

## 飯田市職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン

最高情報統括責任者  
最高情報セキュリティ責任者  
(副市長)

フェイスブックやツイッター等に代表されるソーシャルメディアの普及に伴い、地方公共団体がソーシャルメディアを活用して情報発信を行うことが一般的になってきています。このため、飯田市の行政活動においてソーシャルメディアを有効に活用することは、市内外への効果的な情報発信や、より多くの人々との良好な関係構築を可能とするものであり、今後、より重要な手段になると見込まれます。

その一方で、ソーシャルメディアには、いったんインターネット上に公開された情報を完全には削除できないことや、匿名による一方的な記述が可能であるといった特性があり、適切な運用を行うためには、ソーシャルメディアの特性について、十分理解する必要があります。

このガイドラインは、飯田市職員が公務としてソーシャルメディアを利用するにあたり、その基本的な考え方や庁内手続などを明らかにするものです。

併せて、職員等によるソーシャルメディアの私的利用についての一般的留意事項を示します。

### 1 ソーシャルメディアの定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、インターネットを利用して、利用者が情報を発信し、又は相互に情報をやり取りする Web サービスをいい、代表的なものとしてツイッター、フェイスブック、インスタグラム、LINE 等があげられます。

### 2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、公務としてソーシャルメディアを利用する飯田市職員、非常勤職員、会計年度任用職員、労働者派遣事業により本市の事務に携わるもの（以下「職員等」という。）及び業務としてソーシャルメディアの運用を本市より委託された者に適用します。

### 3 ソーシャルメディアの特性

#### (1) ソーシャルメディアを活用するメリット

- ・迅速かつ時機にかなった情報発信が可能
- ・飯田市公式 Web サイトへの誘導など、本市の情報伝達媒体との連携した情報発信が可能
- ・積極的に情報発信することで、行政の透明性を高める効果が期待される
- ・緊急時における情報発信手段としての活用も可能

#### (2) ソーシャルメディアを活用するデメリット

- ・一度発信した情報を完全に削除することは難しく、誤った情報発信を行った場合の訂正が困難な場合があること
- ・発信した情報が他の利用者の誤解を招いた際、トラブルを引き起こす懸念があること
- ・発信した情報に対する意見、質問への対応に労力を要する場合があること
- ・市の情報発信にみせかけた「なりすまし」が発生するリスクがあること

#### 4 公務におけるソーシャルメディア利用にあたっての基本原則

- (1) 公務としてソーシャルメディアを利用することから、職員としての自覚と責任を持たなければなりません。
- (2) 地方公務員法をはじめ、著作権法、個人情報の保護に関する法律などの関係法令及び飯田市情報セキュリティポリシー等を遵守しなければなりません。
- (3) 飯田市及び他者の権利を侵害してはならず、また、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう十分に配慮する必要があります。
- (5) ひとたびインターネット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かなければなりません。
- (6) 自らが発信した情報により、意図せずして他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりし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なければなりません。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、冷静に対応し、無用な議論となることは避けなければなりません。
- (7) 次に掲げる行為は禁止します。
  - ①政策又は施策等の意思形成過程における情報（公表段階に至らない事項）や、市政推進に混乱を与える個人的な意見などを発信すること。
  - ②本市又は本市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報を発信すること。
  - ③本市の情報セキュリティを脅かすおそれのある情報を発信すること。
  - ④他者を侮蔑することや、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を行うこと。
  - ⑤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を行うこと。
  - ⑥噂や流説など、正否が確認できない情報を発信すること。
  - ⑦閲覧者に損害を与えようとする Web サイト及び公序良俗に反する内容を含む Web サイトに関する情報を発信すること。
  - ⑧インターネット上の善意の情報交換を故意に妨げようとする情報を発信すること。

#### 5 公式アカウント開設・運用の手続と留意点

ソーシャルメディアの活用にあたっては、利用目的、情報発信・返信の権限等について、アカウント運用を行う課等において事前に利用方針を作成してください。

- (1) アカウント利用範囲の検討

課等の長が管理することを原則とします。課の範囲を超えて同一アカウントを利用する場合には、アカウントを主管する課等を協議によりあらかじめ定めることとしてください。
- (2) 利用方針の作成

利用方針には以下の事項を定めることとします。

  - ①誰に向けてどのような情報を発信するか（発信内容）
  - ②ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
  - ③利用するソーシャルメディアの種類（①、②を踏まえ決定する）
  - ④アカウント（課等の名称を用いるか、任意の団体名やキャラクター名を用いるか等を検討する）
  - ⑤運用開始日
  - ⑥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) 利用申請
  - ①作成した利用方針は、飯田市ソーシャルメディア利用申請書により、統括情報セキュリティ責任者（企画部長）の承認を得るものとします。
  - ②利用方針に変更が生じた場合には、その都度、飯田市ソーシャルメディア利用変更申請書により、統括情報セキュリティ責任者の承認を得るものとします。

③利用を終了する場合には、飯田市ソーシャルメディア利用終了報告書により、統括情報セキュリティ責任者に報告を行うものとします。

#### (4) 公式アカウントの運用について

①開設した公式アカウントは承認を受けた課等の長がその運用を管理してください。

②情報発信における所属長決裁について

- ・事前に所属長決裁を経て投稿を行うことを原則としますが、以下の例外を設けます。
- ・PRや誘客呼びかけなどの簡易なコメント程度は利用申請時に所属長許可を得たうえでであれば担当者の権限で行ってよいこととします。
- ・市としての見解などを発信する場合には、事前に広報ブランド推進課及び関係課と協議したうえで投稿するものとします。

③投稿を行う場所、機材、勤務の取り扱いについて

- ・公務として行うものであるため、原則としては勤務時間中に貸与された公用パソコンを用いて行うこととします。やむを得ず正規の勤務場所や勤務時間外に情報発信を行う必要がある場合は、事前に所属長に報告しその許可を得てください。この場合、所属長の命令がある場合を除いて勤務の扱いにはならないこととします。

④なりすまし対策

- ・開設するアカウントは、飯田市公式 Web サイトの「公式アカウント一覧（飯田市関連）」ページに登録し、アカウントによる情報発信が実際の本市のものであることを明らかにします。このため、公式アカウントの作成、変更、利用終了を行った際は、広報ブランド推進課（上記ページの主管課）に連絡してください。

- ・併せて、利用しているソーシャルメディアアカウントのプロフィール欄等に、飯田市公式 Web サイトの「公式アカウント一覧（飯田市関連）」の URL を記載することとします。

（飯田市公式 Web サイト「公式アカウント一覧（飯田市関連）」 URL : <https://www.city.iida.lg.jp/soshiki/160/social-account1.html>）

⑤認証情報の適正管理

- ・公式アカウントにログインするための ID、パスワードなどの認証情報は適正に管理し、不正アクセス対策を行うこととします。

⑥その他

- ・勤務時間中の利用について他者から職務専念義務違反を疑われないよう留意した運用を行うこととします。
- ・本来の URL をわからなくする URL 短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあるため、出来るだけ利用しないこととします。
- ・発信した情報に対する意見や質問に必ず返信する必要はありませんが、飯田市及び市政に理解を示す建設的な意見を持つ人を増やすという観点から親しみやすく、温かみのある対応に心がけてください。
- ・災害発生時などの緊急時に、寄せられた情報のうち重要と思われるものは、関係部課と共有したうえで必要な対応をすることとしてください。
- ・発信する情報は広報ブランド推進課が閲覧（広報ブランド推進課として「友達になる」等）することとし、不適切な内容は削除させる場合があります。

## 6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアは、アカウントの取得が容易であるため炎上やなりすましなどのトラブルが発生したり、匿名性の高さから一方的な批判が寄せられたりする可能性もあるため、特に以下の点に留意する必要があります。

(1) トラブル防止のために

- ・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であるうえ、削除が「隠ぺい」ととらえられ、さらなる炎上を招くおそれがあるため、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、訂正することとします。

- ・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は、誠実に対応することとし、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、冷静な対応を心がけます。

## (2) トラブルが発生した場合

### ①批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる「炎上」状態になった場合

- ・反論や抗弁は控え冷静に対応してください。
- ・発信した情報に問題があった場合は、その部分を修正し上司の判断を仰いだ上で、必要に応じ謝罪することとします。
- ・対応に時間を要する場合は、いったんその旨を返信し、内容が確定した時点で改めて返信することで、無視しているなどの不要な誤解を招かないように心がけてください。

### ②なりすまし（※）が発生した場合

- ・公式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うとともに、飯田市公式 Web サイト上で周知することとします。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うこととします。

※なりすまし：他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

### ③事実と反する内容が投稿された場合

- ・正しい情報を発信し、必要に応じて、正しい情報を発信しているホームページへのリンクを掲載し案内することとします。
- ・悪質な投稿は利用方針に基づき、削除することを検討してください。

### ④上記いずれの場合も、発生を確認した段階で速やかに統括情報システム管理者（デジタル推進課長）に報告してその指示を受けることとし、各所属内担当者のみでの判断で対応しないこととします。

併せて、上記事案が飯田市危機事案対応ガイドラインに定める危機事案に該当すると評価される場合には、別途、危機事案対応ガイドラインに沿った対応を行うものとします。

## 7 問合せ・相談窓口

### (1) 本ガイドラインに関すること

企画部デジタル推進課システム管理係

TEL：0265-22-4511 内線 2243 E-mail：[jouhou@city.iida.nagano.jp](mailto:jouhou@city.iida.nagano.jp)

### (2) 職員の服務に関すること

総務部人事課人事係

TEL：0265-22-4511 内線 2141 E-mail：[jinji@city.iida.nagano.jp](mailto:jinji@city.iida.nagano.jp)

### (3) 飯田市公式 Web サイトなど広報に関すること

企画部広報ブランド推進課広報広聴係

TEL：0265-22-4511 内線 2321 E-mail：[ikouhou@city.iida.nagano.jp](mailto:ikouhou@city.iida.nagano.jp)

## 8 業務外の取扱い

職員の業務時間外における私的なソーシャルメディアの利用は妨げませんが、業務外にソーシャルメディアを利用する際は、職員としての身分を保持していることを忘れず、飯田市の名誉や信用を損なうおそれのある内容を発信することがないように、本ガイドラインを踏まえた利用に配慮してください。

- ・本市職員であることを明らかにして、本市行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「本市職員＝職務で関わっている」と認識す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なければなりません。このため、本市職員としての情報発信が必要な場合には、「個人的な見解を示すものであり、本市としての公的な見解を示すものではないこと」を情報発信において明確に示すことが望ましいと考えます。

- ・匿名での発信であったとしても、行政活動全般への影響が否めないことから、本市が保有する情報資産の機密性に留意し、地方公務員の守秘義務に抵触するとの疑義を招くような発信は厳に慎んでく

ださい。

(例：休日出勤時に職場のデスク、執務風景が写りこんだ画像を投稿すること、職務内容への関連が想定されるような情報発信を行わないことなど。)

本ガイドラインは、他自治体の例を参考とさせていただきました。

- ・三重県「三重県職員のソーシャルメディア利用ガイドライン」
- ・鳥取県「鳥取県ソーシャルメディア利用ガイドライン」
- ・武雄市「武雄市における情報発信に関するガイドライン」
- ・京都市「京都市ソーシャルメディアガイドライン」
- ・室蘭市「室蘭市ソーシャルメディア利用ガイドライン」