

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が増加することに伴い、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も、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8年（2026年）3月13日までとする。

4 委託料上限額

1,617,000 円（消費税及び地方消費税込み）

5 委託業務内容

（1）相談員派遣業務

- ・ 県内の障害福祉サービス事業所等（6月1日時点で県内1,598事業所）のうち、相談員派遣の希望があった事業所を対象に相談員1名程度を派遣する。
- ・ 利用者やその家族からのカスタマーハラスメント等の対策に必要な支援を行う。
 - 1 カスタマーハラスメントへの対応に係る助言
 - 2 防止するための方法やマニュアル等の規程に関する助言
 - 3 安心して働くことのできる職場環境づくりに係る助言
 - 4 その他事業所のカスタマーハラスメント等に関する困りごとに係る助言

- ・ 派遣先の事業所に対して相談員を派遣する前後にアンケートを行うこと。
 - 1 派遣先事業所の相談目的（実際の事例への対応策など）
 - 2 相談後に1の目的に対し、事業所として今後どのような対策を実施していくかなど。
- ・ 派遣先の事業所は、受託先で申込受付及び選定を行うが、疑義がある場合は県と協議すること。
- ・ 回数は合計40回程度とし、1事業所当たり原則1回、時間は1回当たり1時間半程度行うものとする。

（2） 集合研修・相談会開催業務

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集合研修・相談会事業を実施する。なお、以下を満たすものであること。

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本的な知識や対策等について説明し、事業者からの相談を受ける場とすること。
- ・ 集合研修・相談会開催業務は2回実施すること。（それぞれ異なる市町で開催すること。）
- ・ 会場は県内とする。会場の設定にあたっては、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。
- ・ 集合研修・相談会開催内容については、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。

6 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、集合研修・相談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、県に提出するものとする。

なお、委託期間中においても、本業務の遂行上必要があると認められるときは、随時報告を求めることができる。

7 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。

8 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。