

令和7年度介護現場におけるカスタマーハラスメント等対策業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度介護現場におけるカスタマーハラスメント等対策業務委託

2 目的

介護現場においては、職場内での上司・同僚からのハラスメント又は利用者若しくはその家族等からのカスタマーハラスメント（暴力や暴言など）が少なからず発生している状況にある。

こうしたハラスメントは、職員の就業環境を悪化させ、人材の流出につながるとともに、利用者への円滑なサービス提供の支障にもつながる。

そこで、介護サービス事業所からのカスタマーハラスメントを含むハラスメントに関する相談を受け付けるとともに、専門的な相談員の派遣や研修会の開催を行うことにより、介護現場の職員が働きやすい職場環境づくりを支援し、介護人材の確保につなげることを目的とする。

3 委託期間

委託契約締結日から令和8年3月24日まで

4 委託業務の内容

(1) 個別相談対応

介護サービス事業所からの、職場内でのハラスメントの発生を防止するための対策、ハラスメントの発生に備えた対策、ハラスメント事案への対処方法など、各種ハラスメントに関する様々な相談に対応する窓口を設置し、相談を受け付けること。

受付方法は、受託者が確保した場所での対面又は電話による対応のほか、常時相談が受け付けられる体制（オンラインによる相談受付等）を整備すること。

事業所からの相談内容に応じて、以下のようなスキルを有する、ハラスメントに関する専門的な相談員（以下「相談員」という。）の派遣又はオンラインによる相談対応（助言）を行うこと。

- ・ カスタマーハラスメントを含め、介護現場での想定されるハラスメントへの対策について専門的な知識を有し、社会情勢や介護サービス事業者等における課題、現状を理解していること。
- ・ 事業所から現状をヒアリングし、専門知識がない者に対して、分かりやすく具体的な対応策を適切に助言・指導できるスキルを有すること。

1事業所当たりの派遣等の回数は、原則2回を限度とし、1回当たりの対応時間は、派遣の場合は、1時間程度、オンラインの場合は、30分程度を見込む。

相談員による対応件数は、派遣20回、オンライン10回を見込む。

相談受付時に、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、所在地、相談内容等）の受付シートを作成し、相談の種類、内容、結果（相談を受けて行った取組）及び相談対応への満足度等について、翌月の10日までに県に報告すること。

(2) 研修会の開催

県内各地で研修会を開催するとともに、個別相談を実施する。研修会場の確保、参加者募集、資料作成、周知広報、運営スタッフの手配、講師との連絡調整及び謝金支払、会場設営、当日受付、アンケートの実施・集計・分析、業務完了報告等研修会開催及び個別相談に係る一切の業務を行うこと。

① 研修会の講師等

講師は、相談員としてのスキルを有する者で、かつ、過去にハラスメント対策に関する研修、セミナー等の講師の経験がある者を選定すること。

カリキュラムは、以下の例を踏まえて効果的なものを提案すること。事業所が自ら取り組みやすいノウハウを提供すること。

- ・ ハラスメント対策に関する労働関係法令等の解説
- ・ ハラスメント対策に取り組むことの重要性、期待される効果
- ・ 事業所内への制度の導入方法、規程の整備方法
- ・ 取組を実施している好事例の紹介

研修会終了後に個別相談の時間を設けること。

研修会後の個別相談は、全会場で合計 8 件（1 件当たり、30 分程度）を見込む。

② 研修会場

県内を 4 地区に分け、各地区で 1 回以上開催すること。

- ・ 中部地区（佐賀市、多久市、小城市、神埼市、吉野ヶ里町）
- ・ 東部地区（鳥栖市、基山町、上峰町、みやき町）
- ・ 北部地区（唐津市、玄海町）
- ・ 西部・南部地区（伊万里市、武雄市、鹿島市、嬉野市、有田町、大町町、江北町、白石町、太良町）

研修の様子を撮影・編集し、希望者が視聴できるようにオンデマンド配信を行うこと。

③ 対象者

県内介護サービス事業所の運営法人代表者、施設長、従事者等

④ 参加者数

参加者数は各会場 50 人を目標とすること。

⑤ アンケートの実施

研修参加者へのアンケートを実施し、結果を取りまとめること。

アンケートの内容は、県と協議の上決定することとする。

(3) 広報

個別相談及び研修会について、対象者に訴求する効果的な広報を提案すること。

また、個別相談及び研修会の周知とカスタマーハラスメントの予防・啓発に関する 2 種類のチラシを作成すること。

なお、対象となる事業所に対しては、県からもメールによる周知を行う。

5 実績報告

委託業務の完了後、以下のものを完了後 10 日以内、又は令和 8 年 3 月 24 日のいずれか早い日まで
に県に提出すること。

- ① 業務実績報告書
- ② 相談受付・対応記録（紙及び電子データ（Word 又は Excel））
- ③ アンケート結果（会場ごとの個票及び集計データ（紙及び Excel））
- ④ 各種広報物（紙、PDF 及び編集可能なイラストレータ形式の電子データ）

6 委託料の支払い方法

完了払

7 その他

- （1）事業の運営に必要なかつ適切な人員配置を行うこと。
- （2）本委託業務の実施に当たっては、県と緊密な連携を取りながら進めるものとし、疑義が生じた場合は直ちに県と協議し、その指示に従うこと。
- （3）本業務にて知りえた情報について、他に漏洩することなく適切に処理しなくてはならない。
- （4）本委託業務を実施するにあたり、第三者（県及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合は、著作権、肖像権等の厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを受託事業者において行うものとする。
- （5）本仕様書に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら県の責めに帰す場合を除き、受託事業者は自らの責任と負担において一切の対応を行うものとする。
- （6）本事業の成果物並びにデザインの著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。以下同じ。）は県に帰属するものとする。県及び県の指定する者は、この成果物に係るアイデア、ノウハウ、コンセプト等について、対価を支払うことなく自由に使用できるものとし、県が必要と判断する限りにおいて、本事業に係る契約の満了又は解除等契約終了事由の如何を問わず、契約の終了後も継続するものとする。
- （7）本事業の実施にあたり個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、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には、書面により県に報告すること。
- （8）本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて県と受託者が協議のうえ、これを定めるものとする。