

利用者別のガイドラインで 危機管理と同時に活用促進も

関西学院大学

学生、教職員の個人的な発信に端を発する「炎上」のリスクを恐れ、ソーシャルメディアの活用には消極的な大学が多い。関西学院大学では、企業や自治体が行き組み始めたガイドラインの策定に、大学として早期に着手。自由なコミュニケーション環境を損なわないよう配慮しながら、トラブル防止に努めている。

学生に対しては 就活への影響に言及

関西学院大学は「ソーシャル・メディア・ガイドライン」(以下、ガイドライン)を2012年1月に公式ウェブサイトで公開した。大学によると、大規模総合大学では初めてだという。

ガイドラインは、一般向け、教職員向け、学生向けと、対象別に3種類を策定。一般向け、教職員向けは、幼・小・中・高校を含む学校法人全体としてのものとなっている。

いずれにも共通する特徴の一つが、冒頭に「『世界市民』の一員たる人材の輩出」という関西学院の理念を掲げていることだ。インターネット上の行動のみを規定するルールではなく、従来の行動規範をネット上の行動にあてはめたことを明瞭に表している。

その後続く文章では、「言論活動・コミュニケーション活動の尊重」が掲げられている。ガイドラインが、教育・学術機関としての本来の活動を妨げるものではないことを示す意図がある。広報室の新谷陽介課長補佐は、「教育や研究への活用はもちろん、大

学を活性化させる意味でも、ソーシャルメディアはぜひ使ってほしいツール。利用範囲を狭めるのは本意ではない。最低限のルールを守り、安心して使ってほしいという考えに基づいて作成した」と語る。

一般向けは最もシンプルで、学院関係者が個人の責任において発信する情報は、学院・各学校の公式発表・見解ではないことを断る内容だ。

教職員向けは全8項目。法令遵守や人権の尊重といった、学生向けと共通する内容のほか、職務上の守秘義務や、刑事上の係争になった場合に学院が調査を行う可能性について述べている。公式アカウントからの発信も、これに基づいている。

学生向けは全6項目で、自身の個人情報公開による就職活動への影響に言及している点が注目される。策定に携わり、学院の情報システム室副室長を務める社会学部の森康俊准教授(専門はメディア論、危機管理論)は言う。「ソーシャルメディアが就職活動に広く使われるようになった。また、就職活動に直接利用しなくても、企業側が学生の過去の発言や行動をチェックす

るために使っているという話も聞く。無自覚な学生の安易な発信がキャリアを左右しかねないので、特記することにした」。

検討中に起きた炎上で 危機感を共有

ガイドラインについて検討が始まったのは、2010年度の下期。ツイッターやミクシィ上での若者の不用意な発言が「炎上」に発展し、マスコミにも取り上げられた。関西学院関係者の発言が大きな問題になることはなかったものの、広報室では問題になりかねない発言をした学生を指導したり、教職員の発言内容について問い合わせを受けたりすることが増えていたという。

2011年度上期には新谷課長補佐が音頭を取って広報室内で勉強会を行い、ガイドラインの必要性が確認された。「当時、大学としてガイドラインを公表していたところはほとんどなかった」(新谷課長補佐)という状況の中、手探りで試案を作成、学内の複数の会議で意見を募った。

一般、教職員、学生の3者に向けたソーシャル・メディア・ガイドライン (抜粋)

(一般向け)

関西学院の構成員が行うソーシャルメディアでのコミュニケーション活動について

関西学院が設置する各学校の構成員(教職員・学生・生徒・児童・園児)や関係者(校友、保証人、保護者など)が個人の責任において行うオンライン上のコミュニケーション活動によって、発信される情報は、関西学院ならびに各学校の公式発表や公式見解ではありません。

構成員が個人の責任において行うコミュニケーション活動に対するご意見や反論は、それぞれのコミュニケーション活動やサービスを通して、発信者にお寄せいただきますようお願い申し上げます。

(教職員向け)

関西学院 ソーシャル・メディア・ガイドライン

4.(守秘義務・機密情報の取扱)関西学院の教職員においては、職務上知り得た守秘義務ある情報を公的に発言しないで下さい。これは「公益通報者保護法」に基づく情報の発信を排除するものではありません。

6.(免責文の記載)関西学院の構成員であることを明らかにした上で、オンラインでのコミュニケーション活動を行う場合は、自身の意見・見解が関西学院の意見・見解を代表・代弁するものでないことを明記して下さい。

(学生向け)

ソーシャルメディア利用についての注意喚起

5.(大学の一人たる自己)関西学院大学生であることを明らかにした上で、オンラインでのコミュニケーション活動を行う場合は、単にあなた個人としてだけではなく、社会全体から本学を代表したイメージで受け取られることを十分に自覚して下さい。

6.(自分自身のプライバシー保護)(前略)特に、日記など自分の行動履歴が他人にわかる記述が残っていた場合、将来にわたって人物情報として照会される可能性があります。就職活動を控えた皆さんは、この点に充分注意して下さい。

参照URL http://www.kwansei.ac.jp/pr/pr_004418.html

時を同じくして、同大学では初めての「炎上」が起きた。大学近辺の飲食店が学生のマナー問題について大学に指摘、その内容を学生部が学生向けのイントラネットで通知して注意を促した。ところが通知内容はすぐさまキャプチャー*され、ツイッターを通じて拡散。「過剰反応ではないか」との意見が広報室に殺到し、マスコミが取り上げる騒ぎに発展した。新谷課長補佐は、「ソーシャルメディアの力の大きさ、大学が抱えるリスクを身をもって感じた。学院全体で危機感を共有するきっかけになった」と振り返る。

2011年末には、森准教授が策定に参加。関西学院大学にとって必要なガイドラインの構成や文面を練った。国内の企業や自治体のほか、ミシガン大学、ヴァンダービルト大学などアメリカの大学の例も参照したうえで、日本の大学として優先すべき項目を絞り込んだ。

当初は総称を「ソーシャル・メディア・ポリシー」としていたが、「厳守すべきものというイメージがあって、大学にはそぐわない」との意見があり、「ガイドライン」に変更。「〇〇を

禁止します」という本文に対しては、言論活動の自由を妨げる印象を与えるとの意見が出たため、「〇〇して下さい」という表現に変えた。広報室が検討を始めてから公表に至るまで、10か月余りかかった。

「投げ掛けるメッセージを整理する過程で、利用者によって視点や注意すべきポイントが違うことがわかり、3者に分ける形態に落ち着いた。今後どんなメディアが現れるのかわからないので、ツイッターやフェイスブックに限定せず、何にでも適用できる内容になるよう考慮した」(森准教授)。

スタンスが可視化され 一貫した対応が可能に

教職員に対しては、非常勤講師やアルバイトを含む全員にガイドラインを配付。「多少の反発を想定していたが、実際にはほとんどなかった。時代の要請として必要性を認識してくれていたのだと思う」と新谷課長補佐。学生向けには、イントラネットで周知を図っているほか、入学式のオリエンテーションで紹介したり、キャリアセン

ターが発行する冊子に掲載したりもしている。

策定当時は大学のガイドライン自体が珍しく、報道で取り上げられたこともあって、関係者への周知が進んだが、次年度以降の新入生、新任教職員への告知も徹底して続ける必要があるという。

2012年1月には、サイト内に大学が取得している「ソーシャル・メディア公式アカウント一覧」(http://www.kwansei.ac.jp/pr/pr_004420.html)を設け、各アカウントの目的やコミュニケーション上の留意事項を示した。具体的な運営方針を掲げることによって、発言のマナーやルールをわかりやすくし、トラブルを未然に防ぐ目的がある。

ガイドラインや運営方針が明文化されて、学外からの問い合わせにもスムーズに対応できるようになった。「どの職員が担当しても一貫した対応ができるようになったのは、大きなメリット」と新谷課長補佐は言う。他大学がガイドラインを作成する際にひな型として活用されることも歓迎しているようだ。

*表示画面を画像データとして保存すること。