

芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン

企画部情報政策課

1 策定の背景及び目的

近年、地方自治体において、情報発信の強化のため、ソーシャルメディアを利用する事例が増えている。

また、プライベートにおいても、ソーシャルメディアを活用する職員が増加し、気軽な情報の受発信が活発化している。

その一方で、不用意な発信により、公務員の守秘義務に反し、業務上知り得た情報を発信したり、他の利用者とトラブルを引き起こしたりするといった問題の発生も懸念される。

このような状況を踏まえ、職員が業務、またはプライベートでソーシャルメディアを利用する際の指針として、「芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン」を策定した。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、インスタグラム及びブログに代表される、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、又は双方向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関係などから比較的容易に投稿者を特定することができる。

(2) 情報発信の容易性

手軽かつ即時に発信できる反面、他者の目による事前チェック機能がないため、熟考なき発信は、意図しない解釈をされる可能性がある。

(3) 情報の拡散性

転送やコピーなどが容易なため、際限なく拡散する可能性がある。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。

(4) 実社会への影響

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。

特定の利用者に閉じられた状態で利用していても、それらの相手から拡散すること

も想定される。

ソーシャルメディア上での発信は、意図せず実社会の人間関係にも影響を与える可能性がある。

(5) 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。

【業務編】

4 適用の範囲

業務として広報又は広聴等を行うことを目的とし、本市公式アカウントを取得し、利用する本市職員の身分を有する者（業務としてその運用を委託された業者を含む）、あるいは市所有施設の指定管理者等に対して適用する。

なお、別途任命権者により定められる場合は、この限りでない。

5 遵守事項

(1) 職員であることの自覚と責任を持つ

ソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、社会的な常識やマナーを遵守するなど職員であることの自覚と責任を持つこと。

(2) 関係法令等を遵守する

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程などを遵守すること。

(3) 基本的人権等に留意する

基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに関して十分留意すること。

(4) 他者を傷つけ、又は誤解を生じさせた場合の対応

意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけ、又は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ること。

(5) 正確な情報を発信する

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こと。

(6) 本市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

本市に関するネガティブな評判等重要な情報をソーシャルメディア上で見つけた場合には、所属長を通じて広報所管課長まで速やかに連絡すること。その中に事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避けること。

6 禁止事項

(1) 秘密情報等の発信禁止

職務上知り得た個人情報や機密情報、未発表の情報などは、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。

(2) 社会通念にそぐわない投稿の禁止

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、冷静に対処し、無用な議論となることを避けること。

また、次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしないこと。

ア 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報

イ 違法行為又は違法行為を煽る情報

ウ 本市及び他者の権利を侵害する情報

エ その他公序良俗に反する一切の情報

(3) 利用規約違反の禁止

利用するソーシャルメディアの運営会社が定める利用規約に違反しないこと。

【プライベート編】

7 適用の範囲

本市職員の身分を有する者（公職選挙法に基づき選ばれる者を除く）が、プライベートでソーシャルメディアを利用する場合に適用する。

なお、別途任命権者により定められる場合は、この限りでない。

8 遵守事項

(1) 本市行政に関する意見等を公開する場合の遵守事項

本市行政に関する意見や見解を公開する場合は、身元を明らかにしたうえで、本市としての公式見解ではないことを明確にすること。

(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、社会的な常識やマナーを遵守するなど本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他者を傷つけ、又は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ること。

(3) 関係法令等を遵守する

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り扱いに関する規定などを遵守すること。

なお、職員がこれらの法律等に違反した場合は、懲戒処分を受けることがある。

(4) 基本的人権等に留意する

基本的人権，肖像権，プライバシー権，著作権などに関して十分留意すること。

(5) 正確な情報を発信する

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こと。

(6) 本市に関する重要な記述は報告し，情報共有する

ソーシャルメディアを利用したことによりトラブルが発生した場合や，本市に関するネガティブな評判等重要な情報をソーシャルメディア上で見つけた場合には，所属長を通じて広報所管課長まで速やかに連絡すること。その中に事実誤認が含まれていたとしても，個人の判断で否定や反論をすることは避けること。

9 禁止事項

(1) 秘密情報等の発信禁止

職務上知り得た個人情報や機密情報，未発表の情報などは，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。

(2) 社会通念にそぐわない投稿の禁止

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，冷静に対処し，無用な議論となることを避けること。

また，次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため，発言をしないこと。

ア 人種，思想，信条等を差別する，又は差別を助長させる情報

イ 違法行為又は違法行為を煽る情報

ウ 本市及び他者の権利を侵害する情報

エ その他公序良俗に反する一切の情報

(3) 勤務時間中の利用禁止

勤務時間中にソーシャルメディアを利用してはならない。

(4) なりすましの禁止

他のユーザー又は第三者になりすましてはならない。

(5) 利用規約違反の禁止

利用するソーシャルメディアの運営会社が定める利用規約に違反しないこと。

(6) 関係の強要の禁止

個人を特定することができるソーシャルメディアにおいては，相手との距離感を正

しく認識し、特に職場の上司や同僚であることを理由に、「友達」になることや返信・コメントを強要しないこと。

10 附則

平成29年1月16日施行