

## 「こころの健康SNS相談事業」運営要領

### (目的)

第1 この要領は、保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課（以下「障がい者保健福祉課」という。）が、ソーシャルメディア「LINE 公式アカウント」（以下「LINE 公式アカウント」という。）を利用して行うこころの健康に関する相談事業に関して必要な事項について定める。

### (運営者)

第2 障がい者保健福祉課はこころの健康SNS相談事業におけるLINE 公式アカウントの運営者として、こころの健康SNS相談事業委託業務受託者（以下「運営者」という。）を指定する。

### (相談業務内容)

第3 障がい者保健福祉課及び運営者はLINE 公式アカウントを利用して、心のケアが必要な方を早期に発見し、包括的な支援を行う。

2 前項は、総合政策部次世代社会戦略局情報政策課が定める「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に十分留意して行うものとする。

### (相談システム構築)

第4 運営者は、次に掲げる事項に留意した上、相談業務を実施する。

#### (1) 画像ファイル

画像ファイルの送信ボタンを非表示とし、スタンプや画像等の受信・送信を利用しないこととし、要機密情報を取り扱わないこととする。

#### (2) 自動応答機能

受付時間外及び混雑時に相談者からメッセージが送信された場合、障がい者保健福祉課が予め指定したメッセージを自動で送信する機能を有することとする。

#### (3) 一斉送信メッセージ

相談実施期間及び相談時間の告知、相談開始の告知について、障がい者保健福祉課が予め指定したメッセージをアカウント登録者に一斉送信する機能を有することとする。

#### (4) 緊急性の高い相談

運営者は、優先的に相談に応じることができるよう、「死」「殺」等の特定のキーワードを含む相談を確認できるようにすることとする。

### (緊急時の対応)

第5 運営者は、緊急性の高い相談（自殺予告、児童虐待等）を受理した場合、障がい者保健福祉課と協議の上定める取扱いに従い、必要に応じて直接、関係機関に連絡を行うなど適切に対応を行うこととする。

### (セキュリティ対策について)

第6 障がい者保健福祉課及び運営者は、LINE 公式アカウントにログインするためのIDやパスワードなどの利用者情報を、障がい者保健福祉課及び運営者以外の者に知られることのないよう適切に管理するとともに、定期的にパスワードを変更するなど、その管理に細心の注意を払うものとする。

2 障がい者保健福祉課及び運営者は、道のセキュリティポリシーを遵守し、LINE 公式アカウントを利用するものとする。

3 障がい者保健福祉課は、運営者に対して毎月実績報告書を求め、情報セキュリティ対策について適切に講じられていることを確認するものとする。

(外部対応について)

- 第7 運営者は、LINE 公式アカウントの運用に関する考え方を明示するため、LINE 上に「こころの健康SNS相談事業LINE 公式アカウント運用ポリシー」を掲示する。
- 2 運営者は、相談対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意を持って対応する。
- 3 利用方法等に関する問い合わせは、障がい者保健福祉課ホームページから受け付ける。

(その他)

- 第8 障がい者保健福祉課におけるLINE公式アカウントの利用に関して、この要領に定めのないものについては、ガイドラインによるものとする。

附 則

この要領は令和3年8月13日から施行する。