

## 障害者110番運営事業業務委託仕様書

- ・この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技後、埼玉県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

埼玉県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する業務の内容は以下のとおりとする。

### 1 委託業務名

障害者110番運営事業業務

### 2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3 目的

障害者及びその家族からの権利擁護に係る相談に対応する常設の相談窓口を設置し、内容に応じて弁護士等による相談チームを編成して専門相談を行うことにより、障害者及びその家族の福祉の増進を図る。

### 4 事業の概要

障害者及びその家族からの相談に対し、電話相談、面接相談等により応じるものとする。

### 5 業務内容

(1) 次の事象に関して、障害者及びその家族から相談があった場合に対応すること。

- ア 生命・身体に対する侵害
- イ 財産に対する侵害
- ウ 財産管理、相続関係
- エ 金融、消費、契約関係
- オ 雇用、勤務条件関係
- カ 職場、施設での人権関係
- キ 隣人、知人との人権関係
- ク 家族、親族との人権関係

(2) 相談窓口について、積極的に周知すること。また、相談窓口を周知するために県が行う広報に協力すること。

(3) 記録の作成及び報告

業務記録を作成し、随時、事業の実施状況を委託者に報告すること。なお、報告書様式と報告時期は別に定める。

また、報告時期以外に、適宜状況報告を求める場合がある。

(4) 業務の実施日は、次のとおりとする。

ア 月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く。）の午前9時から午後4時までの間に、来所、電話、ファクシミリ及びメールによる相談に応じること。

イ 前項の日時以外は、ファクシミリ及びメールによる受付を行い、前項の日時において対応するものとする。

## 6 運営・実施体制

### (1) 運営体制

#### ア 業務責任者の配置

本業務を実施するに当たり、業務責任者を配置し、次の業務を行う。なお、業務責任者は非常勤とすることができる。

(ア) 業務の運営管理・推進、委託者との連絡調整（実施方針及び目標に対する実績の管理、分析及びそれに基づく業務改善の推進を含む。）

(イ) 業務により配置するスタッフの管理及び指導

(ウ) 緊急時の対応その他本業務遂行に当たり必要と認められる事項

#### イ スタッフの配置

障害者及びその家族その他関係者などの相談者の利用頻度、相談内容等を考慮しつつ、相談者が利用しやすいようなスタッフの配置を行うものとする。

また、相談の内容に応じて専門的に相談できるような支援チームを専門家の協力を得て整備するものとする。

#### ウ スタッフの知識向上等

乙の責任において、スタッフの相談技術及び障害者に関する知識の向上に努めること。

### (2) 実施結果報告

乙は、甲へ業務完了報告書を提出するときは、これに併せて事業実施の具体的内容及び成果等について記載した実施結果報告書を作成し提出すること。なお、成果については、数値等できるだけ具体的かつ客観的に示すこと。

(3) 本業務を実施するために必要な次の設備等を、乙において準備すること。

#### ア 相談専用の電話

#### イ 相談者への合理的配慮に必要な備品・消耗品等

#### ウ 情報の蓄積、管理のために必要な機器

#### エ 面接相談室

#### オ その他相談を十分行うために必要な設備

## 7 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、甲、乙が協議して定めるものとする。