

岐阜市ソーシャルメディア
利用ガイドライン

第2版

制 定 : 平成 2 6 年 2 月 1 日
改 定 : 平成 2 8 年 6 月 3 0 日

岐阜市ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 ソーシャルメディアの利用目的

岐阜市は、ソーシャルメディアを利用して、市民、岐阜市を訪れる人々及び市政に関わる関係者へ情報発信を行うとともに、その意見交換交流を通して、市民サービスの向上、交流人口の拡大及び効果的な行政経営に努める。

本ガイドラインは、職員等が業務上又は私的立場においてソーシャルメディアを利用する際の留意事項、遵守事項、禁止事項等を記載する。

2 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、フェイスブック、ブログ、電子掲示板等に代表される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とりする情報の伝達手段をいう。

3 本ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインの適用範囲は、次に掲げる利用の区分により、それぞれに定める。

- (1) 市の組織（ソーシャルメディアの運用を委託された事業者を含む。）が公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用する場合 「4 公式アカウント」から「7 その他留意事項」まで
- (2) 私的な立場で市職員がソーシャルメディアを利用する場合 「8 私的な立場でソーシャルメディアを利用する場合の留意点」

4 公式アカウント

(1) 公式アカウントを開設しようとするときは、下記の事項を明確にして、所属長の承認を得て、ソーシャルメディアの運営主体が発行するアカウントを取得する。

- ① 利用するソーシャルメディアの種類
- ② 当該ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
- ③ 当該ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容
- ④ 当該ソーシャルメディアの運用体制

アカウントを取得した職員の所属長を運用管理者とする。

(2) 公式アカウントから岐阜市ホームページへのリンクと、岐阜市ホームページか

ら公式アカウントへのリンクを設置する。

5 ソーシャルメディアの利用方針

- (1) ソーシャルメディアを利用するに当たり、岐阜市の職員である自覚と責任を持ち、社会的な常識及びマナーに則った情報発信を心がけること。意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正する等、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。
- (2) ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止めるとともに、ソーシャルメディアを通して岐阜市に寄せられるご意見、ご提案等（以下「コメント」という。）への対応については細心の注意を払うこと。また、専ら情報発信を行いコメントに返信しない場合は、その旨を明確にすること。
- (3) インターネットにおける情報発信は、不特定多数の利用者がアクセス可能であり、一度公開された情報は完全に削除できるものではないことを常に意識すること。
- (4) 一人ひとりの情報発信が少なからず影響力を持つことを十分に認識し、常に責任ある行動を意識すること。
- (5) ソーシャルメディアは私的な場でないことをわきまえ、常に倫理観を持ち、慎重を期して情報を公開すること。
- (6) プロフィール等を入力していなくても発信者の情報は常に記録されているため、実質的に匿名の発信は不可能であることを常に意識すること。

6 公式アカウントの運営

(1) 情報の発信

公式アカウントの目的に沿った情報を発信すること。また、発信するに当たっては、正確でタイムリーな情報であるよう、最新の注意を払うこと。

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なため、原則として一度発信した情報は削除しないこと。発信内容に誤り等があった場合は、別途修正情報を発信すること。ただし、(3)に示すような発信すべきでない情報を含む場合は、この限りではない。

(2) 遵守事項

- ① ソーシャルメディアの利用及び発信は、地方公務員法をはじめとする服務関係法令、岐阜市職員倫理条例、岐阜市職員倫理規則及び岐阜市情報セキュリティポリシーを厳格に遵守して行うこと。

② 基本的人権、著作権、肖像権、プライバシー権等の他者の権利を侵害することがないように十分に配慮すること。

③ 利用するソーシャルメディアの利用規約等を遵守すること。

(3) 禁止行為

職員は、地方公務員法の信用失墜行為の禁止（第 33 条）、秘密を守る義務（第 34 条第 1 項）及び政治的行為の制限（第 36 条第 1 項及び第 2 項）の規定を遵守すること。

具体的には、下記に該当する行為を禁止する。

① 岐阜市の公式見解でない情報（意思形成過程にある政策、事業内容等）の発信

② 岐阜市又は岐阜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の発信

③ 岐阜市政に対する個人的な意見の発信

④ 誤解を招くような情報の発信

⑤ 公序良俗に反する情報の発信

⑥ 運用方針の目的に該当しない情報の発信

⑦ 建設的な議論を妨げる情報の発信

⑧ 基本的人権及び肖像権並びに著作権その他の知的財産権を侵害する情報の発信

⑨ 個人情報及び秘密情報の発信

⑩ なりすまし及び虚偽の情報の発信

⑪ 誹謗中傷及び他人の権利を侵害する情報の発信

⑫ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある情報の発信

⑬ 政治活動、選挙活動及び宗教活動に関する情報の発信

⑭ 営利を目的として広告・宣伝・勧誘に関する情報の発信

⑮ 人種、民族等のあらゆる差別及びこれを助長させる情報の発信

⑯ 卑猥な内容を含む情報の発信

⑰ 違法行為及びこれを助長させる情報の発信

⑱ 単なるうわさ及びこれを助長させる情報の発信

⑲ 権利が保護されているソフトウェアの無許可でのアップロード

⑳ コンピュータウイルスを含むファイルのアップロード

㉑ その他、運用管理者が不適切と判断する行為

(4) 禁止行為に対する措置

故意又は過失を問わず、上記に掲げる禁止行為を行った、又は行うおそれがあると運用管理者が判断した場合、運用管理者は、発信者に事前に通告することなく、コメントなどを削除すること。

(5) 著作権

原則として、ソーシャルメディアで発信した情報（文書、写真、動画、イラストなど）の著作権は、岐阜市に帰属する。ただし、ソーシャルメディアの共有機能等を使用し、掲載することに問題はない。

7 その他留意事項

(1) 情報共有機能とは、フェイスブックの「いいね！」やツイッターの「リツイート」等の他人の発言やコンテンツを共有する機能であり、これらの機能を使用すると自身の思いとは異なる場合でも、参照元の情報や意見に賛同したとみなされる場合があるので、自身が発言できないような内容を共有することは避けるように努めること。

また、違法行為や差別的な内容等は、共有することで、その意見を助長している、又は許容しているととらえられる場合があるので、情報を発信する場合と同様の判断基準で共有機能を利用すること。

(2) 他人の容貌又は岐阜市庁舎内の情報が写った写真、動画等を許可なく発信することは禁止する。

(3) ソーシャルメディア内で利用することができるソフトウェア（アプリと呼ばれることがある。）の中には、個人情報又は公開していない情報を収集するものがあるので、使用する場合にはソフトウェア製造元等の信頼性を十分吟味するように努めること。

8 私的な立場でソーシャルメディアを利用する場合の留意点

(1) 私的な立場でソーシャルメディアを利用する場合であっても、利用に当たっては、岐阜市職員であることの自覚及び責任を持ち、地方公務員法をはじめとする法令等及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守するとともに、上記「5 ソーシャルメディアの利用方針」、「6 公式アカウントの運営」(2)及び(3)並びに「7 その他留意事項」に定める事項について十分留意すること。

(2) 身分又は氏名の一部又は全部を明らかにして情報を発信する場合は、その発信が岐阜市の見解を示すものではない旨、あらかじめ自己紹介欄等に明示すること。

また、匿名で発信する場合であっても、他の情報源、過去の発信履歴等から職員であることが特定される場合があることに鑑み、発信する情報には正確を期すとともに、情報の内容について、十分に確認を行うこと。

(3) 勤務時間中は、職務専念義務が課せられていることに鑑み、出張中の移動時間や時間外勤務時間を含め、私的な立場での利用はしないこと。

(4) 業務上支給されている機器を用いた情報発信はしないこと。

- (5) 事実に反する情報、他人に不快感又は嫌悪の念を起させるような情報その他の不適切な情報を発信したことを自覚した場合には、当該情報を早急に削除し、若しくは訂正し、又は謝罪する等誠実な対応を行うこと。
- (6) ソーシャルメディアを私的に利用するに当たって、トラブルが発生した場合には、軽微な事案を除き、所属長に速やかに報告すること。