

都立品川特別支援学校ソーシャルメディア運用方針

東京都教育委員会ソーシャルメディアポリシー、東京都教育委員会ソーシャルメディア事務規程及び東京都教育委員会ソーシャルメディア運用マニュアルに基づき、都立品川特別支援学校におけるソーシャルメディア運用方針について、以下のとおり定める。

- 1 ソーシャルネットメディアを利用した情報発信を行う目的
都立品川特別支援学校における事業を都民に広く周知することを目的とする。
- 2 利用するソーシャルメディアの種類
都立品川特別支援学校において、以下のソーシャルメディアを活用する。
 - (1) ツイッター
 - (2) ユーチューブ
- 3 情報発信の内容
 - (1) 都立品川特別支援学校の学校行事に関する情報
 - (2) その他、都立品川特別支援学校に関する情報
 - (3) 上記(1)(2)のほか、緊急災害時など校長が必要に応じて情報発信が必要と判断したもの。
- 4 ソーシャルメディアの運用方法
 - (1) 担当者
 - ア ソーシャルメディア責任者 (都立品川特別支援学校学校長)
 - イ ソーシャルメディア運営主任 (都立品川特別支援学校副校長)
 - ウ ソーシャルメディア担当 (都立品川特別支援学校教務主幹)
 - (2) 発信の頻度・タイミング
都立品川特別支援学校において、プレス発表後、速やかに公式ホームページによる情報発信を行い、併せてツイッター及びユーチューブによる情報発信を行う。
頻度については、必要な都度行うこととする。
- 5 ソーシャルメディアの発信、意見や質問への対応方法
情報発信機能のみの運用を基本とする。ソーシャルメディアに寄せられた意見や質問への対応は、トラブルを未然に防止するため原則行わない。なお、以下に記載した機能以外にも双方向の情報発信機能は原則行わない。
 - (1) ツイッターにおける意見や質問への対応方法
 - ア 「ダイレクトメッセージ」は原則使用しない。
 - イ 「リツイート」は都立学校、東京都教育委員会、東京都、国、地方公共団体又は公共性の高い機関のツイートに限り必要に応じてツイートする。
 - (2) ユーチューブにおける意見や質問への対応方法
 - ア コメントに対する返信は原則行わない。
 - (3) (その他、ソーシャルメディアにおける意見や質問への対応方法)
(双方向のコミュニケーションについては原則行わない旨を記載する。)
- 6 成りすましの防止
成りすましなどを防止するため、次の対応を行う。
 - (1) 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。不用意な返信は行わない。

- (2) 誤りがあった場合は直ちに訂正するとともに、お詫びの文書を掲載する。
- (3) 公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用しない。
- (4) 第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、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があることから、原則行わない。
- (5) 自己管理ホームページ内において、利用するソーシャルメディアのサービス名と、当該アカウント名又は当該アカウントページへのハイパーリンクを明記するページを設けること。また、利用す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、当該アカウントを紹介している自己管理ホームページのURLを記載すること。
- (6) アカウント及びパスワードは、**Web** ブラウザに記録させないこと。

7 トラブルへの対応

トラブルが発生した場合は次のような対応をとること。

(1) 炎上状態になった場合

- ア 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- イ 問題になった部分を修正し、謝罪すること。
- ウ 対応に時間を要する場合はその旨を説明するなど、不要な誤解を招かないようにすること。

(2) 成りすましが発生した場合

- ア 当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼をし、ホームページ上で周知すること。
- イ 必要に応じ広報統計課を通じて報道機関に資料提供などを行い、注意喚起すること。

(3) 事実と反するデマ的な内容が返信された場合

正しい情報を発信し、必要に応じてホームページへ誘導すること。