

介護現場におけるカスタマーハラスメント防止啓発業務委託仕様書

1 業務名

介護現場におけるカスタマーハラスメント防止啓発業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 目的

高松市の介護サービス事業者におけるハラスメント防止対策を強化し、職場環境の改善を目的とする。特に「カスタマーハラスメント(カスハラ)」対応を中心に、クレーム対応やメンタルヘルスの観点も含めた包括的な研修を実施する。

また、啓発リーフレットを作成し、利用者及びその家族等に対し、介護現場におけるハラスメント防止に関する理解を促進する。

4 業務の内容

(1) 研修実施

参加対象者	介護サービス事業所において管理者等の指導的立場にある職員	
研修の種類	居住系サービス事業者向け	在宅系サービス事業者向け
内容(共通)	1 講師は、介護業界におけるハラスメント問題に関する専門知識を持ち、過去にカスハラ対策に関する研修、セミナー等の講師の経験が豊富な者を選定すること。 2 カリキュラムは、以下の例を踏まえて効果的なものとする。 ・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 ・ハラスメントの未然防止や発生後に求められる対応 ・職員の心理的負担を軽減する手法	
内容(個別)	居住系の介護サービスの特有の事情(例: 入居者や家族との長期的な関係性、集団生活によるクレーム対応等)を踏まえた内容とする。	訪問介護、デイサービス、居宅介護支援等の特有の事情(例: 利用者宅での接触、1対1の関係で生じる問題など)を踏まえた内容とする。
実施回数	1回以上	1回以上
実施方法	研修は、現地とオンライン同時配信のハイブリッド形式で行うこと。 1 現地開催 地域内会場で参加型研修を行う。なお、遠隔でスクリーンに投影しての開催も可とする。定員は概ね各回30名程度とする。 2 オンライン開催(同時配信) 遠隔地や現地参加が難しい事業者を対象に、Web会議システム(例:	

	Zoom、Microsoft Teams 等)を利用して実施する。 定員は概ね各回100名程度とするが、超過した場合もなるべく希望者全員が受講できるようにすること。
研修時間	2～3時間
受講料	無料

(2) 研修実施計画等の作成

- ア 研修実施計画等を作成し、市が別途指定する期日までにデータを提出すること。
- イ 研修当日に用いる資料を準備し、市が別途指定する期日までに承認を得ること。講師が個別に資料を準備する場合は、市が指定する期日までにデータを提出すること。

(3) 研修参加者の募集・決定

- ア 研修の周知チラシを作成し、研修日の概ね 60 日前までに市の承認を得た後に介護サービス事業所へ送付すること。なお、周知対象事業所リストは市が別途提供する。また、本契約とは別に、市がホームページ等で本研修に関する広報を行うほか、事業所へメール周知する。
なお、周知チラシには「国の「物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金」活用事業」と記載すること。
- イ 電子メールや専用フォーム等により、参加希望者の受付を行うものとし、参加希望者が定員を超過した場合には、原則として先着順により参加者を決定するものとする。
- ウ 参加者に対し質問等を事前に募集し、可能な限り研修内で回答すること。

(4) 啓発リーフレットのデータ作成

利用者及びその家族向けのカスタマーハラスメント防止啓発リーフレットデータを作成すること。

ア 内容

以下の内容を含み、専門家による監修を受けること。

- ・ハラスメントに該当する行為例
- ・介護従事者の安全確保の重要性
- ・利用者及び家族に求められる協力(介護サービス事業所の声)
- ・相談窓口等
- ・その他市が必要と認める事項

※「国の「物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金」活用事業」と記載すること。

イ 規格

- ・A3判両面フルカラー二つ折り
- ・ユニバーサルデザインに配慮した色使いやデザインとすること。

ウ 校正

色校正を 2 回以上行うこと。

エ 著作権

本業務により作成されたリーフレットに係る著作権は市に帰属するものとする。

5 委託事項

以下の業務を委託範囲とする。

- (1) 研修内容の企画、実施及び進行管理
- (2) 全ての講師、教材、必要機材等の手配
- (3) 研修会現地開催及びオンライン開催の会場確保、設営、環境整備及び運営
- (4) 研修周知チラシ作成送付、参加申込受付管理及び Web 環境のサポート
- (5) 参加者アンケートの実施・回収・結果分析
- (6) 研修終了後の報告書提出(研修の実施結果及び参加者のフィードバックを含む)
- (7) 啓発リーフレットのデータ作成

6 業務成果物

以下の成果物を提出すること。

- (1) 研修実施計画書(業務実施契約締結後、1 ヶ月以内)
- (2) 研修教材(印刷物及びデータ形式)
- (3) 研修周知チラシデータ
- (4) 参加者名簿、参加者アンケート結果及びその分析報告書
- (5) 業務報告書(研修実施結果及び考察を含める)
- (6) 啓発リーフレットの印刷用データ及びホームページ掲載用データ(PDF)、編集可能データ

7 受託者の条件

以下の条件を満たす受託者に限るものとする。

- (1) 介護業界におけるハラスメント問題に関する専門知識を有すること。
- (2) ハラスメント防止研修の実施経験があること(類似業務の実績を明示)。
- (3) 研修講師として、介護業界におけるハラスメント問題に関する専門知識を持ち、過去にカスハラ対策に関する研修、セミナー等の講師の経験が豊富な者を確保できること。
- (4) 現地開催及びオンライン配信の双方で適切に研修を遂行する体制を有すること。

8 その他事項

本仕様書に定める事項について、疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項は、高松市と受託者が協議の上、決定すること。

受託者が、業務を一括して第三者に委託することは禁止する。ただし、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ本市の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うものとする。

9 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を履行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。