

斜里町ソーシャルメディア活用ガイドライン

【策定の背景】

近年、フェイスブックやツイッター、ブログ等、インターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、個人や民間企業に加え地方自治体においても、災害時の情報発信や住民等との情報共有等、広報紙やホームページ等の広報媒体を補完し、相乗効果を図る目的でソーシャルメディアが活用されるケースが増えています。

また、ソーシャルメディアの一般化に伴い、個人でソーシャルメディアを活用する職員も多数おり、スマートフォンの普及と相まって比較的簡単に情報発信できるようになっています。しかし、公務員の守秘義務に反し、業務上知り得た情報を発信したり、他の利用者とのトラブルを引き起こしたり、不信感を招くといったリスクも想定されます。

このような状況を踏まえ、職員が業務及びプライベートで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し、適切に利用するための指針として、職員のソーシャルメディアを利用するにあたっての「斜里町ソーシャルメディア活用ガイドライン」を策定することとしました。

【ソーシャルメディアの定義】

ブログ、ツイッター(Twitter)、フェイスブック(Facebook)、ユーチューブ(YouTube)等、利用者が情報を発信し、利用者同士のつながりを促進し、互いの関係を可視化することができるインターネット上のサービスをいいます。

【ソーシャルメディア利用の目的】

斜里町ソーシャルメディアの目的は、斜里町の業務、取組み、イベント情報等を発信することを通じ、利用者に当町の理解を深めていただくとともに、防災情報等を発信し、利用者の利便性を高めることを目的とします。また、個人で利用する場合は、地方公務員であることを十分に自覚し、適切に利用することを目的とします。

【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等から比較的容易に投稿者を特定することができます。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ます。不適切な発言は、組織の評判にも関わってきます。

(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、趣味等の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ます。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（特にネガティブな情報）の拡散スピードが非常に速いことが特徴です。

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ます。

(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」です。新聞やテレビ等では、誤字や表現について他者のチェックは入りますが、ソーシャルメディアにはこうした他者のチェックは入りません。手軽かつ即時に発信できるという強みがある反面、熟考することなく発信してしまうことが多いです。

(4) 半永久的に保存されるデータ

インター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インターネット上に残り続けます。

(5) 情報の誤った伝達

発言の一部が切り取られる等により、本人の意図しない形で伝達する可能性があります。いくつかの断片的な情報を組み合わせ、又は他の情報と照らし合わせることで、特定の内容を有する情報として理解されるおそれがあります。

【公式アカウント編（業務）】

[適用範囲]

このガイドラインは、業務のために斜里町の公式アカウントを取得しソーシャルメディアを利用する部署あるいは業務としてその運用を委託された業者に対して適用されます。

[遵守事項]

(1) 利用申請

公式アカウント作成時は、管理者及び担当者を定め、事前に利用するソーシャルメディアの種類、アカウントの目的、発信内容、運用方法のほか、必要事項を明記した運用ポリシーとソーシャルメディア利用開始申請書（第1号様式）を統括責任者に提出し、審査を受けることとします。公式アカウントとして認められたものについては、ホームページにリンクを作成します。

(2) 管理・運用

当町の公式アカウント全体の共通設定及びアカウント管理を行う「統括責任者」を設置し、企画総務課長をもってあてることとします。また、アカウント発行した課でアカウントを統括・管理する役割を持つ「運用管理者」を設置し、アカウントを発行

した課の所属長をもってあてることとします。主に投稿内容やコメント内容を監視する役割を持つ「投稿管理者」を設置し、投稿をする課の所属長をもってあてることとします。情報セキュリティに係る部分は「セキュリティ担当者」として企画係をもってあてることとします。

基本的には決裁行為を不要としますが、町の公式見解として政策や意見等を発信するもの、町民及び利用者全体に回答を求めるものは「統括責任者」の決裁が必要です。

(3) 常に誠実で良識ある言動を心がける

職員としての自覚と責任を持った言動を心がけ、発信する情報は正確に記述するとともに、情報源はできるだけ明示し、その内容について誤解を与えぬよう留意してください。意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正する等、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とします。また、真実であるかどうか不明な情報や単なる噂の情報発信、不確かな内容の発信は禁止します。

(4) 寄せられたコメントへの対応

発信した情報の問い合わせについては、細心の注意を払ったうえで返答できることとします。また、意見や要望については対応しないこととし、「ホームページの問い合わせフォームからに限る」とポリシー等に明記し公開することとします。

(5) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び斜里町の服務規程や個人情報保護方針は、ソーシャルメディア上でも適用されますので遵守してください。

また、個人が特定できる写真や映像、文章等を投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業に了解を得る等、基本的人権・肖像権・プライバシー権・著作権等の第三者の権利を侵害しないように対応することとします。

(6) トラブル防止

公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受けとられる可能性があるため、慎重に行う必要があります。また、リンク先にウイルス等の脅威が潜んでいる可能性があるため、アクセスには十分注意してください。また、他の情報提供先の画像等に位置情報を付与する機能をもつ場合もあるため、必要に応じてソーシャルメディアのアカウントをログアウトしてください。

(7) アカウントのなりすまし・乗っ取りへの対策

公式アカウントに心当たりのない情報が掲載された場合は、情報の内容を確認し、速やかに管理者及び企画総務課企画係まで連絡してください。さらに、画面印刷等の記録を残した上で当該情報を削除し、当該アカウントのパスワードを変更することとします。

アカウントのなりすまし・乗っ取りによる被害を抑えるため、管理するアカウント

については、日ごろからこまめにチェックするよう努め、見える所にパスワードを表示しない等の管理の徹底をしてください。

[禁止事項]

(1) 秘密情報の発信

業務で知り得た個人情報や機密情報、斜里町のセキュリティを脅かす恐れのある情報の発信は禁止します。

(2) 町の公式見解でない情報の発信

町の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）の発信は禁止します。また、個人の勝手な言及や憶測を含んだ発言は禁止します。

(3) 争いごとを起こさない

他の利用者とのトラブルや斜里町職員の信用失墜等を避けるため、次に掲げる情報の発信を控え、利用者による書き込みが該当した場合は予告なく削除する等の対策を講じ、プロフィール画面等にその旨を明記してください。

ア 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長させる情報

イ 特定の個人・団体等を誹謗中傷する情報

ウ 特定の個人・団体の広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの

エ 違法行為又は違法行為を助長させる情報

オ 政治性・宗教性のあるもの

カ 単なる噂を助長させる情報

キ 社会問題について特定の主義又は主張にあたるもの

ク わいせつな表現などを含むもの

ケ 公序良俗に反する情報

コ その他、当町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むリンク等

(4) 指定端末以外からの更新

公式アカウントについては指定した端末からのみのアクセスとし、出張先や自宅から私物の端末を利用してアクセスすることを原則禁止します。ただし、やむを得ない場合の対応方法や責任の所在等を運用ポリシーに明記している場合は指定端末以外からの更新を許可することとします。

【個人アカウント編（プライベート）】

[適用範囲]

このガイドラインは、斜里町職員としての身分を有する者（再任用職員、非常勤職員、臨時職員、他団体等へ派遣されている職員、他団体から斜里町に派遣されている職員を含む）に対して適用されます。（※非常勤職員は「斜里町社会教育指導員設置条例」「斜里町保健・福祉専門指導員設置条例」に規定する職員）

[遵守事項]

(1) 常に誠実で良識ある言動を心がける

斜里町職員としての自覚と責任を持った言動を心がけ、発信する情報は正確に記述するとともに、情報源はできるだけ明示し、その内容について誤解を与えぬよう留意することとします。

意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、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とします。また、真実であるかどうか不明な情報や単なる噂の情報発信、不確かな内容の発信は禁止します。

(2) 法令・規定・守秘義務の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び斜里町の服務規程や個人情報保護方針は、ソーシャルメディア上でも適用されますので遵守してください。

また、個人が特定できる写真や映像、文章等を投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業に了解を得る等、基本的人権・肖像権・プライバシー権・著作権等の第三者の権利を侵害しないように対応してください。

(3) 斜里町職員としての運用

基本的に斜里町の職員がソーシャルメディアを私的に利用することは制限していません。本ガイドラインで明らかにしている基本原則と留意事項に遵守した上で有効に活用してください。

(4) 身柄の公表

斜里町職員であることを明らかにして発言することは問題ではありません。しかし、斜里町職員である以上、他の利用者に誤解や混乱を招く内容、指針決定の経過の内容、方針に反する内容に関しては禁止します。また、既に流されている情報に関して、内容をよく確認の上、正確かつ誤解のない内容にしてください。

(5) 業務情報の公表

業務情報の公表は禁止しませんが制限します。内容は自らの担当している内容のみとします。他部署の話聞いて公表することは禁止します。ただし、既に公表されている内容、斜里町の広報媒体（広報しゃり・ホームページ・公式ソーシャルメディア等）に記載されている内容に関してのみ許可します。

[禁止事項]

(1) 秘密情報の発信

業務で知り得た個人情報や機密情報、町のセキュリティを脅かす恐れのある情報の発信は禁止します。

(2) 町の公式見解でない情報の発信

町の公式見解でないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）の発信は禁止します。また、勝手な言及や憶測含みの発言は禁止します。

(3) 争いごとを起こさない

他の利用者とのトラブルや公務員の信用失墜等を避けるため、次に掲げる情報を発信しないこととし、判断に迷う場合は発信を控えてください。

- ア 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長させる情報
- イ 特定の個人・団体等を誹謗中傷する情報
- ウ 特定の個人・団体の広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- エ 違法行為又は違法行為を助長させる情報
- オ 政治性・宗教性のあるもの
- カ 単なる噂を助長させる情報
- キ 社会問題について特定の主義又は主張にあたるもの
- ク わいせつな表現などを含むもの
- ケ 公序良俗に反する情報
- コ その他、当町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むリンク等

(4) 業務時間中の利用

斜里町職員には職務専念義務が課せられていますので、業務時間中にプライベート利用を禁止します。

附則

このガイドラインは、平成29年 1月 1日から施行する。