

SNS 公式アカウント運用に関するガイドライン

1：目的

ソーシャル・ネットワーキングサービス（以下、SNS）の特性である即時性を活かし、当事業所の様々な取り組み、活動、魅力を発信する事で、ご利用希望者・保護者・地域住民、入職希望者等への情報提供を通じて信頼される事業所づくりを目指します。

2：適用

このガイドラインは、社会福祉法人 山陰会 普賢学園（デイサービスたすかる・にこっと含む）が事業活動の一環として情報を発信する SNS の「公式アカウント」を管理・運用する際に適用します。

3：定義

「公式アカウント」とは広報委員会にて承認された当事業所が認めるアカウントの事を指します。当事業所所属の個人またはグループが、認められていない当該個人またはグループのアカウントで個人の責任において発信される情報は、当事業所の公式発表や公式見解ではありません。

4：管理体制

当事業所が保有する公式アカウントの開設審査・承認およびアカウント登録に関する諸事項の決定、アカウント停止・廃止に関する決定については広報委員会が審議します。事務についても広報委員会メンバーが担当します。

5：運用体制

公式アカウントで情報発信し、SNS 利用者とのコミュニケーションを遂行する継続的な運用業務は、広報委員会メンバーが担当します。

6：開設申請

公式アカウントを開設する事により、事業活動に有益であると判断される場合には、広報委員会へ伺いを行って下さい。委員会は申請を受領した後、公式アカウント開設の妥当性や継続性、危険性を総合的に判断し、妥当と判断される場合には公式アカウントの開設を承認します。（無断での登録は禁止します。）

7：ロゴの使用について

ロゴは当事業所の知的財産です。当事業所の一員であっても、許可なく転載・複製して掲載する事を禁じます。SNS を開設する際、使用を希望する場合には広報委員会に伺いを

上げて下さい。

8：アカウントの情報管理

ユーザー名及びパスワードは広報委員会責任者が定める事とします。委員会メンバーが変更になった際にはパスワード変更を行います。

9：情報は発信と意思決定

公式アカウントからの情報発信は、管理責任者が指名した運用責任者、運用担当者を通じて行うものとします。発信する情報については原則として管理責任者の承認を必要とします。ただし、SNSの特性や情報発信の即時性を考慮し、あらかじめ管理責任者が必要と認めた事項については、運用責任者の判断により直接情報を発信できるものとします。

その場合は『SNS運用マニュアル』に基づいた運用を行います。

10：利用者からのコメント等への対応

個別アカウントから、コメントやダイレクトメッセージへの返信は原則行わないこととします。緊急の質問や意見に関しては受付窓口で対応することとし、その旨の誘導を行って下さい。不適切と考えられる内容については、管理責任者の裁量において削除することがあります。

11：ホームページへの掲示

公式アカウントは当法人の公式ホームページ上にも掲載し、情報発信を行います。これをもってなりすましでないことを証明します。なりすましを発見した場合は、ホームページ等において情報を発信し、なりすましアカウントが存在することへの注意喚起をお願いします。

12：遵守事項

日本国内の法令および本ガイドライン、個々のサービスで定められる利用規約を遵守して下さい。特に基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して、十分留意して下さい。次のような情報は発信してはいけません。

1. 誹謗中傷するような内容
2. 他人のプライバシーに関する内容
3. 公序良俗に反する内容
4. 人種、民族、言語、宗教、身体、性、思想、信条に関する差別的な内容
5. 虚偽の内容
6. 特定の個人または団体の営利活動につながるような商業的な内容
7. その他、当事業所が不適切と判断する内容

上記の内容に該当するような情報やコメント等が掲載された場合には削除を行うことがあります。

13：免責事項

1. 当事業所は、公式SNSの利用者により投稿されたコンテンツやコメントについて一切責任を負いません。
2. 当事業者は、公式SNS利用者間、もしくは利用者と第三者のトラブルによって利用者または第三者が被った損害について、一切責任を負いません。
3. 当事業所は、公式SNS利用者が当アカウントにアクセスしたために被った損害について、一切の責任を負いません。

14：協議事項

この規定に定めのない事項については、委員会と情報を発信する部門・部署における管理責任者とが協議をして定めるものとします。

15：その他

この「SNS公式アカウント運用に関するガイドライン」は委員会が管理します。内容については、メディアや社会情勢の変化に合わせ、最善な方法を常に検討し、予告なく更新する事があります。変更があった場合は、当法人ホームページに掲載した時点で効力を発し、関係者すべてに適用されます。改廃は、広報委員会にて行います。

本ガイドラインは令和3年9月1日より施行します。

公式アカウント運用に関する問い合わせ
社会福祉法人 山陰会
普賢学園 広報委員会
TEL 0957 - 72 - 2297