

金ケ崎町職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン

近年、フェイスブックやツイッター、ブログに代表されるインターネットを通じたソーシャルメディアは、人々の生活に身近な情報伝達手段として普及しつつあり、地方自治体においても効果的な情報発信ツールとして利用が広がっています。また、プライベートにおいても、ソーシャルメディアを利用する職員が増加し、様々な情報を容易に発信することができる状況にあります。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった側面もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な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利用するにあたり、その特性や自らに関わる社会的規範などを十分に理解する必要があります。

そこで、職員が、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明らかにする「金ケ崎町職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)を策定しました。

1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ツイッター、フェイスブック、ブログ及び電子掲示板に代表される、インターネット技術を利用してユーザーが情報を発信又は相互に情報をやり取りする情報の伝達手段をいいます。

2 ガイドラインの必要性及び目的

このガイドラインは、ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、発信した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特定又は不特定の人たちの感情を害した場合には、町政に対して想定外の影響を及ぼす場合もあることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明示したものです。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員（地方公務員法第3条に規定する一般職の職員）がソーシャルメディアを職務で利用する場合に適用します。ただし、私的に利用する場合であっても、4及び5の事項については十分留意すること。

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員であることの自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (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扱いに関する規定等を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権及び著作権等を侵害することのないよう十分に留意すること。
- (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一度ネットワーク上に公開された情報は完全な削除が困難であることを理解すること。
- (5) 他人を誹謗中傷する発信は絶対しないこと。また、意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えた場合には、誠実に対応すること。
- (6) 勤務時間中は職務に専念する義務があることを十分認識し、私的なソーシャルメディアの利用を絶対にしないこと。
- (7) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ① 不敬な言い方を含む情報
 - ② 人種、思想及び信条等を差別又は差別を助長させる情報
 - ③ 違法行為又は違法行為を煽る情報
 - ④ 単なる噂又は噂を助長させる情報
 - ⑤ わいせつな内容を含むウェブサイトへのリンク
 - ⑥ その他公序良俗に反する情報

5 ソーシャルメディアを利用して金ケ崎町行政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 本町あるいは本町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信しないこと。
- (2) 本町及び他者の権利を侵害する情報を発信しないこと。
- (3) 本町のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信しないこと。

- (4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意すること。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本町行政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手側は一定の関係職員として捉える可能性があるため、不正確な記述が多大な影響を及ぼすことについて十分留意すること。

6 公式アカウントの運用に関する事項

- (1) ソーシャルメディアを運用する場合は、原則として所属単位で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこと。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、運用を行うに当たって次に掲げる事項を含めたソーシャルメディアサービス運用手順を定めること。
 - ① 運営者名
 - ② 利用目的
 - ③ 発信内容
 - ④ 運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法）
 - ⑤ 利用規約（注意事項、著作権、免責事項）
- (3) 公式アカウントでの情報発信については、所属長の決裁を受けること。ただし、次に掲げる場合を除く。
 - ① 金ケ崎町ホームページや広報かねがさき等に掲載されるなど、既に発信しているイベント内容などについて発信する場合
 - ② イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合
 - ③ 法令等で定められている内容を発信する場合
- (4) 総務課は、金ケ崎町ホームページ上に、各所属のソーシャルメディアのアカウントをまとめて記載するページを作成し、なりすましでないことを証明すること。
- (5) 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、定期的に変更すること。

7 公式アカウントでのトラブルへの対応等

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこと。
- (2) 利用規約に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこと。
- (3) 金ケ崎町のアカウントのなりすましを発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、金ケ崎町ホームページ上で周知すること。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。
- (4) 公式アカウントが炎上状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすること。
- (5) ソーシャルメディアの運営が困難と判断した場合は、当該ソーシャルメディアの運営を停止し、又はアカウントを削除するなどにより運営を終了すること。ソーシャルメディアの停止又は終了をした場合は、その旨を金ケ崎町ホームページ上で周知すること。