

# 宮城教育大学ソーシャルネットワーキングサービス 利用ガイドライン

## 1. ソーシャルネットワーキングサービスの定義

ソーシャルネットワーキングサービス（以下、SNS）とは、インターネットの技術を使い、個人あるいは団体の情報発信をもとにして、不特定多数のユーザーがコミュニケーションを行うことが可能であるインターネット上のサービスである。

## 2. SNSの公式アカウントの取得と公式コンテンツの利用

SNSを利用した広報活動・情報発信のために、本学は必要に応じてSNSのアカウントを公式に取得し、それぞれに定められているSNSの利用規約を遵守しつつ、本学の正式な業務として公式アカウントおよび公式コンテンツを管理・運用する。

## 3. 公式アカウント及び公式コンテンツによる情報発信の目的と位置づけ

本学がSNSを利用するために取得した公式アカウントや公式コンテンツを用いて情報発信を行う目的は、SNSの特性を活かして、本学に関する情報をより多くの人に簡便かつ即時に提供することであり、同時に、本学に関心を持つ人々との相互の繋がりを維持していくことである。また、学生や教職員に対する情報提供手段を複数確保することによって、災害・非常時における情報発信を継続的に行えるようにする。

## 4. 情報発信の内容に関するルール

SNSを利用した本学の公式アカウントおよび公式コンテンツによって発信される情報の内容は、以下のルールに従わなければならない。

- (1) 発信される情報の内容の範囲：公式アカウントおよび公式コンテンツによる情報発信は本学の正式業務の一部であり、発信される情報は直接・間接に本学の業務に関わることに限定される。
- (2) 信頼できる情報：発信する情報の内容は、信頼性が高いものでなければならない。真偽が不確実であったり、疑義を持たれるような内容、表現があいまいなもの等は発信しない。

- (3) 多様で総合的な情報発信：特定の内容に偏らず、様々な内容を提供するよう心がける。本学のみについての情報だけではなく、本学の業務に間接的に関係する情報（例えば、教育関係の情報や、地域の情報、学生や卒業生の活躍等）についても発信する。その際に、参照すべき外部のコンテンツ等がある場合には、可能なかぎり明記する。
- (4) 即時性：タイムリーな情報発信を心がける。
- (5) 暖かみの感じられる表現：SNSでの情報発信では、些細な表現の問題と思われることであっても、予想外に大きな批判的反響を受けてしまい、本学のイメージを損なう可能性がある。このような危険を回避するために、できるだけ優しさと暖かみが感じられるような表現を心がける。機械的・事務的な表現は避ける。
- (6) 情報発信の頻度：SNSによる情報発信は適度な頻度で行われることが望ましい。そのために、発信頻度の目安として、それぞれのSNSごとに、最低でも数日に一度以上、また、最大でも1日に10回までとする。ただし、災害・非常時の際にはこの限りではない。
- (7) 情報の提供と拡散の依頼：本学内部、あるいは外部機関からの情報提供や情報拡散の依頼を受けた場合には、広報戦略室にて検討する。ただし、営利団体からの依頼については、受け付けない。
- (8) 忌避すべき発信の内容：SNSによる情報発信が本学の正式業務の一つであることに十分留意し、以下のような内容を含む発信は行わないようにする。同時に、より良いコミュニケーションを実現するため、利用者に対しても公式コンテンツにおいては、以下に定める事項のコメント・投稿を行わないよう依頼する。利用者が以下に該当する投稿を行った場合には、予告なく投稿を削除することがある。
- 本学とは直接・間接に関係のない内容
  - 国や自治体の定めた法律や条例、各種規程に違反する事柄
  - 他者に対する意見・論評・批判など
  - 著作権、商標権、肖像権など、本学または第三者の知的所有権を侵害するもの
  - 思想・宗教・人種・信条・差別・政治的なことに関する意見
  - 広告、宣伝、勧誘、その他営利を目的とするもの
  - 異動や給与などの人事に関する事、入札に関する事、その他職務

#### 上知り得た機密事項

- 本人の了承を得ていない人物の写真や氏名などの個人情報、その他、個人のプライバシーを侵害するような内容
- その他公序良俗に反するなど、本学が不適切と判断するもの

(9) コメントと回答：SNSは、情報発信のツールであると同時に、外部とのコミュニケーションツールであるので、発信した情報に関して、それを見た外部の人々からコメント等が寄せられることがある。全てのコメントに回答することは不可能であるが、特に回答することが必要と判断される場合には、関係部署において検討することが望ましい。また、予期せず批判的なコメントや過激で感情的なコメントが寄せられる場合も考えられる。その場合にも、決して即座に回答するようなことはせずに、必要に応じて関係者間で冷静に対応を検討する。

(10) 誤った情報や不適切な情報の発信への対処：誤った情報の発信や、意図せずして誤解を生じたり他者を傷つけたりするような情報発信が行われた場合には、速やかに、かつ、誠実に対応するとともに、必要に応じて訂正の発表を行う。訂正の発表に際しては、事実確認を行い、正確な情報を提供する。また、不適切な表現等による場合には、正しく理解されるよう丁寧な説明に努める。事案の重大性を検討し、必要があればSNS公式コンテンツや公式Webサイトでの訂正発表、謝罪文の掲載などを検討し、問題の拡大を阻止するよう努める。外部からの攻撃的な反応がある場合には、冷静に対応し、無用に議論を拡大しないようにする。

#### 5. ガイドラインの変更について

本ガイドラインは必要に応じて見直し、今後の状況の変化に適切に対応できるようにする。

平成 24 年 10 月 10 日

広報戦略室