

SNS 運用方針

1. 目的

・当方針は株式会社エクセルシオール・ジャパン 住宅型有料老人ホーム エクセルシオール湘南台の以下に掲げるアカウント（以下、「SNS 等」といいます）の運用に関する事項について定めます。

・Instagram (https://www.instagram.com/excelsior_shonandai/)

2. 基本方針

・株式会社エクセルシオール・ジャパン 住宅型有料老人ホーム エクセルシオール湘南台公式 SNS は、入居者様とご家族様、また介護従事者や当施設に関心のある方々へ向けて情報を発信するとともに当施設に対する理解を深めて頂き、当施設の魅力を幅広く知っていただくことを目的とします。

・また、株式会社エクセルシオール・ジャパン 住宅型有料老人ホーム エクセルシオール湘南台公式 SNS 等は、専ら情報発信を行うものとし、原則として、返信等は行わず、意見・問い合わせについては、「お問い合わせ <https://www.excelsior-shonandai.com/contact/>」において受け付けます。

3. 運営について

・運営者：株式会社エクセルシオール・ジャパン 住宅型有料老人ホーム エクセルシオール湘南台

・運営内容：株式会社エクセルシオール・ジャパン 住宅型有料老人ホーム エクセルシオール湘南台（以下「当施設」といいます）の実施するイベントや行事、レクリエーションに関する情報、様々なコンテンツを発信してまいります。

・運営機関：当アカウントは、予告なく運営を終了し、または削除される場合があります。

4. ソーシャルメディアに対する理解と心構え

・相手の発言に対し、傾聴する姿勢を持ちます。

・ソーシャルメディアを通じて発信した情報は、不特定多数の人に公開されていること、一度投稿した情報は完全に削除することが出来ないことを理解し、責任のあるコミュニケーションを常に意識します。

5. お問い合わせ及び返信の対応について

・当施設は、当アカウントに対するコメントの全てに返信するものではありません。

・当施設は、DM（ダイレクトメッセージ）によるお問い合わせに関しましては、お答え

いたしません。

・当施設は、当アカウントに対するコメントや DM の受信管理を行っておりませんので、ユーザーにより投稿されたコメントや DM についてのお問い合わせ等に関しても、お答えいたしません。

・当施設に関するお問い合わせ・ご意見等につきましては、当施設サイト「お問い合わせページ」をご利用ください。

6. フォローについて

当施設は、当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、ユーザーが当アカウントをフォローしない場合であっても、当施設がフォローさせていただく場合もございます。

7. ご利用にあたっての注意事項・免責事項

・当アカウントにおいて、当施設従業員がソーシャルメディアにおいて発信する情報は、必ずしも当施設の公式発表・見解を表しているものではありません。当施設の公式アカウントから発信する情報には細心の注意を払っておりますが、公式な発表・見解に関しては、当施設 WEB サイトをご確認ください。

・当施設は、当アカウントにおける情報の正確性を保証いたしません。

・当施設は、ユーザーにより投稿されたコンテンツについて責任を負いません。

・当施設は、ユーザーが当アカウントを利用したことにより、または利用できなかったことにより被った損害について責任を負いません。

・当施設は、当アカウントに関連して生じたユーザー間のトラブルまたはユーザーと第三者との間のトラブルによってユーザーまたは第三者の被った損害について責任を負いません。

・当施設は、上記に掲げたもののほか、当アカウントに関連する事項によってユーザーまたは第三者の被った損害についても責任を負いません。

・当施設は、ユーザーから個人情報を取得する場合には、当該個人情報を当施設の「個人情報保護について」に基づいて適切に取り扱います。

・当アカウントは、各 SNS 運営会社のシステムによって運用されておりますので、各 SNS 運営会社のシステム運用状況に関してはお答えすることができません。また、各 SNS 運営会社のサイト、各 SNS 運営会社または第三者から提供されたソフトウェアやアプリの機能、ご利用方法、技術的なご質問などに関しても、お答えすることができません。

・当アカウント利用（アカウント、閲覧、投稿）をもって、当ガイドラインを承諾されたこととみなします。

・当施設は、ユーザーによって当アカウントに投稿された内容について情報の正確性、合法性、道徳性、最新性、適切性、その他一切について保証するものではありません。

・当施設は、当アカウントを利用したこと、又は利用ができないこと、当アカウントからの

リンク先を利用したこと、又は利用ができないことによって引き起こされた損害について、直接的又は間接的な損害を問わず一切責任を負いません。

・当アカウントの利用（他のユーザーその他第三者からの投稿、コメントの書き込み等を含みます）に関する事故、第三者との紛争、行政の定める規則への違反、その他一切について、当施設は一切責任を負いません。

・当アカウントから提供する投稿やコメントの著作権、商標権、その他の知的財産権は当アカウントおよび当アカウントが認める権利者に帰属します。

・当施設は、当ガイドラインを予告なしに変更することがあります。

8. 禁止事項について

より良いコミュニケーションを実現するため、当アカウントに対して、下記に該当する行為をしないようお願いいたします。当施設では、必要に応じて該当する投稿を削除、アカウントのブロックまたはフォローを解除することがあります。

1. 本人の承諾なく、他のユーザーまたは第三者の個人情報を特定、開示、漏洩する行為
2. 当施設、他のユーザー、その他の第三者に損害を与える行為
3. 当アカウントを通じて提供される情報を改ざんする行為
4. 当施設の承認なく、当アカウントを通じまたは当アカウントに関連して行う営利を目的とする行為
5. なりすまし、虚偽の内容詐称等の詐欺行為やミスリーディングとみなされる行為
6. 当施設または第三者の権利（著作権・商標権・肖像権等）を侵害するような書き込み
7. 当施設、他のユーザーその他の第三者を誹謗、中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけるような書き込み
8. 公序良俗に反する行為、あるいは公序良俗に反する情報を提供するような書き込み
9. 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似する行為
10. 当アカウントの運営を妨げる行為
11. 当アカウントの目的に関係のない指摘を行う行為
12. その他、当施設が不適切と判断したもの

施行日：

この運用方針は 2026 年 4 月 1 日から適用します。

以上