

朝霞市ソーシャルメディア活用マニュアル

令和6年10月

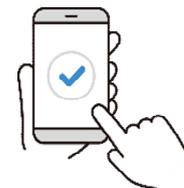
1 ソーシャルメディア活用マニュアルについて

現在、インターネット上ではさまざまなソーシャルメディアが活用され、あらゆる情報が発信されています。スマートフォンの普及により、行政においても、拡散力・リアルタイム性に優れたソーシャルメディアを活用した積極的な情報発信が求められています。

朝霞市では、ソーシャルメディアの適正利用を図ることを目的とした「朝霞市ソーシャルメディア運用要領」を定め、FacebookやX（旧Twitter）、LINEなどを活用しているところですが、ソーシャルメディアの有用性を十分に活用できるよう、本マニュアルを作成することとしました。各アカウントの運用については、本マニュアルを遵守してください。

2 ソーシャルメディアの活用にあたっての注意点

- ①職員は、情報発信する場合、職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。また、地方公務員法をはじめとする関係法令、職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければなりません。
- ②基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。
- ③発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意する必要があります。一度インターネット等に公開された情報は、完全に削除できないことを理解しておく必要があります。
- ④自ら発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応してください。また、自ら発信した情報に関して攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論は避けなければなりません。
- ⑤パスワード等は、容易に類推される文字列は避け、所属ごとに厳格に管理してください。



3 各ソーシャルメディアの特徴と効果的な活用方法(ユーザー数は各公式サイト発表の最新データです)

(1) Facebook

①国内ユーザー数 約2,600万人(令和3年12月時点)

②利用率の高い年代 30代から40代

③特徴と活用方法

- ・ユーザーに関係が深い情報が優先して表示されます。
- ・実名登録が原則のため、投稿内容に節度が保たれている傾向があり、また、コメント機能で市民などから情報を得ることができます。
- ・流し見をする人が多いと言われていいますので、短い文章で、印象的な写真を添付し、万人に向けてというよりは、「あなたに向けて」という内容で投稿すると効果的です。
- ・イベントや講座情報だけではなく、不定期に館内の様子などを投稿するのもいいでしょう。

(2) X

①国内ユーザー数 約6,500万人(令和5年12月時点)

②利用率の高い年代 10代から20代

③特徴と活用方法

- ・即時性と拡散性が高いのが特徴で、140字以内の文字制限があります。
- ・リポスト機能により、不特定多数の方に見てもらいやすい媒体です
- ・リアルタイム性という特徴を生かし、このタイミングだからこそ投稿できるという内容を盛り込むと効果的です。
- ・文字数が少ないので、ホームページなどへ誘導しましょう。
- ・機動力のあるツールなので、その強みを生かしたタイムリーな投稿を心がけましょう。

(3) Instagram

①国内ユーザー数 約6,600万人(令和5年11月時点)

②利用率の高い年代 10代から20代

③特徴と活用方法

- ・画像や動画による投稿に特化し、視覚的なアプローチに優れています。
- ・シェア機能がないため拡散力は比較的弱いですが、適切なハッシュタグを投稿に含めることで、そのキーワードに興味のある方に投稿を見てもらえます。
- ・視覚に訴えるため、インパクトが大切です。(事業のチラシを添付するだけではもったいないです)
- ・「画像は複数枚で投稿」「#(ハッシュタグ)で興味を引く」ことを心がけましょう。

(4) LINE

①国内ユーザー数 約9,600万人(令和5年9月時点)

②利用率の高い年代 どの年代でも利用率が高い

③特徴と活用方法

- ・性別・年齢を問わず利用者が多いのが特徴で、通知があればすぐに気づく可能性が高く、災害情報など少しでも早く知らせたい情報をリアルタイムで伝えやすい媒体です。
- ・自治体が無料で使用できるアカウントはシティ・プロモーション課で管理しており、災害情報やイベント情報を発信しています。追加でアカウント開設する場合は、月額費用がかかります。

4 ソーシャルメディアの開設

①ソーシャルメディアのアカウント開設にあたっては、朝霞市ソーシャルメディア運用要領(以下「要領」という。) 3管理、運営等※の(2)に基づき、シティ・プロモーション課との事前協議を実施してください。また、実施起案については、シティ・プロモーション課長の合議を受けてください。

②アカウント開設前に、運用ポリシーを策定してください。内容は要領の(1)・(3)を遵守し、本マニュアルの2、5、6、7、8を踏まえてください。

・運用ポリシー(マニュアルp9を参照)

…開設所属や発信情報等を明記したもの。なりすまし等の対策のため、市ホームページに公開する。

③ソーシャルメディアのアカウント取得、情報発信等に利用する機器については、セキュリティ対策を講じてください。

④ソーシャルメディアのアカウント名には「朝霞市」を冠し、原則、所属名を入れて設定してください。例)朝霞市シティ・プロモーション課

⑤管理するアカウントで発信する内容をターゲット層へ届けることができるよう、アカウントの周知、フォロワー増加のためのアプローチを積極的に行いましょう。

※(1) SNSにおける、朝霞市公式アカウントの管理及び運営は、シティ・プロモーション課で行い、各課が個別に開設する個別アカウントの管理、運営は、各課において行うものとする。

(2) 各課が個別アカウントを作成する場合には、シティ・プロモーション課と事前に協議するものとする。

(3) 朝霞市公式アカウントによる発信はシティ・プロモーション課長の決裁を経て行い、各課の個別アカウントによる発信は所属長の決裁を経て行うものとする。

ソーシャルメディア開設のフローチャート



※運用開始後、速やかに運用ポリシーをシティ・プロモーション課に提出

参考：朝霞市のソーシャルメディアアカウント（令和6年10月7日現在）

ソーシャルメディアの種類	所管課		
	開設年月／フォロワー数		
facebook	シティ・プロモーション課	生涯学習・スポーツ課	博物館
	2013年3月/2,701	2018年5月/323	2018年5月/154
	健康づくり課	公民館	
	2018年5月/235	2018年5月/306	
X	シティ・プロモーション課 (朝霞市)	環境推進課	シティ・プロモーション課 (ぼぼたん)
	2011年3月/14,965	2014年8月/1,050	2021年6月/2,437
	障害福祉課	産業振興課	生涯学習・スポーツ課
	2021年12月/380	2022年4月/358	2022年5月/626
	公民館	保育課	長寿はつらつ課
2022年9月/276	2023年4月/561	2024年5月/47	
Instagram	都市建設部	シティ・プロモーション課	産業振興課
	2022年1月/1,656	2022年4月/1,152	2022年4月/613
	b.b.square_asaka (まちづくり推進課)		
2022年8月/726			
LINE	シティ・プロモーション課		
	2018年7月ぼぼたん情報の発信を目的に開設後、 2021年6月からコロナ情報、災害情報、市政情報を発信／7,847		

※LINEヤフー社は、地方公共団体に1つのみLINE公式アカウントを無償で提供

5 ソーシャルメディアで発信する内容

①ソーシャルメディアを利用した情報発信は、市政情報、防災・防犯情報、官民連携の事業等の情報、市が取材するまちの情報などとなります。

②以下の内容のうち、あらかじめ所属長の承認を得た範囲については、担当者において発信しても構いませんが、正確かつ誤解を招くことのない表現としてください。

- ・すでに広報あさかやホームページに掲載しているなど公表済みの内容
- ・イベントの状況や結果など既成の事実
- ・法令などで定められている手続きなどの内容
- ・すでに決裁を経て、外部機関などへ提供している質疑応答資料の内容

③以下に掲げる情報は、発信してはいけません。

- ・不敬な言い方を含む情報
- ・人権、思想、信条等の差別、または差別を助長させる情報
- ・違法行為または違法行為を助長させる情報
- ・単なる噂や噂を助長させる情報
- ・わいせつな内容を含むWebサイトへのリンク
- ・その他公序良俗に反する一切の情報
- ・内部研修や事務連絡の情報
- ・市の公式見解ではないもの
- ・業務上知り得た個人情報や機密情報
- ・市のセキュリティを脅かすおそれのある情報



6 発信する際のチェック体制

①発信は、内容について必ず所属長の決裁を経てから行って下さい。

②1人の職員が投稿案を作成し、そのまま投稿することは、投稿ミスや炎上などが発生するリスクが高いため、必ず複数の職員でチェックを行いましょう。主なチェック内容は次のとおりです。

- ・日付・曜日・住所・電話番号のチェック
- ・誤字脱字や固有名詞（正式名称）のチェック
- ・内容の事実確認のチェック
- ・炎上しやすいテーマや表現を含んでいないかのチェック（炎上しやすい話題やテーマ「炎上さしすせそ」とは…災害・差別、思想・宗教、スパム・スポーツ・スキャンダル、政治、セクシャル（LGBTやジェンダーを含む）、操作ミス（誤投稿）：一般社団法人 SNS エキスパート協会より）
- ・人権に係る表現のチェック

7 ソーシャルメディアの発信回数・時間に関する注意点

(1) 発信回数

発信する事業の内容から回数や内容を検討してください。集客が目的であれば、周知期間を設けるため2か月前、遅くとも1か月前には事業告知の発信を行い、事業開始までに内容を変えて複数回発信するとよいでしょう。ただし、同じような内容で短期間に複数回発信するとスパムと判断されたり、登録者から「ブロック」されたりする傾向がありますので注意が必要です。また、事業の開催直前になっても募集人数が埋まらない場合であれば、発信の頻度を上げて告知を行うなど効果的に活用しましょう。

※なお、朝霞市公式アカウントでは、発信内容及び回数の調整を行う場合があります。

〈発信例1〉イベント（事前申し込み不要）の場合

1 か月～2週間前	1週間～3日前	当日（各課アカウント）
・周知期間を設けるため早めにイベント情報を発表	・追加のイベント情報を発表 ・準備の様子をアップ	・当日の会場情報を案内
		当日（市公式アカウント）
		・当日が土・日曜日・祝日の場合は予約投稿で発信

〈発信例2〉事前申し込みが必要な講座などの場合

申込締切の2週間～1週間前	申込締切の1週間～3日前	随時	後日
・内容と申込方法等の情報を発表	・募集の集まり具合や締め切り間近のお知らせ	・締め切り前に募集人数が定員に達した場合のお知らせ	・開催の実施報告など

〈発信例3〉意見募集の場合

募集開始の1週間前～前日	募集開始の10日後 （土・日曜日・祝日の場合は前開庁日）	意見募集期間終了1週間前 （土・日曜日・祝日の場合は前開庁日）
・内容と申込方法等の情報を発表	・意見募集中であることをお知らせ	・締め切り間近のお知らせ

※定期的に発信している事業については、前日のみの発信でもよいでしょう。

(2) 発信時間

- ・業務時間内を原則とします。(災害等の緊急情報の発信時を除く)
- ・土・日曜日、祝日に行われるイベントが天候により中止となった場合の対応に関して、朝霞市公式アカウントを利用する場合は、当日の情報発信によらない案内を、平日の時間内に案内するよう検討してください。

8 ソーシャルメディア利用時のトラブル対応

(1) 乗っ取り

アカウントID、パスワード等が、何らかの原因で流出・盗用され、職員以外のものがアカウントにログインして、管理者権限やパスワードを変更し、市からアクセスできない状況などをいいます。この場合、市からアクセスすることができなくなるばかりか、市と関係のない情報が発信され、内容によっては市の信頼を損なう場合や、犯罪等に巻き込まれてしまう危険もあります。

①対応

乗っ取りが確認できた場合、速やかに所属長に報告し、記者発表等の対応を至急検討してください。また、シティ・プロモーション課・デジタル推進課にも報告をしてください。

②対策

アカウントID、パスワードを適正に管理します。また、類推されやすいパスワードは避けてください。

(2) なりすまし

市アカウントと同名または見分けが付きにくい名称を使用して、あたかも「朝霞市公式アカウントが情報発信している」ように見せかけて、不適切な内容や誤情報等を発信する行為です。

①対応

なりすましアカウントを確認した場合、速やかにシティ・プロモーション課、デジタル推進課へ報告するとともに、被害状況を市ホームページや公式アカウントから発信して、公式アカウントであることを主張してください。また、なりすましから不適切な情報や誤情報が確認された場合、速やかに正しい情報を発信してください。同時にサイト運営会社やプロバイダーなどにも通報して不適切な情報や誤情報の削除を依頼してください。場合によっては警察に相談し、被害届を提出するなどの対応も検討してください。

②対策

不適切な内容や誤情報等の発信により、市の信頼が損なわれたり、市民へ被害が及ぶ可能性もあります。そのため、開設したアカウントからの情報発信などを継続して行い、閲覧者

に公式からの発信を認識してもらうことが防止策となります。また、なりすましにより、ログインIDやパスワードを窃取され、【乗っ取り】の被害に遭うこともあります。こうしたことを未然に防ぐためにも、閲覧者に公式アカウントを認知してもらう必要がありますので、情報発信は継続的に行いましょう。

(3) 炎上

発信した内容により、意図せず他者を傷つけたり、誤解により特定の人物や団体等に被害を生じさせることで、インターネット等でアカウントへの批判的なコメントや嫌がらせ、誹謗中傷のコメントが殺到して収集がつかなくなることをいいます。

①対応

情報をインターネット上に公開すると、あらゆるところで保存される可能性があります。そのため、削除しただけでは解決になりません。誤りについて説明を行い、見える形で修正等を行ってください。

②対策

コメント等の対応となるため、時間と労力を要することとなりますので、本来業務に影響が発生するおそれがあります。発信する内容には細心の注意が必要となることや、誤解を招く表現が使われていないか、複数の職員で確認してください。また、誤解による炎上を防ぐためにも、公式アカウントを扱う端末は、共有のものを使用するなどしてください。

炎上状態となった場合は、慌てず、落ち着いてください。まずは上司に報告して対応を検討します。職員に非があると判断した場合は、速やかにその部分を修正して謝罪します。謝罪には、謝罪文を掲載します。

また、非がないと判断した場合でも、楽観視しないでください。市としての信用が損なわれることがないように、その後の発信に注意してください。安易に削除することで、余計に炎上を招く可能性もありますので、注意が必要です。炎上等に伴い、脅迫や暴力、物損など市に被害が生じた場合は、警察に通報してください。



本マニュアルは、次の自治体の例を参考とさせていただきました（50音順）。

- ・飯田市「飯田市職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン」
- ・京都市「京都市ソーシャルメディアガイドライン」
- ・鳴門市「鳴門市ソーシャルメディア活用ガイドライン」
- ・室蘭市「室蘭市ソーシャルメディア利用ガイドライン」

(別紙)

ソーシャルメディア運用ポリシー

開設所属	部 課
発信情報	
利用目的	
利用するソーシャルメディアの種類 ※メディアごとに作成のため一つのみチェック)	<input type="checkbox"/> X(旧 Twitter) <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> その他()
アカウント	
登録URL	
運用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
運用時間	○曜日から○曜日までの○時○分から○時○分までとします(○○○○○○○及び年末年始を除く)。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。
投稿に対する返信	(返信しない場合) 個別の回答は行いませんので、あらかじめご了承ください。 (返信する場合) 運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し、投稿に対して回答することを保証するものではありません。
備考	

※ソーシャルメディア運用ポリシーの作成にあたっては、「朝霞市ソーシャルメディア運用要領」を遵守すること