

奈良県ソーシャルメディア利用ガイドライン

H24. 12. 7 策定

R6. 10. 16 改正

1. 趣旨

X(旧 Twitter)や Facebook などのソーシャルメディアは、身近な情報伝達手段として人々の生活に広く浸透し、社会的に大きな影響を及ぼすようになってきました。

これらソーシャルメディアは、時々刻々と変化する情報を、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適切に活用するためには、利用者がそ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

ソーシャルメディアとは、X、Facebook、LINE、YouTube などインターネット上で提供されるウェブ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のことをいいます。

3. 適用範囲

- (1) このガイドラインは、以下のような場合に適用します。
 - ① 県がソーシャルメディアを利用して情報発信する場合
 - ② 県がソーシャルメディアの運用を事業者へ委託して情報発信する場合
- (2) 指定管理者がソーシャルメディアを運用する場合は適用外としますが、施設所管課と指定管理者との間で、このガイドラインを参考に利用方針を策定してください。
- (3) 県が関わる事業等で、実行委員会等の外部団体が主体となり、ソーシャルメディアを運用する場合は適用外としますが、事業所管課と実行委員会等の外部団体との間で、このガイドラインを参考に利用方針を策定してください。
- (4) 職員が私的にソーシャルメディアを利用し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」が適用されます。

4. ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

ソーシャルメディアを安全に活用するためには、以下の点に留意しなければいけません。

- (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、決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て、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。
 - ① 他者を侮蔑する言い方、発言をすること
 - ② 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
 - ③ 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
 - ④ 正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること
 - ⑤ 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
 - ⑥ 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
 - ⑦ 奈良県及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
 - ⑧ 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
 - ⑨ 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
 - ⑩ その他、公序良俗に反する情報を発信すること
- (7) ソーシャルメディアのログインパスワードは、制約がない限り、セキュリティ対策上8桁以上の英字（大文字、小文字）、数字、記号を混在させて、少なくとも1年に1回変更するなど適切に管理してください。

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、必ず公式アカウント（所属長等の承認を得て取得したアカウント）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適切に運用してください。
- ① 利用目的
 - ② 発信内容
 - ③ 利用するソーシャルメディアの種類
 - ④ 運用管理責任者及び運用者
 - ⑤ 利用方法（運用時間、発信頻度、発信方法、利用者からの書き込みに対する対応方法など）
- (3) アカウントへのログインを含め情報発信には、公用端末を利用し、私有端末は利用しないでください。
- (4) 情報発信を行う場合は、原則として所属長の下承を得てください。ただし、やむを得ず所属長の下承を得ることができない場合においても、以下の内容のうち、予め所属長の承認を得た範囲については、担当者において情報発信を行うことができます。
- ① 既にホームページ等に掲載しているなど、公表済みの内容
 - ② イベントの状況や結果など、既成の事実
 - ③ 法令等で定められている手続きなどの内容
- (5) (4)に基づき情報発信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、原則複数の職員で発信内容を確認してください。
- (6) (4)に基づき情報発信を行った場合は、可及的速やかに所属長に報告し、所属長は該当内容を確認してください。
- (7) 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き込みがあった場合、その対応にあたっては、利用者にとどのように受け止められるのかということに十分配慮し、利用者の理解を得るような対応に努めてください。

6. トラブルへの対応

- (1) ソーシャルメディアにおいては、容易にアカウントを取得できるため、なりすまし※1 や誹謗中傷等のトラブルが発生したり、一方的な批判や虚偽の書き込みが行われたりする可能性があります。このようなトラブルを防ぐため、業務として情報発信する場合は、特に次の点に留意してください。職員が私的に利用する場合も参考にしてください。
- ① 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。
 - ② 誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。
 - ③ 本来の URL を不明にする「URL 短縮サービス」は、他の利用者には不安を与える恐れがあるため、原則使用しないでください。
 - ④ 公式アカウントにおいて、他の利用者の書き込みを引用したり、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載したりすることは、原則行わないでくだ

さい。

- ⑤ なりすまし発生を防ぐため、アカウントのプロフィール欄などに、奈良県公式アカウント紹介ページの URL (<https://www.pref.nara.jp/43285.htm>) を記載する必要があります。

※1 なりすまし：本人アカウントの内容に類似したアカウントを作成したり、本人の画像を勝手に使用したりして、本人アカウントに誤認させるアカウントを作成すること

(2) 万が一トラブルが発生した場合は、以下のような対応を行う必要があります。

① 炎上※2 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て、丁寧に説明するなど冷静に対応する必要があります。
- ・県が発信した情報に問題があれば、速やかに修正し、謝罪します。
- ・対応に時間を要する場合は、「無視している」など不要な誤解を招かないよう説明する必要があります。

※2 炎上：自分の投稿に対して批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった状態

② なりすましが発生した場合

なりすましを発見した場合は、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、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、な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まれた場合

奈良県公式ホームページなどで速やかに正確な情報を発信してください。

7. PDCA

ソーシャルメディアの運用において、PDCA（「Plan（計画）」-「Do（運用）」-「Check（検証・解析）」-「Action（改善・見直し）」）は重要であり、各作業を継続的に繰り返すことで、効果的な情報発信を維持しなければいけません。

特に以下の項目等を日頃から検証し、運用してください。

- (1) 効果的な広報がなされ利用者の反応はよいか（共有された数、クリック数、コメント内容等）
- (2) 継続的な情報発信がなされているか

8. アカウント継続と廃止

アカウント運営の継続と廃止の判断は、運営主体である各所属で行ってください。なお、広報広聴課は、必要と認める場合に運営主体である所属に改善や廃止等を助言することがあります。

(1) 判断基準

以下にあてはまる場合は、アカウントの廃止を検討してください。

- ・当初の目的を達成したとき

- ・目標の達成や、情報発信の効果の見込みが立たないと判断される時
- ・セキュリティ上の脅威など、アカウントを継続することで、利用者または県にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた時

9. お問い合わせ窓口

(1) ガイドラインに関する事

総務部知事公室広報広聴課

デジタル広報係 (代)0742-22-1101

(直)0742-27-8056

(2) 職員のサービスに関する事

総務部人事課

人事係 (代)0742-22-1101

(直)0742-27-8349