

# 令和4年度埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口設置事業 基本仕様書

埼玉県（甲）が受託者（乙）に委託する業務内容は、次のとおりとする。

## 1 目的

埼玉県内の介護施設等（別表1に掲げる施設等をいう。以下同じ。）及び、埼玉県内の障害児者施設等（別表2に掲げる施設等をいう。以下同じ。）から、利用者・利用者家族等の暴力行為、迷惑行為やハラスメント等（以下、「暴力・ハラスメント等」という。）について相談を受ける専用窓口を設置することで介護施設等職員及び障害児者施設等職員が安心して勤務できる環境を整備する。

## 2 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

## 3 業務内容

乙は、県内の介護施設等及び障害児者施設等から、利用者・利用者家族等の暴力・ハラスメント等について相談を受けるための相談窓口を運営するものとする。

### ア 相談対象

・県内の介護施設等及び県内の障害児者施設等とする。

### イ 専用相談窓口の運営日・時間

・月曜日から金曜日（土、日、祝日及び12月29日から1月3日は除く）の  
9時～17時

### ウ 相談内容

・県内の介護施設等及び障害児者施設等から、利用者・利用者家族等の暴力・ハラスメント等について次の相談を受ける。

①日常業務で発生するトラブルの対処方法

②利用者・利用者家族等からの暴力行為、迷惑行為、ハラスメント対応

③利用者・利用者家族等からのクレーム対応

④その他介護サービス及び障害福祉サービス等の提供を妨げる行為について

### エ 相談方法

・相談対象者の希望に応じて、相談方法は以下とする。

①電話

②メール

### オ 相談対応の体制

・原則として、1日に10件程度の相談を受けられる体制を構築すること。

・業務を行うにあたり、専用の電話番号を設定すること。

・業務を円滑、適正に実施するため、常時適正な人員を配置すること。

・電話相談を受理する際は、原則として「埼玉県介護施設、障害児者施設等職員への暴力・ハラスメント等相談窓口」を呼称する。

・相談者の希望に応じて適切な法律相談を行っている機関を案内するなど法的な相談にも対応すること。

### カ 業務従事者等の配置

・業務を履行するにあたり、必要かつ十分な知識・技能を有する者に従事させること。なお、業務従事者の中に業務を統括する業務管理者を設けること。

例：ハラスメント相談窓口経験を有する者。

利用者・利用者家族等からの暴力・ハラスメント等について専門的な知識を有する者。

- ・業務管理者及び業務従事者について、経歴（氏名、所属、役職、職歴・業務経験等が分かる資料）を提出すること。

#### キ 相談内容の報告

- ・乙は、専用相談窓口の相談内容に関して、一月に一度、甲に電子データで報告を行うものとする。なお、介護施設等からの相談と障害児者施設等からの相談を分けて報告すること。
- ・また、甲は、必要に応じ、乙に対して専用相談窓口の相談内容につき報告を求められることができる。乙は甲の求めがあった場合には遅滞なく電子データで報告をしなければならない。

#### ク その他

- ・乙は事前に、専用相談窓口の運営計画を作成し、甲に提出するものとする。
- ・乙は、従事者に対する新型コロナウイルス感染症対策を徹底するとともに、万一感染者が生じた場合も事業継続可能な体制を構築するものとする。

### 4 報告書等の提出

本業務が完了した時点で、実施結果報告書を電子データで提出するものとし、実施結果報告書は介護施設等の実績と障害児者施設等の実績を分けて作成すること。なお、実施結果報告書には、次のものを添付するものとする。

- ・事業実施体制
- ・専用相談窓口の相談内容や対応等の一覧表
- ・事業実施上の課題及び提言等

### 5 関係書類の整備・保存

- (1) 委託業務の実施に当たっては、関係帳簿類や支出証拠書を整備し、適切な事業運営に努めること。
- (2) 上記の関係帳簿類は、委託業務終了後5年間保存すること。

### 6 その他

- (1) 乙は、業務の実施に当たっては、甲と適宜協議し、確認を取りながら行うものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、甲乙の双方で協議して決定するものとする。

別表 1

	サービスの種別	介護事業所の種別
1	介護保険施設	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設 介護医療院
2	指定居宅サービス	訪問介護 訪問入浴介護 訪問看護 訪問リハビリテーション 通所介護 通所リハビリテーション 短期入所生活介護 短期入所療養介護 特定施設入居者生活介護 居宅介護支援
3	指定介護予防サービス	介護予防訪問入浴介護 介護予防訪問看護 介護予防訪問リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション 介護予防短期入所生活介護 介護予防短期入所療養介護 介護予防特定施設入居者生活介護
4	地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護 地域密着型通所介護 認知症対応型通所介護 小規模多機能型居宅介護 認知症対応型共同生活介護 地域密着型特定施設入居者生活介護 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 看護小規模多機能型居宅介護
5	地域密着型介護予防サービス	介護予防認知症対応型通所介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 介護予防認知症対応型共同生活介護

別表 2

	サービスの種別	障害福祉サービス事業所等の種別
1	訪問系サービス	居宅介護
		重度訪問介護
		同行援護
		行動援護
		重度障害者等包括支援
2	日中活動系サービス	療養介護
		生活介護
		短期入所
3	施設系サービス	施設入所支援
4	居住支援系サービス	共同生活援助
		自立生活援助
5	訓練系サービス	自立訓練（機能訓練）
		自立訓練（生活訓練）
		宿泊型自立訓練
6	就労系サービス	就労移行支援
		就労継続支援A型
		就労継続支援B型
		就労定着支援
7	障害児通所支援	児童発達支援
		医療型児童発達支援
		放課後等デイサービス
		居宅訪問型児童発達支援
		保育所等訪問支援
8	障害児入所支援	福祉型障害児入所施設
		医療型障害児入所施設
9	相談系サービス	地域相談支援（地域移行）
		地域相談支援（地域定着）
		計画相談支援
		障害児相談支援