

# 此花区見守り相談室 相談受付フォーム 運用方針

社会福祉法人大阪市此花区社会福祉協議会見守り相談室(以下「見守り相談室」という)は相談対応の拡充を図るため相談受付フォームを設置し、次のとおり運用方針を定める。

## 1. 目的

「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」における機能②「孤立世帯等への専門的対応」にかかる取組みとして、従来の来所や電話だけでなく若年層にも親しみのあるオンラインツールを活用することにより幅広く対応する相談体制の構築と近年深刻化するひきこもり等の潜在化課題の発掘やアウトリーチでの支援につなげることを目的とする。

## 2. 基本方針

相談受付フォームは、「ひきこもり」に関すること、それに伴う生活上の困りごとに対して具体的な相談対応をするための初回受付として実施する。

## 3. 利用対象

此花区在住のひきこもりご本人、ご家族およびその関係者

## 4. 対応時間

平日 午前9時00分～午後5時30分(祝日、年末年始を除く)

※相談受付フォームでは24時間受け付けるが、相談内容は上記時間内に確認し、回答する。

## 5. 対応方法

対応時間内に電話またはメールにて回答する。

## 6. 運用方法

見守り相談室室長を管理責任者とし、見守り相談室職員が運用(対応)する。

## 7. 禁止事項等

下記事項に該当すると運用管理責任者が判断した場合は、回答を行わないものとする。

- (1)法令等に違反するもの
- (2)公序良俗に反するもの
- (3)人権侵害となるもの
- (4)第三者を誹謗中傷しているもの
- (5)営業活動、政治的活動、宗教的活動、その他営利活動に関するもの

(6)その他、運用管理責任者が不適切と判断したもの

#### 8. 免責事項

見守り相談室は、相談者が本相談において行う行為およびそれに関連して生じたトラブル又は損害について、一切の責任を負わないものとする。

#### 9. 個人情報の取り扱い・保護

取得した個人情報は、お問い合わせに対する回答や相談内容に対する適切な対応を行うために利用し、それ以外の目的では使用しない。

#### 10. その他

見守り相談室は、この運用方針を予告なく変更する場合がある。

#### 附則

この運用方針は、令和6年1月4日より施行します。