

LINE アカウント運用ポリシー

1 趣旨

介護老人保健施設もえれパークサイド（以下「当施設」という。）はご家族様への連絡ツールの一つとして運用し、相談支援の拡充を図ることを目的として LINE アカウント（以下「当アカウント」という。）を開設します。つきましては、利用者の皆様に誤解や混乱を生じさせることなく、安心して利用していただけるよう、運用ポリシー（以下「本ポリシー」という。）を次のとおり定めます。本ポリシーは、当アカウントを利用するすべての方（以下「利用者」という。）に適用されます。

2 利用にかかる同意

利用者は、本ポリシーの内容を確認し、同意したうえで当アカウントをご利用ください。当アカウントを利用した時点で、本ポリシーに同意したものとみなします。また、利用者は当アカウント上で提供されるサービスを利用する際、LINE 株式会社が定める各種利用規約等も遵守するものとします。

3 運用内容

当施設が当アカウントを通じて提供するサービスは、次のとおりです。

- （１）ご家族様への連絡
- （２）施設行事・イベントの案内
- （３）相談対応
- （４）災害発生時など非常時に関する情報発信
- （５）その他、業務に関連する情報の提供

4 発信者

介護老人保健施設もえれパークサイド 支援相談課職員

5 対応時間

原則として、対応時間は勤務時間内（８時 30 分～17 時 30 分。日曜日・祝日・年末年始を除く）とします。LINE 通話については原則として対応いたしません。

6 個人情報に関する取り扱い

当アカウントに関わる個人情報の収集・利用・管理については、介護老人保健施設もえれパークサイド『個人情報の利用目的』に基づき、適正に取り扱います。

※当施設の「個人情報の利用目的」は、重要事項説明書に記載及び当施設玄関に掲示しております。

7 注意事項

- (1) 当アカウントへのメッセージに対する返信は、内容によりお時間を頂く場合があります。また、時間外に受診したメッセージは翌営業日以降の確認となります。
- (2) 災害時や緊急事態において、当アカウントは確実な連絡手段として機能しない場合があります。
- (3) 相談内容によっては、対面や電話での対応をお願いする場合があります。
- (4) 当アカウントは緊急連絡手段として利用できません。また通信障害等によりメッセージが届かない可能性があります。既読がついた場合でも、即時対応はできませんので、急ぎのご連絡は当施設代表電話（011-791-2311）へお願いいたします。
- (5) 利用者が送信したメッセージ・画像・動画等の内容について、当施設は保存・管理の義務を負いません。個人情報を含む画像・動画の送信には十分ご注意ください。

8 禁止事項

利用者は、当アカウントを利用するにあたり、次に掲げる行為を行ってはならないものとします。利用者による投稿が禁止事項に該当すると当施設が判断した場合、投稿者に断りなく、投稿内容の全部または一部削除、その他必要な措置を講じることができるものとします。

- (1) 本人の許可なく個人情報を特定、開示、漏洩する行為
- (2) 特定の個人、企業、国、団体の名誉、信用を傷つけ、または誹謗中傷する行為
- (3) 特定の個人、企業、国、団体の著作権、肖像権、知的財産権を侵害する行為
- (4) 他者に成りすますなど、虚偽の内容を含む行為
- (5) 有害なプログラムの送信、またはわいせつな内容の投稿
- (6) 本アカウントの趣旨に関係ない投稿
- (7) その他、当施設が不適切と判断する行為

9 免責事項

- (1) 当施設は安全管理に万全を期しておりますが、本アカウントに関する情報の正確性や安全性を保証する義務を負うものではありません。
- (2) 当施設は利用者に対し、スマートフォンの所持や LINE を含む SNS の利用を推奨するものではありません。
- (3) 当施設は、利用者が本アカウントを利用したことにより生じるいかなる損害についても、一切責任を負いません。
- (4) 当施設は、本アカウントに関連して利用者と第三者との間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切の責任を負いません。
- (5) 本ポリシーは、事前に予告なく変更する場合があります。
- (6) 当アカウントは、予告なく廃止または内容を変更する場合があります。当アカウント廃止後、利用者側で保持されているメッセージ内容について、当施設は一切の責任を

おいません。

- (7) 掲載内容に関する知的財産権は、当施設または正当な権利を有する第三者に帰属します。掲載内容については、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。
- (8) 利用者が当施設の利用を終了（退所）した場合、当施設が管理する LINE アカウント上のメッセージ履歴および登録情報を削除いたします。

令和8年7月1日 制定

令和8年7月10日 施行

介護老人保健施設もえれパークサイド

施設長 島村 佳一