

在宅医療機関・訪問系介護事業所等暴力・ハラスメント相談センター事業 業務委託

仕 様 書（案）

1 適用範囲

本仕様書は、委託者 千葉県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に業務委託した「在宅医療機関・訪問系介護事業所等暴力・ハラスメント相談センター事業業務委託」（以下「本業務」という。）に適用される。

2 本業務の目的

県民が住み慣れた自宅や地域で安心して暮らし続けることができるよう、在宅医療及び居宅介護サービス提供体制の整備促進が求められている。

本業務は、千葉県内の在宅医療を提供する病院、診療所、歯科診療所、薬局及び訪問看護ステーション並びに訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、訪問リハビリテーション事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所及び看護小規模多機能型居宅介護事業所（以下「医療機関・訪問系介護事業所等」という。）から、患者・利用者及びその家族等（以下「患者・利用者等」という。）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相談窓口を設置することで、在宅医療・訪問系介護従事者が安心して勤務できる環境を整備することを目的とする。

3 本業務の内容

本業務では、県内の医療機関・訪問系介護事業所等から、患者・利用者等の暴力・ハラスメント等について相談を受けるための専用相談窓口（一般相談・法律相談）を設置する。また、専用相談窓口を医療機関・訪問系介護事業所等に周知するため、広報業務を実施する。

（1）専用相談窓口の設置

ア 一般相談窓口の設置

（ア）相談対象

別表に定める千葉県内の医療機関・訪問系介護事業所等の従事者を対象とする。
（相談者は管理者・従業者の別は問わない。）

（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～19時までとする。

ただし、オンライン（Zoom等）による相談は9時～18時までとする。

（ウ）相談内容

相談対象者から、患者・利用者等の暴力・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患者・利用者等からの暴力行為、迷惑行為、ハラスメント等の対応
- ③患者・利用者等からのクレーム対応
- ④その他在宅医療・訪問系介護サービス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。なお、オンライン（Zoom 等）による相談については予約制とする等、適切に対応できる方法とすること。

- ①電話
- ②メール
- ③オンライン（Zoom 等）

(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、専用の電話番号及びメールアドレス等を設定すること。
- ・ 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、「千葉県在宅医療機関・訪問系介護事業所等暴力・ハラスメント相談センター」を呼称すること。

(カ) 業務従事者等の配置

業務を履行するにあたり、次のような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責任者を設けること。

- ①医療機関・訪問系介護事業所等においてハラスメント相談窓口経験を有する者
- ②患者・利用者等からの暴力・ハラスメント等について専門的な知識を有する者
など

(キ) その他

一般相談窓口において対応した案件（訪問系介護事業所からの相談の場合を除く。）で法律相談を要すると乙が判断した場合、イの法律相談窓口を案内すること。

イ 法律相談の窓口設置

(ア) 相談対象

一般相談窓口において対応した案件（訪問系介護事業所からの相談の場合を除く。）で、法律相談を要すると乙が判断した者

なお、訪問系介護事業所からの相談で法律相談を要すると乙が判断した者については、千葉県で設置している「介護事業者向けカスタマーハラスメント無料法律相談窓口」を案内すること。

(イ) 相談内容

ア（ウ）の相談内容に付随する法的な相談

(ウ) 相談方法

オンライン（Zoom 等）

(エ) 相談対応の体制

- ・ 原則 1 回 30 分程度とし、月に 2 件程度の相談を受けられる体制を構築すること。
- ・ 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。

(オ) 業務従事者等の配置

業務を履行するにあたり、弁護士資格を有するものを配置すること。

ウ 相談内容の報告

- ・ 乙は、専用相談窓口で対応した実績一覧（相談者の属する施設種別、施設所在地、相談者の職種、相談方法、相談内容概要、対応概要等）及び個別相談記録に関して、一月に一度、甲に電子データで報告を行うものとする。ただし、緊急性があり、甲と直ちに情報共有する必要があると判断した場合、乙は甲に都度報告するものとする。
- ・ 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いて報告を求めることができる。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。

エ その他

- ・ 乙は、相談者の同意を得たうえで、相談者に対して効果測定のための事後アンケートを実施すること。
- ・ 乙は事前に、専用相談窓口の運営計画を作成し、甲に提出すること。

(2) 専用相談窓口の広報業務

ア 方法

専用相談窓口を医療機関・訪問系介護事業所等に周知するため、次のような広報業務を実施する。

(ア) 広報物の作成

(イ) 患者・利用者等からの暴力・ハラスメント等に関する研修会の開催 など

イ 内容

- ・ 具体的な内容は甲、乙が協議の上、決定するものとする。
- ・ 研修会を実施する場合は、以下の内容を基本とすること。
 - a 研修対象者
千葉県内の医療機関・訪問系介護事業所等の従事者
 - b 研修回数
年1回程度
 - c 研修方式
オンライン形式とする。
研修終了後、アーカイブ配信を実施すること。
 - d 研修内容及び実施時期
研修内容は、専用相談窓口の利用方法及び患者・利用者等からのハラスメントに対する対応に関する内容とし、具体的な内容や実施時期は甲、乙が協議のうえ、決定するものとする。
 - e 募集方法
募集方法は、甲、乙が協議のうえ、決定するものとする。
 - f その他
乙は、研修参加者への連絡やアンケートの作成・集計等の研修の運営に付随する

業務を行うものとする。

研修参加にかかる参加者の費用負担については、基本無料とする。

4 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。

5 成果品の提出

乙は、事業実績等を記載した以下の成果品を、別に甲が定める期日までに提出する。

- (1) 業務完了報告書 電子媒体：一式

なお、報告書には次のものを添付すること。

ア 事業実施体制

イ 専用相談窓口の受付件数（相談者の所属する施設種別、相談方法、相談種別の月毎の件数）及び対応実績一覧表

ウ 同意を得た相談者に対する事後アンケート結果

エ 事業実施上の課題及び提言等

オ 研修実施報告書（研修の日時・講師の一覧、研修申込者及び受講状況の一覧、研修修了者の一覧、研修後のアンケート集計結果等を添付すること。ただし、研修を実施した場合に限る。）

- (2) その他 本事業で作成・使用・配付した資料等 一式
使用・配付した資料と同媒体による提出を基本とする。

- (3) 納入場所

- ・千葉県健康福祉部医療整備課（別表「在宅医療機関等」に関すること）
- ・千葉県健康福祉部高齢者福祉課（別表「訪問系介護事業所」に関すること）

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

本事業の対象となる事業所種別と数（参考数）

○在宅医療機関等 対象事業所数 3,143 か所（令和 6 年度）

（内訳）

・ 病院・診療所（訪問診療料算定実績のある医療機関）	776 か所
・ 歯科診療所（在宅患者訪問診療料の算定実績のある歯科医療機関）	837 か所
・ 薬局（在宅患者訪問薬剤管理指導料の算定実績のある薬局）	780 か所
・ 訪問看護ステーション（厚生局届出数 R7 年 4 月現在）	750 か所

○訪問系介護事業所 対象事業所数 2,149 事業所（令和 7 年 10 月 1 日現在）

（内訳）

・ 訪問介護事業所	1,673 事業所
・ 訪問入浴介護事業所	107 事業所
・ 訪問リハビリテーション事業所	87 事業所
・ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所	74 事業所
・ 夜間対応型訪問介護事業所	9 事業所
・ 小規模多機能型居宅介護事業所	147 事業所
・ 看護小規模多機能型居宅介護事業所	52 事業所