

音更町企画課ソーシャルメディア活用ガイドライン

インターネット上のソーシャルメディアは、2000年代以降、世界的に普及し、インターネットの活用において重要な存在となっています。さらにスマートフォンの普及も伴い、生活の中でソーシャルメディアをいつでもどこでも利用可能にし、活用の幅を広げています。

地方自治体においても、効果的な情報発信ツールとしての利用が増えているとともに、職員がソーシャルメディアを利用して、様々な情報を容易に発信することができる状況にあります。

音更町企画課（以下「企画課」といいます。）においては、紙媒体やホームページを中心に情報提供を行ってまいりましたが、これまでの一方的な伝達機能に加え、閲覧者の反応が見えるソーシャルメディアを活用して、職員が業務として情報発信する際の利用手続き及び注意事項を示す「音更町企画課ソーシャルメディア活用ガイドライン」を定めます。

1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ツイッター、フェイスブック、ブログ、電子掲示板に代表される、インターネット技術を利用してユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいう。

2 ソーシャルメディアの特性

(1) 匿名性の低さ

ソーシャルメディアは、匿名による運営を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えるソーシャルメディアでは、ことさら匿名性が低いといえる。

(2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

ソーシャルメディア上では、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき広がっている。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報（特にネガティブ情報）の拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

また、ソーシャルメディア上でのトピックは、巨大掲示板やインターネット上のニュースメディア、テレビのマスメディアでもしばしば取り上げられる。

(3) 事前チェック機能の有無

ソーシャルメディアとマスメディアとの大きな違いは「事前チェック機能の有無」である。新聞やテレビ等では、誤字や表現について他者のチェックが入るが、ソーシャルメディアにはこうした他者のチェックは入らない。

(4) 半永久的に保存されるデータ

ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても転送、コピーされることでネット上に恒久的に残り続ける。

4 運用方法

(1) 適用範囲

このガイドラインは、企画財政部企画課職員としての身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、臨時職員、他団体に派遣されている職員、他団体から町に派遣されている職員を含む）、及び町公式のソーシャルメディアの運用を委託された業者に対して適用される。

(2) 基本ルール

① 公式アカウントによる情報発信

ソーシャルメディアを利用した情報発信については、企画財政部広報広聴課が運営する公式アカウントによる情報発信を原則とする。

② 運用方針の作成

ソーシャルメディアを利用した情報発信については、別途定められた各サービスの運用方針に沿う必要がある。

(3) 意思決定

公式アカウントにおける情報発信を行う場合は、原則として企画財政部企画課長（以下「企画課長」という。）の決裁を必要とする。ただし、次に掲げるものはソーシャルメディアの特性や情報発信の即時性を考慮し、企画課長の判断により直接情報発信できるものとする。

① 既に一般に周知されている事実について、再度、正しい情報として発信する場合

② イベント、協議会などの現況・結果などの情報を発信する場合

③ 法令などで定められている内容を情報発信する場合

5 注意事項

(1) 常に誠実で良識ある言動を心がけること

職員がソーシャルメディア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持たなければならない。

(2) 法令・規定・守秘義務などを遵守すること

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扱いに関する規定を遵守しなければならない。また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などの了解を得る等、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければならない。

(3) 町に関する重要な記述を見つけた場合は報告すること

業務に直接関わりがなくても、町のソーシャルメディアのなりすましや町に関する重要な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、企画課長及び広報広聴課まで速やかに連絡するものとする。特にネガティブな評判を発見して、その中に事実誤認による内容が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論することは避けるよう対応する。

6 禁止事項

ソーシャルメディアによる情報発信に関する禁止事項は次に掲げるとおりとする。

- (1) 町の公式見解ではない情報（意思形成過程にある政策や事業内容）
- (2) 業務上知り得た個人情報や機密情報、町のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- (3) 法律、法令などに違反する内容、または違反するおそれがある情報
- (4) 人種、思想、信条などの差別または差別を助長させる情報
- (5) 政治、宗教活動を目的とする情報
- (6) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とする情報
- (7) 著作権、商標権、肖像権など町また第三者の知的所有権を侵害する情報
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び噂や噂を助長させる情報
- (9) 公序良俗に反する一切の情報
- (10) その他町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

7 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすましといったトラブルが発生することがある。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、炎上してしまうなどの可能性もある。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要がある。

(1) トラブル防止のために

- ・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必要がある。
- ・誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。
- ・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ため、慎重に行う必要がある。

(2) トラブルが発生した場合（炎上状態になった場合）

- ・炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する必要がある。
- ・問題となった部分を修正し、謝罪する。
- ・対応に時間を要する場合はその旨を説明するなど、無視しているなどの不要な誤解を招かないようにする必要がある。

(3) トラブルが発生した場合（成りすましが発生した場合）

- ・当町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管理者に削除依頼を行い、公式ホームページ上で周知する必要がある。
- ・必要に応じ報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。

8 その他

このガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すこととする。

附 則

このガイドラインは、令和2年5月22日から施行する。