

知多市ソーシャルメディア利用ガイドライン

情報技術の進歩により、近年利用者が急増しているソーシャルメディアは、今や国民の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、社会的に大きな影響力を持つようになってきました。

このソーシャルメディアの持つ有効性としては、パソコンや携帯端末等でインターネットを利用できる者は手軽に利用することができ、ホームページへの誘導など自ら持つ情報伝達媒体と連携した情報発信が可能です。また、発信した情報について利用者が反応するなど、双方向性や拡散性が非常に高いメディアで、近年では 災害時における情報伝達手段として、その有用性が認められています。

自治体においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、それらを通じ市民からの意見を聴取することが可能となっており、今後ますます活用が求められてきています。

このようなことから、知多市においてもソーシャルメディアを活用し、市政情報の発信手段としてはもちろん、市民との情報共有手段としても重要な役割を担うツールとして導入を図っていく必要があります。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には匿名性や一方的な記述などから不正確なものも見受けられ、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、大きな影響や混乱を生じさせる場合もあり、利用に当たってはその特性を理解する必要もあります。

そのため、ソーシャルメディア持つ特性を十分に理解したうえで、知多市職員（以下「職員」という。）一人ひとりが知多市の広報担当者という意識でその有効性を積極的に活用していくことが、市民サービスの向上や市民との協働のため求められています。

このガイドラインは、職員が職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項などを定め、有効に活用することを目的として制定したものであり、必要に応じて見直しを行っていきます。

1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ブログ・twitter・facebook などインターネット上のサービスを利用して利用者による情報発信や利用者間のコミュニケーション、人の結び付きを利用した情報流通などを行う情報伝達媒体を言います。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員の身分を有する者が職務上ソーシャルメディアを利用して行政情報を発信することに対して適用されます。

3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持つこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する規定等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、個人情報の保護、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権など関連する法令を遵守すること。
- (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留意すること。万一、誤りがあった場合は直ちに認め、訂正すること。
- (5) 発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応すること。また、発信した情報に関し批判的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けること。
- (6) 不適切な情報(※1)は発信しないこと。

以上の留意事項を踏まえ、ソーシャルメディアの持つ特性を理解したうえで、職員は情報発信やその後の対応を適切に行う必要があります。そのため、各所属において利用するソーシャルメディアを選択し、運用等を行うこととします。

4 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

(1) 情報発信に当たっては、あらかじめ次の点を明確にした運用方針を各所属で作成、共有するとともに、当該運用方針に沿って運用すること。

- ・ 情報発信を行う目的
- ・ 利用するソーシャルメディアの種類
- ・ 公式アカウント(※2)名
- ・ URL(※3)
- ・ 運用管理責任者、運用担当者、決裁フローなどの運用体制
- ・ 情報発信の対象者
- ・ 情報発信の内容
- ・ 利用者にとってのメリット
- ・ 発信の頻度、タイミングなどの発信方法
- ・ 利用者からの投稿等への対応方針と方法
- ・ セキュリティの確保の方法(なりすまし(※4)防止、パスワードの管理等)
- ・ 知多市ソーシャルメディア利用ガイドラインを遵守することの記載
- ・ 著作権
- ・ 免責事項
- ・ その他、利用するソーシャルメディア特有の事項への対応方法
- ・ 連絡先

(2) 公式アカウントの開設又は移管を受けた市の組織は、次の事項を、公式アカウント内のプロフィール欄や市ホームページに掲載し開示すること。

- ・ 発信内容
- ・ 運用管理責任者(個人名は出さず〇〇課長等)
- ・ 運用担当者(個人名は出さず〇〇課職員等)
- ・ 利用者からの投稿(コメント)等への対応方針と方法
- ・ 該当アカウントについて記述のある市ホームページへのリンク(なり

すまし防止)

- ・ その他アカウントの紹介、PR に役立つと認められる事項
- (3) ソーシャルメディアを利用した情報発信に当たっては、掲載する情報は直ちに一般に公表することを前提としている情報のみとし、掲載内容については、既に他の媒体で広報された内容等既成の事実を除き、原則として所属長の承認（決裁）を得ること。
- (4) 各種広報媒体（紙媒体・市ホームページ等）で発信している情報との整合性（配布時期、公表時間等）に配慮すること。
- (5) 発信した情報に対する意見や質問に対して必ずしも返信する必要はありませんが、知多市及び市政に関心をもつ人（ファン）を増やそうとする心構えで対応すること。
- (6) 災害などの緊急時には、寄せられた情報のうち重要と思われるものについては、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信などの対応をすること。

5 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの開設が容易であるため、なりすましといったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなときは、以下の点に特に留意します。

(1) トラブル防止

- ・ 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こと。
- ・ 誤りは直ちに認め、訂正すること。
- ・ 本来のURLを分からなくするURL短縮サービスを利用すると、他の利用者に不安を与える恐れがあるため、原則利用しないこと。
- ・ 公的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、第三者が管理又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もあるので、慎重に

行うこと。

(2) なりすましが発生した場合

公式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運営者に削除依頼を行い、知多市ホームページ上で周知する必要があります。また、必要に応じ報道機関に資料提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。

(3) 炎上(※5)状態になった場合

- ・ 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- ・ 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、謝罪すること。
- ・ 対応に時間を要する場合はその旨説明する等、無視している等の不要な誤解を招かないようにすること。

6 継続と撤退

公式アカウント運営の継続と撤退の判断は運営主体である市の組織が行います。

(1) 判断基準

以下の状況が発生した場合は、速やかに公式アカウント運営から撤退すること。

- ・ 当初の目的を達成したとき（登録者を他の目的に活用できる場合はこの限りではない）。
- ・ 目標の達成や、生産性の担保の見込みが立たないと判断される場合。
- ・ セキュリティ上の脅威など、アカウントを継続することで、利用者または市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。
- ・ 市の公式アカウントとしてのクオリティが担保できず、利用者の信頼を損なうことに繋がる恐れが高い公式アカウントと判断した場合。

(2) 撤退方法

公式アカウントの運営から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除す

るのではなく、必要と認められる期間、公式アカウント内や市ホームページにおいてアカウントを停止した旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。

ただし、アカウントを継続することで、利用者又は市にとって著しい不利益が生じる事態が認められた場合は、直ちにアカウントを削除すること。

7 適用

このガイドラインは、平成26年4月1日から適用します。

8 用語の解説

※1 不適切な情報

- ・ 職務上知り得た秘密情報（一般的に知られていない、知らせてはいけない情報）
- ・ 重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）
- ・ 知多市及び他者の権利を侵害する情報
- ・ 不敬な言い方を含む情報
- ・ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ・ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- ・ 単なる噂や噂を助長させる情報
- ・ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
- ・ その他公序良俗に反する一切の情報 など

※2 アカウント

利用するサービスにログインするための、利用者権限やシステムの利用者自身のことを言います。

※3 URL

ウェブサイトのアドレスのことを言います。

※4 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を言います。

※5 炎上

自分の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を言います。