

徳島市広報に関するソーシャルメディア利用ガイドライン

平成24年9月20日

企画政策局広報広聴課

総務部情報推進課

ブログ、ツイッター、フェイスブック等に代表されるインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体、いわゆる「ソーシャルメディア」は、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報伝達手段の一つである。

行政においてもソーシャルメディアを活用することで、市民に対して情報をより効果的に伝えられるだけでなく、市民の意見を広く収集することもできるなど、今後、市民と行政の信頼関係の構築に当たって重要な広報媒体となることが期待される。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性が高く、一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こすなど、市政に対して深刻な影響を及ぼすことも想定される。そのため、ソーシャルメディアの利用者は、ソーシャルメディアの特性や利用者自身に関わる社会的規範などを事前に十分理解し、適切な運用を常に心掛ける必要がある。

そこで、徳島市職員（以下「職員」という。）が業務において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、利用に当たっての基本的な考え方や留意点を明らかにする「徳島市広報に関するソーシャルメディア利用ガイドライン」を策定するものである。

1 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブック等に代表されるインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、ソーシャルメディアを利用して徳島市の広報を行う課等に適用する。

3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

ソーシャルメディアを利用して広報を行う際には、職員としての自覚と責任を持つこと。

地方公務員法や徳島市職員倫理条例をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守すること。

肖像権、プライバシー権、著作権等を含む基本的人権に関して十分留意すること。

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、広報の内容については正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留

意すること。

発信した情報により、意図せず他者を傷つけ、又は誤解を生じさせた場合には、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。

発信した情報に対する攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論は避けること。

4 発信してはいけない情報

個人又は団体の秘密に関する情報

徳島市又は他者の権利を侵害するおそれのある情報

徳島市のセキュリティを脅かすおそれのある情報

不敬な言い方を含む情報

人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるおそれのある情報

違法行為又は違法行為を煽るおそれのある情報

単なる噂又は噂を助長させるおそれのある情報

青少年の健全育成を阻害するおそれのある情報

その他法令や公序良俗に反するおそれのある情報

5 ソーシャルメディアを利用して広報を行う際の留意事項

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。

情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、情報の取扱いに十分留意すること。

業務に直接関わりがなくても、徳島市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、課等の所属長と広報広聴課まで速やかに連絡すること。

6 ソーシャルメディアを利用して広報を開始する際の届出と管理責任

ソーシャルメディアを利用して広報を開始する際には、課等は管理者と担当者の設定や情報発信の手順、トラブルの対処法など運用におけるルールを定めた「運用規程」及び、アカウントの目的や掲載内容、運営主体などを明らかにした「運用ポリシー」を併せて作成し、事前に広報広聴課への届出を行うこと。

ソーシャルメディアを利用した広報の内容については、事前に決裁を受けるなど課等が責任を持って管理し、不適切な広報により重大な影響を及ぼした場合は、速やかに適切な対応をとるとともに広報広聴課に報告すること。

以上