
和光市ソーシャルメディアの利用に 関するガイドライン

平成26年9月29日施行
令和4年9月7日改定
令和5年10月1日改定

和 光 市

和光市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン
作 成 和光市総務部デジタル推進課
〒351-0192 和光市広沢1番5号
電話 048(464)1111 (代表)

1 はじめに

本市では、ツイッターやフェイスブック、ブログなど、インターネット上の様々なソーシャルメディアの普及に伴い、市政に関する情報の迅速かつ積極的な発信を図ることを目的として、市ホームページと併せて、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。

国においても、経済産業省では、内閣官房、総務省と共同で、国、地方公共団体等の公共機関が民間ソーシャルメディアを活用する際の留意点を「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」が発表されました。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性やなりすまし、一方的な記述などを起因とする不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題に発展し、社会に対し、多大な影響を及ぼすことがあります。

したがって、ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディア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。

以上のことから、和光市職員が業務又は一個人の立場でソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、「和光市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」を定めます。

2 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ツイッターやフェイスブック、ブログ等に代表される、インターネット上で提供されるウェブ（Web）サービスを利用して、個人による情報発信や個人間のコミュニケーションを行う伝達手段をいいます。

3 適用範囲

このガイドラインは、地方公務員法の一般職、特別職の区別なく職員すべてに適用します。なお、市長、副市長、教育長及び市議会の議員は含まれません。

4 ソーシャルメディアの特性

(1) メリット

- ア 手軽なため即時性がある。
- イ 急速に情報が拡散する。
- ウ 時期、場所を選ばず情報発信が可能。
- エ 緊急時に有効な情報提供媒体。
- オ 低コストでの利用が可能。

(2) デメリット

- ア 手軽さから不用意な記述や不正確な情報発信を引き起こす。
- イ 一度拡散した情報を完全に削除することは極めて困難であり、いつまでもネット上に残り続ける。
- ウ 第三者による事前のチェック機能がないため、発信した情報が予見不可能な事案に発展する場合がある。
- エ ソーシャルメディアは、誰でもアカウントを開設することができるため、なりすまし行為が懸念される。
- オ アプリケーションを適切に管理しなければアカウントの乗っ取りなどが発生する可能性がある。

5 業務における留意事項

業務のために市の公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用するときは、以下の点に留意しなければならない。

(1) 公式アカウントの運営主体・運営方針を定める

アカウントの名称、運営の目的、発信する情報の概要、管理責任者及び運用者、セキュリティの確保方法等、運用を定めた運営方針を策定する。

運営方針の策定に当たっては、以下の点に留意すること。

- ア 本来のURL（ドメイン）を分からなくするURL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあることに留意し、自発的に使用しないこと。
- イ 第三者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載するときは、当該の投稿やページの内容を市が認めるものと受け取られることを留意し、運営すること。
- ウ 運営方針は、公式アカウント内のプロフィール欄や市ホームページに掲載し開示すること。
- エ 発信したユーザーと受信しユーザーにしか見られない非公開メッセージ（ツイッターのダイレクトメッセージ機能など）の利用は行わない。
- オ 発信を行う場合は、原則として所属長の了承を得ることとし、必要な手続を定めること。
- カ パスワードは管理責任者及び運用者以外に漏れないよう厳重に管理し、人事異動等により管理責任者及び運用者が変わった場合は必ずパスワードの変更を行うこと
- キ 発信を行った後に5(5)に示す禁止事項に該当する情報であることが判明した場合は、当該情報の削除や訂正文の掲載など、適切な対処方法を定めること。

(2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

本市の代表としての発言であることを常に念頭に置き、社会的に良識のある言動を心がける。公式アカウントによる情報発信は、原則として市が管理する端末から行うこととする。ただし、やむを得ず、市が管理する端末以外から情報発信する場合は、あらかじめ所属長が許可した端末かつ情報の範囲において、情報発信を行うことができることとする。

発信する情報は、正確を期するとともに、正しく理解されるよう努める。

寄せられたコメントに対応する場合は、細心の注意を払い、誠実公正な対応に努める。

(3) 法令、規定、守秘義務の遵守

発信する情報は、地方公務員法、和光市職員服務規程、和光市職員倫理規程、その他の関係法令等を遵守して行うとともに、特定の個人を識別できる情報、肖像権、プライバシー権、著作権等、他者の権利利益を侵害しないよう、十分に留意する。

画像においては、切り抜き又は塗り潰しなどの加工を施し、他者の権利利益を侵害することのないように配慮する。

(4) なりすましへの対応

市の公式アカウントである旨を明示するとともに、ソーシャルメディアの提供機関等が認証アカウントの発行を行っている場合は、可能な限り、認証アカウントを取得する。

ソーシャルメディアを利用する場合は、公式アカウントから本市ホームページへのリンク並びに本市ホームページから公式アカウントへのリンクを設置する。

管理するアカウントについては、常に運用状況を確認し、なりすまし事例を発見した場合は、その管理者に削除依頼を行うとともに、本市ホームページで周知する。

(5) 情報発信の禁止事項

- ア 法令等に違反する情報、又は違反するおそれのある情報
- イ 人種、思想、信条等で差別又は差別を助長させる情報
- ウ 職務上知り得た秘密や市の公式見解でない情報
- エ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある情報
- オ 著作権、商標権、肖像権など、他者の権利利益を侵害する情報
- カ 信頼性のない情報及び単なる噂や風評等を助長させる情報
- キ わいせつな表現などを含む不適切な情報
- ク 和光市情報公開条例第7条第1項第1号から第7号に定める「不開示情報」
- ケ その他市が不適切と判断した情報

(6) 運用開始の留意点

運用開始にあたって、企画部秘書広報課及び総務部デジタル推進課と協議の上、ソーシャルメディアを利用する。

6 職員個人における留意事項

和光市職員が個人としてソーシャルメディアを利用するときは、以下の点に留意しなければならない。

(1) 遵守事項

ア 常に誠実で良識ある言動

個人における発言の自由、思想の自由を尊重するが、情報を発信する場合は、和光市職員としての自覚と責任を持った言動を行う。

また、意図せずに自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合は、その事実を率直に認めて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取り組む。

イ 法令・規程・守秘義務の遵守

地方公務員法などをはじめとする関係法令や公務員倫理及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定などを遵守する。なお、職員がこれらの法令等に違反した場合は、懲戒処分を受けることがある。

また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意する。

ウ 市職員としての身元を明らかにする

SNS上で自身の職務内容や和光市行政に関する意見や見解を公開する場合は、身元を明らかにし、次のような免責文をプロフィール欄などに記載する。

(例)「投稿内容は私個人の意見であり、和光市及び所属部署の見解を代表するものではありません。」

また、自らは直接職務上関わらない事項であっても、読み手側は「市職員であれば職務で関わっている」と捉える可能性があるため、発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないように留意する。

エ 市政情報の発信

市の施策や業務について情報発信する場合は、市の公式見解でない情報（意思形成過程にある政策や事業内容など）の取扱に十分留意し、勝手な言及や憶測含みの発言は厳に慎む。

(2) 禁止事項

ア 秘密情報の発信

業務上知り得た個人情報や機密情報、市のセキュリティを脅かすおそれのある情報などは、発信しない。

イ トラブルの元となる情報の発信

次に掲げる情報に関しては発信しない。

- ① 人種、思想、信条などの差別、又は差別を助長させる情報
- ② 違法行為又は違法行為を助長させる情報
- ③ 市及び他者の権利利益を侵害する情報
- ④ 単なる噂や噂を助長させる情報
- ⑤ わいせつな内容を含む情報
- ⑥ その他公序良俗に反する一切の情報

ウ 就業時間中の利用

ソーシャルメディアの就業時間中の利用は禁止する。

7 その他

このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は別に定める。