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
R8.7.1 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います。

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。また、その他の事項についても、ソーシャルメディアの適切な利用のため、適宜参考にしてください。

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

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、制約がない限り、所属メールアドレス又は業務メールアドレスを用いることとし、公式アカウントを運営することについて、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、奈良県事務決裁規程（昭和三十六年三月奈良県訓令甲第三号）第三条に基づく適切な決裁を経た上で、アカウントに投稿してください。また、ソーシャルメディアの特性を鑑み、原則複数の職員で発信内容を確認してください。

(5) 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) 未成年の県民等（18 歳未満の方）が出演し、又は登場するコンテンツを投稿する場合は、保護者の同意を得た上で投稿し、次のいずれかに該当する場合を除き、原則として、視聴者等からのコメント機能をオフに設定してください。

① 広告又は広報を目的とする動画に、モデルとして出演する場合であって、コメント機能の利用について所属事務所等の事前の許可を得ているとき。
② 行事等の実施状況を伝えることを目的とするニュース性又は記録性を有する動画であって、特定の未成年者に対する評価、言及その他不適切な書き込みが生じる可能性が低いと認められるとき。

６．アカウントのセキュリティ管理について

公式アカウントを運用する場合は、不正アクセスや乗っ取りを防止するため、以下のセキュリティ対策を講じ、厳格に管理してください。

(1) アカウントの ID およびパスワードは、第三者に漏えいすることのないよう厳重に管理すること。

(2) ログインにあたっては多要素認証※1 を設定してください。
なお、多要素認証用に用いる電話番号及びメールアドレスについては私用のものを登録しないでください。

※1 多要素認証：サービス利用時に行う利用者認証を、3 つの要素（①知っているもの、②持っているもの、③本人自身に関するもの）のうち、2 つ以上の要素を用いて行うものを言います。2 つの要素を使うものは「二要素認証」とも言います。

(3) ログインパスワードは、制約がない限り、以下の基準を満たすものを設定し、少なくとも 1 年に 1 回以上変更してください。
・8 文字以上で、英大文字・小文字・数字・記号を組み合わせること

・他のサービスと同じパスワードを使い回さないこと
・推測されやすい文字列（所属名、生年月日等）を使用しないこと

(4)　アカウントの管理権限を有する職員は、業務上必要な最小限の職員に限定してください。また、異動等により担当者が変更となった場合には、速やかにアカウント管理業務の引継ぎ及びパスワードの変更を行うとともに、管理権限やアクセス権限の見直しを実施し、不要な権限が残存しないよう徹底して管理してください。

(5)　アカウントの継続期間中（開設から削除するまでの間）は、当該アカウントの状態について定期的に確認を行い、ログイン履歴、投稿状況及び権限設定等が適切に管理されていること、並びに不審なログインの有無を確認してください。
　また、一定期間、利用実態が認められないアカウントについては、放置せず、不正アクセス等のリスクを踏まえ、必要性を再確認の上、廃止、停止その他必要な措置を講じてください。

(6)　事業者に委託してソーシャルメディアを運用する場合は、アカウントの管理主体、ログイン情報の管理方法、委託期間運用終了時の引継方法その他必要な事項をあらかじめ明確にし、適切に管理してください。

７．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※2 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。

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※3」は、他の利用者に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。使用する場合においても、利用するサービスの信頼性とサービス自体が終了していないかを定期的に確認してください。

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.lg.jp/n002/43285.html）を記載する必要があります。

※2 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

※3 URL 短縮サービス：長い URL を短い文字列に変換して表示するサービスのこと。短縮 URL は遷移先ページのドメイン名が分かりにくくなるため、利用者が信頼できる URL か判断しづらくなる場合があります。また、過去に終了した URL 短縮サービスのドメインが第三者に

取得され、意図しないサイトへ誘導される事例もあることから、利用にあたっては注意が必要です。

(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※4 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。

※4 炎上：自分の投稿に対して批判や苦情が殺到し、収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　アカウントの乗っ取りが発生した場合

自己のアカウントが第三者により不正に操作されている、又はそのおそれがあることを確認した場合は、速やかにソーシャルメディアの管理者に通報し、アカウントの利用停止、パスワード変更等の必要な措置を講じる必要があります。その他、被害拡大防止のため、次の事項について対応してください。

・一時的に投稿を停止するとともに、関係部署に速やかに報告し、対応方針を共有すること。

・不正な投稿やメッセージが発信された場合は、削除・訂正等の対応を行うとともに、奈良県公式ホームページや当該アカウントを通じて、事実関係及び注意喚起を行うこと。

・必要に応じて、個人情報の漏えいの有無等について確認し、被害状況に応じて関係機関への相談又は報告を行うこと。

④　事実と反するデマ的な内容が書き込まれた場合

事実誤認の有無を複数名で確認し、必要に応じて正確な情報を発信してください。

８．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

９．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は、運営主体である所属に対し、改善又は廃止等について助言・指導を行うことがあります。

(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とき
・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とき
・広報広聴課所管の総合アカウント等、他の広報媒体を用いての情報発信が効果的・効率的と判断されるとき
・その他、広報広聴課が定める統廃合基準に該当するとき

※5 統廃合基準：投稿がない（6 ヶ月以上）または登録者数が 100 人未満（開設から 1 年経過時点）のいずれかに該当する場合はアカウントを廃止し、奈良県公式アカウントを活用するように示しております。

１０．お問い合わせ窓口

(1)　ガイドラインに関すること

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)　職員の服務に関すること

総務部人事課

人事係　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・(代)0742-22-1101
(直)0742-27-8349