

# 社会福祉法人東根市社会福祉協議会

## オンライン相談運用方針

社会福祉法人東根市社会福祉協議会（以下「東根市社協」という。）では、相談の利便性のさらなる向上を図るため、「オンライン相談」を実施します。オンライン相談は次の方針で運用しますので、ご利用にあたっては、本運用方針の内容に同意の上、ご利用ください。

### 1 目的

本運用方針は、東根市社協の「オンライン相談」（以下、「本相談」という。）の運用に関する事項について定めたものです。

### 2 基本方針

本相談は、次の各号に掲げる生活全般の心配ごとについて実施することができます。

- (1) 日常生活全般の心配ごと
- (2) 生活困窮に関すること（経済的な問題、公共料金や家賃の支払い、仕事や社会に対する不安など）
- (3) 介護や認知症、医療などに関すること
- (4) ボランティアに関すること
- (5) その他前各号に準ずると東根市社協が認めるもの

### 3 運用方法

東根市社協の職員が、本運用方針に基づき相談に対応します。

### 4 利用規約

下記利用規約に同意の上、ご相談ください。ご相談いただいた場合、利用規約に同意いただいたものとさせていただきます。

#### (1) 利用環境

本相談は、インターネットや PC・スマートフォン・タブレット等の利用を前提としています。利用にあたっては、必要な利用環境を自己の責任のもと準備して利用してください。本相談を利用する前に、ご自身の Wi-Fi などのインターネット環境を必ずご確認ください。加入されているサービスによっては、高額な通信料が発生する恐れがあります。

#### (2) 諸費用

本相談で発生する通信費等の諸費用については、相談者の負担となりますので、予めご了承ください。

#### (3) 相談時間

原則として、午前 9 時から午後 5 時まで。（土日祝日、年末年始を除く。）1 回あたり 30 分を限度とします。

#### (4) 相談内容の記録

相談内容の録音、録画、撮影については禁止しておりますので、ご遠慮ください。万が一、相談中に相談者が上記の行為をしていたことが判明した場合、その時点で相談を取り止めとし、以降、本相談の利用を禁止させていただきます場合があります。

#### (5) 相談方法

東根市社協ホームページ（オンライン相談予約フォーム）で予約した後、返信メールでオンライン相談用 URL をお送りしますので、開始時間にアクセスしてください。

#### (6) 注意事項

インターネットを利用するため、情報漏洩や不正アクセスの被害が全くないとはいえません。本相談の利用は自己責任となりますので予めご了承ください。

通信機器のトラブル等予期せぬ事態により、やむを得ず本相談を中止させていただく場合があります。

### 5 個人情報等取得した情報の取扱い

個人情報等取得した情報は、東根市社協個人情報保護規程に基づいて取扱います。

### 6 免責事項

東根市社協は、相談者が本相談において行う一切の行為およびそれに関連して生じた一切のトラブル又は損害について、何ら責任を負うものではありません。

### 7 運用方針の周知・変更等

本運用方針の内容は、東根市社会福祉協議会ホームページに掲載し、周知します。また、本運用方針の内容を、必要に応じて予告なく変更することがあります。

### 8 運営

本相談は社会福祉法人東根市社会福祉協議会が実施しています。

### 附則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。