

## 京都市中京区社会福祉協議会ソーシャルメディアガイドライン

ソーシャルメディア（※）を積極的かつ安全に活用するため、円滑に開設運用するためのポイントと、本会職員が、公私を含めソーシャルメディアを活用するときに留意しなければならないことを明示した「京都市中京区社会福祉協議会ソーシャルメディアガイドライン」を以下のとおり定める。

※ ソーシャルメディア：インターネットを利用して、個人による情報発信や個人間の情報交換などを行い、付加価値を生み出すメディア。代表的なソーシャルメディアとして、ツイッターやフェイスブック、インスタグラム、ユーチューブ等がある。

### 1 ソーシャルメディアを取り巻く状況

#### (1) 利用状況

ソーシャルメディアは、近年、利用者数が急激に伸びており、日本での利用者数は、5,000万人を超えたとされている。家庭や会社でのパソコンによる利用だけでなく、携帯情報端末（持ち運びができる携帯型パソコンやスマートフォン等）からの利用が、急速に増加しており、今後、ソーシャルメディアの利用が更に加速することが見込まれる。

民間企業においては、フェイスブックに自社製品やサービスの案内を行うページを設けて認知度やブランド力を向上させたり、ツイッターでキャンペーンやイベント情報を配信することにより大きな集客効果を挙げたり、利用者の声を製品・サービスに反映させるといった成功事例が出てきている。

#### (2) 社協における活用

ソーシャルメディアは、利用者が気軽に質問・意見等を投稿することができるため、タイムリーなニーズを把握することが可能であり、利用者の声を事業内容へ反映させることや、新たな事業の立案などに活用することができる。

このような状況の下、全国の社協の中では、運用ルールを定めた上で、ツイッターやフェイスブックを開設するなど、堅実な活用を行う例もみられるようになった。

#### (3) 本会における現状

ソーシャルメディアは、これからの情報伝達の中心となるツールであることから、今後、積極的に活用していく必要がある。

## 2 ソーシャルメディアの特徴

### (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。
無料性	民間のサービスを利用すると、無料で運用することができる。

### (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、本会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、本会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。

## 3 ガイドライン策定の目的

ソーシャルメディアを活用するためには、前述したソーシャルメディアの持つ特徴を十分に理解し、適切に情報を発信する必要がある。

そこで、本会の情報発信をより総合的、体系的に推進していくとともに、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、本会において、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と、本会職員が、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明示した「京都市社会福祉協議会ソーシャルメディアガイドライン」を定める。

## 4 ガイドラインの適用範囲

本会が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する（本会が、事業者へ委託する場合を含む。）。なお、「6 安全に活用するための留意点」は、本会の職員全てに適用する。

## 5 積極的に活用するための手続、留意点

ソーシャルメディアを積極的に活用する場合、開設に当たっては、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) 開設までの手続

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。

(ア) 発信情報の内容

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) 開設・運用の目的

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

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（ツイッターなど）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、実行委員会など本会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

ツイッターの登録URLは、URL（<https://twitter.com/>）の後ろに、任意の英数字で登録することができるため、その登録名称を検討して決定する。

フェイスブックの登録URLは、URL（<http://ja-jp.facebook.com/>）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ため、その登録名称を検討して決定する。

(カ) 運用期間

運用開始日、運用終了日を検討して決定する。

(キ) 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。

### (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。

### (7) 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
- 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。

### イ ソーシャルメディアの開設及び終了の手続

ソーシャルメディアごとに以下の開設及び終了の手続を行う。

- (7) ソーシャルメディアの運用を開始する所属は、「運用開始届」と「運用ポリシー」を京都市社会福祉協議会総務部に提出する。
- (4) ソーシャルメディアの運用を終了する所属は、「運用終了届」と「運用ポリシー」を京都市社会福祉協議会総務部に提出する。

### (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、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「本会の投稿である」、「本会のホームページである」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 5 (1)で作成した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 5 (1)で作成した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。

#### (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となるため、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) 本会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。

## 6 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、本会職員は、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 職員のサービス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) 本会に関する情報を発信する場合の留意点

- ア 本会若しくは本会と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- イ 本会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 本会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、本会職員であることを明らかにして、本会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「本会職員＝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。

#### 附 則

このガイドラインは、令和3年4月1日から実施する。