

## ソーシャルメディア活用ガイドライン

### はじめに

区がソーシャルメディアサービス（以下「ソーシャルメディア」という。）を活用していくに当たり、遵守すべき姿勢及び行動について、以下のとおり定める。

### ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネットにおいてウェブ技術を利用して「サービスの利用者自身が情報を発信し、コンテンツを形成していくメディア」と定義する。

○ソーシャルメディアの代表的なツール

- ・電子掲示板
- ・ツイッター（利用者から寄せられた短文を元に、不特定多数が閲覧して意見交換する。）
- ・フェイスブック（出身校、出身地、趣味嗜好等の個人情報の一端からユーザーを結び付けて相互意見交換する。実名公開が原則である。）
- ・ミクシィ（フェイスブックに近い存在だが、匿名で利用されることが多い。日本ではフェイスブックよりユーザー数が多い。）
- ・ユーチューブ（インターネットを利用して、簡易に自分が作成した動画を不特定多数に発信）
- ・ユーストリーム（インターネットを利用して、動画を不特定多数にリアルタイムで発信）

### ソーシャルメディアの特性

ソーシャルメディアには、従来の広報媒体よりも低コストで、広範囲かつリアルタイムでのコミュニケーションの実現が可能であり、更新もホームページと比較して容易であるといった利点がある。東日本大震災では、避難者の安否確認や被災情報の拡散等に多大な成果を上げたツイッターやフェイスブックなどのツールが、有効な情報伝達手段として注目を集め、これを契機に多くの自治体でソーシャルメディアを使った情報発信を行っている。

一方、安易な運用が可能のため、誤った情報を簡単に流せることや、業務上知り得た秘密の漏えい、さらには発言内容が誤解を与え、社会に多大な影響を及ぼすケースがあるなど、様々なリスクが潜んでいる。

ソーシャルメディアを有効に活用していくためには、これらの特性を十分理解することが不可欠である。

## ソーシャルメディア活用の目的

ソーシャルメディアの活用の目的は、以下の2点である。

- 1 区における災害発生時の緊急情報や区民の日常生活に密接に関連する情報等をより早く、より広く伝達していくための広報媒体の多様化
- 2 区民等とのコミュニケーションの促進

ソーシャルメディアの特性を理解するとともに、リスクを最小限に抑えるため、以下の「9つの基本原則」を十分に認識して、ソーシャルメディアを積極的に活用していく。

## 9つの基本原則

### 【運営】

- 1 ソーシャルメディアの種類やアカウント<sup>1</sup>ごとによって、具体的な運用（ソーシャルメディアを使った問合せへの返答の可否、その方法など）が異なるため、それぞれの運営は、各メディアのアカウントを取得する所管課が、国が示した「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針（平成23年4月5日）」を参考にするなど適切に対応する。
- 2 所管課でアカウントを取得する際は、必ず運用ポリシーを策定する。
- 3 誤った情報の流布や成りすまし行為など、あらゆるリスクを想定し、その回避策を予め講じる。
- 4 定期的に運用状況を確認し、運用方法を継続的に検証することに努める。また、新しいサービスや機能が出現した場合は、運用方法や考え方などの見直しを行い、運用ポリシー等を進化させる。

### 【情報発信】

- 5 発信する情報の内容や対応に責任を持ち、誤解を与えないように細心の注意を払う。
- 6 情報発信において、著作権をはじめ他者の権利等を侵害しないなど、法令を遵守する。
- 7 インターネット上に一度公開した情報は完全には削除できないこと、また不特定多数の人がアクセスできることを理解し、常に責任ある情報発信を心掛ける。
- 8 担当者の発信が、区全体の評価となることを十分認識する。
- 9 ソーシャルメディアを通じて情報を発信し、利用者とのコミュニケーションを図る場合は、傾聴の姿勢を忘れず、利用者の声に耳を傾ける。

## 広報課の役割

（運用における助言等）

ソーシャルメディアの運用に当たっては、広報課が随時助言等を行うものとする。

（協議事項）

このガイドラインに定めていない事項については、広報課と情報を発信する所管課が協議して定めるものとする。

<sup>1</sup>ユーザーが、ネットワークやコンピュータなどにログインするための権利のこと。