

千代田区ソーシャルメディア活用ガイドライン

平成25年10月28日
25千政広報発第123号

国、地方自治体等公共部門においてツイッターやフェイスブック等、民間ソーシャルメディア活用が一般的になっています。災害時の情報発信や住民等との情報共有など、地方自治体の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活用されるケースも増えてきています。また、観光・シティプロモーションを目的としたものや図書館、教育施設等での活用など、運用の幅も広がっています。

一方で、ソーシャルメディアの運用において、不適切な情報発信により、誤解を招いたり、第三者の権利利益に影響を及ぼしたりして、社会問題になる事例も発生しています。

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散見されます。スマートフォンなどの普及と相まって、時間や場所を問わない気軽な情報発信も可能になっています。ソーシャルメディアを活用して、情報感度を高め、自治体職員としての節度を保ちながら、区政や地域の情報に耳を傾け、情報を発信することは意義があることです。しかし、公務員の守秘義務や服務規程に反する情報発信によりトラブルや区民の不信感を招くといったリスクも存在します。

業務及び職員個人のソーシャルメディア活用の有用性とリスクを踏まえ、ソーシャルメディアをより有効かつ安全に活用するために、区業務としての活用指針を示すとともに、個人として利用する場合における留意事項も含めた「千代田区ソーシャルメディア活用ガイドライン」を下記のとおり策定します。

記

1. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネット上における情報メディアサービスであり、サービス利用者による情報発信や利用者が相互にコミュニケーションを行う情報の伝達手段をいいます。代表的なサービスとして、ツイッター（Twitter）、フェイスブック（Facebook）、ユーチューブ（YouTube）等があります。

2. ソーシャルメディアの特性

ソーシャルメディアでは、従来の広報媒体よりも低コストで、広範囲、かつ、リアルタイムでのコミュニケーションの実現が可能です。更新もホームページと比較して容易です。また、ツイッターやフェイスブック等は、スマートフォンなどを使って、様々な現場から情報発信でき、地方自治体等においては、災害時やイベント等で有効な情報発信手段といえます。

一方、運用が容易なため、誤った情報や業務上知り得た秘密が発信されたり、発信内容や発信時間などが誤解を与え、組織が批判にさらされたりするリスクもあります。

ソーシャルメディアを有効に活用していくためには、これらの利点とリスクを十分理解することが必要です。

3. 区業務としてソーシャルメディアを活用する目的

- (1) 区民生活に密接に関連する情報を迅速、弾力的かつ広範に周知するために、千代田区ホームページ、千代田区防災行政無線、広報千代田等の既存の広報媒体を補完したり、媒体間の連携効果を発揮したりするために活用します。
- (2) 区民等との情報共有の推進、区民ニーズの把握など既存の広聴活動を補完したり、区民参画を促進したりするために活用します。

4. 区業務としての運用上の留意点

- (1) 組織としてのアカウントの名称、運営の目的、発信する情報の概要、運用責任者、運用担当者、運用手順等運用方法について十分に検討し、アカウント運用ポリシーを策定すること
- (2) アカウントのなりすまし防止策やセキュリティ対策を講じること
- (3) 常に運用状況を確認し、適正かつ効果的な運用を図ること
- (4) 利用しているソーシャルメディアの機能変更や動向に留意し、適切なサービスの活用等、必要な対応を図ること
- (5) 運用開始にあたって、政策経営部広報広聴課及び IT 推進課と協議すること

5. 区業務としての情報発信の留意点

- (1) 千代田区の組織のアカウントとして情報発信することの自覚と責任を持ち、誤った情報や誤解を与える情報を発信しないよう留意すること。
- (2) 地方公務員法や千代田区個人情報保護条例をはじめとする関係法令や、千代田区職員の服務に関する規程、コンプライアンスガイドライン等を遵守するとともに、肖像権、プライバシー権、著作権等、他者の権利利益を侵害しないよう留意すること。
- (3) 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すること。一度インターネット上に公開された情報は、不特定多数の人により閲覧が可能であり、完全には削除できないことを理解しておくこと。
- (4) 次に掲げる情報を発信しないこと。
 - ア 個人又は団体を中傷し、又は誹謗する情報
 - イ 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報
 - ウ 違法・不当な情報又は違法・不当な行為を煽る情報
 - エ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある情報
 - オ 流布することを目的とした事実と異なる情報
 - カ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
 - キ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
 - ク 区の信用・名誉を傷つける情報
 - ケ その他公序良俗に反する情報
- (5) 発信した情報により、意図しない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ること。
- (6) 発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論となるようなことは避けること。

6. 職員個人としての情報発信の留意点

千代田区職員が個人としてソーシャルメディアを活用し情報を発信する場合にあっても、上記「5. 区業務としての情報発信の留意点」について留意するとともに、以下の点にも留意すること。

- (1) 個人として情報発信する場合においても、常に、千代田区職員であることの自覚と責任を持つこと
- (2) ソーシャルメディア上で自身の職務内容や、千代田区政に関する見解を発信する場合は、ソーシャルメディアにおけるプロフィール上に「投稿内容は私個人の見解であり、千代田区及び所属部署の見解を代表するものではありません」といった趣旨の内容を記載することが望ましい。
- (3) 千代田区政に関する見解を発信する場合は、次の点について留意すること。
 - (ア) 千代田区及び千代田区と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信しないこと
 - (イ) 千代田区及び第三者の権利利益を侵害する情報を発信しないこと
 - (ウ) 守秘義務に反する情報を発信しないこと
 - (エ) 職務に関する情報のうち意思形成過程における情報の取り扱いには十分留意すること
- (4) 職務専念の義務に反しないこと

7. その他

このガイドラインに定めるもののほか、各ソーシャルメディアのアカウントの設置・運用に関することは、別に定めます。

附 則

このガイドラインは、平成25年10月28日から施行します。