

# 北京都ジョブパークソーシャルメディア利用ガイドライン

Twitter(※1)をはじめとするソーシャルメディアは、広く一般住民に利用されており、北京都ジョブパーク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、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、北京都ジョブパーク従事者(以下「従事者」という。)が業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をはじめ、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) 従事者としての自覚と責任を持つこと
- (2) 地方公務員法及び京都ジョブパーク諸規程を遵守すること
- (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、意図せずほかの利用者を傷つけたり、誤解を生じさせ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、北京都ジョブパーク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ないが、北京都ジョブパークに関心をもっている人（ファン）を増やすことにより、利用者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うえ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
- 本来の URL（※2）をわからなくする URL 短縮サービスは、ほかの利用者に不安を与える恐れがあることから、原則、使用しないこと
- 北京都ジョブパーク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、北京都ジョブパークの公式アカウントを紹介している北京都ジョブパーク HP の URL (<http://www.pref.kyoto.jp/jobpark-h>) を記載すること

##### (2) トラブルが発生した場合

###### ア 炎上（※4）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

- 北京都ジョブパーク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、北京都ジョブパーク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

雇用推進室北部ジョブパーク係（0773-22-3857）

## 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 URL

ウェブサイトのアドレスのことをいいます。

### ※ 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 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。