

佐倉市文化課SNS運用ガイドライン

1 目的

佐倉市の文化財に関する様々な情報を発信する手段の一つとして、SNSにアカウントを開設し活用することによって、より多くの方に市の文化財に触れ、親しんでもらうことを目指す。また、佐倉市文化課（以下、「当課」という）の業務内容についても周知し、理解してもらうことを目指す。

2 基本情報

- Instagram

名前：るるる佐倉

ユーザーネーム：sakura._.bunkazai

URL：https://www.instagram.com/sakura._.bunkazai/

- Facebook ページ

名前：るるる佐倉

URL：https://www.facebook.com/profile.php?id=100086579610945

3 運用主体者等

（１）運用主体は当課とし、運用責任者は、課長とする。

（２）運用担当者は、当課職員とする。

4 投稿する情報

当アカウントでは、以下の情報を発信する。

（１）市内の文化財、歴史文化の魅力

（２）当課の事業（展示、催事、教育普及など）

（３）その他当課課長が必要と認めるもの

5 情報発信について

原則として開庁時間内（平日午前８時３０分～午後５時１５分）に、運用担当者が必要に応じて投稿する。また、この時間帯以外にも必要に応じて投稿する場合がある。

6 妨害・悪質なスパムと判断できる場合の対応について

運用に対して明らかな妨害と判断できる場合、または悪質なスパムと判断できる場合は拒否（ブロック）をする。

7 情報セキュリティに係る承認等

庁内情報機器から当アカウントへログインする場合は「佐倉市インターネット等の利用に関する実施手順」第1 基本事項 3. インターネット等の利用に関する遵守事項（オ）に該当するため、情報管理者（課等の長）の承認を求めるものとする。

また、佐倉市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドラインを遵守する。

「佐倉市インターネット等の利用に関する実施手順」

3. インターネット等の利用に関する遵守事項

（中略）

（オ） SNS 又は会員制サービス等を利用する場合は、事前に情報セキュリティ管理者の承認を得た上で、運用ルールを策定し、ルールに基づき運用しなければならない。

8 運用に関する取扱い

（１）利用者の投稿への対応について

他の利用者は、当課の投稿に対し、閲覧、「コメント」等レスポンス投稿など自由に行うことができる。当アカウントへのコメント及びダイレクトメッセージに対し、原則として個別の回答は行わない。

（２）禁止行為

投稿するにあたり、下記の事項に該当する行為を禁じる。禁止行為を行った、または行う恐れがあると運用管理者が判断した場合には、通告することなく投稿の削除、利用制限等を行うことができるものとする。

- ・ 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内容
- ・ 公序良俗に反する行為
- ・ 人権を侵害する内容
- ・ 当市または第三者を誹謗、中傷し、または名誉もしくは信用を傷つける行為
- ・ 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させる内容
- ・ 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内容
- ・ 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似する行為
- ・ 商品、店舗、会社の広告、宣伝や勧誘などの営業活動や商業目的の行為
- ・ 本人の承諾のない個人情報や特定・開示・漏洩するなどの内容
- ・ 当市または第三者の著作権、商標権、肖像権、その他知的財産権を侵害する行為
- ・ 有害なプログラム等やそれらへの誘導
- ・ わいせつな表現などを含む不適切な内容
- ・ 発信内容と無関係な内容
- ・ 利用している SNS の利用規約に反する行為
- ・ その他ページ運営者が不適切と判断した行為

(3) トラブル対応

①なりすまし防止

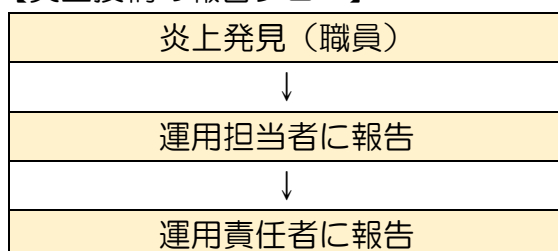
公式アカウントから市ホームページへのリンクと、市ホームページから公式アカウントへのリンクを設置する。

また、当アカウントのなりすまし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をすると同時に、市ホームページ等を通じて注意喚起を行う。

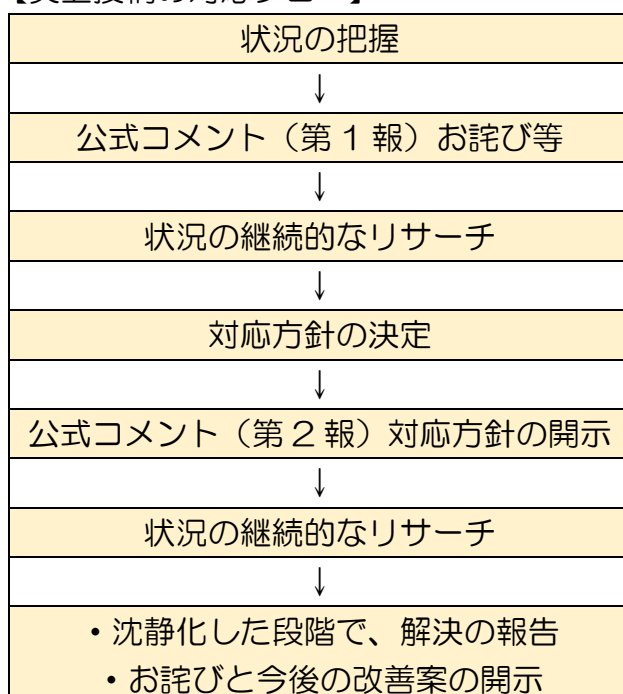
②批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合（いわゆる炎上状態の対応）

- ・反論や抗弁は控え、冷静に対応する。
- ・一度発信した情報は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、投稿を削除するのではなく、誤りを直ちに認め、訂正する。

【炎上投稿の報告フロー】



【炎上投稿の対応フロー】



（４）著作権

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）に関する著作権は、個別に明記されている場合を除き当課あるいは原作者に帰属する。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及び SNS 上での「シェア」機能を使用するなど、転載の対象となるエントリ内容を改編せず、また出所を明記する場合を除き、無断で複製・転載することはできない。

（５）個人情報

当ページで取得した個人情報については、「佐倉市個人情報保護条例」の規定に基づき、佐倉市ホームページ「個人情報の取り扱いについて」に準じ、適切に取り扱う。

（６）免責事項

- ・当課をより身近に感じてもらうことを大切にするため、平易で親しみやすい表現で配信する場合がある。
- ・当ページを利用することで生じた直接・間接的な損失について、いかなる場合でも一切責任を負わないものとする。
- ・当ページの投稿記事は、予告なく修正または削除を行う場合がある。
- ・当ページの管理運用に関し、予告なく、方針や方法の見直しまたは中止をする場合がある。

9 停止または削除

当課での SNS での情報発信が困難になった場合、その理由をホームページに明記し、アカウントを速やかに停止または削除する場合がある。

10 適用

このガイドラインは、令和４年１０月３日から適用する。

令和６年４月１日 改訂