

奈良県ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. 趣旨

ツイッター（※1）やフェイスブック（※2）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伝達手段として浸透しつつあり、近年利用者が急増しているなど、新たなメディアとして、社会的に大きな影響を及ぼすようになっていきます。

これらソーシャルメディアは、時々刻々と状況が変化する情報を、県民の方々に発信していくために、非常に有効な情報伝達手段であることから、従来のウェブ（Web）サイトへの情報掲載とともに効果的に併用していく必要があります。

一方で、ソーシャルメディアは、その情報が不正確であったり、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したりする恐れもあり、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などを十分理解しておく必要があります。

そこで、このガイドラインでは、奈良県職員（以下、「職員」という。）が、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定めています。

2. ソーシャルメディアの定義

ツイッター、フェイスブック、電子掲示板などインターネット上で提供されるウェブ（Web）サービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいいます。

3. ガイドラインの適用について

このガイドラインは、職員が公私を問わず、ソーシャルメディアを利用する以下のような場合に適用します。

- ・職務として公的立場で情報発信する場合
- ・私的な利用であっても、実名や職場を名乗って情報発信する場合

4. 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程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いけません。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。
 - ア 他者を侮蔑する言い方、発言をすること
 - イ 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をすること
 - ウ 違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を煽るような発言をすること
 - エ 正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること
 - オ 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
 - カ 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
 - キ 奈良県及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
 - ク 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
 - ケ 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
 - コ その他、公序良俗に反する情報を発信すること

5. 奈良県行政の情報を発信する場合の留意点

1. ソーシャルメディアを利用し、業務として情報発信する場合は、原則として公式アカウント（※3）を用いてください。
2. 公式アカウントを取得する場合は、別に定める「奈良県公式アカウント等取り扱い要領」により庁内外に告知してください。また、次の点を明確にした利用方針を作成して公開するとともに、当該利用方針に沿って運用をしてください。
 - 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）
3. 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。
4. 県は発信した情報に対し、閲覧者から意見や質問などの書込みがあった場合、その対応にあたっては、利用者にどのように受け止められるのかということを十分配慮した対応を行ってください。

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、成りすまし（※4）といったトラブルが発生することがあります。また、一方的な批判や虚偽の書き込みが行われる可能性もあります。このようなことを防ぐため、業務として情報発信する場合は次の点に特に留意する必要があります。私的利用の場合も参考にしてください。

- 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（※5）をわからなくする「URL短縮サービス」は、他の利用者に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、他の利用者の書き込みを引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該書き込み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、県の公式アカウントを紹介している奈良県公式ホームページのURL（未定）を記載する必要があります。

万が一トラブルが発生した場合、以下のような対応を行う必要があります。

① 炎上（※6）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。

② 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通報し、奈良県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。

③ 事実と反するデマ的な内容が書き込みされた場合

- 正しい情報を発信し、必要に応じて奈良県公式ホームページへ誘導してください。

7. お問い合わせ窓口

1. ガイドラインに関すること

総務部知事公室広報広聴課

放送制作係 (代)0742-22-1101 (内線2141)

(直)0742-27-8326

2. 職員の服務に関すること

総務部人事課 人事係 (代)0742-22-1101 (内線2178)

(直)0742-27-8349

8. 用語解説

※1 ツイッター (Twitter)

利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、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いいます。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、同社の登録商標です。

※2 フェイスブック (Facebook)

利用者が、インターネット上で人と人が交流する場所を提供する世界最大のサービス(ソーシャルネットワークワーキングサービス)の一つです。(2012年12月現在のユーザー数8億人)なお、フェイスブック (Facebook) は、米国Facebook社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

※3 公式アカウント

アカウントとはサービスを利用するための、利用者権限のことをいいます。なお、ここでは各所属長等の承認を得て、取得したアカウントのことを公式アカウントと定義します。

※4 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います。

※5 URL

ウェブ (Web) サイトのアドレスのことをいいます。

※6 炎上

自己の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態をいいます。