

浦臼町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る。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る。

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る。

浦臼町（以下「町」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きたが、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「浦臼町ソーシャルメディア活用ガイドライン」を定める。

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、町職員としての身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、会計年度任用職員、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、町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。なお、各課局においてアカウントを取得する場合及び各課局において新たなソーシャルメディアを活用する場合は、本ガイドラインのほか別に定める運用ポリシーに従うものとする。

② 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するため、「浦臼町ソーシャルメディア運用ポリシー」を作成する。

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、所属課局長及び総務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。

(1) トラブル防止のために

- ① 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。
- ② 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。
- ③ 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。

(2) トラブルが発生した場合（炎上状態になった場合）

- ① 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。
- ② 問題となった部分を修正し、謝罪する。
- ③ 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。

(3) トラブルが発生した場合（成りすましが発生した場合）

- ① 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。
- ② 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 ソーシャルメディアの私的利用

ソーシャルメディアを業務以外に私的利用する場合は、以下のとおり従うものとする。

(1) 私的利用における基本的な注意事項

- ① ソーシャルメディアの利用に当たっては、実名または匿名の利用を問わず、個人の発言の自由、思想の自由を尊重するが、いずれの場合においても情報を発信する場合には、町職員としての自覚と責任を持った言動を心がける。
- ② 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などを遵守する。なお、職員がこれらの法令などに違反した場合は、懲戒処分を受けることがある。
- ③ 個人情報、基本的人権、肖像権、プライバシー権及び著作権などに十分留意する。
- ④ 一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解し、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。
- ⑤ 業務利用の場合を除き、就業時間中のソーシャルメディアの利用は禁止する。

(2) 情報発信における町職員としての注意事項

- ① 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などは発信することを禁止する。
- ② 町の施策や業務について発信する場合は、町の魅力やサービスを多くの人に知ってもらい、町への愛着を深めることを進めていく気持ちを持った発信を心がけ、意思形成過程における情報の取扱いに十

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。

(3) トラブル等への対応

- ① 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には、その事実を率直に認めて早急に対応する等、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。
- ② 次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしないようにする。また、自らの発言に注意するとともに、投稿された話題への対応についても十分注意する。

ア 人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報

イ 違法行為または違法行為を助長させる情報

ウ 単なる噂や噂を助長させる情報

エ わいせつな内容を含む情報

オ その他公序良俗に反する一切の情報

- ③ 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、無用な議論となることを避けるよう注意する。
- ④ 町のソーシャルメディアの公式アカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は、所属課局長に報告するものとする。また、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、所属課局長及び総務課に報告するものとする。

9 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3年7月15日から施行する。