

平成 28 年 7 月 27 日

副市長決裁

## 那覇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

### 1 ガイドラインの必要性及び目的

ソーシャルメディアは、情報発信の手段として普及し、行政活動においても、当該メディアを有効に活用することで、市民・利用者（以下「市民等」という。）へ情報を提供することや意見を聴取することが可能です。職員自らが那覇市の情報や魅力を内外へ伝えることは、市民等と行政の良好な相互関係を構築する手段となり、公共サービスに資する手段として位置づけられます。また、当該メディアを利用することにより、職員間の情報共有の推進にも貢献することが期待されます。

その一方で、ソーシャルメディアの利用は、情報が不正確な場合や法令や公序良俗に反すること、また意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害することもあり、さらには市政や社会に対して多大な影響を及ぼすことも想定されます。そのことから事前に想定されるリスクを回避するために留意すべき事項について明らかにし、より効果的な活用を図ることができるよう、那覇市職員（以下「職員」という。）が、公私を問わずソーシャルメディアを適切に利活用するためのガイドラインを策定します。

### 2 ソーシャルメディアの定義

このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、インターネット上で提供されるブログ、ツイッター、フェイスブック、ライン等のソーシャル・ネットワーキング・サービス、ユーチューブ等の動画共有サイト等のサービスを利用者自身が文字情報や画像、映像等を発信し、又は互いに情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体のことをいいます。

### 3 ソーシャルメディアの特徴

- (1) 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、それが有機的に結びつき広がっています。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため、いわゆる「ロコミ」が活性化され、インターネットの即時性と相まって情報、特にネガティブ情報の拡散スピードが非常に速いことが特徴です。また、ソーシャルメディア上でのトピックは、巨大掲示板やインターネットのニュースメディア、テレビや新聞等のマスメディアでも取り上げられます。

- (2) ソーシャルメディアは、匿名による発信や氏名又は所属する組織の一部を明らかにせずに行う発信であっても、過去の投稿内容や交流相手などから、比較的安易に投稿者を特定することができます。人間関係をインターネット上に可視化するサービスであることから匿名性が低いといえます。
- (3) ネット上に情報が公開され、一度拡散されると当該発信やアカウントを削除しても第三者によって保存され、転送、コピーされることで半永久的にネット上に残り続けます。

#### 4 ソーシャルメディア利用の基本理念

- (1) ソーシャルメディア内のコミュニティにおいては、楽しみながらも市民等との対話に触れるなかで、有益な情報提供や交換を目的とし、第三者へ敬意を払いながら、多様な意見を傾聴する態度で臨んでください。
- (2) 個人の立場で、あるいは那覇市を代表する立場でソーシャルメディアにおいて市政情報を発信する場合は、那覇市の魅力を伝える広報マンとしての役割を担っていることを認識し、法令等を遵守し利用してください。

#### 5 業務としてソーシャルメディアを利用するにあたっての留意事項

- (1) 所属する組織や雇用形態に関わらず、那覇市の職員であることの自覚と責任を持って利用してください。
- (2) 地方公務員法に規定する守秘義務、信用失墜行為の禁止や政治的行為の制限に違反する発信は行ってはなりません。
- (3) 職務上の利用であっても勤務時間中の利用について、特にスマートフォン等を利用する場合は、市民等から疑念等を抱かれないよう留意してください。
- (4) 発信する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留意し、一度ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを認識し、表現や記述には細心の注意と慎重な態度で臨んでください。
- (5) 自ら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は、なるべく当該発信を削除するのではなく、その履歴が分かるよう、お詫びや訂正を行うなど誠実に対応するよう努めてください。また、発信した情報に関して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るよう努めてください。
- (6) 他人の個人情報、肖像、プライバシー等に関わる内容を発信する場合は、関係者の同意をあらかじめ得ておく等、必要な措置を講じるようお願いいたします。
- (7) インターネット上で、那覇市政に関する重要な情報の記述等を目にした場合は、自己の判断で反論や議論を展開せず、秘書広報課に速やかに口頭又はメール等で情報提供をお願いいたします。

## 6 個人としてソーシャルメディアを利用するにあたっての留意事項

- (1) 地方公務員法に規定する守秘義務、信用失墜行為の禁止や政治的行為の制限に違反する発信は行ってはなりません。
- (2) 所属又は氏名の一部又は全部を明らかにして発信する場合は、その発信が自らが所属する組織の見解を示すものでない旨を自己紹介欄等であらかじめ断るなど、明確にしてください。
- (3) 所属する組織や雇用形態に関わらず、那覇市の職員であることの自覚と責任を持った言動に心がけてください。
- (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、市の公式見解でないものや、政策形成過程などの情報の取扱いに細心の注意を払い、勝手な言及や憶測での発言は慎んでください。
- (5) 自らの職務に直接関わらない事項であっても、市政に関する情報を発信する場合には、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おそれがあることについて十分留意してください。
- (6) 発信する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留意し、一度ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを認識してください。
- (7) 自ら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は、当該発信を削除するに留まることなく、お詫びや訂正を行うなど誠実に対応するよう努めてください。また、発信した情報に関して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るよう努めてください。
- (8) 他人の個人情報、肖像、プライバシー等に関わる内容の発信する場合は、関係者の同意をあらかじめ得ておく等、必要な措置をあらかじめ講じるようお願いいたします。
- (9) 事実で有るか否かの裏付けを得ない情報に基づく発信や不確かな内容の発信は慎むようお願いいたします。
- (10) 出張中の移動時間勤及び超過勤務時間を含め、勤務中の私的利用は禁止します。
- (11) 業務上支給されている端末を用いて私的な発信は行ってはなりません。
- (12) インターネット上で、那覇市政に関する重要な情報の記述等を目にした場合は、自己の判断で反論や議論を展開せず、秘書広報課に速やかに口頭又はメール等で情報提供をお願いします。
- (13) フェイスブックやライン等、個人を特定することができるソーシャルメディアにおいては、仕事とプライベートとのけじめをしっかりとつけ、相手との距離感を正しく認識してください。特に職場の上司や同僚であることを理由に「友達」になることや返信・コメント、グループ登録を強要するなどは、パワーハラスメントに当たる恐れがあります。

## 7 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、地方公務員法の一般職、特別職の区別なく職員としての身分を有する者に対して適用する（公職選挙法に基づき選ばれる者を除く）。