

ソーシャルメディア利用上の基本方針及びガイドライン

相模原養護老人ホーム、シルバータウン相模原特別養護老人ホーム、シルバータウン大野台ケアセンターおよびグループホーム相模原（以下「施設」という。）は、法人理念および施設運営方針を実現するための一つ的手段としてソーシャルメディア・サービスを活用します。施設は、ご入居者・ご利用者、ご家族、地域住民のみならず、その他さまざまな関係者とより良い関係を構築するとともに、施設が提供する福祉サービスの質を高めるため、社会の価値観の変化を十分に考慮しながら、基本方針に基づいてソーシャルメディア・サービスを利用します。

基本方針

1. 施設において開設することを承認したアカウント（以下、「公式アカウント」という。）から当該施設の事業情報および社会福祉事業に係る情報を発信します。
2. 発信する情報の内容や発信の仕方に細心の注意を払い、正確な情報を発信します。
3. 人権、著作権、プライバシー権など第三者の権利を尊重し、名誉を毀損しないよう十分に注意します。
4. 個人情報について、社会福祉法人恩賜財団神奈川県同胞援護会（以下、「法人」という。）が規定する個人情報保護管理規程を遵守し、適切に管理いたします。
5. 自らの間違いに対して真摯に対応します。誤った情報や、誤解を生じさせるような情報を発信した際は、すみやかにお詫びと訂正を行います。
6. いわゆる「ステルスマーケティング」は行いません。

目的

ソーシャルメディア・サービスの利用にあたっては、以下の項目を具体的な目的として設定します。

1. 地域における社会福祉資源としての施設の必要性・重要性を周知し、地域の中で共に生きる施設をめざすとともに、施設経営に対する支援の受け入れを拡充します。
2. ご入居者・ご利用者の施設における状況をご家族にお知らせします。
3. 当該施設の存在を周知し利用率の向上を図ります。
4. 施設の事業情報や雰囲気発信することで求職者に訴求します。

利用するメディアの種類（令和2年11月現在）

1. Facebook
2. Instagram

利用上の留意点

ソーシャルメディア・サービスの利用にあたっては、以下に示すような特性や影響の大きさを十分に認識したうえで発信します。

1. 発信した情報は、不特定多数の利用者が閲覧するものとなること。
2. ひとたび発信された情報を完全に削除することは、ほぼ不可能であること。
3. 発信された情報は、それが事実か否かに関わらず、爆発的な速度で拡散する可能性があること。
4. 発信内容の影響は、ソーシャルメディア内にとどまらず、利用停止やと取引停止など実際の事業経営に影響を及ぼすことがあること。

免責事項

1. 施設は、公式アカウントからの情報を利用したことによって生じた損害に対しては一切の責任を負いません。
2. 施設は、公式アカウントの閲覧者が発信した内容に対しては一切の責任を負いません。
3. 施設は、公式アカウントからの情報に関連して生じたソーシャルメディア・サービス利用者間のトラブル、またはソーシャルメディア・サービス利用者と第三者との間のトラブルによって当該利用者または当該第三者の被った損害に対して一切の責任を負いません。
4. 公式アカウントの運営に関連して、施設の管理運営を妨げる、第三者の権利を侵害する、公序良俗に反するまたは法令に抵触する等、施設が不適切と判断する発信内容があった場合は、施設の判断により予告なく当該コメント等の削除、アカウントのブロック等を行うことがあります。
5. 公式アカウントから発信する情報の正確性については万全を期していますが、公式な発表・見解は、法人および施設のウェブサイトにて発信します。

返信、フォローおよびお問い合わせ

1. 施設は、公式アカウントに対するコメントまたはリプライの全てに返信するものではありません。
2. 施設は、公式アカウントをフォローしていただいた全てのユーザーをフォローするものではありません。また、利用者が公式アカウントをフォローしていない場合であっても、施設がフォローさせていただく場合があります。
3. 施設は、公式アカウントに対するコメントやダイレクトメッセージの受信管理を行っておりません。投稿されたコメント、リプライおよびダイレクトメッセージによるお問い合わせ等に関しても、原則お答えいたしません。
4. 施設やサービスに関するお問い合わせやご意見等につきましては、法人または施設のウェブサイトの「お問い合わせ」をご利用ください。