

尼崎市休日・夜間障害者虐待通報・緊急連絡窓口業務 仕様書

1 件名

尼崎市休日・夜間障害者虐待通報・緊急連絡窓口業務

2 目的

障害者虐待に関する通報・届出・相談や地域生活における緊急相談について、休日・夜間の受付体制を整備し、常時（24時間365日）の窓口体制を構築することで、障害者への虐待を早期に発見するとともに、虐待を受けた障害者の迅速かつ適切な対応や保護、養護者に対する適切な支援をはじめ、緊急相談を行ってきた障害者等に対して適切な機関等につなげることを目的とする。

3 業務期間等

(1) 業務期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

(2) 業務時間

午後5時30分から翌午前9時00分まで

土・日曜日、休日及び年末年始(令和4年12月29日から令和5年1月3日)は全日

4 履行場所

受託者が確保した施設内で、通報者に関するプライバシーの保護が図れる場所であること。

5 業務内容

(1) 虐待及び緊急時の通報・届出の受付に関する業務

障害者本人や障害者福祉施設職員等からの、障害者への虐待及び緊急時に関する通報・届出を受けるとともに、被虐待者等の状況について聞き取りを行い、報告書（日報）に内容を記録する。なお、匿名による通報・届出の場合は、柔軟に対応するとともに、可能な範囲で聞き取りを行う。また、ファクシミリによる通報・届出の場合は、送られてきたファクシミリの内容を記録する。

(2) 障害者虐待に関わる相談及び障害者の地域生活における緊急相談に関する業務

障害者虐待に関わる相談及び障害者の地域生活における緊急相談に対し、必要な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、報告書（日報）に内容を記録する。

ただし、障害者虐待に関係ない相談や緊急を要さない相談については、傾聴しつつも窓口趣旨に則り、通報緊急連絡受付環境が悪化しないよう適切に聞き取りをして完了とする。

(3) 緊急性がある場合の対応

電話対応において、緊急性があると判断される場合には、尼崎市の緊急連絡体制を参照した上で別途指定する緊急連絡先に速やかに連絡する。また、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には、警察署、消防署等に連絡する。

(4) 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、報告書（月報及び日報）を作成し報告する。また、電話の内容について、尼崎市の事業執行担当者から問い合わせがあった場合には速やかに応じる。

6 実施体制

(1) 電話がかかってきた場合は、従事者が直接受付を行い、「尼崎市障害者虐待通報・緊急連絡窓口」であることを説明すること。

(2) 従事者は、通報者等からの通報・連絡・相談に適切に対応できるよう、障害福祉に関する知識を有する次の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、心理分野のいずれかにおいて相談援助業務の経験を有する者

エ 障害者福祉施設等の職員として従事した経験を有し、障害者の特性についての理解が深い者

オ 障害者虐待通報業務の経験を有する者

(3) 個人情報の保護について、必要な措置を講じるとともに、相談記録等の情報管理に十分に配慮すること。また、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、賠償損害保険に加入すること。

(5) 尼崎市から受託者の指定する電話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。

7 事務所等

重要な個人情報を取り扱うことを踏まえ、事務所の情報セキュリティ対策は十分に確保されていなければならない。

8 実績報告

(1) 月 報

業務実施月の翌月 10 日までに提出すること。

(2) 日 報

翌開庁日にメール等の方法で報告すること。なお、ファクシミリによる通報・届出があった場合には、その通報・届出の用紙も添付すること。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原則不可とする。

(3) 業務期間の上半期（4月から9月）及び下半期（10月から3月）の業務実施後、(1)、(2)についてとりまとめた実績報告書を10日以内に提出すること。

(4) 尼崎市の事業執行担当者は受託者に対し、この事業の処理について随時必要な報告を求めることができる。

9 支払条件

年2回払いとして、業務実施後、適法な請求を受けた日から30日以内に支払う。

なお、2で割り切れない時の1円未満の端数は年度の最初の請求額で調整するものとする。

10 危機管理

- (1) 事業について事故が生じた時、又はそのおそれがあるときは、被害を最小限に防止するために必要な措置を講ずるとともに、速やかに尼崎市に連絡し、その指示を受けること。個人情報を取り扱うことを踏まえ、事務所のセキュリティ対策を徹底すること。
- (2) 苦情等に対する体制を整備するとともに、誠実に対応し、再発防止に努めること。また、必要な場合は速やかに尼崎市に報告し、指示を受けること。
- (3) 文書は適切に管理するとともに、必要な期間保存しておくこと。

11 その他

本仕様書及びマニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じた場合には、尼崎市と協議の上これを定めるものとする。

以 上