

鳴門市ソーシャルメディア活用ガイドラインFAQ

このFAQは、鳴門市職員がソーシャルメディアを利用し、鳴門市の行政に関する情報や自分自身の意見を投稿する、掲載する又は意見交換等を行うことなど（以下「発信」といいます。）に関し留意事項を定めた鳴門市ソーシャルメディア活用ガイドライン（以下「ガイドライン」といいます。）について、想定される質問とその答えをまとめたものです。ガイドラインと一体で理解の上、ソーシャルメディアを有効に利用してください。

1 業務のためにソーシャルメディアを活用する場合に注意すべき事項

- Q1. 業務のためにソーシャルメディアを活用したいのですが、どのようにすればよいのでしょうか。
- Q2. 公式アカウントに対してコメントが寄せられた場合はどのように対応すればよいのでしょうか。

2 プライベートでソーシャルメディアを活用する場合に注意すべき事項

- Q3. 鳴門市では職員がソーシャルメディアを利用することについて制限していますか。
- Q4. 鳴門市職員であることを明らかにして発信することは問題なのでしょうか。

3 その他、特に注意すべき事項

- Q5. ソーシャルメディアに情報発信をする際に、心がけておくことはありますか。
- Q6. 匿名発信に関する問題とは何ですか。
- Q7. 職務内容に関する発信は禁止されていますか。
- Q8. 自らの職務に関する情報は、どこまで発信することが許されますか。
- Q9. 自らの担当外の業務に関する情報を発信してもよいのでしょうか。
- Q10. 服務規程の遵守とはどういうことですか。
- Q11. ソーシャルメディアに、秘密情報を発信したらどうなるのですか。
- Q12. どのような行為が信用失墜行為にあたるのですか。
- Q13. ソーシャルメディアへの発信を勤務時間中に行うことの可否を教えてください。
- Q14. 他のブログの引用やウェブサイトへのリンクを掲載することはできますか。
- Q15. ソーシャルメディアに、音楽や写真を発信できますか。
- Q16. 政治的行為の制限とはどういうことですか。
- Q17. 誤った情報を発信してしまいました。どのようにすればよいのでしょうか。
- Q18. 発信した内容で炎上してしまいました、どのようにすればよいのでしょうか。

Q1. 業務のためにソーシャルメディアを活用したいのですが、どのようにすればよいのでしょうか。

A. 業務のためにソーシャルメディアを活用する場合には、必ず運営主体・運用ポリシーを明らかにして下さい。具体的には、アカウント作成時には、担当者と管理者を定め、事前にアカウントの目的、投稿内容、投稿に対する決裁の要・不要などを確認した上で、運用ポリシーの作成をお願いします。なお、決裁行為を不要とする場合でも、管理者は定期的に発信内容を確認して下さい。

また、アカウントを作成する際は、事前に情報化推進室に届け出、審査を受けて下さい。公式アカウントとして認められたものについては鳴門市公式ウェブサイトに掲載し、成りすましでないことの証明とします。

Q2. 公式アカウントに対してコメントが寄せられた場合はどのように対応すればよいのでしょうか。

A. 寄せられたコメントに対しては、真摯に受け止め、冷静に対応して下さい。また、専ら情報発信のみを行う目的でアカウントを作成した場合は、運用ポリシーにその旨を必ず記載して下さい。

Q3. 鳴門市では鳴門市職員がソーシャルメディアを利用することについて制限していますか。

A. 制限していません。ソーシャルメディアは市民への情報発信及び意見聴取を行う有効な手段ですので、このガイドラインで明らかにしている基本原則と留意事項を遵守した上で、有効に利用することは好ましいことです。

しかし、ソーシャルメディアへの発信については、基本的人権やプライバシー権、肖像権などに十分配慮するとともに、関係法令等（※1）を遵守するのは当然ですが、誹謗中傷やわいせつ、噂話など公序良俗に反する発信をしてはいけません。

※1 関係法令等・・・著作権法、地方公務員法、鳴門市個人情報保護条例など

Q4. 鳴門市職員であることを明らかにして、発信することは問題なのでしょうか。

A. 鳴門市職員であることを明らかにして発信することは問題ありません。

鳴門市の行政に関する情報（既に公開されている情報や観光情報など、一般に周知されている情報は含みません。）を発信する場合には、市民により理解してもらうためには、職員であることを明らかにする方が望ましいことがありますので、何らかの鳴門市の行政に関する情報を発信することを予定するなら、予め職員であるということを、明らかにすることを推奨します。

そして、職員であることを明らかにするからには、情報は正確に発信するとともに、このガイドラインに沿って自覚と責任を持って発信しなければなりません。

Q5. ソーシャルメディアに情報発信をする際に、心がけておくことはありますか。

A. ソーシャルメディア上では、たとえ匿名でも過去に発信した情報や交流関係などから、比較的容易に発信者が特定されてしまいます。不適切な情報発信が発端となり、発信者の情報が明らかにされ、インターネット上にさらされることもあります。

（不適切な情報の例）

- ・業務で知り得た秘密情報の暴露
（俳優の〇〇さんが来庁した、等）
- ・過去の犯罪行為の自慢
（不正乗車をした、酒気帯び運転をした、等）
- ・他者を誹謗中傷する発言
- ・明確な根拠のない批判

このような事態を避けるため、ソーシャルメディアは公の場であるという自覚を常に持つ必要があります。

Q6. 匿名発信に関する問題とは何ですか。

A. 匿名による発信には主に2つの問題が挙げられます。

ひとつは、誹謗や中傷です。

誹謗中傷は、匿名であるなしに関わらず、してはならないことですが、匿名であることが、「誰が発信したのかわからないだろう」と安易に無責任な発信をさせてしまう要因であろうと推測されます。

しかし、現在はプロバイダ責任制限法により、インターネット上の情報発信によって自己の権利を侵害された者は、プロバイダ等へ発信者の氏名又は名称、住所、電子メールアドレス等を開示請求することができます。

もうひとつは、鳴門市の職員であることを明らかにせず、鳴門市の行政に関する情報を発信した後に、その発信者が鳴門市職員であることが判明した場合には、鳴門市全体として信用が損なわれる恐れがあることです。

例えば、鳴門市の行政に関する情報の発信に対して匿名でコメントした後に、そのコメントが鳴門市職員による発信であることが判明した場合を想定すると、そのコメントが批判的か好意的かに関わらず、また、事実に基づく発信であったとしても、匿名で発信したこと自体が閲覧者に誤解を与える可能性があることを理解しておくべきです。

Q7. 職務内容に関する発信は禁止されていますか。

A. 禁止はしていません。このガイドラインに記載されている基本原則と留意事項に反しなければ、ソーシャルメディアへ投稿する内容、投稿に対する返信等の情報発信は、むしろ市民に有益な情報にもなり得るため、制限はありません。

ただし、鳴門市職員が発信する以上、他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、鳴門市の方針決定の過程にある内容、鳴門市の方針に反する内容等の発信は控えるべきです。

(具体例)

- ・本来保育所の入所受付期間は〇月からなのに、「△月から保育所の入所受付を開始します。」という誤った内容を発信する。
- ・係として考えているだけであって、意思決定を受けていないにもかかわらず、「〇〇業務を△△に変更しようと考えています。」と言った決定していない内容を発信する。
- ・「〇〇料金の改定は、△月議会に諮る予定です。」という鳴門市の方針決定の過程にある内容を発信する。
- ・「脱・財政危機宣言を出し、全庁的に財務体質の改善に取り組んでいるが、担当としては〇〇事業の廃止に納得がいかない。」という鳴門市の方針に反する内容を発信する。

一方、既に一般に了知されている内容であれば、発信しても構いませんが、その発信は正確かつ誤解を招かない表現にしてください。

(具体例)

- ・既に市政だより等で一般に了知されていることについて「〇〇手当の申請受付期間が、△月△日～□月□日までなので、手続きが済んでいない方はお早めに〇〇課に申請して下さい。」という正確な内容で発信する。

Q8. 自らの職務に関する情報は、どこまで発信することが許されますか。

A. 他の利用者に誤解や混乱を招かないようにするためには、自ら関わる業務については、自らの職責の範囲内までの発信とします。

また、その範囲の判断をしかねる場合は、その内容に関しソーシャルメディアへ発信することについて上司の了解を得るべきです。

Q9. 自らの担当外の業務に関する情報を発信してもよいのでしょうか。

A. 本市の業務に関する情報は、当該業務を担当する部署で公式に発信しています。こうした公式な情報発信とは別に、個人として本市行政に関する情報を発信することは、このガイドラインに記載されている基本原則と留意事項に反しない限り制限していません。すでに公表されている情報や、本市行政に関する一般的な知識（市役所の場所や開庁時間の案内等）については、むしろ積極的に情報発信することが望まれます。

しかし、職員が行う情報発信は市民に与える影響が大きいことを踏まえ、次の3点に十分注意したうえで行う必要があります。

- ①個人としての情報発信であり、市としての公式見解ではないことを明確にすること
- ②常に正確な情報を発信するよう心がけること
- ③他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、鳴門市の方針決定の過程にある内容、鳴門市の方針に反する内容等の発信は控えること

Q10. 服務規程の遵守とはどういうことですか。

A. 地方公務員法第3章第6節の服務規程を遵守することです。

具体的には、信用失墜行為の禁止（法33条）、秘密を守る義務（法34条）、職務に専念する義務（法35条）、政治的行為の制限（法36条）等です。

Q11. ソーシャルメディアに、秘密情報を発信したらどうなるのですか。

A. 鳴門市職員は、地方公務員法第34条により秘密を守る義務を課せられており、秘密を漏らした者は懲戒処分の対象となると同時に、地方公務員法第60条第1項第2号の規定により、懲役又は罰金という刑事罰の対象となります。

地方公務員法第34条第1項の「職務上知り得た秘密」とは、その職員の職務上の所

管に属する秘密に加え、より広く職務執行上知り得た秘密をいいます。例えば、他の所管に属するが、事務の調整上知った事実も含まれます。

ここでいう秘密とは、一般に了知されていない事実であって、それを一般に了知することが一定の利益の侵害になると客観的に考えられるものをいうとされています。

何が秘密であるかについては、個々の事実について、保護されるべき公的又は個人的利益の社会的価値を判断して決められるものであるため、秘密か否か判断に迷うものは発信してはいけません。

Q12. どのような行為が信用失墜行為にあたるのですか。

A. 具体的にどのような行為が信用失墜行為に該当するかということについては、一般的な基準は立てがたく、社会通念に基づいて個々の場合について判断するほかないとされています。

信用失墜行為には、職務に関連する非行も含まれますが、必ずしも直接に職務とは関係ない行為も含まれます。つまり、職員の個人の行為であっても職員が鳴門市職員としての身分を保有している以上、鳴門市に悪い影響を与える場合があります。例えば、発信内容が公序良俗に反する内容であったときなどは、鳴門市全体に対して社会的な非難がなされ、その信用が損なわれることがありますので注意が必要です。

また、前述の守秘義務違反、職務専念義務違反、政治的行為の禁止違反は、信用失墜行為の禁止違反の問題も生じます。

Q13. ソーシャルメディアへの発信を勤務時間中に行うことの可否を教えてください。

A. 鳴門市職員は、地方公務員法第 35 条により、その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならないとされています。これは、公務員のサービスの根本基準であることはいうまでもありません。

ソーシャルメディアへの発信は、概して発信日時が表示されます。勤務時間中の発信が他の利用者にもどのように受け止められるか十分認識した上で、誤解を招く行為は慎むのが適当です。

ただし、職務の一環としてのソーシャルメディアを活用した広報活動が制限されないことはいうまでもありません。

なお、昼休み（休憩時間）は自由に利用できることが原則ではありますが、一般的な昼休み時間（午後 0 時から午後 1 時）以外の時間が昼休みとなる場合には、発信日時

が他の利用者にどのように受け止められるかを十分認識する必要があります。

Q14. 他のブログの引用や他のウェブサイトへのリンクを掲載することはできますか。

A. ウェブサイトやブログも著作物として保護の対象になります。ただし「公正な慣行に合致」し、かつ、「正当な範囲内」である限り、権利者の許諾を必要としません。具体的な判断基準は、

『(1) 自分の著作物と引用する他人の著作物との間に 1 行空けるとか、他人の著作物にカギカッコをつけるなどして、自他の著作物を明確に識別できるようにすること、
(2) 自分の著作物が主で、引用する他人の著作物が従の関係にあること、』
の 2 点に加え、「出所を明示」する必要があります。

(社団法人著作権情報センターHPより)

また、リンクを張ることは、単に別のウェブサイト等にたどり着けるようにするだけなので、著作権侵害とはなりません。ただし、公序良俗に反するウェブサイト等にリンクを張ったり、リンク先に対して誹謗中傷等の不適切なコメントを付したりしてはいけません。

Q15. ソーシャルメディアに、音楽や写真を発信できますか。

A. 本人の承諾を得ているなど、著作権や肖像権を侵害するおそれがないものであれば発信できますが、その判断に迷うものについては発信してはいけません。

【例】著作権を侵害する可能性があるもの

- ・新聞や雑誌の記事、小説、漫画、他者のブログ等でのコメントなど
- ・音楽、楽譜、歌詞など
- ・写真、他者が作成したCG、テレビや映画の動画など

【例】肖像権を侵害する可能性があるもの

- ・写っている本人の承諾を得ていない写真
※ 群衆写真の場合は一般的には問題ありませんが、特定の人にスポットを当てている場合などは、その人の承諾が必要となります。
- ・財産価値を持つ動植物などを、その所有者の承諾なしに発信したとき

Q16. 政治的行為の制限とはどういうことですか。

A. 地方公務員法第 36 条は、①全体の奉仕者としての性格、②行政の中立性と安定性の確立、③職員を政治的影響から保護する、という見地から職員の政治的行為を制限しています。

制限されている政治的行為は様々ですが、一例を挙げると、

- ・政党その他の政治団体の構成員となるように、又はならないように勧誘運動をすること。

- ・特定の人を支持し、又はこれに反対する目的を持って、公の選挙又は投票において投票をするように、又はしないように勧誘運動をすること。

等です。

ソーシャルメディアへの発信にあたっては、政治的行為の制限に抵触しないよう注意してください。また、抵触するか否か判断に迷う場合には発信を控えてください。

Q17. 誤った情報を発信してしまいました。どのようにすればよいのでしょうか。

A. いったん情報をインターネット上に公開すると、あらゆるところで保存されている可能性があります。あわてて削除しても解決にはなりません。誤った部分について説明を行い、見える形で修正を行ってください。

誤った情報を発信した場合には、炎上（※2）してしまふことがあります。こうした場合、できることは限られていることを理解し、落ち着いて対処することが必要です。

⇒Q18 参照

※2 炎上

批判や嫌がらせ、誹謗中傷のコメントが殺到して取捨がつかなくなることをいいます。

Q18. 発信した内容で炎上してしまいました、どのようにすればよいのでしょうか。

A. ①まずは、落ち着いてください。

炎上状態ではいけないことは、むきになって反論する、挑発することが一番いけないことだと言われています。

また、あなたを非難するコメントや論破するコメントを削除する、発信内容を書き換える（書き直し前の内容は、キャッシュ機能（※3）で見られる可能性があります）、サイトを閉鎖する（サイトを閉鎖しても炎上した場合には、閉鎖前の内容を他に保存

している人がいる可能性があります)などの行為は、余計に炎上する可能性があると言われていました。

②あなたが発信した内容で、問題となった部分をじっくり考えてください。

③問題となった部分を修正し、謝罪します。

謝罪は、謝罪文を掲載します。

決して隠れて問題となった部分を修正しないでください。

④それでも炎上が収まらない場合、今のところそれを甘受する以外には手立てがありません。

※3 キャッシュ機能

ここでのキャッシュ機能とは、YahooやGoogleなどの検索サイトにおいて、ウェブサイト上のデータを保存している機能のことをいいます。