

# 鎌ケ谷市ソーシャルメディアポリシー

昨今、ライフスタイルの変化や、情報化社会の進展による情報伝達手段の多様化により、従来の広報手段に加え、双方向型の情報伝達手段として「ソーシャルメディア」を活用することが求められています。

このような社会的要請を受け、鎌ケ谷市ではソーシャルメディアを活用することにより、幅広い世代との迅速なコミュニケーションを通して、より効果的に市に関する情報を伝えるとともに、市民をはじめとした様々な主体と一丸となって、魅力ある街づくりを推進していきます。

## 本ポリシーの役割と適用範囲

本ポリシーは、鎌ケ谷市がソーシャルメディアを運用する際の目的や基本的なルールを定めるもので、ソーシャルメディア・アカウント（以下「アカウント」という。）を取得し運営する市の組織及びその運営を委託された事業者に適用されます。

なお、ソーシャルメディアを運用する際に基準とするべき方針については、別途「鎌ケ谷市ソーシャルメディアガイドライン」で定めます。

## 1. 目的

鎌ケ谷市がソーシャルメディアを運用する目的は、市民をはじめとした様々な主体と一丸となって、下記の3点を推進することです。

- (1) 市の魅力や取り組むべき課題を広く迅速に発信すること。
- (2) 市の魅力や課題を共有し、効果的に市を盛り上げること。
- (3) 非常時における情報共有手段とすること。

なお、目的を達成することが難しい、または達成のために有効でないと判断される場合は、運用方法の変更や運用の中止、廃止等を検討します。

## 2. 運用方法

市に関する情報を総合的に扱うために開設するアカウントを市公式アカウントとします。また、特に利用者のニーズが高い特定分野に関する情報を発信する場合、市公式アカウントとは別に特設アカウントを開設する場合があります。なお、市公式アカウントと特設アカウントを総称し、公式アカウントと呼称します。

市が扱う全ての公式アカウントについて、市の公式サイト等で一覧として公開するとともに、その運用の際は、下記の3点到意します。

### (1) 情報共有と双方向性の活用

情報発信にあたっては、その内容が正確に伝わり、様々な主体と円滑に共有されることを目指します。そのために、文章・デザイン等の表現方法について、ソーシャルメディアを巡る動向や、各メディアの役割に応じたものとするよう工夫します。ただし、非常時の緊急情報等、正確さや速報性が特に優先して求められる情報についてはこの限りではありません。

なお、ソーシャルメディアを通して市に寄せられる意見や提案等については、必ずしも回答等を行うものではありませんが、寄せられた意見や提案等は真摯に受け止め、関係者で共有します。

### (2) 秩序の維持

法令等のもとより、社会的な常識やマナー（インターネット上の常識やマナーも含む）を守り、ソーシャルメディアを巡る動向を把握することにより、いわゆる「炎上」や「成りすまし」等の、ソーシャルメディアがもたらすリスクやその他のデメリットに備え、秩序ある運用に努めます。

### (3) 費用対効果の向上

効果的に情報が発信及び共有されるように、情報発信の際は、広報紙や市のホームページ等の従来型のものを含め、適したメディアを選択または組み合わせるとともに、簡潔で分かりやすく魅力的な内容とします。

また、人的あるいは設備的な費用を低減するために、無暗に多種・多量の情報発信は避けます。また、有用なメディアは積極的に採用を検討しますが、有用性が低下し、掲載方法の工夫等によって改善が難しいと考えられるものについては、運用方法の変更やアカウントの廃止を検討します。

## 3. 免責事項

- (1) 鎌ケ谷市は、鎌ケ谷市が運用するソーシャルメディアの発信情報を、利用者が利用または信用したことにより、利用者また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いません。
- (2) 鎌ケ谷市は、利用者間もしくは利用者と第三者間のトラブルにより、利用者または第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (3) 鎌ケ谷市は、利用者により送信されたメッセージについて一切の責任を負いません。
- (4) 上記の他、鎌ケ谷市は鎌ケ谷市が運用するソーシャルメディアに関連する事項に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。

## 4. その他

鎌ヶ谷市は、予告なく本ポリシーの変更や運用方法の見直しまたは運用の中止をする場合があります。

### 附則

本ポリシーは、平成26年1月31日から施行します。