

富岡市道路等の損傷連絡LINE公式アカウント運用規定

令和3年6月28日

1 目的

本規定は、SNSアプリケーション「LINE」における富岡市道路等の損傷連絡の公式アカウント（以下、LINE公式アカウント）の運用にあたって、市が管理する道路、公園等に関する不具合を市民にLINEを活用して迅速かつ手軽に通報してもらい、市民との協働により質の高い道路・公園等の管理を行うことを目的とする。

2 本規定の範囲

本規定は、職員として身分を有する者が、次のアカウントを行政運用上利用する際に適用する。

(1) LINE公式アカウント（LINE ID「@438vlnns」）

富岡市職員による情報発信、AIチャット機能、同アカウントへの機能構築や追加設定によるその他実装機能の全般を対象とする。

(2) その他

富岡市の行政運営上、LINE株式会社またはそのパートナー企業により付与または貸与されたLINEアカウント、及び、管理を受託または委任したLINEアカウントも本規定の範囲とする。

3 利用に関する原則

LINE公式アカウントは、「富岡市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」に示す基本原則と留意事項に基づいた利用を行うこと。

また、LINE株式会社が定める「LINE公式アカウント利用規約」の内容を確認し、反しないよう十分留意すること。

4 アカウントの管理

LINE公式アカウントの管理部門は企画課及び道路建設課とする。LINE公式アカウント管理上の用語の定義については、本規定の別紙を参照すること。

(1) プロフィール設定、リッチメッセージ設定は、管理部門両課の合意のもと、道路建設課にて実施する。

(2) 職員用のログインアカウント作成・権限等変更・削除、LINE公式アカウント運用管理上の手続き、情報セキュリティに関する管理は、企画課にて実施する。

(3) メッセージ配信に関する管理は、道路建設課にて実施する。

なお、「メッセージ配信」には、職員の手により配信する通常のメッセージのほ

か、応答メッセージ、リッチメッセージ、AIメッセージを含む。

5 利用方法

- (1) スマートフォンをお持ちの方は、SNSアプリケーション「LINE」をダウンロード・インストールする。富岡市道路等の損傷連絡LINEを検索・二次元バーコード読み込み・ID追加などの方法で「友だち追加」する。
- (2) 市の受信確認は原則として開庁時間内（祝日、年末年始を除く、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分）とする。
- (3) 緊急の場合には、道路建設課道路管理係（代表電話番号0274-62-1511内線1302）まで直接連絡する。
- (4) 受信情報は、道路・公園等を適切に維持管理するための情報収集を目的としており、市が管理している道路（道路付属物・街路灯等）、公園（遊具・ベンチ・照明等）であると特定できた場合のみ、対処するが、補修等対処の要否及びその方法については、道路建設課等の判断によるものとする。
- (5) 受信内容及びその対応結果は、適宜ホームページで公表する。

6 注意事項

- (1) 当アカウントは情報提供を目的としており、必ずしも補修等、対応を行うものではない。また、投稿された画像等の情報は、富岡市道路等の損傷連絡に関すること以外の目的で使用しない。
- (2) 当アカウントへ投稿されたコメント・メッセージ・画像への個別返信は原則行わない。自動応答によるメッセージの送信とする。
- (3) 以下に該当するコメント・メッセージ・画像については対処できない。
 - ・市が管理していない道路や公園である場合
ただし、県など管理者が特定できる場合は、管理者へ情報提供することがある。
 - ・法令等に違反するもの
 - ・公序良俗に反するもの
 - ・犯罪行為を助長するもの
 - ・政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似するもの
 - ・特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけるもの
 - ・本人の承諾なく個人情報を開示・漏えいする等のプライバシーを侵害するもの
 - ・第三者の特許権、意匠権、著作権、商標権、肖像権などを侵害するもの
 - ・営利を目的としたもの
 - ・記載された内容が虚偽または著しく事実と異なるもの
 - ・LINEの利用規則に反するもの
 - ・その他市が運営上不適当であると判断したもの

7 免責事項

- (1) 富岡市は、ユーザーがLINE公式アカウントを利用したこと、または利用できなかったことによって生じたいかなる損害についても、一切責任を負わない。
- (2) 富岡市は、ユーザーにより投稿されたコンテンツについて、一切責任を負わない。
- (3) 富岡市は、LINE公式アカウントに関連して、ユーザー間またはユーザーと第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切責任を負わない。
- (4) LINE公式アカウントは、LINE株式会社のシステムによって運用している。
LINE株式会社のシステム運用や技術的な質問に関しては一切返答しない。
- (5) 富岡市は、予告なく運用規定の変更または中止をすることがある。

8 適用

本運用規定は、令和3年6月28日から適用する。

別紙

表：LINE公式アカウント管理上の用語の定義

管理上の用語	内容
プロフィール	公式アカウントの基本情報。 設定した情報はWeb上に公開され、LINEアプリからの公式アカウントを選択することで表示できる。
メッセージ配信 (通常のメッセージ)	公式アカウントを友だち追加したユーザーに対して、メッセージを送ることができる機能。
リッチメッセージ	利用者側のチャットルーム画面で、画像やテキストをタイル状に表示する機能。 Webページへのリンクなどを埋め込むことができる。
あいさつメッセージ	利用者側から友だち追加されたときに自動で送信されるメッセージ。 友だち登録のお礼や、配信する情報についての紹介文が一般的。
タイムライン投稿	LINEアプリのタイムライン画面に、テキストや画像を使った記事を投稿する機能。 記事に対して、利用者側から「いいね」やコメント登録が可能。
応答メッセージ	利用者からメッセージを受信したとき、自動でメッセージを送信する機能。 スケジュールやキーワードによる、簡単な条件設定が可能。
AI 応答メッセージ	利用者からメッセージを受信したとき、AIが自動返信する機能。 キーワードを設定する必要はなく、営業時間・電話番号・所在地などの基本情報から、利用者の発言内容に応じた返答をAIが行う。