

## 京丹後市ソーシャルメディア運用ガイドライン

京丹後市医療部医療政策課

令和 8 年 7 月 10 日

## (目的)

第 1 条 ソーシャルメディアのもつ情報の広域伝播性などの特性を生かして、当課に関する情報を広く市民に提供するとともに、市民との機動的な情報のやり取りを可能とするなど、市民と市、市民相互の情報共有を広く多角的に推進すること、また、市民をはじめ府内外の方々に京丹後市や市立病院、診療所、医療従事者を身近に感じてもらうことを目的とする。一方で、ソーシャルメディアの利用は、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、時として当課や社会に対して予想外の影響を及ぼすなどのリスクを伴うため、京丹後市職員が職務の一環としてソーシャルメディアを適切に利用できるよう、基本的な考え方や留意点を明らかにした「京丹後市ソーシャルメディア運用ガイドライン」(以下「ガイドライン」)を策定する。

## (ソーシャルメディアの定義)

第 2 条 このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、フェイスブック、ツイッター、インスタグラムやブログなどのインターネットを利用して、ユーザーが双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達手段をいう。

## (適用範囲)

第 3 条 このガイドラインは、京丹後市職員の身分を有する者が、ソーシャルメディアの京丹後市公式アカウントを使用する際に適用される。

## (運用全般に関する事項)

第 4 条 ソーシャルメディアの運用に関して、次の事項を定める。

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として課等の単位でソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るため、又は効果的な情報発信のため必要と認められる場合は、複数の課等が一つのアカウントで運用することも可能とする。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属長は、アカウントごとに運用ポリシーを定めなければならない。
- (3) 運用ポリシーは、運用に当たって市民等に周知すべき事項を定めるものであり、次の内容について定めることとし、公式ホームページで公表するものとする。

ア 運営者所属

イ 情報発信を行う目的

ウ 運用するソーシャルメディア名

エ アカウント名

オ URL

カ ソーシャルメディアによる情報発信の内容

キ ソーシャルメディアの運用期間

ク ソーシャルメディアの運用時間

ケ ソーシャルメディアへの意見や質問への対応方法

コ 個人情報に関する取扱い

サ 禁止事項

シ 知的財産権(著作権等)の帰属

ス 免責事項

(情報発信の基本原則)

第 5 条 ソーシャルメディアを用いて情報発信をする際、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 京丹後市職員として自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法を始めとする関係法令及び職員の服務規程や情報の取扱いに関する規定などを遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意すること。
- (4) 公職選挙法に抵触しないよう、市長や議員に関する投稿の扱いには特に留意すること。
- (5) 情報を発信するときは、正確に、誤解を与えないよう努めるとともに、利用者に配慮した文体で読みやすく、親しみのある記述とすること。
- (6) 他の利用者とトラブルが起きないように、冷静・誠実な対応を心がけること。
- (7) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合は、誠実・冷静に対応し、正しく理解されるように努めること。
- (8) 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くこと。
- (9) 次に掲げる情報は発信しないこと。

ア 不敬な発言を含む情報

イ 政治、宗教に関する情報

ウ 人権、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

エ 違法行為又は違法行為を煽る情報

オ 噂を始めとする正否が確認できない情報や、噂を助長させる情報

カ わいせつな内容を含む情報

キ 守秘義務に関する情報や重要施策の意志形成過程における情報

ク 社会的な解釈が定まっていない事柄に関する情報

ケ 京丹後市にとって全く無関係な情報

コ その他公序良俗に反する一切の情報

- (10) 上記のことを含むホームページへのリンクを張らないこと。

(情報発信の内容)

第 6 条 ソーシャルメディアを用いて発信する情報は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 医療技術職員採用試験情報など
- (2) 医師招聘活動の案内など
- (3) 奨学金、修学資金の案内など
- (4) 事業、制度等の紹介や告知など
- (5) その他、第 5 条を遵守した情報

#### (情報発信に関する決裁区分)

第 7 条 情報を発信する場合は京丹後市事務決裁規程（平成 16 年 4 月 1 日 京丹後市訓令第 5 号）に基づいて、決裁権者の決裁を要するものとするが、次の各号に掲げるものに関しては所属長の決裁を省略することができる。ただし、この場合においては、内容が適切かどうか判断するため、できる限り発信者以外の職員の確認を経て発信することとする。

- (1) 市公式ホームページや広報京丹後に掲載される等、既に情報が公開されているものを発信する場合
- (2) イベント等の結果など、既成の事実について発信する場合
- (3) 法令等で定められている内容を発信する場合
- (4) 防災情報等を発信する場合

#### (コメント等への対応)

第 8 条 市が発信した情報に対する質問、意見等の取扱いについては、利用するソーシャルメディアのアカウントごとに別に定めることとするが、このうち、当課の回答を求めているもの、またはそれに準ずると判断されるものについては、原則として誠実に対応を図る。ただし、同主旨の投稿が繰り返されるなどの場合は、この限りでない。回答又は返信する場合については、第 5 条及び第 6 条を遵守し、発信する際には、ソーシャルメディア上で議論又は討論にならないよう十分留意しなければならない。

#### (トラブル防止)

第 9 条 ソーシャルメディア上でのトラブル防止のために、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 発信した情報に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこととする。
- (2) 運用方針に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 当院公式アカウントのなりすましを発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に通報するとともに、当院公式ホームページで周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。
- (4) 投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった場合は、職員の判断による反論や抗弁、投稿記事やコメントの削除を行わず、所属長に報告し冷静に対応する。時間を要する場合はその旨を説明し、無視しているなどの誤解を招かないようにする必要がある。

#### (緊急時の対応)

第 10 条 緊急時は、本市が運営するソーシャルメディアは、次の事項の対応を行うこととする。

- (1) 自然災害や不祥事に関する発生・発表があった場合は、ソーシャルメディアへの投稿及びコメントの発信は一旦控えることとし、更新再開については関係各課等と協議の上、決定する。
- (2) 災害対策本部が設置されている間は、ソーシャルメディアへの投稿を防災に関連する情報のみに制限する場合がある。

(留意事項)

第 11 条 このガイドラインに定めるもののほか、次の事項を留意しなければならない。

- (1) 勤務時間外に情報を発信する場合は、トラブル時の対応も困難となることから、より慎重に行うこと。
- (2) 個人所有の情報通信端末(スマートフォン、家庭のパソコン等)からの情報発信は原則行わないこと。

(免責事項)

第 12 条 当院公式ソーシャルメディアを利用することで生じた直接・間接的な損失について、ソーシャルメディアの運営者は一切責任を負わない。

2 市は、予告なく運用方法の変更や見直し又は運営中のソーシャルメディアを閉鎖する場合がある。

(個人情報)

第 13 条 ソーシャルメディアを利用することで取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取り扱わなければならない。

(知的財産権)

第 14 条 ソーシャルメディアに掲載する個々の情報（テキスト、画像等）に関する著作権は、京丹後市又は原著作者に帰属する。

(その他)

第 15 条 このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は秘書広報広聴課とソーシャルメディアの運営課が協議して定めるものとする。

(適用)

本ガイドラインは令和 8 年 7 月 10 日から適用します。

## 京丹後市ソーシャルメディア運用ポリシー

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運営者所属          | 京丹後市医療部医療政策課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 情報発信を行う目的      | 市立病院、診療所の魅力や採用情報など広く伝え、医師の確保、医療技術職員の雇用促進につながるような情報発信をしていく。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 運用するソーシャルメディア名 | Instagram                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| アカウント名         | 【公式】京丹後市医療部医療政策課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| URL            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 情報発信の内容        | 医師招聘活動や医療技術職員採用情報等の告知                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 運用期間           | 決裁後、準備でき次第運用開始                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 運用時間           | 午前8時30分～午後5時15分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 意見や質問への対応方法    | 京丹後市ソーシャルメディア運用ガイドラインの第8条に準ずる                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 個人情報に関する取扱い    | 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切に取り扱います                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 禁止事項           | <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）公序良俗に反する内容</li> <li>（2）人種、思想、信条、居住、職業などで差別する発言、差別を助長させる内容</li> <li>（3）違法行為をあおるような内容</li> <li>（4）京丹後市または第三者を誹謗、中傷し、または名誉もしくは信用を傷つける内容</li> <li>（5）政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似する内容</li> <li>（6）違法な情報やわいせつな内容</li> <li>（7）商品、店舗、会社の宣伝など商業営利目的の内容</li> <li>（8）京丹後市または第三者の著作権、肖像権、その他知的財産権を侵害する内容</li> <li>（9）その他、当ページの掲載内容に対して著しく乖離するなど、京丹後市が不適切と判断した内容</li> </ul> |
| 知的財産権(著作権等)の帰属 | <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）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、京丹後市又は原作者に帰属します。</li> <li>（2）「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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| 免責事項           | <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）当ページを利用することで生じた直接・間接的な損失について、一切責任を負わないものとします。</li> <li>（2）当ページの内容は予告なく変更することがあります。</li> <li>（3）予告なく運用方法を変更し、または当ページを閉鎖する場合があります。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |

