

令和8年度介護事業所におけるハラスメント対策支援に係る業務委託仕様書

1 業務の目的

介護現場では利用者や家族等による介護職員へのハラスメントが多く発生している。利用者等の過剰な要求に対し、ハラスメントに該当するかどうか判断が難しいとの声もあることから、事業者向けの研修を開催して介護事業所におけるハラスメント対策を推進し、介護職員の離職防止を図る。

2 業務の内容

受託者は、介護事業所のハラスメント対策を推進するため、次の事業を実施する。

なお、事業の実施に当たっては、事業計画書（第1号様式）を委託契約締結後速やかに作成し、県に提出しなければならない。これに基づき、事業を進めるものとする。

(1) 事業内容

ア ハラスメントに関する研修会の開催

- ・ 介護現場で起こりうるハラスメントについて、管理者向けの研修会を実施する。
- ・ 研修会の開催地域は、奄美地区を含む県内の3地域を選定し、各地域で1回開催すること。

イ 希望する事業所への専門家の派遣等

- ・ 希望する事業者に対し専門家を派遣すること。
- ・ 事業者から個別に相談があった場合は、関係団体等を紹介すること。

ウ 本事業における成果の確認（追跡調査を含む）

- ・ 県から要請があった際には、ア、イの参加事業者へのアンケート等を実施し、改善状況について確認すること。（年度末を予定）

(2) 研修の内容例

ア カスタマーハラスメントについて

利用者や家族等による介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた場合の対応や具体例

イ 暴力・ハラスメントの定義について

身体的暴力、精神的暴力・セクシャルハラスメントの認識や対策

ウ 法人や事業者の責務・役割について

- ・ ハラスメントの体制整備についての協議
- ・ ハラスメントに関する相談窓口（担当者・担当部署）の設置や発生時の警察への通報体制の確認
- ・ ハラスメント発生後の事例検討会などを開催
- ・ ハラスメント行為の明確化や、対応マニュアルの作成や定期的な更新
- ・ 専門家や弁護士への相談、被害者への心理的ケアを行う体制の構築

3 委託料の対象経費

委託料の対象経費は、研修の実施に要する費用（謝金、旅費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、会場借上料等）及び受託者の職員が業務に従事した分の人件費とする。

4 業務の報告等

受託者は、委託業務が終了したときは、速やかに実績報告書（第2号様式）を作成し、県に提出しなければならない。実績報告書の提出に当たっては、業務の状況及び執行管理を明らかにするため、収支報告書（第3号様式）のほか、事業実績を確認できる書類を添付するものとする。

5 その他事業実施に当たっての留意事項

- (1) 事業実施に当たり、参加者から費用の徴収をしてはならない。（テキスト代を含む）
- (2) 不正がある場合は、事業費の全部又は一部の返還を求める場合がある。

6 メール送信に関するセキュリティ対策

メール送信における情報流出を防止するため、受託業務におけるメール送信においては、以下に示す適切な措置を実施し、後日確認できるよう記録すること。また、県が求めた場合は、実施している措置の内容及び記録を書面で提出すること。

- (1) 利用しているメールシステムで誤送信防止機能（上長承認・送信遅延・警告表示等）の利用が可能な場合は、有効化すること
- (2) 個人情報（個人のメールアドレスを含む）を取り扱う業務の場合にあって、誤送信防止機能を利用できない場合は、通常のメール送信時の情報セキュリティ対策に加えて対策を定め、書面で県に提出すること
- (3) 送信前に、宛先、CC を使用していないこと、BCC 欄を使用していること及び添付ファイルの内容の二重確認（ダブルチェック）を実施すること
- (4) 個人情報を含む添付ファイルの暗号化またはパスワード保護すること
- (5) 上記を含む受託者におけるメール送信手順書を作成し備えること

7 郵送・FAX送信に関するセキュリティ対策

郵送・FAX送信における情報流出を防止するため、受託業務における郵送・FAX送信においては、以下に示す適切な措置を実施し、後日確認できるよう記録すること。また、県が求めた場合は、実施している措置の内容及び記録を書面で提出すること。

- (1) 送付先の宛名、住所（FAXの場合は、FAX番号）、送付物の内容を二重確認（ダブルチェック）すること
- (2) また、送付物に宛名、住所が表示される場合は、窓付き封筒の宛名、住所として使用できるよう送付物のレイアウト等を工夫すること
- (3) 個人情報を郵送する場合は、必要に応じ追跡可能な郵送手段を利用すること
- (4) FAXを送信する場合は、FAX送信機に登録された番号を使用し、手入力しないこと
- (5) また、FAX送信時は、テスト送信の上、送信先に到着確認をし、FAX番号に誤りがないことを確認した後、送信すること
- (6) 上記を含む受託者における郵送・FAX送信手順書を作成し備えること

8 職員に関するセキュリティ対策

受託者は、本業務に従事する職員全員に対し、情報セキュリティ対策を含む、業務実施に必要な知識および技能を習得させるため、事前研修および定期的な研修を実施し、後日確認できるよう記録すること。また、県が求めた場合は、研修の内容及び記録を書面で提出すること。

なお、研修の内容には、以下を必ず含むこと。

- (1) 個人情報保護及び情報セキュリティに関する事項
- (2) 情報流出防止対策

9 証拠書類の整備及び保管

本事業について、事業終了後も含めて、今後、鹿児島県監査委員や会計検査院の検査対象となる場合があるので、検査に積極的に協力するとともに、事業の報告や必要な書類の提出等の説明責任を果たすこと。

また、本事業の支出内容及び実績報告書の内容を確認できる以下の関係書類を整備の上、事業が完了した日の属する年度の終了後5年間は保管しておくこと。