

千代田区立障害者福祉センターえみふる（運営管理者：社会福祉法人武蔵野会）
ソーシャルメディア活用ガイドライン（以下えみふると記載）

福祉の事業所においてもツイッターやフェイスブック、インスタグラム等、民間ソーシャルメディア活用が広がっています。利用者、求職者、ボランティアや地域住民との情報共有など、広報紙（月のお知らせ）やホームページ等の広報媒体を補完し、相乗効果を図る目的で活用されるケースも増えてきています。一方で、ソーシャルメディアの運用において、不適切な情報発信により、誤解を招いたり、第三者の権利利益に影響を及ぼしたりして、社会問題になる事例も発生しています。また、ソーシャルメディアの一般化に伴い、個人でソーシャルメディアを活用する職員も散見されます。スマートフォンなどの普及と相まって、時間や場所を問わない気軽な情報発信も可能になっています。ソーシャルメディアを活用して、情報感度を高め、福祉施設職員としての節度を保ちながら、福祉や地域の情報に耳を傾け、情報を発信することは意義があることです。しかし、職員の守秘義務や服務規程に反する情報発信によりトラブルや利用者や関連機関等の不信感を招くといったリスクも存在します。業務及び職員個人のソーシャルメディア活用の有用性とリスクを踏まえ、ソーシャルメディアをより有効かつ安全に活用するために、えみふるとしての活用指針を示すとともに、個人として利用する場合における留意事項も含めた「えみふるソーシャルメディア活用ガイドライン」を下記のとおり策定します。

記

1. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネット上における情報メディアサービスであり、サービス利用者による情報発信や利用者が相互にコミュニケーションを行う情報の伝達手段をいいます。代表的なサービスとして、ツイッター（Twitter）、フェイスブック（Facebook）、インスタグラム（Instagram）ユーチューブ（YouTube）等があります。

2. ソーシャルメディアの特性

ソーシャルメディアでは、従来の広報媒体よりも低コストで、広範囲、かつ、リアルタイムでのコミュニケーションの実現が可能です。更新もホームページと比較して容易です。また、ツイッターやフェイスブック等は、スマートフォンなどを使って、様々な現場から情報発信でき、地方自治体等においては、災害時やイベント等で有効な情報発信手段といえます。一方、運用が容易なため、誤った情報や業務上知り得た秘密が発信されたり、発信内容や発信時間などが誤解を与え、組織が批判にさらされたりするリスクもあります。ソーシャルメディアを有効に活用していくためには、これらの利点とリスクを十分理解することが必要です。

3. えみふるとしてソーシャルメディアを活用する目的

(1) えみふるに密接に関連する情報を迅速、弾力的かつ広範に周知するために、えみふるのホームページ、月のお知らせ等の既存の広報媒体を補完したり、媒体間の連携効果を発揮したりするために活用します。(2) 利用者、ボランティア、求職者等との情報共有の推進、えみふるでの活動の様子を紹介するために活用します。

4. えみふるとしての運用上の留意点

(1) 組織としてのアカウントの名称、運営の目的、発信する情報の概要、運用責任者、運用担当者、運用手順等運用方法について十分に検討し、アカウント運用ポリシーを策定すること(2) アカウントのなりすまし防止策やセキュリティ対策を講じること(3) 常に運用状況を確認し、適正かつ効果的な運用を図ること(4) 利用しているソーシャルメディアの機能変更や動向に留意し、適切なサービスの活用等、必要な対応を図ること

5. えみふるとしての情報発信の留意点

(1) えみふるのアカウントとして情報発信することの自覚と責任を持ち、誤った情報や誤解を与える情報を発信しないよう留意すること。(2) 関係法令や、サービスに関する規程、コンプライアンスガイドライン等を遵守するとともに、肖像権、プライバシー権、著作権等、他者の権利利益を侵害しないよう留意すること。(3) 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意すること。一度インターネット上に公開された情報は、不特定多数の人により閲覧が可能であり、完全には削除できないことを理解しておくこと。(4) 次に掲げる情報を発信しないこと。ア 個人又は団体を中傷し、又は誹謗する情報 イ 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報 ウ 違法・不当な情報又は違法・不当な行為を煽る情報 エ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある情報 オ 流布することを目的とした事実と異なる情報 カ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びおいせつな内容を含むサイトに関する情報 キ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報 ク えみふるの信用・名誉を傷つける情報 ケ その他公序良俗に反する情報(5) 発信した情報により、意図しない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ること。(6) 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、無用な議論となるようなことは避けること。

6. 職員個人としての情報発信の留意点

えみふる職員が個人としてソーシャルメディアを活用し情報を発信する場合であっても、上記「5. えみふるとしての情報発信の留意点」について留意するとともに、以下の点にも留意すること。(1) 個人として情報発信する場合においても、常に、えみふる職員であることの自覚と責任を持つこと(2) ソーシャルメディア上で自身の職務内容や、えみふ

るや福祉に関する情報を発信する場合は、私見ではなく事実に基づく正しい情報を発信する。(3) えみふるに関する情報を発信する場合は、次の点について留意すること。(ア) えみふる及びえみふる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ないこと (イ) えみふる及び第三者の権利利益を侵害する情報を発信しないこと (ウ) 守秘義務に反する情報を発信しないこと (エ) 職務に関する情報のうち意思形成過程における情報の取り扱いには十分留意すること (オ) 個人のソーシャルメディアには許可の有無を問わず利用者やボランティアなどの写真、氏名の掲載はしないこと。(4) 職務専念の義務に反しないこと

7. その他 このガイドラインに定めるもののほか、各ソーシャルメディアのアカウントの設置・運用に関することは、別に定めます。

附 則 このガイドラインは、平成30年11月11日から施行する。