

横浜市立大学ソーシャルメディア公式アカウント運用ガイドライン

1 ガイドライン策定の背景と目的

近年ソーシャルメディアの利用者数は急激に増加しており、私たちの生活に広く根付いてきました。ソーシャルメディアによって誰しもが簡単に情報を発信できるようになり、コミュニケーションツールとして利用することにより、個人、団体を問わず様々なメリットを享受しています。

一方、誰もが情報発信できるようになったことで、意図しない情報を公開してしまう、不用意な発言が原因でトラブルが発生する等の事件が発生するようになりました。主たる要因は、明確なルールが定められていないことです。

このような背景をもとに横浜市立大学（以下、「大学」といいます。）ではソーシャルメディアを積極的に利用し、そのメリットを最大限に活用すると共に、リスクが顕在化することによって大学、ひいては学生や教職員が損害を被ることがないように、大学としてソーシャルメディアを利用する際の方針である「ソーシャルメディアポリシー」を策定しました。

本ガイドラインは「ソーシャルメディアポリシー」の理解促進と徹底を図る目的で作成されたもので、ソーシャルメディアを利用する際に「守らなくてはならないこと」、「望まれること」、及び「知るべきこと」をまとめたものです。

なお、本ガイドラインはすべての状況に対応しているものではありません。ガイドラインに記載のない状況下での判断に関しては、ソーシャルメディアポリシーや大学のその他のルールを守ること、及び必要に応じて助言を求めることが望まれます。

2 適用範囲

本ガイドラインは、教職員及び大学の業務に就くスタッフが業務でソーシャルメディアの公式アカウントを利用する際に適用されます。

3 ソーシャルメディアの定義

公立大学法人横浜市立大学ソーシャルメディアポリシーでは、ソーシャルメディアを次のように定義しています。

「ソーシャルメディアとは、インターネットや Web 技術を使い、個人・団体の発信をもとに不特定多数のユーザーと情報交換が可能なメディアとします。」

従って、ソーシャルメディアは SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)だけでなく、ブログや掲示板、動画共有サイト、Wiki¹などを含むインターネット上でユーザーが情報発信することができるすべての媒体を指します。

大学では、公式アカウントを開設できるソーシャルメディアは、公立大学法人横浜市立大学ソーシャルメディア公式アカウント開設要綱に記載してあるものとします。

4 ソーシャルメディアポリシー

大学ではソーシャルメディア利用に関する基本ポリシーとして「公立大学法人横浜市立

¹ Wiki とは、Web 上で文章を書き換えるシステム。ウィキペディア (Wikipedia) は、この誰でも自由に編集できる仕組みを使い、情報が蓄積されたネット上の百科事典。

大学ソーシャルメディアポリシー」を定めています。公式アカウントの運営²については、ソーシャルメディアポリシー及び関連規程並びに各種法令を遵守するとともに、ソーシャルメディアの特性を理解し、情報発信がすべてのステークホルダーの不利益にならないよう心がけ、透明性が高く良質なコミュニケーションを行うことを心がけます。

5 ソーシャルメディアへの認識

ソーシャルメディア公式アカウントの運用担当者は、ソーシャルメディアへの心構えとして次のような事柄を認識しなくてはなりません。

5.1 ソーシャルメディアはプライベートな場ではない

多くの人が発言し、また他人の発言を閲覧することができるため、ソーシャルメディア上での情報発信には、誰もが不快感を持たない発言をするよう、また、社会通念に照らして不適切な発信をしないよう、常に心がけなければなりません。

5.2 匿名の投稿はできない

多くの人が「プロフィールを入力・公開していなければ匿名性は保たれる」と思っていますが、それは間違いです。発信者の情報は常に記録されているため、匿名の投稿であっても、インターネット上の情報から発信者が特定される可能性は極めて高いのです。常に広く社会に発信している自覚を持たなくてはなりません。

5.3 投稿したデータは永遠に削除できない

問題発言をしても削除すれば良いと考えてはなりません。投稿だけでなく、コメントへの返信についても同様です。投稿は即座に多くのサーバーに保存され、多くの人にコピーアンドペーストされ、多くの人ローカルに保存される可能性があります。したがって投稿する際には「永遠に消えなくても問題ないか」と自身に問いかけてください。

5.4 限定公開はできない

多くの方は「限定公開なら決まった人以外は見えないから大丈夫」と思っていますが、それは間違いです。悪意のある・なしにかかわらず、閲覧者が「限定公開投稿」を拡散する可能性があるためです。したがって誰に見られても問題ない情報だけを公開するべきです。

ソーシャルメディアは情報の共有が推奨されるメディアであるため、公式アカウントでは、原則として限定公開をすることはありません。

6 ソーシャルメディア公式アカウントの開設と運営

6.1 開設

6.1.1 ソーシャルメディア公式アカウント開設の申請

公式アカウントの開設にあたっては、ソーシャルメディア公式アカウント開設要綱に則り、その目的と運用ルール（コミュニケーションポリシー）を決めて、公式アカウント開設申請フォームから申請します。ソーシャルメディア公式アカウントからの発信は、大学からの発信であり、Web サイト等インターネットを利用した他の情報発信手段と同じように、決められたルールで情報発信を行うことが求められます。

² このガイドラインでは、公式アカウントを維持していくことを「運営」、担当者が公式アカウントを使うことを「運用」と呼びます。従って、公開しているポリシーでは「運営」、担当者のためのガイドラインは「運用ガイドライン」となります。

大学では、ソーシャルメディアを業務上のコミュニケーションツールとして利用する際は、アカウントをその運用ルールとともに公式アカウントとして大学 Web サイトに明示・公開しています。公式アカウントを明示する目的は、大学からの情報発信であると利用者に伝えるとともに、なりすましのアカウントや発言を防ぐことです。

公式アカウントでは、開設申請時に定めたコミュニケーションルールに従って、運営を行います。コミュニケーションルールを変更する必要がある場合は、開設時と同様、変更を公式アカウント開設申請フォームから申請し、大学 Web サイトの記載を変更します。

6.2 設定

6.2.1 パスワードの管理

ソーシャルメディアに限ったことではありませんが、パスワードの管理に十分留意してください。パスワードは推測されにくいものを使用することはもちろん、特に複数のサイトでアカウントを所有している場合、パスワードを共通のものにしない等の工夫が必要です。

また、パスワードは定期的に変更し、複数の担当者で管理するようにします。公式アカウント運用担当者が変わっても、運用が途絶えることのないようにします。

6.2.2 プロフィールの記載

公式アカウントのプロフィール設定では、次のことに気を付けます。

・大学名、担当所管、担当者、連絡先

横浜市立大学（担当所管組織名）で登録し、住所・連絡先を記載します。業務として運用するため、原則として担当者名は記載せず、E-mail アドレスも必ず大学の組織アドレスを使用します。組織アドレスがない場合は、YCU アカウント管理システムから作成します。

ソーシャルメディアに限りませんが、インターネット上に連絡先を公開することでスパムメールのような迷惑行為に利用される場合があることを認識します。（YCU メールには、スパムメールチェックのシステムが入っています。）

・問合せ

問合せに関しては、コメント等で受け付けるのではなく、問合せフォームや E-mail で受けるようにし、その旨を明記します。既存の問合せフォームがない場合は、広報課広報担当に連絡し、設置することができます。

・ロゴ、商標

大学のロゴ、シンボルマークやキャラクターなどの商標を利用する際は、マニュアルを遵守してください。

6.2.3 公開範囲の設定

多くのソーシャルメディアには公開範囲の設定があります。

・公開範囲の設定

公開範囲の設定では前述のプロフィールや、投稿した内容、「友達」として登録されている他のユーザーなどを「すべての人に公開」、「友達だけに公開」、「友達の友達までに公開」、「非公開」などと設定することができます。公式アカウントでは、開設時には「非公開」で各種設定を行いますが、公開後は、「すべての人に公開する」に設定します。

・投稿の公開

原則として、投稿内容の公開に関しては「すべての人に公開する」に設定します。「限定的な公開」とする場合においても、本質的には限定公開はできないことを意識すると共に誰

に見られても構わない、すなわちモラルを高く保った投稿をしなくてはなりません。

6.2.3 利用規約の掲載

大学の公式アカウントで適用する「公立大学法人横浜市立大学ソーシャルメディア利用規約」を掲載します。この利用規約は大学の公式アカウント運営にあたって共通のもので、掲載方法は、ソーシャルメディア上のページに記述する方法、大学サイトにリンクする方法があります。

6.2.4 アカウント管理者の設定

申請部署において、アカウント管理者を設定してください。基本的には各部署の係長以上を指定し、部署ごとに運用してください。個人的な管理とせず、部署で管理・運用する意識を持つようにしてください。

6.3 発信内容

ソーシャルメディアにおいて情報を発信する際は、機密情報を公開しないこと、モラルを高く保つこと、またその他の大学規程を遵守することが必要です。特にソーシャルメディアにおいては、一度発信した情報は削除できないこと、波及性が高いことを認識してはなりません。発信するべきかどうか迷った場合には安易に判断せず、上司・管理者に相談する等慎重な行動を心がけてはなりません。

6.3.1 決裁

ソーシャルメディアであっても、インターネットを使った大学からの情報発信であることには変わりません。Web サイトでの情報発信と同様、発信内容について課長決裁が必要です。ただし、イベントの申込方法を伝えたり、会場の雰囲気写真を写真で伝えたりして集客につなげるなど、ソーシャルメディアならではの迅速な対応が必要な利用方法もあります。そのような運用をする場合は、文章等の雛型を用意し、課長決裁がなくても、係長等複数の担当で確認すれば投稿ができるルールを事前に策定しておきます。

6.3.2 機密情報

ソーシャルメディアにおける機密情報（発信すべきではない情報）は、「情報の中で許可を受けていない人が容易に知ることのできない情報であり、学外に漏えいした場合不利益を被る可能性がある情報」と考えます。例えば、正式に公表する前の情報、記者発表前の関連情報、研究内容や写真、他機関の情報などはもちろん、来訪者やイベント参加者の写真等、個人情報や肖像権にも気をつけます。

6.3.3 倫理に反する情報

機密情報を守るだけでなく、常に倫理に従った行動を保たなくてはなりません。法律やルールを守ることは当然ですが、特に規定されていない内容であっても社会人及び大学の教職員であるという自覚を持って、情報発信してください。

特に、コメントの許可、リプライ（返信）などを行っている場合、利用者の発言への対応を含め、次のような情報の発信は禁止されています。

投稿してはならない例

- ・ 誹謗中傷
- ・ 事実を偽る投稿
- ・ 差別的な発言
- ・ 暴力的な言葉づかいの発言

- ・ 高圧的な投稿
- ・ 相手を不快にさせる発言
- ・ 倫理に反する行為の公開
- ・ 法令に抵触する情報や行動

法律に違反するあらゆる情報の発信を禁止します。特にソーシャルメディアにおける発信では著作権、商標権、肖像権（人格権、財産権）、個人情報保護に対して留意が必要です。投稿してはならない例

- ・ 購入した CD の音楽データをアップロードする
- ・ 録画したテレビ番組の動画をアップロードする
- ・ 新聞・本・マンガなどの画像をアップロードする
- ・ 人を撮影した写真を本人の許可なく公開する
- ・ 人物を特定することができる情報を公開する
- ・ その他センシティブな（微妙で慎重を要する）テーマに対する発言

人種や宗教、政治、心身の障害、遺伝的特徴、性的な表現などは受け取る側にとっては大変センシティブなテーマです。このような情報に対する発言や意見は特に発言内容を十分吟味しなくてはならず、差別的な発言や、暴力的な言葉遣いは絶対に行ってはなりません。

6.4 機能

ソーシャルメディアには様々な機能があります。これらの機能を十分に理解せずに利用すると、自分が意図しない情報が開示されてしまうことがあります。以下で言及している機能以外でも利用するソーシャルメディアの機能を熟知し、意図しない情報の発信をしないようにしなくてはなりません。

6.4.1 情報共有機能

情報共有機能とは Facebook における「いいね！」や Twitter における「リツイート」などをはじめとする他人の発言やコンテンツを共有する機能です。これらの機能を使用すると自身の思いとは異なる場合でも、参照元の情報や意見に賛同したとみなされる場合があります。自身が発言できないような内容を共有することは避けなくてはなりません。

また、違法行為や差別的な内容などは共有することで、その意見を助長している、もしくは許容しているととられる場合がありますので、情報を発信する場合と同様の判断基準で共有機能を利用しなくてはなりません。

公式アカウントにおいて、そのアカウントが「いいね！」を押すかどうか、リツイートをするかどうかなどは、公式アカウント開設申請フォームに記載し、運用にあたってはそのコミュニケーションポリシーを遵守します。

6.4.2 写真の投稿

他人の写真や内部情報の写真を投稿することは禁止されています。

またデジタルカメラによって撮影された写真には、多くの場合 EXIF 情報というプロパティ情報が付加されています。これらの情報には撮影日時、撮影場所等の情報などが含まれていることがあり、これをもとにプライバシーが暴かれる場合があります。写真を投稿する際は特に注意しなくてはなりません。

6.5 その他

上記の他にソーシャルメディアを利用する際には次のことを守らなくてはなりません。

6.5.1 ローカルルールを守る

各ソーシャルメディアサービスには固有の利用規則があります。本ガイドラインに沿った行動をすると共に、サービスプロバイダーの規定する利用規則等のルールを守る必要があります。

6.5.2 誤解を与えない

ソーシャルメディア上の発言は、話し言葉がベースとなった表現であるため、文字にすると、人に誤解を与えやすくなることを認識しなくてはなりません。人に誤解を与えないように留意すると共に、可能な場合は信頼できるソース（情報源）を記載することを推奨します。

6.5.3 誤った情報を投稿した場合は訂正する

誤った情報を投稿してしまった場合は投稿を削除せず、間違った情報を訂正しましょう。「なぜ削除したのか？」といろいろな憶測を呼んで、利用者との信頼関係が損なわれてしまいます。

【重要】そのことが公開されていることで不利益を被る人が出るなど削除することが適切と考えられる場合は、いつ削除するかを投稿した上でその日時に削除しますが、プライバシー侵害の恐れがある場合などは、即時に削除し、削除した理由と削除した日時を投稿します。

6.5.4 感情的にならず、傾聴する姿勢を保つ

時にソーシャルメディア上で特定のテーマに対して議論になることがあります。感情的にならず相手の意見を傾聴する姿勢を保ちましょう。挑発されても同じ土俵にのらないことも必要です。

6.5.5 ソフトウェアのインストール

ソーシャルメディアをより活用するためのソフト（モバイル端末にインストールするアプリ³や、ソーシャルメディア上で提供されるプラグイン⁴を含む）の中には個人情報や公開していない情報を収集するものがあります。使用する場合には利用規約等をよく読みそのソフトウェアが収集する情報を理解した上で、ソフトウェア製造元などの信頼性を十分吟味してください。

6.5.6 信用できない人とはつながらない

ソーシャルメディアには非公開の情報を入手するために無差別に友達（つながり）申請する利用者がいます。すべての人を信用せず、信頼できない人とむやみにつながることは避けなくてはなりません。

6.5.7 定期的な更新

ソーシャルメディアでは迅速な情報発信や継続的な情報発信が求められます。必要に応じた更新を行ってください。更新が行われない場合は公式アカウントとして取り消す場合があります。

³ アプリは、タブレット端末やスマートフォンにインストールして使うツール（ソフトウェア）。

⁴ ソーシャルメディア上に埋め込んで利用できるツール（効果測定や料金徴収の仕組み、「占い」などのお楽しみソフト等）。これはアプリと言われることがあるが、前者と区別するためプラグインと呼ぶ。

7 リスク発見時の対応

ポリシーや利用規約に反する投稿などが見つかった場合、大学では大学、学生及び教職員その他のステークホルダーを守るため、状況に応じて迅速に対応します。したがってポリシーや利用規約に反する投稿をしてしまった場合、あるいは発見した場合はこれを速やかに報告する必要があります。可能な限り発見日時、投稿日時、URL などの情報を報告してください。

- ・投稿をしてしまった場合

自分自身が投稿をしてしまった場合は削除したり、反論したりせず、経営企画課広報担当に報告してください。

- ・公式アカウントで投稿を発見した場合

投稿を発見した場合は速やかに経営企画課広報担当に報告してください。

8 業務中の個人アカウント利用

業務時間中に、ソーシャルメディアの個人アカウントを利用してはいけません。ただし、業務として利用する場合及びリサーチなどの為に利用する場合、その他許可を受けている場合はこの限りではありません。

9 他の規程を守る

ソーシャルメディアポリシーを遵守すると共に、次に掲げるようなその他の規則等も同時に遵守してください。

- ・個人情報保護規程
- ・職員就業規則
- ・非常勤職員就業規則
- ・職員倫理規程
- ・個人情報の適正な管理に関する取扱要領
- ・情報セキュリティ基本方針
- ・情報セキュリティ基本規程
- ・危機管理規程

10 問い合わせ窓口

ソーシャルメディアポリシー、ソーシャルメディア公式アカウント開設要綱、ソーシャルメディア利用規約、本ガイドライン、ソーシャルメディア利用に関する質問、違反の通報等は以下担当者まで連絡してください。

総務部広報課広報担当

TEL 787-2349

e-mail koho@yokohama-cu.ac.jp

11 FAQ

Q1. ガイドラインは非常勤の教職員にも適用されますか

A1. はい。公式アカウントを業務で運用する人であれば適用されます。

Q2. ソーシャルメディアは利用しない方が良いということでしょうか。

A2. いいえ。大学ではソーシャルメディアの積極的な活用を推奨するために、ポリシー及びガイドラインを策定しています。

Q3. 個人で利用しているアカウントで、公式ページに「いいね！」や「コメント」することは可能でしょうか。

A3. 企業では、社員のアカウントで公式ページに「いいね！」や「コメント」をすると自作自演と見られることから、禁止しているところが多いです。大学では、ソーシャルメディアの公式アカウントの目的により、教職員の利用を目的とするものもあるため、禁止はしませんが、その公式アカウントの目的に照らし、自作自演と見られるようなことがないように注意してください。「いいね！」や「コメント」により、自分のアカウントがつながっていったり、プロフィールをはじめ情報が多くの人に見られたりすることを自覚してください。

Q4. 個人で利用しているアカウントで匿名発信し、「リツイート」、「いいね！」や「コメント」することは可能でしょうか。

A4. ソーシャルメディアの利用に関して、匿名は推奨されません。発信する場合「匿名だから自分が発信したとはわからないはず」等モラルが低下する傾向があり、また、その情報の信頼度が低下するためです。匿名発信のアカウントで、公式アカウントに「リツイート」、「いいね！」や「コメント」などの行為はしないでください。

Q5. 大学の情報は Web サイトに公式に公開されているものしか投稿できませんか。例えば、大学主催イベントの様子を伝えることはできますか。

A5. あらかじめ、決められた内容であれば、イベント会場の写真とともに現場から投稿する等も可能です。ソーシャルメディアポリシーやガイドラインに沿って行う投稿はしていただいて結構です。ただし、公開されると困るような情報が公開されないよう、投稿する端末やチェックイン機能⁵などに注意します。(基本的に個人のスマートフォンからの投稿は避けてください。)

Q6. ソーシャルメディアで発信する内容と Web サイトで発信する内容をどのように分けて考えたらよいのでしょうか。

A6. ソーシャルメディアは次のようなメリットがあります。

- Web サイトは、訪問しないと情報が得られないが、ソーシャルメディアはつながっていれば（いいね！した人など）、ユーザーのタイムライン⁶に表示され、プッシュ型の情報発信が可能。
- 情報の拡散が期待できる。（Web サイトへの誘導も多い。）
- Web ページを作成するには時間がかかるが、ソーシャルは写真の投稿も含め、手軽に

⁵ スマートフォンや GPS 機能付きの携帯電話で自分の居場所を友達に知らせる機能。

⁶ 複数の発言が時系列で並ぶログ全体。Twitter で言えばフォローしている人のツイート、Facebook でいえば友達の発信が表示されるニュースフィードを指す。

情報発信が可能。

- いいね！やコメントなどで、ユーザーの反応がわかりやすい。
- 他のツールと連動させて、キャンペーンなど新たな効果を得ることも可能。

Web サイトは大学の公式な情報を発信する場です。それに対し、ソーシャルメディアでの情報発信は、ソーシャルメディアポリシーに記載してあるように、「必ずしも本学の公式発表・見解を表すものではありません。」。また、「ソーシャルメディアでの情報は、発信時点のものであり、その後変更されることがありますので、ご注意ください。」と記載しています。

逆にいえば、ソーシャルメディアは即時的な情報の掲載ができるコミュニケーションツールですので、その有用性を活かした発信が可能です。シンポジウムや講座の申込状況、イベント会場での情報発信、教員や学生の活躍など「Web サイトに載せるほどでもない記事」
「浜大祭開催中。大勢の人で賑わっています。野外ステージの〇〇は、14：00 から。どなたでも観覧できます。」といった集客につなげる情報の発信や「ステークホルダーとのコミュニケーションによりファンを増やすことで参加者・支援者・受験生などを増やす」ことが適しています。

Q7. ソーシャルメディアを利用したいとは思いますが、発信する内容がなくなることが不安です。

A7. ソーシャルメディアは頻繁に更新することに意味があります。あまり多くとユーザーに嫌がられますが、頻度が低いとファンになってももらえません。何ヶ月も発信できないことが想定されるのであれば、公式アカウントの開設はせず、Web サイトなど他の方法で発信した方がよい場合もあります。内容によっては、広報担当の公式アカウントから発信しますので、ご相談ください。

ソーシャルメディアからの発信は、イベントなどを含めて年度であらかじめ計画を立て、発信ネタを作っておくことも必要です。

Q8. 他のウェブサイトの転載や引用リンクを投稿しても良いですか

A8. 引用やリンクは構いませんが、転載に関しては禁止されています。引用は以下のような判断基準を満たす必要があります。(社団法人著作権情報センターHP より)

(1) 「引用」といえるためには、「引用の目的上正当な範囲内」で行われるものであり、また、引用される部分が「従」で自ら作成する著作物が「主」であるように内容的な主従関係がなければなりません。

(2) 他人の著作物にかぎ括弧を付けるなどして引用文であることが明確に区分される必要があります。