

# 厚木市ソーシャルメディア運用ポリシー

## 1 趣旨

本ポリシーは、市民の市政に対する理解と参画を促進し、市民としての誇りである「シビックプライド」の醸成を図るため、厚木市（以下「市」という。）が子育て、防災その他の市民に有益な行政情報を積極的に発信する手段であるソーシャルメディアを適正に運用するために必要な事項を定める。

## 2 ソーシャルメディアの運用に関する基本方針

市が運用するソーシャルメディア市公式アカウント（以下「市公式アカウント」という。）は、各ソーシャルメディアの特性を踏まえた上で、市民等が安全に有益な情報を受け取れるように運用しなければならない。

市公式アカウントは、本ポリシー及び「厚木市ソーシャルメディア利用ガイドライン」に基づき運用するものとし、市ホームページにおいてその旨を公表するものとする。

## 3 市公式アカウントの運用

### (1) 運用責任者

次の市公式アカウントは、広報主管課長を運用責任者とする。ただし、次に記載のない市公式アカウントについては、別途個別に運用ポリシーを定め、その中で規定する。

ア 厚木市公式Xアカウント

ID : @AtsugiCity

イ 厚木市広報シティプロモーション課公式Xアカウント

ID : @AtsugiCity\_PR

ウ 厚木市公式 Instagram アカウント

ID : atsugi\_city

エ 厚木市公式 LINE アカウント

ID : @atsugi\_city

オ 厚木市公式 Youtube チャンネル

URL : [https://www.youtube.com/channel/UC7rmD\\_yaTs0t0PTtCkigV\\_g](https://www.youtube.com/channel/UC7rmD_yaTs0t0PTtCkigV_g)

カ 厚木市公式生配信 Youtube チャンネル

URL : <https://www.youtube.com/channel/UCt1S128D1tVgzcb5V6oD-hw>

### (2) 運用の原則

ア 市公式アカウント以外のアカウント（以下「他アカウント」という。）によるなりすましを防止するため、市が公式に運用するものであることを、市公式アカウント及び市ホームページに明記すること。

イ 市公式アカウントのパスワード等の認証情報は、暗号化した上で運用責任者が管理し、セキュリティ確保のため定期的に変更すること。

ウ 市公式アカウントを通じた連絡については、原則として個別の対応を行わないこ

と。

エ 運用が困難となる状況等が生じた場合は、速やかに市ホームページ等で周知し、適切に対処すること。

#### 4 利用規約

各ソーシャルメディアのコミュニケーションツールとしての機能を適正に活用するため、市公式アカウントの発信情報を利用する者が守るべき規約を別途定め、市ホームページで公表し、市公式アカウントからアクセスできるよう整備する。運用責任者は、規約の遵守及び適切な利用について、理解の促進に努める。

#### 5 発信する情報

運用責任者は、次に掲げる情報を、各ソーシャルメディアの機能及び利用者の特徴等を踏まえ、効果的なコンテンツにより発信する。

- (1) 市からのお知らせ
- (2) 防災に関する情報
- (3) 街の話題
- (4) その他運用責任者が必要と認める情報

#### 6 情報の発信

発信する情報について、運用責任者が内容を決定し、発信する。

#### 7 コメント及びダイレクトメッセージ又はそれに類する機能の管理

- (1) 市公式アカウントを通じて投稿された問合せ・意見には、原則として個別の対応は行わない。
- (2) 広報主管課の業務に必要な場合を除き、原則として他アカウントへの個別のコメントやダイレクトメッセージは行わない。
- (3) 市公式アカウントへのコメント及びダイレクトメッセージが、次に掲げる事項に該当すると運用責任者が判断した場合は削除する。
  - ア 法令等に違反し、又は違反するおそれがあるもの
  - イ 公序良俗に反するもの
  - ウ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、又は名誉若しくは信用を傷つけるもの
  - エ 本人の承諾なく個人情報を開示する等プライバシーを侵害するもの
  - オ 第三者の特許権、意匠権、著作権、商標権、肖像権等を侵害するもの
  - カ 発信された内容が虚偽又は著しく事実と異なるもの
  - キ 政治活動、選挙活動、宗教活動、営利活動その他これらに類する内容のもの
  - ク 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
  - ケ 違法な情報、わいせつな表現、有害なプログラム等を含むもの
  - コ 虐待的、卑わい、下品、侮辱的な文言等の内容を含むホームページへリンクす

るもの

- サ 意思表示なく、市公式アカウントの閲覧者を他のホームページへ誘導することを目的とするもの
- シ 市公式アカウントの発信内容に関係のないもの
- ス 同一の利用者により繰り返し投稿されるコメント等で、同一内容のもの又は似通ったもの
- セ 他アカウント、第三者になりすますもの
- ソ 市が発信する内容の一部又は全部を改変するもの
- タ 該当するソーシャルメディアの利用規約に反するもの
- チ その他運用責任者が適当でないと判断したもの

## 8 その他の機能の管理

- (1) 7(3)アからチまでに該当するコメント等を投稿するアカウント又は市公式アカウントの適切な運用を妨げるアカウントは、運用責任者の判断によりブロックする。
- (2) 市公式アカウントによる他アカウントの発信情報の評価（「いいね」等）及び引用（「リツイート」等）機能その他これらに類する機能は、市公式アカウントの周知や市の魅力向上に資すると運用責任者が判断した場合に限り使用する。

## 9 個人情報

当市が他アカウントから個人情報を取得する場合には、厚木市個人情報保護条例に基づいて、適切に管理する。

### 附 則

本ポリシーは、令和4年9月1日から施行する。

### 附 則

本ポリシーは、令和6年4月1日から施行する。