

北九州市ソーシャルメディア活用に関するガイドライン

平成23年 6月 1日

はじめに

このガイドラインは、北九州市の各部署において、ソーシャルメディアを利用して情報発信する際の考え方や留意すべき事項をまとめたものです。

ソーシャルメディアは、情報伝達やコミュニケーションにおいて有効な手段である一方、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、さらには意図せずして他の利用者の感情を害した場合には、市政運営に影響を及ぼすような事態に発展することも考えられます。

ソーシャルメディアを利用する際は、その特性を十分認識し、目的に応じて有効に活用してください。

1 ソーシャルメディアについて

ソーシャルメディアとは、インターネットを利用した、利用者の情報発信によって形成されるメディアです。ブログやミニブログ、電子掲示板、SNSなど様々な形態が存在します。

【ブログ】

日記風の記事を掲載したウェブサイトです。(代表的なサイト Yahoo!ブログ、Ameba ブログ など)

【ミニブログ (マイクロブログ)】

ブログに比べて短い文章で、主に自身の状況や雑記などをウェブサイトへ投稿するブログの一種です。(代表的なサイト twitter、Amebaなう など)

【電子掲示板】

参加者が自由に文章などを投稿することでコミュニケーションできるウェブサイト。企業や自治体などがホームページ上に電子掲示板を設けているものも存在します。(代表的なサイト Yahoo!掲示板、2ちゃんねる など)

【SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)】

インターネット上で参加者同士のつながりを促進・サポートするコミュニティ型のウェブサイト。自治体が運営する SNS も存在します。(代表的なサイト mixi、GREE、FaceBook など)

【その他のソーシャルメディア】

クチコミサイト、Q&A サイト、ソーシャルブックマーク、動画コンテンツ共有サイトなど多様なサービスがあります。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、本市の各部署の広報活動において、民間事業者が提供するソーシャルメディアサイトのサービス（以下、ソーシャルメディアサービスという。）を利用する場合及び各部署で運営するホームページ上でブログや電子掲示板、SNS 等を開設する場合に適用します。

3 活用における基本的な考え方

- (1) ソーシャルメディアで発信した情報は、市が発信したものとして受け取られるという認識を持って利用しましょう。
- (2) ソーシャルメディアを活用する目的を明確にし、施策や事業の推進、広報のために活用する際は、施策や事業の方針との整合性を考慮して利用しましょう。
- (3) 利用するソーシャルメディアの特性を理解し、有効な利用方法やリスクについて十分検討したうえで利用しましょう。

4 利用する際に留意すべき点

- (1) 地方公務員法、個人情報保護条例、情報セキュリティに関する規程、その他の関係法令を遵守し、市の職員であることの自覚と責任を持って情報の発信をしなければなりません。
- (2) 他の利用者への配慮
 - ア 情報を発信する際には、基本的人権、肖像権、著作権等を侵害することがないように十分注意する必要があります。
 - イ 一度インターネット上に公開された情報は完全に削除することはできないということを認識し、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ないよう留意しなければなりません。
 - ウ 誤った情報を発信してしまった場合や発信した情報により意図せずして

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に心がけてください。

エ ソーシャルメディアを利用しない人にも情報が伝わるよう配慮が必要です。また、利用するソーシャルメディアサービスが一時的に停止したり閉鎖したりすることも考えられます。広く市民に周知する必要がある情報については、ホームページや市政だより、報道機関等を通じても情報を発信する必要があります。

(3) 情報発信を行う時期

ア 効果的にソーシャルメディアを活用するためには、タイムリーに情報を発信する必要があります。他の利用者の期待に反して、情報発信が遅い場合や長い期間情報の更新を行わないと、信頼を損なうことにつながります。

イ 公式発表、報道機関への情報提供、議会への報告などについて考慮したうえで、適切なタイミングで情報を発信する必要があります。

(4) 発信してはいけない情報

ア 職務上知り得た秘密に関する情報

イ 北九州市に損害を与えるおそれがある情報

ウ その他

(ア) 法令により公表することが禁止されているもの

(イ) 個人情報を含むもの

(ウ) 政治活動を目的とするもの

(エ) 事業等の目的を著しく逸脱した商業的行為を目的とするもの

(オ) 宗教活動を目的とするもの

(カ) 不敬な言い方を含むもの

(キ) 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させるもの

(ク) 違法行為又は違法行為を煽るもの

(ケ) 単なるうわさやうわさを助長させるもの

(コ) わいせつな内容を含むもの

(サ) その他公序良俗に反する一切の情報

(シ) 上記の内容を含むホームページへのリンク

5 運用における姿勢

- (1) ソーシャルメディアサービスを利用する際は、市ホームページでアカウント名を公表するなど公式なアカウントであることを他の利用者に周知しましょう。また、可能な場合はサイト運営者の公式認証を得るなど、「なりすまし」への対処を行い、信頼を確保するよう努めましょう。
- (2) 「運用方針（ポリシー）」を公表しましょう。
どのような方法で情報を発信するか、更新頻度、他の利用者との接し方（フォローやフレンド登録、質問にどう回答するかなど）、ソーシャルメディアで得た情報の活用方法、運用期間などについて、あらかじめ示し、他の利用者の理解を得るよう努めましょう。
- (3) 誤った情報を発信した場合や批判が集中した場合などにどのように対処するか、事前に決めておきましょう。単純に情報を削除したり、運用方針に反する対処をしたりした場合、さらに困難な状態に陥ることがあります。

6 具体的な運用について

(1) 利用にあたっての検討事項

ア 発信情報

ホームページの更新情報、観光・イベント情報、意見交換など発信する情報に適した利用を行うために、誰に向けてどのような情報を発信するか明確にします。

イ 利用方法

利用目的や効果、運用コストなどをふまえ、サイトを自主運営で開設するか、どのソーシャルメディアサービスを利用するかなど利用方法について検討します。

ウ 利用形態

発信する情報の内容や利用方法、運用などをふまえ、市や部署など組織での利用、個人名・キャラクター名で利用、実行委員会など市以外の組織での利用など、サービスの利用形態を検討します。開設名義やアカウント名など利用を開始する前に検討しておく必要があります。

エ 運用方針

情報の更新の方法、他の利用者との接し方、情報収集および情報の活用方法、利用期間など運用方針（ポリシー）を定め、可能なものは利用者に対して公表しましょう。

オ 運用方法

利用目的および上記ア～エをふまえ、担当者の体制、情報発信の権限、運用時間、利用端末など、目的を達成するために必要な事項について事前に検討します。

(2) リスクの検討

サイトの運営者や利用するサービス、運用方法などによって、想定されるリスクは様々です。

セキュリティや情報管理などに関する技術的なリスクのほかに、誤情報や不適切な情報の発信、他の利用者からの批判などの運用面でのリスクについても考慮し、リスクへの対処を検討する必要があります。

(3) 利用計画

上記、(1)、(2)の検討をふまえ、様式1「ソーシャルメディア利用計画書兼届出書」により、利用計画を策定し広報室広報課に提出します。

利用計画の策定にあたっては、必要に応じて、関係部署（人事課、情報政策室、各局総務課 等）とソーシャルメディアの利用について協議を行い適正な計画を策定します。

(4) その他必要な手続き

- ・ イントラパソコンの閲覧規制の解除

本市では、イントラパソコンからのソーシャルメディアサイトの閲覧、書き込みを規制しています。必要に応じて総務企画局情報政策室に閲覧規制の解除を申請します。

- ・ 市公式ホームページから外部ページへのリンクの許可

市公式ホームページからリンクすることが可能な外部のホームページは、限定しています。ソーシャルメディアサイトにリンクする必要があるときは、広報室広報課に基準外リンクの申請を行い、承認を得ます。

7 その他

- (1) ソーシャルメディアサービスを利用する際は、各サービスの利用規約やルールに従って利用を行ってください。また、明文化されていないルールや利用者間のマナーなど、利用するサービスについて熟知したうえで利用するよう心がけてください。
- (2) インターネットに関する技術やソーシャルメディアをとりまく環境、利用者のニーズなどは、日々変化しています。ソーシャルメディアを利用して情報発信する際は、常に最新の情報を収集し、時流に即した適切な情報発信に努める必要があります。
- (3) 内閣官房、総務省及び経済産業省が、民間ソーシャルメディアを活用する際の留意点を取りまとめた指針「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）」について留意し、指針の趣旨をふまえた利用計画を策定してください。
また、ソーシャルメディアサービスの利用にあたっては、公共機関における民間ソーシャルメディア活用に関するサイト「公共機関ソーシャルメディアポータル」(<http://smp.openlabs.go.jp>) など、国等が提供する情報なども参考にしてください。