

本別町ひきこもり相談専用電話等運用規程

(目的)

第1条 この規程は、本別町保健福祉課におけるひきこもり相談専用電話による相談（電話、メール、LINE）に関する運用について定めることを目的とする。

(基本方針)

第2条 ひきこもり及びそこから派生する家計、仕事、病気など生活上の困りごとを抱える町民の相談方法に多様な選択肢を用意し、相談のしやすさへの配慮及び迅速かつ円滑な相談支援に資することを目的として運用する。

2 スマートフォンの普及に伴い、本別町保健福祉課においてもスマートフォンを活用することで、従来の方法のほか、専用電話、又はEメール、若しくはLINEを利用しての相談を実施する。

(運用規定)

第3条 本別町保健福祉課は、本別町ひきこもり相談専用電話等運用規程(以下、「本規程」という)に基づき相談を実施するものとする。

2 相談を希望する者は、あらかじめ町ホームページに掲載されている本規程を確認し利用することにより、本規程に同意したものとみなす。

(利用対象者)

第4条 利用日時点において本別町内に在住する者とする。

(運用方法)

第5条 本別町ひきこもり相談専用電話等の運用は、次のとおりとする。

(1) 相談受付時間

月曜日から金曜日（土日祝、年末年始を除く）

8時30分～12時00分、13時00分～17時15分

(2) Eメール又はLINEによる相談

ア メールアドレス

kokoronokagi2022@gmail.com

イ アカウント名

本別町ひきこもり相談窓口

ウ 相談受付時間等

①Eメール又はLINEのトーク機能による相談は24時間受信可能であるが、相談員がメッセージを確認し回答するのは相談受付時間のみとする。

②利用者が希望する場合は、LINEのビデオ通話機能及び電話機能を活用した相談についても対応するものとする。

(相談方法)

第6条 2名若しくは3名の相談員が相談内容を共有しながら、チームでの対応を行うものとする。

2 相談受付時間以外に相談された場合についてはこの限りでない。

(利用上の注意)

第7条 利用者における注意すべき事項は、次のとおりとする。

- (1) 通信機器を準備する費用、パケット通信料等の費用は利用する者の負担とする。
- (2) 明らかにいたずらと判断される内容是对応しない。
- (3) システム障害又は通信障害等の予期せぬ事態で相談に支障が出る場合がある。

(個人情報に関する取扱い)

第8条 個人情報の取扱いに関する事項は、次のとおりとする。

- (1) 個人情報及び相談内容については、本別町個人情報保護条例に基づき適切に管理するものとする。
- (2) 本別町個人情報保護条例第9条(4)により、個人の生命、身体または財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められる時は情報を公開する場合がある。
- (3) 相談内容は、特定の個人を識別できる情報を除き、統計資料・相談事例として利用する場合がある。
- (4) 相談員が別の相談に対応中の場合、すぐに対応できない場合がある。また、相談が集中した場合、後日の対応となる場合がある。

(遵守事項)

第9条 利用者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本別町、保健福祉課、他の利用者及び第三者を誹謗中傷する又は、誹謗中傷しているとの印象を与える行為
 - (2) 相談画面の録画及び録音禁止
 - (3) 公序良俗、法令等に違反し、または違反する恐れのある行為
 - (4) 他者に成りすます等虚偽や事実と異なる情報及び正否の確認できない内容を投稿する行為
 - (5) 営業活動、政治的活動、宗教的活動、その他営利を目的とした行為
 - (6) 他の利用者又は第三者に関して、住所、電話番号およびメールアドレス等の個人情報を特定・開示・漏えいする等の個人のプライバシーを侵害する行為
 - (7) 相談内容について公開、転用、転載(リツイート、シェア等での拡散、その他の手段による公開等)する行為
 - (8) 有害なプログラムなどを送信することにより通信機器の機能を妨害し、情報を引き出し、または他社のアクセスを妨害する行為
 - (9) 本別町、保健福祉課、他の利用者及び第三者に不利益を与える行為
 - (10) その他、運用者が不相当と判断した行為
- 2 利用者による投稿内容について、本別町保健福祉課が禁止事項に該当すると判断した場合は、事前に利用者何ら通告することなく、投稿の削除その他の必要な措置をとることが出来るものとする。

(免責事項)

第10条 いかなる場合においても本別町は、利用者が当アカウントにアクセスした為に被った損

害および損失について、何ら責任を負わない。

(留意事項)

第 11 条 本別町は、本規程を予告なく変更することができる。

2 変更後の規程は、ほかに定める場合を除き、ホームページ上に掲載した時点から効力を生じるものとする。

(委任)

第 12 条 この規程に定めるもののほか、必要な事項を別に定める。

附 則

この規程は、公布の日から施行し、令和 4 年 6 月 1 日から適用する。