

姫路市障害者虐待通報・届出受付業務委託仕様書

1 実施目的

甲は、障害者の虐待に関する通報・相談を24時間365日確実に受け付ける体制を構築し、虐待を受けた障害者の迅速かつ適切な保護、養護者に対する適切な支援等につなげることを目的として、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年6月24日法律第79号）第32条第2項各号に掲げる市町村障害者虐待防止センターとしての業務の一部を、同法第33条第1項の規定により委託する。

2 実施期間及び時間

24時間365日

（令和7年4月1日から令和8年3月31日まで）

3 業務内容

(1) 虐待通報・届出の受付に関する業務

障害者本人・障害者施設職員や住民等から姫路市障害者虐待防止センターに寄せられた通報・届出を受け、姫路市が指定する相談・通報・届出受付票をもとに、虐待を受けている者の状況について聞き取りや障害者虐待に関わる相談に対し、可能な範囲で助言等を行うとともに、関係機関や相談窓口等の情報提供を行い、内容を記録する。

(2) 緊急性がある場合の対応

電話対応により、緊急性があると判断される場合には、姫路市が別途指定する障害福祉課担当職員に速やかに連絡するとともに、障害者の生命や身体に関わる緊急事態の可能性があると判断される場合は、通報者から警察署、消防署等へも通報するように伝え、事業者からも警察署、消防署等へ必要に応じて連絡する。

(3) 電話対応内容の整理及び報告に関する業務

記録した電話対応内容について整理し、姫路市が指定する業務日誌及び月例報告書を作成し報告する。電話対応事例を通して、課題、虐待の傾向、特筆すべき事例などの現状分析を行い、報告書を作成し、報告する。また、電話の内容について、姫路市の障害福祉課の担当職員から問い合わせがあった場合は速やかに応じる。

4 実施体制

(1) 電話がかかってきた場合には、「姫路市障害者虐待防止センター」の虐待通報・届出の窓口であることを説明するものとする。

(2) 従事者は、次に掲げるいずれかの者とする。

- ア 社会福祉士として従事した経験を有する者
 - イ 精神保健福祉士として従事した経験を有する者
 - ウ 社会福祉、教育、心理又は医療看護のいずれかの分野において相談援助業務の経験を有する者
 - エ 障害者支援施設等の職員として従事した経験を有する者であって、障害者の特性についての理解が深いもの
 - オ 虐待に関する通報対応業務の経験を有する者
- (3) 相談者の個人情報の保護についても必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分注意すること。委託契約終了後においても同様とする。
 - (4) 当該委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。
 - (5) 従事者に対し、専門的な観点から助言指導ができる体制を整えること。
 - (6) 一般社団法人日本情報経済社会推進協会（J I P D E C）によるプライバシーマーク制度の認定を取得していること。
 - (7) 姫路市から受託者の指定する電話にN T Tボイスワープによる電話転送を行うので、受信設定及びその確認を行うこと。

5 業務の履行

乙は、受託業務の履行にあたって、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 委託業務従事者として、委託の趣旨に従い、自己の責任において業務を完遂すること。
- (2) 乙が業務に支障を来し、委託業務を臨時に変更する場合において、甲が必要であると認めるときは、直ちにその代替案を甲に通知し、委託業務に遂行に万全を期すこと。
- (3) 委託業務の履行状況を甲に定期的に報告すること。

6 姫路市への報告

(1) 日報

相談・通報・届出受付票により、翌開庁日中にメール等の方法で報告すること。報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行うこと。ファクシミリでの報告は不可とする。

(2) 月報

事業実施月の翌月20日までに、月例報告書を姫路市に提出すること。

(3) 実績報告

本委託業務が完了したときは、速やかに委託業務完了報告書を提出すること。

7 その他

- (1) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。
- (2) 個人情報の取扱い、応対マナー、事務処理方法について定期的な研修会を従業員に実施し、円滑な業務遂行を図るために研鑽を行うこと。
- (3) 本業務を遂行するための事務用品等については、全て受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、従業者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他法令を遵守すること。
- (5) 業務に関する事故、トラブル及び苦情について、速やかに障害福祉課担当職員へ口頭により連絡を行うとともに、事後において書面にて報告を行うこと。
- (6) 事業の撤退や委託先の変更等が生じた場合は、次の事業者との引継ぎを速やかに行うこと。