

仕様書（案）

1 件名

大田区福祉事業所・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口業務委託

2 目的

区内福祉事業所等に勤務する管理者や従事者等を対象に、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の対応策などの相談に応じることにより、事業所等内でのカスハラに関する体制整備を支援し、区内福祉人材の職場定着を図ること。

3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

相談窓口の開設時期の目安は5月中旬頃とする。

4 履行場所

大田区指定場所（受託者が設置する事業所ほか）

5 業務内容

（1）カスハラ相談窓口の設置・運営

ア 相談対象者

区内福祉事業所等に勤務する管理者や従事者等

イ 運営日・時間

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く。）の9時～17時

ウ 相談内容

利用者や家族等からのカスハラ行為およびカスハラに発展する可能性がある行為への対応方法及びカスハラ未然防止に向けて事業者が講じる対策など

エ 相談方法

（ア）電話

電話番号は受託者が用意する。

（イ）メール

受付は専用の相談フォームにて行い、受付から3営業日以内に本事業専用のメールアドレスから返信を行う。フォーム及びメールアドレスは受託者にて用意する。

オ 業務従事者

相談窓口の業務に従事する相談員（以下「相談員」という。）は、福祉現場におけるカスハラについて十分な知識及び技能を有する者で、福祉現場における

カスハラ相談業務経験がある者が従事すること。

カ 窓口広報チラシの作成

相談窓口の周知に向けたチラシを作成する。規格はA4サイズ、カラー一版とし、校正は原則として2回行う。用紙の種類等その他詳細は、区と受託者が協議のうえで決定する。

作成したチラシは、窓口開設の概ね7営業日前までにデータにて区に提出すると同時に、開設後1か月以内に5,000部を納品する。

キ 窓口の利用促進に向けた取組

相談窓口の対象者となる管理者や福祉従事者が、カスハラ対策への意識を醸成するため、広報チラシとは別に窓口の利用を促すための取組を実施する。

取組内容の詳細については、区と協議のうえで決定する。

(2) 弁護士によるカスハラ法律相談の実施

ア 相談方法

面談(オンラインを含む)にて相談を受ける。

イ 対応体制

相談回数は1つの案件につき原則1回、30分以内とし、ひと月2件程度相談を受けられる体制とする。

ウ 相談従事者

法律相談に従事する者は弁護士資格を有する者とし、受託者が手配する。

エ 相談の流れ

(ア) (1)の相談において、相談者が法律相談を希望する場合または相談員が法律相談を要すると判断し相談者が承諾した場合に、受託者は弁護士に相談内容を伝える。弁護士は受託者が手配することとする。

(イ) 弁護士は、相談者に連絡を取り、日程調整のうえで弁護士が指定する場所で面談(オンラインを含む)を行う。

(3) カスハラ対応を含めた区主催の個別支援会議への参加

ア 参加方法

区が指定する会議実施場所にて参加(オンライン参加を含む)

イ 参加者

個別支援会議には、原則として(1)もしくは(2)において当該案件を担当した相談員または弁護士が参加する。

ウ 参加の流れ

(ア) (1)または(2)の相談において、個別支援の調整(サービスの継続対応や契約解除後の引継ぎ先の調整など)に関する相談があり、相談者が希望する場合または相談員が必要と判断し相談者が承諾した場合に、受託者は相談内容を区に報告する。報告の際は、報告書を作成のうえ、区が指定する方法により電子データを提出する。

(イ) 区は報告を受け、関係部局と協議のうえで個別支援会議の設定及び受託

者を含めた参加者の日程調整を行う。

(ウ) (ア)によるものの他、区から個別支援会議への出席要請があった際には、区と受託者が協議のうえ、可能な範囲で個別支援会議に参加する。

(エ) 個別支援会議は概ね 1 時間から 1 時間 30 分で行い、受託者はカスハラ対応の観点から必要な助言や意見を行う。

エ 対応体制

個別支援会議への参加は、原則としてひと月 1 回程度参加できる体制とする。

(4) 事業者向けオンラインセミナーの実施

ア セミナー概要

区内福祉事業所等に勤務する管理者や従事者等を対象に、相談窓口の利用方法やカスハラ対策の重要性に関するセミナーを実施する。セミナー内容の詳細は、別途、区と協議のうえで決定する。

イ 実施方法

事前録画によるオンデマンド方式とする。録画したセミナー動画の配信については区が整備している「福祉人材向け e ラーニングシステム」を使用する。

ウ セミナー動画及び資料の作成

セミナー動画及び講義資料を、窓口開設日から 1 か月以内に作成する。

作成するセミナー動画は 2 時間程度とし、原則として動画は mp4 形式、講義資料は PDF 形式にて、配信開始日の 7 営業日前までに区に提出する。

エ 動画配信期間

配信開始日は区と協議のうえで決定し、配信期間については令和 9 年 3 月 31 日までとする。

オ 著作権

(ア) セミナー動画の著作権は、引き渡しをもって区に帰属する。

(イ) 講義資料の著作権は、受託者もしくは講師に留保される。

(5) 業務報告書の作成

受託者は当月の相談件数、相談内容などを記載した報告書を作成し、区が指定する方法により、翌月 10 日までに電子データにて提出する。

このほか、区は必要に応じて、受託者に対して相談窓口対応内容などについて報告を求めることができる。受託者は区からの求めに応じて、電子データにて区に報告する。

(6) その他

本業務の効果的かつ円滑な実施のために必要な連絡・調整を行う。

6 履行確認

5 (5)の報告書の提出をもって履行確認を行う。

7 支払方法

報告書による履行確認による検査終了後、受託者の請求に基づき、四半期ごとに支払う。

8 個人情報の取扱い、守秘義務等

- (1) 本業務で知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、業務従事者についても遵守させること。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報、特定個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守する他、以下の項目について遵守すること。
 - ア 業務において使用する電子機器については、ログインパスワードを設定し、ログ管理を行うこと。ログ情報については、業務報告の際に区に報告すること。
 - イ 業務に使用する電子機器はセキュリティ対策ソフトを導入し、機器のO.S、セキュリティソフトについては常に最新の状態にアップデートすること。
 - ウ 電子機器に保管している個人情報については、パスワードを設定し、定期的にバックアップを行うこと。また、電子機器内及び紙媒体等で保管している、本事業により収集した個人情報については、契約期間終了後、速やかに削除したうえで、削除証明書を区に提出すること。ただし、契約を引き続き継続する場合は、この限りではない。
 - エ 業務において使用したメール内に個人情報を含むデータがある場合には、送受信の度に削除を行うこと。
 - オ 事業実施に伴うネットワーク通信については、暗号化された通信回線を使用すること。
 - カ 個人情報漏洩に係る賠償責任保険に加入すること。
- (3) 本業務で知り得た情報の取扱いについて、必要に応じて区による監査、検査に応じ、協力しなければならない。
- (4) 本業務履行において発生した重大な情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合、区がその事実を公表することを承諾しなければならない。

9 その他

- (1) 雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (2) 受託者は業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (3) 区と連絡を密にとり、疑義が生じた場合は、十分な協議をして決定すること。
- (4) この契約について疑義又は定めの無い事項が生じたときは、区と受託者の協議の上で定めるものとする。