

## 徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成26年2月10日	策定
平成27年5月1日	一部改正
平成28年4月1日	一部改正
平成30年4月2日	一部改正
令和2年4月1日	一部改正

ブログ（※1）や簡易ブログ（※2）、SNS（※3）などのソーシャルメディアは、近年人々の生活に非常に身近な情報伝達手段として浸透しつつあり、利用者が急増するなど、新たなメディアとして社会的に大きな影響力を持つようになってきている。

徳島県においても、県政情報の発信手段として、また、県民との情報共有手段としても重要な役割を果たしつつあり、今後、徳島県の職員一人一人が徳島県の広報担当者であるという意識を持って、ソーシャルメディアを積極的に活用していくことが求められている。

一方、ソーシャルメディアは、一度発信した情報を完全に削除又は訂正することが困難であり、不正確な情報の発信や不用意な発言が、県の意図しない問題を引き起こし、発信者のみならず県政に対して想定しない影響を及ぼす恐れもある。

このため、ソーシャルメディアを利用するに当たっては、その特性やリスク対策などを十分理解しておく必要がある。

このガイドラインは、徳島県職員が、職務上でソーシャルメディアを利用し、情報発信する場合の基本的な考え方や留意すべき事項を定めたものであり、今後、このガイドラインに沿って、ソーシャルメディアの適切かつ効果的な活用に取り組むこととする。

### 1 ガイドラインの基本的考え方

ソーシャルメディアは、極めて有効な情報発信手段であるとの基本認識に基づき、徳島県として、今後さらに積極的に利活用するため、当ガイドラインを定めるものであり、職員一人一人が、ソーシャルメディア利用のメリット、デメリットを十分に把握した上で、決して、ソーシャルメディアによる情報発信が消極的にならないよう、十分に留意する必要がある。

### 2 ソーシャルメディアの定義

ブログや簡易ブログ、SNSなど、インターネット上で提供されるウェブ（Web）サービス等を利用して利用者が情報発信し、あるいは双方向での情報のやり取りを行うことができる情報伝達媒体をいう。

### 3 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

- ・迅速でタイムリーな情報発信が可能
- ・ホームページへの誘導など、発信者の持つ他の情報伝達媒体と連携した情報発信が可能
- ・他の利用者とのコミュニケーションを通じ、県が発信した情報に対する反応を確かめることが可能
- ・積極的に情報を発信することで、行政の透明性を高める効果が期待できる
- ・緊急時の情報収集手段の一つとして活用することが可能

#### (2) デメリット

- ・間違った情報を発信した場合、これを完全に削除、訂正することは困難
- ・利用者の誤解を招く表現で情報を発信した場合、トラブルになる危険性がある
- ・発信した情報に対する利用者の意見や質問への対応に、多大な労力を要する可能性がある

### 4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

#### (1) 徳島県職員としての自覚と責任を持つこと

#### (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に関する規程を遵守すること。

特に勤務時間中にソーシャルメディアを利用して情報を発信する際は、自らの担当業務として適切な内容の情報を発信する場合を除いては職務専念義務に反するため、行わないこと（例：守秘義務、職務専念義務、信用失墜行為の禁止、政治的中立など）

#### (3) 基本的人権、肖像権、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守し、他人の権利を侵害しないこと

#### (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、内容については誤解を招かないよう十分注意すること

#### (5) 徳島県情報セキュリティポリシーにおける基本方針等を遵守すること

#### (6) 意図せず他の利用者の感情を傷つけたり、誤解を生じさせた場合は、誠実に対応すること

## 5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点及び遵守事項

- (1) 原則として、公式のアカウント（※4）を用いることとするが、やむを得ず個人のアカウントを利用する場合には、勤務時間中の利用について、他の利用者に疑念等を抱かれないように表現や発言には特に留意すること
- (2) ソーシャルメディアを管理する各所属において、あらかじめ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、県の公式ホームページにおいて、対外的にも明示し、当該「利用方針」に沿って運用すること
  - ・利用するソーシャルメディアの種類、アカウント名、アカウントURL
  - ・情報発信を行う目的
  - ・情報発信する項目や内容
  - ・情報発信の方法（担当所属、担当者、情報発信の頻度・タイミングなど）
  - ・意見や質問への対応方法
  - ・その他の留意事項（あれば）
- (3) ソーシャルメディアの利用を開始、中止又は廃止する場合は、必ず秘書課（広報戦略担当）に協議すること

また、教育委員会事務局においては、教育政策課を通じて協議すること
- (4) 情報の発信を行うにあたっては、原則として所属長又は代決権を有する職務代理者若しくは担当リーダー（以下、「決裁権者等」という。）の確認を経ること。ただし、迅速でタイムリーな情報発信を行うため、既知の情報や既成の事実に基づく情報の発信についてはこの限りでないこと
- (5) 県の公式見解と受け取られるような情報の発信や、他の利用者から寄せられた意見や質問に対する返信は、トラブルに発展する可能性があるため、必ず、決裁権者等を含めた複数人で協議の上、対応すること

この場合、決裁権者等は、当該所属の立場だけでなく、県全体や県民の視点に立って、当該情報発信（返信）の客観的な妥当性等を十分考慮し、対応すること
- (6) 県の委託事業を受託した団体がソーシャルメディアを利用する場合や、県の関係団体が利用する場合においても、このガイドラインに準じて適切に利用するよう努めること

## 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、なりすまし（※5）や改ざん（※6）などのトラブルが発生する可能性がある。また、匿名性が高いため、一方的な批判や、いわゆる炎上（※7）状態となる可能性もあることから、次の点に特に留意する必要がある。

(1) トラブルの防止のために

- ・公私のけじめをしっかりと持ちながら対応すること
- ・特定の関係者（仲間うち）だけで通用するようなやりとりは控えること
- ・タイムリーに正確な情報を発信すること
- ・傾聴の姿勢を常に保ち、利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること
- ・情報発信の内容は担当者任せにせず、所属のなかで常に相互チェックを行うこと
- ・誤りは直ちに認め、訂正すること
- ・本来のURLを分からなくするURL短縮サービスは、原則として利用しないこと
- ・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、慎重に行うこと
- ・なりすまし防止のために、県の公式アカウントの紹介ページ及び当該所属が管理するページに、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名などの情報を掲載することとし、URLをリンクすること
- ・公式と分かりやすいように、各タイトルには必ず「徳島県公式」を冠すること
- ・利用してい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、県の公式ホームページのURLを記載すること
- ・ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、可能な限り、認証アカウントの取得を行うこと

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

一般には、次のような対応が考えられるが、ケースバイケースで適切に対応する必要がある。

- ・反論や抗弁は控え、冷静に対応する
- ・問題となった部分を修正したり、場合によっては謝罪文を掲載するなど、迅速に対応する
- ・対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、県が利用者の意見を無視しているかのような誤解を招かないようにする

イ 「なりすまし」等その他のトラブルが発生した場合

公式アカウントの「なりすまし」等、トラブルが発生していることを発見した場合は、直ちに次の処置を取ること

- ・上司への報告等
- ・秘書課（広報戦略担当）及びスマート県庁推進課（システム・業務改革担当）

に連絡

- ・「なりすまし」が発生した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼
- ・必要に応じ、トラブルが存在することについて注意喚起を行うため、徳島県公式ホームページ上で周知し、報道機関へ資料提供

## 7 相談窓口

- (1) 本ガイドラインに関すること 秘書課（広報戦略担当）
- (2) 職員の服務に関すること 人事課（企画・研修担当）
- (3) 情報セキュリティに関すること スマート県庁推進課（システム・業務改革担当）  
教育情報システムについては、教育委員会事務局総合教育センター（教育情報課）

## 8 その他

当ガイドラインについては、環境変化等に留意し、必要に応じて適宜見直すこととする。

### 【用語の解説】

#### ※1 ブログ（Blog）

ウェブログ（Web Log）を省略した言葉で、作者の個人的な体験や日記、特定のトピックに関する話題などを、時系列で比較的頻繁に記録したウェブサイト

#### ※2 簡易ブログ

インターネット上で、不特定多数または特定の人に向けて、ごく短いメッセージを発信したり、他の人のメッセージを読んだりすることができるサービスの総称。Twitterなどがある。

#### ※3 SNS

「ソーシャル・ネットワーキング・サービス」の略称。双方向でのコミュニケーションをサポートし、人と人のつながりを促進するコミュニティ型のWebサイト。Facebook、mixi、GREEなどがある。

#### ※4 アカウント

利用するサービスにログインするための利用者権限

#### ※5 なりすまし

ネットワーク上で、他人の名前やIDを無断で利用して、あたかも他の利用者のふりをすること

#### ※6 改ざん

ネットワークを通じてコンピュータに侵入し、Webページやアクセスログなどの情報を管理者の許可を得ず書き換える行為

※7 炎上

発信した情報に対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。アカウントを削除し、ソーシャルメディアの利用を休止又は廃止せざるを得なくなることもある。