

ソーシャルメディア運用ポリシー

1. 目的

本ポリシーは、当法人が運用する公式ソーシャルメディア（以下「公式 SNS」）について、適切かつ円滑な運用を行うための基本事項を定めるものです。当法人の取り組みや、医療・保健・介護・福祉等に関する情報をタイムリーに発信し、患者様・利用者様・地域住民・関係機関の皆様にご理解を深めていただくとともに、利便性の向上を図ることを目的とします。

*ソーシャルメディアとは：ホームページ、Instagram、Facebook、X（旧 Twitter）、ブログ等、インターネットを通じて情報発信や相互の情報共有を行う媒体を指します。

2. 基本方針

当法人は、公式 SNS を情報提供の一手段として位置づけ、正確性、公共性および透明性を重視した情報発信に努めます。発信する情報については、利用者の皆様に誤解や混乱を与えることのないよう十分に配慮するとともに、ソーシャルメディアの特性を理解した運用を行います。

3. ソーシャルメディア利用にあたっての基本的な考え方

公式 SNS において発信された情報は、不特定多数の利用者に閲覧され、完全に削除することが困難であることを踏まえ、投稿内容や表現について十分に注意します。また、発信された情報は、当法人および第三者の評価や評判に大きな影響を及ぼす可能性があることを認識した上で運用します。

4. 運用体制

公式 SNS は当法人が管理・運用します。

- 管理責任者：各施設・事業所の責任者
- 運用担当者：管理責任者が指定する職員

5. 投稿内容に関する方針

公式 SNS で発信する情報は、一般的な情報提供や啓発を目的とした内容とし、個別の診断、治療、投薬、医療相談に関する対応は行いません。投稿にあたっては、関係法令、各ソーシャルメディアの利用規約、医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）および当法人のプライバシーポリシー等を

遵守します。

6. コメントおよびダイレクトメッセージ (DM) への対応

公式 SNS に寄せられたコメントや DM については、原則として受信管理および個別の返信対応は行っておりません。ただし、内容や状況に応じて、当法人が必要と判断した場合には対応することがあります。

7. 禁止事項

公式 SNS において、以下に該当する内容の投稿または行為は禁止します。

【誹謗中傷・差別的表現】

- 特定の個人、団体、思想、信条、宗教、政治等に対する誹謗中傷、差別的表現
- 当法人の名誉や信用を損なう内容

【法令・規約違反】

- 法令または公序良俗に反する内容
- 医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）に抵触する内容
- 各ソーシャルメディアの利用規約に違反する行為
- 違法に改ざんした画像や情報の投稿

【第三者の権利侵害】

- 著作権、肖像権、プライバシー権その他第三者の権利を侵害する内容
- 特定されることで不利益を被るおそれのある個人や団体を特定できる内容

【虚偽・真偽不明の情報】

- 真偽を確認できない情報
- 虚偽、詐称、誤解を招くおそれのある情報
- 当法人の業務や活動と直接関係のない内容

【営利・勧誘等】

- 営利目的の宣伝、広告、勧誘行為
- 物品やサービス、情報商材等の購入を促す内容
- 政治活動、選挙運動、宗教活動に該当する内容

【その他】

- ソフトウェアやファイル等のアップロード行為
- 当法人が不適切と判断する内容や行為

8. 著作権および二次利用について

公式 SNS が発信する情報については、著作権法で認められている場合を除き、無断転載、無断使用を禁止します。公式 SNS に投稿されたコメント等の著作権は、投稿した利用者本人に帰属しますが、当法人は、広報活動や情報提供を目的として、無償かつ非独占的に利

用できるものとしします。

9. 免責事項

公式 SNS の利用により、利用者または第三者に生じたいかなる損害についても、当法人は原則として責任を負いません。また、利用者により投稿された内容は、当法人の公式見解を示すものではありません。

10. 運用の変更・中止・終了

公式 SNS の運営継続、中止または廃止については、利用者への事前の承諾を得ることなく、当法人の判断により実施します。中止または廃止を行う場合には、一定期間、公式 SNS やウェブサイト等を通じて周知した上で対応します。

【判断基準】

- 想定した目的を達成した場合
- 目的達成や運用効果が見込めないと判断された場合
- セキュリティ上の脅威など、公式 SNS の運営を継続することにより、利用者または当法人が著しい不利益を被る事態やその可能性が認められた場合
- 利用者の信頼を損なうことに繋がるなど、公式 SNS の運営にあたり一定のクオリティが保持できなかった場合

なお、速やかに公式 SNS の運営を中止しないと著しい不利益が発生すると認められる場合には、アカウントの廃止も含めて対応を検討します。

11. 本ポリシーの見直し

本ポリシーは、法令改正や社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。