# 障害者虐待通報受付業務委託仕様書

## 件名

江戸川区障害者虐待通報受付業務委託

## 目的

「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（以下「障害者虐待防止法」という。）」に基づき、障害者の虐待に関する通報・届出の受付を確実に受付ける体制を構築する。

これにより虐待を受けている障害者の初期の安全確認やその後の支援を切れ目なく実施し、障害者の権利利益の擁護に資することとする。

## 委託期間等

1. 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

土日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を含む。

1. 委託時間

開庁日　午後5時00分から翌午前8時30分まで

閉庁日　午前8時30分から翌午前8時30分まで

## 実施場所

受託者の定める特定の場所。ただし、通報者等に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

## 業務内容

### 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江戸川区障害者虐待通報ダイヤル（以下「虐待通報ダイヤル」という。）に寄せられた虐待に関する通報・届出を受けるとともに、被虐待者の状況について聞き取りを行い、所定の用紙に内容を記録する。

### 障害者虐待にかかわる相談に関する業務

障害者虐待にかかわる相談に対し、適切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、所定の用紙に内容を記録する。

### 緊急性がある場合の対応

電話応対の内容により、緊急性があると判断される場合には、江戸川区が別途指定する担当職員に速やかに連絡する。また、通報の内容から障害者の生命にかかわる緊急事態の可能性があると判断される場合には、被虐待者のいる最寄りの警察署、消防署等に連絡する。

### 電話対応内容等の整理及び報告に関する業務

記録した電話対応内容等について整理し、業務日報及び月例報告書を作成し、報告する。

## 実施体制及び人員の配置

### 電話を確実に受けることのできる人員体制を整備すること。

### 電話がかかってきた場合は、従事者が直接電話を受け、「虐待通報受付ダイヤル」の窓口であることを説明し、そのまま相談内容の聞き取りをすること。

### 従事者は、次のいずれかの者とすること。

1. 社会福祉士として従事した経験を有する者
2. 精神保健福祉士として従事した経験を有する者
3. 社会福祉の分野で虐待に関する業務に従事した経験を有する者

### 相談者の個人情報の保護について必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

### 従事者に対し、専門的視点から指導助言できる体制を整備すること。

### クレームや苦情等に対し、適切に対応できる体制を整備すること。

### 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。

### ダイヤル回線区では障害者虐待相談受付専用の電話番号を設置している。この電話番号への入電は、すべて受託者の指定する電話に電話転送を行うので、その受信設定およびその確認を行うこと。

## 受託者の責務

### 受託者は、障害者虐待防止法、厚生労働省が作成した「市町村・都道府県における障害者虐待防止と対応の手引き」を理解したうえで、本業務委託内容を誠実に実施しなければならない。また業務の執行においては障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を順守すること。

### 受託者は委託業務の責任者を選任すること。また責任者は区の委託業務の履行に関する指示等を受けて、次の任にあたるものとする。

#### 従事者に対する指揮監督と業務処理

#### 委託業務履行に関する区との業務連携及び調整

#### その他委託業務の目的達成に必要な事項

### 受託者は、障害者虐待防止にかかわる最新の情報を収集し、理解するとともに、従事者に対して業務に必要な知識や技能等を習得するための研修を実施するなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めなければならない。

### 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、江戸川区は受託者に従事者の交替等を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。

## 報告書類

### 日報

所定の用紙を作成のうえ、翌日（閉庁日の場合は、次の開庁日）報告すること。所定用紙の書式、報告内容及び報告方法については、区と別途協議するものとする。

### 月報

所定の用紙を作成のうえ、事業実施月の翌月10日までに報告すること。所定用紙の書式、報告内容及び報告方法については、区と別途協議するものとする。

### 実績報告書

本委託業務が完了したときは、速やかに業務実施報告書を提出すること。

### その他

区は、事業の執行に適性を期するため必要があるときは、受託者に対し説明もしくは報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

また、業務に関する事故・トラブル・苦情はあった場合には、速やかに区担当者に報告すること。

## 個人情報の保護

### 別添「個人情報保護に関する特記仕様書」を順守すること。

### 受託者は、保健医療福祉分野のプライバシーマークを取得していること。

## 支払い

費用は毎月払いとし、区は本業務の検査合格後、受託者より適正な請求を受けた日から３０日以内に支払うものとする。

１１　情報について

　（１）情報提供について

受託者は、区から求めがあったときは、本契約の履行の過程において受託者（受託者の責任者及

び従事者を含むものとする。以下同じ。）が取得した情報（通報の内容、通報の日時、通報者の電話番号、通報者との会話の録音記録、その他受託者が本契約の履行の過程において取得した一切の情報。以下、「本件情報」という。）を、区に提供するものとする。

　（２）情報の確認について

①区は、必要であると認めたときは、受託者に対し、電話または対面で、本件情報について、詳細

の確認を求めることができる。

　　　②区は、必要であると認めたときは、受託者に対し、本件情報の詳細について、書面等を提出する

方法による説明を求めることができる。

　　③受託者は、区から前２項の確認または説明の求めがあった場合には、区に協力するものとする。

　（３）情報の利用について

区が受託者から提供を受けた本件情報や、前条の規定に基づいて提出を受けた書面等について、区が自由に利用すること（改変・編集などを含む。）を受託者は認める。なお、この場合、区の本件情報や書面等の利用について、受託者は責任を負わないものとする。

　　（４）情報の管理について

①受託者は個人情報に関する特約条項を遵守し、本件情報を適切に管理・保管しなければなら

ない。

　　　　 ②本件情報の保存期間は６か月とする。ただし、受託者は区から求めがあった場合はこれを延長

するものとする。

　　（５）通報受付業務の記録について

受託者が本契約を適切に実施するために、個人情報に関する特約条項２条に基づき、本契約に

かかる通報の電話内容を受託者が録音することを、区は認める。

## １２　その他

### この仕様書に定めのない事項、又は内容に疑義を生じた場合には、区と事業者が協議のうえ決定する。

### 事業者は、受託した事業を第三者に再委託してはならない。

### 本業務を遂行するために必要な事務用品等については、全て受託者の負担とする。

### 事業者は、事業の実施に関して、事業者の責めに帰すべき事由により区又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

### 受託者は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。

　（６） 最低賃金（毎年10月頃の改正により最低賃金額が改正された場合は、当該改正後の最低賃金）

以上の額を労働者に支払うこと。