

山鹿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29年4月1日

情報システム広報課広報係

フェイスブックやツイッター、ブログなどのソーシャルメディアは、今や国民の生活に欠かすことのできない重要な情報手段となっています。山鹿市でも、これら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、市民からの意見を聴取することも可能で、今後は市民と行政の相互関係の構築にあたって重要な手段となることを認識する必要があります。

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側面もあり、また、インターネット上に掲載された情報は、さまざま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、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す可能性もあります。したがって、ソーシャルメディアの利用にあたっては、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。

職務として情報を発信する場合だけでなく、立場を明らかにせず個人として情報を発信した場合でも、不適切な記述が引き起こした事態の影響が市に及ぶ可能性があり、場合によっては、地方公務員法の「信用の失墜行為等」に該当することも考えられます。

そこで、山鹿市職員（以下「職員」という。）が、公私を問わず、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「山鹿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」（以下「ガイドライン」という。）を定めます。

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、ブログなどに代表される、インターネットを利用してユーザが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする伝達手段。

2. 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相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えるソーシャルメディアでは、ことさら匿名性が低いといえる。

(2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

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。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報（特にネガティブ情報）の拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

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。

(3) 事前チェック機能の有無

ソーシャルメディアとマスメディアの大きな違いは「事前チェック機能の有無」である。新聞やテレビなどでは、誤字や表現について他者のチェックが入るが、ソーシャルメディアにはこうした他者のチェックは入らない。

(4) 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。

3. ガイドラインの必要性および目的

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、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害したりした場合には、市に対して想定しない影響を及ぼす可能性もあることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明らかにするためにガイドラインを定める。

4. ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、地方公務員法の一般職、管理職の区別なく職員全てに対して適用される。なお、このガイドラインに定めのない事項については、秘書課長に協議するものとする。

5. 職員のソーシャルメディアの利用にあたっての基本原則

- (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たなければならない。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令および職員のサービスや情報の取り扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (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らない。
- (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しなければならない。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) 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、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。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、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ① 誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報
 - ② 人種、思想、信条、住居、職業等の差別または差別を助長させる情報
 - ③ 違法行為または違法行為を煽る情報
 - ④ 信憑性が確保できない情報
 - ⑤ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
 - ⑥ その他公序良俗に反する一切の情報

6. ソーシャルメディアを利用して山鹿市に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 守秘義務を遵守するとともに、施策などについては、検討中または協議中などの意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意すること。
- (2) 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つては、読み手側は一定の関係職員として理解し、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こと。
- (3) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ① 山鹿市または山鹿市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報
 - ② 山鹿市および他者の権利を侵害する情報
 - ③ 山鹿市のセキュリティを脅かすおそれのある情報