

済生会滋賀県病院ソーシャルメディアポリシー

済生会滋賀県病院（以下、「当院」という）の職員、業務委託先の職員など所属する組織や雇用形態に関わらず、当院の業務に関わるすべての者が、ソーシャルメディアを利用し情報発信する際には、本ポリシーを遵守して行動します。

① ソーシャルメディアポリシー策定の目的

近年、インターネットやスマートフォンの普及により、ブログやフェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどいわゆるソーシャルメディアが情報発信の手段として広がっています。ソーシャルメディアは非常に優れたツールですが、反面、誤った使い方をすれば、社会的に大きな問題に発展する可能性があります。

また、個人の発言であっても当院や他の医療機関、あるいは医療そのものに関する内容により問題が起こった場合、多くの医療機関への信頼の低下を招く恐れすらあります。

当院では、ソーシャルメディアを有効な情報発信ツールとして捉え、ソーシャルメディアに参加する当院関係者が本ポリシーを十分に理解し、済生会グループの信頼とブランド価値を高め、利用者の満足度、コミュニティの成長に貢献できるよう本ポリシーを策定しました。

② ソーシャルメディアの定義

本ポリシーで対象となるソーシャルメディアは、ブログ、ソーシャルネットワークサービス（SNS）、ツイッター、電子掲示板、動画共有サイト、クチコミサイト等の、ユーザー自身が情報を発信できる、また、相互に情報をやりとりできるインターネット上のメディアをいいます。

③ ソーシャルメディア利用の規定

1. 一定の品位と節度を持った良識ある社会人として、自己の自覚と責任のもとに利用すること。
2. 当院に勤務する職員という立場で、ソーシャルメディア上で発信する場合、就業規則や個人情報の取り扱いに関する規程等を遵守すること。
3. 医療機関としての守秘義務に従い、業務上知り得た情報を発信しないこと。また、医療上の情報のみならず、そのほかの個人情報についても発信しないこと。
4. 当院の利用者及び職員や関係者の情報に関し、許可なく発信しないこと。
5. 当院を含む第三者の基本的な人権、肖像権、プライバシー権、著作権、知的財産権等に関して、侵害しないこと。
6. 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意すること。
7. 一度発信された情報は不特定多数の方々に公開され、完全に削除することはできないことを理解し、誤解を生むような表現は厳に慎むこと。また発信した内容は、発信者本人、当院及び第三者に対する評価や評判も大きく影響を及ぼす可能性を自覚すること。
8. 誹謗・中傷や礼儀に外れた言い方を含む情報発信には十分留意し、意図せずとも自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるように努めること。また、必要な場合は発信した情報を速やかに訂正し、謝罪すること。
9. インターネット上において匿名性は必ずしも確保されていないことを理解すること。
10. 傾聴の姿勢を忘れず、他者からのメッセージを真摯に受けとめる姿勢を持って対応すること。
11. 業務上必要な場合を除き、休憩時間以外は利用しないこと。

12. 自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、無用な議論となることは避けること。
13. 当院を不当に誹謗・中傷するような情報を見つけた場合には、個人の判断で反論せず、当院に報告すること。
14. 当院の名称、もしくは当院の職員であることを明示している場合、あるいは履歴等から当院の職員であることが推定可能な状態で利用している場合または推定された場合において、問題が発生した場合は、就業規則等に則り処罰の対象となることを理解すること。

④ ソーシャルメディアポリシーの評価・見直し

本ポリシーは状況に応じて評価・見直しを行い、随時更新の上、当院ホームページ上へ掲示します。

【患者さんを含むソーシャルメディアユーザー（以下、「ユーザー」という）の皆様へ】

1. 当院の職員ならびに当院の業務に従事するすべての者が個人的にソーシャルメディアで発信する情報は、当院の公式発表・見解ではありません。皆様がソーシャルメディアを利用したこと等により被った損害や利用に関連して生じたトラブル等について、当院は一切の責任を負わないことを予めご了承ください。
2. 当院の公式発表・見解については、ホームページをご覧ください。
3. 当院にいただいたメールやコメントはすべて確認し、当院のサービスの改善に役立てます。しかし、当院からは個別に返信いたしかねる場合がございます。予めご了承ください。
4. 個人情報の取り扱いについては、当院の「個人情報保護方針」をご覧ください。
5. 当院のアカウントに対して、以下のような行為はご遠慮ください。ユーザーの行為が以下のいずれかに該当する場合、当該ユーザーの投稿内容等を削除させていただく場合があります。なお、特に悪質と認めた場合は民事上・刑事上の責任を求める場合があります。
 - ・個人及び当院の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいするもの
 - ・当院または第三者の名誉、信用を傷つけ、あるいは誹謗中傷するもの
 - ・当院または第三者の基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、知的財産権等を侵害するもの
 - ・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
6. 患者さんや職員のプライバシー及び個人情報を保護するため、許可なく病院内で撮影や録音をすること及びその映像・音声を SNS へ投稿することは禁止しています。また、映像・音声に限らず、インターネット上への投稿が個人情報保護法等に抵触する可能性があります。当院は SNS 等インターネット上への個人の投稿に対して責任を負いません。ご理解いただいた上での投稿をお願いします。