

五所川原市公式SNSページ運用方針

(趣旨)

第1条 この運用方針は、迅速な情報発信と利便性の高い行政サービスを提供するために市が開設する市公式SNSページの運用に関し、情報セキュリティの確保その他の基本的な事項について定めるものとする。

(適用範囲)

第2条 この運用方針は、SNSにおける市公式のアカウント（以下「公式アカウント」という。）を業務で利用する場合に適用する。

(基本原則)

第3条 職員は、次に掲げる事項を理解した上で、公式アカウントを運用しなければならない。

- (1) 職員としての自覚と責任を持って、地方公務員法その他の関係法令、職員の服務に関する規定等を遵守すること。
- (2) 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守し、他者の権利を侵害することがないように十分に留意すること。
- (3) 利用するSNSの規約、仕組み、設定等を事前に十分確認すること。
- (4) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意すること。
- (5) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めること。
- (6) 発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めること。
- (7) 一度ネットワーク上に公開された情報は、完全には削除できないことを理解すること。

(定義)

第4条 この運用方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 管理者 公式アカウントの管理・運用に係る責任者
- (2) 運用者 公式アカウントにおいて情報を発信する者
- (3) 利用者 市公式SNSページを閲覧等する者

(発信内容)

第5条 公式アカウントから発信する情報は、主として次に掲げる内容とし、具体的な発信内容等については別表のとおりとする。

- (1) 市ホームページに掲載した内容
- (2) 市が関係するイベント等の情報
- (3) 災害、国民保護事案その他の緊急情報
- (4) 前3号に掲げるもののほか、管理者が必要と認める情報

(発信時間)

第6条 運用者が投稿等による情報発信を行う時間は、祝日及び年末年始を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、イベントの情報や災害時など、管理者が必要と認める場合は、この限りでない。

(利用範囲)

第7条 利用者は、市公式SNSページにおいて、次の機能を利用することができる。

- (1) 公式アカウントから発信された情報の閲覧
- (2) 公式アカウントから発信された情報に対するコメントの投稿

2 運用者及び利用者は、原則としてSNSのメッセージ送信機能を利用してはならない。ただし、市の事業等を行うために管理者が特に必要と認める場合は、この限りでない。

(留意事項)

第8条 管理者及び運用者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 情報発信を行う場合は、原則として管理者の了承を得ること。
- (2) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。
- (3) 市以外の者の投稿を引用し、又は市以外の者が運用するページにリンクをする場合は、当該投稿若しくはページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。
- (4) 業務と関係のない用途で公式アカウントを利用しないこと。
- (5) 個人が所有するパソコン、モバイル端末から公式アカウントにログインしないこと。

2 運用者は、原則として利用者からのコメントに対する返信は行わないものとする。ただし、政府機関、地方公共団体等によるコメントの場合は、この限りでない。

(禁止事項)

第9条 運用者が情報を発信し、又は利用者がコメントを投稿する場合においては、次に掲げる情報を掲載してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 人種、思想、信条等の差別を助長させ、若しくはそのおそれのあるもの
- (3) 特定の個人、団体等を誹謗中傷し、若しくはそのおそれのあるもの又は特定の個人、団体等の秘密に関するもの
- (4) 政治活動、宗教活動、意見広告又は個人の宣伝に関するもの
- (5) 著作権、商標権、肖像権など、市又は第三者の知的財産権を侵害するもの
- (6) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なるもの又は単なる噂や噂を助長させるもの

- (9) 本人の承諾なく個人情報特定し、開示し、漏えいをする等プライバシーを侵害するもの
- (10) 有害なプログラム等
- (11) わいせつな表現等を含む不適切なもの
- (12) 市の秘密事項を含むもの
- (13) 利用するSNSの利用規約に反するもの
- (14) その他、管理者が不適切と判断したもの

2 管理者は、利用者からの投稿が前項各号のいずれかに該当することを認めた場合においては、予告なく当該投稿を削除し、及び当該利用者のアカウントをブロックすることができる。

(知的財産権)

第10条 市公式SNSページに掲載している文章、画像等の個々の情報に関する知的財産権は、市又は原作者に帰属する。

2 利用者は、市公式SNSページの内容について、私的使用、引用等、著作権法上認められた行為を除き、市に無断で掲載等を行うことはできない。また、引用を行う際は必ず出所を明示しなければならない。

(免責事項)

第11条 市は、次に掲げる事項について、一切の責任を負わない。

- (1) 利用者が掲載情報を利用し、又は信用したことによって利用者若しくは第三者が被った損害
- (2) 利用者が投稿した内容
- (3) 市公式SNSページを利用することで生じた利用者間又は利用者と第三者間のトラブル

(その他)

第12条 市は、予告なく市公式SNSページの内容を変更し、削除し、又は運用を中止することがある。

2 市は、予告なく本運用方針を変更し、又は運用方法を見直すことがある。

附 則

この運用方針は、令和8年4月2日から施行する。

別表（第5条関係）

SNSページ名	サービス名	発信内容	管理者	運用者
五所川原市	LINE	リッチメニュー（メインメニュー、生活情報、防災の3つのタブ）やチャットボットにより、利用者が求める情報に誘導するほか、セグメント配信により、特定分野の情報を発信	デジタル行政推進課長	管理者が指名する職員
青森県五所川原市	YouTube	市の魅力、地元企業紹介、イベントや式典の様子を発信	総務課長	管理者が指名する職員
五所川原市立図書館	Facebook	図書館や読書に関する各種情報、事業の告知等を発信	教育委員会図書館長	管理者が指名する職員
まるっと五所川原	Facebook Instagram YouTube	市の観光イベント情報などを発信	商工観光課長 地域物産振興課長	管理者が指名する職員
もぐもぐ五所川原	Instagram	市のグルメ情報を発信	商工観光課長	管理者が指名する職員