

## 徳之島町ソーシャルメディア活用ガイドライン

### 1. 策定の背景および目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログなど、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体における情報発信強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えている。特に、平成 23 年 3 月の東日本大震災の発生以降、時々刻々と変化する状況を迅速に住民に発信するため、Web サイトへの情報掲載と併用し、ソーシャルメディアを積極的に活用することが求められるようになった。

平成 23 年 4 月には、内閣官房、総務省、経済産業省の共同により「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」が示され、本町では平成 24 年 10 月に公式サイトをリニューアルオープンし、併せてソーシャルメディアのアカウントを取得し、ツイッターでの情報発信を始めた。

今後は、庁内各課においても、ソーシャルメディアを活用した広報に取り組む機会が増えることが想定される。既に、プライベートでソーシャルメディアを利用する職員が増加し、スマートフォンの普及と相まって、場所と時間を問わない気軽な情報の受発信が活発化している。

最新のツールを使いこなし、情報の感度を高めることやトレンド感覚を身に着けることは、奨励すべきことではあるものの、公務員の守秘義務に反して業務上知りえた情報を発信し、他の利用者とのトラブルを引き起こすなど、好ましくない事態も予想される。

このような状況を踏まえ、職員が業務またはプライベートでソーシャルメディアを利用する際の指針として、「徳之島町ソーシャルメディア活用ガイドライン業務編」並びに「徳之島町ソーシャルメディア活用ガイドラインプライベート編」を策定した。業務としてだけでなく、個人としてもプライベートで積極的にソーシャルメディアを活用し、効果的な情報発信を行うためにこのガイドラインを活用する。

### 2. 当ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、ブログなど、インターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体を言う。

### 3 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、匿名による運用を行っていても、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のニュースメディア、テレビなどのマスメディアでも取り上げられることもある。

### (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。新聞やテレビなどでは、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いつまでもネット上に残り続ける。

## 4. 業務編

### 〔適用範囲〕

この指針は町広報として、業務のために徳之島町の公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用する課、あるいは業務としてその運用を委託された業者に対して適用される。

### 〔遵守事項〕

#### (1) 運営主体・運営ポリシーを明らかにする

公式アカウント作成時は、担当者と管理者を定め、事前にアカウントの目的、投稿内容、表現の硬軟度合い、決裁の要・不要などを確認し、プロフィール欄などで運営主体と目的を明らかにする。なお、決裁行為を不要とする場合でも、管理者は定期的に発言内容を確認する。

また、アカウントを作成する際は事前に企画課に届け出、審査を受けること。公式アカウントとして認められたものについては、ホームページに掲載する。

#### (2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

公式アカウントにおける情報発信では、徳之島町の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がけること。キャラクターを立てた、いわゆる「軟式アカウント」として情報を発信する場合であっても同様とする。

意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場

合は、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。

### (3) 寄せられたコメントへの対応

ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止めること。コメントへの対応については細心の注意を払い、専ら情報発信を行う場合は、プロフィール欄などにその旨を記載すること。

### (4) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令、および職員のサービスや情報の取り扱いに関する規定を遵守すること。

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、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意しなければならない。

### (5) 徳之島町に関する重要な記述は報告し、情報共有する

業務に直接関わりがなくても、徳之島町に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、所属長と企画課まで速やかに連絡すること。例えば、事実誤認に基づく投稿だとしても、その場の判断で否定や反論をするのは避けること。

## 〔禁止事項〕

### (1) 町の公式見解でない情報および秘密情報の発信

町の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信しない。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や、憶測含みの発言は厳に慎み、噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、徳之島町のセキュリティを脅かす恐れのある情報などを発信することを禁止する。

### (2) 誤解を招く発信

発信する情報は正確さを期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意すること。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける必要がある。

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わないこと。

### (3) 争いごとを起こさない

発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は冷静に対応し、無用な議論となるのを

避けること。

## 5. プライベート編

### 〔適用範囲〕

この指針は、徳之島町職員としての身分を有する者（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員、他市町村及び外郭団体との人事交流により徳之島町の組織に配属されている職員を含む）が、個人の立場でソーシャルメディアを利用する場合に適用される。

### 〔遵守事項〕

#### (1) 町職員としての身元を明らかにし、免責文を掲載する

ソーシャルメディア上で自身の職務内容や、町行政に関する意見や見解を公開する場合は、身元を明らかにし、以下のような免責文をプロフィール欄などに明記すること。

例)「投稿内容は私個人の意見であり、徳之島町および所属部署の見解を代表するものではありません」

#### (2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

ソーシャルメディアの利用に当たっては、個人の発言の自由、思想の自由を尊重するが、情報を発信する場合には、徳之島町職員としての自覚と責任を持った言動を心掛けること。

意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合は、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。

#### (3) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令、および職員の服務や情報の取り扱いに関する規定を遵守すること。なお、職員がこれらの法律等に違反した場合は、懲戒処分を受けることもある。

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、企業に了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意しなければならない。

#### (4) 徳之島町に関する重要な記述は報告し、情報共有する

ソーシャルメディア利用をしたことによりトラブルが発生した場合や、徳之島町に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、所属長と企画課まで速やかに連絡すること。例えば、事実誤認に基づく投稿だとしても、個人の判断で否定や反論をするのは避けること。

〔禁止事項〕

(1) 秘密情報の発信

業務上知り得た個人情報や機密情報、徳之島町のセキュリティを脅かす恐れのある情報などは、発信することを禁止する。

業務について発言する場合は、意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意し、勝手な言及や、憶測含みの発言をすることは厳に慎むこと。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

(2) 誤解を招く発信

発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意すること。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける必要がある。

また、同じ内容を繰り返し何度も投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わないようにすること。

(3) 争いごとを起こさない

自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は冷静に対応し、無用な議論となるのを避けること。

また、次に掲げる情報は火種となりやすいため、発言しないようにすること。

- 〈a〉人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報
- 〈b〉違法行為または違法行為を助長させる情報
- 〈c〉単なる噂や噂を助長させる情報
- 〈d〉わいせつな内容を含む情報
- 〈e〉その他公序良俗に反する一切の情報

(4) 業務時間中の利用

職員には職務に専念する義務が課されているので、業務として利用する場合を除き、就業時間中の利用は厳に慎むこと。

**附則**

平成 25 年 4 月 1 日 施行