

東海村ソーシャルメディア活用ガイドライン

はじめに

東海村は、広報とうかい・村公式ホームページ・各種パンフレットなどと同様に、ソーシャルメディアを村の情報発信ツールの1つとして位置付け、その特性を生かした積極的かつ効果的な活用方法や、適切に運用管理していくための留意すべき事項について、以下のとおり定めます。

1. 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ります。

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活用した情報発信を行っています。

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ます。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す。

2. 目的

ソーシャルメディアの活用の目的は以下のとおりです。

(1) 情報発信の速報性と拡散性の向上

速報性と拡散性が高いというソーシャルメディアの特性を生かして、村政や日常生活に関連する情報をより速く、広範囲へ発信することを目指します。

(2) 非常時における情報伝達・共有手段の多様化

既存の手段に加え、インターネット回線を利用したソーシャルメディアを情報伝達・共有手段として機能させることで、非常時における対応力の強化を図ります。

(3) コミュニティ形成の促進

東海村の発信した情報がより多くの住民に共有され、その一人ひとりの意見形成やコミュニティへの参加の手助けとなることを目指します。

3. ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、村が業務としてソーシャルメディアを活用する際のものであり、ソーシャルメディアのアカウントを取得して運営する村の組織、およびその運営を委託された事業者に適用します。

4. 原則

【運用】

(1) 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアの種類やアカウントごとによって、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、その方法等）が異なるため、それぞれの運営においては、その運用ポリシーを策定し、それを遵守します。

(2) 認証アカウントの取得

ソーシャルメディアの提供機関が、認証アカウントの発行をおこなっている場合には、可能な限り、認証アカウントの取得を行います。

(3) トラブル予防

誤った情報の流布や成りすまし行為等、あらゆるリスクを想定し、その回避策を予め講じます。

(4) 活用・運用の改善と見直し

ソーシャルメディアの活用の効果を向上させるため、絶えず変化するメディア特性や使い方、表現方法等の手法について研究を重ね、適宜アカウントの運用の改善、見直しを行います。また、今後、新たに登場するメディアや普及動向についても積極的に研究し、有用と認められるメディアを採用していきます。

【発信】

(5) 職員としての自覚

東海村として発信することを自覚して、社会的な常識やマナーに則り、誤解を与えないよう細心の注意を払います。意図せずして、発信した情報により誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせたりした場合には、その事実を率直に認め早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めます。

(6) 法令の遵守

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、法令を遵守します。

(7) 拡散性の認識

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がけます。

5. 禁止事項

(1) 非公式な見解の発信

村の公式見解ではないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信してはいけない。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や憶測含みの発言は慎みます。

(2) 個人情報・機密情報の発信

業務上知り得た個人情報や機密情報、東海村のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信しません。

(3) その他

(1)のほか、他の利用者とのトラブルや公務員の信用失墜をさけるため、次に掲げる情報を発信しません。

- (ア) 他者を侮辱する情報
- (イ) 宗教性のあるもの
- (ウ) 政治性のあるもの
- (エ) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
- (オ) 違法行為または違法行為を煽る情報
- (カ) 単なる噂や噂を助長させる情報
- (キ) わいせつな内容をふくむホームページへのリンク
- (ク) その他公序良俗に反する一切の情報