

南伊豆町公式フェイスブックページ活用指針

スローガン

「21世紀 わたしたちのすむまち あなたとつくるまち」

前文

南伊豆町は「地域を経営する」という発想のもと、「地域力」を強化し、「持続可能なまち」を目指しています。

「持続可能なまち」として物理的に町が存在することだけでなく、地域住民や地域活動団体など様々な主体が、地域にある情報や課題を共有し、互いの知恵や力で解決し、さらには協力して地域のコミュニティ形成を図るなど、従前の行政主導のまちづくりではなく、住民が積極的にまちづくりに参加する行政と住民の協働のまちづくり（新しい公共）を推進します。

近年、多様化・高度化する住民ニーズや自治体を取り巻く環境を的確に把握し、地域にふさわしい多様な住民サービスが適切な受益と負担のもとに提供されることで新しい公共空間が形成され、地域の課題はより地域に応じた細やかなサービスとなり、誰もが安心して暮らせる住みやすい町となるよう取り組んでいきます。

そのための方法の一つとして、ソーシャルメディアサービス（以下「ソーシャルメディア」という。）を活用し、町の持っている様々な情報や課題を目的に沿って、住民や観光客の皆様へ積極的に発信し拡散させます。

ソーシャルメディアは、フェイスブックやツイッターなどが、昨今のライフスタイルの変化や情報通信機器やソフトの多様化に伴い、急速に普及し、行政においても情報発信手段として注目を集めています。

「人のつながり」の中で“クチコミ”により広がっていくことにより、情報がより広範囲に共有されることが期待されます。

町では、平成25年1月に「ソーシャルメディアの運用に関する基本ガイドライン」を策定し、建設課情報発信ツイッターの運用を開始しました。また、若手職員有志が勉強会を立ち上げ、ソーシャルメディアの活用方法について自主的に調査、研究を進めてまいりました。

ソーシャルメディアは、インターネット環境が整っていれば簡単に情報の送受信ができる一方、その双方向性から思わぬトラブルを発生させる可能性を持っています。

ソーシャルメディアの運用に当たり、一定の基準を設け、住民の皆様はその使用についてご理解いただき、行政運営における手段としてのソーシャルメディアの位置づけを確立するため、この指針を策定し、より効果的にソーシャルメディアを活用していきます。

1 指針策定の目的

南伊豆町は、「地域力」を強化し、「持続可能なまち」を目指し、ソーシャルメディアを積極的に活用するとともに、それらを効果的、効率的かつ安全に活用するために指針を制定します。

2 本指針の適用範囲

本指針は、南伊豆町が業務としてソーシャルメディアを利用する際の指針であり、ソーシャルメディアのアカウントを取得し運営する町及びその運営を委託された事業者に適用するものとします。

なお、職員が個人的にソーシャルメディアを利用する際は「南伊豆町職員のソーシャルメディアの運用に関する基本ガイドライン」が適用されます。

3 当指針における用語定義

(1) ソーシャルメディア

ソーシャルメディアとは、ブログやソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）など、利用者の参加によってコミュニケーションが飛躍的に広がっていく、インターネット上の双方向なサービスと定義します。

(2) アカウント

アカウントとは、インターネット上の様々なサービスやコンピュータそのものを利用するための権利と定義します。

4 ソーシャルメディアの特性

(1) 利用者の思いにより情報が広まるメディア

ソーシャルメディアにおいて、情報は、利用者同士のコミュニケーションの中で共有（クチコミ）を通して広まっていきます。

共有の判断は利用者に委ねられ、肯定的、否定的を問わず、利用者の気持ちに響く情報は、素早く、広く拡散していきます。反面、送り手側がどれほど重要だと思っても、利用者の気持ちに響かなければ、広がっていくことはありません。

また、共有には利用者の気持ちや意見などが付加されます。情報がどのように共有されるかは、情報そのものの内容に加え、タイミングや文章など「伝え方」も大きな影響を及ぼします。

(2) 身近な人を介した情報伝達メディア

クチコミを介した情報は、受け手にとっては身近な人を介した情報であるため、高い関心を持って受け入れられる傾向があります。

(3) 発信した情報が長期間ネット上に残るメディア

共有は、情報のコピーや転送などの方法によってなされるため、一度拡散した情報は、長い時間ネット上に残るといった特性があります。

(4) 変化するメディア

新たなサービスの登録、技術革新、利用者の嗜好の変化などにより、ソーシャルメディアはその形を大きく変えながら進化しています。また、その利用者数は拡大傾向にあります。このことから、ソーシャルメディアは、将来的に私たちの生活に今まで以上の大きな影響を与えるメディアとなる可能性があると考えています。

5 活用方針

(1) ソーシャルメディアの位置付け

広報みなみいず、ホームページ、各種パンフレットなどと同様に、町が町民と情報共有するためのコミュニケーションに必要な道具の一つとしてソーシャルメディアを位置付けます。

活用にあたっては、メディア毎の特性を鑑み、発信する情報に適合したメディアを選択、または混合して活用します。

(2) より多くの町民と情報を共有するために

発信する情報がより多くの町民に共有され、交流人口を増やし、町と町民の協働によるまちづくりを目指します。そのために、情報が、町民同士のコミュニケーションの輪の中で円滑に受け入れられ、気持ちに響くものとなるような発信を心がけます。

また、発信する情報の選択は、町民の需要に合致したものとなるよう心がけますが、町として重要と考える情報については、上記によらず発信します。

(3) ソーシャルメディアの特性の活用

町が発信する情報を多くの方々に知っていただくため、町民が肯定的・否定的を問わず自由に意見を付加して、コミュニティのなかへ発信していただきたいと考えています。

なお、ソーシャルメディアを通して町に寄せられるご意見やご提案等（以下「コメント」）への対応については、必ずしも町から回答することや、町政運営の意思決定に反映させることをお約束するものではありませんが、いただいたコメントは関係者で共有し、肯定的なものでも否定的なものでも真摯に受け止めます。

(4) 良識のある発信

“南伊豆町”として発信することを自覚して、地方公務員法その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、社会的な常識やマナー（ネット上のマナー、いわゆるネチケットも含む）に則った情報発信を心がけます。また、意図せずして、発信した情報により誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせたりした場合には、その事実を率直に認め早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めます。

(5) 生産性の担保

ソーシャルメディアの活用を向上させるため、絶えず変化するメディアの特性や、使い方、表現方法などの手法について研究を重ね、適宜アカウントの運用の改善、見直しを行います。

また、今後、新たに登場するメディアや普及動向についても積極的に研究し、有用と認められるメディアは採用します。ただし、無用に多くのアカウントを開設することは避けるとともに、既に運用しているアカウントについては適宜継続・撤退の判断を行うなど、メディアの動向を常に把握し、需要に応じた有効かつ効果的な運用を目指します。

南伊豆町フェイスブックページ運用方針

南伊豆町が運営するフェイスブックページ「南伊豆町」は、町が町民と情報共有するためのコミュニケーションに必要な道具の一つとして、また南伊豆町公式ウェブサイトの情報を補完するために、平成26年2月17日から運用を開始しました。

当ページを利用する皆さまに、誤解や混乱を生じさせることがないように、当ページの運用方針を次のとおり定めます。

1 目的

フェイスブックを活用し町政情報の発信を行うことで、町と町民の交流を増やし、協働によるまちづくりを目指すとともに、町外にも南伊豆町ファンを増やすことを目的とします。

2 情報発信に対する目標

- (1) 南伊豆町の魅力が伝わるような情報の発信を心がけます。
- (2) 迅速な情報の発信を心がけます。
- (3) わかりやすく親しみやすい表現を心がけます。

3 発信内容

- (1) 南伊豆町が主催、共催、後援、協力するイベントなどの情報
- (2) 南伊豆町の観光情報
- (3) 南伊豆町内での出来事や話題
- (4) その他町民にとって有益と認められる情報

4 運用管理

運用管理責任者…企画調整課長

運用者…企画調整課職員、ほか運用管理責任者が指名する南伊豆町職員

5 利用方法

- (1) 利用者は当ページの投稿の閲覧、投稿へのコメントなどを自由に行うことができます。
- (2) 運用者は必要に応じてコメントに対する回答を行います。また、個人に関することやコメントの内容によっては、回答できない場合があります。

なお、分野の施策や事務事業に関するご質問やご意見は、本町公式ウェブサイト「南伊豆町へのお問い合わせ」や「町民の声」などをご利用ください。

- (3) 運用者が投稿などを行う時間は、原則として月曜日から金曜日までの8時30分から17時15分までとします。ただし、それ以外の時間にも投稿する場合があります。

6 禁止事項

以下の事項に関する投稿は禁止します。禁止事項に該当すると判断した場合は、予告なく投稿の全部又は一部を削除することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容又は違反するおそれがある内容
- (2) 特定の個人又は団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治又は宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権又は肖像権など、町又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動又はその他営利を目的とするもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (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及び単なる噂や噂を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 有害なプログラム等
- (11) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (12) その他町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

7 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（文章、写真等）に関する知的財産権は、南伊豆町又は原作者に帰属します。また、当ページの内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。ただし、当ページへのリンクの設定や、フェイスブック上での「シェア」の機能を使用し、掲載していただくことは問題ありません。

8 免責事項

- (1) 当ページに掲載されている情報の内容に関しては、運用管理責任者が万全を期すよう管理していますが、その内容の正確性、完全性、合法性について保証するものではありません。
- (2) 南伊豆町は、利用者が投稿した情報（コメント、写真など）について、一切の責任を負いません。
- (3) 南伊豆町は、利用者が当ページ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いかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (4) 南伊豆町は、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、一切の責任を負いません。
- (5) 上記の他、南伊豆町は当ページ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。
- (6) 南伊豆町は、予告なく運用方針の変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。