

2026 年度 介護現場におけるハラスメント対策業務委託 仕様書

1. 目 的

本業務は、介護現場における利用者や利用者家族等からのハラスメントにより、介護職員が安心して働くことができず、適切な介護サービスの提供や人材確保に影響が出る可能性があることから、介護サービス事業者・障害福祉サービス事業者の管理者に対して、ハラスメント対応研修を実施することにより、ハラスメント対応に関する体制構築を支援することを目的とする。

2. 概 要

介護サービス事業者等に対して、ハラスメント対応に関する体制構築を支援するにあたって、ハラスメント対応研修をサービス種別ごとに複数回実施することにより、ハラスメント対応の基礎知識や考え方の理解を深め、マニュアル作成などハラスメント対応に関する体制構築を支援する。（※個別具体的な業務内容は「4. 委託業務内容」に記載）

3. 契約期間

契約締結日から 2027 年 3 月 31 日まで

4. 委託業務内容

○管理者向けハラスメント研修

対象事業者の管理者の意識改革を行い、事業所のハラスメント対応力を向上するために以下、①②の研修を実施する。なお、実施する研修においては、労働施策総合推進法の法改正（令和 7 年法律第 63 号）によるカスタマーハラスメント対策の義務化を考慮した内容とすること。また、各研修実施に係る事務（会場調達、講師調整、研修受付など）を実施する。

①基礎研修

- ・対象事業者：介護サービス事業者及び障害福祉サービス事業者
- ・対象者：上記対象事業者の管理者及びそれに準ずる者
- ・主な内容：ハラスメント対応の基礎知識、考え方の理解を深める。
- ・実施回数：対象者が参加しやすいように 8 回以上開催すること。
- ・実施方法：対象者が参加しやすいように実施方法、実施時期等を工夫すること。

②実践研修

- ・対象事業者：介護サービス事業者及び障害福祉サービス事業者
- ・対象者：基礎研修を受講した上記対象事業者の管理者及びそれに準ずる者
- ・主な内容：実事例やマニュアルひな形を用いてディスカッションを行う等、ハラスメント防止の体制構築の考え方を養う。
- ・実施回数：対象者が参加しやすいようにサービス種別ごとに 3 回以上実施すること。
- ・実施方法：基礎研修から連動して受講できるように実施方法、実施時期等を工夫すること。

○その他

- ・本市との打合せ（状況報告を含む）を実施し、議事録を作成すること。
- ・より多くの方に参加してもらえるように広報活動を工夫すること。

- ・実施する研修においては障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害特性に応じた合理的配慮を提供すること。
- ・各研修終了後には、受講者アンケートを行う等効果・課題を分析し、来年度以降の本市のハラスメントの防止施策として望まれることを提案すること。

5. 概ねのスケジュール

概ねのスケジュールは以下であるが、必要に応じて本市と相談し決定すること。

【9月】

- ・契約締結
- ・業務計画書の提出
- ・事前打合せ

【10月以降】

- ・基礎研修の実施
- ・実践研修の実施

【3月】

- ・業務実施報告書の提出

6. 本業務委託にかかる成果物

業務実施後は、以下の内容を含む業務実施報告書を提出し、本市の承認を得ること。

- ・基礎研修の実施報告（申込数、参加数、参加事業所名、当日資料など）
- ・実践研修の実施報告（申込数、参加数、参加事業所名、当日資料など）
- ・本市との打合せ議事録 ※打合せ日から3営業日以内に提出すること。

上記のほか、本業務の実施過程で作成した資料等については、本市の要請があれば提出に協力すること。

7. 留意事項、その他

- ・委託契約の締結については、本市所定の「委託契約約款」に基づくものとする。
- ・業務開始にあたっては、履行期限内に円滑かつ適正に事務が進められるよう、十分な体制を確保し、委託契約の締結後速やかに、実施体制、実施スケジュール、事故発生時の対応等を記載した業務計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・業務期間中は、月次で業務の進捗状況、課題等について、本市へ業務報告をすること。
- ・この仕様に定めのない事項は、本市と協議して決定すること。

8. 納入期限等

- ・2027年3月31日（水）（業務実施報告書の提出を含む）
- ・業務実施報告書の納入場所 神戸市が指定する場所