

三好市が運用する公式アカウントソーシャルメディア運用ポリシー

1. 目的

近年、フェイスブックやインスタグラムなどに代表されるインターネット上のソーシャルメディアの普及に伴い、自治体においても効果的な情報発信のツールとしての利用が定着しています。

ソーシャルメディアの拡散性、即時性を活かすことで市政情報や観光情報、災害時の緊急情報などを効率的、効果的に発信することができます。

一方で、ソーシャルメディアには、その特性ゆえに、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たり、社会に対して多大な影響を及ぼす可能性も持ち合わせています。

そのため、三好市職員の身分を有する者（以下「職員」という）が職務上ソーシャルメディアを適切に運用するための基本ルールとして、この運法ポリシーを策定します。

2. ソーシャルメディアの定義

この運用方針における「ソーシャルメディア」とは、フェイスブック、インスタグラムなど、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インターネット上のサービスのことをいいます。

3. 適用範囲

本方針は、三好市が業務としてソーシャルメディアを活用する際の方針であり、ソーシャルメディアのアカウントを取得し、運営する市の組織及びその運営を委託された事業者に適用されます。

4. 公式アカウントの開設及び運用方法

1 アカウントの定義

市が業務としてソーシャルメディアを活用する際に利用するアカウントを三好市公式アカウントとといいます。三好市公式アカウントの開設・運営は、原則として秘書人事課が運営主体として管理を行い、各部署の担当も編集をします。

2 運用方法

(1) 発信内容

- ア. 三好市の市政情報や観光情報など、市を PR するもの
- イ. 災害時等の緊急情報
- ウ. 三好市内で開催されるイベント情報（市が主催・共催・後援の他、地域の実行委員会等が開催するもの）
- エ. 他者が発信する情報で、三好市の PR に資する情報のシェア

オ. その他、三好市に関する情報で適当なもの

(2) 発信時間

原則として勤務時間内(平日の午前8時30分～午後5時15分)に情報発信します。

なお、この時間帯以外にも必要に応じて情報発信する場合があります。

(3) 発信する上での留意点

ア. 地方公務員法(昭和25年法律第261号)、関係法令等を厳守します。

イ. 市民等に誤解を与えない、わかりやすく簡潔な情報発信に努めます。

ウ. 信頼性が確保できない情報や、重要施策の意思形成過程の情報は発信しません。

エ. 万が一、発信した情報に誤りがあった場合は、できる限り速やかに削除もしくは修正し、報告します。

(4) コメントへの対応

市公式アカウントに対するコメントや、DM(ダイレクトメッセージ)の全てに返信するものではありません。また、ユーザーにより投稿されたコメントやDMについてのお問い合わせ等に関してもお答え致しません。

(5) フォローについて

市公式アカウントをフォローしていただいた全てのユーザーをフォローするものではありません。また、ユーザーが市公式アカウントをフォローしていない場合であっても、本市がフォローさせていただく場合があります。

(6) なりすましへの対応

市公式アカウントを市ウェブサイトに掲載し、なりすましでないことを証明します。また、なりすましを発見した場合は、市ウェブサイトにおいて情報を発信し、なりすましが存在することへの注意喚起を行います。

5. 禁止事項

市公式アカウントについて、以下の行為は禁止します。利用者の行為が以下のいずれかに該当すると判断した場合、予告なく投稿の全部または一部を削除する、もしくはブロックする場合があります。

- ・特定の個人、企業、国、地域等を誹謗中傷するもの
- ・広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的としたもの
- ・法律、法令等に違反している内容、または違反する恐れがあるもの
- ・公序良俗に反するもの又はその行為に関する情報、写真等に掲載すること
- ・個人情報もしくはそれを類推させるものの掲載またはそれを準ずる行為
- ・本市または第三者の著作権、肖像権若しくは知的財産権の一部または全部を侵害する恐れのあるもの
- ・犯罪行為等を誘発するもの
- ・他の利用者、第三者等になりすますもの
- ・本市が発信する内容の一部または全部を改変するもの

- ・本市の発信する内容に関係ないもの
- ・その他、本市が不適切と判断するもの

6. 知的財産権

市公式アカウントの内容について、私的使用または引用等、著作権法上認められた行為を除き、本市に無断で掲載等を行うことはできません。また、引用を行う際は必ず出所を明示してください。

7. 免責事項

- (1) 市は利用者等が市公式アカウントの掲載情報を利用し、または信用したことにより、利用者等または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- (2) 市は、本サービスの全部または一部を変更、一時停止、または閉鎖したことにより起因して利用者等が被った損害について、一切の責任を負いません。
- (3) 市は利用者等により投稿されたコンテンツについて、一切の責任を負いません。
- (4) 市は利用者間若しくは利用者等と第三者間のトラブルによって利用者等または第三者に生じたいかなる損害についても一切の責任を負いません。
- (5) 市は上記(1)～(4)のほか、市公式アカウントに関連する事項に起因または関連して生じたいかなる損害についても一切の責任を負いません。
- (6) 市は、この運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。

附則

この運用ポリシーは、2017年12月19日から施行します。

この運用ポリシーは、2018年5月23日から施行します。

この運用ポリシーは、2019年1月29日から施行します。