

障害福祉現場におけるカスタマーハラスメント等対策事業

業務委託 仕様書

1 委託業務名

障害福祉現場におけるカスタマーハラスメント等対策事業業務委託

2 目的

障害福祉分野における人材不足が喫緊の課題となる中、福祉人材を安定的に確保し、定着させていくためには、誰もが安心して働ける環境を整備していくことが重要である。

近年、障害福祉サービスの利用者数の増加に伴い、障害福祉現場で働く職員が障害福祉サービスの利用者・家族等からのカスタマーハラスメント等に悩むケースが増加しており、そのことが職員の離職の大きな要因の一つとなっている。

一方、障害福祉サービス事業所等からは、カスタマーハラスメント等への対応や未然防止策をどのように講じるべきか分からないという声も出ている。

本事業は、カスタマーハラスメント対策の研修会や社会保険労務士等の専門家の派遣を実施することにより、障害福祉現場の職員がカスタマーハラスメント等に関する悩みを不安なく気軽に相談でき、事業所等が利用者・家族への適切な対応を行うことができる体制の整備を支援することを目的としている。

3 履行期間

契約締結日から令和9年（2027年）3月12日までとする。

4 委託業務内容

（1）研修会開催業務

事業者向けに専門的な相談員によるカスタマーハラスメントに係る研修会を開催する。なお、開催に当たっては、以下を満たすものとする。

- ・ 研修会においては、近年増加しているカスタマーハラスメントの社会的背景（SNSの普及や利用者ニーズの多様化等）、カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応方法、組織として講ずべき対策体制の整備及び取組、並びに未然防止のための方策について解説すること。
- ・ 研修効果を高めるため、実際の事例を用いたケーススタディやグループワークを取り入れ、参加者が課題や対応方法について主体的に検討できる機会を設けること。また、参加者からの相談に応じ、カスタマーハラスメント対策に関する助言を行うこと。

- ・ 研修会の定員は 50 名程度とし、2 回実施すること。なお、より多くの事業者が参加しやすいよう、それぞれ異なる市町で開催すること。
- ・ 会場は県内とし、会場の選定にあたっては、参加者の利便を考慮し開催する等、会場の位置、駐車スペース（無料）、広さについて、できるだけ参加しやすい環境を確保すること。また、最終決定前に、会場について県に協議すること。
- ・ 参加事業者に対し、参加目的等についてアンケートを行うこと。
- ・ 研修会の内容については、動画配信する等、事業者がいつでも閲覧できるようにすること。

（２） 相談員の派遣による個別相談、セミナー実施業務

県内の障害福祉サービス事業所等（令和 8 年 7 月 29 日時点で 1,746 事業所）のうち、相談員派遣を希望する事業所を対象として、相談員を 1 名程度派遣し、個別相談又は当該事業所職員を対象としたセミナーを実施する。なお、実施に当たっては、以下の要件を満たすものとする。

- ・ 相談員は、利用者及びその家族等からのカスタマーハラスメント等への対応や防止に向け、事業所の実情に応じた支援を行うこと。支援内容には、次の事項を含むものとする。
 - ① カスタマーハラスメントへの対応に関する助言
 - ② カスタマーハラスメントを未然に防止するための取組やマニュアル等の整備に関する助言
 - ③ 職員が安心して働くことのできる職場環境づくりに関する助言
 - ④ その他、事業所におけるカスタマーハラスメント等の困りごとに関する助言
- ・ 派遣先の事業所に対して相談員派遣の前後にアンケートを行うこと。アンケート項目には、少なくとも次の内容を含むものとする。
 - ① 事業所において発生したカスタマーハラスメント事例やカスタマーハラスメントに対する取り組み内容
 - ② 相談員へ相談したい内容及び支援を希望する事項
 - ③ 相談内容に対する理解度及び満足度並びに今後事業所として実施を予定している対策や取組内容（派遣後）
- ・ 派遣先事業所の申込受付及び選定は受託者が行うこと。なお、疑義が生じた場合は県と協議すること。
- ・ 相談員の派遣回数は合計 50 回程度とし、1 事業所当たり原則 1 回、派遣時間は 1 回当たり 90 分程度とすること。ただし、事業所の課題や相談内容等の実情に応じて、実施時間や実施方法について柔軟に対応すること。
- ・ 必要に応じて、事業所内の複数職員を対象としたセミナー形式により実施することも可能とすること。

5 実績報告の提出等

受託者は、派遣した相談員、派遣日時、派遣先事業所名、相談内容及び説明内容等を記録すること。また、研修会を開催した場合は、開催日時、参加事業所及び参加人数等を記録すること。

受託者は、業務が完了したときは、速やかに上記内容及び5 委託業務内容のアンケート結果を含む「業務完了報告書」を作成し、県に提出すること。

なお、委託期間中においても、県が本業務の遂行状況の確認その他必要があると認めたときは、受託者は業務の実施状況等について随時報告を行うこと。

6 委託料の支払い等

委託料の支払いは、実績報告が完了した後の完了払いとする。

7 その他

(1) 本業務の実施にあたっては、県と十分に連携を図ること。

(2) 受託者は、業務委託契約書及び本仕様書並びに県の指示に従い、委託事業を実施すること。

(3) 個人情報の適正な管理に努め、契約締結後速やかに、個人情報の管理体制等について、書面により県に報告することとし、個人情報の管理体制等に変更があった場合は、書面により県に報告すること。