

八尾市立病院公式 SNS アカウント運用ポリシー

八尾市立病院は、病院の情報、診療体制、医療に関する啓発、地域医療への取り組み、職員採用その他病院事業に関する情報を、写真や動画を活用して視覚的に分かりやすく発信することを目的として、Instagram および YouTube 等のソーシャルメディアアカウント（以下「SNS アカウント」という。）を運用する。

本運用ポリシーは、八尾市立病院が運営する公式 SNS アカウントの運用に関し、利用者に誤解や混乱が生じないように、必要な事項を定めるものである。利用者は、本運用ポリシーの内容を確認のうえ利用することとし、本アカウントの閲覧、フォロー、コメント、共有その他の利用をもって、本運用ポリシーに同意したものとみなす。

1. 対象アカウント

本運用ポリシーの対象となるアカウントは、次のとおりである。

(1) Instagram

アカウント名：八尾市立病院【公式】

ユーザーネーム：yao_municipal_hp

URL：https://www.instagram.com/yao_municipal_hp/

(2) YouTube

アカウント名：八尾市立病院公式チャンネル

URL：https://www.youtube.com/@yaomunicipal

2. 運用主体

当アカウントの運用主体は、八尾市立病院とする。

運用管理者は、医療情報管理室長とする。

運用担当者は、運用管理者が指定する職員とする。

投稿内容に診療情報、医療制度、患者向け案内、職員採用、院内行事、地域連携、災害・感染症対応等が含まれる場合は、必要に応じて関係部署と事前に確認を行う。

運用開始後に意思決定が必要な事項が発生した場合は、当面の間八尾市立病院地域紹介患者受け入れ促進プロジェクト情報発信ワーキンググループが所管する。

3. 運用目的

当アカウントは、次の目的で運用する。

- (1) 八尾市立病院の診療体制、部門、取り組み等を分かりやすく発信すること。
- (2) 患者、家族、地域住民、医療機関、関係団体に対し、八尾市立病院に関する情報を適切に提供すること。
- (3) 救急医療、小児・周産期医療、がん診療、地域医療連携、災害医療、感染対策等、八尾市立病院が担う公的役割への理解を深めること。
- (4) 健康づくり、疾病予防、受診行動、医療安全等に関する啓発を行うこと。
- (5) 職員採用、人材育成、研修、院内活動等に関する情報を発信し、病院で働くことへの理解促進を図ること。
- (6) その他、八尾市立病院の運営管理上、情報発信が必要と認められる事項を発信すること。

4. 発信内容

当アカウントでは、主に次の内容を発信する。

- (1) 八尾市立病院からのお知らせ
- (2) 診療科、部門、センター等の紹介
- (3) 外来、入院、面会、検査、相談窓口等に関する案内
- (4) 健康啓発、医療安全、感染対策、防災、災害対応に関する情報
- (5) 地域医療連携、講演会、研修会、公開講座、イベント等に関する情報
- (6) 職員採用、研修、教育、職場紹介に関する情報
- (7) 病院広報誌、年報、経営情報、臨床指標等の公開情報に関する案内
- (8) その他、運用管理者が適当と認める情報

5. 返信、コメント、ダイレクトメッセージへの対応

当アカウントは、原則として情報発信を目的として運用する。

- (1) コメントへの返信
当アカウントに寄せられたコメントに対し、原則として個別の返信は行わない。
- (2) ダイレクトメッセージへの対応
Instagram のダイレクトメッセージ、その他 SNS 上の連絡機能による問い合わせ、意見、相談等には、原則として回答しない。
- (3) 医療相談への対応
当アカウントでは、病状、診断、治療、検査、薬剤、受診の要否、救急受診の判断等に関する個別の医療相談には回答しない。
- (4) 予約・変更・キャンセルへの対応
診療予約、検査予約、入院、面会、紹介受診、予約変更、キャンセル等の手続きは、SNS では取り扱わない。必要な場合は、八尾市立病院公式ホームページ、代表電話、各担当窓口等を確認すること。
- (5) 緊急時の対応
急病、事故、重篤な症状、救急搬送を要する可能性がある場合は、SNS へ連絡せず、119 番通報、救急外来、かかりつけ医、救急相談窓口等、適切な手段を利用すること。

6. フォロー、リポスト、共有等への対応

- (1) フォロー
当アカウントは、原則として他のアカウントをフォローしない。ただし、国、地方公共団体、公的機関、医療機関、大学、学会、医師会、薬剤師会、看護協会、地域医療関係団体その他運用管理者が必要と認めるアカウントについては、フォローする場合がある。
- (2) リポスト、引用、共有
当アカウントの目的に資すると運用管理者が認める場合は、国、地方公共団体、公的機関、医療機関、関係団体等の投稿をリポスト、引用、共有する場合がある。
- (3) フォロー等の意味
当アカウントによるフォロー、リポスト、引用、共有等は、当該アカウント、団体、個人、商品、サービス、意見等を全面的に支持、保証、推奨するものではない。

7. 禁止事項

利用者が当アカウントに対して、コメント、返信、リポスト、メンション等を行う場合、次の内容または行為は認めない。

- (1) 法令等に違反するもの、または違反するおそれがあるもの。
- (2) 特定の個人、団体、職員、患者、利用者等を誹謗中傷するもの。
- (3) 人種、民族、国籍、思想、信条、性別、年齢、職業、障がい、疾病等により差別し、または差別を助長するもの。
- (4) 本人の承諾なく個人情報を掲載するなど、プライバシーを侵害するもの。
- (5) 八尾市立病院、八尾市、患者、職員、利用者、第三者の権利を侵害するもの。
- (6) 虚偽または著しく事実と異なるもの。
- (7) 公序良俗に反するもの。
- (8) 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似するもの。
- (9) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、アフィリエイト、その他営利を目的とするもの。
- (10) 医療相談、診療予約、受診判断、苦情申立て等、SNS で対応することが適切でないもの。
- (11) 当アカウントの投稿内容に関係のないもの。
- (12) わいせつ、暴力的、脅迫的、虐待的、侮辱的、差別的、ヘイトスピーチを含むもの。
- (13) 有害なプログラム、ウイルス、不正アクセス、なりすまし、スパム等に該当するもの。
- (14) 他の利用者または第三者になりすますもの。
- (15) 当アカウントの運用を妨げるもの。
- (16) 各 SNS サービスの利用規約に違反するもの。
- (17) その他、運用管理者が不適切と判断するもの。

8. コメントの削除、非表示、ブロック等

利用者のコメント、返信、リポスト、メンション等が前項の禁止事項に該当する、または該当するおそれがあると運用管理者が判断した場合、事前に通知することなく、次の対応を行う場合がある。

- (1) コメントの全部または一部の削除
- (2) コメントの非表示

- (3) 投稿の拒否
- (4) アカウントのブロック
- (5) フォロー解除
- (6) SNS サービス提供事業者への通報
- (7) その他、当アカウントの適正な運用に必要な措置

9. なりすましへの対応

当アカウントは、八尾市立病院公式ホームページ等に掲載し、公式アカウントであることを明示する。

当アカウントになりすましたアカウントを確認した場合は、必要に応じて八尾市立病院公式ホームページ等で注意喚起を行い、SNS サービス提供事業者への通報その他必要な対応を行う。

10. 知的財産権

当アカウントに掲載する文章、写真、画像、動画、音声、イラスト、ロゴ、その他の情報に関する著作権、商標権、肖像権その他の権利は、八尾市立病院、八尾市または正当な権利を有する者に帰属する。

当アカウントの内容について、著作権法上認められた私的使用、引用、その他法令上認められる場合を除き、無断で複製、転載、改変、配布、販売、二次利用することはできない。

ただし、SNS サービスが提供する共有機能、リポスト機能、引用機能等を用いる場合は、この限りでない。

11. 個人情報の取扱い

当アカウントにおける個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、八尾市および八尾市立病院の個人情報保護に関する規程等に基づき、適切に取り扱う。

利用者は、コメント、返信、ダイレクトメッセージ等に、氏名、住所、電話番号、診察券番号、病名、症状、検査結果、薬剤名、家族情報その他の個人情報を投稿しないこと。

利用者が投稿した内容（コメント、画像、動画等を含む）は、SNS サービス提供事業者の利用規約に基づき、永続的に保存・利用される可能性がある。

利用者が自ら個人情報を投稿したことにより生じた損害、不利益、トラブルについて、八尾市立病院は責任を負わない。

12. 免責事項

- (1) 八尾市立病院は、当アカウントに掲載する情報について、正確性、完全性、有用性の確保に努めるが、これを保証するものではない。
- (2) 当アカウントの情報は、投稿時点の情報であり、予告なく変更、削除、更新する場合がある。
- (3) 当アカウントの投稿は、八尾市立病院のすべての情報を網羅するものではない。正式な情報、詳細な情報、最新情報については、八尾市立病院公式ホームページ、院内掲示、担当窓口等を確認すること。
- (4) 当アカウントの利用または利用できなかったことにより利用者に生じた損害について、八尾市立病院は責任を負わない。
- (5) 利用者が当アカウントの情報を用いて行う一切の行為について、八尾市立病院は責任を負わない。
- (6) 利用者間または利用者と第三者との間で生じたトラブル、損害、紛争について、八尾市立病院は責任を負わない。
- (7) SNS サービスの仕様変更、停止、終了、不具合、通信障害等により生じた損害について、八尾市立病院は責任を負わない。
- (8) 当アカウントは、予告なく運用内容の変更、投稿の削除、運用の一時停止、終了、アカウントの削除を行う場合がある。

13. 公式情報の確認

当アカウントで発信する情報は、速報性や簡潔性を重視する場合がある。

診療体制、休診、受診方法、面会、採用、イベント、災害対応、感染症対応等の正式な情報については、八尾市立病院公式ホームページまたは担当窓口で確認すること。

14. 問い合わせ先

本運用ポリシーに関する問い合わせ先は、次のとおりとする。

八尾市立病院

〒581-0069

大阪府八尾市龍華町1丁目3番1号

電話：(072)922-0881（代表）

FAX：(072)924-4820（代表）

E-Mail：syomuka@city.yao.osaka.jp

なお、診療内容、予約、受診相談、個別の医療相談、苦情申立て等については、SNSでは受け付けない。必要に応じて、病院公式ホームページ、代表電話、各担当窓口等を利用すること。

15. 運用ポリシーの変更

八尾市立病院は、必要に応じて本運用ポリシーを変更することがある。変更した場合は、八尾市立病院公式ホームページ等に掲載する。

附則

この運用ポリシーは、令和8年7月1日から適用する。