

文京区公式ツイッター運用ポリシー

23 文企広第 1074 号平成 24 年 1 月 10 日部長決定

25 文企広第 153 号平成 25 年 5 月 27 日一部改正

1 目的

本ポリシーは、ソーシャルメディア活用ガイドラインに基づき、広報課が取得した公式ツイッターアカウント（以下「@bunkyo_tokyo」という。）の運用に関する事項を定めることを目的とする。

2 基本ポリシー

@bunkyo_tokyo は、文京区の催物情報や災害発生時の緊急情報等を発信することを通じ、区の取組について理解を深めていただくとともに、利用者の利便性を高めることをポリシーとする。

3 用語の定義

この運用ポリシーにおいて、次に掲げる用語の定義は、次のとおり定めるところによる。

- (1) ツイッター インターネットを利用して 140 字以内の短い文章を、不特定多数に公開できる手段をいう。
- (2) 公式ツイッター 文京区が設置・運用するユーザー名から発信するツイッターをいう。
- (3) アカウント ツイッターを設置・運用するために取得した権利及びユーザー名をいう。
- (4) ツイート ツイッターに投稿する文章のことをいう。
- (5) フォロー 他のユーザーのツイートを常に自分が受信できるようにアカウントを登録することをいう。
- (6) リプライ ツイッターを使っているユーザーからのツイートに返信することをいう。
- (7) リツイート ツイッターを使っているユーザーが投稿した文章を引用して発信することをいう。

4 運用方法

@bunkyo_tokyo は、企画政策部広報課が管理し、以下のとおり運用することとする。

(1) 発信する情報

@bunkyo_tokyo では次の情報を発信することとする。

ア 区が主催、または共催しているイベント情報

イ 公募委員の募集やパブリックコメント等の参加周知

ウ 災害発生時の施設被災状況や水位情報等区民生活に差し迫っている重要な情報

エ その他文京区に関連する区民のニーズの高い情報や周知する必要性が高い情報

なお、ツイートする文章は、区公式ホームページに掲載されている情報を補完するため、所管課が作成する。

(2) 発信する上での留意点

@bunkyo_tokyo で情報を発信することについては、次の点に留意することとする。

ア 誤解を与えない、わかりやすく簡潔な情報発信に努めること。

イ 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) 発信手順

@bunkyo_tokyo でツイートする手順は、以下のとおりとする。

ア 所管課は、ツイートする文章を作成し、広報課に提出する。

イ 広報課は、文章の内容を確認した上、@bunkyo_tokyo でツイートする。

ウ ツイート後、所管課は事務用パソコン等でツイート内容を確認する。修正や追加内容がある場合は、即時に広報課へ連絡する。

エ ただし、勤務時間外において、緊急に危機管理情報を発信しなければならない場合は、広報課長と所管課長が協議のうえ、直接所管課長がツイートすることができる。

(4) 意思決定

情報発信については、原則として所管課長の決定を必要とする。ただし、次に掲げるものはツイッターの特性や情報発信の即時性を考慮し、広報課と協議して情報発信できるものとする。

ア 既に@bunkyo_tokyo で周知されている事項について、再度発信する場合

イ イベント等の状況・結果等について情報発信する場合

ウ その他緊急に周知を図る必要のある情報で、所管課長の決定までに時間的余裕がない場合

(5) 他アカウントのフォロー等

@bunkyo_tokyo では情報発信のみを行うものとし、他アカウントのフォローやリプライは原則として行わないものとする。

ただし、政府機関、地方公共団体等の発信する関連情報については、区民のニーズに応え、それらの対応に資する観点から、必要に応じてリツイートを行う。

(6) 成りすまし等への対応

広報課は、@bunkyo_tokyo が区公式アカウントであることを区公式ホームページに掲載し、成りすましでないことを証明する。

また、成りすましを発見した場合は、区公式ホームページにおいて情報を発信し、成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。

5 運用ポリシーの周知・変更等

本ポリシーの内容は区公式ホームページに掲載し、周知する。また、本ポリシー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@bunkyo_tokyo を通じて周知する。