

武蔵野市ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 総則

1. 1 背景

1. 1. 1 ソーシャルメディアの状況

ソーシャルメディアの利用状況は、平成 24 年 3 月における国内のフェイスブックの利用者が 1,490 万人、同じくツイッターが 1,400 万人に達しています¹。また、総務省の調査²によれば、回答者の 44.7%がソーシャルメディアの利用目的として「知りたいことについて情報を探すため」を挙げるとともに、84.1%が「知りたいことについて情報が得られた」としています。ソーシャルメディアには、個人と社会をつなぎ、地域やグループのコミュニケーションを活性化させるなどの効果もありますが、とりわけ情報の受信、発信には非常に有効な手段であると言えます。

1. 1. 2 武蔵野市におけるソーシャルメディアの導入状況

武蔵野市第五期長期計画では、市政に関する情報について、「生活様式の多様化、地域コミュニケーションの希薄化などにより、情報が、地域内や市民の間で伝わりにくくなっており、有益な情報であっても市民に広く行きわたらない」という現状認識に立ち、重点施策として「情報の収集・提供機能の強化」を掲げています。

こうした状況のもと、武蔵野市（以下「市」といいます。）においても、平成 23 年 3 月から、市の公式ツイッターの運用を開始しています。また、平成 25 年 4 月からは公式フェイスブックを開始したほか、スポーツ祭東京 2013 など分野別の情報や、文化事業団、生涯学習振興事業団などによる施設、事業などに関する情報の発信においてもツイッター、フェイスブックなどの活用を開始しています。

1. 2 ソーシャルメディアの特性

- (1) ソーシャルメディアは、匿名で利用していても、過去の投稿内容、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。
- (2) 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、そこでの話題は、インターネットの即時性と相まって、拡散スピードが速いことが特徴です。
- (3) 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ネット上に残り続けます。

1. 3 目的

市においては、紙媒体と並行して、市公式ホームページを中心に電子媒体による情報提供を行ってきました。今後も多様な情報提供の経路を確保し、より広範に的確な情報提供を行うため、ソーシャルメディアを活用していく方針です。一般社会においても多くの人々がソーシャルメディアを利

¹ 平成 24 年版情報通信白書

² 総務省「次世代 ICT 社会の実現がもたらす可能性に関する調査（平成 23 年）」

用していますが、思わぬトラブルに巻き込まれたり、法的制裁を受ける事例も発生しています。こうしたリスクを回避するため、ソーシャルメディアの利用にあたっては、その特徴を十分に理解し、適切に情報を発信する必要があります。

このため、より積極的な情報発信を行うとともに、情報セキュリティの確保及びソーシャルメディア利用における様々なリスクの回避を目的として、職員の公私にわたるソーシャルメディアの利用手続及び注意事項を示す「武蔵野市ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を定めます。

1. 4 定義

1. 4. 1 ソーシャルメディア

ガイドラインにおいて「ソーシャルメディア」とは、フェイスブック、ツイッター、ブログ、電子掲示板などに代表される、インターネットなど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をいいます。

なお、ソーシャルメディアのうち情報共有サービス（インターネット上で、特定のグループ内でメールなどの情報を共有できるサービスをいう。）の業務における利用基準については、ガイドラインの対象に含めず、別に内部統合情報システム情報セキュリティ実施手順書において定めます。

1. 4. 2 公式アカウント

職務として情報を発信し、及び受信するための、市のアカウントをいいます。

1. 5 適用範囲

ガイドラインは、地方公務員法の特別職、一般職の区別なく、公職選挙法に基づき選ばれる者を除く武蔵野市職員全て（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員、他地方自治体及び財政援助出資団体などから市の組織に配属されている職員を含みます。）に対して適用します。

1. 6 ガイドラインに関する問合せ窓口

- (1) ソーシャルメディアの業務利用に関する問合せ窓口は、総合政策部秘書広報課（以下「秘書広報課」といいます。）とします。
- (2) ソーシャルメディアの利用における職員の服務に関する問合せ窓口は、総務部人事課（以下「人事課」といいます。）とします。
- (3) その他のガイドラインに関する問合せ窓口は、総務部情報管理課（以下「情報管理課」といいます。）とします。

2 ソーシャルメディアの業務利用

ソーシャルメディアを業務で利用する場合は、以下に従って利用するものとします。

なお、ソーシャルメディアの運用を外部に委託する場合も同様とします。

2. 1 公式アカウントの運用

2. 1. 1 基本的な考え方

- (1) ソーシャルメディアによる情報発信については、秘書広報課が運営するフェイスブック及びツイッターの公式アカウントによる情報発信を原則とします。
- (2) 各課において公式アカウントを取得する場合及び各課において新たなソーシャルメディアの利用を開始する場合は、ガイドラインのほか、別に定める公式アカウント運用手順書（以下「運用手順書」といいます。）に従うものとします。

2. 1. 2 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために、公式アカウントごとに「運用ポリシー」を作成します。運用ポリシーに記載する事項については、運用手順書に定めます。

2. 1. 3 情報の発信及び返信

- (1) 情報の発信又は利用者の投稿に対する返信を行う場合は、原則として所属長の承認を得るものとします。
- (2) 緊急の場合などにより所属長の承認が得られない場合は、あらかじめ情報発信及び返信を可能とする範囲について所属長の承認を得たときに限り、当該範囲内において情報発信及び返信をすることが可能です。このときにおいては、事後に所属長に報告し、内容の確認を受けるものとします。
- (3) 情報の発信及び返信における手続は、運用手順書に定めるものとします。
- (4) 利用者の投稿に対して返信するか否かについては公式アカウントごとに定め、運用ポリシーに記載して利用者の理解を得るように努めるものとします。

2. 1. 4 ソーシャルメディアに関する情報提供

利用者が市の開設するソーシャルメディアを一覧で確認できるように、公式ホームページ上に、市の公式アカウントの一覧を秘書広報課が掲載します。

2. 1. 5 新たなソーシャルメディアの利用開始手続

- (1) フェイスブック、ツイッター以外の新たなソーシャルメディアを利用して情報発信を行う場合（試行を含みます。）は、事前に情報管理課及び秘書広報課と協議を行い、ICT 戦略会議の承認を得なければなりません。
- (2) フェイスブック及びツイッター以外の新たなソーシャルメディアの利用開始の手続は、運用手順書に従うものとします。

2. 2 業務利用における基本的な注意事項

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては、武蔵野市職員としての自覚と責任を持った言動を心掛けます。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令および職員の服務や情報の取り扱いに関する規定などを

遵守しなければなりません。

- (3) 個人情報の取扱い及び基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意しなければなりません。
- (4) 他のソーシャルメディアの投稿の引用、他のホームページなどへのリンク掲載を行う場合、利用者は市の発信する情報であると捉える可能性があるため、慎重に行うものとします。
- (5) 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、発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意します。
- (6) 公式アカウントから、他の外部アカウントに対してフェイスブックの「いいね」及び「シェア」、ツイッターの「リツイート」などを利用する場合は、対象となるアカウントの内容などを考慮し、第三者の誤解などを招くことのない範囲で行うよう心掛けます。
- (7) ソーシャルメディアを利用する場合において、当該ソーシャルメディア内で利用できるソフトウェア（フェイスブックアプリなど）のインストールは、原則として禁止します。
- (8) その他ソーシャルメディアの業務利用における注意事項は、運用手順書に定めます。

2. 3 情報発信における市職員としての注意事項

- (1) 業務上知り得た個人情報や機密情報、市のセキュリティを脅かすおそれのある情報などは、発信することを禁止します。
- (2) 市の公式見解でない情報（意思形成過程にある政策や事業内容など）の発信は禁止します。また、当該情報の取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や、憶測含みの発言は厳に慎むものとし、噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様とします。

2. 4 トラブルなどへの対応

- (1) 発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避けるよう心掛けます。
- (2) 一度発信した情報は、利用者間で共有されることで、完全に削除することが困難となるため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除するのではなく、誤りを直ちに認め、訂正するよう対応するものとします。
- (3) 市が開設したソーシャルメディア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、秘書広報課に報告するものとします。また、武蔵野市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、所属長に報告するものとします。

3 ソーシャルメディアの私的利用

ソーシャルメディアを業務以外に私的利用する場合は、以下のガイドラインに従うものとします。

3. 1 私的利用における基本的な注意事項

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては、実名による利用又は匿名による利用を問わず、個人の発言の自由、思想の自由を尊重しますが、いずれの場合においても情報を発信する場合には、武蔵野市職員としての自覚と責任を持った言動を心掛けます。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取り扱いに関する規定などを遵

守しなければなりません。なお、職員がこれらの法令などに違反した場合は、懲戒処分を受けることがあります。

- (3) 個人情報及び基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意します。
- (4) 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、発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意します。
- (5) 業務利用の場合を除き、ソーシャルメディアの就業時間中の利用は禁止します。

3. 2 情報発信における市職員としての注意事項

- (1) 業務上知り得た個人情報や機密情報、市のセキュリティを脅かすおそれのある情報などは、発信することを禁止します。
- (2) 市の施策や業務について発言する場合は、市の魅力やサービスを多くの人に知ってもらい、市への愛着を深めることを進めていく気持ちを持った発信を心掛け、意思形成過程における情報の取り扱いに十分留意し、勝手な言及や、憶測含みの発言をすることは厳に慎むものとします。噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様です。
- (3) ソーシャルメディア上で自身の職務内容や、武蔵野市行政に関する意見や見解を公開する場合は、身元を明らかにし、以下のような免責文をプロフィール欄などに記載するものとします。
(例)「投稿内容は私個人の意見であり、武蔵野市及び所属部署の見解を代表するものではありません」
- (4) 私的利用において、市職員であることを明らかにして、市政に関する情報を発信するときは、自らは直接職務上関わらない事項であっても、読み手側は「市職員であれば職務で関わっている」と捉える可能性があるため、不正確な記述が多大な影響を及ぼすことに留意して発信するものとします。

3. 3 トラブル等への対応

- (1) 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ものとします。
- (2) 次に掲げる情報に関しては火種となりやすいため、発言をしないようにします。また、自らの発言に注意するとともに、投稿された話題への対応（「いいね」など）についても十分に注意するものとします。
 - ア 人種、思想、信条などの差別、または差別を助長させる情報
 - イ 違法行為又は違法行為を助長させる情報
 - ウ 単なる噂や噂を助長させる情報
 - エ わいせつな内容を含む情報
 - オ その他公序良俗に反する一切の情報
- (3) 自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避けるよう注意するものとします。
- (4) 市が開設したソーシャルメディア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、秘書広報課に報告するものとします。また、武蔵野市に関する重要な記述をソーシャルメ

ディア上で発見した場合は、所属長に報告するものとします。

制 定	平成 25 年 10 月 21 日
-----	-------------------