●●公式ツイッター運用ガイドライン

１ このガイドラインについて

このガイドラインは，ツイッターを通じて情報発信を行うための運用ルールを定めるものである。

２ ●●公式アカウントの位置付けと運営方法，注意事項

(1) アカウント運用目的

●●公式ツイッターアカウント（以下「公式アカウント」という。）は，●●が発信する情報や●●以外が発信する情報など，●●に関する情報を●●等に伝えることを目的とする。その方法として

・公式アカウントによるツイート

・●●の各所属等が所有するアカウント（以下「●●アカウント」という。）が発信するツイートのリツイートなどにより，公式アカウントに●●に関する情報を集約することで，その目的を果たす。

(2) 運営について

公式アカウントの管理は●●が責任者となり，●●が運用担当者として行う。

・相談員のアカウントか、広報部のアカウントかによって変わる。

(3) アイコン，プロフィールなど

アイコンや背景画像には，●●に関するデザインを使用するものとし，必要に応じて入れ替えるものとする。プロフィールは以下を基本とするが，自己紹介欄は，イベント開催や●●に特に周知したい事項等の加筆など，状況に応じて変更することを認める。

・それらしいアイコンとメッセージと団体紹介

・生涯学習課を参考にする。

(4) 投稿等について

ア 投稿の目的

第１号のアカウント運営目的を達成するために，ツイッターの利点である情報発信の気軽さ，即時性，拡散性を活かし，●●の取り組みやイベントなどの有益な情報を，広く●●等のフォロワー（登録者）に伝えるツールの一つとして利用する。また，●●ホームページに何らかの支障が発生し，閲覧，更新等が行えなくなった場合の代替情報発信媒体としても活用する。

イ 投稿する情報の種類

・ ●●等に関する情報

・ ●●のホームページ更新情報やイベント等に関する情報

・ ●●の暮らしに関する情報

・ 広報かしわや●●に関する情報

・ 自然災害発生時等の災害等に関する情報

・ 情報発信によって●●の生活の利便性の向上や●●の魅力のＰＲにつながる情報

・ その他，●●等へ周知する必要性が高い情報として，●●が認めるもの

・ONHやこどつどを募集することの告知

・活動報告

ウ 投稿方法

(ｱ) ●●が所管する情報等のツイートについて

●●が，〇〇決裁を経てツイートを行う

エ リプライ（返信）について

原則としてリプライ（返信）は行わない。

オ フォローについて

以下のアカウントについてフォローを行うことを認める。

・

・

・

カ リツイートについて

以下のツイートについて，リツイートを認める。

・

・

・

キ 投稿等を行う時間

原則として，開庁日の８時３０分から１７時１５分とする。ただし，災害等における情報や●●が必要と認める場合は，この限りではない。

ク １日に行う投稿等の頻度

特に上限は定めないが，フォロワーが不快に感じない回数となるよう配慮する。

ケ その他の機能について

(ｱ) ダイレクトメッセージ（ＤＭ）は使用しない

(ｲ) ハッシュタグは，ツイートする情報の性質に沿ったものを適宜付け加える。また，文字数に余裕がある場合，ツイートに「#●●」又は「#●●」を付けることとする。

(ｳ) 固定ツイートの使用については，特に●●に周知したい●●情報や大規模イベント等がある場合において認める。

(ｴ) いいね機能は，原則使用しない。

(ｵ) 投票機能は，●●が必要と認める場合に限り，使用できるものとする。

３ 投稿する際の留意事項

(1) ●●ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン及び●●情報セキュリティポリシーを遵守する。

(2) 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を遵守する。

(3) 公式アカウントを業務目的外に使用してはならない。

(4) 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する。

(5) 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ぬよう留意する。

(6) 意図せずして発信した情報により他者を傷つけたり，誤解を生じさせた場合には，誠実に対応するとともに，正しく理解されるよう努める。

(7) 次に掲げる情報は発信してはならない。

・ 誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報

・ 人種，思想，信条等の差別，又は差別を助長させる情報

・ 違法行為又は違法行為を煽る情報

・ ●●あるいは●●と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報

・ 個人情報や●●及び他者の権利を侵害する情報

・ ●●のセキュリティを脅かすおそれのある情報

・ 単なる噂や噂を助長させる情報

・ その他公序良俗に反する一切の情報

(8) 次に掲げる返信があった場合，「返信を非表示にする」又は「ツイートを報告する」を行うことができる。

・ ●●がツイートした内容と明らかに関係のない情報や宣伝

・ 公序良俗に反するもの

・ 特定の人物や団体を誹謗中傷するもの

・ その他適当ではないと●●が認めるもの

４ その他

(1) このガイドラインに定めるもののほか，業務におけるツイッターの利用に関し必要な事項は●●が定めるものとする。

(2)●●アカウントで定めるアカウント運用方針において定められていない事項については，本ガイドラインに準じた扱いとする。

|  |  |
| --- | --- |
| 【参考】 予想されるリスクと対処方法 リスク  | 対処方法  |
| 「会話に参加してほしい」「質問に答えてほしい」などの要望が寄せられる。  | ●●ホームページより「お問い合わせ」の活用などを勧奨する。  |
| 本●●のツイッター，その他の業務に関し，批判・苦情等が投稿される。また，本●●への誹謗中傷が投稿される。  | 批判・苦情等については，原則対応しない。また，誹謗中傷については，非表示対応，ツイート報告を行う。  |
| 誤って適切でない投稿が行われる（守秘義務違反，内部情報漏えいなど）。  | 即座に削除し，非公式ＲＴなどで拡散していないかどうか確認する。拡散している場合は，削除の依頼を行う。また， 不適切な投稿があったことについて，お詫びの投稿を行う。  |
| アカウントのパスワードが外部に漏えいする。  | 即座にパスワードを変更する。  |
| ツイッター側でサービスの利用方法の変更が行われる（課金など）。  | ツイッターサービスの運用を継続するかどうかを見直す。  |
| なりすましが発生する。  | ツイッター運営者に通報するとともに，なりすましが発生したことをツイートし，注意喚起を行う。  |
| スパムツイートが流行する。  | 素早く状況把握を行い，対処方法をフォロワーに伝える。本●●がスパム拡散の原因となった場合には，ていねいにお詫びし，スパム終息のために対処する。  |