

令和7年7月1日

I n s t a g r a m 「徳島市公園緑地管理公社」公式アカウントに関する運用要領

1 運用要領の目的

I n s t a g r a m（インスタグラム）において、公式アカウントを取得し、適正かつ効果的な情報発信を行うためのルールを定める。

2 運用要領の適用

この運用要領は、業務の一環として、（公財）徳島市公園緑地管理公社が公式アカウントにおいて情報発信を行う際に適用する。

3 運用責任等

公式アカウントの適正な管理運営を行うため、管理責任者及び担当者を置くものとする。

4 管理責任者及び担当者の役割

管理責任者は、公式アカウントの管理・運用の責任を負う。担当者は、公式アカウントの登録手続及び情報投稿等を行う。

5 アカウントの登録

公式アカウント（名前・ユーザーネーム・パスワード・メールアドレス等）は、管理責任者が承認して取得する。名前は、「（公益財団法人）徳島市公園緑地管理公社」とし、ユーザーネーム・パスワードは、管理責任者が別に定める。登録するメールアドレスは管理責任者が別に取得する。

6 情報発信の目的

徳島市公園緑地管理公社の認知度向上や指定管理公園の来訪喚起を図るため、I n s t a g r a mを広報媒体のひとつに位置づけ、徳島市公園緑地管理公社が指定管理する公園の魅力を情報発信する。

7 情報発信の内容

- (1) 徳島市公園緑地公社や指定管理している公園の情報の写真や動画
- (2) 公式アカウントをフォローしている利用者が「#徳島市公園緑地管理公社」を付けて投稿した写真や動画を再投稿

8 対応時間

原則、平日の午前8時30分から午後5時までに、担当者が必要に応じて不定期に投稿する。なお、この時間帯以外にも管理者の判断で、必要に応じて投稿することができるものとする。

9 情報発信の意思決定

- (1) 情報発信については、担当者が事前に決裁を受ける。ただし、次に掲げるものは、Instagramの特性や情報発信の即時性を考慮し、事前の決裁を要しない。
 - ① 既に決裁を受けて発信している情報を再度発信する場合
 - ② イベントの結果及び現況等の事実について、情報発信する場合
 - ③ 法令等で定められている内容を情報発信する場合
- (2) 事前の決裁を要しない場合においても、管理責任者は定期的に発信内容を確認する。

10 使用する機能の制限

(1) 投稿

情報を投稿する際に投稿内容に合わせ、位置情報、ハッシュタグを必要に応じて使用するものとし、写真へのタグ付けは行わない。

原則、他の利用者の投稿に対するコメント及び「いいね」を行わない。ただし、管理責任者の判断で、業務上必要がある場合は、コメント及び「いいね」を行うことができる。

(2) 返信

原則、投稿した情報等に対する他の利用者からのコメント及びダイレクトメッセージ等には、返信しない。ただし、管理責任者の判断で、業務上必要があると認める場合は、返信することができる。

(3) フォロー

原則、他の利用者をフォローしない。ただし、管理責任者の判断で、業務上必要があると認める場合は、フォローすることができる。

(4) その他の機能

Instagramにおいて、上記(1)から(3)まで使用することとした機能以外の機能は、使用しない。

11 運営ポリシーの作成及び公開

次の事項を明らかにした運営ポリシーを作成し、とくしま植物園ホームページで公開する。

- (1) アカウント情報
- (2) 情報発信の目的
- (3) 情報発信の内容
- (4) アカウント運営主体
- (5) 管理責任者及び担当者
- (6) 対応時間
- (7) コメント等への返信
- (8) 禁止行為
- (9) 著作権
- (10) 個人情報の取扱い
- (11) 免責事項
- (12) 問い合わせ先

12 トラブルへの対応

I n s t a g r a mにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすまし（他の利用者のふりをしてI n s t a g r a mを利用すること）及び乗っ取り（他の利用者のアカウントを盗用し、当該利用者のふりをしてI n s t a g r a mを利用すること）等のトラブルが発生することがある。また、一般的に匿名性が高く一方的な批判が寄せられる可能性もあり、このようなことを防ぐため、次の点を特に留意する。

(1) トラブル防止

- ① 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する。
- ② 誤りは、直ちに認めて訂正する。
- ③ 本来のURLをわからなくする「URL短縮サービス」は、他の利用者に不安を与えるおそれがあることに留意し、なるべく使用しない。
- ④ 情報発信する際に、第三者が発信した情報の引用、第三者が管理・運営するページのURLの掲載は、引用等を行った情報やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行う。
- ⑤ 成りすまし防止のため、利用するI n s t a g r a mアカウントのプロフィール欄等に、徳島市公園緑地管理公社公式アカウント運営ポリシーのURLを記載する。

URL (<https://www.tpg-kosha.org/>)

(2) トラブルが発生した場合

- ① 炎上状態（自らの投稿に対して批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態）になった場合
 - ・ 反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え、丁寧な説明をする等、冷静に対応する。
 - ・ 発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪文を掲載する。
 - ・ 対応に時間を要する場合は、無視している等の不要な誤解を招かないように説明する。
- ② 成りすまし等が発生した場合
 - ・ アカウントの成りすましを発見又は乗っ取りが発生した場合は、I n s t a g r a m運営者への通報やパスワードの変更等を行うとともに、徳島市公園緑地管理公社ホームページで周知する。また、必要に応じて報道機関に資料提供を行い、成りすましが存在すること又は乗っ取りが発生したことの注意喚起を行う。

13 遵守事項

法令等及びこの運用要領を遵守する。

14 アカウントの削除

管理責任者は、法令等及びこの運用要領に照らし、重大な利用違反や不正利用等が判明した場合は、速やかにアカウントの削除を行う。

15 その他

この運用要領に定めのない事項については、公社で別途協議して定めるものとする。