

# 仕 様 書

## 1 委託業務名

広島市障害者虐待通報ダイヤル委託業務

## 2 業務の目的

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。）等に基づき、障害者の虐待に関する通報・届出・相談を24時間365日確実に受け付ける体制を構築する。

これにより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を目的とする。

## 3 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

### (2) 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### (3) 通報等受付時間

24時間対応（土日、祝日及び年末年始（12/29～1/3）を含む。）

## 4 実施場所

受託者の定める特定の場所。但し、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。

## 5 委託内容

### (1) 虐待通報・届出・相談の受付及び相談に関する業務

障害者本人、障害者施設職員や住民等から広島市障害者虐待通報ダイヤル（以下「虐待通報ダイヤル」という。）に寄せられた通報・届出・相談を受け、虐待通報・届出・相談受付票（様式1）をもとに、虐待を受けている者の状況について聞き取りを行い、詳細な内容を正確に記録するとともに、相談に応じ、相談内容によっては適切な窓口や行政サービス等を案内する。

なお、ファクスによる通報等の場合は、送られてきたファクスの内容をもとに、虐待通報・届出・相談受付票（様式1）に記録する。

### (2) 緊急性がある場合の対応

電話応対もしくはファクスの内容により、緊急性があると判断される場合には、広島市が別途指定する担当部署もしくは担当職員に速やかに連絡する。また、通報等の内容から虐待を受けている者に生命の危険が切迫していると判断される場合には、被虐待者のいる場所の最寄りの警察署等に連絡する。

### (3) 電話応対内容等の整理及び報告に関する業務

記録した電話応対内容等について整理し、業務日報（様式2）及び月例報告書（様式3及び様式4）を作成し報告する。また、電話やファクスの内容について、広島市の担当部署の職員から問い合わせがあった場合には速やかに応じる。

## 6 受付体制

### (1) 電話がかかってきた場合には、「広島市障害者虐待通報ダイヤル」の窓口であることを説明すること。

### (2) 広島市では、障害者虐待通報ダイヤルのために専用の電話番号（ダイヤル回線）を設置しており、この電話番号への入電は、全て受託者の指定する電話番号にNTT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。

また、聴覚障害者等からの通報等に備え、専用のファクス番号（ダイヤル回線）を設置しており、このファクス番号への入電も、同様に転送を行うので、受信設定及び確認を行うこと。

- (3) 電話転送を確実に受けることのできる人員体制を整備すること。
- (4) 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 看護師又は保健師として医療や障害者福祉の分野に従事した経験を有する者
  - ④ 社会福祉、教育、心理、医療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
- (5) 通報者等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。
- (6) 虐待相談に係る苦情等にも適切に対応できる体制を整えること。
- (7) 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。

## 7 受託者の責務

- (1) 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の防止と対応の手引き」を理解するとともに、真に必要な障害者等に同法に基づく措置が講ぜられるためには、措置権者である広島市の業務に支障を来さないことが重要であることに留意の上で、本業務委託内容を誠実に実施しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の責任者を選任しなければならない。また、責任者は、広島市の委託業務の履行に関する指示等を受けて、次の任に当たるものとする。
  - ① 従事者に対する指揮監督と業務処理
  - ② 委託業務履行に関する広島市との業務連絡及び調整
  - ③ その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 受託者は、常に最新の障害者福祉に関する情報を収集するとともに、従事者に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うなど、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。
- (4) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適当と認められる場合は、広島市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。

## 8 広島市への報告書類

- (1) 日報  
日々の業務内容については、業務日報（様式2）により作成の上、虐待通報・届出・相談受付票（様式1）を添付して、翌日（土、日及び祝日の場合は次の平日）、広島市へ報告すること。  
なお、ファクスによる通報等があった場合には、その通報等の用紙も添付すること。
- (2) 月報  
事業実施月の翌月10日までに、月例報告書（様式3及び4）を広島市に提出すること。
- (3) その他  
広島市は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、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。

## 9 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) 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。
- (3) 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。