

# 京都市ソーシャルメディアガイドライン

## 1 趣旨

本ガイドラインは、ソーシャルメディア（※）を活用した迅速な情報発信及び利便性の高い行政サービスの提供を、より総合的、戦略的、体系的に推進するとともに、情報セキュリティの確保に万全を期すことを目的として、本市においてソーシャルメディアを積極的に活用するための手続及び留意点を定めるとともに、本市職員が公私を含めソーシャルメディアを安全に活用するための留意点を示したものである。

※ ソーシャルメディア：インターネットを利用して、ユーザーが情報を発信し、又は相互に情報をやり取りするメディア。代表的なソーシャルメディアは、X（旧ツイッター）、フェイスブック、インスタグラム、LINE などである。

## 2 適用範囲

本ガイドラインは、本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する（本市が事業者へ委託する場合を含む。）。本市が関わる事業等で、本市以外のNPOや地域の団体等が主体となり、ソーシャルメディアを開設・運用する場合は適用外とするが、本ガイドラインを参考にすることが望ましい。

なお、「5 安全に活用するための留意点」は、本市の職員全てに適用する。

また、本市が第三者（委託事業者等を含む。）に謝礼を払って情報発信を依頼する場合は、「6 第三者に発信を依頼する場合に明示すべき内容」を遵守することとする。

## 3 ソーシャルメディアの特徴

ソーシャルメディアの活用にあたっては、以下のメリット及び注意事項に留意する必要がある。

### (1) ソーシャルメディアを活用するメリット

特徴	メリット
リアルタイム性	インターネットにつながる環境があれば、いつでもどこでも情報発信を行うことができる。
双方向性	発信した情報に対して、利用者は気軽にコメントなどの意思表示を行うことができる。
拡散性	発信した情報を利用者が他の利用者と共有することにより、情報が更に広がっていく。
無料で開設できる	民間のサービスを利用すると、無料で開設することができる。

### (2) ソーシャルメディアを活用する場合の注意事項

ア 個人として匿名で利用している場合でも、本市職員しか知り得ない情報などを投稿した

場合は、その行為が機密漏えいとなるおそれがある。

イ 不適切な内容を投稿した場合は、利用者から批判や苦情が殺到するおそれがある。

ウ 一部のソーシャルメディアは匿名での投稿が可能であるため、悪意を持った利用者により、本市が運用するソーシャルメディアに対して、不適切な内容が投稿されるおそれがある。

## 4 開設・運用の手続及び留意点

ソーシャルメディアの活用に当たっては、目的、情報発信・返信の権限等について、事前に検討したうえで運用ポリシーを作成するとともに、ソーシャルメディアの特徴に合わせた運用を行う必要がある。

### (1) 事前検討から開設まで

#### ア 運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するために、以下の内容を明記した「運用ポリシー（様式1）」を作成する。

##### (7) 発信情報

発信する情報に適した利用を促進するため、誰に向けて、どのような情報を発信するかを検討して決定する。

##### (イ) 利用目的

事業やイベントの情報提供、利用者との交流など、ソーシャルメディアを開設し、運用する目的を検討して決定する。

##### (ウ) 利用するソーシャルメディアの種類

X（旧ツイッター）やフェイスブックなど、利用するソーシャルメディアの種類を検討して決定する。

なお、一般的に匿名性の低いソーシャルメディア（フェイスブックなど）は、匿名性の高いソーシャルメディア（Xなど）に比べて、批判や苦情が投稿される可能性が低い。

##### (エ) アカウント

所属など組織名での開設、キャラクター名での開設、実行委員会など本市以外の組織名での開設など、ソーシャルメディアで登録するアカウント（登録名称）を検討して決定する。

##### (オ) 登録URL

ソーシャルメディアの種類によっては、URLに任意の文字列を含めることができるため、その登録名称を検討して決定する。

(例) Xの場合、「https://twitter.com/」の後ろに、任意の英数字で登録することができる。フェイスブックの場合、「https://www.facebook.com/」等の後ろに、自動的に英数字を割り当てられるが、その後、任意の英数字で登録することができる。

##### (カ) 運用期間・運用時間

運用開始日、運用終了日及び運用時間を検討して決定する。

#### (6) 投稿に対する返信

利用者の書込みに対して、返信するか否かを検討して決定する。発信した情報に対する意見や質問に対して、必ず返信する必要はないが、運用ポリシーに記載して、利用者の理解を得るように努める。

#### イ 開設の留意点

開設に当たっては、下記の点についても留意する必要がある。

#### (7) 運用体制

多くの利用者を得るためには、常に最新の情報発信を行う必要があり、迅速な対応が求められる。情報発信内容の更新、利用者の書込みチェック及び返信対応などを、複数の職員が1日1回以上確認することや、所属長などが、運用ポリシーに沿った運用が行われているかを継続的にチェックするなどの運用体制を検討して決定する。

#### (8) 利用端末

業務での運用に当たり、個人が所有するパソコン、モバイル端末、記録媒体等を使用してはならない。

また、セキュリティの観点から、イントラパソコンではWindowsストアの利用を禁止しているため、Webブラウザでの利用となる。ストアからアプリケーションをインストールする必要のあるソーシャルメディアを利用する場合は、事業者運用を委託するか、情報化推進室に相談のうえ、十分なセキュリティ要件を備えた専用端末を別途用意する等の対応が必要となる。

#### (9) 情報発信・返信の権限

- a 情報発信・返信を行う場合は、原則として所属長の下承を得ることとする。
- b ただし、やむを得ず所属長の下承を得ることができない場合においても、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、情報発信・返信を行うことができることとする。

情報発信・返信を可能とする範囲は、利用目的に合わせて各所属において、検討・決定することとする。

- (a) 既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの内容
  - (b) イベントの状況や結果など、既成の事実
  - (c) 法令等で定められている手続などの内容
  - (d) 既にコールセンターへ提供している質疑応答資料の内容
- c bに基づき情報発信・返信を行う場合は、誤った情報を発信しないために、可能な限り、複数の職員で内容の確認を行う。
  - d bに基づき情報発信・返信を行った場合は、できるだけ速やかに所属長に報告し、所属長は内容を確認する。

#### ウ ホームページ閲覧制限解除の手続

本市では、イントラパソコンからソーシャルメディアの閲覧、書込みを制限しているため、アの検討後、情報化推進室にホームページ閲覧の制限解除を申請する。

#### エ ソーシャルメディアの開設

イの申請後、情報化推進室からホームページ閲覧制限解除通知書が送付されるため、ソ

ーシャルメディアごとに開設の手続を行う。

## オ 留意事項

ソーシャルメディアは、「京都市外部サービス（クラウドサービス）利用の手引」で定める外部サービスの位置づけではないが、近年、ソーシャルメディア、約款による外部サービス及びクラウドサービスの定義の境目が曖昧になりつつあるため、新たにソーシャルメディアを開設する際には、原則として「京都市外部サービス（クラウドサービス）利用の手引」に定める利用申請手続を必要とする。ただし、本市がこれまでから一般的に利用しているソーシャルメディア（X、フェイスブック、インスタグラム、ユーチューブ等）については、アップロード可能な拡張子が限定されているなど、情報セキュリティ対策（誤操作による機密情報の漏えい等）に係る安全性を確認できていることから、利用申請手続を不要とする。

## (2) 開設後の手続

### ア 京都市情報館への掲載

多くの市民や観光客等に利用していただくため、本市が開設したソーシャルメディアを、すぐに見つけることができるように、一覧を情報化推進室が作成し、京都市情報館に掲載する。また、一覧には、利用者にソーシャルメディアの目的等について理解していただくため、運用ポリシーを明示する。掲載の手続は、以下のとおり。

(ア) 主管課は、「運用ポリシー（様式1）」と「京都市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書（様式2）」を、情報化推進室に提出する。

(イ) 情報化推進室は、京都市情報館の「京都市ソーシャルメディア一覧」ページに掲載し、「京都市ソーシャルメディア一覧掲載通知書（様式3）」を主管課へ送付する。

### イ 運用終了及び京都市情報館の掲載削除

運用を終了した場合には、乗っ取り等のリスクがあることから、放置することなく速やかにアカウントを削除のうえ、以下の手続により京都市情報館の「京都市ソーシャルメディア一覧」からも削除する。

(ア) 主管課は、ソーシャルメディアの運用を終了する場合、「京都市ソーシャルメディア一覧削除依頼書（様式4）」を、情報化推進室へ提出する。

(イ) 情報化推進室は、「京都市ソーシャルメディア一覧」ページから削除し、「京都市ソーシャルメディア一覧削除通知書（様式5）」を主管課へ送付する。

## (3) 運用の留意点

ア 利用者からの意見に対しては、誠実に対応する。

イ 利用者の書込みに対して、すぐに回答できない場合、まず、その旨を回答し、後日、正式に回答するなど、利用者の視点に立った対応を行う。

ウ 情報発信に当たっては、写真・動画を組み合わせることで、視覚的にPRできるが、個人情報、肖像権・著作権等について、十分に配慮する。

エ 他のソーシャルメディアの投稿を引用したり（Xのリポスト機能等を含む。）、他のホームページ等へのリンクを掲載する場合、利用者は「本市の投稿である」、「本市のホームページ

ージである」と捉える可能性があるため、慎重に行う。

オ 「URL短縮サービス」を利用すると、本来のURLが分からず、利用者に不安を与えるおそれがあるため、原則として利用しない。

カ 運用ポリシーに明示した、発信情報の内容、開設・運用の目的、運用期間、投稿に対する返信の有無は、利用者に周知するために、可能な限り開設したソーシャルメディアの自由に記載できる箇所を利用して掲載する。

キ 運用ポリシーに明示した、投稿に対する返信の有無については、特に利用者の理解を得るために、開設したソーシャルメディアにおいて、可能な限り最初に表示されるページに掲載する。

ク ソーシャルメディアへログインするときのパスワードについては、京都市情報セキュリティ対策基準の規定に基づき、適切に管理する。

ケ アカウントの乗っ取りを防ぐために、二段階認証やワンタイムパスワードを設定できる場合は、極力設定する。

#### (4) **トラブル対応の留意点**

**ア 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合（このような状態を「炎上」という。）**

(ア) 反論や抗弁は控えるなど、冷静に対応する。

(イ) 一度発信した情報は、利用者間で共有されることで、完全に削除することが困難であるうえ、削除が「隠ぺい」と捉えられ、更なる炎上を招くおそれがあるため、誤った情報を発信した場合には、発信内容を削除するのではなく、誤りを直ちに認め、訂正する。

(ウ) 返信に時間を要する場合は、一旦その旨を返信し、内容が確定した時点で、改めて返信する。

**イ なりすまし（※）が発生した場合**

(ア) 本市が開設したソーシャルメディアのアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの開設者に削除依頼を行う。

(イ) 必要に応じて、報道機関などへの情報提供を検討する。

※ なりすまし：他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

**ウ 事実と反する内容が投稿された場合**

(ア) 正しい情報を発信し、必要に応じて、正しい情報を発信しているホームページへのリンクを掲載する。

(イ) 悪質な場合には、運用ポリシーに基づき、削除することを検討する。

### 5 **安全に活用するための留意点**

ソーシャルメディアを安全に活用するため、本市職員は、業務外に個人として利用する場合においても、以下の点に留意しなければならない。

#### (1) **基本的な留意点**

ア 職員であることの自覚と責任を持たなければならない。

イ 地方公務員法をはじめとする関係法令及び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らない。

ウ 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して留意しなければならない。

エ 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生じないように留意しなければならない。

オ 一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解しておかなければならない。

カ 自らが発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、自らが発信した情報に関し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となることを避けなければならない。

キ 次に掲げる情報は発信してはならない。

- ・ 他者を侮辱する情報
- ・ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ・ 違法行為又は違法行為をあおる情報
- ・ 根拠のない情報
- ・ わいせつな内容を含むホームページへのリンク
- ・ その他公序良俗に反する一切の情報

ク 業務として利用する場合を除き、就業時間中に利用してはならない。

## (2) 本市に関する情報を発信する場合の留意点

ア 本市又は本市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関する情報を発信してはならない。

イ 本市の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。

ウ 本市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。

エ 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに留意しなければならない。

オ 個人で利用している場合において、本市職員であることを明らかにして、本市行政に関する情報を発信するときは、自らは直接職務上関わらない事項であっても、読み手側は「本市職員＝職務で関わっている」と捉える可能性があるため、不正確な記述が多大な影響を及ぼすことについて留意しなければならない。

## 6 第三者に発信を依頼する場合に明示すべき内容

### (1) 留意事項

第三者（委託事業者等を含む。）に謝礼を払って、その第三者のアカウントから宣伝してもらうなど、マーケティング主体と情報発信者との間に関係性がある場合、「マーケティング主体」と「関係の内容」の両方を、情報受信者が容易に認識かつ理解できる方法で示さなければならないとされている。（広告事業者の業界団体であるWOMマーケティング協議会が定め

た「WOMJガイドライン」参照)

本市がこうした宣伝を行う場合には、これらの明示を次のア又はイの方法で行うこととし、契約相手方等（発信者）に対し、投稿内に必ず記載するよう指示することとする。

ア ハッシュタグにより明示する方法

(ア) 関係タグ（#プロモーション、#PR、#宣伝、#広告 のいずれか）、マーケティング主体（#京都市）の順で記載すること。

正しい例	#PR #京都市
正しくない例	#京都市 #PR #京都市PR #PR京都市

(イ) 複数のハッシュタグとともに用いる場合、（ア）は必ず先頭に記載すること。

イ ア以外により明示する方法

マーケティング主体である京都市と情報発信者の具体的な関係の内容を明瞭に記載すること。

例	<ul style="list-style-type: none"><li>・京都市のプロモーションに参加しています。</li><li>・京都市のPR案件としての投稿です。</li><li>・京都市の広告制作を担当しています。</li><li>・【PR】京都市</li><li>・【広告】京都市</li></ul>
---	---

なお、この記載ルールはX（旧ツイッター）、フェイスブック、インスタグラムを利用する場合に適用するものとし、それ以外のソーシャルメディアを利用する場合は、当該メディアの特性を加味しながら、各所属で判断する。

また、これらの記載事項については、契約相手方に文書・メールなどで具体的に指示するとともに、発信内容の事前確認を行うものとする。

(参考) これらのルールは、WOMJガイドラインを参考としているが、本市ではこれらの運用に加え、京都市情報館の広報担当のページに次のような文章を掲載し、運用ルールを明示することで、より誤解のない発信に努めている。

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000265130.html>

## (2) 適用範囲

本項目は、本市が依頼元となる場合に適用する。

本市が関わる事業等で、本市以外のNPOや地域の団体等が依頼元となる場合は適用外とするが、本項目を参考にすることが望ましい。その場合、「#PR#▲▲実行委員会」、「▲▲実行

委員会のプロモーションに参加しています。」等と書き換えることとする。

<参考> 「インフルエンサーマーケティング」について

- ◇ SNSで多数のフォロワーを有するなど、インターネット上で影響力を持つ人を「インフルエンサー」と言い、その人に依頼して宣伝等してもらう手法を「インフルエンサーマーケティング」と言います。
- ◇ 一般に、インフルエンサーのフォロワーは、性別や年齢層などの属性がはっきりしている場合が多く、情報を届けたい層をフォロワーに持つインフルエンサーに依頼することで、効果的な広報が期待できます。
- ◇ 一方、フォロワーから見ると、インフルエンサーの普段の投稿と、依頼に基づく投稿との区別がつきにくいいため、宣伝であることを隠して投稿が行われると「ステルスマーケティング(ステマ)」であるという批判を招き、炎上につながるおそれがあります。
- ◇ 実際に広報担当が20万人以上のフォロワーを持つ人気芸人・ミキに、ツイッターでの発信を依頼した際には、「京都市からの依頼に基づく発信であることが分からない」として多くのメディアに取り上げられ、多数の批判を受けました。
- ◇ インフルエンサーマーケティングにはメリットもある一方で、炎上すると、本市だけでなく、発信を依頼した相手方(インフルエンサー)にも迷惑をかけることとなりますので、実施する際には本ガイドラインの内容を遵守のうえ、誤解を招かないよう十分注意してください。

## 運用ポリシー

開設所属	局区 部室 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	<input checked="" type="checkbox"/> X (旧ツイッター) <input type="checkbox"/> フェイスブック <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(祝日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、あらかじめ御了承ください。 (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	

(その他)

## 1 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など京都市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの

- (6) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び根拠のないもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) その他京都市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

## 2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、京都市又は原作者に帰属します。また、内容について「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・転用することはできません。

## 3 免責事項

- (1) 京都市は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたどのような損害についても、一切の責任を負いません。
- (2) 京都市は、予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。

(様式2)

年 月 日

(宛先) 総合企画局情報化推進室長

局区 部室 課長  
(担当 : - )

### 京都市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書

別添の運用ポリシーのとおり、ソーシャルメディアを開設しましたので、京都市情報館の「京都市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を依頼します。

掲載ジャンル (いずれかに <input checked="" type="checkbox"/> チェック)	掲載名称
<input type="checkbox"/> 暮らしの情報 <input type="checkbox"/> 観光・文化・産業 <input type="checkbox"/> 健康・福祉・教育 <input type="checkbox"/> まちづくり <input type="checkbox"/> 市政情報	

(様式3)

年 月 日

局区 部室 課長 様

総合企画局情報化推進室長  
(担当： - )

### 京都市ソーシャルメディア一覧掲載通知書

貴職からの京都市ソーシャルメディア一覧掲載依頼書に基づき、下記のとおり、京都市情報館の「京都市ソーシャルメディア一覧」ページへの掲載を完了しましたので、通知します。

記

アカウント	
備考	



(様式5)

年 月 日

局区 部室 課長 様

総合企画局情報化推進室長  
(担当： - )

### 京都市ソーシャルメディア一覧削除通知書

貴職からの京都市ソーシャルメディア一覧削除依頼書に基づき、下記のとおり、京都市情報館の「京都市ソーシャルメディア一覧」ページからの削除を完了しましたので、通知します。

記

アカウント	
備考	