小樽市公式 SNS 運用要綱

（目的）

第１条　この要綱は、小樽市公式 SNS の運用のために、必要な事項を定める。

小樽市公式 SNS は、本市の業務、取組、行事等の情報を発信することを通じ、利用者の本市行政の理解促進及び利便性向上を目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（１）SNS：本市と利用者がインターネット上で双方向の情報のやりとりを行うことができる Facebook、X、Instagram、LINE、YouTube、note、Threads、ブログのサービス

（２）小樽市公式 SNS：本市職員が職務上、管理し運用する SNS のアカウント

（３）課等：小樽市事務専決規程（昭和 47 年小樽市規程第 2 号）別表第 13 号の 1 で定める部に属する室及び課、同規程別表第 13 号の 1 の部分第 2 類の項に掲げる機関及び会計課、小樽市病院局事務分掌規程（平成 26 年病院規程第 9 号）別表第 1 号で定める課及びセンター、小樽市水道局事務分掌規程（平成 17 年企業規程第 1 号）第 2 条で定める課及びセンター、小樽市教育委員会組織及び事務分掌規則(昭和 54 年小樽市教育委員会規則第 1 号)第 3 条第 1 項に規定する室及び課、教育研究所、学校給食センター、生涯学習プラザ、図書館、総合博物館、文学館、美術館、議会事務局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局、監査委員事務局、公平委員会事務局並びに固定資産評価審査委員会事務局

（適用）

第３条　この要綱は、職務の一環として、小樽市公式 SNS を使って情報発信をする際に適用する。

（運営主体の明示）

第４条　市は、なりすましによる誤情報の流布を防ぐために、運営主体として小樽市公式 SNS のユーザーアカウントを小樽市公式ホームページ上に明示する。

（管理責任者等の設置）

第５条　小樽市公式 SNS の運用を行う課等（複数の課等により一つの公式アカウントを運用する場合は、当該運用を行うそれぞれの課等）に管理責任者を置く。

２　管理責任者は、課等の長（部長職又は次長職に当たる者の場合は、その者が指定する課長職）をもって充てる。

３　管理責任者の掌握業務は、次のとおりとする。

（１）アカウントの運用及び管理に関すること

（２）アカウントの ID 及びパスワードの管理に関すること

（３）情報発信の内容及び発信された情報に係る対応に関すること

４　一つの公式アカウントについて複数の管理責任者が置かれる場合においては、当該アカウントの管理責任者を統括する者として、運用管理者を置く。

５　運用管理者は１人とし、そのアカウントに係る管理責任者のうちから定めるものとする。

６　第３項の規定にかかわらず、運用管理者が置かれる場合における運用管理者及び管理責任者の掌握業務については、次に掲げる責任者の区分に応じ、当該各号に定めるとおりとする。

（１）運用管理者：第３項第１号に掲げる事務及び第２号に掲げる事務（アカウントの ID 及びパスワードの設定又は変更に関することに限る）

（２）管理責任者：第３項第２号に掲げる事務（運用管理者が掌握する事務を除く。）及び同項第３号に掲げる事務

７　前各項の規定にかかわらず、小樽市公式 SNS の運用に係る事務を事業者への委託により実施する場合においては、別に定めるところにより、運用管理者及び管理責任者を置く。

（発信情報）

第６条　小樽市公式 SNS は、次の情報を発信することとする。

（１）小樽市公式ホームページの掲載内容

（２）小樽市公式 SNS に関する情報

（３）市政に関する情報

（４）災害等に関する緊急情報

（５）前各号に掲げるもののほか、管理責任者が必要と認めるもの

（運用の開始の報告等）

第７条　管理責任者（運用管理者が置かれるときは、運用管理者。以下「管理責任者等」という。）は、小樽市公式 SNS の運用を開始しようとするときは、運用開始前までに総務部広報広聴課長に報告しなければならない。

（個人情報の取扱い）

第８条　小樽市公式 SNS で取得した個人情報は、小樽市公式ホームページ「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」に準じて取り扱う。

（遵守事項）

第９条　小樽市公式 SNS を通じて情報の発信に従事する職員は、一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解し、発信する情報を正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないようにしなければならない。

（基本原則）

第１０条　小樽市公式 SNS による情報発信に係る基本原則は、次のとおりとする。

（１）職員として自覚と責任を持って情報を発信すること

（２）職務上知り得た秘密や個人情報の取扱いに十分に注意すること
（３）基本的人権や著作権等を侵害しないよう十分に注意すること
（４）公序良俗に反する情報を発信しないよう十分に注意すること
（５）取り扱う情報は信頼性を確保し、正確な情報を発信すること
（６）利用者に誤解を与えない、簡潔な情報の発信に努めること
（７）利用者とのトラブルを回避するため、冷静かつ誠実な対応を心掛けること
（８）前各号によるもののほか、法令等を遵守すること

（禁止事項）

第１１条　次に掲げる内容を含む情報は、小樽市公式 SNS により発信してはならない。
（１）法令等に違反し、又は違反するおそれのある内容
（２）本市又は第三者を誹謗中傷し、又は名誉若しくは信用を傷つける内容
（３）本市又は第三者の著作権、商標権、肖像権その他の知的財産権を侵害し、又は侵害するおそれのある内容
（４）政治活動及び宗教活動を目的とする内容
（５）広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とする内容
（６）人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる内容
（７）公の秩序又は善良の風俗に反する内容
（８）虚偽や事実と異なる内容又は単に噂を助長させる内容
（９）本人の許諾なく個人情報の特定や開示及び漏えいする等プライバシーを害する内容
（１０）他のユーザー、第三者等になりすまして発信されたものと判断される内容
（１１）有害なプログラム等を含み、又は含むと判断される内容
（１２）本市以外の者が本市の発信する内容の一部又は全部を改変する内容
（１３）利用するソーシャルメディアサービスの規約に違反する内容
（１４）前各号の内容を含むウェブサイト等を紹介する内容
（１５）既に投稿された内容（似通った内容を含む。）をみだりに繰り返す内容

（利用者の書き込みの削除等）

第１２条　利用者から投稿されたコメントの内容が前条各号に規定する禁止事項に該当すると判断したときは、当該利用者への予告なく、情報の削除その他必要な措置を講ずることができる。

（コメント等への返信等について）

第１３条　コメント等へ個別の返信等は原則行わない。ただし、管理責任者等が必要と認める場合は、この限りでない。

２　意見・問合せについては原則、「ご意見・お問い合わせフォーム（https://logoform.jp/form/fqKj/1170515)」において受け付ける。

（アカウントのフォロー等について）

第１４条　フォローやリポスト等は、原則行わない。ただし、管理責任者等が必要と認める場合は、この限りではない。

（免責事項）

第１５条　市は、小樽市公式 SNS に掲載した情報の正確性、完全性、有用性等を保証するものではない。

２　市は、利用者が小樽市公式 SNS の掲載情報を利用、又は信用したことにより、利用者又は第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負わないものとする。

３　小樽市は、利用者間若しくは利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。

４　前各項のほか、市は小樽市公式 SNS に関連する事項に生じたいかなる損害について、一切の責任を負わないものとする。

（著作権）

第１６条　小樽市公式 SNS に掲載されている文章、写真、イラスト、動画等に関する諸権利は、市又は原著作者に帰属する。

２　利用者は、小樽市公式 SNS の内容について、私的使用のための複製、引用等、著作権上認められている場合のものを除き、無断で複製又は転用をしてはならない。

（委任）

第１７条　この要綱に定めていない事項については、管理責任者等が定めるものとする。

（運用の停止又は終了）

第１８条　管理責任者等は、当該課等が管轄する小樽市公式 SNS の運用の目的を達成した場合のほか、小樽市公式 SNS の不具合その他の不測の事態により運用を継続することが困難であると判断したときは、運用を停止し、又は終了することができる。

２　管理責任者等は、小樽市公式 SNS の運用を停止し、若しくは終了したとき又は停止した小樽市公式 SNS の運用を再開したときは、総務部広報広聴課長に報告しなければならない。

（その他）

第１９条　この要綱の実施について必要な事項は、総務部広報広聴課長が別に定める。

附　則

この要綱は、令和７年９月１０日から適用する。

附　則

この要綱は、令和８年１１月２４日から適用する。