

LINE 活用 手順書

令和4年3月6日

目的

LINEを活用することによって、利用者や事業所と必要な情報等について円滑に連絡を取り合うことができるメリットがあります。しかし、必要以上のやり取りが増えたり、トラブルの原因になったりすることも考えられます。

そこで、サンクスシェアマニュアルを作成することによって、より有効的なLINEを活用した支援を行うことができるようになります。

LINEは直接会うことができない、電話で話すことができない時の コミュニケーションを図ることができないから使用する！

サンクスシェアが大切にしたいこと！！

対人職である計画相談支援専門員として考えなければならないことは「言語データ」はコミュニケーションの一部であるということを意識することです。

利用者と直接会い、話すことによって、顔の表情や声色、間の取り方……など「非言語データ」にこそ価値があります。会って話をしたり、電話で話をしたりすることができるのであれば、特別な事情がない限り会って話をします。メール、LINE等でのコミュニケーションは避けます。

「顔」という情報は極めて特異な情報媒体です。「顔」を見せることはコミュニケーションを円滑化するとともに、伺うことが支援者としての基本であり、大切なプロセスと考えます。



～サンクスシェアLINEマニュアル～

内 容	方 法	留 意 点
LINE交換をする利用者	<ul style="list-style-type: none">○ 利用上の留意点を説明し、承諾を得られた利用者とLINE交換を行う。○ 必要以上のLINEがある場合には、事業所内で検討する。	<ul style="list-style-type: none">※ 基本相談や緊急連絡は積極的に受けるが、必要以上の連絡がある利用者は事業所内で検討する。※ サンクスの利用上の留意点を承諾していただきく。
担当者会議やモニタリング等の日程調整の連絡	<ul style="list-style-type: none">○ 3回以上電話をしたがつながらない場合はラインで伝えたい内容を書き、折り返しを求める。○ 折り返しがない場合、利用者の希望する日時を電話やLINEで連絡を求める。	<ul style="list-style-type: none">※ LINEを送ることで、サンクスシェアから連絡、アプローチをしていることを記録として残すことができるメリット！（相談記録に残すことも重要ポイント！）※ 日程調整の連絡であっても、利用者の体調や通所の状況、最近の様子等を聞き、それから本題（日程調整）の話をする。この一言、二言が信頼関係を構築する第一歩！！

LINEを活用したモニタリングの実施	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 大原則として、自宅や事業所を訪問してモニタリングを実施する <input type="radio"/> 自宅や事業所に訪問することができない（利用者や保護者の就労時間や体調等…）時に、ご本人の希望があった場合は LINE でのモニタリング実施をしてよい。 	<p>※ 2回連続の LINE でのモニタリングなどの会議は実施しない。</p> <p>※ 相談記録に LINE でのモニタリングを実施しなければならない理由を記入する。</p>
仕事の重要事項や個人情報の連絡	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 仕事の大切な情報や個人情報の連絡には LINE を使わない。 	<p>※サービス等利用計画やアセスメント、契約書、報告書等、個人が特定できる資料はメールや FAX、郵送で送る。</p> <p>※「仕事の情報を LINE で送るのは失礼」と思う人に仕事内容を LINE すると、信用を無くす可能性も否定できない。相手の承諾を得ることが重要になる。</p>
キャンセルの連絡や謝罪	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 予定をキャンセルしたり、仕事のミスを謝罪したりする時の連絡には LINE を使わない。LINE でキャンセル連絡や謝罪をすると、誠意がないと思われる。 	<p>※仕事で相手に謝らなければならぬ場合は、できる限り訪問し、どうしても無理な場合は電話をかける。</p>
業務時間外に送らない	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 仕事関係の LINE を相手の業務時間外に送らない。相手のプライベートを邪魔しないように、メッセージは業務時間内に送信する。 	<p>※LINE での連絡は、原則 8 時から 21 時までとする。</p>
既読スルーをしない	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 基本的に、業務時間内に届く仕事関係の LINE を既読スルーするのにはマナー違反。仕事関係の人にはなるべく早く返信をする。「返信不要」などと書かれている時も一言、返信をする。 	
スタンプは使用しない		
気軽すぎるメッセージやプライベートメッセージを送らない	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> LINE は手軽に使えるツールだが、「今、時間がありますか」などと気軽すぎるメッセージを送ることは避ける。また、仕事関係の人には、業務とプライベートを区別する。 	<p>※電話連絡を行い、つながらない場合に LINE を活用する。</p> <p>※ 複雑な内容や誤解されてしまいそうな内容、利用者には LINE を使わずに、直接会って話をしたり、電話をしたりして対応する。</p> <p>※ 言葉遣いには十分に留意し、利用者と計画相談支援専門員、事業所と計画相談支援専門員の関係を逸脱したものにならないようにする。（親しき中にも礼儀あり！！）</p>

