

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) 目的¹

ソーシャルメディア利用者の増加に伴い、武蔵野市（以下「市」という。）による情報発信の手法のひとつとしてソーシャルメディアの活用は有効であると考えられます。市としてのソーシャルメディアの活用と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のため、職員の公私にわたるソーシャルメディアの利用手続き及び注意事項を示すことを目的とします。

(2) 定義

ア ソーシャルメディア

インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディアであり、代表的なものとして、X、Instagram、フェイスブック等の SNS（ソーシャルネットワークワーキングサービス）、YouTube 等の動画共有サイト、LINE 等のメッセージングアプリを指します。

イ 公式アカウント

業務として情報を発信及び受信するための、市のアカウントを指します。

(3) 背景

武蔵野市第六期長期計画では、その基本的な考え方として「情報共有の原則」を掲げ、「市政への市民参加を推進していくために、行政の公平性と透明性を確保し、市政情報の積極的な共有を推進していくことを原則とする。市民自治の重要な要素である市民参加は、様々な情報が適切に市民に伝わって初めて成し得る物であり、その前提となるのが市民との情報共有・市民への情報提供である。」としています。

市においては、平成 23 年 3 月から市の公式 Twitter（現 X）、平成 25 年 4 月からは公式フェイスブックの運用を開始しました。その後、分野別の情報や、文化事業団、生涯学習振興事業団等による情報発信、さらに LINE、Instagram、YouTube、TikTok 等による情報発信も開始しています。

(4) ソーシャルメディアの特性

ア 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。

イ 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。

¹ 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。

ウ 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。

エ 運営事業者が、利用者登録情報と発信情報を結びつけ、収集した情報を海外のサーバに保存し、目的外利用するケースや情報流出のリスクが報道されました。

(5) 適用範囲

ア 本ガイドラインは、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市職員全て（非常勤特別職員、会計年度任用職員、他地方公共団体等に派遣されている職員、他地方公共団体等から市の組織に配属されている職員を含む。）に対して適用します。

イ 指定管理者、委託契約の受注者、財政援助出資団体等が、市の業務に関わる情報発信をソーシャルメディアを利用して行う場合は、ガイドラインの遵守を求めるとします。

(6) ガイドラインに関する問合せ窓口

ア 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広報担当（以下「秘書広報課」といいます。）とします。

イ ソーシャルメディアの利用における職員のサービスに関する問合せ窓口は、総務部人事課人事係（以下「人事課」といいます。）とします。

ウ ガイドライン全般に関する問合せ窓口は、総務部情報政策課（以下「情報政策課」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、指定管理者、委託契約の受注者、財政援助出資団体等が、市の業務に関わり、ソーシャルメディアを利用する場合も同様とします。

2. 1 公式アカウントの運用

ア 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、秘書広報課が運用するフェイスブック、X、LINE 及び Instagram 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開設する場合は、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」という。）に従うものとします。

イ 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。運用ポリシーの作成については、運用手順書に定めます。

ウ 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 緊急時や職場外から情報発信する場合など、所属長の承認が得られない場合は、情報発信及

び返信を行う範囲について、あらかじめ所属長の承認を得るものとし、承認の範囲内において情報発信及び返信を行うこととします。この場合、事後に所属長に内容を報告し、確認を受けるものとしします。

- ③ 情報の発信及び返信における手続きは、運用手順書に定めます。
- ④ 利用者の投稿に対する返信、反応等、双方向性の機能の利用については、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します。

エ ソーシャルメディアに関する情報提供

市が開設するソーシャルメディアを利用者が確認できるように、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。

オ 新たなソーシャルメディアの利用開始手続き

- ① 開設実績のない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（試行を含む。）は、事前に情報政策課及び秘書広報課と協議を行い、ICT 戦略会議の承認を得るものとしします。
- ② 開設実績のない新たなソーシャルメディアの利用開始の手続きは、運用手順書に従うものとしします。

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、著作権等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するインタラクション²については、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やアプリケーションのインストールは、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 コメントやリプライ、いいね、保存、シェアやリポストなどソーシャルメディア上の投稿に対する反応のこと。

- (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、憶測含みの発信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。
- (3) 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、掲載前に必ず再度内容を確認するようにします。

2. 4 トラブル等への対応

- (1) 発信した情報に対し批判的、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。その際、すぐに発信内容を削除するのではなく、批判原因や事実内容を確認するとともに批判の内容を把握し、対応するものとします。ただし、誤情報について、残しておくことと誤解などの影響が大きい情報（自然災害など）を発信した場合は、直ちに発信情報を削除し、直後に発信内容と訂正やお詫びの対応を行うものとします。
- (2) 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、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、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) 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、情報の取扱いに十分留意し、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、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」

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トラブルとなりやすいため、発言・発信には細心の注意を払います。また、自らの発言に注意するとともに、投稿へのインタラクション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、性別、国籍などの差別、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。

制 定	平成 25 年 10 月 21 日
第 2 版	令和 6 年 2 月 14 日