

浦安市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

ツイッターやブログに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあります。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特性もあり、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した例など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。そのため、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自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

そこで、浦安市職員（以下「職員」といいます。）において、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、職員がソーシャルメディアを利用する際の留意点を明らかにする「浦安市職員のソーシャルメディアの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。）を策定することとしました。

1 ソーシャルメディアの定義

「ソーシャルメディア」とは、フェイスブック、ツイッター、ブログ、インスタグラム、動画共有サイトなど利用者が情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りするためのインターネット上のサービスをいいます。

【メリット】

- ・リアルタイムな情報発信が可能。
- ・双方向のコミュニケーションが可能。
- ・他の利用者により、発信した情報がさらに広がっていく。
- ・無料のサービスが多く、容易に利用することが可能。

【デメリット】

- ・一度発信された情報は、インターネットその他の情報通信ネットワークを通じて急速に拡散してしまい、当該発信やアカウントを削除しても第三者によって保存され、半永久的に拡散され続けるおそれがある。
- ・発信した情報が誤解され、トラブルになる危険性がある。
- ・なりすまし等により、意図しない情報発信が行われる可能性がある。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、市職員としての身分を有する者に対して適用します。

3 ソーシャルメディア利用に当たっての留意点

ソーシャルメディアの利用に当たっては、以下の点に留意する必要があります。

これらに反する利用を行った場合は、本市の職員としての信用失墜行為等に当たり、懲戒処分等を受ける場合があります。

- (1) 職員が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、職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。
- (2) 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なければなりません。
- (3) 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なければなりません。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意する必要があります。一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解しておく必要があります。

- (5) 所属又は氏名を明らかにして発信する場合においては、その発信が自らの所属する組織の見解を示すものでない旨をあらかじめ断ることが必要です。
- (6) 発信の内容が個人の見解に基づくものである場合には、その旨が明確にわかるような記述を心がけるとともに、職務に関連する内容については、発信の可否も含め、慎重に取り扱う必要があります。
- (7) 執務場所の画像、市民・事業者・他職員との執務中のやり取りの発信は控えること。
- (8) 事実であるかどうかの裏付けを得ていない情報に基づく発信や不確かな内容の発信を慎むとともに、発信する場合にはその旨を明らかにする必要があります。
- (9) 次に掲げる内容は発信してはなりません。
 - ① 他人や組織を誹謗中傷する内容や他人に不快または嫌悪の念を起させるような内容
 - ② 他人の権利利益を侵害するおそれがある内容
 - ③ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる内容
 - ④ 違法行為又は違法行為を煽る内容
 - ⑤ 単なる噂や噂を助長させる内容
 - ⑥ わいせつな内容
 - ⑦ 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内容
 - ⑧ 守秘義務に関する内容や意思形成過程にある内容
 - ⑨ その他公序良俗に反する一切の内容
- (10) 職務専念義務が課せられていることに鑑み、出張中の移動時間や時間外勤務を含め、勤務時間中の発信は行ってはなりません。(有休等の休暇時においても通常勤務時間内の発信は誤解を招くおそれがあることから控えること。)
- (11) 業務上支給されている端末を用いて発信を行ってはなりません。

4 トラブルへの対応

ソーシャルメディアは、一般的に匿名性が高く一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このため、特に以下の点に留意する必要があります。

- (1) トラブル防止のために
 - ① 誤りは直ちに認め、訂正すること。
 - ② 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合は、誠実に対応すること。
 - ③ 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は避けること。
- (2) トラブルが発生した場合
 - ① 自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態になった場合は、反論や抗弁は控え冷静に対応すること。
 - ② 発信した情報に問題があった場合は、その部分を修正し謝罪すること。
 - ③ 対応に時間を要する場合は、その旨を説明し無視しているなどの不要な誤解を招かないようにすること。
 - ④ 勤務時間内外を問わず、職務に関連した内容について他の利用者とトラブルが発生した場合は、所属長に連絡するとともに、適切な対応に努めること。また、連絡を受けた所属長は、速やかに人事課長に報告すること。