

遠隔相談のポリシー

・遠隔相談とは対面ではなくネットワーク環境などを利用して動画や音声により行う精神および心理相談とする。

(例,Zoom, Google Meet, 音声電話など)

・遠隔相談の利用者を明確にする。

・相談担当者側のサービスのセキュリティ（端末へのウイルス対策ソフトの導入、OS・ソフトウェアのアップデート等）対策を確実に行う。

・利用者の心理状況、希望などを考慮して適切な遠隔相談の媒体を決定する。

その媒体に関する技術やセキュリティについて学び、関連する遠隔相談の文献があれば目を通し、利用者を与える心理的影響を考慮する。また利用者のネットリテラシーやコンピューターのスキルも考慮に入れ、その利益とリスクを慎重に見極める。

・利用者の相談環境の整備、ソフトウェアの設定及びセキュリティ対策を行い、不特定多数の者が利用可能な公衆無線 LAN の使用は緊急時や他の手段がなくやむを得ない場合を除き控えてもらう。

・利用者が地理的に分散することや危機的な状況を考慮に入れて、広範な社会資源の情報を利用可能にしておく。(各県の精神科救急情報センター)

・利用するサービス以外のプログラムはすべて終了する。

・利用者が国外から遠隔相談を利用する場合、利用者にはカウンセラーが利用者の国・地域の法律情報に精通していないことを伝え、了承を得る。

・利用者に以下の同意を得る。

○ 遠隔相談で用いる、電話回線・インターネット回線や接続用の端末等の利用環境は利用者が用意すること

○ 遠隔相談に用いるコンピュータには、最新の OS やウイルス対策ソフトがインストールされていること

○ 通信状況より、相談が中断、遅延する可能性があること

○ 視覚的・聴覚的な手がかりが乏しくなるため、コミュニケーションに齟齬が生じる可能性や対面と同様のサービスを提供できないことがあること

○ 相談担当者により遠隔相談が適さないと判断された場合、他の相談方法に変更したり、相談を中断することがあること

○ セキュリティ上の問題から、利用者の機密情報が不正アクセスの被害を受ける可能性がまれにあること

○ 相談担当者、利用者ともにプライバシーが確保できる場所から遠隔相談に参加すること

○ 利用者は、相談内容を無断で録音・録画・撮影しないこと

○ 人命を最優先するために関係機関で情報を共有する場合もあること

・活用手順（別紙）