

岩手県立大船渡病院 SMS アカウント運用ポリシー

平成 30 年 11 月 20 日制定

この運用ポリシーは、岩手県情報セキュリティポリシー第 2 章第 8-(2)-(イ)の規定に基づき、岩手県立大船渡病院における SMS（ソーシャルメディアサービス）利用の際の留意事項等を定めるもの。

1 本ガイドラインにおける SMS の定義

Facebook、Twitter、Youtube、ブログ及び動画共有サービス等をはじめとした、インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディアを言う。

（総務省[2015]『平成 27 年版 情報通信白書』より）

2 SMS の特性とその危険性

SMS 上では、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき広がっている。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ため、企業・公的機関等にとって有効な広報手段の一つとなっている。

一方、情報発信の容易さなどから、不用意な情報を発信してしまい、炎上状態（発言等に対し非難が殺到し收拾が付かなくなっている状態）となり、企業・公的機関としての信用を失墜させるなどの事案も発生している。

3 SMS 運用における留意事項

(1) SMS 運用における心構え

- ① 岩手県職員であることの自覚と責任、社会の一員としての良識を持つこと。
- ② 医療に携わる者及び岩手県職員としての守秘義務を守り、地方公務員法をはじめとした関係法令、服務規程及び岩手県情報セキュリティポリシー等を遵守すること。
- ③ 基本的人権、プライバシー権、肖像権、著作権などに配慮すること。
- ④ 匿名性が保たれるとは限らないため、無責任な発言は慎むこと。
- ⑤ SMS 上に一度発信した情報は容易に取り消せないことを念頭に置くこと。
- ⑥ SMS 上で発信した情報は、様々な立場・意見の人が目にする可能性があることを念頭に置き、情報を安易に流さないこと。

(2) 発信する情報等について

- ① 個人情報や公開することを予定していない情報等、岩手県情報セキュリティポリシーに規定する重要性分類Ⅱ以上の情報を発信しないこと。
- ② 特に、次に掲げる内容の情報発信はしないこと。
 - ・人種・民族・思想・宗教・身体・性・信条などに関する差別的な内容や差別を増長させる

ような情報

- ・違法行為につながる情報
 - ・事実ではないことや噂の流布、また、それをあおるような情報
 - ・不敬な言い方、表現を含む情報
 - ・業務上の秘密を含む情報
 - ・公序良俗に反する一切の情報
 - ・他人を非難するような情報
 - ・当院に勤務することにより知り得た情報
- ③ 職員が個人として次に掲げる内容を発信することは一切禁止する。
- ・病院に関係する一切の情報
 - ・病院に関係すると連想させる一切の情報
- ④ 岩手県医療局の公式見解でないもの（担当者個人の思想や憶測を含む情報など）を発信しないこと。
- ⑤ 発信する情報は正確を期し、誤解や混乱を招くような情報を発信しないこと。
- ⑥ 医療や介護、業務に関する内容の発信をする場合は特に注意を払うこと。
- ⑦ 誤った情報を発信した場合は速やかに訂正し、お詫びを行うなど誠実に対応すること。
- ⑧ 発信した情報により意図せず他者の権利を侵害したり、誤解を与えたりした場合は、丁寧にお詫びを行うなど誠実に対応すること。
- ⑨ 短時間に同じ内容を何度も投稿するなど、他人に不快感を与える、スパム行為と誤解されるような発信の仕方をしないこと。
- ⑩ 特定の企業や個人、商品等に関する内容を投稿する場合は、公的な背景・根拠があるか確認すること。
- ⑪ 写真や動画等を掲載する場合は写っている人のプライバシー権・肖像権に配慮すること。
- ⑫ 写真や動画等に位置情報が付属している場合は、不要な位置情報を公開しないように留意すること。
- ⑬ 他人の著作物を無断で発信しないこと。必要な場合には著作物の引用部分を明確に区別し、出典を表示するなど著作権法に基づき適切に引用すること。
- ⑭ SMS上で「いいね」や「リツイート」等、他者の投稿に対してのリアクションを行う場合は、リアクションによって当該投稿に対して岩手県医療局の公式見解として賛同を示したものと認識される可能性があることに留意すること。なお、他者の投稿に対してのリアクションを行わない場合は、アカウントの説明欄等にその旨を明示することが望ましい。
- ⑮ 他者から悪意あるコメント、投稿等があった場合でも反射的に対応せず、上司等と相談するなど組織的に対応すること。
- ⑯ 炎上につながるような、価値観の押し付けや、意見が対立しやすい話題への言及などは避けること。
- ⑰ 炎上に発展した場合は、自らに非がある場合は速やかに誠意ある謝罪を行うこと。また、炎上の原因となった事実が誤りであるときは明確に否定し、誤った情報や憶測の混じった情報が伝達・拡散されることを防ぐこと。
- ⑱ もし困った状態に陥った時は、速やかに上司に相談すること。

(3) アカウントの管理等について

- ① アカウント運用の目的、アカウント管理者、実際にアカウントを運用する職員の範囲（運用担当者）、情報発信の都度の決裁の有無などを明確化した運用手順を定めること。なお、運用手順は⑩に記載する大船渡病院総務課管財係システム担当への報告により代えることができる。
- ② 情報発信の都度決裁を要しない場合でも、アカウント管理者は定期的に発信内容を確認すること。
- ③ なりすましや混乱を防ぐため、運用組織・問合せ先などを明確にし、岩手県医療局の公式のアカウントであることを対外的に明示すること。なお、客観的にアカウントの真正性が証明できるよう、県公式ホームページ等に当該アカウントによる情報発信を行う旨を記載しておくことが望ましい。
- ④ SMS 提供事業者が、アカウントの管理者を確認しそれを表示等する、いわゆる「認証アカウント・認証マーク」等の発行を行っている場合は、これを取得することが望ましい。
- ⑤ アカウントの乗っ取りを防ぐため、ログインパスワードは下記の基準により設定・管理すること。
 - ア 文字数は 8 文字以上とし、英数字記号など、複数の文字種を組み合わせること。
 - イ 業務に関係する職員のみが知りうる状態とすること。
 - ウ 他のサービス・システム等のパスワードを使い回さないこと。
 - エ パスワードの危殆化が疑われる場合は、速やかにパスワードを変更すること。
- ⑥ 個人のパスワードの管理には十分に注意を払うこと。パスワードが盗まれたり、他人に使われたりすることがないように、こまめな点検を怠らないこと。
- ⑦ 必要に応じて免責事項として下記の事項等を記載することが望ましい。
 - ア 発信情報の正確性について万全を期しているが、発信情報を用いて他者が行う一切の行為について何ら責任を負わないこと。
 - イ 岩手県医療局公式アカウントに関連して、SMS ユーザー間又はユーザーと第 3 者間でトラブルや紛争が発生した場合でも、一切責任を負わないこと。
 - ウ 予告なく運用の変更や情報発信の中止等を行うことがあること。
- ⑧ アカウントに何らかのキャラクターを設定して情報発信を行う場合でも、他者に不快感を与えないよう、節度を持った運用を心がけること。
- ⑨ 使用しなくなったり、書き込みなど全くチェックすることもなくなったりしたサイトのアカウントは削除すること。
- ⑩ アカウントの運用を開始する場合は、大船渡病院総務課管財係システム担当に別添様式により報告すること。

(4) 責任の所在について

- ① 情報を発信する場合、発信者個人の見解であることを明示し、当院の公式見解ととらえられないようにすること。また、責任の所在は全て発信者個人にあることを明示すること。
- ② 万が一、問題が発生した場合、情報を発信した個人が法令により処罰の対象となること。また、岩手県医療局企業職員就業規則により懲戒処分の対象となること。

4 SMS アカウント運用ポリシーの評価と見直し

本ポリシーは、状況に応じて評価、見直しを行い、改訂の場合はホームページ上でその内容を公表する。

5 SMS をご利用のみなさまへ

当院の職員ならびに、当院の業務に従事するすべてのものが SMS で発信、発言する情報は、必ずしも当院の公式発表・見解を示すものではありません。

当院の職員及び当院に関係する者が発信した情報を利用したこと等により、発生した損害やトラブル等について、当院がすべて責任を負うものではないことをご承知置きください。

なお、当院の公式発表・見解についてはホームページをご覧ください。

情報資産の分類

情報資産は、機密性、完全性及び可用性を踏まえ、次の重要性分類に従って分類する。

重要性分類
I 個人情報及び漏えい・破壊・消去等により住民の生命、財産等へ重大な影響を及ぼす情報資産
II 公開することを予定していない情報及び漏えい・破壊・消去等により業務等に重大な影響を及ぼす情報資産
III 外部に公開する情報のうち、漏えい・破壊・消去等により業務等に何らかの影響を及ぼす情報資産
IV 上記以外の情報資産

平成 30 年 11 月 20 日制定

岩手県立大船渡病院長