

「高山市こども未来編集部」SNS運用ガイドライン

(令和7年12月1日決定)

1 趣旨

子育て世代の多くがスマートフォンや情報端末を保有し、ネット検索や位置情報アプリ、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、「SNS」という。）により様々な情報を得て、EC・フリマサイトで必要な物やサービスを購入、キャッシュレスにより決済するといった生活スタイルが普及・拡大している。また、多忙等により市政に対する関心が薄かったり、紙媒体をはじめオールドメディアをほぼ見ない子育て世代も多く、自身の利用できる環境やサポートを知らない、鮮度の高い情報が得られないといった市民意見が後を絶たず、事実と異なる口コミ情報が流布するといった事例も散見されている。

このため、市内の子育て世代をターゲットにした市公式SNS（以下、「本SNS」という。）を新たに開設し、効果的に運用することにより、必要な方に情報が届けられる「伝わる広報」の実現を目指した取組みを進める。

他方で、SNSの有する即時性や双方向性、拡散性、匿名性などの特徴から、誤った内容や不適切な表現による掲載、秘匿すべき情報の流出、悪意を持った人物による荒らし行為、アカウントの乗っ取りや成りすましなど、様々なトラブルにつながりかねない側面も有している。このため、高山市こども未来部が開設する本SNSの運用については、ガイドラインに基づき適切な管理運営を確保するとともに、トラブル時の対応の明確化を図ることとする。

2 本SNSの目的

<多くの人に伝える>

当市におけるこども家庭に関する幅広い情報を、多くの市民に迅速かつ分かり易く発信することにより、必要な方に情報を伝える。

<幸福度や市民満足度を高める>

利用促進のための環境や制度、サポートの周知、参加したくなるようなイベントの告知や開催報告、地域資源や人物の魅力等を発信することにより、笑顔の（幸福な≡Well-beingな）家庭を拡大し、子育て世代の市民満足度を高める。

3 開設するSNS

Instagram、X、YouTube、LINE

※Instagramを先行して定着を図りつつ、他への拡大を徐々に進める。

4 アカウント

高山市こども未来編集部（kodomo.takayama.official）を原則とする。

成りすましによる誤情報の流布を防ぐため、運営主体として公式SNS名及びアカウントを高山市のホームページにおいて明示することとする。

5 管理運営体制

総括責任者：こども未来部長

全体を総括し、ガイドラインに基づく本SNSの適正な運用の確保を図る。

管理運営責任者：こども政策課長

運営担当者、こども未来編集部員を指揮監督、投稿内容の確認や承認を行うなど発信内容等の責任者として、ガイドラインに基づく本SNSの適正な運用の確保を図る。

運営担当者：管理運営責任者の指示を受けたこども政策課職員

イベント情報やテーマの提供、謝礼金の支払いなどこども未来編集部員との連絡調整、必要に応じた投稿内容の編集やガイドライン違反の書き込みの削除など、本SNSの更新管理を行う。

こども未来編集部員：公募を経て決定したライター

必要により対象者への取材やイベント参加などを経て、本SNSに投稿するテキスト情報やイメージ、写真・動画などの作成、投稿を行う。（投稿者の判別のため、掲載情報に沿えてライターネームを記載する。運営担当者等が投稿する場合も同様とする。）

発信内容に対する攻撃的な反応や誤り等の指摘を受けた場合は、速やかに管理運営責任者または運営担当者に報告、指示を仰ぎ、ともに事態への対処を行う。

6 情報発信する内容

- ・行政によるこども家庭に関するソフトハードの取組み（教育や若者、医療、文化芸術などの幅広い分野を含む）
- ・官民によるイベントなどの告知、結果レポート
- ・子育て当事者や支援者の声の紹介
- ・地域への誇りや郷土愛が深まる地域資源や魅力の紹介
- ・その他、管理運営責任者が適当と認めるもの

7 情報発信に際してのルール

①基本的な考え方

本SNS運用に関わる全ての者は、高山市の代表として見られているとの自覚と責任を持ち、社会的な良識やマナーをわきまえた言動を心がけることとする。

発信した情報に対して、攻撃的な反応等があった場合は、無用な議論とならないよう冷静に対応し、適切な対応を図ることとする。

意図せずして発信した内容により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした恐れのある場合は、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに正しく理解されるよう努めるものとする。

②責任者による投稿内容の承認

高山市として公式に発信する内容であるため、あらかじめ別に定める方法により、管理運営責任者などによる投稿内容の承認を得ることとする。

ただし、誤字の修正など軽微な内容、緊急に行う必要がある場合は、事後報告等とすることができる。

③法令等の順守

個人情報の取扱いに関する諸規定を順守すること。

個人が特定できる写真や動画、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などの承諾を得る（明確に意志が確認できない場合は、モザイク等を入れる）など、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意すること。

④正確性等の確保

情報発信に際しては、細心の注意を払い、意思形成過程にある内容や憶測を含むような内容には言及しないこと。

発信する情報は正確を期すとともに、誤解を招かない内容とするよう最大限留意すること。

⑤禁止事項

高山市及びこども未来編集部員は、次に掲げる情報は発信しないこと。

- ア 人種、思想、信条などの差別または差別を助長させるもの
- イ 政治や宗教活動に関するもの
- ウ 違法行為または違法行為をあおるもの
- エ 単なる風評や風評を助長させるもの
- オ 社会問題について特定の主義や主張にあたるもの
- カ その他公序良俗に反する一切のもの

⑥生成A Iの利用

本SNSでは、コンテンツ作成に際して生成A Iの利用を可能とするが、内容の正確性や信頼性を必ず確認し、誤った情報や誤解を招く表現が含まれないよう細心の注意を払うこと。

生成A Iを用いて作成した静止画や動画を使用する際には、他者の権利侵害に当たらないものとする。また必要に応じ、出所や生成手法を明示すること。

⑦その他

パスワードはランダムに組み合わせた8桁以上の英数字とするなど堅牢なものとし、1か月毎に更新するなど、アカウントの乗っ取り等を防止する。

ライターは、自身のSNSに掲載した内容を単に再利用するのみの投稿は行わないこと。

ライターは、業務に直接関わりがなくても、高山市に関する重要な記述をSNS上で発見した場合は、管理運営責任者または運営担当者に速やかに報告すること。ネガティブな評判を発見して、そのなかに事実誤認による内容が含まれていた場合であっても、その場の判断による反論や否定等は行わないこと。必要に応じて本SNSから正しい情報の発信、正確な情報が掲載されている市公式ホームページへの誘導などを行う。

8 他のSNSへのフォロー等

本SNSが多くの人々から閲覧されるようにするため、市内外の公的・公共的機関、こども家庭支援に取り組む民間団体やイベント等の主催者、投稿内容で取り扱った団体・個人などのSNSをフォローすることができる。「いいね」等の機能についても同様とする。

ただし、特定のSNSへのフォローが不適切と市民から指摘を受けるなど、継続すべきでないと認める時は、個々に判断のうえフォローを解除することとする。

運営担当者やこども未来編集部員等は、個人を含む複数のアカウントを管理することとなるため、アカウントを誤って認識しての操作を行わないよう十分留意する。

9 閲覧者による投稿等の可否

他のSNSユーザーや閲覧者による投稿や返信（以下、「書き込み」という。）は、双方向のコミュニケーションを図る目的から「可能とする」ことを原則とする。

ただし、ガイドライン違反の書き込みが相次ぐなど場合によっては「可能としない」ことも選択できることとし、その場合は、プロフィール欄などを用いて「情報発信のみ」であることを明記する。

10 書き込みの削除

他のSNSユーザーや閲覧者による書き込みが、「7 情報発信に際してのルール③～⑤」、または次に掲げる事項に照らして適切ではないと判断される場合は、予告なく当該書き込みの削除また

はアカウントのブロックなど必要な対応を行う。

- ア 特定の個人や団体などを誹謗中傷するもの
- イ 広告や宣伝、営業活動、その他もっぱら営利を目的とするもの
- ウ 市から情報発信した内容と関わりがないもの
- エ 他のSNSユーザー、第三者などに成りすまして行われたもの
- オ 有害なプログラム、害をなす恐れのあるリンクがはられたもの
- カ その他、書き込みを掲載し続けることが不適切と判断されるもの

11 トラブル時の対応

「10 書き込みの削除」などの対応を行ったにも関わらず、適正なSNSの管理運営を継続できないと判断される事由を覚知した場合は、その事由が解消するまで本SNSの運用を中断し、または中止することとする。SNSを運営する事業者（プラットフォーマー）の責めに帰すところにより、本SNSからの個人情報の漏えい等のセキュリティ事故またはそれに類する事態が発生した場合も同様とする。

成りすましが発生していることを覚知した場合は、速やかに成りすましが存在することの注意喚起を行う。

12 免責事項

- ・高山市及びこども未来編集部員は、掲載情報の正確性には細心の注意を払うが、それを保証する義務を負わないものとする。
- ・高山市及びこども未来編集部員は、閲覧者が本SNSに掲載された情報を用いて行う一切の行為について、何ら責任を負わないものとする。
- ・高山市及びこども未来編集部員は、利用者間または利用者と第三者間のトラブルにより、利用者または第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負わないものとする。
- ・高山市及びこども未来編集部員は、他のSNSユーザーによる書き込みについて、一切責任を負わないものとする。
- ・予告なしに掲載情報を変更または削除し、本SNSの運用を中止等する場合がある。

13 著作権の帰属

掲載情報（文章・写真・イメージなど）に関する著作権は、高山市または原権利者に帰属する。また、内容について利用者は、私的使用または引用など著作権法上認められた行為を除き、無断で複製、転載することはできない。

14 個人情報の取り扱い

本SNSの管理運営にあたって取扱うこととなった個人情報については、個人情報の取扱いに関する諸規定に基づき適切に管理する。

15 ガイドラインの変更

本ガイドラインは、利用者への予告なく必要に応じて変更する場合がある。

16 施行期日

本ガイドラインは、令和7年12月1日から施行する。