

ほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領

(趣旨・目的)

第1条 人口減少・少子高齢化の進行による地域の支え合いや見守り機能の低下，隣近所や人と人とのつながりの希薄化などにより，住民の困りごとは複雑・多様化している。こういった状況に対応するため，薬局や社会福祉法人など地域の多様な主体の協力により住民に身近な圏域において困りごとの相談を包括的に受け止める場として「ほおっちょけん相談窓口」（以下「窓口」という。）を設置するにあたり，これを認定することについて必要な事項を定める。

もって，高知市地域福祉活動推進計画（平成31年3月策定）に掲げる「地域共生社会の実現」を目指し，薬局や社会福祉法人など地域の多様な主体と協働して「つながりのあるまちづくり」を進めることを目的とする。

(定義)

第2条 この要領において，次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。

(1) 代表者

高知市内に薬局を開設している個人事業主若しくは法人の代表者，又は事業所を有する社会福祉法人の代表者

(2) 責任者

窓口を設置する薬局又は事業所（以下「事業所等」という。）に所属し，窓口の設置や相談対応等の全体について監督する者

(認定要件)

第3条 第1条に掲げる趣旨・目的に賛同し，次の各号に掲げる要件を全て満たす事業所等を窓口として認定するものとする。

- (1) 責任者を1名以上置くこと。
- (2) 窓口であることを住民に見やすい場所に分かりやすく掲示すること。
- (3) 事業所等に所属する職員が，市が実施する研修を受講すること。
- (4) 市が行う調査等に協力すること。
- (5) その他別紙に定める事項について遵守されていること。

(認定申請)

第4条 代表者は，認定を受けようとするときは，ほおっちょけん相談窓口認定申請書（様式第1号）により市に申請するものとする。なお，認定申請は窓口を開設する事業所等ごとに行うものとする。

(認定)

第5条 市は，第4条の申請があったときは速やかにその内容を審査し，適当と認めるときはほおっちょけん相談窓口認定通知書（様式第2号）により，適当でないとき認めるときは所定の様式により，当該申請をした者に通知するものとする。

(窓口の運営)

第6条 市民からの相談を受ける際は、次の点に留意すること。

- (1) 住民の困りごとの相談を受け止め、自ら解決できない場合は、相談対応のために必要な個人情報を利用することについて相談者の同意を得て支援機関へつなぐなど誠実な対応に努めること。
- (2) 相談者のプライバシーに配慮すること。
(窓口への支援)

第7条 市は、窓口に対して次の支援を行う。

- (1) 市広報紙「あかるいまち」やホームページでの広報
- (2) 窓口であることを示すPR資材の提供
- (3) 相談対応に必要な知識の習得に向けた研修等の開催
- (4) 相談対応に必要な各種資料の提供
(申請内容の変更)

第8条 代表者は、申請内容に変更が生じた場合は、速やかに、ほおつちよけん相談窓口変更届(様式第3号)を市に提出するものとする。

(認定の辞退)

第9条 代表者は、窓口を廃止した場合、第3条に規定する認定要件を満たさなくなった場合又は認定の辞退を希望する場合は、ほおつちよけん相談窓口辞退届(様式第4号)を市に提出し、あわせて、認定通知書及び認定により市から交付されたPR資材等を返還するものとする。

(認定の取消し)

第10条 市は、窓口が次のいずれかに該当することが確認された場合には、認定を取り消すことができる。

- (1) 第3条に規定する認定要件を満たさなくなった場合
- (2) 窓口として好ましくない事由が発生した場合

2 市は、前項の規定により認定を取り消した場合は、ほおつちよけん相談窓口認定取消通知書(様式第5号)により代表者に通知するものとする。

3 前項の規定により、認定取消通知書を受理した代表者は、速やかに認定通知書及び認定により市から交付されたPR資材等を返還しなければならない。

4 認定を取り消された代表者は、取消日から一定期間、認定の申請をすることができない。

(その他)

第11条 第三者が、ホームページ等に掲載された窓口に関する情報を利用したことによるトラブル等については、当該利用者と代表者の間で解決するものとし、市は一切の関与及び責任を負わない。

2 市は、本制度に係る事務を委託して実施することができる。

3 この要領に定めるものの他、必要な事項については、別途定める。

附 則

この要領は、令和元年9月5日から施行する。

附 則

この要領は、令和 2 年 4 月 14 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 3 年 7 月 29 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 4 年 6 月 27 日から施行する。

別紙

本事業においてほおつちょけん相談窓口の認定に申請できる者は、次の全てを満たすものとする。

- (1) 個人情報の取扱につき、関係法規及び市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないようにすること。
- (2) 高知市事業等からの暴力団の排除に関する規則（平成 23 年規則第 28 号）第 4 条各号のいずれにも該当しない者であること。
- (3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第 8 条第 2 項に定める障害者への合理的配慮の提供については、「高知市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、市職員に準じた対応に努めること。
- (4) その他市の行政運営の方針に反しないものであること。

様式第2号（第5条関係）

第 号
年 月 日

様

高知市長

ほおっちょけん相談窓口認定通知書

令和 年 月 日付けで認定申請のあった下記の事業所等については、ほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領第5条の規定により、ほおっちょけん相談窓口として認定することにしましたので通知します。

記

事業所等の名称

年 月 日

高知市長 様

届出者 住所
名称
代表者職・氏名

ほおっちょけん相談窓口変更届

令和 年 月 日に認定申請を行ったほおっちょけん相談窓口の内容について変更があったので、ほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領第8条の規定により以下のとおり届け出いたします。

事業所等の名称		
変更事項 (該当するものに○)	事業所等の名称・所在地・電話番号・FAX番号・ 責任者氏名及び職名・開設時間	
変更内容	変更前	変更後
変更事由発生日		

様式第4号（第9条関係）

年 月 日

高知市長 様

届出者 住所
名称
代表者職・氏名

ほおっちょけん相談窓口辞退届

ほおっちょけん相談窓口を辞退したいので、ほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領第9条の規定により届け出いたします。

事業所等の名称	
辞退理由	

第 号
年 月 日

様

高知市長

ほおっちょけん相談窓口認定取消通知書

ほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領第10条第2項の規定により、下記のとおりほおっちょけん相談窓口の認定を取り消しましたので、通知します。

記

- 1 事業所等の名称
- 2 取消理由