

柏市公式ツイッター運用ガイドライン

令和5年1月4日
柏市広報部広報広聴課

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 柏市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

柏市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、柏市が発信する情報や柏市以外が発信する情報など、柏市に関する情報を市民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
- ・柏市の各所属等が所有するアカウント（以下「担当課アカウント」という。）が発信するツイートのリツイート

などにより、公式アカウントに柏市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広報広聴課長が責任者となり、広報広聴課職員が運用担当者として行う。担当課アカウントは、その所管課ごとにアカウント運用方針を作成した上で所管課が管理する。

(3) アイコン、プロフィールなど

アイコンや背景画像には、柏市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、イベント開催や市民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。

名前：千葉県柏市（公式）

ユーザー名：kashiwa_shi

所在地：千葉県柏市

Web：<https://www.city.kashiwa.lg.jp/>

自己紹介：千葉県柏市の公式アカウントです。市政情報やイベント情報など柏市に関する情報をお届けします。ツイッターによるご意見やご質問には対応いたしかねますのでご了承ください。柏市へのお問い合わせに関しては、ホームページをご覧ください。

<https://www.city.kashiwa.lg.jp/otoiawase.html>

(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、市の取り組みやイベントなどの有益な情報を、広く市民等のフォロワー（登録者）に伝えるツールの一つとして利用する。また、柏市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

- ・ 市政等に関する情報
- ・ 市のホームページ更新情報やイベント等に関する情報
- ・ 市民の暮らしに関する情報
- ・ 広報かしわや市政に関する情報
- ・ 自然災害発生時等の災害等に関する情報
- ・ 情報発信によって市民の生活の利便性の向上や市の魅力のPRにつながる情報
- ・ その他、市民等へ周知する必要性が高い情報として、広報広聴課長が認めるもの

ウ 投稿方法

(ア) 広報広聴課が所管する情報等のツイートについて

広報広聴課職員が、課内決裁を経てツイートを行う

(イ) 広報広聴課以外が所管する情報等のツイートについて

a 当該情報を所管する部署が、担当課アカウントを所有している場合は、担当課アカウントでツイートを行い、公式アカウントによるリツイートを行う。

b 当該情報を所管する部署が、担当課アカウントを所有していない場合は、広報広聴課が情報所管課と連携し、公式アカウントで情報等のツイートを行う。

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。

- ・ 担当課アカウント
- ・ 国、地方公共団体の機関及びその施設
- ・ 柏市の外郭団体及び一部事務組合
- ・ 柏市の指定管理者により運営されている施設又は当該管理者
- ・ 鉄道、バス等の公共交通機関
- ・ その他広報広聴課長が必要と認めるもの

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。

- ・ 担当課アカウントがツイートするもの
- ・ 市が共催、後援する団体等又は実行委員会等のツイートのうち、柏市

に関するもの

- ・市外郭団体の主催事業や指定管理者の自主事業に関するもの
- ・柏市以外の公的機関又はそれに準ずる団体がツイートし、市民等へ周知する必要性が高い情報
- ・上記以外で市の施策の方向性と一致すると認められる事業等に関するもの

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広報広聴課長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「#柏市役所」又は「#柏市」を付けることとする。

(ウ) 固定ツイートの使用については、特に市民に周知したい市政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、広報広聴課長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) 柏市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン及び柏市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
 - ・ 柏市あるいは柏市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報

- ・ 個人情報や柏市及び他者の権利を侵害する情報
 - ・ 柏市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。
- ・ 市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広報広聴課長が認めるもの

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広報広聴課長が定めるものとする。
- (2) 担当課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。	市ホームページより「各課へのお問い合わせ」や「市長への手紙」の活用などを勧奨する。
本市のツイッター，その他の業務に関し，批判・苦情等が投稿される。また，本市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。本市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。

【補足】 担当課アカウント開設までの流れ

1 アカウント開設検討・アカウント運用方針の作成

担当課アカウントによるツイートは、具体のターゲットに直接届けるという点で有効ですが、継続してツイートできないアカウントは、情報発信手段としての効果が低下します。そこで、担当課アカウントの開設を検討する場合には、

- ・ 具体的にどのようなことをツイートするか
- ・ ターゲットの設定と、フォロワー数の目標設定（中期・長期目標）
- ・ 年間50件（週1件）以上のツイート
- ・ 公式アカウントによるツイートより効果的であるか

などについて、所属内で協議を行ってください。

広報広聴課を通じて公式アカウントで情報をツイートすることもできますので、情報発信の頻度が少ないことが想定される場合は、担当課アカウントを開設せず、公式アカウントの活用を検討してください。

以上の検討を経て、アカウント作成の意思決定をした場合には、広報広聴課に一報のうえ、「柏市公式ツイッターガイドライン」に基づき、アカウント運用方針を各所属で作成してください。（アカウント開設に関する決裁の際、作成したアカウント運用方針を添付の上、広報広聴課長を合議に設定してください）

2 ツイッターで公開するプロフィールなどを作成

アカウント作成につき、以下のものが必要になります。

- ・ アイコン画像（推奨サイズ 400×400 ピクセル）
- ・ アカウントのプロフィール説明
- ・ アカウント名（「kashiwa_〇〇〇〇（課名等）」とすること）、メールアドレス、パスワード

3 ツイッターのアカウント取得

4 ツイッター運用開始の周知

市ホームページ「柏市公式 Twitter（ツイッター）アカウント一覧」に掲載しますので、運用を開始した際には広報広聴課までご連絡ください。

【補足2】 担当課アカウント廃止の流れ

アカウントを開設したものの、

- ・ 一定期間（目安は3か月以上）新規投稿が無い場合
- ・ フォロワーが増加しない
- ・ 担当課アカウントの代わりに、公式アカウントでツイートすることで足りる

などの場合、アカウント廃止の検討を行ってください。アカウントの廃止を行う場合は、市ホームページのアカウント一覧から削除しますので、広報広聴課に一報の上、アカウント廃止に関する決裁（広報広聴課長を合議に設定してください）を行ってください。

附則

第一版	平成23年8月16日施行
第二版	平成27年10月20日施行
第三版	平成29年4月17日施行
第四版	令和2年7月22日施行
第五版	令和5年1月4日施行