

小千谷市民の家ソーシャルメディア活用ガイドライン

本ガイドラインは、文章、画像、映像、音声等（以下「記事」という。）の投稿を通して、市民をはじめとする利用者（以下「利用者」という。）とのより良い関係を構築するため、並びに、ソーシャルメディアを活用する際に必要な留意事項、遵守事項、禁止事項を記したものである。

本ガイドラインは、小千谷市民の家ホームページ（以下、「ホームページ」という。）での情報発信のために「小千谷市民の家」公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを活用する市の組織、及びその運営を委託された事業者に適用する。

第1 共通事項

1. 公式アカウント開設

(1) アカウントの定義と運営主体

観光交流課（以下、「市民の家」という。）が運営するポータルサイトでの情報発信のために利用するアカウントを、ポータルサイト公式アカウントという。この公式アカウントの開設・運営は、原則として市民の家が主体として行うものとする。

(2) 運用ポリシーの作成

公式アカウントの開設に際し、あらかじめ次の事項を明確にした運用ポリシーを作成し、所属長及び関係課の決裁を受けることとする。

[運用ポリシー]

ア 目的及び発信内容

イ 主管課

ウ 利用者からの投稿等への回答方針

エ 禁止事項

オ 知的財産権、著作権等について

カ 免責事項

キ 個人情報の取扱いについて

ク その他アカウントの紹介、PRに役立つと認められる事項があれば掲載する

(3) ホームページ閲覧制限解除等の手続き

市民の家は、公式アカウントの運営に関して総務課と協議を行い、ネットワーク設定の変更やホームページ閲覧制限解除等の必要な措置を講ずる。

(4) 公式アカウントの開設

市民の家は、総務課及び企画政策課と協議の上、公式アカウントを開設する。また、第1-1(2)に定めた[運用ポリシー]を公式アカウント内に掲載する。

2 公式アカウント運営

(1) 投稿内容

投稿する内容は、公式アカウントの利用目的に沿った記事を投稿することを原則とする。ただし、多くの利用者にとって有益と思われる記事や、利用者とのコミュニケーションを深めるための記事の投稿はこの限りではない。

(2) 正確で時期に合った投稿

投稿する情報は、正確で時期に合ったものであること。

(3) 記事（文章等）

記事を作成する際は、文章の書き方や使用する画像等により、発信側の意図が素早く、明確に、正確に伝わるものになるよう工夫すること。特に、誤解を受けるような表現は避けるよう細心の注意を払うこと。

また、利用者に不快感を与えたり、不謹慎と思われたりするものでなければ、アカウントの目的や、投稿する記事にあわせた文章の書き方をすることが可能である。

(4) リンクの設定

公式アカウントを運営する課の判断で、他のサイトへのリンクを記事内に設定できる。

(5) 投稿等への対応

ソーシャルメディアを通して寄せられる意見や提案等（以下「コメント」という。）への対応については、必ずしも市から回答することや、市政運営の意思決定に反映させることを義務付けるものではない。

また、寄せられたコメントは関係者で共有し、肯定的なものでも否定的なものでも真摯に受け止めること。

(6) 決裁

ソーシャルメディアへの記事の投稿は、原則として所属長の決裁（口頭での報告を含む）を受けるものとするが、事業実施中の様子を伝えるなど急を要するものは、担当者の判断により投稿できるものとする。

なお、所属長は、投稿の内容を確認し、次に定める内容のほか不相当と判断した場合は、直ちに削除を指示するものとする。

(7) 投稿しない記事

- ア 機密事項を含むもの
- イ 法律、法令等に違反するもの、又は違反する恐れがあるもの
- ウ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- エ 政治、宗教活動を目的とするもの
- オ 著作権、商標権、肖像権等市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- カ 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- キ 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- ク 公の秩序又は善良の風俗に反する内容
- ケ 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- コ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- サ 有害なプログラム等
- シ わいせつな表現などを含む不適切なもの
- ス その他、市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページのリンク

3 リスク回避と対応

(1) パスワードの管理

パスワードは、英数字や記号を織り交ぜるなど推測しがたいものに設定し、定期的に変更することや、保管方法等の管理に十分な配慮をすること。

(2) なりすまし防止

公式アカウントのプロフィール欄等から市ホームページへのリンクと、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こと。

また、市のアカウントになりすます行為を発見した場合、速やかに該当するソーシャルメディアの運営主体に削除依頼すると同時に、市ホームページ等を通じて注意喚起などを行い、被害を最小限にとどめる努力をすること。

(3) 誤った情報を発信してしまった場合の対処

投稿内容に誤りがあった場合は速やかに削除を行い、別途訂正記事を投稿する。

(4)トラブル対応

- ・投稿した記事が、意図せずして誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせた場合には、その事実を直ちに認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。
- ・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となるため、誤った情報を発信した場合には、誤りを直ちに認め訂正する。
- ・市が発信した記事や、利用者からのコメントにより、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、冷静かつ真摯に対応し、無用な議論を避け事態の収拾に努める。
- ・返信に時間を要する場合は、一旦その旨を返信し、内容が確定した時点で改めて返信する。

(5) 監視

- ・担当職員は毎日定期的アカウントの運営状況について監視を行い、上記のトラブル等への対応を行うこと。
- ・公式アカウントへの不正アクセス、脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害又はその恐れが発生した場合は、総務課等の関係部署や、警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に向け最善を尽くす。

(6) 掲載された情報についての免責

- ・市は、ページに掲載された情報に起因して利用者又は第三者に損害が発生したとしても、市の故意又は重大な過失によるものでない限り、一切責任を負わないものとする。
- ・市は、ソーシャルメディアを通じて利用者から提供される情報について、その正確性、完全性、合法性その他の保証は一切しないものとし、当該情報に起因して利用者又は第三者に損害が発生したとしても、一切責任を負わないものとする。

(7) 知的所有権の扱い

- ・利用者は、ページの利用に際して、ページ上に掲載し又は市に対して電子メール等で送信した全ての情報、内容等の著作権を無償で市に譲渡し、市による当該情報、内容等の利用に関して、著作権人格権を行使しないものとする。
- ・利用者は、著作権法（昭和45年法律第48号）で認められる範囲を超えて、ページにおける情報、内容等を無断で利用してはならない。

4 継続と撤退

公式アカウント運営の継続と撤退の判断は、運営主体である市民の家が行う。

(1) 判断基準

以下の状況が発生した場合は、速やかに公式アカウント運営から撤退すること。

- ・当初の目的を達成したとき。（登録者を、他の目的に活用できる場合はこの限りではない。）

- ・目標の達成の見込みが立たないと判断される場合。
- ・セキュリティ上の脅威など、アカウントを継続することで、利用者又は市にとって著しい不利益が生じる事態や可能性が認められた場合。
- ・市の公式アカウントとしてのクオリティが担保できず、利用者の信頼を損なうことに繋がる恐れが高い公式アカウントと判断した場合。

(2) 撤退方法

公式アカウントの運営から撤退する場合は、アカウントを直ちに削除するのではなく、必要と認められる期間、公式アカウント内や市ホームページにおいてアカウントを停止した旨の周知を図った後にアカウントを削除すること。

ただし、アカウントを継続することで、利用者又は市にとって著しい不利益が生じる事態が認められた場合は、直ちにアカウントを削除することができる。

なお、アカウントを削除する場合は、総務課及び企画政策課に合議を行うこと。

第2 個別メディア

1 ポータルサイトにおいて利用を検討するソーシャルメディアは、Facebook、YouTube、Twitter、Instagram とし、次の通り運用を行う。

(1) Facebook

- ・公式アカウントの開設は Facebook ページとする。
- ・管理者は市民の家職員とする。
- ・運用方針を Facebook ページ内に掲載する。
- ・ユーザーによるウォールへの投稿の可否や、公開の方針をあらかじめ決めておき、必要な設定を行うこと。
- ・主管課の判断で、他のアカウントを「いいね」することができる。
- ・主管課の判断で、他のアカウントの記事を「シェア」することができる。
- ・主管課の判断で、他のアカウントの記事に「コメント」することができる。
- ・主管課の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(2) YouTube

- ・YouTube を用い動画を公開する場合は、市民の家が管理するポータルサイトのチャンネルに投稿するものとする。
- ・管理者は市民の家職員とする。
- ・動画の投稿を行う場合は必ず所属長の決裁を受けること。また、必要に応じて関係課の意見を聴取すること。
- ・動画の制作や投稿、YouTube 内の各種設定は、管理者が行うものとする。
- ・管理者は、必要に応じてチャンネル内にテーマ毎の再生リストを作成し、動画を登録する。
- ・投稿した動画は原則として一般公開、共有、コメントを可とする。ただし、特別な事情がある場合はその限りではない。

(3) Twitter

- ・公共機関アカウント登録を行うこと。
- ・運用方針を市ホームページに掲載するとともに、Twitter プロフィールページ内に、その URL

を記載する。

- ・ 主管課の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。
- ・ 主管課の判断で、他のアカウントのコメントを「リツイート」することができる。
- ・ 主管課の判断で、他のアカウントのコメントに「リプライ」することができる。
- ・ 主管課の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

(4) Instagram

- ・ Instagram 内にアカウント登録を行うこと。
- ・ 管理者は市民の家職員とする。
- ・ 主管課の判断で、他のアカウントを「フォロー」することができる。
- ・ 主管課の判断で、他のソーシャルメディアに「シェア」することができる。
- ・ 主管課の判断で、ハッシュタグを使うことができる。

2 今後取り組むメディアと取り扱い

市民の家は、未活用の既存ソーシャルメディアや、今後新たに登場するソーシャルメディアについても研究を行い、メディアの規模、利用者層、将来性、市としての活用価値、安全性等を総合的に検討し、有用と認めるソーシャルメディアについては、公式アカウントを立ち上げることができる。

第3 その他遵守事項

- (1) 地方公務員法を始めとする関係法令及び職員の服務に関する規程等を遵守すること。
- (2) 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のないよう、十分に配慮する。
- (3) 利用するメディアの利用規約を遵守する。
- (4) 社会的な常識やマナー（ネット上のマナーも含む。）に則った利用を行う。

第4 その他禁止事項

- (1) 機密事項を含む記事の投稿
- (2) 市の公式見解でないことを、市の公式見解と誤解されるような記事を投稿すること。
- (3) 利用者に対して、いわゆる「煽り」といわれる行為をすることや、けんかの売り買い。

附則

このガイドラインは、令和3年9月1日から施行する。

市民の家<Facebook 等アカウント名>運用ポリシー

小千谷市民の家が運営する「小千谷市民の家ホームページ Facebook ページ」(以下「当ページ」といいます。)をご覧いただき、ありがとうございます。

当ページにつきましては、下記の方針で運用しております。ご利用にあたっては、下記内容に同意のうえご利用ください。

1. 目的と発信内容

小千谷市民の家のご利用に関すること、山本山や四季の移り変わりなどの周辺環境、各種行事やイベントなどにご興味をお持ちの方に、様々な情報をより多くの皆様にお伝えすることを目的に、関係情報を広く発信します。

2. 投稿等への回答

当ページコメント欄へいただいたご意見、お問い合わせに対して、個別の回答は行っておりません。あらかじめご了承ください。

移住や交流などに関するご質問やご意見等につきましては、小千谷市民の家までお問い合わせください。

3. 禁止事項

当アカウントをご利用いただく際には、以下のような内容の投稿はご遠慮ください。利用者による投稿内容が下記事項に該当すると判断した場合は、投稿・発言者に断りなく、管理者<Facebook,inc.>に規約違反の報告をさせていただきます。

- (1) 特定の個人、企業・団体、国、地域を誹謗中傷する内容
- (2) 小千谷市を含む他者になりすますなど、虚偽や事実と異なる内容
- (3) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とした内容
- (4) 著作権、商標権、肖像権などの小千谷市又は第三者の知的所有権を侵害する恐れのある内容
- (5) 法律、法令等に違反又は違反する恐れがある内容
- (6) 公の秩序又は善良の風俗に反する内容
- (7) 本人の承諾なく個人情報に特定・開示・漏えいするなど、個人のプライバシーに関わる内容
- (8) 有害なプログラム
- (9) わいせつな表現などを含む不適切な内容
- (10) <Facebook>利用規約に反する内容
- (11) その他、当ページの運営上他人に不利益を与えるなど、当課が不適当と判断した内容

4. 知的財産権

- (1) 当ページに掲載している個々の情報(文章、写真、イラストなど)に関する知的財産権(商標権、著作権等の全ての権利)は、小千谷市に帰属します。
- (2) 利用者が当ページの利用に際して、ページ上に掲載し、又は市に対して電子メール等で送信した全ての情報、内容等の著作権を無償で市に譲渡し、市による当該情報、内容等の利用に関

して、著作者人格権を行使しないものとします。

(3) 当ページの内容について、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。ただし、<Facebook>ページ上で、「シェア」の機能を使用して掲載していただくことは差し支えありません。

5. 免責事項

(1) 当施設は、当ページに掲載する情報の正確性には万全を期していますが、当施設は利用者が当ページの情報を用いて行う一切の行為について、いかなる責任も負いません。

(2) 当施設は、利用者が当ページの掲載情報を利用したことにより、利用者又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。

(3) 当施設は、利用者により投稿されたコメント等について、その正確性、完全性、合法性その他の保証はしないものとし、一切の責任を負いません。

(4) 当施設は、利用者間、もしくは利用者と第三者間のトラブルによって利用者又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) 当施設は、上記(1)～(4)の他、当ページに関連する事項に起因又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) 当施設は、当運用ポリシーを、予告なく変更する場合があります。

6. 個人情報

本ページでの個人情報の収集・利用・管理は、小千谷市個人情報保護条例に従って適切に取り扱うものとします。

【お問い合わせ】

小千谷市民の家

電話：0258-82-2478 FAX：0258-86-6178

メールアドレス：ojr@city.ojiya.niigata.jp

所管：小千谷市観光交流課