

犯罪をした者等に対する相談窓口設置業務委託 仕様書

1 委託業務の名称

犯罪をした者等に対する相談窓口設置業務

2 委託業務の目的

本事業は、犯罪をした者等やその家族、支援者等からの相談を受け、必要に応じ面接相談や同行支援を実施して適切な支援につなげることにより、犯罪をした者等の社会復帰を支援することを目的とする。

3 委託業務の内容

(1) 対象者

犯罪をした者等やその家族、支援者等

(相談を受けた時点において既に富山保護観察所が支援している受刑者等及び保護観察対象者等を除く)

(2) 業務内容

次に掲げる業務を保護観察所、福祉関係機関、地方公共団体、その他の関係機関等と連携して行うものとする。

- ① 犯罪をした者等やその家族、支援者等からの相談に応じるための窓口の設置
- ② 相談窓口の周知
- ③ 相談者への必要な情報の提供や助言、関係機関への同行支援
- ④ 個人情報の提供について同意のある場合は、適切な支援機関等への引継ぎ
- ⑤ その他上記①から④に掲げる業務を円滑かつ効果的に実施するために必要な業務

4 委託業務の実施体制

(1) 職員の配置

業務を行う職員(以下「職員」という。)は、1名以上とする。

(2) 相談窓口の開所

- ① 相談窓口は富山県内に週2日以上開所することとし、あらかじめ開所日及び所在地を関係機関及び県民への周知を図ること。
- ② 業務を行うために必要な広さの区画、設備及び備品等を配備すること
- ③ 相談者からの問い合わせに、電話やメールで対応できる体制とすること

(3) 管理責任者の配置

契約締結後、速やかに本業務に関する事務局を設置又は指定し、業務の管理責任者を定めるとともに、緊急時においても確実に県との連絡体制が取れるようにすること。

5 委託業務の運営

(1) 次の事項に掲げる事項を定め、県へ業務の開始前までに届け出るものとする。

- ① 職員の職種、員数及び職務の内容
- ② 相談窓口開所日及び対応時間
- ③ 業務に係る個人情報の取扱い

④ その他運営に関する重要事項

- (2) 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。
- (3) 相談者に対する相談記録を相談者ごとに整備し、契約期間終了時に県へ提出する。
- (4) 契約締結後、毎月、業務の実施状況を書面により県に報告する。

6 留意事項

- (1) 相談者に対しては、常に懇切で誠意ある態度で接するよう心がけ、その意思や主体性を最大限に尊重するものとする。
- (2) 相談に応じ、必要な情報の提供や助言その他必要な支援を行う際には、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。
- (3) 業務に当たっては、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。
- (4) 犯罪歴等の情報は、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から、業務に当たっては、相談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のないよう、万全の注意を払うものとする。また、他の機関等に相談者又はその関係者の個人情報を提供する際には、個人情報保護に係る法令等に準拠した手続により行うとともに、当該機関等との間で個人情報の保護に関する取決めを交わすなど、適切な措置を講じるものとする。
- (5) 業務に当たっては、常に公正かつ中立的な姿勢を保つことを心がけるものとする。

7 その他

(1) 本委託業務の引継ぎ

受託者は、契約期間終了後、他者に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、相談者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努めるものとする。具体的な内容については、県との協議によることとする。

- (2) 業務を実施するにあたり疑義が生じた時は、県と協議の上、県の指示に従い業務を遂行する。