

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、企業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に掲げる「だれもが安心して、いきいきと自分らしく暮らせる支え合いのあるまち」の実現をめざし、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

高知市内に窓口を設置しようとする事業所を有する個人事業主又は法人の代表者

(2) 責任者

窓口を設置する事業所に所属し、窓口の設置や相談対応等の全体について監督する者

(認定対象)

第3条 次の各号に掲げる要件を全て満たす事業所を窓口として認定するものとする。

(1) 第1条に掲げる趣旨・目的に賛同すること。

(2) 薬局又は社会福祉法人その他これに類する事業を営むもののうち市長が認めるものであること。

(3) 窓口として認定を受けようとする事業所を高知市内に有すること。

(4) 来所又は電話による相談に応じることができる施設及び人員体制を有すること。

(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。この場合において、認定申請は窓口を設置する事業所ごとに行うものとする。

2 前項の認定を申請しようとする者は、次の各号に掲げる要件を遵守することとした上で申請を行うものとする。

(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) 事業所に所属する職員に市が実施する研修等を受講させること。

(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すること。

(認定)

第5条 市は、前条第1項の申請があったときは速やかにその内容を審査し、適當と認めたときはほおっちょけん相談窓口認定通知書（様式第2号。以下「認定通知書」という。）により、適當でないと認めた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、ほおっちょ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条及び第4条第2項に規定する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、ほおっちょけん相談窓口辞退届（様式第4号）を市に提出するとともに、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条及び第4条第2項に規定する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、ほおっちょ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。

附 則

この要領は、令和 6 年 11 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 1 この要領は、令和 7 年 11 月 5 日から施行する。

(特例)

- 2 この要領は、この要領の施行の日前に施行されたほおっちょけん相談窓口認定制度実施要領の一部を改正する要領についても適用する。

別紙

本事業においてほおっ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。