

静岡県立川根高等学校SNSページ運用ポリシー

平成30年11月9日制定

第1 趣旨

本ポリシーは、静岡県立川根高等学校SNS（Facebook, Instagram, Twitter）ページ（以下、「本ページ」という。）を運用するに当たっての、基本原則について定めるものである。

第2 運用するソーシャルメディアの種類

Facebook, Instagram, Twitter（以下、「SNS」という。）

第3 SNSによる情報発信の目的

SNSを活用した情報発信により、家庭や地域の県民等に、本校の様々な活動を積極的に発信し、開かれた学校運営の確立を図るとともに、活動に対する意見を幅広く聴取し、本校の応援団を作る（増やす）ことを目的とする。

第4 アカウントと管理者

1 アカウント名

「静岡県立川根高等学校」

2 URL

Facebook <https://www.facebook.com/kawane.h.official/>

Instagram https://www.instagram.com/kawane.h_official

Twitter https://twitter.com/kawane_h

3 連絡先情報

電話番号

0547-57-2221

4 管理者

魅力化SNSプロジェクト 運用担当 鮎京正憲

5 その他

パスワードは複雑なものとし、管理者が定期的に変更する。

第5 運用方法

1 情報の発信（発案）

(1) 全ての教職員が記事作成をし、積極的に情報を発信していくものとする。

(2) 担任や顧問等の下、生徒が記事作成をすることができる。

2 記事の決裁と投稿

記事の内容については、校長の決裁後、管理職又は管理者が投稿する。

3 記事決裁の例外

次に掲げる場合は校長の決裁を要しない。

- (1) 既に本校や県の公式ホームページ等で発信しているイベント内容や、決裁・配布済みの便り等について再度発信する場合
- (2) イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合
- (3) 法令等で定められている内容を発信する場合

4 投稿内容事例

- (1) 学校行事等の案内
- (2) 各種問い合わせに対する回答
- (3) その他学校運営に関連する情報の提供

5 写真撮影と投稿

- (1) 顔写真を撮影及び投稿する場合は本人及び本人が未成年者の場合は保護者の許可を得ること。但し、本人が本校の職員である場合はこの限りでない。
- (2) 写真に写っている本人及び本人が未成年者の場合の保護者の許可が得られない場合は、後姿や物撮りのみとするなど工夫すること。

6 更新管理

- (1) 管理者は更新計画（別表）を作成し、定期的な情報発信に努める。
- (2) 管理者は定期的な情報発信のほか、随時の情報発信について、常に教職員への働きかけに努める。
- (3) 管理者は1日2回以上本ページの更新状況について確認するものとする。

7 運用時間

原則平日の勤務時間内とする。但し、休日や平日の勤務時間外であっても、校長の承認を得た場合はこの限りでない。

8 コメント（意見、質問等）への返信

本校が発信した情報に対し、閲覧者から意見や質問等の投稿があった場合の返信は必須とはしないが、本校の学校運営に関心を持っている人（応援団）を増やすという視点で、必要により対応する。

第6 トラブルへの対応等

1 トラブル防止のために

- (1) 閲覧者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること。
- (2) 誤りは直ちに認め、訂正すること。
- (3) 本来のURLをわからなくする「URL短縮サービス」は、閲覧者に不安をあたえる恐れがあることを留意し、場合によっては使用しないこと。

(4) 閲覧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。

(5) なりすましでないことを証明するため、本校の公式ホームページ上に、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名を記載し、本校の公式ソーシャルメディアである旨を明示すること。

逆に、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、本校のホームページのURLを記載すること。

2 トラブルが発生した場合

(1) 炎上状態になった場合

ア 以下の3点について見極めること。

(ア) 閲覧者による投稿に反応、又は返信すべきか。

(イ) 謝罪の必要性はあるか。

(ウ) 本校が被害者になっていないか。

イ 反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応すること。

ウ 本校が発信した情報に問題となった点があれば修正し、謝罪すること。

エ 本校が発信した情報に非があり炎上した場合は、情報やコメントを安易に削除すると炎上が大きく発展しかねないため、直ちに削除するのではなく、まずは問題となった点を修正し、謝罪すること。

オ ひとたび、謝罪するという姿勢を決めたなら、謝罪の最後に「ただ…」などと一切の言い訳、主張をしないこと。

カ 謝罪は、閲覧者による投稿への返信やニュースフィードのほか、個人宛のメッセージ送信も選択肢に加えること。

キ 謝罪や御意見への返信は、「御意見へのお礼、事実確認、改善の報告、今後の体制、継続したお付き合いのお願い」等をコンパクトにまとめること。

ク 炎上の事実を確認した時から、概ね30分以内に対応をすること。

ケ 対応に時間を要する場合はその旨を説明し、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。

コ 閲覧者による投稿のうち、第三者が見た時に実際的事实と誤認するような内容による個人攻撃、組織攻撃は、「名誉毀損」「業務妨害」へと発展しかねないため、悪質性のレベルによっては専門家（弁護士、警察等）への相談を検討すること。

(2) な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行い、本校公式ホームページ上で周知すること。

イ 必要に応じ、報道機関に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注

意喚起をすること。

(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、必要に応じて本校公式ホームページへ誘導すること。

第7 注意事項

- 1 本校は、本ページに掲載された情報の正確性、有用性に対して必ずしも保証を与えるものではない。公式な発表については、本校公式ホームページ等で情報発信するものとする。
- 2 本校は、本ページに含まれる情報もしくは内容を利用することで直接、間接的に生じた損失について一切の責任を負わない。
- 3 本校は、閲覧者により投稿されたコンテンツ（コメント、写真、動画等）について一切の責任を負わない。
- 4 本校は、本ページに関わる閲覧者間のトラブルまたは閲覧者と第三者との間のトラブルによって生じた損害について一切の責任を負わない。
- 5 本ページへの投稿に当たり、投稿を行う教職員はコンテンツの著作権や、その他の権利の帰属について十分留意したうえで投稿すること。
- 6 閲覧者から本ページに投稿されたコンテンツについては、本校の広報や本ページの利用促進等の目的で、印刷物、動画、ホームページ等に掲載することができる。閲覧者は、本ページへの投稿をもって、本校がコンテンツを利用する権利を許諾したものとし、かつ、本校に対して著作権等を行使しないことに同意したものとする。
- 7 本校が本ページに投稿したコンテンツの著作権やその他の権利は、本校又は本校が認める権利者に帰属する。

第8 投稿における禁止事項及び削除の基準

本ページへ投稿の際は、以下について留意すること。万が一以下の事項に該当する内容の投稿があったと認められた場合は、校長の権限のもと、管理者により投稿を削除することができる。

- 1 業務上知り得た秘密に関する内容
- 2 特定の個人、企業、団体、国、地域を誹謗中傷する内容
- 3 基本的人権、プライバシー権、著作権等、第三者の権利を侵害する内容
- 4 犯罪行為を目的とする内容、犯罪行為を誘発させる内容
- 5 わいせつ、暴力的な表現など公序良俗に反する内容
- 6 特定の立場に立った政治活動、選挙活動、宗教活動
- 7 その他本校の教職員、生徒として不適切な内容

第9 その他

- 1 本ポリシーに定めのない事項については、「静岡県立学校ソーシャルメディア運用ガイドライン」を準用する。
- 2 本ページの詳細設定については、校長の許可を得た後に変更できるものとする。

附 則

(施行期日)

本ポリシーは、平成30年11月8日から施行する。

参 考

<炎上発生時の一般的な流れ>

炎 上	<ul style="list-style-type: none"> ・批判や指摘の書き込みが投稿され、同調した意見が複数集まる。
↓	<ul style="list-style-type: none"> ・事故の発生をチームで共有する。 ・役割を分担するなどして、迅速に対応する。 ・過失の有無に関わらず、何が不満や非難の対象かを正しく見極める。
30分	<ul style="list-style-type: none"> ・お詫びの第一報として「〇〇の件について申し訳ありません。」と着手の旨を投稿する。
↓	<ul style="list-style-type: none"> ・過失の事実確認。不満対象が過失であれば、お詫び文を用意する。
継続的対応	<ul style="list-style-type: none"> ・お詫びする。 ・謝罪するときは、責任の所在が下請けなどでも、ひたすら謝罪「だけ」に徹すること。 ・キーとなっている人には、個別にメッセージやメールで謝罪する。 ・「誠意」が大切。これを沈静化するまで続ける。
↓	<p>例：この度は〇月〇日の〇〇の件について、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>早急に〇〇という対策をさせて頂くことにいたしました。</p> <p>皆さまの御指摘はごもっともであり、記事は削除せず修正で対応しております。</p> <p>今後、このようなことが再発しないよう、〇〇の対策を検討中ですので、また改めて御報告申し上げます。</p> <p>今後も皆さまからの御指摘と御意見を参考にさせていただき、日々の教育活動に努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。</p>
数日後	<ul style="list-style-type: none"> ・沈静化できたら、改めてお詫びと今後の改善と方針を公式表明する。

○どうしても沈静化しない場合

多くは上記の対応で沈静化するが、おもしろがって『「事実」と異なった風評』でおとしめられるケースもある。

このような「悪意のある投稿」に限っては、業務妨害や名誉毀損などの可能性もあるため、素人判断をせず、すみやかに弁護士や警察に連絡をして適切な対応をとる。

投稿までの流れ

<記事作成の準備>

教職員・生徒が 記事案の作成する

当該教職員が 記事案(紙媒体)を起案する

校長が 決裁する

<記事の作成と投稿>

管理職又は管理者が SNS 専用デバイスで Instagram にログインする

当該教職員又は、当該教職員立ち合いの下で生徒が 記事を作成する

管理職又は管理者が 記事を確認し、投稿する。

分担表

- 1 原則として、いつでも、どの教職員も投稿できる。
- 2 以下の担当教職員は、担当期間中に最低1回投稿する。

担当期間	担当教職員	担当生徒
11月	鮎京	魅力化プロジェクトチーム
12月	鮎京	魅力化プロジェクトチーム
1月第2週		
1月第3週		
1月第4週(2月第1週)		
2月第2週		
2月第3週		
2月第4週		
2月第5週(3月第1週)		
3月第2週		
3月第3週		
3月第4週		
3月第5週		

