

共有プラザ運営業務委託事業者SNS運用要領

令和2年6月24日

(目的)

第1条 本要領は、共有プラザ運営業務委託事業者（以下「委託事業者」という。）がソーシャルネットワーキングサービス（以下「SNS」という。）を区民等への情報提供媒体として運用するために、必要な事項を定めるものである。

(基本ポリシー)

第2条 共有プラザ運営業務委託事業者SNSのポリシーは、次の各号のとおりとする。

- (1) 共有プラザのイベント情報や施設の魅力を区民および施設利用者に発信し、利用者の利便性を高めること。
- (2) 各施設の取り組みについて区民および施設利用者に理解を深めてもらうとともに、より多くの人に施設を利用してもらうこと。

(用語の定義)

第3条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) SNS インターネット上で不特定多数のインターネット利用者に公開できる手段。SNSはX（旧ツイッター）、Facebook、LINE、Instagram、YouTubeを利用する。
- (2) アカウント 各SNSを設置・運用するために取得した権利及びユーザー名をいう。
- (3) 公式ページ 江戸川区文化共育部健全育成課が設置及び運用する各SNSのページをいう。
- (4) X（旧ツイッター） インターネット上で140文字以内の短い文章を不特定多数のインターネット利用者に公開できる手段をいう。
- (5) ポスト X（旧ツイッター）に記事を投稿する行為。または投稿された記事をいう。
- (6) フォロー 他のユーザーのポストを受信するように登録することをいう。
- (7) リポスト 他のユーザーのポストを引用して投稿することをいう。
- (8) フェイスブック Meta社が提供するインターネット上で利用者が交流を図るサービスをいう。
- (9) シェア リンクや画像付きの情報を、知り合いに広めたいときに使用する機能をいう。
- (10) いいね 良い、共感した、という意思表示を表す機能をいう。
- (11) YouTube Google社が提供するインターネット上で動画を共有公開し利用者が交流を図るサービスをいう。
- (12) マイチャンネル YouTube内で自身が投稿した動画一覧を閲覧できるページをいう。
- (13) キョープラチャンネル 共有プラザが設置及び運用するYouTube内のマイチャンネルをいう。
- (14) コメント 投稿した動画に対する他ユーザーからの文章投稿をいう。
- (15) Instagram Meta社が提供するインターネット上で利用者が交流を図るサービスをいう。
- (16) ハッシュタグ 投稿記事を検索するためのラベルや目印をいう。
- (17) LINE LINEヤフー株式会社が提供するインターネット上で利用者が交流を図るサービスをいう。
- (18) 友だち登録 LINEのメッセージを受信希望する利用者が登録する行為をいう。
- (19) ユーザー 各SNSにアカウントを持つ利用者をいう。
- (20) 管理者 共有プラザを運営する館長をいう。

(運用の主体)

第4条 SNSの運用主体は文化共育部健全育成課とし、アカウントの管理、情報の発信は管理者及び管理者が選定した運用担当者が行う。

2 X(旧ツイッター)アカウントに対する名前及びユーザー名は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 共育プラザ小岩 「@kyopla_koiwa」
- (2) 共育プラザ平井 「@kyopla_hirai」
- (3) 共育プラザ葛西 「@kyopla_kasai」
- (4) 共育プラザ南小岩 「@kyopla_minami」
- (5) 共育プラザー之江 「@kyopla_ichinoe」
- (6) 共育プラザ南篠崎 「@kyopla_shino」
- (7) 共育プラザ中央 「@kyopla_chuou」

3 フェイスブックのアカウントについては健全育成課が管理し、共育プラザ7館で1つのアカウントを共有する。

公式ページのアドレスは <http://www.facebook.com/kyoikuplaza.edogawa.tokyo> とする。

4 共育プラザInstagram、LINEのアカウント名は「共育プラザ小岩」「共育プラザ平井」「共育プラザ葛西」「共育プラザ南小岩」「共育プラザー之江」「共育プラザ南篠崎」「共育プラザ中央」とする。取得したアカウントはコンテンツをアップロードする際に使用する。

5 各SNSのパスワードは定期的に変更するものとする。

(アカウント運用者の明示)

第5条 なりすましによる誤情報の流布を防ぐために、次に掲げるものを明示する。

- (1) 運用主体としてSNSのユーザー名を江戸川区公式ホームページ及び委託事業者が作成した共育プラザのホームページ(以下、「共育プラザホームページ」という。)上に明示する。
- (2) SNSを運用している旨を江戸川区公式ホームページ上、共育プラザホームページに明示する。
- (3) 江戸川区公式ホームページ、共育プラザホームページ、SNSのページの相互にリンクを設置する。

(掲載内容)

第6条 共育プラザ運營業務委託事業者SNSで、次に掲げるものを情報発信する。

- (1) 共育プラザが主催、または共催しているイベント情報
- (2) 施設の利用状況
- (3) 施設の魅力に関すること
- (4) イベントその他募集情報
- (5) その他健全育成課長が適当と認めるもの

(意思決定)

第7条 情報発信については、原則として健全育成課長の決定を必要とする。ただし、SNSの特性や情報発信の即時性を考慮し、以下について、管理者の決定に基づき情報発信することができることとする。ただし、災害発生時など緊急を要する場合は、この限りではない。

- (1) 既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容
- (2) イベントの状況や結果、施設の利用状況など、既成の事実
- (3) 施設利用やイベント参加についての手続きや期日の案内

(4) その他健全育成課長が適当と認めるもの

(運用体制)

第8条 情報発信内容の更新、利用者の書き込み確認などは、管理者または運用担当者が行う。
健全育成課長及び管理者は、運用要領に沿った運用が行われているかを継続的に監視する。

(発信する上での留意点)

第9条 情報を発信することについては、次の各号に掲げることに留意することとする。

- (1) 誤解を与えない、わかりやすく簡潔な情報発信をすること
- (2) 信頼性が確保できない情報や、重要施策の意思形成過程の情報を発信しないこと
- (3) 個人情報、肖像権、著作権について、十分に配慮すること
- (4) 運用上の問題が発生した場合は、委託事業者がその解消に責任を負い、速やかに対応し健全育成課長に報告すること

(SNSの制限)

第10条 掲載内容に対する意見などに対しては、原則として回答、返信等は行わない。また、共育プラザ及び子ども未来館が相互にフォロー、リポスト、いいね等をする他はフォロー、リポスト、いいね等をしない。ただし、国、都、他自治体、公益法人等が発信したもので、特に健全育成課長が必要と認めるものはこの限りでない。

(投稿の削除)

第11条 ユーザーによる以下に定める投稿を禁止し、健全育成課は予告なく削除することができる。

- (1) 法令等に違反する内容、または違反するおそれがある内容
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など、区また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、その他営利を目的とするもの
- (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) 有害なプログラムなど
- (11) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (12) その他、区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等へのリンク

(ホームページとのリンク)

第12条 SNS等に記載するリンクのリンク先は、原則として江戸川区が運営するホームページ及び共育プラザホームページとする。ただし、国、都、他自治体、公益法人等が開設したホームページで、特に健全育成課長が必要と認めるものはこの限りでない。

(知的財産権)

第13条 公式ページ、キョーブラチャンネルに掲載している個々の情報（文章、写真、映像、

イラスト等)に関する知的財産権は、区又は原作者者に帰属する。

(運用要領の周知・変更等)

第14条 本要領の内容は、区公式ホームページに掲載し、周知する。また、本要領は必要に応じて変更するものとし、その場合は変更した旨を区公式ホームページを通じて周知する。

(個人情報の取扱い)

第15条 公式ページで取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律及び区公式ホームページの「プライバシー・ポリシー」に従い、適切に取り扱うものとする。

2 公式ページに対する投稿等により公開される情報については、投稿者が各SNSの「利用規約」に同意し、公開を承認したものとみなす。

(免責事項)

第16条 健全育成課は、利用者が共育プラザ運営委託事業者の運営するSNSを利用したことで利用者又は第三者に生じた直接又は間接的な損失について、一切責任を負わないものとする。

2 健全育成課は、予告なくSNSの運用方針の変更、運用方法の見直し又は運用の停止をすることができる。

(なりすましへの対応)

第17条 健全育成課は、なりすましを発見した場合は、区ホームページ、共育プラザホームページ等においてその旨を発信し、なりすましアカウントが存在することへの注意喚起を行うものとする。

(遵守事項)

第18条 法令、江戸川区情報セキュリティポリシー、運営業務委託仕様書及びこの要領を遵守すること。

(その他)

第19条 その他、本要領の実施について必要な事項は、健全育成課長が別に定める。

付則

この要領は、令和2年6月24日から施行する。

付則

この要領は、令和6年1月25日から施行する。