

小林市職員のソーシャルメディア利用ガイドライン

(平成 25 年 4 月 1 日現在)

フェイスブック(※1)、ライン(※2)、ツイッター(※3)、ブログ(※4)、ユーチューブ(※5)、ユーストリーム(※6)、電子掲示板などのソーシャルメディアは、人々の生活に非常に身近な情報の共有手段として浸透しています。また利用者が急増していることから、新たなメディアとして、社会に大きな影響を及ぼすようになっています。

これらは、刻々と変化する情報を、市民に発信するために、非常に有効な情報伝達手段であり、従来のウェブ(Web)サイトへの情報掲載に加えて、積極的に併用していくことが望まれます。

一方で、その情報があいまいであったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害する恐れもあり、発信者のみならず市政に対して想定しない影響を及ぼす場合もあります。

したがって、ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性やリスクを十分理解しておく必要があります。

そこで、小林市職員(以下、「職員」という。)が職務上ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにするガイドラインを定めることとしました。

1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ウェブ(Web)上で提供されるサービスのうち、ユーザー間のコミュニケーションをサービスの主要価値として提供するサービスの総称である。現在提供されているサービスとしては、フェイスブック、ライン(アプリケーションソフト)、ツイッター、ブログ、ユーチューブ、ユーストリーム、電子掲示板などがある。

2 ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

- 1 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いけません。
- 2 地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規定を遵守しなければいけません。

- 3 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないように十分留意しなければいけません。
- 4 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意しなければなりません。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ておく必要があります。
- 5 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければいけません。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければいけません。
- 6 次に掲げるようなことはしてはいけません。

- ・他者を侮蔑する言い方、発言
- ・人種、思想、信条等について差別する発言、又は差別を助長させる発言
- ・違法若しくは不当な発言又はそれらの行為をあおるような発言
- ・正否が確認できない情報(噂や流説など)を発信すること
- ・閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報を発信すること
- ・職務上知り得た秘密(一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報)を発信すること
- ・小林市及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
- ・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)を発信すること
- ・故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報を発信すること
- ・その他、公序良俗に反する情報を発信すること

3 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

(1) 業務のため公式アカウントを取得し利用する場合

- 1 利用にあたっては、原則として公式アカウント(※7)を用いてください。
- 2 公式アカウントを取得する場合は、あらかじめ別紙様式で承認を得て取得し、庁内外に告知してください。

3 次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用してください。

- ・ソーシャルメディアを利用した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
- ・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
- ・ソーシャルメディアの利用方法(担当者、発信の頻度、タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など)

4 発信を行うにあたっては、原則として所属長の下承を得てください。ただし、次に掲げる場合は所属長の下承を得ずに情報発信を行うことができます。

- ・既に市のホームページ・広報こぼやし・お知らせ等に掲載され、又はソーシャルメディア公式アカウントで投稿するなど、既に発信している内容などについて再度発信する場合
- ・イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合
- ・法令等で定められている内容を発信する場合

5 市は発信した情報に対し、閲覧者から意見や質問などの投稿があってもそれに対して必ず返信する必要はありませんが、対応にあたっては、利用者にとどのように受け止められるということを十分配慮した対応を行ってください。

6 一般的に匿名性が高いことから、一方的な意見が偏って寄せられる場合もあります。この場合も、冷静に、誠実に対応するようにお願いします。

7 対応を誤ると一気に批判にさらされ、対応に多大な労力を要することになりかねませんので、利用にあたっては十分に留意してください。

(2)個人の立場でアカウントを取得し利用する場合

1 小林市職員であることを正しく伝えること

小林市職員が個人で利用するソーシャルメディア・サービスのアカウントの説明(例:プロフィール)には、小林市職員であることを正しく伝えるために、業務に支障がない範囲で、部署や役職、職種を明記することを推奨します。ただし各人が利用するソーシャルメディア・サービスのプロフィール全てに明記する必要はありません。必要に応じて判断しましょう。

2 小林市としての正式な見解や回答ではないことを明示する

ソーシャルメディア・サービスでの投稿が、個人としての投稿であり、小林市としての正式な発言や見解、回答ではないことを、アカウントの説明で明記しましょう。また認識の齟齬を避けるために、必要に応じて個別の投稿に、小林市としての正式な発言や見解、回答ではないことを示しておくのは良いアイデアです。

3 常に良識ある発言・投稿を心がける

ソーシャルメディア・サービスでの活動は、各人の自由です。ただし、小林市職員であることを明記している以上、各人が発する発言や投稿は、小林市の信頼性やブランドに大きく影響していることを心がけて、常に良識ある発言・投稿を心がけましょう。

4 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(※8)といったトラブルが発生することがあります。また、一般的に匿名性が高く一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため次の点に特に留意する必要があります。

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ります
- ・誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。
- ・本来の URL(※9)をわからなくする「URL 短縮サービス」は、他の利用者には不安を与える恐れがあることに留意し、場合によっては使用しないことも必要です。
- ・公式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、慎重に行う必要があります。
- ・成りすまし防止のために、利用するソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに市の公式アカウントを紹介している小林市公式ホームページの URL(<http://www.city.kobayashi.lg.jp/>)を記載する必要があります。

2 トラブルが発生した場合

・炎上(※10)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、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要があります。

■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、謝罪します。

■対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように説明する必要があります。

・成りすましが発生した場合

■自己の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管理者に削除依頼を行い、小林市公式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などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行います。

・事実と反するデマ的な内容が返信された場合

■正しい情報を発信し、必要に応じて小林市公式ホームページへ誘導してください。

5 用語解説

※1) フェイスブック(Facebook)

アメリカ発の SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)で、自身のプロフィール、日記、知人関係などをネット全体、会員全体、特定のグループなどで選び、公開できるほか、フェイスブック上の知人等の日記、投稿などを閲覧したりコメントしたりできる。Mixi は匿名可に対してフェイスブックは実名で登録。

※2) ライン(Line)

通信キャリアの垣根を越えて利用できるコミュニケーションアプリ。違うキャリア同士でも無料で音声通話やメッセージのやりとりができる。(スマートフォン、パソコンで利用できるアプリケーションソフト)

※3) ツイッター(Twitter)

利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを140字以内で投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスを言う。なおツイッター(Twitter)は、米国 Twitter 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標。

※4) ブログ

Weblog(ウェブログ)の略でホームページの一種。基本的に日々更新される日記的 Web サイトの総称。

※5) ユーチューブ(YouTube)

動画ポータルサイトのこと。会員登録をすることにより、誰でも容量 100MB,再生時間 10 分以内の動画ファイルをアップロードし、公開することができる。会員でなくとも視聴可。

※6) ユーストリーム(Ustream)

PC、スマートフォンとインターネットを利用した動画投稿・配信サービスの1つ。ライブ中継が可能であり、ユーチューブとの違いと言える。

※7) 公式アカウント

アカウントとは利用するサービスにログインするための、利用者権限のことを言い、ここでは情報管理者の承認を得て取得したアカウントのことを公式アカウントと定義する。

※8) 成りすまし

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いう。

※9) URL

ウェブ(Web)サイトのアドレスのこと。

※10) 炎上

自己の投稿に対して批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態。