

仕 様 書

1 委託業務名

熊本市障がい者虐待防止センター夜間・休日電話対応業務委託

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。）第三十二条の規定により設置する熊本市障がい者虐待防止センターにおいて、夜間・休日等市役所の閉庁時間帯にも障がい者の虐待に関する通報・相談を電話にて受け付ける体制を整備する。

これにより障がい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、障がい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8年（2026年）4月1日から令和11年（2029年）3月31日まで

（2）相談受付時間

熊本市役所の閉庁時間（平日は0時から8時30分まで及び17時15分から24時まで、土曜・日曜・祝日・12月29日から翌年1月3日までは0時から24時まで）とする。

4 実施場所

受託者の定める特定の場所。但し、通報者や相談者に関するプライバシーの保護が図られる熊本市内の場所であること。

5 委託内容

（1）障がい者虐待通報の受付に関する業務

障がい者本人、障害者施設職員等から寄せられた通報を受け、虐待相談・通報・届出受付票（別紙様式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、内容を記録する。

（2）緊急性がある場合の対応

電話対応により、緊急性がある（すぐに対応する必要がある）と判断される場合には、熊本市が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、通

報者から警察署等へも通報するように伝え、必要に応じて受託者からも警察署等へ連絡する。

※緊急性がある場合としては、以下のものを例示する。

- ・障がい者が養護者から暴力を受け、怪我をしており、すぐに障がい者と養護者の分離や障がい者を保護する必要があると判断される場合。
- ・障がい者が養護者からの介助が受けられず、衰弱しており、すぐに障がい者と養護者を分離や障がい者を保護する必要があると判断される場合。
- ・障がい者の心身の状態から、すぐに障がい者を保護する必要性がある判断される場合。

(3) 業務報告

- ① 通報等を受け付けた場合は、業務時間終了後、速やかに本市が指定する担当部署へ電話連絡にて報告する。さらに記録した虐待相談・通報・届出受付票をメール（パスワード付）により提出する。
- ② 翌月の10日までに前月の通報件数について、受付一覧票（別紙様式2）をメール（パスワード付）により報告する。
- ③ 電話の内容について、熊本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。
- ④ 報告にかかる費用は受託者負担とする。

6 受付体制

- (1) 電話がかかってきた場合には、「熊本市障がい者虐待防止センター」の窓口であることを説明し、できる限り通報者や被虐待者の居住地等の確認を行い、被虐待者の心身の状況等を聞取り、緊急性の判断を行う。
- (2) 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。
- (3) 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おいて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支援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、障がい者の特性についての理解が深い者

※①～③については、資格を証明する書類の写しを提出すること

※④、⑤については、業務経験を証明する書類（職歴証明書等）を提出すること

- (4) 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。
- (5) クレームや苦情等にも適切に対応できる体制を整えること。

7 受託者の責務

- (1) 受託者は、障害者虐待防止法及び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」を理解した上で、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、熊本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熊本市との業務連絡及び調整（熊本市障害者差別解消支援・虐待防止地域協議会への出席を含む。）
 - ③ その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 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、熊本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 業務用携帯電話機

業務用携帯電話機は、受託者が用意する。また、通話料については、受託者の負担とする。

9 その他

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。