

久留米市障害者虐待防止対策支援事業相談業務仕様書

1 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の施行に伴い、虐待を発見した者からの通報又は障害者本人からの届出を電話で受け付け、情報をよく聴き取り内容を整理した上で、速やかに本市の障害者虐待防止センターに報告することにより虐待に対する円滑な対応を促し、虐待の防止に資することを目的とする。

2 事業の実施場所

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れる場所であること。

3 事業の実施時間

24時間・年中無休

4 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

5 事業対象者

通報又は届出を受け付ける対象者は、下記のいずれかに該当する者が虐待を受けていることを発見した者（以下、「発見者」という。）又は当該虐待を受けている者本人（以下「被虐待者」という。）とする。

- （1）久留米市内に居住する18歳から64歳までの障害者
- （2）久留米市内に居住する65歳以上の障害者及び市外に居住する障害者（久留米市がサービスの支給決定を行っている者）
- （3）久留米市に所在する事業所に雇用されている障害者

6 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

久留米市虐待ホットラインに発見者又は被虐待者本人から寄せられた通報・届出・相談を受け、相談・通報・届出受付票(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。

- （2）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の上、報告書を作成し、久留米市（虐待防止センター）に報告する。また、電話の内容について久留米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。なお、報告の際には誤送信に備えてロックをかけるようにし、ロックを解除するコードは事前に各部署等へ連絡する。

- （3）特に緊急性がある場合

電話対応中、本人の生命又は身体重大な危険が生じているおそれがあると判断した場合には、警察や救急への通報を促し、又は自ら通報するとともに、久留米市（虐待防止センター）に電話連絡を行う。

なお、当日が夜間又は土日祝日等の場合には、別途指定する連絡先に電話連絡を行う。

7 受付体制

- (1) 電話がかかってきた場合には、「久留米市障害者虐待ホットライン」の窓口であることを説明すること。
- (2) 久留米市では、障害者虐待ホットラインのために専用の電話番号を設置しており、3項に定める事業の実施時間中における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固定電話からの電話転送を行うので、受信設定およびその確認を行うこと。
- (3) 年中無休・24時間で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。
 - 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医療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 障害者支援施設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理解が深い者
 - ⑥ 障害者等の虐待相談対応業務に従事した経験を十分に有する者

8 個人情報の保護

- (1) 事業に従事するものは、相談者及び相談者世帯等のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、その業務に関して知り得た秘密（個人情報を含む。）を漏らしてはならない。
- (2) 上記の規定は、この契約の終了後、または解除後も同様とする。
- (3) 市長が文書により指示をした場合を除き、いかなる場合においても委託業務に係るデータ（情報）及び関係資料を複写または複製してはならない。
- (4) 受託者は、データ（情報）を委託業務の目的以外の利用及び第三者への提供について市長の許可を得ずに行ってはならない。
- (5) 受託者は、データ（情報）の授受及び搬送、保管を行う場合には、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理する。

9 備付諸帳簿

受託者は、次の帳簿を備えなければならない。

- ① 相談・通報・届出受付票（虐待者区分毎）
- ② 月次報告書（虐待分類別・虐待者区分別件数）

10 報告

- (1) 受託者は、相談実施状況等（以下「実績等」という。）について、月1回以上の定期的な報告をするとともに、必要に応じて受託者が行う実施状況の指示に従うものとする。
- (2) 受託者は、虐待の通報時には市の緊急時連絡先へ連絡し受付票を送付するものとする。
- (3) 受託者は、定期的な報告について、実績等をまとめ報告書を作成し、翌月の15日までに報告を行う。
- (4) 受託者は、年度が終了したときは、当該年度全体の実績等をまとめて報告書を作成し、当該年度が終了した日から20日以内に報告を行う。

1 1 遵守事項

受託業務の履行に当たって次に掲げる事項を遵守すること。

【暴力団排除】

- (1) 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
- (2) 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に被害届を提出すること。
- (3) 排除対策を講じたにもかかわらず、履行に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに市と協議を行うこと。

【障害者差別解消法】

- (1) 障害者差別解消法に基づき、障害者への「不当な差別的取扱い」を行わないこと。
- (2) 市の取扱いに準じて、障害者への「合理的配慮の提供」を行うこと。

【立ち入り調査】

- (1) 当該事業の実施において重大な問題があると市が認めるときは、市は、受託者の事業の実施場所において委託内容の実施状況を調査することができる。
- (2) 上記調査の結果、市が改善点を指摘したときは、受託者は速やかに必要な改善を行い、市にその結果を報告すること。