

伊丹市消防局公式インスタグラム運用ポリシー

1. 概要

本ポリシーは、伊丹市消防局公式インスタグラムアカウント（以下、「当アカウント」）を対象にした運用方針について定める。

2. 趣旨

本アカウントを活用して防火及び防災に関する情報並びに伊丹市消防局に関する様々な情報を発信することにより、防火及び防災に関する市民等の理解の促進を図るとともに、消防局の魅力を高める広報活動を行うことを目的とする。

3. 運用について

- (1) アカウント名 : 伊丹市消防局【公式】
- (2) ページ URL : https://www.instagram.com/itami_firedept_119
- (3) アカウント ID : itami_firedept_119
- (4) 運用者 : 伊丹市消防局
運用管理者：消防総務課長
管理責任者：情報を発信する各所属の所属長
- (5) 発信情報：
 - ・ 消防のイベントに関する情報
 - ・ 消防業務、庁舎、施設及び車両資機材等に関する情報
 - ・ 防火、防災意識及び対応力の向上を促進する情報
 - ・ 防火、防災啓発及び注意喚起情報
 - ・ 上記に掲げるもののほか、消防局の魅力を高める消防広報内容

4. 運用管理者の所掌事務

- (1) ソーシャルメディア全体の運用及び管理に関すること。
- (2) 発信する情報の内容に関する指導及び助言に関すること。
- (3) ソーシャルメディアのアカウント登録並びにID及びパスワードの管理に関すること。

5. 管理責任者の所掌事務

- (1) 所管する事務事業に関する情報の発信に関すること。
- (2) 発信した情報への対応に関すること。
- (3) ソーシャルメディアを通じて情報の発信に従事する職員の管理監督に関すること。

6. 運用

ソーシャルメディアを通じて情報の発信に従事する職員は、消防局の職員として自覚と

責任を持ち、次の基本方針を遵守しなければならない。

7. 基本方針

ソーシャルメディアを通じて情報の発信に従事する職員は、消防局の職員として自覚と責任を持ち、禁止事項を遵守し、次の事項に留意すること。

- (1) ソーシャルメディアのログインに関する情報は厳重に管理し、ソーシャルメディアを通じて情報の発信に従事する職員以外の第三者に漏らさないこと。
- (2) 写真や動画を撮影する際は、必要に応じて撮影許可を得た後に行うこと。また、撮影機器を向けられる行為自体に不安を感じる市民等もいることを考慮すること。
- (3) 他人の個人情報（人物の顔、自動車のナンバープレート、表札や住居の外観等、個人の特定に繋がるもの）及び肖像権（写真や動画等）やプライバシーに関わる内容を撮影又は発信する際は、事前に関係者の同意等必要な措置を講じておくこと。また、同意を得られない場合は、被写体を判別できないよう加工すること。
- (4) 一度インターネット上に公開された情報は、完全には削除できないことを理解し、発信する情報には正確を期すこと。
- (5) 情報発信の説明文は、発信したい内容を簡潔明瞭にできる限り工夫すること。
- (6) 情報発信の説明文における言葉使いは口語表現（日常生活や会話で用いられる表現）を基本とし、絵文字や記号の使用は認めるが、利用者が不快に感じる表現にならないこと。
- (7) 情報発信の説明文中には、発信する所属名を明記すること。
- (8) 発信した情報をより多くの利用者に検索、閲覧してもらえるよう、発信する内容及び所属の事業やアピールしたい内容に関連のあるハッシュタグを付け、共通ワード検索機能を活用すること。
- (9) 情報の発信は、各所属において発信管理者の決裁を経て行うものとする。また、その際の決裁は、投稿画面のスクリーンショット等を添付ファイルにするなどして電子決裁すること。ただし、電子決裁が困難な場合は、この限りでない。
- (10) 発信した内容に対するコメントや評価等の反応を適宜確認し、次に発信する内容に反映させること。
- (11) 管理責任者の判断により、利用者からの意見を募集することは差し支えない。この場合において、コメント欄での返信はしないこととし、別の投稿において意見に対する回答等を発信するなどすること。また、募集する際は期限を定めるなどし、コメント欄の管理を徹底すること。
- (12) 原則として、他団体のページやアカウントは、お気に入り登録やフォローしないこととする。ただし、運用管理者が業務上、関係が深いと認める場合は、この限りでない。

8. 返信対応

発信した情報に対して利用者から投稿されたコメントには、次に掲げる場合を除き、返

信しないものとする。

- (1) 「市民の声」として提出されるべき内容の投稿に対し、「市民の声」制度を案内する必要がある場合
- (2) 消防局として対応する必要がある等の重要な情報が投稿された場合で、当該情報に対して返信する必要がある場合
- (3) 防火、防災に関する情報提供があった場合において、当該情報提供に対して謝意を表す等の対応が必要な場合
- (4) その他運用管理者が必要と認める場合

9. 運用の停止または終了

本アカウントは、ソーシャルメディアの不具合その他の不測の事態によりソーシャルメディアの運営を継続することが困難と判断した場合は、運用管理者により予告なくソーシャルメディアの運用を停止し、又はアカウントを削除する等によりソーシャルメディアの運用を終了することができる。

10. 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報は、ソーシャルメディアにより発信してはいけない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのある内容
- (2) 本人の承諾なく個人情報等を特定、開示、漏えいする等プライバシーを侵害する内容
- (3) 本市又は第三者を誹謗中傷し、又は名誉若しくは信用を傷つける内容
- (4) 本市又は第三者の著作権、商標権、肖像権その他知的財産権を侵害し、又は侵害するおそれのある内容
- (5) 政治活動及び宗教活動を目的とする内容
- (6) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とする内容
- (7) 虚偽及び事実と異なる内容又は単に噂を助長させる内容
- (8) 有害なプログラム等を含み、又は含むと判断される内容
- (9) わいせつな表現等を含み、又は含むと判断される内容
- (10) なりすましアカウントからの投稿と判断される内容
- (11) ソーシャルメディアの運営を妨げ、信頼を毀損する内容
- (12) 前各号に掲げるもののほか、運用管理者が不適切であると判断した内容

11. コメントの削除

- (1) 管理責任者及びソーシャルメディアの公式アカウントを通じて情報の発信に従事する職員は、情報発信に対して利用者から投稿されたコメントの内容を確認し、前条に規定する禁止事項に該当し、又は該当する疑いがあると判断した場合は、速やかに運用管理者へ報告するものとする。
- (2) 管理責任者等は、利用者から投稿されたコメントの内容が前条第1項各号に規定する禁止事項に該当すると判断したときは、当該利用者への予告なく、情報の削除その他必

要な措置を講ずることができる。

1 2. 知的財産権

- (1) ソーシャルメディアの公式アカウントに掲載される個々の情報（画像、動画等）に関する知的財産権（商標権、著作権等の全ての権利）は、本市又は本市以外の原作者等に帰属する。
- (2) 利用者は、内容について、私的使用のための複製、引用等、著作権法上認められた場合を除き、無断で複製又は転用してはならない。

1 3. 免責事項

- (1) 消防局は、ソーシャルメディアを通じて利用者から提供される情報について、その正確性、完全性、合法性等の保証は一切しないものとする。
- (2) 消防局は、ソーシャルメディアに掲載された情報に起因して利用者又は第三者に損害が発生したとしても、消防局の故意又は重大な過失によるものでない限り、一切責任を負わないものとする。
- (3) 予告なく当アカウントの運用ポリシーの変更や運用方法の見直し、または中止をする場合がある。
- (4) 当アカウントのコンテンツは、予告なく変更又は削除等が行われることがある。
- (5) 当アカウントは、ソーシャルメディア提供事業者のシステムによって運用されているため、同事業者のシステム運用状況に関しては回答しないものとする。また、同事業者並びに第三者から提供されているソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的な質問などに関しても一切回答しない。