

# エンゼル動物病院におけるソーシャルメディアポリシー

## 1.導入の背景と目的

近年、Facebook、Instagram及びLINEなどのSNSが普及し、院内業務の一端を担いつつあります。それに伴い、ソーシャルメディア上での間違った発言や振舞い、不用意な記述が大きな問題に直結するケースも散見されます。当院では、ソーシャルメディアを患者様とのコミュニケーションを図る有効な手段と位置づけ、正しく活用していきたいと考えております。

そのため、当院スタッフのソーシャルメディア利用にあたってのポリシー(指針)を策定しました。

## 2.ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、Facebook、Instagram、電子掲示板、ホームページ等に代表される、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする情報の伝達手段をいいます。

## 3.ソーシャルメディアを利用する目的

当院より、患者様に有益な情報を発信し、より深いコミュニケーションを図る事で、きめ細かいサービス提供を目指します。

## 4.ソーシャルメディア利用に関するガイドライン

- ・エンゼル動物病院の所属である事を明記したアカウントを利用して情報を発信する場合には、当院の代表者としての自覚と責任を持つ。個人(プライベート)での利用においても、投稿した内容がエンゼル動物病院及び患者様に様々な影響を与える可能性がある事を認識する。
- ・守秘義務に従い、機密情報その他社外秘情報を公開しない。患者様及びお取引先様情報に関し、エンゼル動物病院とお取引がある事も含め、患者様及びお取引先様の許可なく公開しない。また、許可が得られた場合でも、個人情報、プライバシーに関する内容を含む発信は控える。
- ・ソーシャルメディアを使い情報発信を行う際は、エンゼル動物病院やエンゼル動物病院に関わる者に対する著作権、肖像権、商標権などの各種法令に留意し、侵害をしない事とする。

- ・ソーシャルメディアにおける、ダイレクトメッセージでのやり取りに関して、当院へ頂いたご意見は院内共有情報とさせて頂き、上記ガイドラインに従い、代表者が対応する。

- ・エンゼル動物病院の従業員の安全を脅かす恐れのある情報を発信しない。
- ・発信する情報はエンゼル動物病院の評価に繋がる事を認識し、正確に記述する事を心掛ける。また、一度でもネットワーク上に公開された情報は完全には削除できない事を理解する。

## 5. ソーシャルメディアユーザーの皆様へ

- ・コメント及びダイレクトメッセージへのご返信は、診察時間内とさせて頂きます。尚、診察及び治療などに関しての、ご質問等は直接当院へご連絡下さい。

当院のアカウントに対して、以下のような行為はご遠慮下さい。ユーザーの行為がいずれかに該当する場合、コメントを削除させて頂く場合がございます。

- ・本人の承諾なく個人情報 を特定、開示、漏洩するもの
- ・当院または第三者の名誉、信用を傷つけたり、誹謗中傷するもの
- ・当院または第三者の著作権、肖像権、知的財産権を侵害するもの
- ・法令や公序良俗に反するもの
- ・その他、当院が合理的理由により不適切と判断するもの

本ソーシャルメディアポリシー(ガイドライン)は予告なく変更される場合があります。

**2018.3.**