

筑後市ソーシャルメディア等の利用に関するガイドライン

Facebook や Twitter などのソーシャルメディアは近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになっている。筑後市においても、市政情報の発信手段として有効に活用することが求められる。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には不正確なものや悪意をもったものも見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用に当たってはリスクや特性を理解する必要もある。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、ソーシャルメディアをより一層活用していくことを目的に策定したものである。

1. ソーシャルメディアの定義

Facebook、Twitter、LINE、Google+、YouTube、ブログなど、インターネット上で双方向の情報のやりとりを行うことができるサービスのことを言う。

2. ソーシャルメディア利用のメリット、デメリット

(1) メリット

- ・ 迅速、時期に叶った情報発信が可能である。
- ・ ホームページへの誘導など、自分のもつ情報伝達媒体と連携した情報発信が可能である。
- ・ 他の利用者とのやりとりのなかで、発信した情報に対する反応を確かめることができる。
- ・ 積極的に情報発信することで、行政の透明性を高める効果が期待できる。
- ・ 緊急時などに情報収集手段の一つとしても活用が可能である。

(2) デメリット

- ・ 一度発信した情報を完全に削除することは困難なため、間違った情報を発信した場合、情報の訂正が難しい場合がある。
- ・ 発信した情報が他の利用者の誤解を招いた場合など、トラブルになる危険性がある。
- ・ 発信した情報に対する意見、質問への対応に労力を要する可能性がある。

3. ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、地方公務員法の一般職、特別職の区別なく職員全てに対して適用される。なお、このガイドラインに定めのない事項については、総務広報課長に協議するものとする。

4. 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もつ必要がある。
- (2) 地方公務員法を始めとする関係法令及び職員の服務に関する規程等を遵守する必要がある。
- (3) 他の利用者の権利を侵害してはならず、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守する必要がある。
- (4) 発信する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留意する必要がある。

(5) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応する必要がある。

5. ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

(1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ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。

(2) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、事実の告知が主体であることから所属内の決裁は不要とする。ただし、市としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けることとする。

(3) 利用にあたってはあらかじめ定められたアカウントを用いる必要がある。

(4) 発信した情報に対する意見や質問に対しては、基本的に返信はしないこととする。ただし、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するなどの対応が求められる。

6. 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）

- ・当市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。

7. ガイドラインに関する問合せ

総務広報課総務広報係 広報・広聴担当 0942-65-7004（内線 142）