

敦賀市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、敦賀市職員（以下「職員」といいます。）が、公私を問わず、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「敦賀市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」といいます。）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、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、あるいは相互に情報をやり取りする情報の伝達手段を言う。

2 ガイドラインの必要性及び目的

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、市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がこのガイドラインである。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者に対して適用する。

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、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てはいけない。
 - ① 不敬な言い方を含む情報
 - ② 人種、思想、信条等を差別、又は差別を助長させる情報
 - ③ 違法行為または違法行為を煽る情報
 - 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ウェブサイトへのリンク
 - ⑥ その他公序良俗に反する一切の情報

5 ソーシャルメディアを利用して敦賀市行政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 本市あるいは本市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) 本市及び他者の権利を侵害する情報を発信しないこと。
- (3) 本市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、本市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の長は、あらかじめ運用ポリシー（様式1）を、アカウントごとに定め、所属部長の決裁及び総務部長、情報管理課長の合議を受けること。また、運用ポリシーは、敦賀市ホームページ上または当該ソーシャルメディア上において明らかにすること。

- (3) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めること。
- 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）
- (4) 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 既に敦賀市ホームページや広報つるが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
- (5) 情報管理課は、各所属のソーシャルメディアのアカウントをまとめて敦賀市ホームページ上に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。
- (6) 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 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) 運用ポリシーに定める利用上の注意事項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) 敦賀市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、敦賀市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、また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または終了をした場合は、その旨を敦賀市ホームページ上で周知すること。

運用ポリシー

運営者名	部 課
利用目的	
発信内容	
利用するソーシャルメディアの種類	<input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> その他 ()
アカウント	
登録 URL	
運用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
運用時間	○曜日から○曜日までの○時○分から○時○分までとします。(祝祭日及び年末年始を除く)。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。
投稿に対する返信	(返信しない場合) 原則として行いません。個別の回答はできませんので、あらかじめ御了承ください。 (返信する場合) 運営者は必要に応じて回答を行います。ただし、運営者が全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。
備考	

(利用規約)

1 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を ひぼう 誹謗中傷するもの

- (3) 政治, 宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権, 商標権, 肖像権など敦賀市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告, 宣伝, 勧誘, 営業活動, その他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) その他敦賀市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

2 著作権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト, 画像等）に関する著作権は, 敦賀市又は原作者に帰属します。また, 内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き, 無断で複製・転用することはできません。

3 免責事項

- (1) 敦賀市は, 利用者間もしくは利用者と第三者間のトラブルにより, 利用者又は第三者に生じたどのような損害についても, 一切の責任を負いません。
- (2) 敦賀市は, 予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。