

# 五城目町ソーシャルメディア総合運用方針

令和8年4月13日

本運用方針は、五城目町が運用する全てのソーシャルメディア（以下「SNS」という）に適用される共通の指針です。これまでの各プラットフォーム個別の方針や、リスク管理・戦略的広報の視点を統合し、町民および利用者への正確かつ誠実な情報発信を目的として策定するものです。

## 第1章 総則

1. 目的 五城目町が SNS を広報広聴の情報発信ツールとして活用することで、町政情報の効果的な伝達、および町民と行政の相互関係の構築を図ります。また、LINE 等を通じて災害情報やイベント情報など町民に広く周知すべき情報を迅速かつ効果的に発信し住民サービスの向上を図るとともに、不正確な情報や不用意な記述が及ぼすリスクを回避し、公務員としての適切な利用を徹底します。
2. 定義 SNS とは、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする、Facebook、X（旧 Twitter）、Instagram、LINE、ブログ、電子掲示板等の情報伝達手段を指します。なお、X（旧 Twitter）においては 140 字以内の短い文章を不特定多数に公開できる手段と定義します。
3. 適用範囲 このポリシーは、五城目町が活用する SNS の公式アカウント運営者に対して適用されます。
4. 運用体制と時間
  - ①管理者：原則としてまちづくり課長とします。ただし、町長公式アカウントについては町長を管理者とします。
  - ②運用者：原則として管理者が指定する職員（主にまちづくり課職員）とします。ただし、LINE 公式アカウントの運用は町長が指定する職員が行い、町長公式アカウントについては町長本人のほか、町長が指定する職員（秘書広報担当等）が運用を補助できるものとします。
  - ③運用時間：原則として平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（国民の祝日及び年末年始を除く。また町長公式 SNS の発信についてはこの限りではない）としますが、災害時や緊急時など管理者が必要と認めた場合はこの時間帯以外にも情報を発信する場合があります。

## 第2章 運用における基本原則

1. 公務員としての自覚と責任
  - ①地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければなりません。
  - ②基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。
  - ③心構え：常に率直かつ誠実な態度で、迅速な情報発信に努めます。

- ④表現：できるだけ平易で親しみやすい表現を用います。
- ⑤正確性の確保：発信内容は正確に記述し、誤解を招かないよう留意します。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た上で発信します。

## 2. トラブル時の対応

- ①意図せずして自らが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などは、誠実に対応し、正しく理解されるよう努めます。
- ②攻撃的な反応があった場合には、冷静に対処し、無用な議論となることは避けるものとします。

## 第3章 共通運用ルール

1. 発信内容 当アカウントでは、主に次の情報を発信します。(LINE アカウントでは防災・防犯・緊急情報などを主に発信)

- ①五城目町に関わるイベント、行事予定、告知などのお知らせ。
- ②地震、大雨、暴風などの気象情報およびJアラート等の緊急情報。
- ③防災・防犯情報、クマなど野生動物の出没に関する注意情報。
- ④五城目町の風景や魅力に関する情報。
- ⑤その他、管理者（町長やまちづくり課長）が必要と認める情報。

## 2. 回答および反応の方針

- ①原則：投稿に対するコメントやリプライへの個別回答・返信・フォローは原則として行いません。
- ②個別相談：各分野の施策や事務事業等に関する具体的な意見や質問は、公式ホームページ内の「町長への手紙」のご利用を案内します。
- ③例外：国、秋田県、他自治体等の公式アカウントや、公共性・緊急性の高い情報については、管理者が必要と認めた場合に限りリポストやフォロー、共有を行うことがあります。

## 3. 禁止事項（削除・利用制限の対象）

当アカウントに対して、以下の事項に該当する投稿または行為を禁止します。該当すると運用者が判断した場合は、事前の通告なく投稿の削除、非表示、利用制限またはブロック等を行う場合があります。

- ① 法令等に違反する内容、または違反・助長するおそれがあるもの。
- ② 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの。
- ③ 政治活動、選挙活動又は宗教活動を目的とするもの。
- ④ 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの。(※注：町長公式アカウントにおいても同様とし、公職選挙法に抵触する選挙運動や特定の政治活動を目的とした発信は厳禁とし、公務・町政情報の発信に限定します)
- ⑤ 著作権、商標権、肖像権など町または第三者の知的財産権を侵害するもの。
- ⑥ 人種・思想・信条等の差別、または差別を助長させるもの。

- ⑦ 公の秩序または善良の風俗に反する内容。
- ⑧ 虚偽や事実と異なる内容、単なる噂や噂を助長させるもの、不敬な言い方を含む情報。
- ⑨ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏洩する等、プライバシーを害するもの。
- ⑩ コンピュータウイルス等の有害なプログラム等を含むもの。
- ⑪ 各 SNS 利用規約に反するもの。
- ⑫ わいせつな表現など不適切なもの。
- ⑬ その他、町が不適切と判断した情報、およびそれらを含むホームページへのリンク。

## 第4章 プラットフォーム別運用詳細

### 1. 公式 X (旧 Twitter)

- アカウント名: gojome\_akita
- 特記事項: 緊急情報の即時発信を重視します。ポストに記載するリンク先は原則として町公式ホームページのみとしますが、国や他自治体等が開設した公的機関のサイトで管理者が必要と認めた場合は例外とします。

### 2. 公式 Instagram

- アカウント名: gojome\_official
- ハッシュタグ活用: 「#あつと五城目」のハッシュタグを付して投稿された画像は、投稿者の了解を得たものとして、町の魅力を表現すると認められるものを町で厳選し、出所を明示して転載（紹介）します。転載に同意いただけない場合は申し出により削除します。なお、転載投稿をするか否かの判断は全て町の裁量で行うため、その判断に対する異議等について町では回答を行いません。

### 3. 公式 Facebook

- アカウント名: 五城目町
- 広報広聴ツールとして、登録・非登録を問わず町民が広く情報を閲覧できる環境として運用します。

### 4. LINE 公式アカウント

- アカウント ID: @gojome
- アカウント名: 秋田県五城目町

### 5. 町長公式 Facebook アカウント【特則】

- アカウント名: 五城目町長 荒川 滋
- 公私の区別: 発信内容は、五城目町長としての公務に関する事報、町の魅力発信、災害等の緊急情報に限定し、私人としての発信や政治的活動・選挙活動に関する発信は行いません。
- 見解の明示: 町長個人の所感や意見を発信する場合は、それが町としての公式な決定や見解ではない場合があることを、文脈上明らかにするよう努めます。
- 危機管理対応: 気象情報および緊急情報が発生した場合、町長アカウントは町公式アカウント

の発信内容を補完・拡散することに努め、独自の情報発信による現場の混乱を防ぐよう留意します。

## 第5章 個人情報の取り扱いとセキュリティ

### 1. プライバシーの保護

①利用者の個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他関係法令や各プラットフォームの利用規約に基づき適切に取り扱います。

②町は、投稿に対して「いいね！」ボタンのクリックやコメントをした利用者について、そのアクティビティを監視したり収集したりするものではありません。

### 2. 行政情報の取り扱い

①五城目町あるいは利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはなりません。

②自らの職務に関する情報を発信する場合は、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は十分に留意します。

③五城目町のセキュリティを脅かすおそれのある情報は発信しません。

④自らは直接職務上関わらない事項であっても、本町行政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手側では関係者として理解し、誤解される場合があることについて十分留意する必要があります。

## 第6章 戦略的広報と新技術の活用

### 1. 戦略的マネジメント (POMP)

効果的な発信のため、計画 (P)、組織 (O)、媒体 (M)、業績評価 (P) のサイクルを回し、ターゲットに応じた最適なメディア (PESO モデル等) を選択します。

### 2. 生成 AI の利用指針

文章作成や要約に生成 AI を利用する場合は、ハルシネーション (もっともらしい嘘) のリスクを認識し、必ず人間が内容を確認します。機密情報や個人情報の入力 は原則禁止します。

## 第7章 権利関係と免責事項

### 1. 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報 (テキスト、写真、イラスト等) に関する知的財産権は、五城目町または原作者に帰属します。無断での転載・複製・転用を禁止しますが、SNS の「シェア」や「リポスト」等の機能、および「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上で認められた場合を除きます。

### 2. 免責事項

①投稿内容には細心の注意を払いますが、事業の中止や変更などやむを得ない理由により事実と異なる結果となることがあるため、情報の正確性・完全性・有用性等を保証するものではありません。

せん。時間経過により内容が食い違う場合があります、後日、内容の訂正や補足、取り消しを行うことがあります。

- ②町は、利用者がページ上の情報を利用または信用した結果被った損害について、一切の責任を負いません。
- ③町は、利用者が投稿した情報・意見等について一切の責任を負わず、利用者間あるいは利用者と第三者間にトラブルや紛争が生じた場合であっても、一切責任を負いません。
- ④SNS（LINE ヤフー株式会社等を含む）のシステム運用状況や技術的な利用方法に関する質問には、町は一切回答できません。
- ⑤上記のほか、ページ上で起きた事由に起因する損害について、町は一切の責任を負いません。
- ⑥本町は、予告なく運用ポリシーの変更又は運用を中止する場合があります。

---

**【お問い合わせ先】** 五城目町役場 まちづくり課

〒018-1792 秋田県南秋田郡五城目町西磯ノ目一丁目1番地1

電話：018-852-5342 / FAX：018-852-3151 メール：koho@town.gojome.lg.jp