

秋田県再犯防止相談支援窓口運営規程

(令和5年3月22日晃和会例規291号)

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人晃和会（以下「当法人」という。）が県の委託を受けて開設する「秋田県再犯防止相談支援窓口（以下「窓口」という。）」の適正な運営を確保するために、人員、運営管理等に関する事項を定めるものとする。

(事業の目的)

第2条 罪を犯し、矯正施設（刑務所、少年刑務所、拘置所、少年院、少年鑑別所又は婦人補導院。以下同じ。）に入所した人や被疑者・被告人等（以下「罪を犯した人等」という。）が、矯正施設を出所、あるいは拘置所から釈放後の社会生活において、様々な生きづらさを抱えている場合が多いため、犯罪をした人等の状況やその生活環境等を的確にアセスメントし、適切な支援に繋げるための窓口を設置し、安心・安全な地域社会の実現を目指す。

(業務の内容)

第3条 窓口の設置及び運営に関し、次の（１）から（４）の業務を実施する。

（１）罪を犯した人等に対する相談支援業務

ア 相談支援対象者

- （ア）秋田県在住、あるいは秋田県への帰住又は移住を予定している罪を犯した人等
- （イ）（ア）の家族や親族、友人、知人等
- （ウ）（ア）と接点のある専門職等
- （エ）その他、相談支援が必要と判断できる者

イ 相談方法

原則、電話による相談（以下「電話相談」という。）及びメールによる相談（以下「メール相談」という。）を受け付け、必要に応じ、窓口への来所による相談（以下「来所相談」という。）にも応じること。

ウ 相談の受付方法

（ア）電話相談

原則、平日のうち２日間（曜日は指定しない。年末年始、祝日を除く。）午前９時から午後５時まで受け付けること。相談員が不在である、あるいは他の相談への対応中であるなど、やむを得ず、電話での相談受け付けが不可能な場合は、留守番電話に転送するなど、適宜の方法により対応すること。また、電話番号が非通知からの着信

にも対応できるようにすること。

(イ) メール相談

寄せられたメールによる相談について、原則として相談者がメールを送信した日から1週間以内に返信すること。

(ウ) 来所相談

原則、平日のうち2日間（曜日は指定しない。年末年始、祝日を除く。）午前9時から午後5時まで受け付けること。なお、相談は原則、電話又はメールにより受け付ける事とするが、電話又はメール相談の内容を踏まえ、来所による相談が適していると判断した場合や、相談者が来所相談を希望している場合等に、適宜相談者と日程調整を行い、来所相談を受け付けること。

エ 相談への対応

相談内容をもとにアセスメントを行い、適切な支援機関や団体、福祉施策申請窓口等への取り繋ぎを行う。なお、上記「取り繋ぎ」は、相談者に対する有益な情報の教示、支援機関や団体、福祉施策申請窓口等への情報伝達や必要に応じた同行支援等が想定される。

なお、原則、相談受付を行っていない平日のうち1日間は、上記ウ（ア）から（ウ）に挙げた相談受付以外の本委託関係業務に充てることとするが、状況によって、当該日を来所相談受付に充てるなど、窓口が円滑かつ効果的に機能するよう、適宜調整して運営すること。

オ 相談支援体制の整備

専任の相談員を配置するとともに、相談者等のプライバシーの保護が図られ、相談員が適切に対応できるよう、必要な設備（電話相談ブース、来所相談対応ブース、PC等）を確保すること。

(2) 窓口の周知

ア チラシの作成・配布等

相談支援の対象者、内容及び体制等を掲載した紹介用チラシを作成し、関係機関及び団体、関係施設、市町村等に送付するほか、窓口やその他周知のために効果的な場所に配置すること。

イ ホームページへの掲載

当法人が運営するホームページ等に相談支援の対象者、内容及び体制等を掲載する。特に、相談受付日はカレンダーを用いるなどして、明確に示すこと。

(3) 関係機関等との連携体制の構築・強化

第3条（1）を実施するに当たり、相談者に対し、適切な支援機関や団体、福祉施策申請窓口等への取り繋ぎができるよう、県内にある関係機関及び団体等の情報収集に努めるとともに、適宜、連絡調整、関係機関及び団体等が主催する会議や研修への参加な

ど、連携体制の構築・強化に努めること。

(4) 提出物

①相談員情報の提出

令和5年4月10日までに、新規に配置した相談員に関し、氏名、本事業に従事するための資格要件を満たす資格又は経歴等を県に報告すること。その際、資格取得証明書等の写しを提出すること。

また、従事する相談員に変更があった場合は、その都度、新たな相談員に関し、上記の内容を速やかに県に報告すること。

②月次報告の提出

事業実施各月の翌月の10日までに、県が指定する様式により電子データにて県に提出すること。ただし、令和6年3月分は4月3日に提出すること。

(運営の方針)

第4条 窓口の業務は、次に掲げる方針に基づいて行うものとする。

- (1) 相談者等に対しては、常に懇切で誠意ある態度で接するよう心がけ、その意志や主体性を最大限に尊重すること。
- (2) 相談者等に対する支援は、本人の心身の状況、本人が過去に受けてきた福祉サービス等の内容、福祉サービス等に係る本人のニーズ、活用できる社会資源の状況等を十分に踏まえて行うこと。
- (3) 業務の遂行に当たっては、相談者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、その心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等の利用が行われるよう配慮すること。
- (4) 犯罪歴、非行歴等の情報は、その性質上、厳に慎重に取り扱わなければならないものであることにかんがみ、業務の遂行に当たっては、利用者及びその関係者のプライバシーの保持に十分配慮するとともに、業務上知り得た個人情報を紛失し、又は業務に必要な範囲を超えて他に漏らすことがないよう、万全の注意を払うこと。
- (5) 業務の遂行に当たっては、常に公正かつ中立的な姿勢を保つこと。

(名称及び所在地)

第5条 窓口の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 秋田県再犯防止相談支援窓口
- (2) 所在地 秋田県秋田市東通仲町4-1 秋田拠点センターアルヴェ5階

(職員の職種、員数及び職務内容)

第6条 窓口における職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

(1) 窓口の管理者 1名

窓口の管理者（以下「管理者」という。）は、秋田県地域生活定着支援センターのセンター長（以下「センター長」という。）とし、窓口業務における業務を統括し、窓口の運営及び業務の全般を円滑かつ効果的に行うために必要な関係機関等との連絡調整を行うものとする。

(2) 窓口相談員 1名

専任の窓口相談員として、相談業務に関し、専門の知識を有する国家資格有資格者を置く。

相談員は、管理者の命を受け、第3条に掲げた個別の相談支援対象者に対する支援業務及びこれに必要な関係機関等との連絡調整を担当するものとする。

(開所日及び執務時間)

第7条 窓口の開設日及び執務時間は、次のとおりとする。

(1) 窓口の開設日は第3条(1)のウ 相談の受付方法によるものとする。

(2) 執務時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(秘密の保持及び個人情報の取扱い)

第8条 職員は、業務上知り得た相談者又はその関係者の秘密を保持する。

2 職員であった者に、業務上知り得た相談者又はその関係者の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

3 他の関係機関に対して、相談者又はその関係者の個人情報を提供する際には、あらかじめ書面によりその同意を得るものとする。

4 前項の個人情報の提供においては、必要に応じて、個人情報の保護に関する取り決めを交わし、提供先の機関等に対しても、個人情報の万全な管理を求めるものとする。

(身分証の携行)

第9条 職員は、その業務を行うに当たり、身分証を常に携行し、必要に応じて、関係機関の職員等に対して、これを掲示するものとする。

(職員研修)

第10条 当法人は、職員の資質の向上のため、保護観察所、矯正施設及び福祉関係機関等、関係する機関の協力を求めるとともに、必要に応じて、職員に対する研修を受講させるものとする。

(衛生管理)

第11条 当法人は、感染症対策も視野に入れ、職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理

を行い、窓口の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

(苦情対応)

第 12 条 相談者又はその親族等からの苦情に対しては、管理者が受付窓口となり、対応するものとする。

2 管理者は、相談者又はその親族等から苦情を受け付けたときは、誠意ある態度で対応し、必要に応じて、関係機関等と協議を行うなどして、迅速かつ適切に対応するものとする。

(記録の整備及び保存)

第 13 条 当法人は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し、各会計年度終了後 5 年間保存するものとする。

2 当法人は、相談者に対する支援業務に関する記録を相談者ごとに整備し、当該支援業務を終了した日から 5 年間保存するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第 14 条 この規程に定める事項のほか、窓口の運営に関する重要事項は、当法人と管理者との協議において定めるものとする。

附 則

この規程は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

