

津山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

津山市情報マネジメント委員会

(平成24年10月)

第1.0版

改定履歷

本ガイドラインは、ソーシャルメディアの利用という特殊性に鑑み、津山市情報マネジメント要綱第11条第2項及び津山市情報セキュリティ基本方針第8の規定に関わらず、外部公開することができるものとする。

目次

1 策定目的	P 1
2 ソーシャルメディアの定義	P 1
3 ガイドラインの適用範囲	P 1
4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則	P 1
5 ソーシャルメディアを利用する場合の禁止事項	P 2
6 ソーシャルメディアを利用して津山市行政に関する情報発信をする場合の留意事項	...	P 2
7 職務でソーシャルメディアを利用する場合の手続	P 2
8 違反への対応	P 3

津山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

1 策定目的

ブログ、Twitter、SNSなどのソーシャルメディアは、双方向のコミュニケーションツールとして近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになっている。

津山市においても、情報を迅速かつ効果的に市民へ伝え、市民意見の即時聴取を可能にするソーシャルメディアを公聴広報活動のツールとして活用し、市民満足度の向上や市民等との協働のまちづくりに役立っていくことが求められている。

一方、ソーシャルメディアには、匿名性やなりすまし、一方的な記述や不用意・不適切な記述、不正確な情報の拡散といった負の側面もあり、これらは、利用者が意図しない問題を引き起こし、予想外の影響を及ぼす可能性があることが広く知られている。

また、職務として情報を発信する場合だけでなく、プライベートにおいて個人として情報を発信した場合においても、不用意・不適切な記述が引き起こした問題の影響が、津山市や関係者等に及ぶ可能性があり、場合によっては、地方公務員法における信用の失墜行為等に該当することもある。

したがって、ソーシャルメディアの利用にあたっては、利用者である本市職員がソーシャルメディアの特性やリスク、自らに関わる社会的規範などを十分理解しておく必要がある。

このガイドラインは、本市職員が、職務として、若しくは個人の立場で、ソーシャルメディアを利用するに当たり、その特性、有用性、リスク等を十分理解した上で、地方公務員としての地位の特殊性及び職務の公共性を考慮した適切な活用ができるよう、基本的な考え方や留意点を明らかにするとともに、情報マネジメントの運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

2 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、ブログ、Twitter（ツイッター）、電子掲示板、SNS（Social Network Service；mixi（ミクシィ）、GREE（グリー）、Facebook（フェイスブック）、Google+（グーグルプラス）、LinkedIn（リンクトイン）など）、動画投稿共有サイト（YouTube（ユーチューブ）など）など、Webサービスを利用して、利用者が情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりすることで、インターネット上のコミュニケーションを可能とする情報伝達媒体をいう。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、本市の一般職の職員（非常勤嘱託員及び臨時職員を含む。以下「職員」という。）に対して適用する。

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

ソーシャルメディアを利用して情報発信をする場合（職務としての利用のみならず、私用アカウントによる個人の立場での利用を含む。以下同じ。）は、次に掲げる基本原則を遵守しなければならない。

- （1）津山市職員として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、職員の服務や情報の取扱いに関する規程等、当ガイドラインを遵守しなければならない。
- （3）職務専念義務違反を疑われることのないよう十分留意しなければならない。
- （4）基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害しないよう十分留意しなければならない。
- （5）職務上知り得た秘密や個人情報の取り扱いに十分に注意しなければならない。
- （6）公序良俗に反する情報発信をしないよう十分に注意しなければならない。
- （7）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。
- （8）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らない。また、自らが発信した情報に關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らない。

5 ソーシャルメディアを利用する場合の禁止事項

ソーシャルメディアを利用して情報発信をする場合の禁止事項は、次のとおりとする。

- (1) 詐謗中傷すること。
- (2) 非礼・不遜な態度や発言と受け取られるおそれのある情報を発信すること
- (3) わいせつな内容を含む情報を発信すること。
- (4) 正否が確認できない情報、単なる噂や噂を助長させる情報を発信すること。
- (5) 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長すること。
- (6) 法令に違反すること
- (7) 法令に違反する行為をあおること。
- (8) 職務として利用する場合において、職員の個人的な状況や意見等の情報を発信すること（職務上必要な場合を除く。）
- (9) 職務として利用する場合において、職員以外の者に情報発信させること。
- (10) 勤務時間中に個人の立場で情報を発信すること。
- (11) 津山市の情報資産・通信環境を使って、個人や他団体の立場で情報を発信すること。
- (12) 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報を発信すること。
- (13) 重要施策の意思形成過程の情報を発信すること（市が積極的に意見等を求める場合を除く。）
- (14) 津山市及び他者の権利を侵害する情報を発信すること。
- (15) 津山市の情報セキュリティを脅かすおそれのある情報を発信すること。
- (16) その他公序良俗に反する一切の情報を発信すること。

6 ソーシャルメディアを利用して津山市行政に関する情報発信をする場合の留意事項

ソーシャルメディアを利用して津山市行政に関する情報発信をする場合の留意事項は、次のとおりとする。

- (1) 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しなければならない。
- (2) 津山市行政に関する情報の記述が不正確な場合には、情報の受け手（以下「受け手」という。）に誤解される場合があり、津山市行政に悪影響を及ぼす可能性があることについて十分留意しなければならない。
- (3) 職務として情報発信をする場合は、所属等の身分を開示した上で、情報発信しなければならない。
- (4) 職務として情報発信をする場合において、判断に迷ったときは情報発信を中断し、上司の判断を仰がなければならない。
- (5) 職務として発信した情報について、誤りや予期せぬ反応があったときは、当該情報は削除せずに訂正するものとし、訂正したことを明記しなければならない。
- (6) 個人の立場での利用であっても、津山市職員であることを明らかにしている場合は、受け手には、津山市を代表しての情報発信若しくは関係職員としての情報発信として理解される可能性があることに十分留意し、その影響の大きさを自覚しなければならない。

7 職務でソーシャルメディアを利用する場合の手続

- (1) 職務でソーシャルメディアを利用しようとするときは、情報マネジメント管理責任者（課・室長）は、ソーシャルメディアの利用承認について情報マネジメント委員会に申請し、その承認を得なければならない。
- (2) ソーシャルメディアの利用承認の申請は、利用しようとするソーシャルメディア毎に行い、次に掲げる点を明確にして作成したソーシャルメディア利用方針を添えなければならない。
ただし、大規模災害時の被災者の人命救助・財産保護に関する情報伝達手段としての利用など、緊急性が高く即時の対応が必要であると情報マネジメント委員会が特に認めるものについては、この限りではない。

利用するソーシャルメディアの種類

当該ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的

当該ソーシャルメディアを利用した情報発信の対象者（想定される層）

当該ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容（発信する情報の概要、事実の告知となる情報発信及び組織判断（決裁）が必要な情報発信を区分するための具体的な例示）

当該ソーシャルメディアの運用体制（担当者、通常時・緊急時の体制等）

当該ソーシャルメディアの運用方針（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、公開用ソーシャルメディア運用方針と公開方法等）

当該ソーシャルメディアに係るアカウントの管理運用方針（アカウント名、アカウント取

得用情報、庁舎外や勤務時間外でのアカウント利用の可否、パスワード管理方法等)
当該ソーシャルメディアに係るデータ保護及び安定的かつ継続的なサービス提供に関する方針(利用するソーシャルメディアのサーバが外国に所在する場合は、法的リスク(米国愛国者法によるデータ・ストレージの差押、サービス停止、個人情報・機密情報の閲覧等)や政情リスクを許容するか否か等、具体的なリスクを想定して方針を作成するものとし、サーバが日本国内に所在し日本の国内法だけの適用を受ける場合は、当該ソーシャルメディアの利用約款の該当条項引用等によって方針を作成することができるものとする。)

当該ソーシャルメディア利用で期待する効果と評価方法(一定期間後、又は定期的な効果測定・事業評価を実施するための基準指標と手法)

- (3) 情報マネジメント委員会は、情報マネジメント管理責任者(課・室長)からソーシャルメディアの利用について承認の申請があった場合は、不適切な情報発信等によるトラブル発生等のリスクがあっても取り組むべき大きな効果があると評価した場合にこれを承認するものとする。
- (4) 職務でソーシャルメディアを利用するときは、ソーシャルメディアのアカウント設定における自由記述欄、又は、ソーシャルメディアアカウントの運用を行っている旨の表示をしている津山市Webサイト上のページに、公開用ソーシャルメディア運用方針を掲載しなければならない。また、専ら情報発信用途に用いる場合には、その旨を公開用ソーシャルメディア運用方針に明示しなければならない。
- (5) 職務として情報発信を行うために必要な公式アカウントは、ソーシャルメディア利用方針が情報マネジメント委員会に承認された後に取得するものとする。
- (6) 職務として情報発信を行うために公式アカウントを取得したときは、秘書広報室及び情報政策課に届け出るものとする。
- (7) 職務として情報発信を行うときの手続は次のとおりとする。
 - 事実の告知である場合は、スピードと情報の鮮度を重視した情報発信とするため、情報マネジメント管理責任者(課・室長)の決裁は不要とするが、トラブル発生等のリスクを避けるため、可能な限り、情報発信の内容を複数名で相互に確認し合うものとする。
 - 組織判断が必要な場合や津山市としての公式見解などを発信する場合は、情報発信の内容について、然るべき決裁権者の決裁を受けなければならないものとするが、スピードと情報の鮮度を重視した対応を心がけるものとする。
- (8) 職務でソーシャルメディアを利用して、炎上、なりすまし等のトラブルが発生した場合は、直ちに秘書広報室、危機管理室及び情報政策課に届け出るものとする。

8 違反への対応

(1) 処分等

当ガイドラインに違反した職員又は情報セキュリティポリシーに違反した職員は、ネットワーク又は情報システムを使用する権利の停止あるいは剥奪の対象、地方公務員法等の規定により処分等の対象となる場合がある。また、その違反により生じた損害等について責任を負わなければならない場合がある。

情報マネジメント委員会委員長である最高情報統括責任者(副市長)は、当ガイドラインに違反した職員又は情報セキュリティポリシーに違反した職員の処分のため、当該職員の利用履歴等の証拠を添えて、任命権者に通知することができる。

(2) ソーシャルメディアを利用して情報発信をする場合の禁止事項に違反する情報発信を確認した場合の対応

違反を確認した職員は、当該ソーシャルメディアを利用している課・室の情報マネジメント管理責任者(課・室長)に直ちに通知しなければならない。

違反の通知を受けた情報マネジメント管理責任者(課・室長)は、情報マネジメント統括管理者(情報政策課長)に直ちに通知するとともに、その助言を受けながら冷静かつ適切に対応しなければならない。

情報マネジメント統括管理者(情報政策課長)は、確認した違反の事実、対応措置及び経過等について、情報マネジメント委員会に速やかに報告しなければならない。