

大田市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン（概要）

1、ガイドラインの目的

このガイドラインは、本市の情報等についてソーシャルメディアを用いて情報発信する際の運用に関する基本的ルールを定める。

2、ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブック、に代表されるインターネットを利用して情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする伝達手段

3、適用範囲

このガイドラインは、本市公式ソーシャルメディアを運用する全ての者に適用する。

4、基本ルール

- ① 当ガイドラインを遵守しソーシャルメディアを運用する。
- ② 各ソーシャルメディアの具体的な運用については、必要に応じソーシャルメディアごとに運用ガイドラインを、別途作成し運用するものとする。
- ③ 本市公式ソーシャルメディアのアカウントは業務以外に使用してはならない。
- ④ 地方公務員法をはじめとする関係法令および職員の服務に関する規定を順守しなければならない。
- ⑤ 職務上知り得た秘密に関しては守秘義務を遵守するとともに、個人情報の取り扱いについては、大田市個人情報保護条例の規定を遵守して、その取り扱いには十分注意すること。
- ⑥ 基本的人権および著作権等を侵害することがないように、十分注意すること。
- ⑦ 発信する情報は正確かつ簡潔に記述するとともに、その内容について誤解を招くことのないよう努めること。

5、禁止事項

次に掲げる情報発信は禁止する。

- ① 誹謗中傷する内容。
- ② 人権、思想、信条、職業等で差別、または差別を助長する内容。
- ③ 違法行為、または違法行為を助長する内容。
- ④ 市の公式見解でない職員の個人的見解や憶測。
- ⑤ 職務上知り得た秘密や個人情報。
- ⑥ 本市または第三者の権利を侵害する内容。
- ⑦ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある内容。
- ⑧ 信憑性、信頼性のない情報、または噂や風評等を助長させる内容。
- ⑨ わいせつな内容、その他公序良俗に反する内容。
- ⑩ 本市施策の意思形成過程の未確定情報等（パブリックコメント等、ルールを決めたうえで、市が意見を広く求める場合を除く）。
- ⑪ 職員の身分以外の者に情報発信させること。ただし、目的遂行に必要な場合で、所属長が使用を認めた場合を除く。

大田市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

1 策定の背景および目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログなど、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体において、情報発信の強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えている。

これらは、大田市の行政情報等を広く発信するための広報手段、また市政に関する市民との意見交換の手段の一つとして、有効に利用していくべきものである。

一方、ソーシャルメディアを利用するにあたっては、その容易性から安易に情報発信することで、社会的非難や大田市の信用を損なうことのないよう、職員一人ひとりが、その特性を正しく理解し、適切な運用を心掛けなければならない。

このため、業務だけではなく、個人としてもプライベートで積極的にソーシャルメディアを活用し、効果的な情報発信に役立ててもらうための指針として、このガイドラインを策定するものである。

2 当ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、ブログに代表される、インターネットなどを利用してユーザが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする伝達手段。

3 ソーシャルメディアの特性

(1) 匿名性の低さ

ソーシャルメディアは、匿名による運用を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えることから匿名性が低いといえる。

(2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

ソーシャルメディア上では、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき広がっている。

こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報（特にネガティブ情報）の拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

また、ソーシャルメディア上でのトピックは、巨大掲示板やインターネットのニュースメディア、テレビのマスメディアでも取り上げられる。

(3) 事前チェック機能の有無

ソーシャルメディアとマスメディアの大きな違いは「事前チェック機能の有無」

である。新聞やテレビなどでは、誤字や表現について他者のチェックが入るが、ソーシャルメディアにはこうした他者のチェックは入らない。

(4) 半永久的に保存されるデータ

ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても、転送、コピーされることでいつまでもネット上に残り続ける。

4 業務編

適用範囲

この指針は、部局広報として、業務のために大田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部署、あるいは業務としてその運用を委託された業者に対して適用する。

遵守事項

(1) 運営主体・運営ポリシーを明らかにする

公式アカウント取得時は、管理者と担当者を定め、アカウントの目的、投稿内容、表現の硬軟度合い、決裁の要・不要などを明確にするほか、プロフィール欄などで運営主体と目的を明らかにする。

ただし、決裁行為を不要とする場合でも、管理者は定期的に発言内容を確認する。

なお、アカウントを取得する際は、別紙の開設申請書により事前に政策企画課に届け出、審査および許可を受けること。また、人事異動等で担当者および管理者が変わるなど、開設申請書の内容に変更があった際や、ソーシャルメディアの利用を取りやめる際（閉鎖届出書）も政策企画課まで届け出ること。

公式アカウントとして認められたものについては当市の Web サイトに掲載する。

(2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

公式アカウントにおける情報発信では、大田市の代表である自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がける。

キャラクター発等のいわゆる「軟式アカウント」として情報を発信する場合であっても同様とする。

意図せずして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には、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、誤解が生じないような情報発信に努める。

(3) 寄せられたコメントへの対応

ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止める一方、コメントに

たいするソーシャルメディア内での回答については、扇情的な表現を慎むなど細心の注意を払う。

また、専ら情報発信を行う場合は、プロフィール欄などにその旨を記載する。

(4) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法や大田市個人情報保護条例をはじめとする関係法令および職員の職務や情報の取り扱いに関する規定などを遵守する。

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こと。

(5) 大田市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

業務に直接関わりがなくても、大田市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、所属長と政策企画課まで速やかに連絡すること。

ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論をすることは避ける。

禁止事項

(1) 市の公式見解でない情報および秘密情報の発信

市の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信しない。ただし、パブリックコメント等、ルールを決めたうえで、市が意見を広く求める場合を除く。

個人的な見解や、憶測含みの発言は厳に慎むこと。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。ただし、その場の雰囲気を描写する修飾語や、平易な個人的感想を掲載したりすることはこの限りでない。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、大田市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などを発信することを禁止する。

(2) 誤解を招く発信

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留意する。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を何度も繰り返し投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わないこと。

(3) けんかの売り買い

発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論と

なることを避ける。

5 プライベート編

適用範囲

この指針は、大田市職員としての身分を有する者（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員、他市および外郭団体との人事交流により大田市の組織に配属されている職員を含む）が、個人の立場でソーシャルメディアを利用する場合に適用される。

遵守事項

- (1) 市職員としての身元を明らかにしている場合は、以下のような免責文をプロフィール欄などに明記する。

例)「投稿内容は私個人の意見であり、大田市および所属部署の見解を代表するものではありません」

- (2) 常に誠実で良識ある言動を心がける

ソーシャルメディアの利用に当たっては、個人の発言の自由、思想の自由を尊重するが、情報を発信する場合には、大田市職員としての自覚と責任を持った言動を心掛ける。

意図せずして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には、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努める。

- (3) 寄せられたコメントへの対応

ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止める一方、コメントにたいするソーシャルメディア内での回答については、扇情的な表現を慎むなど細心の注意を払う。

また、専ら情報発信を行う場合は、プロフィール欄などにその旨を記載する。

- (4) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法や大田市個人情報保護条例をはじめとする関係法令および職員の職務や情報の取り扱いに関する規定などを遵守する。

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こと。

(5) 大田市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

業務に直接関わりがなくても、大田市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、所属長と政策企画課まで速やかに連絡すること。

ネガティブな評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論をすることは避ける。

禁止事項

(1) 秘密情報の発信

業務上知り得た個人情報や機密情報、大田市のセキュリティを脅かす恐れのある情報などは、発信することを禁止する。

業務について発言する場合は、意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意し、勝手な言及や、憶測含みの発言をすることは厳に慎む。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とする。

(2) 誤解を招く発信

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留意する。伏せ字を使うなど、要らぬ詮索を招くような記述も避ける。

また、同じ内容を繰り返し何度も投稿することは、スパム行為と見られ忌避されるため行わない。

(3) けんかの売り買い

自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避ける。

また、次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしない。

- [1] 人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報
- [2] 違法行為または違法行為を助長させる情報
- [3] 単なる噂または噂を助長させる情報
- [4] わいせつな内容を含む情報
- [5] その他公序良俗に反する一切の情報

(4) 業務時間中の利用

職員には職務に専念する義務が課されているので、業務として利用する場合を除き、就業時間中の利用は厳に慎む。