千葉市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

ツイッターやブログに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあります。千葉市の行政活動においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、それらを通じ市民からの意見を聴取することが可能となり、今後ますます市民と行政の相互関係の構築に当たっては重要な手段となることが見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼした企業の例など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。そのため、ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

そこで、千葉市職員（以下「職員」といいます。）において、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「千葉市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます。）を策定することとしました。

1 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、電子掲示板、ホームページ等に代表される、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいいます。

2 ガイドラインの必要性及び目的

ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害した場合には、市政に対して想定しない影響を及ぼす場合もあることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明らかにしたものがこのガイドラインです。

なお、ガイドラインは、ガイドライン本文及び付属するFAQで構成していますので、一体で理解する必要があります。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者に対して適用されます。（具体的には、FAQを参照してください。）

4 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りません。
- (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程等を遵守しなければなりません。
- (3) 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留意する必要があります。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ります。
- (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。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはなりません。
 - ① 不敬な言い方を含む情報
 - ② 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
 - ③ 違法行為又は違法行為を煽る情報
 - ④ 単なる噂や噂を助長させる情報
 - ⑤ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
 - ⑥ その他公序良俗に反する一切の情報

5 ソーシャルメディアを利用して千葉市行政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 千葉市あるいは千葉市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りません。
- (2) 千葉市及び他者の権利を侵害する情報を発信してはなりません。
- (3) 千葉市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りません。
- (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ります。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場合にあっては、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ります。