

**「神戸市 障害者虐待防止センター運営業務」
公募型プロポーザル仕様書**

令和6年2月

神戸市福祉局障害者支援課

1 件名

神戸市障害者虐待防止センター運営業務

2 目的

障害者への虐待に関する通報・届出・相談を24時間365日受け付ける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等につなげることを目的とする。

この度、令和6年3月末で現在の契約期間が終了するにあたり、予算の成立を前提として神戸市障害者虐待防止センターの運営法人を募集する。

3 実施期間等

(1) 実施期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日（3年間） ※予算成立を前提とする

(2) 実施時間

24時間365日

4 業務内容

(1) 虐待通報・届出の受付に関する業務

障害者本人や障害者施設職員等からの、障害者への虐待に関する通報・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、指定の様式「虐待通報・届出受付票」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こと。

(2) 障害者虐待に関わる相談に関する業務

障害者虐待に関わる相談に対し、可能な範囲での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う。様式「虐待通報・届出受付票」に内容を記録する。

(3) 緊急性がある場合の対応

電話対応時に緊急性があると判断される場合には、別途指定する緊急連絡先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。

(4) 電話対応内容の整理・分析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、業務日報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、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。

5 実施体制

(1) 電話がかかってきた場合は、「神戸市障害者虐待防止センター通報窓口」であることを説明すること。

(2) 従事者は、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、医療看護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 障害者支援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 虐待通報業務の経験を有する者

- (3) 従事者に対し、専門的な観点から助言指導できる体制を整えること。
- (4) 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。そのために、適切な個人情報管理が行われていることを認証する、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク制度の認定などを取得していること。また、委託契約終了後においても同様とする。
- (5) 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。
- (6) 神戸市から受託者の指定する電話にNTTボイスワープによる電話転送を行うので、受診設定及びその確認を行うこと。

6 事業実績報告

(1) 月報

業務実施月の翌月 20 日までに、電話受付件数の実績、現状分析の報告書等を提出すること。

(2) 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原則不可とする。

- (3) その年度の事業の実施状況を神戸市に報告し、神戸市の検査を受け、承認を得なければならない。

7 その他

- ① 仕様書及び要綱並びにマニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、協議してこれを定めるものとする。
- ② 事業の撤退や委託先の変更等が生じた場合は、次事業者との引継ぎは滞りなく行うこと。
- ③ 個人情報の取り扱い、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、円滑な業務執行を図るために研鑽を行うこと。
- ④ 業務に関する事故・トラブル・苦情について速やかに、障害者支援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。