

網走市生活サポートセンターLINE公式アカウント運用方針

網走市社会福祉協議会（以下「網走社協」という）は、「網走市生活サポートセンターLINE公式アカウント」について下記のとおり運用します。

1. 目的

網走市生活サポートセンターLINE公式アカウントは、身近なコミュニケーション手段となっているLINE¹によるトーク機能を活かし、家計、仕事、病気、ひきこもりなど、生活上の困りごとを抱える市民の方に、相談のしやすさに配慮しながら迅速かつ円滑な相談支援を提供することを目的に運用します。

※1 LINE（ライン）は、LINE株式会社が運営・開発する、モバイルメッセージアプリケーションをさします。

2. アカウント名等

- 1) アカウント名：網走市生活サポートセンターらいと
- 2) LINE ID：@803zwavm

3. 運用内容

LINEトーク機能を活用した、生活困窮やひきこもりなどの生活上の困りごとに関する具体的な相談対応（面談・訪問・来所・電話・Eメールへの初期受付）。

4. 運用時間

平日9：00～17：00（土日・祝日・年末年始を除きます）

5. LINEトーク機能による相談への注意点等

- 1) LINEトーク機能による相談対応は、国が定める「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE 利用状況調査を踏まえた今後のLINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に基づいて運用します。
- 2) LINEトーク機能を活用した相談受付は、相談者の個人情報や具体的な相談内容の収集を目的とはしません。
- 3) LINEトーク機能は、面談・訪問・来所・電話・Eメールによる具体的な相談対応への初期受付に活用します。
- 4) LINE トーク機能による相談料は無料とします。
- 5) LINEトーク機能による相談に要する通信料は、相談者に負担いただきます。
- 6) 相談員は様々な市民の相談に対して順番に対応し、返信に時間を要することがあります（土日祝日、年末年始の場合は翌営業日の対応となります）。

- 7) 網走市生活サポートセンターからの返信に対して30分以上返信がない場合は、相談対応を一旦中止させていただくことがあります。
- 8) LINEによる相談受付はトーク機能（チャット）のみとし、LINEによる音声通話、ビデオ通話、画像の送受信は利用できません。
- 9) 網走社協は、この運用方針を予告なく変更する場合があります。

6. 禁止事項

LINEトーク機能をご利用いただく際には、下記事項が含まれる内容を禁止とします。

- 1) 法律、法令等に違反するもの、または違反する恐れのあるもの。
- 2) 特定の政治活動または宗教等に関するもの。
- 3) 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させるもの。
- 4) 個人または団体を誹謗中傷するもの。
- 5) 広告、宣伝および営業活動、その他運用内容に関係のないもの。
- 6) その他、網走社協が不適切と判断したもの。

7. 相談者より取得した情報管理等について

網走社協は、相談者から取得した情報について、網走市生活困窮者自立相談支援事業委託業務契約並びに社会福祉法人網走市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、適切に保護及び管理を行います。また、収集した個人情報は条項及び規程上認められる場合を除き、目的外の利用及び第三者への提供は行いません。

8. お問い合わせ

網走市生活サポートセンターLINE公式アカウントに関するお問合せや、ご意見・ご要望は、次の問合せ先までお寄せください。

網走市生活サポートセンター 電話 0152-67-7095
網走市社会福祉協議会 電話 0152-43-2472
Eメールによるお問合せ support@a-shakyo.jp

附則 この運用方針は、令和4年9月1日より施行します