

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
令和3年3月1日	一部改正
令和3年7月7日	一部改正
令和5年3月31日	一部改正
令和6年4月1日	一部改正

SNS（※1）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伝達手段として浸透しており、新たなメディアとして社会的に大きな影響力を持っている。

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ており、徳島県職員一人一人が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、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

ニ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

SNSをはじめとしたインターネット上で提供されるWebサービス等を利用して、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、公式のソーシャルメディアアカウント（以下「アカウント」という。）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) アカウント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) アカウントを開設、変更又は廃止する場合は、必ずソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止協議書（様式第1号）を県民ふれあい課（広報・広聴担当）に提出し協議すること
- 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
- なお、県民ふれあい課（広報・広聴担当）は、必要と認める場合、アカウントを管理する所属に開設の再検討や運用の改善、廃止等を助言することができる
- (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) アカウントを管理する所属は、各ソーシャルメディアの分析ツールなどを活用し、リーチ数などの目標設定や定期的な分析を行い、ソーシャルメディアの有効活用に努めること
- (6) 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
- (7) 県の委託事業を受託した団体が当該事業においてソーシャルメディアを利用する場合は、県の管理するアカウントと同様に「利用方針」を作成するとともに、共有、明示及び「利用方針」に沿った運用を行い、当該アカウントの開設、変更又は廃止を行う場合については、あらかじめ担当課を通じて必ずソーシャルメディアアカウント開設・変更・廃止協議書（様式第1号）を県民ふれあい課（広報・広聴担当）に提出し協議すること

また、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

(8) 個人情報を収集、利用、管理する場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱うとともに、利用方針にその旨を記載すること

(9) アカウントの開設及び運用にあたっては、以下の点を踏まえ、随時その必要性について十分検討すること

- ・利用を開始するアカウントの発信内容が、現在運用中のその他のアカウントと重複していないこと
- ・ソーシャルメディアにおいては継続的な情報発信が必要とされることから、その必要性を理解し、継続的な情報発信に努めること
- ・特段の理由なく1年以上投稿がないなど積極的な情報発信が行われていないアカウントや、特定の期間のみ運用するアカウントについては、期間の経過後、原則廃止又は統合すること
- ・セキュリティ上の脅威など継続することで利用者又は県にとって著しい不利益が生じる可能性が認められるアカウントや、県の公式アカウントとしての品質が担保できず利用者の信頼を損なうことに繋がるおそれが高いアカウントは、速やかに廃止又は統合を検討すること

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（※2）や改ざん（※3）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（※4）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（※5）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
- ・ 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情報発信の内容を簡潔に記載し、県の公式ホームページや関連するウェブサイトのURLを記載すること。また、アイコンやカバー写真は、アカウントの趣旨に応じた適切なものを設定すること
- ・ 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
- ・ ただし、明らかに悪質と判断される利用者からの投稿が継続的行われた場合は、非表示や削除等のソーシャルメディアの機能を利用した対応も検討すること

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
- ・ 県民ふれあい課（広報・広聴担当）及び情報政策課行政DX推進室に連絡
- ・ 「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 | 県民ふれあい課（広報・広聴担当） |
| (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 | 情報政策課行政DX推進室 |

教育情報システムについては、教育委員会教育DX推進課（GIGA・学び創造担当）

(4) 個人情報の取り扱いに関すること 県民ふれあい課

(情報公開個人情報担当)

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 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サービス。X、Facebook、Instagram、LINEなどがある。

※2 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事

※3 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

※4 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。

※5 URL短縮サービス

元のURLを登録すると、20文字程度の短いURLが生成されるサービス。生成されたURLにアクセスすると元のURLに自動的に転送される。書き込み可能な文字数に制限がある場合などでは有効なサービスであるが、実際にアクセスするまではどこに繋がるのか分からないため、不正なサイトへの誘導やフィッシング詐欺などに利用されるケースがあるなど、その危険性も指摘されている。