

京都府道路公社ソーシャルメディア利用ガイドライン

Twitter（※1）や Facebook（※2）など、ソーシャルメディアは、京都府民だけでなく、広く一般住民に利用されており、本公社も積極的に活用する必要があります。

また、ソーシャルメディアは、その特性から情報共有媒体として活用が見込まれる一方、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存在することから、予想外の影響を及ぼすことがあります。があり、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。

以上のことから、このガイドラインは、京都府道路公社職員（以下「職員」という。）が職務上ソーシャルメディアを利用するにあたり、留意すべき事項を定めたものです。

1 ソーシャルメディアの定義

Twitter や Facebook など、インターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報発信し、あるいは相互に情報を交換する等の情報伝達媒体をいいます。

2 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持つこと。
- (2) 労働基準法をはじめとする関係法令及び職員の服務に関する規定等を遵守すること。
- (3) 肖像権、著作権、商標権等に関して十分留意すること。
- (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こと。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。
- (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こと。

3 ソーシャルメディアを利用する場合の留意事項

- (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運用方針を作成し、コンテンツ上で表示するとともに、当該運用方針に沿って運用すること。
 - ・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的と内容
 - ・ソーシャルメディアの利用方法（担当者、発信時間、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は、事実の告知が主体であることから決裁は不要。ただし、公社としての公式見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けること。

- (3) 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、京都府道路公社及び公社運営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こと。
- (4) 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上で必要に応じて返信するなどの対応を行うこと。

4 トラブルへの対応

(1) トラブルの防止

- ・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こと。
- ・誤りは直ちに認め、訂正すること。
- ・公社の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、慎重に行うこと。
- ・成りすまし（※3）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、公社の公式アカウントを紹介している京都府道路公社ホームページの URL（※4）（「<http://www.kyo-miti.jp>」）を記載すること。

(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、冷静に対応すること。
- ・問題となった部分を修正し、謝罪すること。
- ・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こと。

イ 成りすましが発生した場合

- ・公社の公式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、京都府道路公社ホームページ上で周知すること。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うこと。

5 相談窓口

京都府道路公社 T E L : 0 7 5 - 4 1 5 - 2 3 2 1
メール : kosha@kyo-miti.jp

6 用語の解説

※1 Twitter

ツイッター。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスをいいます。

※2 Facebook

フェイスブック。利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりができるインターネット上のサービスをいいます。

※3 成りすまし

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をいいます。

※4 URL

ウェブサイトのアドレスのことをいいます。

※5 炎上

自分の投稿に対して批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態をいいます。