

伊那市職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン

(平成26年3月策定)

1 目的

フェイスブックやツイッターなどのソーシャルメディアは、近年、利用者が急増し、情報発信や収集の代表的なツールとなっています。また、行政においても、行政情報や地域の魅力を伝える効果的な情報発信ツールとして、重要な役割を果たすようになりました。

一方、ソーシャルメディアは、匿名での記述が可能であることから、不正確な情報も見受けられたり、不用意な記述から、意図しない大きな影響を社会に及ぼすことを理解しておく必要があります。

本市において、積極的な活用と効果的な情報発信ができるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的なルールや留意すべき事項を定めることとします。

2 適用の範囲

このガイドラインは、全ての職員が職務上でソーシャルメディアを利用する場合に適用します。

3 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッターなど、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、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいいます。

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 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つこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令や、職員の服務及び情報の取り扱いに関する規程を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等を侵害することのないよう十分留意すること。
- (4) 発信する情報について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こと。また、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こと。
- (5) 万が一、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、その解決に向け誠実に対応すること。また、自らが発信した情報に関して攻撃的な反応があった場合には、冷静な対応を図ること。
- (6) 次に掲げるような情報は発信しないこと。

ア 他者を侮辱する情報

イ 人種、思想、信条等について差別し、又は差別を助長させる情報

- ウ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を煽るような情報
- エ 噂や風評など正否が明確でない情報や事実と異なる情報
- オ 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サイトに関する情報
- カ 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
- キ その他公序良俗に反する情報

5 伊那市の情報発信を行う際の留意事項

- (1) 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、施策等の意思形成過程における情報（検討中や協議中の素案など）の取扱いに十分留意すること。
- (2) 職務上、自らは直接関わらない事項であっても、本市の行政に関する情報を発信する場合に、読み手側から職員又は一定の関係者として誤解される場合があることについて十分留意すること。
- (3) 次に掲げるような情報は発信しないこと。
 - ア 職務上知り得た秘密情報（一般的に知られていない又は知らせてはならない情報）
 - イ 伊那市及び他者の権利を侵害するおそれのある情報
 - ウ 伊那市のセキュリティを脅かすおそれのある情報

6 その他

- (1) ソーシャルメディアを利用する場合は、公式アカウントを取得し、これにより閲覧・発信を行うこと。

また、公式アカウントを取得する前に、伊那市情報セキュリティポリシーに基づく届出（様式 SJ-5「情報システム等構築届」）により、副情報責任者（総務部長）の許可を受けること。
- (2) 公式アカウントにより情報発信を行う場合は、あらかじめ次の点を明確にした運用ポリシーを作成し、所属内で共有するとともに、当該ポリシーに沿った運用を行うこと。
 - ア 利用するソーシャルメディアの種類
 - イ 情報発信の目的
 - ウ 情報発信の内容
 - エ ソーシャルメディアの利用方法（運用体制、発信の頻度・タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など）
- (3) 伊那市公式ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名及びそのサービスにおけるアカウント名並びに（2）で作成した運用ポリシーを掲出すること。また、運用するソーシャルメディアのアカウント設定のプロフィール欄などに、当該アカウントの運用を行う旨の表示をしているページのURLを記載すること。

- (4) ソーシャルメディアを利用した情報発信は、事実の告知が主体であるため、運用責任者の管理責任の下で行うこと。また、タイムリーな情報発信が可能な利点を生かした運用ができる体制を整えておくこと。
- (5) トラブルを防止するため、次の点に特に留意すること。
- ・他の利用者からの意見に対して、冷静かつ誠実に対応すること。
 - ・誤りは直ちに認め、訂正すること。
 - ・本来のURL（ドメイン）をわからなくする、URL短縮サービスは、原則として、使用しないこと。
 - ・第三者アカウントによる投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載することは、これらの投稿やページの内容が信頼性のあるものとして認めるものと受け取られる可能性もあるため、慎重に行うこと。
- (6) 万が一、トラブルが発生した場合には、次のように対応すること。
- ア 炎上状態になった場合
- ・炎上状態になった場合は、反論や抗弁を控え、冷静に対応すること。
 - ・発信した情報の問題になった部分を修正し、謝罪すること。また、決して、サイトの閉鎖や他者のコメントの削除など、問題になった部分の隠ぺいをしていないこと。
 - ・対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど、無視しているなどと不要な誤解を招かないようにすること。
- イ 成りすましが発生した場合
- ・自己のアカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、伊那市公式ホームページ上で周知すること。また、必要に応じ、報道機関に資料提供するなど、成りすましが存在することについて注意喚起を行うこと。