

## 茨木市障害者虐待通報受理業務委託仕様書

茨木市（以下、「本市」という。）が委託する業務の仕様は、次のとおりとする。

### 1 件名

茨木市障害者虐待通報受理業務委託

### 2 契約期間等

#### (1) 契約期間

令和8年4月1日から令和11年6月30日まで

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

#### (2) 実施時間

24時間対応（土日、祝日及び年末年始（12/29～1/3）を含む）

※令和11年6月30日は、24時をもって受付業務を終了する。

ただし、24時までに受付を行ったものに関しては、その終了をもって業務終了とする。

### 3 業務内容

本調達の対象となる業務内容は以下のとおりである。

#### (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、「障害者虐待通報・届出受付票」（様式1）に内容を記録すること。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、必要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、「障害者虐待通報・届出受付票」（様式1）に内容を記録すること。

#### (3) 緊急性がある場合の対応

本市と協議のうえ、国等の基準に準じた緊急性の判断が的確に行えるアセスメントシートを作成すること。電話対応により、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こと。また、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、警察署、消防署等に連絡すること。

#### (4) 電話対応内容の整理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、業務日誌及び月例報告書を作成し報告すること。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こと。

### 4 実施体制

(1) 従事者は電話がかかってきた場合に、「茨木市障害者虐待通報ダイヤル」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こと。

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) 受託者は、個人情報保護について、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。また、委託契約終了後においても同様とする。

(4) 受託者は、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。

(5) 契約開始日の午前0時から受託者の指定する電話にN T T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。

## 5 実績報告

(1) 月報

業務実施月の翌月10日までに、「月例報告書」(様式2)を提出すること。

(2) 日報

「障害者虐待通報・届出受付票」(様式1)により、翌開庁日午前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パスワード処理等を行うこと。FAXの報告は原則不可とする。

## 6 その他

本仕様書及び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。

## 情報セキュリティに関する特記仕様書

### 1 法令順守

受託者は、以下のものを順守しなければならない

個人情報保護に関する法律

- (1) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- (2) 関係法令
- (3) 本市の条例、規則
- (4) 茨木市個人情報の適正な取扱いに関する基本方針及び取扱指針

### 2 セキュリティインシデント等の緊急事態の対応

- (1) 受託者は、本委託業務に関し、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに本市に対して、当該事故に関わる情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合に備え、本市及びその他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧並びに再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するための体制を整備しなければならない。
- (3) 本市は、本委託業務に関しセキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

### 3 提供資料の保全等

受託者は、次の措置を講じなければならない。

- (1) 資料等の利用者、作業場所及び保管場所の限定並びにその状況の台帳等への記録
- (2) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室での資料等の保管
- (3) 業務従事者以外の者が本業務で取扱う電子データにアクセスできない環境の構築
- (4) 資料等を移送する場合の、移送時の体制の明確化
- (5) 資料等を電子データで保管する場合の、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況に係る確認及び点検
- (6) 次のセキュリティ対策を施したパソコンの利用
  - i パスワード等の認証の仕組み
  - ii 周辺機器のアクセス制限等のデータ持ち出し制限
- (7) 私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物での作業の禁止
- (8) 機密情報を含む電子データへの暗号化処理
- (9) 業務に関係のないアプリケーションのインストールの禁止
- (10) 海外のデータセンター等、日本の法令が及ばない場所に電子データを保管することの禁止（本市が特に認める場合を除く）
- (11) その他、委託の内容に応じて、提供資料の保全のために必要な措置
- (12) 上記項目の従事者への周知
- (13) OS やセキュリティ対策ソフトウェアの最新状態を保持すること等による、外部からの不正アクセス防止・情報漏えい防止策の実行

### 4 ウイルス対策

受託者は、ウイルス対策として、受託者が調達し業務処理に用いる全てのサーバ及びクライアント端末（営業担当者が用いる端末等、事務処理に用いるものを含む。）に以下の措置を講じなければならない。

- (1) ウイルスの検知、リアルタイム保護、検疫機能などの機能を有するウイルス対策ソフトウェアを導入すること。
- (2) ウイルス対策ソフトウェアを常駐させること。
- (3) パターンファイルの更新については、パターンファイルが公開された時点で迅速に適用

できる仕組みを用意すること。

- (4) ウイルス検出時には、利用者や担当職員に迅速に通知する機能を持つと同時に、駆除・削除ができること。
- (5) 毎日、曜日指定、毎週、毎月等のスケジュールを作成し、定期的にウイルスチェックを行うこと。



**【具体的な相談内容】**

< ・誰から(家族や施設等具体的にわかれば明記) ・いつから ・頻度は ・どんな風に ・本人の意向 ・キーパーソン など >

内容

