

鎌倉市監査委員公表第4号

地方自治法第199条第2項の規定に基づき監査を実施したので、同条第9項の規定により監査結果報告を公表します。

令和5年(2023年)3月28日

鎌倉市監査委員 八木 隆太郎
同 岡田 和則

令和4年度行政監査 監査結果報告書

ソーシャルメディアによる情報発信について

令和5年3月
鎌倉市監査委員

目次

第1	監査の概要	1
1	監査の種類	
2	監査のテーマ・目的	
第2	監査の結果	1
第3	監査委員の意見	2
1	双方向性についての意識が希薄	
2	外部団体等との連携が発展途上	
3	リスク管理体制構築について	
4	職員研修の充実について	
第4	監査の実施	4
1	監査の対象	
2	着眼点	
3	監査の根拠	
4	調査の実施	
第5	着眼点別の調査結果	5
1	ソーシャルメディアの活用状況について	
2	ソーシャルメディアが適切に運用されているか	
3	効果的な情報発信に向けた検討、工夫が適切に行われているか	
4	情報発信の効果検証が適切に行われているか	
資料編		9
資料1	令和4年度行政監査【ソーシャルメディアによる情報発信について】 書面調査集計報告	
資料2	各ソーシャルメディア運用方針（広報課所管分）	

第 1 監査の概要

1 監査の種類

行政監査

2 監査のテーマ・目的

(1) 監査のテーマ

ソーシャルメディアによる情報発信について

(2) 監査の目的

第 3 次鎌倉市総合計画第 4 期基本計画では、6 つの将来目標を支えるための基本となる「計画の推進に向けた考え方」の一つに市民自治を掲げ、広報・広聴活動への積極的な市民参画を図ることとしている。とりわけ、ソーシャルメディアによる情報発信は重要な役割を果たすと考えられることから、本市におけるソーシャルメディアの活用状況等について把握・検証を行い、市全体の情報発信力強化や市民サービスの向上を図ることを目的として監査を実施した。

第 2 監査の結果

本市では、Facebook、Twitter、YouTube、LINE、note[※]のソーシャルメディアが使われており、各メディアは広報を所管する共生共創部広報課が管理するアカウント（以下「市アカウント」という。）と各課等独自のアカウント（以下「課アカウント」という。）により運用されている。

特に Twitter においては、課毎に多数の課アカウントが乱立していたため、令和 3 年度以降、各アカウントを広報課が分野別に再編した。現在各課等ではこの分野別のアカウントにより情報発信を行っている。

監査の結果、多くの課等においてはソーシャルメディアを活用し情報発信が行われているが、その発信状況には温度差があることを確認した。発信力を強化するためにはより効果的かつ効率的な活用が求められ、また、活用する上ではリスク管理体制の整備は避けることができない。これらについては、全庁的に取り組むべき課題も見受けられたことから、次のとおり意見をまとめる。

※note とは、文章、画像、つぶやき、音声、動画の 5 種類の記事を投稿できるメディアプラットフォームであり、容易に他のソーシャルメディアへ拡散ができる等のメリットがある。近年利用者も増えており、注目度の高いソーシャルメディアの 1 つといわれている。

第3 監査委員の意見

ソーシャルメディアは行政のコミュニケーションツールの一つとしてすでに社会的な認知を得ている。本市も例外ではなく、日常的に利用されている。しかしながら、その一方で、運用方針・基準、リスク管理などについて職員全てに周知されるには至っていない。市長のリーダーシップのもと、全庁横断的なガバナンス体制構築と周知を図るべきであり、その指針として以下の4点を挙げたい。

1 双方向性についての意識が希薄

すでに多くの課でソーシャルメディアを採用しているが、その特徴である双方向性、即ち、情報を受け取った人の反応をコメント等を通じて確認できるという点はほとんど活用されていない。

書面調査でもソーシャルメディアの利用にあたり双方向性に期待するという回答は少なく、情報発信後にコメント等を確認していないという回答が目立った。これは、投稿内容が、イベントの周知、参加者募集の告知及び定例のお知らせなど情報の発信に偏り、受け手の意見や反応に敏感であろうとの意識が希薄であることの表れであると考えられる。

発信した情報に寄せられたコメントは可視化された市民の意見そのものであることを念頭におき、どんな情報であってもコメントや拡散の状況などを常に確認すること、必要に応じて受領確認や返答することが大切ではないか。

広報課所管の運用方針では原則返信はしないこととしているが、返信しないことを奨励するかなのような印象を与えないよう、表現には柔軟性が求められる。

2 外部団体等との連携が発展途上

市単独では、情報の拡散や多角的な視点での情報発信に限界がある。また、限られた人員、予算で効果的かつ効率的に情報発信を行うためにも、関連する外部団体等と連携することは大切である。

この観点から市民防災部観光課では、鎌倉市観光協会と協定を締結し統合したホームページの運営や連動した各種ソーシャルメディアによる情報発信を行っている。これにより情報の一元化と効率的な情報発信ができるようになり、観光客の利便性が向上したという事例が確認できた。

歴史・文化情報が豊富な鎌倉には、出資団体や指定管理者との連携を強化することによって同様の効果を期待できる分野がまだまだあるはずであるが、残念ながら観光課と

鎌倉市観光協会以外の実例は見つからなかった。取組の拡大を主導する責任部署を定め、観光課の事例を参考に、外部団体等との連携を推し進めるべきと考える。

3 リスク管理体制構築について

書面調査では、誤った情報を発信することを防ぐための取組として、モニタリングを行っている課等は少なかった。

ソーシャルメディアのメリットの一つは、シェアやリツイート機能による拡散性の高さにある。しかしながら、誤って投稿された情報等も瞬時に拡散されることとなるため、トラブルが発生した場合に被害が拡大しやすく、想定外の影響を及ぼすといった危険性もはらんでいる。

特に、アカウントの乗っ取りやいわゆる記事の炎上などについては、あらかじめリスクを想定してトラブルを未然に防ぎ、万が一トラブルが発生した場合には、速やかに対処することが重要である。

ソーシャルメディア利用に積極姿勢を採るにあたっては、それに付随するリスク管理を徹底する必要性を強調したい。利用する各課にそれぞれの責任を求めるに留まらず、統合的な責任を果たす部署を定め全庁的なリスク管理体制の構築に取り組むべきである。

4 職員研修の充実について

ソーシャルメディアを通じて情報発信を行うことについては、各課の担当職員個人の裁量に委ねられているのが実状であると言っても過言ではない。

通常のお知らせ等を発信する際には課内の決裁を経て行う余裕があるが、風水害や地震などの災害や突発事故などにあっては、同じ手順を踏んでいる余裕はないはずである。このような場合に備えて、知識経験を有する職員に頼ることなく、より多くの職員がソーシャルメディアの扱いに慣れておくことは必須であると考ええる。

書面調査においても、職員から庁内での研修を求める声が多く寄せられたことは注目に値する。ぜひ、職員一人ひとりが知識と技術の向上を目指せるよう職員研修の機会を充実させるべきである。

第4 監査の実施

1 監査の対象

全部課等

2 着眼点

- (1) ソーシャルメディアの活用状況はどのようになっているか
- (2) ソーシャルメディアが適切に運用されているか
- (3) 効果的な情報発信に向けた検討、工夫が適切に行われているか
- (4) 情報発信の効果検証が適切に行われているか

3 監査の根拠

地方自治法第199条第2項及び鎌倉市監査基準に準拠した。

4 調査の実施

(1) 監査の実施期間

令和4年(2022年)11月1日から令和5年(2023年)3月22日まで

(2) 監査を実施した委員

八木 隆太郎

岡田 和則

(3) 調査方法

全ての部課等に対し、ソーシャルメディアによる情報発信の実施状況について書面で調査を行った。

(4) 監査委員による聴き取り調査の実施

ア 日時

令和5年2月13日(月)午前9時25分から午前10時40分まで

イ 対象課等

共生共創部広報課、市民防災部観光課

第5 着眼点別の調査結果

1 ソーシャルメディアの活用状況について

書面調査では、回答があった 98 課等のうち、令和3年度から調査時点に至るまでにソーシャルメディアによる情報発信を行った実績があるのは 61 課等で、全体の約 62%であった。

そのうち、48 課等は市アカウントのみにより、4 課等は課アカウントのみにより、残りの 9 課等が市アカウントと課アカウントで情報発信を行っていた。【質問1-(2)】

市全体のソーシャルメディアに係る経費は令和3年度決算で約 4,298 千円であり、その主な内訳は外部団体との連携に係る負担金、システム使用料、保守管理委託料であった。【質問2-(2)】

市、課アカウントで利用したソーシャルメディアは Twitter が最も多く 49 課等が計 1,960 件を投稿、次いで、LINE で 40 課等が計 775 件を投稿、Facebook で 26 課等が計 406 件の投稿、YouTube で 17 課等が 107 件を投稿、note は 8 課等が 63 件を投稿していた。

また、各メディアで最も多く投稿した課等は、Twitter では中央図書館、LINE ではこども支援課、Facebook では新型コロナウイルスワクチン接種担当、YouTube では広報課、note では教育総務課であった。【質問2-(3)】

ソーシャルメディアを利用した実績がない課等においては、その理由について、情報発信すべき事業・事務がないが最も多く 22 課等、効果が期待できないが 6 課等、使い方がわからないが 1 課等であった。その他の理由として、広報やホームページにて周知しているため、業務多忙で情報発信に対応できないため、事業の進捗状況がソーシャルメディアを利用するまでに至っていないためなどの回答があった。【質問6-(1)】

また、今後の予定については、利用する必要がないが 24 課等、是非・効果等について研究していきたいが 13 課等であった。【質問6-(2)】

2 ソーシャルメディアが適切に運用されているか

記事の投稿にあたっては、105 課等においては投稿内容について事前に決裁をとっているのに対し、28 課等においては確認や回覧のみで、3 課等では担当者の判断により情報発信が行われていた（同一の課等で複数のメディアを使用しているかつメディアにより運用が異なるものがあるため重複あり）。【質問3-(1)】

投稿に対するコメント等については、34 課等において毎日若しくは不定期に確認がされているが、27 課等においては確認がされていなかった。【質問3-(2)】

ソーシャルメディアの運用にあたっては、メディア毎に運用方針等が定められているが、情報発信を行った実績のある 61 課等のうち、58 課等が運用方針等に沿った運用を行っているが、3 課等においては運用方針等を知らないという回答であった。【質問 4- (1)】

運用方針等において、課等に配布されたパスワードは担当者以外に教えないこととなっているが、61 課等のうち 7 課等においては職員全員が知っているとの回答であった。【質問 4- (3)】

3 効果的な情報発信に向けた検討、工夫が適切に行われているか

関係外部団体との連携として、観光課においては鎌倉市観光協会と情報発信に係る協定を締結しており、Twitter の課アカウントで観光協会が発信した情報を積極的にリツイートするなど、より効率的な情報発信を行うための工夫が施されていた。【質問 2- (4)】

各課で情報発信を行うにあたり工夫していることとして、ハッシュタグの活用、QR コードやホームページへのリンクの貼付けが多く挙げられた。更に広報課においては、情報を届けたいターゲットに対して情報が伝わりやすくなるよう、記事の構成や SNS の種類を使い分けるなどの工夫が行われていた。【質問 5- (3)】

一方で、ソーシャルメディアの利用にあたり、市役所全体の取組としての課題や要望することとして、市職員に対する操作方法の説明を定期的にお願ひしたい、他課での取組事例等を紹介してほしいといった研修等を期待する回答や、Instagram を使用できるようにしてほしい、画像・動画編集の編集ソフトを使用できるパソコンが少ないといった環境の整備に関する回答があった。【質問 5- (4)】

4 情報発信の効果検証が適切に行われているか

ソーシャルメディアを利用するにあたり期待したこととしては、広範性・拡散性が最も多く 58 課等、次いで到達力が 40 課等、即時性・即応性が 36 課等であった。【質問 5- (1)】

ソーシャルメディアを利用したことによる効果について、実感していると回答したのは 38 課等で、実感していないと回答したのは 22 課等であった。

実感した具体的な効果については、イベントへの参加者や制度の利用者が増加したという回答が多くあり、電話などによる直接の問い合わせ件数が減少したという回答もあった。【質問 5- (2)】

一方で、投稿による情報の拡散性の効果について実感がないという回答や、市アカウ

ントを使用することにより情報が広く閲覧されることとなったが、他課の情報が入り込むこととなり情報が伝わりにくくなったのではないかと危惧しているとの回答もあった。

【質問5-（3）】

資 料 編

資料1

令和4年度行政監査 【ソーシャルメディアによる情報発信について】 書面調査集計報告

1 ソーシャルメディアの利用の有無

(1) 回答課において、課アカウントを保有していますか。(母数：98)

	保有している	保有していない	合計
回答数	12	86	98
割合 (n=98)	12%	88%	100%

(2) 令和3年4月から現在までの間に、回答課において課アカウント又は市アカウントを利用して、情報発信をした事例はありますか。

	①課、市アカウント 両方で情報発信した	②課アカウントを利用 して情報発信した	③市アカウントを利用 して情報発信した	④情報発信した 事例はない	合計
回答数	9	4	48	37	98
割合 (n=98)	9%	4%	49%	38%	100%

2 市・課アカウントの運営状況等

(1) 市・課アカウント一覧 【 】は広報課が管理する市アカウント、それ以外は課独自の課アカウントとして整理

メディア	アカウント名称	運営課	フォロワー数 +登録者数	投稿した課等の数
Facebook	【鎌倉市役所】	広報課	7,531人	24
Facebook	【鎌倉市新型コロナ対策情報】	広報課	398人	1
Facebook	フォトニュース「鎌倉市長日記」	秘書課	4,593人	1
Facebook	鎌倉市議会	議会総務課	839人	1
Twitter	【インフォメーション】	広報課等	8,734人	33
Twitter	【防犯・防災・消防情報】	地域のつながり課、 総合防災課、消防本部	4,051人	7
Twitter	【文化情報】	文化課、 歴史まちづくり推進担当、 都市景観課、文化財課	3,035人	3
Twitter	【かまくら観光】	観光課	28,476人	2
Twitter	【職員採用情報】	職員課	1,238人	1
Twitter	【東京2020オリンピック ・パラリンピック】	企画課	335人	2
Twitter	鎌倉国宝館	生涯学習課 鎌倉国宝館	3,976人	1
Twitter	鎌倉歴史文化交流館	生涯学習課 鎌倉歴史文化交流館	3,971人	1
Twitter	鎌倉市図書館	中央図書館	10,237人	1
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	広報課	3,083人	13
YouTube	かまくらミュージズちゃんねる	生涯学習課 鎌倉国宝館・ 鎌倉歴史文化交流館	588人	2
YouTube	鎌倉市議会公式チャンネル	議会総務課	78人	1
LINE	【鎌倉市】	広報課	23,654人	40
LINE	鎌倉ごみ調べ	ごみ減量対策課	14,769人	1
note	【ナルホド事始め 鎌倉市公式】	広報課	507人	4
note	鎌倉市教育委員会note	教育総務課	359人	5

※市が情報を発信しないLINEの予約システムや通報システム等（例：道路損傷等通報システム）については対象外とした。

(2) 市・課アカウント利用に経費がかかっているもの

メディア	アカウント名称	課名	内訳
Twitter	【かまくら観光】	観光課	・観光協会に負担金(1,440,000円)
YouTube	かまくらミュージズちゃんねる	生涯学習課鎌倉国宝館・ 鎌倉歴史文化交流館	・Adobe契約料 95,760円×2
LINE	【鎌倉市】	広報課	・システム使用料 924,000円
LINE	鎌倉ごみ調べ	ごみ減量対策課	・保守管理委託料 1,056,000円
note	【ナルホド事始メ 鎌倉市公式】	広報課 政策創造課	・取材等委託料 587,400円 (広報課) ・取材等委託料 99,000円 (政策創造課)

(3) 投稿件数・内容等

※別紙のとおり

(4) 情報発信に際し、関係外部団体との連携について

	連携している	連携していない	合計
回答数	1	13	14
割合(n=15)	7%	93%	100%

3 情報発信の手続等について【1(2)で①、②、③のいずれかを選択した場合に回答】

(1) 情報発信の手続について (該当するものに○を付けてください)

メディア	決裁(簡易決裁も含む)を得て投稿	決裁はとらないが、課内で確認(回覧等を含む)のうえ投稿	担当者の判断で投稿	その他
Facebook	21	2		2
Twitter	31	19	2	2
YouTube	13	1	1	1
LINE	33	4		2
note	7	2		
その他				
合計	105	28	3	7

※その他の回答には、「広報課に依頼」が挙げられた。

(2) 情報発信後のコメント等の確認について

	毎日確認	週1回程度確認	不定期に確認	確認していない	合計
回答数	4	0	30	27	61
割合(n=61)	7%	0%	49%	44%	100%

(3) 【(2)で「確認している」を選択した場合】コメントへのリプライ(返信)をしていますか

	返信している	必要に応じて返信	返信していない	合計
回答数	0	1	33	34
割合(n=34)	0%	3%	97%	100%

(4) 【(2)で「確認している」を選択した場合】不適切なコメントがあった場合、どのように対応していますか

	決裁(簡易決裁も含む)を得て削除	決裁はとらないが、課内で確認(回覧等を含む)のうえ削除	担当者の判断で削除	その他	合計
回答数	4	10	1	19	34
割合(n=34)	12%	29%	3%	56%	100%

※その他の回答には、「現時点で不適切なコメントはない」「内容の確認のみとし特段対応していない」「その都度判断し対応する」が挙げられた。

4 リスク管理について【1(2)で①、②、③のいずれかを選択した場合に回答】

(1) 各メディアの運用方針等に沿って運用しているか

	運用している	運用していない	運用方針を知らない	合計
回答数	58	0	3	61
割合(n=61)	95%	0%	5%	100%

(2) なりすまし、乗っ取り、誤配信への対策のためのモニタリングについて

	定期的を実施している	不定期に実施	実施していない	合計
回答数	10	12	39	61
割合(n=61)	16%	20%	64%	100%

(3) ログインパスワードの管理に関して、パスワードを知っている職員

	課(担当)の職員全員	管理職及び担当者	担当者と一部の職員	担当者のみ	パスワード管理なし	合計
回答数	7	11	25	4	14	61
割合(n=61)	11%	18%	41%	7%	23%	100%

(4) ログインパスワードを変更する頻度

	定期的に変更している	変更していない	課アカウントなし	合計
回答数	4	41	16	61
割合(n=61)	7%	67%	26%	100%

(5) システムセキュリティ以外のリスクについて、特に気をつけていることがあれば記載してください

課名	具体内容
広報課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配信内容が間違っていないか、URLが正しいか等、2名体制で配信前もしくは配信後に必ずチェックをしています。 ・ 人物が写っている写真は必ず掲載許可を取り、必要であればモザイク処理をしています。 ・ BGMは使用していません。
秘書課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの写真・名前の掲載には、保護者の承諾を得るなど特段の配慮をしている。
文化課	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント写真における肖像権 ・ 所管美術品等に関する著作権
職員課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投稿写真に写る者には、本人に許可を取るようにしています。
地域のつながり課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 動画に出演する講師への動画の取扱いに関する同意。
観光課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市内各種イベントや各施設の観光情報を投稿する際は、主催者及び管理者に許可申請の上で適切なものを投稿している
大河ドラマ担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント写真における肖像権 ・ イラスト使用の著作権
商工課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせ、URLの誤記載

生活福祉課	・ イベントの写真における肖像権や誤配信
高齢者いきいき課	・ イラストの著作権
障害福祉課	・ 画像データを使用する場合、個人情報が入り込んでいないかは特に注意している
都市計画課	・ フリー素材の著作権、利用規約などの確認
教育総務課	・ 写真掲載における肖像権、イラストの著作権
文化財課	・ 写真の肖像権、情報の誤発信（誤字脱字、事実誤認など）
生涯学習課 国宝館	・ 館藏品以外の写真を掲載する場合における所有者の掲載許可
生涯学習課 歴史文化交流館	・ 肖像権、著作権など
中央図書館	・ イベントの写真における肖像権、読み聞かせ書籍紹介等における著作権
警防救急課	・ 個人情報の写り込み、画像（静止画、動画）の著作権
予防課	・ 写真における肖像権
鎌倉消防署	・ 画像を使用する際は、個人情報及び著作権に注意している
大船消防署	・ 写真付き投稿に関する肖像権

5 効果検証【1(2)で①、②、③のいずれかを選択した場合に回答】

(1) ソーシャルメディアを利用するにあたり、期待したことに○を付けてください（3つまで）

	回答数	割合(n=61)
広範性・拡散性（不特定の相手に情報が届き、シェアなどで更に拡散される）	58	95%
即時性・即応性（即時に情報を発信でき、閲覧者の反応をタイムリーに確認できる）	36	59%
双方向性（一方的な情報発信ではなく、コメントなどにより閲覧者の反応が確認できる）	2	3%
到達力（ホームページとは違い、相手が見に来なくても情報を届けられる）	40	66%
利便性（パソコン、スマホ操作で簡単に情報を発信できる）	29	48%
費用対効果	6	10%
その他	2	3%

1(2)で①、②、③のいずれかを選択した課 n = 61

(2) ソーシャルメディアを利用したことによる効果について（該当するものに○を付けてください）

	実感している	実感していない	未回答	合計
回答数	38	22	1	61
割合(n=61)	62%	36%	2%	100%

課名	効果等の内容
広報課	・ 広報課の事業ではないのですが、広報紙では伝わりきれず、定員に達しなかったイベント等がLINEの配信により、すぐ定員に達成したという担当課の話を聞き、伝えたいターゲットにきちんと伝わったと実感しました。

地域共生課	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容、相談日等情報発信したことにより、相談に関する問い合わせや予約が増加した。 ・パートナーシップ宣誓制度を利用する方が増加した。 ・LINEアンケートの実施によって、対象者や期間を設定し、その範囲の中で広く市民の意見を集めることができた。 ・YouTubeを活用し、コロナ禍のイベント（サミット）を実施することができ、また、当日視聴できなかった方へ、情報提供することができた。
文化課	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドファンディング募集の投稿を行った後、寄附件数が増加した。
地域のつながり課	<ul style="list-style-type: none"> ・配信動画を研修等に利用したい旨の申し出が多数あった。
観光課	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の花の見頃情報やイベントの詳細情報は鮮度が重要であるため、ソーシャルメディアの利用が必須である。 また、昨今は新型コロナウイルス感染症拡大により観光施設の開館状況に変更のある場合や、台風などによる観光スポットの被害が起きる可能性があるため、リアルタイムでの発信が不可欠である。
大河ドラマ担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドツアーや講演会の参加者が毎度ほぼ定員満員になった（新規事業のため比較対象無し）
商工課	<ul style="list-style-type: none"> ・LINE配信後、人数が増えた説明会があった
こども支援課	<ul style="list-style-type: none"> ・配信後に多くの申し込みが寄せられた
こども相談課	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント等の申込率が上がった
青少年課	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせが減少した
発達支援室	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物のみのお知らせに比し、問い合わせが増えた
生活福祉課	<ul style="list-style-type: none"> ・食料配布会の際のアンケートに配布会を知った理由について、SNSで知ったという回答が複数あるため
高齢者いきいき課	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEによる周知により、エンディングノートを受け取りに来る方が多かった
スポーツ課	<ul style="list-style-type: none"> ・海浜公園水泳プールや西御門テニスコートの利用状況を発信することで、問い合わせが減少した。
新型コロナワクチン接種担当	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSで予約開始日を公開したところ、予約開始日当日に多くの問合せがあった
ごみ減量対策課	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEの発信により、フードドライブの寄付者が増加した。（来庁時アンケート）
深沢地域整備課	<ul style="list-style-type: none"> ・市民や事業者から情報発信したことに対して、反応をいただく機会が増えた
都市計画課	<ul style="list-style-type: none"> ・Twitter投稿によって情報を拡散し、電話での問い合わせ頻度が減った
農水課	<ul style="list-style-type: none"> ・朝市への来場者が増加した
教育総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント告知により申込者数が増えた ・鎌倉スクールコラボファンドのポスター掲示、チラシ配布に協力の申し出があった
学務課給食担当	<ul style="list-style-type: none"> ・会計年度任用職員の採用時に、ソーシャルメディアを見て募集を知ったとの声を数名からいただいた
教育指導課	<ul style="list-style-type: none"> ・採用試験に係る応募数が増加したと感じる
文化財課	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の興味関心がどこにあるのかが分かる
生涯学習課 歴史文化交流館	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展やイベントの情報が広く拡散されるようになった
中央図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・個人が利用しているスマートフォン等にダイレクトに通知が届くことにより、イベントの申し込みなどに効果があると実感している
警防救急課	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧数の増加とともに車両の写真撮影をしたいと来訪される方が多くなった。
議会総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・議会報告会において、SNSを見ての参加した方がいた

(3) ソーシャルメディアの利用にあたり、課等として検討、工夫していることなどがあれば記載してください

課名	具体内容
広報課	<ul style="list-style-type: none"> ・ SNSの配信は、配信すること自体が目的になりがちですが、SNSが有効だと思われる情報を届けたいターゲットにどうやったらきちんと情報が届くかを考えて文章や配信するSNSの種類等を考えています。 ・ 例えば、広報課が配信するSNSは、チラシをそのまま画像にして添付することは効果的とは考えておらず、SNS用にチラシの画像を作り直したりして、より見やすく伝わるように工夫しています。 ・ 文章も興味を持ってもらえるよう、なるべく簡潔にしています。詳しく知りたい人向けにホームページのURLをリンクさせ、ホームページの内容も同時に確認し見づらければ、情報の整理を行ったりしています。
企画課企画担当	・ ハッシュタグの活用、HPへのリンクの貼付け、積極的な画像の活用
企画課ふるさと寄附金担当	・ ハッシュタグの活用、HPへのリンクの貼付け
職員課	・ ハッシュタグの活用、HPへのリンクの貼付け
納税課	・ ハッシュタグの活用
地域のつながり課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 動画の視聴者を増やすため、QRコードを記載した案内文を関連団体に配布した。 ・ HPへのリンク貼り付けを行った。
大河ドラマ担当	・ ハッシュタグの活用、HPへのリンク貼り付け、職員のSNS関係の研修等研鑽、必ず写真を付け目に留まるよう工夫する
子ども支援課	・ HPへのリンクの貼付け、QRコードの活用
生活福祉課	・ わかりやすく、必要な情報のみを発信するようにしている
高齢者いきいき課	・ HPへのリンク貼り付け
新型コロナワクチン接種担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約開始日など、即時に広報した方が効果的なものについては積極的に活用しています ・ わかりやすくするため、短い文章になるよう心がけています
ごみ減量対策課	・ ハッシュタグの活用、HPへのリンクの貼付け、QRコードの活用
都市計画課	・ 画像の使用、ハッシュタグの利用、協力事業者や関係課（観光課・観光協会など）にもRT等を依頼し拡散をお願いしている
教育総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育委員会の取組をnoteに集約しておくことで、市民や学校、他市からの問合せ、視察対応時の説明の際に記事を活用 ・ QRコードの活用
学務課給食担当	・ 親しみやすい画像でHPへのリンクを貼り付ける
文化財課	・ ハッシュタグの活用
生涯学習課 国宝館	・ ハッシュタグの活用
生涯学習課 歴史文化交流館	・ 定期的な更新、興味を引くような画像の掲載、ハッシュタグの活用、時機にあった投稿
中央図書館	・ HPへのリンク、ソーシャルメディアへのリンクなど、より効果的な情報発信について検討している
警防救急課	・ ハッシュタグの活用、当本部で実施している取組みを分かりやすく説明するなどを考慮している。
予防課	・ 投稿による拡散性の効果の実感がなく苦慮している
大船消防署	・ ハッシュタグの活用、消防業務及び訓練等のアピール

(4) ソーシャルメディアの利用にあたり、市役所全体の取組としての課題や要望などがあれば記載してください（任意）

課名	具体内容
広報課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報課ではアカウントの管理をしていますが、配信する内容の管理まではしておらず、各課に委ねています。そのため、配信内容が不十分であったり、市民が知りたい情報ではなく、市が伝えたい情報を一方的に伝えるだけのツールになってしまっている傾向があります。 ・ より良い情報を市民に伝えるために各課へ配信内容や配信時間についてアドバイスをして、決裁済みのため変更はできない等、有効とは言えない情報発信になってしまうことが多くあり、対応に苦慮しています。 ・ また、SNSは簡単に気軽に使えるものですが、実際はトレンドの変化が早く非常に難しい分野です。どうしたら見てもらえるか、民間企業は多額の費用をかけて運用をしているツールであり、トレンドに合わせた運用方法の見直しを随時行っていく必要があると考えています。
大河ドラマ担当	・ 広告機能を利用したプロモーションの取組みについて検討を要する
商工課	・ 職員に対する操作方法の説明を定期的にお願したい
教育指導課	・ 他課での取り組み事例等の紹介
生涯学習課 国宝館	・ Instagramを使用できるようにしてほしい
生涯学習課 歴史文化交流館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画像・動画の編集ソフトを使用できるPCが少ない ・ 画像・動画をアップする際にファイル交換が必要なため投稿作業に時間を要する ・ SNSを仮想ブラウザ上で使おうとすると不具合が多い
中央図書館	・ 公的機関が発信する情報として制約がかかるのは仕方ないが、もう少し即時性や柔軟性があれば良いと思う
警防救急課	・ Twitterは、消防独自でアカウントを持っていたが、市のアカウントに統一されたことで、消防に興味のない方にもより広く閲覧されることとなったと考える。ただ、逆に消防のみの情報を知りたい場合に、他課の情報が入り込むことで、通知のオフやフォローしにくい状況になっているのではないかと危惧しています。

6 ソーシャルメディアを利用した実績がない課への質問【1(2)で④を選択した場合に回答】

(1) ソーシャルメディアを利用した実績がない理由について（該当するものに○を付けてください ※複数回答可）

	回答数	割合(n=37)
外部に対し、ソーシャルメディアを利用して情報発信すべき事業・事務がない	22	59%
ソーシャルメディアによる情報発信の効果が期待できない	6	16%
ソーシャルメディアの存在を知らない	0	0%
ソーシャルメディアの使い方がわからない	1	3%
その他	9	24%

1(2)で④を選択した課n=37

※その他の回答には、「広報やホームページで周知している」「業務多忙で情報発信に対応できない」

「業務の進捗状況がソーシャルメディアを利用するまでに至っていない」などが挙げられた。

(2) 今後、ソーシャルメディアを利用した情報発信をする予定はありますか（該当するものに○を付けてください）

	回答数	割合(n=37)
早い時期に、ソーシャルメディアによる発信を始めたいと思う	0	0%
ソーシャルメディアによる情報発信の是非・効果等について研究していきたい	13	35%
今後もソーシャルメディアを利用する必要がない	24	65%
合計	37	100%

別紙 投稿件数・内容等

1 投稿件数・内容（課別）

【共生共創部】

広報課

※4年度に開始の場合、4年度における数

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	市長定例記者会見（毎会见ごと）、市政情報番組（毎月2回）、広報かまくら（毎月1回）、その他行政情報	93件	令和4年1月10日「成人のつどい」の開催投稿。いいね数211、シェア数4、コメント数2、リーチ数2,942。
Twitter	【インフォメーション】	市長定例記者会見（毎会见ごと）、市政情報番組（毎月2回）、広報かまくら（毎月1回）、その他行政情報	45件	令和4年1月24日感染対策の投稿。リツイート数37、引用ツイート数1、いいね数49、インプレッション数28,805。
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	市長定例記者会見（毎会见ごと）、市政情報番組（毎月2回）、手話版及び音訳版広報かまくら（毎月1回）	57件	令和3年4月1日JCOM市政情報番組「鎌倉市市議会議員選挙」についての動画。再生回数延べ1,447回、いいね数9
LINE	【鎌倉市】	市長定例記者会見（毎会见ごと）、市政情報番組（毎月2回）、広報かまくら（毎月1回）、その他行政情報	—	
note	【ナルホド事始め】	研修内容、広報物制作後記、その他行政情報	3件	令和3年11月15日note開設に当たっての所信表明の投稿。総PV数587、獲得スキ数37。

企画課（企画担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	SDGsに関する啓発や、SDGs推進隊に関する取組	3件	令和4年2月25日付けSDGs推進隊の第3回勉強会&発表会に関する投稿について、いいね2件あった
Twitter	【インフォメーション】	SDGsに関する啓発や、SDGs推進隊に関する取組	5件	令和4年2月25日付けSDGs推進隊の第3回勉強会&発表会に関する投稿に対して、いいね7件あった
Twitter	【東京2020オリンピック・パラリンピック】	東京オリンピック・パラリンピックにおける大会出場選手やホストタウンに関する情報	81件	令和3年8月14日付けの「パラリンピック聖火フェスティバル」として催された鎌倉市採火式の会場である大船観音寺の階段を鳩の模様にキャンドルで飾った情報に、いいね86件、リツイート15件あった

企画課（ふるさと寄附金担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	大河ドラマ館の入場チケットを返礼品に追加した情報	1件	大河ドラマ館の入場チケットを返礼品に追加した情報に対して、いいね28件あった
Twitter	【インフォメーション】	大河ドラマ館の入場チケットを返礼品に追加した情報	1件	大河ドラマ館の入場チケットを返礼品に追加した情報に対して、いいね7件あった

政策創造課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	イベント等の周知を目的とした情報について画像を付けて投稿	8件	いいね43件
Twitter	【インフォメーション】	イベント等の周知を目的とした情報について画像を付けて投稿	8件	いいね6件
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	実施したイベントの内容等を投稿	6件	令和4年11月の市の新しい取組（オンライン共創プラットフォーム）に関するPR動画は閲覧数が多かった
LINE	【鎌倉市】	イベント等の周知を目的とした情報について画像を付けて投稿	8件	
note	【ナルホド事始め】	スマートシティの取組の普及に向けた内容を定期的に投稿	6件	令和4年7月の地元企業の取組に関する投稿に対する閲覧数が多かった

秘書課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	鎌倉市長日記	市長の日々の公務活動の状況を発信している	93件	・市長が関東学院大学で「地域創生持論（鎌倉）」の講義を行った投稿に対し、リアクション331件あった

地域共生課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	人権啓発推進事業や消費生活に関する情報、エシカル消費に関する情報等について画像を付けて投稿	5件	令和3年11月の共生サミットに関する投稿に対して、いいね32件、シェア1件あった
Twitter	【インフォメーション】	人権啓発推進事業や消費生活に関する情報、エシカル消費に関する情報等について画像を付けて投稿	2件	—
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	共生サミットの録画配信	1件	—
LINE	【鎌倉市】	人権啓発推進事業や消費生活に関する情報、エシカル消費に関する情報等について画像を付けて投稿	12件	

文化課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	エリアナ・パヴロバ顕彰碑修繕のクラウドファンディング、平和を考えるパネル展、地下道ギャラリー50「日本バレエの母エリアナ・パヴロバ（顕彰碑クラウドファンディング周知）」、映画「めぐみへの誓い」上映会、平和へのオマージュ作品展、旧和辻邸施設公開	—	—
Twitter	【文化情報】	都市提携事業、鎌倉駅地下道ギャラリー展示、鎌倉こども能	3件	3月31日の「旧和辻邸施設公開」の投稿に対して、いいね45件、リツイート7件あった

Twitter	【東京2020 オリンピック・ パラリンピック】	ホストタウン事業関連情報	—	—
LINE	【鎌倉市】	都市提携事業、鎌倉駅地下道ギャラリー展示、オリンピックを迎えるにあたってのお願い	2件	

【歴史まちづくり推進担当】

メディア		投稿内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【文化情報】	社寺、史跡等の紹介（画像付き）	36件	大河ドラマ「鎌倉殿の13人」に係る内容について、いいね105件あった
note	鎌倉市 教育委員会	社寺、史跡、埋蔵文化財発掘調査等文化財の紹介（画像付き）	0件	—

【総務部】

職員課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【職員 採用情報】	採用試験実施案内、試験結果、採用プロモーションなど	100件	東日本大震災の復興支援として職員派遣を行っている自治体から送られてきたヒマワリを、市役所に植え、満開になった投稿に対し、いいね44件あった

公的不動産活用課（財産管理担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	庁舎管理に関するお知らせ、車両広告の募集	4件	本庁舎駐車場が機械式管理になる旨の投稿に対して、いいね53件あった 市庁舎総合訓練実施の投稿に対して、いいね51件あった
Twitter	【インフォ メーション】	庁舎管理に関するお知らせ、車両広告の募集	4件	総合訓練実施の投稿に対して、いいね10件あった
LINE	【鎌倉市】	庁舎管理に関するお知らせ、車両広告の募集	4件	

公的不動産活用課（公的不動産活用担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	梶原四丁目用地利活用事業に関する事業説明会・旧諸戸邸の利活用に関するサウンディング型市場調査の情報について、画像を付けて投稿	2件	令和4年11月の旧諸戸邸の利活用に関するサウンディング調査の投稿に対して、60件のいいね、2件のシェアがあった。
Twitter	【インフォ メーション】	梶原四丁目用地利活用事業に関する事業説明会・旧諸戸邸の利活用に関するサウンディング型市場調査の情報について、画像を付けて投稿	2件	令和4年11月の旧諸戸邸の利活用に関するサウンディング調査の投稿に対して、20件のいいね、8件のリツイートがあった。

YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	梶原四丁目用地利活用事業に関する動画を画像や字幕を付けて投稿した。	1件	令和3年10月の梶原四丁目用地利活用事業に関する動画が約150回再生された
LINE	【鎌倉市】	梶原四丁目用地利活用事業に関する事業説明会・旧諸戸邸の利活用に関するサウンディング型市場調査の情報について、画像を付けて投稿	2件	

納税課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	固定資産税・都市計画税、市県民税（普通徴収）及び軽自動車税（種別割）の納期限のお知らせ	9件	納期限前に納期限を再確認していただくために投稿しているため、いいねが付くことはあるが、リアクションや反響はない。

市民税課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	令和4年2月中旬から3月中旬に行った申告相談電話予約についての情報発信	2件	

【市民防災部】

地域のつながり課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	・動画や特殊詐欺被害防止電話機等購入費補助制度の周知。 ・市民活動センター在り方についてのアンケート実施のお知らせ。（7月） ・市民活動センター在り方検討ワークショップ実施のお知らせ。（12月）	4件	いいね53件
Twitter	【防犯・防災・消防情報】	不審者情報	37件	不審者情報
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	特殊詐欺対策や刺股の使い方の動画	1件	令和3年11月の刺股の使い方動画の再生回数19,000回
LINE	【鎌倉市】	・動画や特殊詐欺被害防止電話機等購入費補助制度の周知。 ・市民活動センター在り方についてのアンケート実施のお知らせ。（7月） ・市民活動センター在り方検討ワークショップ実施のお知らせ。（12月）	3件	

総合防災課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・防災・消防情報】	不定期で、新型コロナウイルス対策関連の発信	31件	令和3年12月28日年末年始の注意喚起の周知に対し、いいね23件、リツイート9件あった

YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	不定期で防災備蓄用品の使用方法についての動画	1件	高評価3件
LINE	【鎌倉市】	防災・安全情報メールを配信する際に同内容を発信	45件	

観光課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【かまくら観光】	観光協会のツイートする観光情報のリツイートや観光客への広報事項	約100件	葛原岡・大仏ハイキングコースの一部区間の倒木による一時通行止めについての注意喚起した投稿に対し、いいね209件、リツイート148件あった
LINE	【鎌倉市】	海水浴場開設の有無について市民アンケートを実施	1件	

大河ドラマ担当

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	大河ドラマ事業について広く周知したい場合に投稿	5件	令和3年11月「鎌倉殿の13人 大河ドラマ館スタッフ募集について」という投稿に対し、いいね160件、シェア32件あった
Twitter	【かまくら観光】	大河ドラマ事業について広く周知したい場合に投稿	4件	令和3年11月「鎌倉殿×13人の重臣たち～鎌倉時代をめぐる旅～」を公開」という投稿に対し、いいね604件、リツイート287件あった
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	鎌倉殿の13人の重臣ゆかりの地をめぐるコースの紹介	0件	—
LINE	【鎌倉市】	大河ドラマ事業について主に市民に情報発信をしたい場合	5件	

商工課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	イベントや実施事業について	7件	令和3年10月1日の黙食に関する投稿に対して、いいね61件、リツイート5件あった
Twitter	【インフォメーション】	イベントや実施事業について	8件	いいね5件
LINE	【鎌倉市】	イベントや実施事業について	36件	

【こどもみらい部】

こども支援課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	こどもみらい部所管施設（委託・指定管理含む）でのイベント等の情報発信	262件	

保育課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、公立保育園スタッフ募集に関する内容を投稿 ・年1回、保育士就職支援講座の案内を投稿 ・年1回、来年度4月の保育所等への入所申込み受付開始に関する内容を投稿 ・年2回、公立園の地域交流活動に関する内容を投稿 	19件	

こども相談課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	毎月、子育て支援センターに関する内容を投稿	40件	

青少年課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	青少年会館で実施するイベント情報、新年度の入所情報など	7件	

発達支援課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	発達障害等啓発後援会(年3回程度)、出張相談(月1～2回)、5歳児すこやか相談(年2回)、かまくらっ子発達支援サポーター養成講座(年3回)	17件	

【健康福祉部】

福祉総務課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	臨時特別給付金、緊急支援給付金	0件	—
LINE	【鎌倉市】	緊急支援給付金	0件	

生活福祉課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	毎月1回行う食料配布会の開催日時など	14件	生活困窮者を対象に実施した食料配布会について いいね17件
LINE	【鎌倉市】	毎月1回行う食料配布会の開催日時など	21件	

高齢者いきいき課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市版エンディングノートの配布 ・福寿優待サービス協賛店舗の募集 ・セミナーやイベントの開催 ・老人福祉センターの臨時休館 	7件	令和3年12月の福寿優待サービス協賛店舗募集についての投稿に対し、いいね6件、リツイート3件。
LINE	【鎌倉市】	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市版エンディングノートの配布 ・福寿優待サービス協賛店舗の募集 ・セミナーやイベントの開催 ・認知症高齢者等早期発見支援事業の案内 	2件	

介護保険課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	介護事業所を対象とした動画による取り組みの発信等	2件	なし

障害福祉課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	<ul style="list-style-type: none"> ・原則毎月1日に、障害者二千人雇用センターに関する情報を投稿 ・原則毎週月曜日に農業就労体験セミナー及び就労困難者特化型BPO事業に関する情報を投稿 ・原則第2、第4金曜日に就労移行支援金及び雇用奨励金に関する情報を投稿 ・不定期に講演会等の参加募集に関する情報を投稿 	不明	なし
LINE	【鎌倉市】	<ul style="list-style-type: none"> ・原則毎月1日に、障害者二千人雇用センターに関する情報を投稿 ・不定期に講演会等の参加募集に関する情報を投稿 	不明	

市民健康課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	ICT活用健康づくり事業について投稿	3件	令和4年3月のkencom歩活のエントリー募集に対して、いいね4件

YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	「動画で学ぶ子育て」として、離乳食等の情報を発信	2件	令和3年7月のkencom及び9月の離乳食教室に対して、いいね3件
LINE	【鎌倉市】	各種事業の実施等について投稿	156件	

保険年金課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	R4.1月 国民健康保険及び後期高齢者医療保険料納付済額のお知らせの送付について R4.1月 国民健康保険及び後期高齢者医療保険の医療費通知書（1-11月診療分）の送付について R4.2月 国保特定健診の受診について R4.2月 国民健康保険及び後期高齢者医療保険の医療費通知書（12月診療分）の送付について	4件	

スポーツ課

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	海浜公園水泳プールや西御門テニスコートの当日利用状況を発信	234件	海浜公園水泳プール情報に対して、いいね8件、リツイート4件あった
LINE	【鎌倉市】	スポーツ課のイベント開催情報について画像を付けて投稿	1件	

新型コロナウイルスワクチン接種担当

メディア		発信内容	3年度投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	ワクチン接種の予約枠開放のお知らせや、災害時の接種会場の開催状況のお知らせなど	66件	令和3年5月の「新型コロナワクチン接種開始のお知らせ」に関する投稿に対し、いいね79件、シェア4件あった
Facebook	【鎌倉市新型コロナ対策情報】	ワクチン接種の予約枠開放のお知らせや、災害時の接種会場の開催状況のお知らせなど	66件	令和3年5月の「新型コロナワクチン接種開始のお知らせ」に関する投稿に対して、いいね79件、シェア4件あった
Twitter	【インフォメーション】	ワクチン接種の予約枠開放のお知らせや、災害時の接種会場の開催状況のお知らせなど	66件	令和4年1月の「新型コロナワクチン接種券発送のお知らせ」に関する投稿に対し、いいね15件、リツイート8件あった。
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	ワクチン接種の対象者や会場の詳細。その他重要なお知らせ	12件	令和3年3月の新型コロナウイルスワクチン接種の接種状況や予約方法などのお知らせに関する投稿に対して、視聴回数1,563回に対し、高評価2件でした。
LINE	【鎌倉市】	ワクチン接種の予約枠開放のお知らせや、災害時の接種会場の開催状況のお知らせなど	66件	

【環境部】

環境政策課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	アースデイについての周知啓発、環境月間についての周知啓発、12月図書館展示（腰越図書館）についての周知啓発	4件	12月は、地球温暖化防止月間のため、大船図書館にて「ウォームビズ」などのパネル展示を行っている旨の投稿に対して、いいね4件あった。

ごみ減量対策課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	鎌倉ごみ調べと同じ内容	11件	令和3年9月の台風接近に伴うごみ排出自粛に関する投稿に対し、いいね28件、リツイート15件あった。
LINE	鎌倉ごみ調べ	ごみの分別、年末年始の収集、フードドライブ、ごみの資源化などのお知らせ	7件	

環境保全課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	イベントの案内、狂犬病予防集合注射の実施、市民等への注意喚起	18件	・ハナレザル（令和3年10月）及びフクラスズメ（蛾）（令和4年9月）への注意喚起を行い、投稿にいいね及びリツイートが多数に上った。 いいね53件

環境センター（今泉クリーンセンター）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	粗大ごみ、臨時ごみ収集のお知らせ	1件	いいね1件、リツイート1件

【まちづくり計画部】

市街地整備課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	本庁舎等整備事業に関する委員会、説明会実施等のお知らせを投稿	2件	令和4年2月のワークショップ参加者募集に関する投稿に対して、いいね23件あった
Twitter	【インフォメーション】	本庁舎等整備事業に関する委員会、説明会実施等のお知らせを投稿	2件	令和4年2月のワークショップ参加者募集に関する投稿に対し、いいね8件あった
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	本庁舎等整備事業に関する説明会動画等を投稿	0件	—
LINE	【鎌倉市】	本庁舎等整備事業に関する説明会実施等のお知らせを投稿	0件	

深沢地域整備課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	深沢地域整備事業に関する広報紙の発行案内や事業説明会の開催案内等を、鎌倉市HPの更新とあわせて投稿している。	3件	深沢地域整備事業に関する広報紙の発行案内に対して、いいね18件あった
Twitter	【インフォメーション】	深沢地域整備事業に関する広報紙の発行案内や事業説明会の開催案内等を、鎌倉市HPの更新とあわせて投稿している。また、用地の草刈りを実施した様子を画像を付けて投稿している。	3件	深沢地域整備事業用地の草刈りの様子に対して、いいね10件あった
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	事業説明会の開催とあわせて、説明会資料に音声と手話の映像を添付した動画を公開している。	1件	説明会資料の説明動画に対して、高評価1件
LINE	【鎌倉市】	深沢地域整備事業に関する広報紙の発行案内や事業説明会の開催案内等を、鎌倉市HPの更新とあわせて投稿している。	3件	

土地利用政策課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	令和4年度委嘱 鎌倉市まちづくり審議会市民委員募集	1件	—

都市計画課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	毎週金曜日に「パーク&ライド」や「鎌倉フリー環境手形」に関する情報について画像をつけて投稿、不定期に「パーク&ライドの利用促進に向けた実証実験」に関して投稿していた。(R4.12月まで) 公共交通機関のダイヤ変更に関する情報について、事業者のHPリンクをつけて投稿、など。	約30件	令和4年12月頃の「パーク&ライド」及び「鎌倉フリー環境手形」に関する投稿に対し、9000から約10000のインプレッションがあり、RT・いいねの数も他の投稿と比較し多く頂いた。また「実証実験」の投稿は約30000のインプレッションがあった。

【都市景観部】

都市景観課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	親子景観セミナーの開催について	1件	親子景観セミナーの開催についての投稿に対して、いいね31件あった
LINE	【鎌倉市】	親子景観セミナーの開催について	1件	

みどり公園課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	ガバメントクラウドファンディングの実施	不明	なし
Twitter	【インフォメーション】	ガバメントクラウドファンディングの実施、インクルーシブ公園について、公園の利用状況	不明	なし
LINE	【鎌倉市】	ガバメントクラウドファンディングの実施、インクルーシブ公園について	不明	
note	【ナルホド事始メ】	インクルーシブ公園について	0件	—

【都市整備部】

下水道経営課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	・例年9月10日「下水道の日」に合わせて取り組んでいる、鎌倉市下水道週間について ・下水道台帳のホームページ掲載について	1件	令和4年9月の地下道「ギャラリー50」に関する投稿に対して、いいね9件、リツイート2件あり

農水課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	・毎月2回（1週目・3週目）、漁協の朝市について画像を付けて投稿した。 ・8月30日に海洋ゴミの回収について画像を付けて投稿した。	5件	朝市に関する投稿に対して、いいね110件
Twitter	【インフォメーション】	・毎月2回（1週目・3週目）、漁協の朝市について画像を付けて投稿した。 ・4月30日及び8月30日に海洋ゴミの回収について画像を付けて投稿した。	17件	朝市に関する投稿に対して、いいね20件前後
LINE	【鎌倉市】	毎月2回（1週目・3週目）、漁協の朝市について画像を付けて投稿した。	5件	
note	【ナルホド事始メ】	ミズキカマクラブプロジェクトの投稿	4件	海岸に打ちあがったワカメがブランド品になった記事に対して、スキ32件

【議会事務局】

議会総務課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	鎌倉市議会	議会報告会、定例会の周知	6件	令和3年度議会報告会開催について、いいね8件あった
YouTube	鎌倉市議会公式チャンネル	議会報告動画の公開	10件	令和3年度議会報告会、一般会計決算等審査特別委員会の動画に対し、いいね48件あった

【教育文化財部】

教育総務課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	鎌倉市教育委員会公式noteに投稿した場合に活用	4件	いいね56件
Twitter	【インフォメーション】	鎌倉市教育委員会公式noteに投稿した場合に活用	2件	不明
LINE	【鎌倉市】	鎌倉市教育委員会公式noteに投稿した場合に活用	2件	
note	鎌倉市 教育委員会	教育長コラム、鎌倉スクールコラボファンド、学校給食の様子など学校教育等に関する取組をマガジン「進メ、鎌倉ペンギン」で投稿している。(教育総務課が鎌倉市教育委員会noteの管理を行っている。)	23件	令和3年9月の広報かまくら連載コラム③『「子どもが主役の学び」への挑戦「GIGAスクール構想」』に対して、約170件のスキがあり、「とても楽しそうな授業の様子、参考になりました！ありがとうございます！」といったコメントを頂きました。

学務課（学務担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【インフォメーション】	就学時検診の介助員の募集（採用情報のURL）	1件	いいね1件
LINE	【鎌倉市】	就学時検診の介助員の募集（採用情報のURL）	1件	

学務課（給食担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	給食調理員の募集（採用情報のURL）、鎌倉市教育委員会公式noteの更新情報	12件	いいね29件
Twitter	【インフォメーション】	給食調理員の募集（採用情報のURL）、鎌倉市教育委員会公式noteの更新情報	12件	いいね11件
LINE	【鎌倉市】	給食調理員の募集（採用情報のURL）、鎌倉市教育委員会公式noteの更新情報	12件	

教育指導課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
LINE	【鎌倉市】	採用情報	0件	

教育センター

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	かまくらULTLAプログラム	1件	令和4年8月のかまくらULTLAプログラムの投稿に対して、いいね14件でした。
Twitter	【インフォメーション】	かまくらULTLAプログラム	1件	令和4年8月のかまくらULTLAプログラムの投稿に対して、いいね6件、リツイート3件でした。
LINE	【鎌倉市】	かまくらULTLAプログラム	1件	

文化財課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【文化情報】	イベントや史跡等の紹介（画像付き）	19件	R3年6月の史跡永福寺跡の中尊寺ハスに関する投稿に対して、いいね652件あった

生涯学習課（生涯学習担当）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	傍聴者の募集	1件	未確認
Twitter	【インフォメーション】	傍聴者の募集	1件	未確認

生涯学習課（鎌倉国宝館）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	展覧会の情報やイベントについて画像をつけて投稿	7件	特集展示「鎌倉と浄土宗」の告知に対して、いいね90件、シェア5件あった。
Twitter	鎌倉国宝館	特別展・イベント等の告知（画像つき）、展示資料の解説（画像つき）、休館情報など	100件	京都文化博物館に貸与していた仏像の返却と平常展への展示を告知する投稿に対して、いいね483件、リツイート85件あり。
YouTube	かまくらミュージアムチャンネル	不定期に、展覧会や文化財の情報について動画を作成し投稿	8件	令和3年6月に投稿した「令和ヨシトキ君に自己紹介してもらったよ!」について、視聴回数が1,822であった。
LINE	【鎌倉市】	展覧会の情報やイベントについて画像をつけて投稿している。	7件	
note	鎌倉市教育委員会	不定期に、担当しているマガジン「noteで鎌倉☆ミュージアム」について、博物館情報を投稿している。	1件	特別展「間島弟彦と黎明期の鎌倉国宝館」の紹介文に対して、スキ16件あった。

生涯学習課（鎌倉歴史文化交流館）

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	企画展の情報やイベントについて画像をつけて投稿	7件	令和3年1月の北条氏展のスタートに関する投稿に対して、いいね97件、シェア13件あった。
Twitter	鎌倉歴史文化交流館	毎週1回以上、鎌倉歴史文化交流館の企画展や文化財の情報について画像をつけて投稿している	142件	令和3年9月の企画展「頼朝以前」の開催に関する投稿について、リツイート233件、いいね549件あった他、大河ドラマ関連のツイートに反応が多かった。
YouTube	かまくらミュージアムちゃんねる	不定期に、鎌倉歴史文化交流館の企画展や文化財の情報について動画を作成し投稿している。	8件	令和3年6月に投稿した「令和ヨシトキ君に自己紹介してもらったよ!」について、視聴回数が1822であった。
LINE	【鎌倉市】	・企画展の情報やイベントについて画像をつけて投稿している。	7件	
note	鎌倉市教育委員会	不定期に、担当しているマガジン「鎌倉殿通信」と「noteで鎌倉☆ミュージアム」について、大河ドラマに関連する情報や、博物館情報を投稿している。	4件	【鎌倉殿通信・第2回】「北条義時とは何者か」の投稿に対して、スキ134件あった。

中央図書館

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	鎌倉市図書館	図書館の開館案内、おはなし会等イベント開催案内、図書館からのお知らせ（市内図書館で行っている展示や利用に関する案内）、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」に関連した書籍やエピソードの紹介。	約840件	令和3年12月にツイートした、大河ドラマに関する少しユーモラスな投稿。いいね1624件、リツイート756件、13件の引用ツイートがあった。
YouTube	【鎌倉市公式チャンネル】	年1回開催されるファンタスティック☆ライブラリー（図書館まつり）でコロナ禍のため、参加団体による巡回展示を行った際の展示説明及び、図書館が作成した紙芝居の動画。	4件	令和4年2月11日～3月13日まで市内全図書館で巡回展示を行っていたファンタスティック☆ライブラリー（図書館まつり）において参加団体の展示に関する動画に対して134回視聴され、いいねが4件付いた。
LINE	【鎌倉市】	おはなし会開催案内と参加者募集	14件	
note	鎌倉市教育委員会	図書館の紹介（資料案内含む）、鎌倉にちなんだ雑学、イベント等開催案内。	22件	図書館のマガジンにて鎌倉市図書館の案内を行ったことに対し、74件のスキが付いた。

【選挙管理委員会事務局】

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Facebook	【鎌倉市役所】	選挙時に各選挙に関する情報発信を行っている	—	把握していない

Twitter	【インフォメーション】	選挙時に各選挙に関する情報発信を行っている	—	把握していない
LINE	【鎌倉市】	選挙時に各選挙に関する情報発信を行っている	—	

【消防本部】
消防総務課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・ 防災・ 消防情報】	緊急消防援助隊の出動及び消防団業務等のイベントについて画像を付けて投稿している。	2件	令和3年8月の女性消防団員普通救命講習に関する投稿について、いいね12件、リツイート3件あった 令和3年7月の熱海市伊豆山の土砂災害に伴う緊急消防援助隊の出動について、いいね339件、リツイート107件あった

警防救急課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・ 防災・ 消防情報】	車両更新時に投稿	1件	令和4年11月の災害多目的車納車に関する投稿に対して、いいね819件、リツイート254件、引用リツイート37件があり、引用ツイートのコメントには、かわいい、かっこいいなど好評のコメントが多かった。
YouTube	【鎌倉市公式 チャンネル】	自動心肺蘇生器について投稿	1件	令和4年6月の自動心肺蘇生器に関する投稿に対して、高評価9件、視聴回数1,862件でした。なお、コメント機能はオフとなっています。

予防課

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・ 防災・ 消防情報】	秋季火災予防運動期間中に、火災予防の普及啓発のために投稿	3件	特になし

大船消防署

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・ 防災・ 消防情報】	広報、イベント及び日々の訓練内容などを画像を付けて投稿している。	153件	令和3年7月3日、熱海市伊豆山で発生した土砂災害に緊急消防援助隊が派遣された投稿に関して、いいね339件、リツイート100件、引用リツイート7件あり、「気をつけて」「頑張ってもらいたい」といったコメントが多かった。

鎌倉消防署

メディア		発信内容	3年度 投稿数※	反響のあった投稿内容と「いいね」などの件数
Twitter	【防犯・ 防災・ 消防情報】	各種イベントの広報、訓練風景	23件	他機関との合同訓練風景の投稿に対し、いいね99件あった

2 投稿状況（メディア別）

メディア	投稿した課等数	投稿数	投稿数上位の課等		
			1位	2位	3位
Facebook	26	406件	新型コロナウイルス ワクチン接種担当	広報課／秘書課	学務課給食担当
Twitter	49	1,960件	中央図書館	スポーツ課	大船消防署
YouTube	17	107件	広報課	新型コロナウイルス ワクチン接種担当	議会総務課
LINE	40	775件	こども支援課	市民健康課	新型コロナウイルス ワクチン接種担当
note	8	63件	教育総務課	中央図書館	政策創造課

資料 2

鎌倉市 facebook 運用方針

1 はじめに（目的及び内容）

広報を所管する課では、市に親しみや関心を持っていただけるよう、facebook を活用し、行政情報を発信するため、次のとおりアカウントの運用方針を定めます。

2 アカウント運用のルール

(1) ソーシャルメディアサービス名

facebook

(2) アカウント名

鎌倉市役所

(3) アカウント URL <https://www.facebook.com/kamakuracity.hisyokoho>

(4) 対応時間

原則として、平日 8 時 30 分～17 時 15 分まで、不定期の投稿としますが、この時間帯以外にも投稿する場合があります。

(5) 運用管理責任者

広報を所管する課の課長

(6) 投稿者

広報を所管する課の職員及び会計年度任用職員

(7) 留意事項

当 facebook へのコメントへの返信は、必要に応じて行います。全てのコメントに対して回答することはお約束できませんので、ご了承ください。

なお、市政への提言、質問、要望等は、「わたしの提案」

(https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/soudan/goiken_goteian.html) をご利用いただくか、直接担当課へお問い合わせください。

(8) 禁止事項

以下の事項に該当するコメントについては、予告なく削除させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

ア 公序良俗に反する内容

イ 誹謗中傷や他者の権利を侵害する内容

ウ 政治または宗教活動を目的とする内容

エ 本市の事業に無関係の広告、宣伝、勧誘、営業活動など、商業的内容を含む内容

オ 虚偽の内容や噂など他者の不安を煽るような内容

カ わいせつな表現などを含む内容

キ 本人の許諾無く個人情報を特定・開示・漏洩するなどのプライバシーを侵害

する内容

ク 当ページに関係ない内容

ケ その他、当課が不適切と判断した内容

(9) 免責事項

ア ユーザーにより投稿されたコンテンツについて一切の責任を負いません。また、ユーザー間、もしくはユーザーと第三者間のトラブルによって生じた損害に対する一切の責任を負いません。

イ 当ページは、予告なく内容の変更や運用方法の見直しなどを行う場合があります。

この運用方針は、令和2年11月2日から適用します。

鎌倉市 Twitter 運用方針

1 目的

市民が市政への関心、理解を深め、市政情報を活用しやすい環境を提供するため、全国で広く利用されている SNS ツールの Twitter を活用し、行政情報を広く情報配信するものです。

2 アカウント運用のルール

(1) アカウント名、アカウント URL、配信内容

アカウント名	アカウント URL	配信内容
【鎌倉市】インフォメーション	https://twitter.com/kamakura_koho	市政情報全般
【鎌倉市】防犯・防災・消防情報	https://twitter.com/kamakura_anan	防犯・防災・消防情報
【鎌倉市】かまくら観光	https://twitter.com/kamakura_kankou	観光情報
【鎌倉市】文化情報	https://twitter.com/kamakura_reki	文化事業・文化財情報
【鎌倉市】職員採用情報	https://twitter.com/kamakura_saiyou	採用情報
鎌倉歴史文化交流館	https://twitter.com/kamakura_kmhc	施設情報
鎌倉国宝館	https://twitter.com/kamakura_museum	施設情報
鎌倉市図書館	https://twitter.com/kamakura_tosyok	施設情報
【鎌倉市】ふるさと納税	https://twitter.com/kamakurafurutax	ふるさと納税情報

(2) 対応時間

原則として、平日 8 時 30 分～17 時 15 分、不定期の投稿とします。ただし、この時間帯以外にも投稿する場合があります。

(3) 運用管理責任者

広報を所管する課の課長

(4) 投稿者

鎌倉市職員

(5) 留意事項

原則として、アカウントからのフォローやリプライ（返信）は行いません。

(6) 禁止事項

以下の事項に該当するコメントについては、予告なく削除する場合があります。

- ア 公序良俗に反する内容
- イ 誹謗中傷や他者の権利を侵害する内容
- ウ 政治または宗教活動を目的とする内容
- エ 本市の事業に無関係の広告、宣伝、勧誘、営業活動など、商業的内容を含む内容
- オ 虚偽の内容や噂など他者の不安を煽るような内容
- カ わいせつな表現などを含む内容
- キ 本人の許諾無く個人情報を特定・開示・漏洩するなどのプライバシーを侵害する内容
- ク 当ページに関係ない内容
- ケ その他、当課が不適切と判断した内容

(7) 免責事項

- ア ユーザーにより投稿されたコンテンツについて一切の責任を負いません。また、ユーザー間、もしくはユーザーと第三者間のトラブルによって生じた損害に対する一切の責任を負いません。
- イ 当ページは、予告なく内容の変更や運用方法の見直しなどを行う場合があります。

この運用方針は、令和4年12月22日から適用します。

鎌倉市 YouTube アカウント運用方針

1 趣旨

YouTube を活用し、視覚的に行政情報を発信することにより、市政をより分かりやすく、かつ身近に感じていただくことを目的としています。

2 アカウント運用のルール

(1) アカウント名

鎌倉市公式チャンネル

(2) アカウント URL

<http://www.youtube.com/user/KamakuraOfficial>

(3) 運用管理責任者

鎌倉市共創計画部広報広聴課課長

(4) 運用者

鎌倉市職員

(5) コメントへの返信

コメントやメッセージの返信等は、原則行いません。

(6) 知的財産権

当アカウントの内容については、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転載することはできません。

(7) 免責事項

本市は、予告なく当アカウントの中止や内容を変更することがあります。

本市は、ユーザー間、若しくはユーザーと第三者でトラブルが発生した場合であっても、一切責任を負いません。

YouTube の仕様変更に伴い、当チャンネルのサービスを事前に通知することなく変更・中止または、終了する場合があります。

鎌倉市LINEアカウント運用方針

1 目的

市民が市政への関心、理解を深め、市政情報を活用しやすい環境を提供するため、全国で広く利用されているSNSツールのLINEを活用し、行政情報を広く情報配信するものです。

2 内容

市政関連情報

3 アカウント運用のルール

(1) アカウント名

鎌倉市

(2) 運用管理責任者

鎌倉市共創計画部広報広聴課長

(3) 運用者

鎌倉市職員

(4) 情報配信時間

プッシュ配信による情報配信は、原則として、平日の10時、12時、14時及び17時のいずれかの時間に行うものとします。ただし、災害発生時等緊急時の場合は、この時間帯以外にも配信することができるものとします。

(5) 情報配信対象者

プッシュ配信による情報発信の対象者は、原則として、配信グループから選択するものとし、全登録者へのプッシュ配信は災害発生時等緊急時を除き禁止します。

(6) 文字数

本文の文字数の上限を概ね150字程度とします。説明詳細については、ホームページへのURLの添付、チラシ画像や写真のJPEGファイルの添付などにより対応するものとします。

(7) 絵文字

文中にLINEアプリの絵文字が使用可能であり、絵文字等を用い、配信情報に親しみが持てるような工夫を推奨するものとします。

(8) コメントへの返信

コメントやメッセージの返信等は、botによる自動応答を行う場合を除き、原則行いません。

(9) 免責事項

ア 本市は、予告なく当アカウントの中止や内容を変更することがあります。

イ 本市は、ユーザー間又はユーザーと第三者でトラブルが発生した場合であっても、一切責任を負いません。

ウ LINEの仕様変更に伴い、当アカウントのサービスを事前に通知することなく変更・中止又は終了する場合があります。

4 適用日

本運用方針は、平成 31 年 3 月 29 日から施行します。

鎌倉市公式 note 運用方針

1 目的

note 株式会社（以下「note 社」という。）が運用する note が有する操作性、拡散性、ビジュアル等を活かし、市の情報を積極的に発信するため、鎌倉市公式 note pro アカウント及び鎌倉市教育委員会 note アカウントを運用するものです。

2 アカウント情報等

ソーシャルメディアサービス名 note（ノート）

(1) アカウント名

ア 鎌倉市公式 note pro kamakura_city

イ 鎌倉市教育委員会 note kamakuracity_edu

(2) アカウント URL

ア 鎌倉市公式 note pro <https://kamakura-city.note.jp/>

イ 鎌倉市教育委員会 note https://note.com/kamakuracity_edu

3 投稿者

鎌倉市職員

4 対応時間

原則として平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分に、各投稿者が必要に応じて不定期に投稿します。なお、開庁時間帯以外にも必要に応じて投稿する場合があります。

5 投稿内容及び他アカウントとの関わり

(1) アカウントからの投稿に関する編集権は一切に市に帰属します。

(2) 以下に該当する投稿はアカウントから発信しません。

ア 公序良俗に反する内容

イ 誹謗中傷や他者の権利を侵害する内容

ウ 政治または宗教活動を目的とする内容

エ 本市の事業に無関係の広告、宣伝、勧誘、営業活動など、商業的内容を含む内容

オ 虚偽の内容や噂など他者の不安を煽るような内容

カ わいせつな表現などを含む内容

キ 本人の許諾無く個人情報をも特定・開示・漏洩するなどのプライバシーを侵害する内容

ク 当ページに関係ない内容

ケ その他、鎌倉市が不適切と判断した内容

- (3) アカウントへの返信、リアクション、メッセージなどを通じた意見や問い合わせに対しては、原則、個別に対応しません。
- (4) アカウントからは、市の機関を除き、原則、フォローやリアクションはしません。
- (5) アカウントの投稿に対して、誹謗中傷や差別につながる返信（リプライ）等があった場合、該当する投稿を削除します。

6 免責事項について

- (1) 利用者が使用するブラウザの種類など、閲覧環境に起因する支障や、note その他ウェブサービスに起因するサービスの停止、不具合等について、市は一切責任を負いません。
- (2) 利用者がnoteの情報をを用いて行う一切の行為及びnoteを利用したことにより被った損害及び損失について、市は一切責任を負いません。
- (3) note から鎌倉市以外の第三者が管理しているサイトにリンクを設定している場合、そのサイトを利用したことにより被った損害及び損失について、市は一切責任を負いません。
- (4) 市は予告なしにnoteの内容、アカウント及びガイドライン等を変更又は削除する場合があります。
- (5) アカウントは、note社のシステムによって運用されているため、note社のシステム運用状況に関して、市は一切お答えすることができません。また、noteサイト、note社及び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、ご利用方法及び技術的な質問などに関しても、市は一切お答えすることができません。

7 問い合わせ

市政に対し、意見や問い合わせ等がある場合は、「わたしの提案」をご利用いただくか、担当課宛てにメールかお電話でお願いします。

この運用方針は、令和3年9月16日から適用します。