

室蘭市ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. ガイドラインの目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログ等に代表されるインターネット上のソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体においても効果的な情報発信のツールとしての利用が増えているとともに、職員がプライベートにおいてソーシャルメディアを利用して、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。

しかし、ソーシャルメディアは、情報発信や情報収集の際に非常に有効なツールである一方で、職員が業務上知り得た情報や不適切な表現、また誤操作を含め誤った情報を発信することなどにより、想定しない影響を及ぼす可能性を持ち合わせており、既に公務員のプライベート利用における問題事例も発生しています。

本来、ソーシャルメディアのプライベート利用は、個人の自覚と責任により適切に行われるべきものですが、上記のような状況を踏まえ、情報漏えいや、市民を含む他の利用者とのトラブルを未然に防ぐとともに、職員がソーシャルメディアをより適正に活用するための基本ルールとして、ガイドラインを策定しました。

なお、プライベート利用と併せて、業務利用についての基本ルールも定めたほか、ガイドライン全般に関するQ&Aを取りまとめていますので、ソーシャルメディアを有効利用するための参考にしてください。

2. ソーシャルメディアの定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、フェイスブック、ツイッター、ブログなど、利用者が情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりするためのインターネット上のサービスをいいます。

3. プライベート編

(1) 適用範囲

本編は、室蘭市職員としての身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、臨時職員、他団体等に派遣されている職員、他団体から室蘭市に派遣されている職員を含む。）に対して適用されます。

(2) 基本ルール

① 自覚と責任をもち良識ある言動を心がける

職員がソーシャルメディアを利用する場合には、職員であることの自覚と責任を持ち、情報を発信することが重要です。発信する情報は正確を期すとともに、その内容については発信前に十分に確認を行い、誤解を招かないように注意しましょう。一度インターネット上に公開された情報は完全には削除できないことに留意してください。

② 法令等の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守してください。また、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意してください。

③ トラブル等への対応

意図せずして自らが発信した情報により他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければなりません。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければなりません。

また、他の利用者との間で、市の業務に関連した発信内容に伴うトラブルが発生した場合は、所属長に連絡するとともに、適切な対応に努めてください。

(3) 禁止事項

- ① 業務上知り得た個人情報や機密情報、室蘭市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはなりません。
- ② ①のほか、他の利用者とのトラブルや公務員の信用失墜等を避けるため、次に掲げる情報を発信してはなりません。
 - ア 他者を侮辱する情報
 - イ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
 - ウ 違法行為又は違法行為を煽る情報
 - エ 単なる噂や噂を助長させる情報
 - オ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
 - カ その他公序良俗に反する一切の情報
- ③ 職員には、職務専念義務が課せられていますので、就業時間中にプライベート利用してはなりません。

4. 業務編

(1) 適用範囲

本編は、業務のために室蘭市の公式アカウントを取得してソーシャルメディアを利用する課等、あるいは業務としてその運用を委託された業者及び市所有施設の指定管理者に対して適用されます。

(2) ソーシャルメディア利用にあたっての基本ルール

① 公式アカウントの作成

公式アカウントを作成する際は、事前にアカウントの目的、投稿内容などを明確にし、広報担当課に届け出て、審査を受けるものとします。公式アカウントとして認められたものについては、室蘭市公式ホームページに掲載します。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掲載してください。

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、室蘭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てください。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ましょう。

また、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は、速やかに所属長と広報担当課に連絡し、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てください。

③ 決裁

公式アカウントにおける情報は、所属長の管理責任のもとに発信することとし、決裁不要とします。ただし、市の公式見解として政策や意見を発信するもの、市民に回答を求めるものは、所属長の決裁を受けてください。

④ 法令等の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員のサービスや情報の取扱いに関する規定を遵守してください。

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、企業などの了解を得るなど、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してください。

⑤ 室蘭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、室蘭市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、所属長と広報担当課まで速やかに連絡してください。ネガティブな評判を発見して、その中に事実誤認による内容が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論することは避けてください。

(3) 禁止事項

- ① 市の公式見解ではないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信してはなりません。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や、憶測含みの発言は慎みましょう。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、室蘭市のセキュリティを脅かす恐れのある情報を発信することは禁止します。

- ② 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してください。また、次に掲げる情報は発信してはなりません。判断に迷う場合は、発信を控えてください。

- ア 人種、思想、信条などの差別又は差別を助長させる情報
- イ 宗教性のあるもの
- ウ 政治性のあるもの
- エ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- オ 単なる噂や噂を助長させる情報
- カ 社会問題について特定の主義又は主張にあたるもの
- キ その他公序良俗に反する一切の情報

附 則

このガイドラインは、平成25年8月9日から施行する。