

市立大町総合病院ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

1 目的

ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアは、インターネットやスマートフォンの普及により、近年、利用者が急増し、情報発信や収集の代表的なツールとなっている。本院においても、病院ホームページと併せてソーシャルメディアを活用した広報や情報発信を行っている。

一方で、ソーシャルメディアは、匿名での記述が可能であることから、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、社会に対し多大な影響を及ぼすことを理解しておく必要がある。

このガイドラインは、本院において、ソーシャルメディアの適切な活用と効果的な情報発信ができるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的なルールや留意すべき事項を定めることとする。

2 ソーシャルメディアの定義

ツイッターや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、ユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする情報伝達手段。

3 適用範囲

このガイドラインは、本院の公式として認めたアカウント（以下「公式アカウント」という。）によりソーシャルメディアを運用する全ての職員に適用する。

4 ソーシャルメディアを利用するにあたっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規程、ソーシャルメディア等が定める利用規約を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権などに関して十分に留意しなければならない。（特に、個人が特定できる写真や映像、文章等を投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業等に了解を得ること。）
- (4) 発信する情報については正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。また、一度インターネット上に公開した情報は、不特定多数の利用者が閲覧可能であり、完全に削除できないことを理解しておく必要がある。
- (5) 万が一、自らが発信した情報により、他者を傷つけたり、誤解を生じさせて

しまったりした場合は、誠実に対応し、正しく理解されるよう努めなければならない。

(6) 次の事項は掲載しないこと。

ア 法令及び公序良俗に反する内容

イ 人種、思想、信条、職業等で差別又は差別を助長する内容

ウ 違法行為又は違法行為を助長する内容

エ 職務上知り得た機密情報や個人情報を含む内容

オ 本院のセキュリティを脅かすおそれのある内容

カ 信頼性のない情報又は噂や風評等を助長させる内容

キ わいせつな内容

4 公式アカウントの開設と運用

(1) ソーシャルメディアを利用する場合は、公式アカウントを開設し、これにより情報発信を行う。

また、公式アカウントを開設するにあたっては、開設届を広報委員長へ届け出て許可を受ける。

なお、アカウント名や投稿内容が当院を代表したものであると特定できるソーシャルメディアアカウントについては、必ず開設届を届け出なければならない。

(2) 公式アカウントにより情報発信を行う場合は、あらかじめ以下の内容を記載した運用ポリシーを管理者が作成する。

ア 管理主体

イ 利用目的

ウ 発信する情報

エ ソーシャルメディアの利用方法（運用体制、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）

オ ソーシャルメディアの種類

カ 公式アカウント名、登録URL、運用開始日

キ 公式アカウントの管理者と担当者

(3) 病院ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名及びアカウント名並びに(2)で作成した運用ポリシーを掲載し、公式アカウントのURLを明記する。また、公式アカウントのプロフィール欄等に当該アカウントの運用情報を掲載したページのURLを明記する。

(4) ソーシャルメディアを利用した情報発信は、運用ポリシーで定めた利用目的以外には利用せず、管理者の管理責任の下で行う。また、ソーシャルメディアの利点であるリアルタイム性及び拡散性を最大限生かした運用をする。

- (5) 本来の URL を分からなくする「URL 短縮サービス」は、利用者に不安を与える恐れがあるため、原則として利用しない。
- (6) 公式アカウントにおいて、第三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を掲載することは、当該投稿やページの内容が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。
- (7) 公式アカウントは、本院からの情報発信を目的としているため、投稿内容へのコメント等に対する返信は一切しない。また、診療等に関するものも含め相談は受け付けない。

5 トラブル等への対応

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は直ちに認め、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかに対応する。
- (2) 公式アカウントが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合は、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努める。
- (3) 禁止、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。
- (4) 公式アカウントのなりすまし事例を発見した場合は、当該アカウントの管理者に削除依頼を行うとともに、病院ホームページ上で周知する。また、必要に応じ、報道機関へ情報提供等を行い、なりすましが存在することについて注意喚起を行う。
- (5) 公式アカウントにおいて、批判や苦情が殺到し收拾がつかなくなる状態（炎上）となった場合は、速やかに広報委員会へ報告するとともに、広報委員会で対応策の検討を行う。また、対応に時間を要する場合は、その旨を書き込むなど、対応がされていない等の批判を招かないようにする。

6 その他

このガイドラインに定めるもののほか必要な事項は、別に定める。
また、情報通信技術の進歩や社会情勢の変化に合わせ、ガイドラインを随時改定する。

令和3年11月1日
市立大町総合病院 広報委員会