

# ふじみ野市ソーシャルメディア利用ガイドライン

## 1 目的

業務上使用しているパソコンでは、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス：フェイスブック、グリー、ミクシーなどが含まれる）やブログ、ツイッター、ユーチューブなどのソーシャルメディアについては、業務上の必要性が少ないこと、嗜好性・娯楽性が高いことなどから一部を除いて閲覧を制限しています。

しかし、このソーシャルメディアは、近年、市民の情報発信・収集ツールとして利用者が急増しており、また、行政においても、東日本大震災の経験から、災害発生時における効果的な情報発信・収集ツールとして期待されることとなっています。

市民との協働によるまちづくりを目指す本市においても、市からの積極的な情報発信による市民との情報共有化と、市民の考え、意見等を素早く市政へ反映させる仕組み作りが求められています。

そして、市民の命を守ることが原点とされる行政においては、東日本大震災の教訓を生かし、災害発生時における迅速な情報発信・収集手段の確保も進めていかなければなりません。

これらを実現する可能性を有しているソーシャルメディアは、今後市としても積極的に利活用していくことが望まれています。

一方、ソーシャルメディアは、匿名性や一方的な記述が可能であるといった側面を有することから、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、社会に多大な影響を及ぼす場合があることも理解しなければなりません。

そこで、ソーシャルメディアを利活用した効果的な情報発信・収集ができるよう、職員が業務上でソーシャルメディアを利用する際の基本的な考えや留意点を明らかにした「ふじみ野市ソーシャルメディア利用ガイドライン」を定めます。

## 2 適用範囲

本ガイドラインは、ふじみ野市職員としての身分を有するもの全てに適用されます（再任用職員、臨時的任用職員、嘱託職員、非常勤職員、派遣職員、短時間勤務職員及び任期付職員等も含まれます）。

なお、市長、副市長、教育長の三役及び議会議員は、職員には含まれません。

### 3 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、ブログ、電子掲示板などインターネット上で提供されるウェブ(Web) 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を利用するにあたっての基本原則

- (1) 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いけません。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければいけません。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないように十分留意しなければいけません。
- (4) 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意しなければいけません。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必要があります。
- (5) 意図せず、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いけません。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いけません。
- (6) 次に掲げるようなことはしてはいけません。
  - ア 他者を侮蔑する言い方、発言
  - イ 人種、思想、信条等について差別する発言又は差別を助長させる発言
  - ウ 違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を煽るような発言
  - エ 正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること
  - オ 職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）を発信すること
  - カ ふじみ野市及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
  - キ 施策等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）を発信すること
  - ク その他、公序良俗に反する情報を発信すること

### 5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) 業務によりソーシャルメディアを利用する場合、公式アカウントを取得し、これを用いて閲覧・投稿をしてください。公式アカウントを取得した場合は、秘書広報課へ報告してください。
- (2) 次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するとともに、当該

利用方針に沿って運用をしてください。

ア ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的

イ 利用するソーシャルメディアの種類

ウ ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容

エ ソーシャルメディアの利用方法（担当者、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) 発信を行うにあたっては、原則として所属長の下承を得てください。ただし、次に掲げる場合は所属長の下承を得ずに情報発信を行うことができます。

ア 既に市のホームページ・市報等に掲載され、又はソーシャルメディア公式アカウントで投稿されているなど、既に発信しているイベント内容などについて再度発信する場合

イ イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合

ウ 法令等で定められている内容を発信する場合

(4) 市は、発信した情報に対し閲覧者から意見や質問などの投稿があっても、それに対して必ずしも返信する必要はありませんが、対応にあたっては、利用者にどのように受け止められるのかということに十分配慮した対応を行ってください。

(5) 一般的に匿名性が高いことから、一方的な意見が偏って寄せられる場合もあります。この場合も、冷静に、誠実に対応してください。

(6) 対応を誤ると一気に批判にさらされ、対応に多大な労力を要することになりかねませんので、利用にあたっては十分に留意してください。

## 6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすましなどのトラブルが発生することがあります。また、一般的に匿名性が高く一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため、次の点を特に留意する必要があります。

(1) トラブル防止のために

ア 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する必要があります。

イ 誤りは、直ちに認め、訂正しなければいけません。

ウ 本来のURLをわからなくする「URL短縮サービス」は、他の利用者にも不安を与える恐れがあることに留意し、原則使用しないでください。

エ 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取られる可能性もあるので、慎重に行う必要があります。

オ なりすまし防止のために、利用するソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、市の公式アカウントを紹介しているふじみ野市公式ホームページのURL (<http://www.city.fujimino.saitama.jp/>) を記載する必要があります。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

(ア) 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要があります。

(イ) 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪します。

(ウ) 発信内容を書き換える、他者のコメントを削除する、サイトを閉鎖するなどの行為は、炎上を加速させる可能性があることを理解する必要があります。

(エ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように説明する必要があります。

イ なりすましが発生した場合

自己のアカウントのな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、ふじみ野市公式ホームページ上で周知する必要があります。また、必要に応じ報道機関に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行います。

ウ 事実と反する内容が返信された場合

正しい情報を発信し、必要に応じてふじみ野市公式ホームページへ誘導してください。

※「炎上」とは：ブログなどにおいて、サイト管理者の想定を大幅に超え、非難・批判・誹謗・中傷などのコメントが殺到すること

平成25年 2月25日  
総合政策部情報・統計課