

「ヤングケアラー支援体制強化整備事業相談業務」運営要領

(目的)

第1 この要領は、保健福祉部子ども未来推進局子ども子育て支援課（以下「子ども子育て支援課」という。）が、ソーシャルメディア「Twitter 公式アカウント」及び「Facebook 公式アカウント」（以下「Twitter 公式アカウント等」という。）を利用して行うヤングケアラー相談に関する相談業務に関して必要な事項について定める。

(運営者)

第2 子ども子育て支援課はヤングケアラー相談に関する相談業務における Twitter 公式アカウント等の運営者として、ヤングケアラー支援体制強化整備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 子ども子育て支援課及び運営者は、Twitter 公式アカウント等を利用して、ヤングケアラーの社会的認知度向上のため普及啓発を図るとともに、ヤングケアラーとして支援が必要な方を早期に発見し、適切な関係機関の紹介や精神的負担軽減を図る。

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の上、相談業務を実施する。

(1) 画像ファイル等

相談者からのメッセージ返信においてスタンプや画像等の受信・送信を利用しないこととし、機密情報を取り扱わないこととする。

(2) 受付時間外等の対応

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は、可能な限り速やかな返信に努めること。

(3) 関連事業の告知

相談窓口に係る相談時間の告知、交流の場に関する告知など、ヤングケアラー支援に係る情報を速やかに発信すること。

(4) 緊急性の高い相談

運営者は、緊急性の高い相談を優先的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に留意すること。

(緊急時の対応)

第5 運営者は、緊急性の高い相談（自殺予告、殺害予告、児童虐待等）を受理した場合は、子ども子育て支援課と協議の上、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。

(セキュリティ対策について)

- 第6 子ども子育て支援課及び運営者は、Twitter 公式アカウント等にログインするための ID やパスワードの利用者情報を、子ども子育て支援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 子ども子育て支援課及び運営者は、道のセキュリティポリシーを遵守し、Twitter 公式アカウント等を利用するものとする。
- 3 子ども子育て支援課は、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が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、Twitter 公式アカウント等の運営に関する考え方を明示するため、Twitter 及び Facebook 上に運用ポリシーを掲示する。
- 2 運営者は、相談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、誠意を持って対応する。
- 3 利用方法等に関する問合せは、運営者ホームページ等から受け付ける。

(その他)

- 第8 子ども子育て支援課における Twitter 公式アカウント等の利用に関して、この要領に定めのないものについては、ガイドライン及びソーシャルメディア利用ガイドラインの他、道の情報セキュリティ対策基準によるものとする。

附 則

この要領は令和4年4月19日から施行する。