

## 常滑市ソーシャルメディア・ガイドライン

### はじめに

フェイスブック、ツイッター、ミクシィ、ライン、ブログなどに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、市民生活において欠かすことのできない重要な情報通信手段となりつつあります。常滑市の行政活動においても、ソーシャルメディアを利活用することで、市民への情報発信と市民からの意見の聴取を効果的に行うことが可能となります。

また、職員自らが常滑市の情報や魅力を直接内外に伝えていくことは、市民と行政の相互関係を構築するとともに、本市の知名度向上にもつながり、公共に資することとして位置付けられます。さらに、ソーシャルメディアは、近年では、災害時の情報伝達手段としての有用性が認められています。

このようにソーシャルメディアの利活用は、市民協働、魅力発信、安全安心の手段として有効であり、市民と行政の「情報のかけ橋」として、今後ますます重要な手段となることが見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアは、不正確な情報や不用意な記述により問題を引き起こす可能性もあり、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利活用するためには、その利活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、常滑市職員（以下「職員」といいます。）において、ソーシャルメディアを適切にかつ、有効に利活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利活用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「常滑市ソーシャルメディア・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

フェイスブック、ツイッター、ミクシィ、ライン、動画投稿サイト、ブログ、電子掲示板、ホームページ等に代表される、インターネットを利活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う。

#### 2 ガイドラインの必要性及び目的

ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、特定又は不特定の人たちの感情を害したりすることがある。その際には、市政に対

して想定しない影響を及ぼす場合もあることから、事前にそれらのリスクを回避する必要がある。こうしたことを踏まえて、職員がソーシャルメディアを利活用する際の基本原則や留意すべき事項を明らかにしたものがこのガイドラインである。

なお、ガイドラインは、ガイドライン本文及び付属するソーシャルメディアよくある質問（以下「FAQ」という。）で構成しており、一体で理解する必要がある。

### 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する。（具体的には、FAQを参照すること。）

### 4 ソーシャルメディア利活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活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) 地方公務員法を始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すること。
- (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すること。
- (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ないよう留意すること。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) 自らが発信した情報により他者を傷つけ、または、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。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ること。
- (6) 次に掲げる情報は発信しないこと。
  - ①職務上知り得た秘密情報（一般的に知られていない、知らせてはいけない情報）
  - ②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）
  - ③常滑市及び他者の権利を侵害する情報
  - ④不敬な言い方を含む情報
  - ⑤人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
  - ⑥違法行為又は違法行為を煽る情報
  - ⑦単なる噂や噂を助長させる情報
  - ⑧おいせつな内容を含むホームページへのリンク
  - ⑨その他公序良俗に反する一切の情報

## 5 ソーシャルメディアによる情報発信の決裁に関するガイドライン

### (1) 所属長決裁が必要な情報発信

市の施策に関する情報、及び市が関与する情報について、初めて情報発信を行う場合には、所属長の決裁を経て公式アカウントを使用して情報発信すること。

### (2) 所属長決裁が不要な情報発信

(1)以外の情報については、公式アカウント及び個人アカウントを使用して職員の判断で情報発信を行うことができる。なお、判断に迷う場合は、所属長に相談し対応すること。

## 6 ソーシャルメディアを利活用して常滑市行政に関する情報を発信する際の留意事項

(1) 常滑市あるいは常滑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ないこと。

(2) 常滑市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信しないこと。

(3) 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こと。

(4) 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は、読み手側では職員として一定の関係者として理解するため、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こと。

## 参考資料

千葉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

<http://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/s-guideline.html>

松阪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

[http://www.city.matsusaka.mie.jp/www/contents/1357260071508/files/CityMatsusaka\\_SNS\\_guideline.pdf](http://www.city.matsusaka.mie.jp/www/contents/1357260071508/files/CityMatsusaka_SNS_guideline.pdf)

武雄市における情報発信に関するガイドライン

<http://www.city.takeo.lg.jp/etc/pubguideline.pdf>