

練馬区SNS活用ガイドライン

令和4年4月1日
3練区広第1870号

1 基本的事項

(目的)

第1条 このガイドラインは、練馬区（以下「区」という。）が次条第1項第1号に規定するSNSを利用した情報発信を行うために必要な事項を定めることにより、情報発信の相互性およびユーザーの共感に基づく情報拡散というSNSの特徴を活かしたフロー情報の発信強化を図り、区民協働の推進および区民サービスの拡充に資することを目的とする。

(用語の定義)

第2条 このガイドラインにおける用語の意義は、練馬区情報化管理規程（平成16年11月練馬区訓令第24号）に定めるもののほか、つぎに定めるところによる。

- (1) SNS 民間事業者がインターネット上に構築した情報通信プラットフォームのうち広く一般にサービスを提供しているものであって、アカウントを取得したユーザーが文字、写真、動画等による情報を発信し、またユーザー間で相互に情報をやり取りできるものをいう。
- (2) SNSアカウント 約款等に同意してユーザー登録を行うことにより、当該SNSサービスを提供する事業者から付与される、ユーザーIDおよび当該ユーザーIDにより発信情報を管理する機能の総称をいう。

2 区が利用するSNS

(利用するSNS)

第3条 第1条の目的を達成するために区が利用できるSNSは、事前に統括情報化管理責任者である企画部長の承認を得たものに限る。

2 区が利用できるSNSは、つぎの各号に掲げる。

- (1) Twitter
- (2) Facebook
- (3) YouTube
- (4) Instagram
- (5) LINE
- (6) ピリカ

- 2 広聴広報課長は、企画部長が承認したSNSのそれぞれについて、情報政策課長と協議して標準的運用ポリシーを定めることとする。

(区が利用するSNSの新規承認)

第4条 区が利用する新たなSNSの承認は、課長から提出された新規SNS利用承認申請書(第1号様式)を企画部長が審査して決定する。

- 2 企画部長は、前項の申請書の提出を受けた際は、新規SNS利用検討部会(以下「検討部会」という。)を召集し、当該SNSの汎用性、可用性、継続性について審査し、承認の可否を決定する。この場合において、企画部長は、必要に応じて承認の条件を付すことができるものとする。
- 3 検討部会の構成員は、別表第1に掲げる職にある者をもって充てる。
- 4 検討部会の運営に必要な事項は、企画部長が別に定める。
- 5 企画部長は、新規SNSを承認したときは、速やかに全庁へ通知するものとする。

3 アカウント管理

(アカウントの開設)

第5条 課長は、業務の必要性に応じて、第3条および第4条に基づき承認されたSNSによる情報発信を行うため、SNSアカウントを開設することができる。ただし、次条に定める総合アカウントの開設は、広聴広報課長に限る。

- 2 新たにSNSアカウントを開設しようとする課長は、事前にSNSアカウント開設申請書(第2号様式)および第8条第2項に定める運用ポリシーを広聴広報課長に提出し、その承認を受けなければならない。
- 3 広聴広報課長は、前項の承認に当たり、情報政策課長に協議する。

(アカウント区分)

第6条 SNSアカウントには、当該アカウントの発信内容および対象者の範囲により下表の区分を設ける。

区分	発信内容および対象者の範囲
総合アカウント	区政情報など広く区民・事業者一般を対象とする情報、安心・安全などに関する情報など
個別アカウント	特定の部または課の事業に関する情報、特定の世代や家族構成などのカテゴリーを対象とした情報など

(アカウント管理者)

第7条 前条に規定する総合アカウントの管理者は広聴広報課長とし、個別アカウントの管理者は、当該アカウントを開設した課長とする。

(アカウント管理者の責務)

第8条 アカウント管理者は、SNSによる情報発信において、区の情報セキュリティポリシーおよび本ガイドライン、次項に定める運用ポリシーを遵守しなければならない。

- 2 アカウント管理者は、第3条2項に定める標準的運用ポリシーを参照し、管理するSNSの運用ポリシーを定めなければならない。
- 3 SNSによる情報発信は、アカウント管理者の責により行わなければならない。
- 4 アカウント管理者は、当該アカウントの継続的な運用に努めなければならない。

(ID管理の特例)

第9条 アカウント管理者は、管理するSNSのユーザーIDおよびパスワードを第12条に規定するSNS運用責任者との間で共有することができる。ただし、この場合においてアカウント管理者は、定期的にパスワードを変更する対策を講じなければならない。

4 SNSの運用

(基本原則)

第10条 SNSアカウントには、当該アカウントの発信内容および運用元の立場を明記しなければならない。

- 2 SNSによる情報発信は、情報の正確性を慎重に判断した上で行わなければならない。また、公序良俗に反する一切の情報を発信してはならない。

(情報の発信)

第11条 SNSによる情報発信は、アカウント管理者の承認により行わなければならない。ただし、つぎに掲げる場合においてはこの限りでない。

- (1) 災害関連情報など、緊急を要する情報を発信する場合
- (2) 天候不良等による講座・イベントの開催・中止情報などを発信する場合
- (3) 当該アカウントの運用ポリシーにあらかじめ定める情報を発信する場合

(SNS運用責任者)

第12条 アカウント管理者は、開設したアカウントごとに職員をSNS運用責任者として1人以上指定するものとする。

2 アカウント管理者は、前条に定める情報発信の権限をSNS運用責任者に委任することができる。この場合において、アカウント管理者は委任する情報発信の範囲等を当該アカウントの運用ポリシーに定めるものとする。

(引用)

第13条 アカウント管理者は、つぎに掲げる情報であつて、区民および区内団体等の活動を促進し、区民サービス向上に資すると判断したものについて、引用(リツイート等)をすることができる。

- (1) 国および地方公共団体ならびにその監理団体・外郭団体等が発信した情報
- (2) 国および地方公共団体の事業を委託した事業者が、当該受託事業に関して発信した情報
- (3) 公共施設の指定管理者が、当該施設の事業に関して発信した情報
- (4) 区が後援名義使用を承認した事業の主催者が、当該事業について発信した情報
- (5) その他、アカウント管理者が区民サービスの向上に資すると判断した情報

(返信)

第14条 アカウント管理者は、SNSに発信した情報に書き込まれたメッセージ等に対する個別の返信(リプライ、ダイレクトメッセージ等)は行わないものとする。

(誤投稿)

第15条 SNS運用責任者は、誤投稿などの不適切な情報発信を行った場合には、速やかにアカウント管理者へ報告しなければならない。また、アカウント管理者は、速やかに情報政策課および広聴広報課へ報告し、指示に従わなければならない。

(なりすまし等の防止対策)

第16条 広聴広報課は、第三者が区を詐称して情報発信することを防止するため、本ガイドラインに基づき区が開設したSNS一覧を練馬区ホームページに掲載して注意喚起を行う。

(アカウントの閉鎖)

第17条 アカウント管理者は、SNSによる情報発信を終了するときは、当該SNSアカウントを閉鎖または削除し、閲覧不能な状態にしなければならない。ただし、アーカイブとして引き続き公開する必要がある場合は、この限りでない。

- 2 アカウント管理者は、事前に広聴広報課長へアカウント閉鎖について届け出を行わなければならない。

5 その他

(本ガイドラインの適用範囲)

第 18 条 本ガイドラインは、SNS を利用して区が情報発信等を行う場合について適用する。委託事業者等が SNS による情報発信を行う場合には、課長は適切な運用が行われるよう監督しなければならない。

- 2 本ガイドラインは、特定の組織や団体内における情報交換を目的とする SNS の利用については適用しない。

- 3 SNS が実装する電子決済や本人認証等の機能を利用した区民向けサービスを伴う場合については、練馬区情報化管理規程に基づく情報化企画申請等の手続きによるものとする。

(委任)

第 19 条 本ガイドラインに定めのない事項は、区長室長が別に定める。

付 則

本ガイドラインは、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

付 則 (令和 4 年 9 月 5 日 4 練区広第 456 号)

本ガイドラインは、令和 4 年 9 月 1 日から施行する。

別表第1（第4条関係）

企画部長
区長室長
広聴広報課長
企画課長
情報政策課長