

1. 策定の背景と目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログなど、インターネット上の様々なソーシャルメディアが情報伝達手段として社会的影響力を高めている。ソーシャルメディアは情報発信や情報収集を行う上で非常に有効なツールである一方、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てしまうおそれがある。重大な問題を引き起こすことなく適切に利用するためには、まずその特性を理解し、リスク対策を十分に行わなければならない。

このような状況を踏まえ、大阪母子医療センター（以下、「当センター」という。）の職員が業務でソーシャルメディアを利用する際の基本的なルールとして、ソーシャルメディア利用ガイドライン業務編（以下、「利用ガイドライン」という。）を策定する。

2. 利用ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

ソーシャルネットワークサービス（SNS）、ブログ、ウィキペディア、電子掲示板、画像・動画共有サイト、アマゾンなどの通販サイトのカスタマーレビューなど、ユーザー自身が情報を発信でき、また、相互に情報をやりとりできるインターネット上のメディアをいう。

3. ソーシャルメディアの特性

（1）匿名性の低さ

ソーシャルメディアは、匿名による運用を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。現実世界での関係性を持ち込み、交友関係が見えるソーシャルメディアでは、ことさら匿名性が低いといえる。

（2）拡散スピードの速さ

ソーシャルメディア上では、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築されている。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって、情報の拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

（3）情報発信の容易性

手軽かつ即時に発信することができる反面、熟考することなく発信してしまうことにより、自らが意図しない解釈をされるおそれがある。

（4）半永久的に保存されるデータ

インターネット上に公開され、一度拡散された情報は、たとえ削除したとしても、転送やコピーされることでいつまでも残り続ける。

4. 各論

（1）適用範囲

この利用ガイドライン業務編は、業務のためにアカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用する部署および職員に対して適応する。

（2）遵守事項

① 公認アカウントの承認

業務のためにアカウントを取得する場合は、「ソーシャルメディア利用申請書」(別紙様式)を提出すること。総長から承認を得たものを「公認アカウント」とする。また、公認アカウントとして認められたものについては、センターホームページに掲載すること。

② 決裁

公認アカウントにおける情報は、所属長の管理責任のもとに発信することとし、決裁を不要とする。ただし、センターの公式見解と捉えられないよう配慮すること。

また、ソーシャルメディアの特性を理解し、職員としての自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がけること。

③ 法令等の遵守

大阪府立病院機構職員就業規則をはじめとする関係法令および職員の服務や情報の取扱いに関する規定などを遵守すること。また、個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業などに了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意すること。

④ トラブル等への対応

発信した情報により、誤解を生じさせたり他者を傷つけたりした場合は、速やかに所属長と母子保健調査室広報担当に連絡し、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めること。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けること。別に定める「トラブル対応マニュアル」に基づき、適切に対応すること。

⑤ 当センターに関する不適切な記述の報告

業務に直接関わりがなくても、当センターに関する不適切な記述をソーシャルメディア上で発見した場合は、所属長と母子保健調査室広報担当まで速やかに連絡すること。また、ネガティブな評判を発見して、その中に事実誤認が含まれていたとしても、その場の判断で否定や反論をすることは避けること。

(3) 禁止事項

① 当センターに関する情報の発信

当センターの公式見解に反する情報発信をしないこと。また、発信する情報については細心の注意を払い、勝手な言及や憶測含みの発信を慎むとともに、次に掲げる情報を発信しないこと。

ア. 当センターの秘密に関する情報

イ. 業務上知り得た患者、家族及び取引先をはじめとする関係者の個人情報

ウ. 当センターや職員が関係する事件・事故に関する情報

エ. 職員の個人情報

オ. 当センターのセキュリティを脅かす恐れのある情報

カ. 未公開の情報

- キ. 許可なく撮影した画像や動画
- ク. その他、公表することが不適切と当センターが判断する情報

② その他の情報の発信

発信する情報は正確を期し、その内容について誤解を招かないように留意するとともに、次に掲げる情報を発信しないこと。また、判断に迷う場合は、発信を控えること。

- ア. 宗教性のあるもの
- イ. 政治性のあるもの
- ウ. 社会問題について特定の主義または主張にあたるもの
- エ. 人種、思想、信条などの差別または差別を助長させる情報
- オ. 違法行為または違法行為を煽る情報
- カ. 単なる噂や噂を助長させる情報
- キ. 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
- ク. その他、公序良俗に反する一切の情報

5. ガイドラインの違反について

大阪府立病院機構または当センターは、このガイドラインに違反した職員に対して、次のような措置を命じ、若しくはペナルティを与えることがある。

- (1) このガイドラインに抵触する投稿・情報の発信について、その削除やアカウントの停止を命じることがある。
- (2) このガイドラインに違反した職員に対し、就業規則で定める懲戒処分を行うことがある。
- (3) このガイドラインに違反する行為により、大阪府立病院機構または当センターが損害を被った場合、違反した職員に対し、損害の賠償を求めることがある。

附則

このガイドラインは、平成28年8月22日から施行する。

このガイドラインは、平成29年4月1日から施行する。