

# 雲南市・飯南町事務組合ソーシャルメディア運用ガイドライン

令和5年6月8日制定

このガイドラインは、雲南市・飯南町事務組合職員（以下、「職員」という。）が職務上において、ツイッター（※1）やフェイスブック（※2）に代表されるソーシャルメディアを利用するにあたり、留意すべき事項などを定めたものです。

## 1 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、フェイスブックなどインターネット上のサービスを利用して、情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいう。

## 2 適用範囲

このガイドラインは、雲南市・飯南町事務組合（以下「事務組合」という。）公式のソーシャルメディア等を運用するすべての職員等に適用する。

## 3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員が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ならない。
- (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扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (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留意する必要がある。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る。
- (5) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、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なければならない。また、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らない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - ① 他者を誹謗中傷、又は侮辱する情報
  - ② 人種、思想、信条、職業等の差別、又は差別を助長させる情報
  - ③ 違法行為又は違法行為を助長する情報
  - ④ 職員の個人的見解や意見等
  - ⑤ 職務上知り得た秘密や個人情報

- ⑥ 事実に反する情報、信憑性・信頼性の無い情報、又は噂や風評等を助長させる内容
- ⑦ わいせつな内容、その他公序良俗に反する情報
- ⑧ 閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク

#### 4 ソーシャルメディアを利用して事務組合行政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 事務組合あるいは事務組合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てはならない。
- (2) 事務組合及び他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- (3) 事務組合のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。
- (4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する必要がある。なお、パブリックコメント等、事務組合が意見を広く求める場合を除く。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、事務組合が行う行政に関する情報を発信する場合にあつては、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する必要がある。

#### 5 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等（※3）を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととする。
  - ア 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分に注意すること。
  - イ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
  - ウ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
  - エ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しく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があるので慎重に行うこと。
  - オ 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、事務組合職員としての自覚と責任を持つこと。
- (2) ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員が、(1)に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととする。

#### 6 トラブルへの対応等

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこととする。
- (2) 利用規約に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合

は、速やかに削除等の措置を行うこととする。

(3) 事務組合のアカウントのなりすまし(※4)の事例を発見した場合は、当該アカウントを管理する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、事務組合の公式Webサイト上で周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。

(4) 公式アカウントが炎上(※5)状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすることとする。

## 7 補足事項

職員は、ソーシャルメディアを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任を持って適切に利用すること。特に、事務組合行政に関する情報に触れる場合にあっては、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけること。

### <用語の解説>

#### ※1 ツイッター

ツイッター社(Twitter Inc.)が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりを行うことができる。

#### ※2 フェイスブック

フェイスブック社(Facebook Inc.)が運営するインターネット上のサービス。多くの利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

#### ※3 書き込み等

ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為。

#### ※4 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。

#### ※5 炎上

投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。