

仕様書

1. 委託業務名

「とくしまファン」オンラインコミュニティ構築運営業務

2. 業務の目的

本県への移住検討者や徳島にゆかりのある方はもとより、イベント参加者など本県に興味関心のある方等に対する情報発信の他、参加者同士が広く相互に交流し、継続的に繋がる場として、オンラインコミュニティを構築・運営することで、関係人口の創出・拡大や関係性の深化を図るとともに、コミュニティから得られた様々なデータを活用することでより効果的な移住交流施策の構築を図る。

3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4. 業務の内容

本県への移住検討者や県内出身者等「とくしまゆかりの方」、県民、県・市町村職員等が参加し、本県に関する話題（本県の魅力（特に移住先や関係人口としての関わり先としての魅力）や、イベントの紹介や感想、その他情報交換などを想定。）について、参加者による自発的かつ双方向的なコミュニケーションが取れるコミュニティをオンライン上に構築する。

併せて、コミュニティにおいて円滑にコミュニケーションが行われる支援として、オンラインコミュニティの盛り上げ（コミュニティへの話題提供等）や、新規参加者の獲得と参加者の満足度向上のためのイベント及び広報等を行う。

（1）業務項目

- ア オンラインコミュニティ構築・運営
- イ オンラインコミュニティ周知・参加促進イベントの実施
- ウ オンラインコミュニティへの新規参加者獲得及び活性化のためのSNS発信等
- エ 独自提案

（2）業務内容

- ア オンラインコミュニティ構築・運営
 - a オンラインコミュニティの構築（システム（プラットフォーム）の構築）
 - (a) オンラインコミュニティ構築に係る基本方針

開発にあたっては、次の事項に配慮すること。なお既存ツール（プラットフォーム）の利用、又は独自のシステム構築いずれによる開発でも差し支えない。

（なお、経費については、収支計画書上、初期経費とランニングコストが分かるように記載すること。）

① ユーザビリティ及びアクセシビリティ

徳島の魅力を訴求できるデザインや機能性を備え、見やすく親しみやすいものとする。

障がい者や高齢者を含めた全てのユーザーが使用している端末、ウェブブラウザ、支援技術などに関係なく、ウェブコンテンツを利用することができるように、次の点に留意し制作すること。

- ・ わかりやすさ：説明なしでも直感的に操作できること。投稿、コメント箇所のわかりやすさ
- ・ 操作効率の良さ：画面遷移が簡単にできること。ページレイアウトに一貫性を持たせること。
- ・ 満足感の付与：ユーザーの環境に合わせたレイアウト。コンテンツの優先順位。表示の速さ。

② レスポンシブウェブデザイン

パソコン及びスマートフォン版、タブレット版のサイト設計を行うこと。スマートフォン版は、ユーザーの利用場面を想定し、操作性、視認性が確保できる設計を行うこと。

③ 情報発信力の強化

コミュニティ参加者に対して、本県の魅力やイベント情報等についてより効果的な情報発信を行うことができること。

④ 関係人口の創出拡大、関係性の深化

本県に興味関心を持っていただいた方が、コミュニティ内で参加者同士が相互交流を図り、情報に触れることで、より徳島に愛着を持っていただけること。

(b) 業務範囲

① オンラインコミュニティの企画等

(ア) ・ 基本方針を踏まえ、業務の実施方針（業務のトータルコンセプト）、オンラインコミュニティの全体像や効果的な運用方法を企画提案すること。

- ・ 利用するプラットフォームの仕様、機能等について企画提案すること。

(イ) トップページほか、各ページのデザイン及びサイトマップを作成し提案すること。

② サーバ環境の構築

(ア) 構築環境について

- ・ 県のサーバを利用又はアクセスの負荷・セキュリティを考慮して信頼度の高いサーバを使用すること。ただし、セキュリティ対策については、提案書に記載すること。
- ・ サーバについては、常時SSL化に対応すること。
- ・ サーバを設置するデータセンターの所在は日本国内とする。
- ・ 開発環境、検証環境は、受注者で用意すること。

(イ) セキュリティ要件

- ・ サーバ環境ではセキュリティ対策を十分に行うこと。
- ・ 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改ざんを抑止する機能を確保すること。
- ・ サーバ環境では、バックアップを定期的実施し、第三者によるサーバへの不正アクセス等により、情報資産の漏洩、改ざんや消失、毀損が生じた場合は、直ちに発注者へ報告すし、受注者の責任で原因を解明し、速やかに必要な対策を講じること。また、これに伴い

生じた損害賠償等は全て受注者の責任において行うこと。

- ・ ウェブサイトへのアクセスログを取得し、1年間保持すること。
- ・ システムで利用するサーバのOS、ソフトウェアやネットワーク機器などの脆弱性やバグに対処するとともに、適切な設定変更を行うこと。
- ・ OSやソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの適用を行い、常に最新状態を保つこと。
- ・ システムへの不正侵入、システム停止や障害の発生を予防し、また、障害発生時の影響を最小限に食い止めるため、万全のセキュリティ対策を講じること。

③ Webサイト構築

(ア) サイト構成

コミュニティ参加者が迷わず投稿、コメントできる、目的のコンテンツにスムーズにアクセスできることを最重要視し、本業務の目的等を勘案し、最適と考えるサイト設計を行うこと。

○ユーザー画面

- ・ ユーザーにとっての使いやすさの追及
- ・ ユーザーの利用場面を想定し、操作性、視認性の確保

○管理画面

- ・ 専門知識、技術を持たない者でも編集・操作が可能な使いやすさの追及
- ・ セキュリティ対策等の定期的な保守

(イ) サイトデザイン・レイアウト

- ・ 徳島の魅力を訴求できる、印象的なホーム画面とすること。サイト全体を通じて統一したデザインとし、操作に一貫性を持たせ、ユーザーがストレスを感じることがないように、分かりやすさと視認性を確保し、アクセシビリティに配慮した構成及びデザイン・レイアウトとすること。
- ・ PC、タブレット、スマホでの利用を想定し、文字のフォント、サイズ、背景とのコントラストに配慮すること。
- ・ フォームの入力時にポップアップで記載例や注意事項を表示し、どのような情報を入力するのか、直感的にわかるようにすること。

(ウ) OS、ブラウザ等

ユーザーが使用するブラウザは以下のものを想定しており、これらのブラウザにてレイアウトが崩れないように制作すること。

○サポートOS

Windows・MacOS・Android・iOS 構築時点で最新のもの

○サポートブラウザ

Firefox・Chrome・Apple (Safari) ・Edge 構築時点で最新のもの

○ドメインについて

ドメインについては、県が提供するサブドメインを利用すること。

(エ) サイトの機能

- ・ 3,000人以上が参加（登録）可能であるもの。

なお、システムのユーザーに上限等がある場合は、提案書に記載すること。

- ・ ユーザーを任意に招待、もしくはユーザー自身による登録が可能であること。
- ・ コミュニティ参加者同士が双方向でコミュニケーション（話題の投稿や投稿に対するコメント、スタンプ等でのリアクションなど）を取ることができるものであること。
- ・ コミュニティ内において、話題のテーマごとに部屋を分けることが可能であること（5以上）など、コミュニティ参加者が自身の興味に合う話題にアクセスしやすいものであること。
- ・ コミュニティ参加者がスマートフォンからもアクセスしやすいものであること。
- ・ コミュニティ参加者の識別や、年代や居住地等の属性を集計・可視化・分析することができ、コミュニティ参加者へダイレクトに情報発信（メール・SNS等）可能な機能を有するもの。
コミュニティから得られる情報をもとにどのような分析、集計が可能か、提案すること。
- ・ コミュニティ参加者に、デジタル会員証等会員であることを証明する機能を有すること。
- ・ コミュニティ参加者へのアンケートが実施可能な仕組みとすること。
- ・ コミュニティ内でイベントの募集、参加申込み、及び開催する機能があること。
- ・ コミュニティ内で生じた不適切な書き込みを削除又は非表示とする機能があること。
- ・ 365日24時間利用できるものであること。
※メンテナンスやトラブル対応に係る一時的な（数時間から1日程度の）システム休止は差し支えないが、県へ報告の上実施すること。
- ・ 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改ざんを抑止する機能を確保すること。
- ・ 令和7年8月頃までに、オンラインコミュニティを構築し、サービス開始を目標とする。

④ 操作マニュアルの作成等

操作マニュアルを作成し、操作方法の研修会を開催すること。

b オンラインコミュニティの保守・維持管理

(a) ソフトウェア保守

- ・ システムの安定的運用を図るため、ソフトウェアに関して定期的な保守を行うこと。
- ・ システム及びシステムの稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の管理を行うこと。
- ・ ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、パッチを適用する等のセキュリティ対策を行い、常に最新状態を保つこと。

- ・ Webサイトの不具合対応やセキュリティ対策を目的とした修正パッチ適用を実施すること。なお、実施の際には、テスト環境による適用テストも行ったうえで、本番環境へ適用すること。
- ・ 保守で利用するテスト環境についても、本番環境と同様の仕様の環境を作成すること。

(b) 平常時保守

- ・ 365日、24時間の稼働を原則とし、オンラインコミュニティの機能の保守・維持管理を行うこと。
- ・ 障害の早期発見、予防に努めること。
- ・ サーバ環境では、データのバックアップを定期的実施すること。
- ・ Webサイト全般について、問い合わせフォームからの連絡を通して問題解決対応の実施を行うこと。
- ・ 対応時間は原則として、年末年始や祝日を除く平日の開庁時間内の対応とすること。緊急時の場合は、県と協議の上、早急に対応すること。Webサイトに受注者の名称、E-メールアドレス、電話番号を明記し、対応窓口を一本化すること。
- ・ ネットワーク稼働監視を行うこと。
- ・ アクセスが集中することが分かっている場合は事前に発注者より連絡することで閲覧に支障が出ないように調整等を行うこと。
- ・ 安定稼働、個人情報及び機密情報の保護が図られるようシステム面で必要な措置を講じること。また、これらに問題が発生した場合迅速に対応すること。
- ・ 業務の全体を管理可能な者を業務責任者として設置すること。
- ・ 業務の確実な実施に必要な要員を配置すること。

(c) 障害時保守

- ・ 障害発生時の対応体制を明確にするともに、障害時対応マニュアルを定め、運用すること。
- ・ 障害発生時は、速やかにシステムをはじめとする各種ソフトウェアの復旧対応及びデータの復旧作業を行うこと。
- ・ 障害事後対策として、収集した障害情報をもとに原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置、予防措置を講じること。

c コミュニティ内の秩序維持・盛り上げ

- ・ オンラインコミュニティを円滑に運用していくための規約等の整理を行うこと。（県と協議の上制定。）
- ・ コミュニティ内で不適切な書き込みややり取りが行われていないかを監視する体制を取り、炎上対策を講じること。

- ・ コミュニティの運営体制（トラブル時の対応方法等を含む）及びコミュニティ参加者からの投稿やコメント等が活発に行われるような工夫や仕組みを提案すること。
- ・ コミュニティ活性化のための話題提供や雰囲気づくりを行うこと。（月 1 回程度の話提供と、投稿されたコメント等への随時のリアクションなど）
- ・ コミュニティ参加者や投稿内容の収集、県への報告及び運用改善のための助言を行うこと。（報告項目は「新規登録数」「登録者の属性」「投稿やリアクションの傾向」「盛り上がっている話題の要因分析」等を想定。）

イ オンラインコミュニティ周知・参加促進イベントの実施

a イベントの実施

- ・ オンラインコミュニティへの参加の動機付け及びコミュニティ参加者の満足度を高めるためのイベントを 3 回以上（うちリアル開催 1 回以上）企画提案し、実施、運営すること。
- ・ イベントの主なターゲットは地域に興味がある 20～40 代向けとすること。

b 広報の実施

- ・ オンラインコミュニティ自体の認知を拡大し、加入促進するための広報内容を提案、実施すること。
なお、広報の実施はaで実施するイベントと絡めたものとしても差し支えない。
- ・ 県の求めに応じ、県が別事業「徳島県移住フェア等企画・運営業務」において実施する、フェアやセミナー、その他のイベントと連携した広報に協力すること。

目標 年度内オンラインコミュニティ参加者数 1,000人
投稿やコメント、リアクション数 150件以上

ウ オンラインコミュニティへの新規参加者獲得及び活性化のためのSNS発信等

- ・ 県SNSによるオンラインコミュニティで盛り上がっている話題等の情報発信を行う。（月 5 回以上）
県SNS：Instagram、Facebook、X 「住んでみんなで徳島で！」
- ・ 支援については、SNS投稿の内容の向上やオンライン等での研修を企画提案し、1 回以上実施すること。また、投稿の改善を図るためのミーティングを隔月・年間 4 回程度開催すること。支援の体制について提案すること。

エ 独自提案

- ・ オンラインコミュニティの運営、盛り上げ、コミュニティ参加者の離脱防止に必要なことがあれば提案すること。

5. 報告書の提出

事業完了報告書を令和8年3月31日までに提出すること。

6. 成果品

次の資料一式を電子データで納品すること。併せて、(4)については、紙媒体を1部提出すること。

- (1) 基本設計・システム要件に関わる資料一式
- (2) とくしまファンオンラインコミュニティ操作マニュアル
- (3) 本業務により制作した写真、動画、各種制作物等一式
- (4) 業務完了報告書

検収では、本仕様書に記載した要件を満たすかの確認を行うこと。

7. 機密保持等

- (1) 委託業務の実施に当たって、徳島県情報セキュリティポリシーに基づき、本業務に関係する全ての者が別紙1「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 委託業務の実施において、個人情報の取り扱いについては、個人情報保護に関する法律、徳島県個人情報保護条例及び別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) すべての作業において、本業務に係るデータ及び情報システムの取扱いには細心の注意をもって管理すること。また、本県が指示する場所以外へデータ等を持ち出す場合は、担当職員の許可を得ること。
- (4) 委託業務の処理上知り得た情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (5) 本県及び受託者は、相互に本契約の履行過程において知り得た相手方の機密を他に漏洩せず、また本契約の目的の範囲を超えて利用しないものとする。ただし、本県が法令等、官公署の要求、その他公益的見地に基づいて、必要最小限の範囲で開示する場合を除く。委託期間が終了し、又は委託契約が解かれた後においても、期間の制限なく同様とする。

8. 著作権等

- (1) 受託者は、委託業務の成果品に関する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）及び所有権を、成果品の引き渡し時に県に無償で譲渡するものとする。

ただし、成果品に含まれる受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術に関する権利等については、なお、受託者に留保されるものとする。提案書に構築するシステム等の権利の徳島県への帰属関係を記載すること。

- (2) 前項における諸権利の範囲は、成果物が納入された時に、受託者と県の双方協議の上、明確にするものとする。
- (3) 受託者は、著作権法上の権利のうち、著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定

される権利をいう。) を行使しないものとする。

- (4) 受託者は、本委託業務の実施のために必要な、第三者の著作権・肖像権等知的財産権等については、事前に許諾を取得し、第三者の著作権・肖像権等を侵害していないことを保証すること。なお、第三者の著作権・肖像権等の侵害の申し立てを受けたときには、委託期間が終了し、又は委託契約が解かれた後においても、期間の制限なく受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む）において解決すること。

9. 契約不適合責任

- (1) 委託業務の最終成果物に契約不適合を発見したときのため、納入後1年間無償補修ができる体制を用意し、県の要請に応じて成果物の修補又は代替物の引渡しにより対応すること。
- (2) 委託業務の最終成果物に係わる問題で、マニュアル等により判別がつかない事象や障害等が発生した場合、県の要請に応じて問題解決に協力すること。

10. 特記事項

- (1) 本事業の実施に当たっては、関係法令を遵守し、実施内容等は、委託者と十分協議しながら事業を進めること。受託者は、委託者に対し、業務の進捗状況を随時報告し、委託者からの依頼、指示等に対して迅速かつ的確に対応するものとする。
- (2) 徳島県がアカウントを保有するSNS等ソーシャルメディアを活用する場合は、別紙3「徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン」を遵守すること。
- (3) 本事業内容は委託者との調整の中で変更等があり得る。それに伴う仕様の変更、委託料の変更等については、必要に応じて委託者と協議の上、対応すること。
- (4) 各業務に係る撮影、制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経緯（交通費、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。また、不具合等の対応は、納入後1年間は無償対応とすること。
- (5) 本委託業務において、制作・納品された成果物を委託期間が終了し、又は委託契約が解かれた後においても、期間の制限なく無償で、インターネット、印刷物、DVD、講演・講習、放送番組等あらゆる媒体、手段、手法により公表（公開、配布、放送等）することができるよう、二次利用可能な権利に関する調整を行うこと。
- (6) 業務の遂行にあたり発生した事故等は、受託者の責任で対処し、発生した損害は受注者が負担すること。ただし、委託者がその損害を委託者の責めに帰する事由により発生したものと認めた場合は、委託者もその損害を負担するものとし、負担額は委託者と受託者の協議で決定する。
- (7) 本事業において、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度委託者と協議のうえ、定めるものとする。
- (9) 次年度の受託事業者へ引継ぎが必要となった場合は、引継ぎに伴う作業等に協力すること。

情報セキュリティに関する特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、徳島県情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守し、情報セキュリティ対策を適正に実施しなければならない。

(管理体制)

第2 乙は、情報セキュリティポリシーを遵守するために必要な体制を整備し、情報資産の管理に関する責任者及び担当者、作業者の所属並びに委託内容を明確にしておかなければならない。

(作業場所の特定)

第3 乙は、情報資産の紛失等を防止するため、この契約による業務を処理するに当たっては、その作業の場所を特定しておかなければならない。

(サービスレベルの保証)

第4 乙は、甲が提示する品質及びセキュリティレベルを満たす業務を提供しなければならない。

2 乙は、情報システムを実際に運用する者の現状・課題を加味し、セキュリティと利便性の両立を可能とする、実務と調和したセキュリティ対策を講じなければならない。

(情報資産の種類と範囲、アクセス方法)

第5 乙は、この契約によりアクセスを許可された情報の種類と範囲、アクセス方法を遵守しなければならない。

(業務従事者への周知及び教育)

第6 乙は、この契約による業務に従事している者に対し、情報セキュリティ対策のために必要な事項を周知するとともに、継続的に教育しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された情報を、当該業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の指示がある場合は、この限りでない。

(情報の適正な管理)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(情報資産の返却及び廃棄)

第10 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した情報が記録された記録媒体は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(報告)

第11 甲は、この契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、定期的に報告を求めることができる。

2 乙は、情報セキュリティインシデントが発生した場合又はそのおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(監査及び検査)

第12 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、随時監査又は検査を実施することができる。

(情報セキュリティインシデントの公表)

第13 甲は、この契約による業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表することとする。

(契約解除及び損害賠償)

第14 甲は、乙がこの特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。

(ポリシー改定時の対応)

第15 甲は、セキュリティポリシーに改定等を行う場合は、適宜、乙に改定等の内容を情報提供しなければならない。

2 乙は、契約締結後にセキュリティポリシーの改定等がなされた場合は、速やかに、改定等後の内容を適用するよう努めなければならない。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3条 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集しようとするときは、その事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により収集しなければならない。

(適正管理)

第4条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適正な措置を講じなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による個人情報を取り扱う事務については、第三者に委託してはならない。ただし、甲が承諾したときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書により再委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）するときは、再委託先にこの契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為について再委託先と連携してその責任を負うものとする。

(資料等の返還又は廃棄)

第8条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9条 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(調査)

第10条 甲は、乙及び再委託先がこの契約による事務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故報告)

第11条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

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

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

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に行われた場合は、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（G I G A ・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、収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。