

ソーシャルメディアの利活用に関する諏訪市ガイドライン

平成29年2月20日策定

諏訪市総務部秘書広報課

諏訪市企画部企画政策課

○ はじめに

ツイッターやフェイスブックなどに代表される、いわゆるソーシャルメディアは、最近、国民生活に急速に浸透し始めている情報伝達手段です。

(ソーシャルメディアとは、インターネット上に展開される情報伝達手段。代表的なものは、ツイッター、フェイスブック、ブログ、電子掲示板、ホームページなどで、利用者が情報を発信、あるいは相互に情報を交換し、コミュニケーションを行う。)

ソーシャルメディアは、情報の「発信」、「共有」、「収集」という機能性を備え、また、情報伝達における「即時性」、「拡散性」、「双方向性」という利点を有していることから、最近では、国や地方自治体においても、こうした特性に注目し、情報伝達手段としての利活用が広がりつつあります。

そこで、本市としても、今後、市民との情報共有により更なる信頼関係を構築するに当たり、重要な情報伝達手段(=ツール)として認識していく必要があります。

一方、ソーシャルメディアは、匿名でも利用できること、発信した情報に不特定多数の利用者がアクセス可能なことから、不正確な情報や不用意な発言等が意図しない問題を引き起こし、社会に対して多大な影響を及ぼす場合があります。

また、一個人として情報を発信した場合においても、不適切な内容が引き起こした事態の影響が組織に及ぶこともあるため、本市としてもこうした側面を理解し、リスク対策に留意する必要があります。

○ 諏訪市の情報を積極的に発信するために

本市では、現在、諏訪市ホームページ(観光ホームページ等サブサイトを含む。)やスマートフォンアプリ「諏訪市まち歩きナビすわなび」等を活用した情報発信を行っています。

引き続き、市としての魅力を市内外に積極的に発信していく上で、また、災害情報などの重要な情報の提供において、ソーシャルメディアの情報伝播力は有効であると考えます。

ただし、ソーシャルメディアを活用する場合には、その特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解するとともに、あくまでも民間企業が提供する情報伝達手段であることを考慮して、一定のルールの下で運用する必要があります。

そこで、諏訪市の職員(以下「職員」という。)が、ソーシャルメディアの特性を十分に理解し、職員が安全かつ適切にソーシャルメディアを利活用するための基本的な考え方や留意点を明らかにする「ソーシャルメディアの利活用に関する諏訪市ガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)を策定することとしました。

なお、本ガイドラインの内容は、職員がソーシャルメディアを私的利用することを制限するものではありません。

1 ガイドライン策定の目的

諏訪市の情報を積極的に発信するに当たり、ソーシャルメディアの特性を理解し、安全かつ適切に活用すること、また、利用に伴うトラブルを未然に防止することを目的に、公式活用するためのポイントと、職員が公私を含めて安全に活用するための留意点を明示したガイドラインを次のとおり定める。

2 ソーシャルメディアの特徴

(1) ソーシャルメディアを活用するメリット

ア ソーシャルメディアは、情報を「発信する」、「共有する」、「収集する」という機能性を備えており、情報を即時に発信できる（即時性）、発信された情報を利用者同士が共有・再発信できる（伝播力・拡散性）、利用者同士が気軽にコメントできる（双方向性）といった利点を有している。

イ こうした特性は、暮らしの情報、子育て情報、イベント情報等を市民にお知らせし、観光情報、歴史・文化・芸術に関する情報等をPRする場合に、非常に有効である。

ウ また、災害発生時に市民だけでなく、観光客や滞在者に対しても、災害情報や避難情報等を迅速に広めることができる。

エ 発信した情報に対する利用者の「評価」や「意見」から、その情報に対する利用者の反応を確かめることができる。

オ 利用者の発言から把握されるニーズを業務改善に役立てることができる。

(2) ソーシャルメディアのデメリット

ア ソーシャルメディアに一度発信した情報は、完全に削除することが困難であることから、不正確な情報や不用意な発言が社会に対して多大な影響を及ぼすことがある。

イ 発信した情報に不特定多数の利用者がアクセス可能なことから、誤解を招き、意図しない問題を引き起こすことがある。

ウ 民間企業が提供するサービスであることから、サービスの変更・停止、サービス停止によるデータ喪失、個別サービスの盛衰に左右される、というリスクに留意する必要がある。

3 ガイドラインの適用範囲

(1) 本ガイドラインは、本市がソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する。

(2) 本市が関わる事業等で、本市以外のNPO法人や市民団体等がソーシャルメディアを開設・運用する場合は適用外とするが、本ガイドラインを参考にすることが望ましい。

4 公式活用する場合の手順と運用のポイント

ソーシャルメディア開設に当たっては、次の手順で利用方針を作成すること。

また、運用のポイントに従って、ソーシャルメディアを適切に活用すること。

(1) 利用方針の作成

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に、次の内容を明記し「ソーシャルメディアの公式活用に関する利用方針（様式1）」を作成する。

① 発信情報の名称

・組織名、施設名、愛称、事業名等、発信情報の名称を定める。

② ソーシャルメディア

- ・ 発信情報に適したソーシャルメディアを決定する。

③ アカウント

- ・ ソーシャルメディアで登録するアカウント（登録名称）を決定する。

④ 登録URL

- ・ ソーシャルメディアの登録URL（アドレス）を決定する。

⑤ 開設の目的

- ・ 事業やイベントに関する情報提供を効果的に行うため、開設の目的を明確にする。

⑥ 発信情報の内容

- ・ より分かりやすい情報発信を行うため、誰に向けて、どのような情報を発信するかを明確にする。

⑦ 運用期間

- ・ 運用開始日（必要に応じて運用終了日も）を決定する。

⑧ 利用者の書き込みに対する返信

- ・ 利用者の書き込みに対する返信は原則として行わないこととし、その旨を利用方針に記載して利用者の理解を得るように努めること。
- ・ 利用者による書き込みが、下記に該当するような場合は、書き込みの削除等必要な措置を行うこと。

- ・ 法令等に違反するもの
- ・ 公序良俗に反するもの
- ・ 犯罪行為等を助長するもの
- ・ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、または名誉、信用を傷つけるもの
- ・ 本人の承諾なく個人情報を開示、漏えいする等プライバシーを侵害するもの
- ・ 営利、政治、宗教等を目的としたもの
- ・ 第三者の権利等を侵害するもの
- ・ 記載された内容が虚偽または著しく事実と異なるもの
- ・ 当該ソーシャルメディアの利用規約に反するもの
- ・ その他運営上不適切と判断したもの

⑨ 運用者及び連絡先

- ・ 運用者及び連絡先を明示し、直接問い合わせがある場合は、誠実に対応すること。

(2) 運用のポイント

ア ニーズを把握し、利用者の共感を得られる情報を発信すること。

イ 画像や動画を有効活用し、視覚的にPRすること。この場合において、個人情報、肖像権、著作権等について十分配慮すること。

ウ ソーシャルメディアの他の投稿への引用、他ホームページ等へのリンクの掲載を、利用者は「本市の投稿である」、「本市のホームページである」と捉える可能性があるため、慎重に行うこと。

エ 利用者からの書き込みに対して「返信」を行う必要が生じた場合は、次の点に留意すること。

- ・ 書き込みに対して、誠実に対応すること。

- ・ 書き込みに対して、速やかに回答できない場合は、その旨と後日回答することを返答するなど、利用者の視点に立った対応を行うこと。

カ 情報発信を行う際は、原則として所属長の了承を得ること。ただし、市ホームページや広報すわ等に掲載されるなど、既に周知した内容を再度発信する場合やイベント・競技会の結果など、既成の事実のみを発信する場合は、この限りでない。

キ 開設の目的、発信情報の内容、運用期間等を利用者に周知するため、利用方針を諏訪市ホームページにおいて公表する。

5 安全に活用するための留意点

ソーシャルメディアを安全に活用するために、次の点に留意すること。

- (1) 常に誠実で良識ある言動を心がけること。
- (2) 職員であることの自覚と責任を持つこと。
- (3) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する規定等を遵守すること。
- (4) 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すること。
- (5) 個人情報の漏えいに注意すること。
- (6) 発信する情報は正確に記述し、発信内容について誤解を招かないようにすること。
- (7)トラブルが発生した場合は、次のように対応すること。

ア 自ら発信した情報が他者を傷つけた場合や他者に誤解を与えた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

イ 批判や苦情が殺到し收拾がつかない状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属長、秘書広報課長及び企画政策課長と協議して、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の対応を速やかに行うこと。

- (8) 次に掲げる情報は発信してはならない。また、これらに関連する内容の外部サイトへのリンクも行ってはならない。

ア 侮蔑、誹謗、中傷や不敬な言い方を含む情報

イ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報

ウ 違法行為又は違法行為をおおる情報

エ 単なる噂や噂を助長させる情報

オ 守秘義務に抵触する情報

カ 重要施策の意思形成過程における情報

キ その他公序良俗に反する情報

6 市職員が私的に利用する際の留意点

本市職員が私的にソーシャルメディアを利用する場合は、「5 安全に活用するための留意点」に加えて、次の点にも留意すること。

- (1) 市行政に関する情報を発信する場合は、職員であることを自覚し、不正確な記述であっても本市の見解として誤解を招くおそれがあることについて十分留意すること。
- (2) 私的利用においてトラブルが生じた場合で、事態の影響が組織にも及ぶおそれがある場合は、速やかに所属長及び関係課所長に報告すること。

7 ガイドライン違反への対応方法

ガイドラインに違反する行為があった場合又は違反行為による事故が発生した場合は、地方公務員法などの関係法令、諏訪市個人情報保護条例などのほか、諏訪市情報セキュリティポリシーなどによって対応する。

8 その他

その他運用に関して必要な事項は、別途定める。

(別紙) 様式 1

ソーシャルメディアの公式活用に関する利用方針

① 発信情報の名称	
② ソーシャルメディア	
③ アカウント	
④ 登録URL	
⑤ 開設の目的	
⑥ 発信情報の内容	
⑦ 運用期間	平成 年 月～
⑧ 利用者の書き込みに対する返信	
⑨ 運用者及び連絡先	