

社会福祉法人宝山寺福祉事業団ソーシャルメディア利用ガイドライン

宝山寺福祉事業団
理事長 辻村泰範

ブログやツイッター、フェイスブック（※1）などのソーシャルメディアは近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになってきました。宝山寺福祉事業団（以下「法人」という。）においても、各種情報の発信手段としてはもちろん、利用者やその関係者、地域との情報共有手段としても重要な役割を果たしつつあり、今後、私たち宝山寺福祉事業団職員（以下「職員」という。）一人ひとりが法人の広報担当者という意識でソーシャルメディアを積極的に活用していくことが、サービスの向上や地域福祉への貢献のため求められています。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には不正確なものも見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用に当たってはリスクや特性を理解する必要があります。このガイドラインは、職員が職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項などを定め、ソーシャルメディアをより一層活用していくことを目的に策定したものです。

また、末尾のソーシャルメディア利用の5か条及び利用事例は、本ガイドラインの要旨を示したものですので、ガイドライン本文と併せてご理解ください。

1 ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブックなどインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体を言います。

2 ソーシャルメディア利用のメリット、デメリット

(1) メリット

- ・迅速、時期に叶った情報発信が可能です。
- ・ホームページへの誘導など、自分のもつ情報伝達媒体と連携した情報発信が可能です。
- ・他の利用者とのやりとりのなかで、発信した情報に対する反応を確認することができます。
- ・他の利用者と信頼関係を構築することで連携・協力が可能となり、地域に根差した情報発信も可能です。
- ・積極的に情報発信することで、サービスの透明性を高める効果が期待できます。
- ・緊急時などに情報収集手段の一つとしても活用が可能です。

(2) デメリット

- ・一度発信した情報を完全に削除することは困難なため、間違った情報を発信した場合、情報の訂正が難しい場合があります。
- ・発信した情報が他の利用者の誤解を招いた場合など、トラブルになる危険性があります。
- ・発信した情報に対する意見、質問への対応に労力を要する可能性があります。

3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任をもつ必要があります。
- (2) 社会福祉法を始めとする関係法令及び就業規則を始めとする諸規定等を遵守する必要があります。
- (3) 他の利用者の権利を侵害してはならず、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守する必要があります。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう留意する必要があります。
- (5) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応する必要があります。

4 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ次の点を明確にした利用方針を作成して各施設内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用する必要があります。
 - ・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
 - ・利用するソーシャルメディアの種類
 - ・ソーシャルメディアを利用した情報発信の対象者（想定される層）
 - ・ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容
 - ・ソーシャルメディアの利用方法（担当者、発信の頻度・タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など）
- (2) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、事実の告知が主体であることから理事長の決裁は不要とします。ただし、法人としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けてください。
- (3) 利用にあたっては公式アカウント（※2）を用いることが望ましいですが、やむを得ず個人のアカウントを利用する場合には、勤務時間中の利用について利用者から疑念等を抱かれないように留意する必要があります。
- (4) 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ありませんが、法人及び法人内各施設に関心をもっている人（ファン）を増やすという視点で対応する必

があります。また、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するなどの対応が求められます。

【担当業務として利用する場合の事例】

- ・ イベント、発表会等の案内、PR など
- ・ 事業等の紹介や告知など
- ・ 法人の新規事業、新サービス等の PR など
- ・ 他の利用者からの問い合わせに対する回答など
- ・ その他担当業務に関連する情報の提供

5 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすまし（※3）といったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要があります。

（1）トラブル防止のために

- ・ 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する必要があります。
- ・ 誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。
- ・ 本来のURL（※4）をわからなくするURL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあることに留意する必要があります。そのため、場合によっては利用しないことも必要です。
- ・ 公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあるので、慎重に行う必要があります。
- ・ 成りすまし防止のために、利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、法人・施設のホームページに、公式アカウントを紹介するページを設け、そのアドレスを記載する必要があります。

（2）トラブルが発生した場合

ア 炎上（※5）状態になった場合

- ・ 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する必要があります。
- ・ 問題となった部分を修正し、謝罪します。
- ・ 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、無視しているなどの不要な誤解を招かないようにする必要があります。

イ 成りすましが発生した場合

- ・ 自己のアカウントの成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管理者に削除依頼を行い、公式アカウントであれば法人並びに施設の

公式ホームページ上で周知する必要があります。また、必要に応じ報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行います。