

「わっこちゃん LINE 相談」の実施要綱

1. 目的

- (1) 学校再開後の子どもたちの心のケア、「困っている子がこれ以上困らないよう」に子どもたちの支援や問題解決の窓口として幅広く対応できるよう、子どもたちにとって身近で広く普及しているLINEを活用した教育相談を実施する。
- (2) 子どもたちの心配・不安や悩みを受けとめる等の初期相談として運営する。
- (3) LINE相談を取り入れることにより、従来の電話・メール・FAXによる相談、来所相談とあわせて、今後の非常事態（休校や分散登校等）に備えるための相談体制の整備を進める。

2. LINEによる教育相談の実施方法について

- (1) 実施期間
 - 令和2年11月25日から実施する。
- (2) 受付時間
 - 毎日9時～21時とする。
- (3) 対象者
 - 稚内市内の中学生とする。（780人）
- (4) 相談員の体制
 - 教育相談所・つばさ学級のスタッフが対応する。相談内容によっては、相談者の承諾を得て、学校、SSW・SCをはじめ、専門機関につなげる。
- (5) 相談方法
 - 下記の①か②のいずれかの方法により、「友だち登録」をする。
 - ① チラシにあるQRコードを読み取る。
 - ② 稚内市教育相談所HPにある「友だち追加」ボタンから登録をする。
 - 受付時間内に書き込まれた相談内容に対して、リアルタイムではなく、後日（基本は翌日）に回答する形式で行う。
- (6) 相談内容に関する情報管理
 - 相談内容は相談者以外の者が閲覧できないように管理・運営する。個人情報、漏洩、改ざん、滅失等がないよう管理し、不要になった情報は確実かつ速やかに廃棄または消去する。
- (7) 留意点・その他
 - 受付時間外の相談対応は、原則として後日、返信・回答する。
 - 命に係わるなど、緊急を要する相談については下記の24時間対応可能な連絡先をチラシ、教育相談所HP上で周知する。

*子ども相談支援センター 0120-3882-56 (24時間対応・無料)

*24時間子供SOSダイヤル 0120-0-78310 (無料)

3. LINE相談の周知方法について

- (1) 稚内市内の中学校を通じて、LINE相談の案内チラシを生徒および保護者（各家庭）に配布する。
- (2) 「わっちゃんLINE相談カード」を中学生全員に配布する。
- (3) 稚内市教育相談所HPにオンライン相談のページを作成し周知する。

4. 遠慮していただく行為について(禁止事項)

- (1) LINE相談における禁止事項を以下のように設定する。
 - 「特定の個人、団体、地域や国を誹謗中傷する行為」
 - 「他者になりすましたり、虚偽の内容のものや法令に反する行為」
 - 「その他、社会通念上不適切な内容と考えられる行為」
- (2) 相談者の行為が禁止事項に該当すると判断した場合には、投稿および登録の削除を行う。

5. 免責事項について

- (1) LINE教育相談の実施およびアカウント運営に関する免責事項は次のとおりとする。
 - 本アカウントにおける情報の正確性、完全性等を保証する義務を負うものではありません。
 - 相談者にスマートフォンの所持、LINEを含むSNSの利用を推奨するものではありません。
 - 相談者が本アカウントの利用したこと、もしくは利用できなかったことにより生じるいかなる損害についても一切責任を負いません。
 - 本アカウントに関連して、相談者同士、または相談者と第三者との間でトラブルが生じた場合でも一切責任は負いません。

6. LINE相談活動の状況報告について

- 1ヶ月をめぐりに相談活動状況について教育委員会と情報共有を行う。

7. LINE相談活動の評価について

- 3月末に実施期間の受付状況、相談への対応や実績、LINEアカウントの運営などについて整理したうえで評価する。その結果に基づき、次年度の実施に向けて整備・改善していく。