- ・その他早急かつ重要と会長が認めるもの。

イ、更新方法

- ・情報の発信は、友だち登録をしているユーザーへの配信及びVOOM（旧タイムライン）への投稿にて行う
- ・配信忘れ防止のため、LINE 公式アカウントの配信予約機能を利用する

ウ、更新時期

- ・告知に関する情報を発信する場合は、実施日から開所日 1 日前の午前 10 時を目安に更新する。ただし、イベント形式の催しの告知の場合は、周知期間に合わせて随時記事を投稿する
- ・報告に関する情報を発信する場合は、実施日から開所日 2 日以内に更新する
- ・その他の情報については、随時更新する

2-1) 相談支援

ア、相談支援の方法

- ・相談支援は、LINE チャット機能を利用しユーザーと個別メッセージをやり取りすることで行う

イ、対応時間

- ・個別メッセージへの応答は、開所時間内（平日 8 時 30 分～17 時 15 分）に行う

ウ、対応者

- ・一般的な問合せに関するメッセージに対しては、運用担当者又は問合せ内容に関する業務の担当者が応答する
- ・継続的支援中のユーザーからのメッセージに対しては、当該支援担当の職員が応答する