

社会福祉法人東御市社会福祉協議会 生活就労支援センター まいさぼ東御 LINE 公式アカウント運用方針

社会福祉法人東御市社会福祉協議会(以下、東御市社協)が東御市より運営受託している生活就労支援センターまいさぼ東御(以下、まいさぼ東御)は、主に生活困窮者、ひきこもりを含む社会的孤立をしている状態にある当事者、その家族や関係者を対象に、LINEを通じた相談と情報提供を行うことを目的とした公式SNS(LINE公式アカウント)のアカウントを取得します。

このことについて、適正な運用、閲覧者への誤解や混乱を防ぐために次のとおり運用方針を定めます。

1 アカウント情報

東御市社協公式アカウントは下記のとおりです。

使用するメディア：LINE 公式アカウント (コミュニケーションプラン)

アカウント名：生活福祉総合相談窓口(まいさぼ東御)

ステータスメッセージ：生活困窮・就労・ひきこもりなどの相談窓口

2 運用方法

下記の内容についてまいさぼ東御職員が運用を行います。

(1) LINEチャットを活用した相談

ア 初回相談

イ 匿名での定期的な相談

ウ 昼夜逆転等の状態で業務時間内に相談をしにくい方の相談

エ その他福祉課題等の相談

(2) 情報の発信

まいさぼ東御で行っている事業の周知や活動内容の報告。その他相談者の自立に有効と考えられる情報の配信。

(3) 対応時間

メッセージの受信については24時間受け付けます。寄せられたメッセージについては、原則として業務時間内(土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く午前9時～午後5時)に返信を行います。なお、緊急的に対応が必要な場合については業務時間外であっても対応する場合があります。

3 返信についての対応

本アカウントでは、業務時間内に確認を行います。その際に即時返信ができない場合もあります。緊急性の少ないものについてはまいさぼ東御内部で協議し、返信を行います。必要に応じて、東御市健康福祉部福祉課生活福祉係と情報共有し対応することがあります。また、緊急性の高いものについては即時対応及び関係機関への通報を行うことがあります。

4 禁止事項

ユーザーによる行為が以下のいずれかに該当する場合、事前の連絡なくコメントの削除、アカウントのブロックや削除をする場合があります。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、または違反するおそれのあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など東御市社協または第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (6) 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序または善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び風評や風評を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報等を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 他のユーザー、第三者等になりすますもの
- (11) 有害なプログラム等
- (12) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (13) 東御市社協が発信する内容の一部又は全部を改変するもの
- (14) 東御市社協が発信する内容に関係ないもの
- (15) 使用するメディアが定める不正行為に該当するもの
- (16) その他、東御市社協が不適切と判断するもの

5 免責事項

(1) 東御市社協公式 SNS の掲載情報の正確性については万全を期しておりますが、情報の正確性、完全性等を保証する義務を負うものではありません。

(2) 東御市社協は、ユーザーが本アカウントを利用したこと、もしくは利用することができなかったことによって生じるいかなる損害についても一切責任を負いません。

(3) 東御市社協は、ユーザーにより投稿された東御市社協公式 SNS に対するコメント等（写真や動画等の投稿を含む）につきまして一切責任を負いません。

(4) 東御市社協は、本アカウントに関連して、ユーザー間又はユーザーと第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。

(5) 投稿にかかる著作権等は、当該投稿を行ったユーザー本人に帰属しますが、投稿

されたことをもって、ユーザーは東御市社協に対し、投稿コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する（加工、抜粋、複製、公開、翻訳などを含む）権利を許諾したものとし、かつ、東御市社協に対して著作権等を行使しないことに同意したものとします。

（６）本アカウントの利用方法、技術的な質問、システム状況などに関しては、一切お答えすることができません。

（７）LINE相談にて相談した内容については、まいさぼ東御・東御市健康福祉部福祉課生活福祉係以外の関係機関に共有することがあります。

6 著作権について

東御市社協公式 SNS の内容について、私的引用又は引用等著作権法上認められた行為を除き、東御市社協に無断で転載等を行うことはできません。引用等を行う際は適宜の方法により必ず出所を明示してください。

7 運用方針の周知・変更

本方針の内容は東御市社協ホームページに掲載します。また本方針は必要に応じて事前の告知なく変更する場合があります。

令和４年１２月１日 初版

令和４年１２月２３日 ２版

令和７年６月１日 ３版