

「馬のまち栗東」ソーシャルメディア運用方針

1 目的

本運用方針は、栗東市シティプロモーション推進課（ふるさと納税・馬事業推進担当）が所管するソーシャルメディアアカウント（以下、「馬のまち栗東SNSアカウント」という。）を適切に利用し、有効に活用するため、必要な事項を定めるものである。

2 ソーシャルメディアの定義

X（旧Twitter）などのウェブサービスを利用して利用者が情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいう。

3 馬のまち栗東SNSアカウントの運用

- (1) 馬のまち栗東SNSアカウントの適切かつ円滑な運用のため、馬のまち栗東SNSアカウントの運用管理者（以下、「運用管理者」という。）を置き、シティプロモーション推進課長（ふるさと納税・馬事業推進担当）の職にある者をもって充てることとする。
- (2) 情報発信については、原則として運用管理者の決裁を必要とする。

4 馬のまち栗東SNSアカウント情報

(1) X（旧Twitter）

アカウント名：「馬のまち栗東市」

アクセスURL：

https://x.com/uma_rittocity?s=11&t=E_0SwlExd6Y0gjD1hW9nLA

ID：uma_rittocity

電話：077-551-0661

FAX：077-553-1280

メール：city-pro@city.ritto.lg.jp

5 馬のまち栗東SNSアカウントの利用に当たっての基本原則

- (1) 馬のまち栗東SNSアカウントには、「馬のまち栗東」の魅力発信に資する情報を掲載するものとする。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令ならびに職員の服務および情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければならない。
- (3) 肖像権や著作権等を侵害することがないように十分留意しなければならない。
- (4) 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけ、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (5) 利用者からのコメント等を通じた意見や問い合わせに対しては、原則、個別に対応を行わない。
- (6) 以下の内容を含む投稿を行ってはならない。利用者からのコメント等について、禁止行

為に該当すると判断した場合は、コメント等の投稿者に断りなく、コメント等の全部または一部を削除する場合がある。

ア 法律等に違反、または違反する恐れがあるもの

イ 人種、思想および信条等の差別、または差別を助長させるもの

ウ 公の秩序または善良の風俗に反するもの

エ 正否が確認できない情報(噂や流説など)のもの

オ 本人の承諾なく個人情報を掲載する等プライバシーを侵害するもの

カ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの

キ 栗東市および他者の権利を侵害するもの

ク 政治または、宗教の活動を目的とするもの

ケ 掲載内容、記事、画像に全く無関係なもの

コ 広告、宣伝、勧誘、営業活動と認められるもの

サ 犯罪を助長、誘発する恐れがあると認められるもの

シ 有害なプログラムなどを含むもの

ス 暴言、卑猥な表現および公序良俗に反すると認められるもの

セ その他、栗東市が不相当と判断したもの

6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、またメディアによっては短文での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれに伴う一方的な批判が寄せられる可能性があるため、馬のまち栗東SNSアカウントの投稿者は、これらを防ぐため次の点に留意することとする。

(1) トラブルの発生防止

ア 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。

イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。

ウ 他の利用者の投稿を引用することや第三者が管理または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるため、信頼性の高い公式情報源や公共機関の発信を優先するなど、慎重に行う。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

(ア) 炎上状態になった場合は、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する。

(イ) 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、必要に応じて謝罪する。

(ウ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように、適宜状況の説明を行う。

イ 事実と反する情報が発信された場合

他のソーシャルメディアアカウントにおいて、事実と反する情報が発信されていること

を発見した場合は、馬のまち栗東SNSアカウントから正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体(栗東市公式ホームページ等)へ誘導を行う。

7 免責事項

- (1) 投稿内容および情報については細心の注意を払うこととするが、情報の正確性、完全性、有用性を保証するものではない。
- (2) 投稿した情報について、時間経過や状況変化により当初とは内容が食い違ってしまう場合、後日、内容の訂正や補足、取り消しを行うことがある。
- (3) 利用者が栗東市の投稿した情報を利用または信用した結果、利用者または第三者が被った損害については、一切の責任を負わない。
- (4) 利用者が投稿した情報、意見などについて一切の責任を負わず、投稿によって利用者間、あるいは利用者と第三者間に生じた、いかなる紛争や損害についても一切の責任を負わない。
- (5) 投稿内容は、予告なく変更または削除することがある。
- (6) SNSの利用方法等、技術的な質問等については、栗東市は一切答えることができない。
- (7) 上記の他、馬のまち栗東SNSアカウント上で起きた事柄に起因する損害について、栗東市は一切の責任を負わない。

8 知的財産権

掲載する記事、写真、動画などあらゆる情報にかかわる知的財産権（著作権、商標権などすべての権利）は、栗東市および原作者、著作者に帰属するものとする。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ない。

9 個人情報

- (1) この運用方針でいう個人情報とは、栗東市が提供を受けた住所、氏名、電話番号、Eメールアドレスなど特定の個人を識別できるものを指し、ページ上に掲載する個人情報の収集、利用、管理は、個人情報の保護に関する法律に基づいて適正に取り扱うものとする。
- (2) ページ運用にかかわって個人情報を収集する場合は、利用目的を明示するものとする。
- (3) 提供された個人情報は、あらかじめ明示した利用目的の範囲で利用するものとする。
- (4) 収集した個人情報は、厳重に管理して漏洩を防ぐものとする。

10 運用方針の変更

この運用方針は、予告なく変更することがある。

付 則

この運用方針は令和８年9月17日から適用する。