

白井市ツイッター運用ガイドライン

制定 平成26年6月6日

改正 平成29年4月1日

1 このガイドラインについて

このガイドラインは、白井市が「ツイッター」¹における公式アカウントを取得し、ツイッターを通じて情報提供を行うための基本的なルールを定めるものである。

2 本市公式アカウントの位置付けと運営方法

(1) アカウントの管理

白井市公式アカウントの取得及び管理はしろいの魅力発信課が行い、アカウント管理責任者をしろいの魅力発信課長とする。

(2) アイコン、プロフィールなど

アイコンや背景画像は、白井市に関するデザイン又はマスコットキャラクター「なし坊ファミリー」を使用し、必要に応じて入れ替えるものとする。プロフィールは、白井市の公式アカウントと分かるような説明を入れる。

(3) 投稿について

①投稿する情報の種類

- ・安心や安全等、市民の暮らしに関する情報
- ・白井市のイベント等に関する情報
- ・その他、情報発信によって市民の生活の利便性の向上や白井市の魅力のPRにつながる情報

②投稿方法

原則としてしろいの魅力発信課が投稿を行う。内容については、その都度担当課内で協議の上、2人以上の確認または所属長の決裁を経て、投稿するものとする。また、「誰が・いつ」発信したのかを把握できるようにする。

¹ ツイッターとは、140文字という少ない文字数でインターネット上に文章を公開できるシステムである。アメリカで開発され、2006年から一般に公開された民間のサービスで、利用者は無料でアカウントを取得し、サービスを活用できる。サービス利用を開始すると、投稿した文章は一般公開され、他の利用者とは会話することもできる。平成22年ごろから日本国内でもアカウント数が増大し、特に地方自治体でも広報の手段として活用されるようになった。

③投稿依頼

各課等が投稿を依頼する場合は依頼元の所属長の決裁を経て、しろいの魅力発信課に回覧板等で送付する。ただし、内容により迅速性又は緊急性を要するもの、軽微な変更等についてはその限りではない。

④返信・フォローについて

原則として一般のユーザーに対しての返信及びフォローは行わない。ただし、返信及びフォローを行うことが白井市として著しく有益となる場合についてはその限りではない。

なお、白井市への意見及び質問があった場合は白井市ホームページの「お問い合わせ」（電子メール）や「市長への手紙」の活用等を勧奨する。

⑤その他の機能について

ダイレクトメッセージは使用しない。ハッシュタグは、運用の中で試験的に使用する。

3 投稿する際の留意事項

- (1) 職員であることの自覚と責任を持ち、地方公務員法をはじ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しなければならない。
- (2) 公式アカウントを業務目的外に使用し、職員以外のものに情報発信をさせてはならない。
- (3) 守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取り扱いに最大限留意しなければならない。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。
- (5) 意図せずして発信した情報により他者を傷つけ、誤解を生じさせた際は、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。

- ① 誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報
- ② 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ③ 特定の政治活動を助長する情報
- ④ 違法行為又は違法行為を煽る情報
- ⑤ 白井市あるいは白井市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報
- ⑥ 個人情報や白井市及び他者の権利（著作権・肖像権等）を侵害する情報
- ⑦ 白井市のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- ⑧ 公式に発表される前の情報
- ⑨ 単なる噂や噂を助長させる情報
- ⑩ その他公序良俗に反する一切の情報

4 予想されるリスクと対処方法

(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。

(2) なりすまし防止

なりすましを防ぐため、白井市公式アカウントから白井市ホームページへのリンクと、白井市ホームページから白井市公式アカウントへのリンクを設置する。なりすましを発見した場合は、速やかにツイッターの運営者に通報し、白井市公式アカウント及び白井市ホームページ等で注意喚起を行う。

(3) 炎上

白井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。

(4) 誤った情報を発信してしまった場合の対処

速やかに該当箇所を削除し、リツイート等で拡散していないかどうか確認し、拡散している際は削除依頼を行う。また、不適切な投稿があったことにお詫びの投稿を行う。

(5) その他のトラブル

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。

白井市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、犯罪被害またはその恐れが発生した場合は、市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。

5 その他

このガイドラインに定めるもののほか、業務としてのツイッターの利用に関し必要な事項はしろいの魅力発信課長が定めるものとする。