

茅野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、今や人々の生活に非常に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、近年利用者が急増しています。また、欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあり、新たなメディアとして、社会的に大きな影響を及ぼすようになっていきます。ソーシャルメディアを有効に活用することで、市民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、ソーシャルメディアを通じ市民からの意見を聴取することが可能となることから、茅野市の行政活動においても、市民と行政の相互関係の構築に当たり、ソーシャルメディアが重要な手段となることを見込まれます。

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があります。また、インターネット上に掲載された情報は、様々な背景や事情を持つ不特定多数の利用者がアクセス可能であるため、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、特定又は不特定の人たちの感情を害したりする恐れがあります。これらの理由から、ソーシャルメディアの利用については、リスク対策をしっかりと行わなければなりません。

そこで、職員（嘱託職員、非常勤職員及び臨時職員並びに協定又は覚書に基づく派遣職員を含む。以下同じ。）が、ソーシャルメディアの特性やリスクなどを十分に理解した上で、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、職員が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「茅野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。）を策定しました。

1 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、SNS、ブログ、電子掲示板、ホームページ、メールマガジン等に代表される、インターネット上のサービスを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいいます。

2 ソーシャルメディア利用のメリット、デメリット

(1) メリット

- ①迅速、時期に叶った情報発信が可能です。
- ②ホームページへの誘導など、自分のもつ情報伝達媒体と連携した情報発信が可能です。
- ③他の利用者とのやりとりのなかで、発信した情報に対する反応を確認することができます。
- ④他の利用者信頼関係を構築することで連携・協力が可能となり、市民参画型の情報発信も可能です。

⑤積極的に情報発信することで、行政の透明性を高める効果が期待できます。

⑥緊急時などに情報収集手段の一つとしても活用が可能です。

(2) デメリット

①一度発信した情報を完全に削除することは困難なため、間違った情報を発信した場合、情報の訂正が難しい場合があります。

②発信した情報が他の利用者の誤解を招いた場合など、トラブルになる危険性があります。

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されます。

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

(1) 一社会人として常に誠実で良識ある言動を心がけてください。発信した情報が第三者の目にどのように映るかを常に意識して情報を発信してください。

(2) 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。

(3) 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。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ります。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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、誤解を生じさせたりした場合には、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。

(7) 次に掲げる情報は発信してはなりません。

①侮蔑、誹謗、中傷や不敬な言い方を含む情報

②不利益、不快感または迷惑を与える情報

③人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

④違法行為又は違法行為を煽る情報

⑤正否が確認できない情報（噂や流説など）

⑥閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むホームページへのリンク

⑦職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）

- ⑧重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）
 - ⑨故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
 - ⑩その他公序良俗に反する一切の情報
- (8) やらせ行為、スパム行為（同じ内容を繰り返し何度も投稿すること）はしてはなりません。
- (9) 職員には職務に専念する義務が課されているので、業務として使用する場合を除き、就業時間中に使用してはなりません。また、公式アカウントを業務目的以外に使用してはなりません。

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

- (1) 茅野市あるいは茅野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てはなりません。
- (2) 茅野市及び他者の権利を侵害する情報を発信してはなりません。
- (3) 茅野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。
- (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必要があります。
- (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、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する必要があります。また、本市行政に関する意見を書くときは、肯定的なものであっても、氏名・所属と私的な見解であることを明示する必要があります。