

基本仕様書

1 業務名

介護職員相談窓口設置業務

2 事業委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 事業の目的

介護の仕事は、利用者に寄り添いその生活を支えるといったやりがいを感じる仕事である反面、対人援助特有の悩みや不安を抱えやすく、職場の人間関係等による離職も問題であることから、介護従事者の抱える様々な悩みや不安を解消し、安心して仕事が続けられるよう支援する。

4 委託事業の内容

(1) 事業概要

介護職員の悩み相談窓口を設置し、電話や面談等による相談に応じる。

(2) 相談手法、相談時間、相談日及び開設期間について

ア 専用ダイヤルによる電話相談について、以下の体制にて対応すること。

・対応日：平日週3回以上

・対応時間：午前10時から午後5時までを原則とする。

イ 相談者の希望に応じ、おおむね1月以内に、乙が確保する場所において、面談による随時相談を原則月2回以上設定し実施すること。

ウ イの他に、相談者の希望に応じ、弁護士による面談を原則月1回以上、90分以上設定し実施すること。

(留意事項)

・対応日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる場合は、同月内の他の日程に振り替えることを妨げない。

・年末12月29日から翌年1月3日までの間については対応を要せず、日程の振替も必要ない。

その他、夜間または土日における電話相談対応日の設定や、メールによる相談対応、介護職員同士で悩みを共有し精神的な負担を和らげるための場（サロン）の提供など、効果的な相談対応方法を提案し、実施すること。

(3) 相談体制

現場経験豊富な介護福祉士による対応を必須とし、その他、社会福祉士、心理カウンセラー、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント、社会保険労務士、弁護士及びその他専門知識を有する者等が相談に応じることのできる体制をとること。

なお、電話相談、面談等の対応者について、原則前月までにシフト表を作成し、

乙が運営するHP等において広く一般に公開すること。

(4) 相談内容

職場における人間関係、仕事の内容、労働条件、心身の健康、職場・介護現場におけるハラスメントなど、介護従事者の抱える様々な悩みは不安について相談に応じること。

(5) 関係機関との連携等

相談窓口の運営に当たっては、愛知労働局、各市町村及び愛知県社会福祉協議会等、関係機関との連携に努めること。

本窓口で対応できない相談については、愛知労働局、愛知県社会保険労務士会、愛知県弁護士会及び医療機関等、他の適切な専門機関に案内すること。

(6) 相談窓口の広報について

相談窓口の専用ダイヤル、実施主体、所在地、相談方法及び相談体制等について、広く県内の介護職員に周知するため、県内 8,400 か所程度の介護事業所へチラシ（A4カラー刷り）を作成し配布するほか、ポスターの配布や、関係機関との連携、広報誌への掲載、HPやSNSの活用等による積極的な広報活動を提案し実施すること。なお、実施する際は、事前に県の了解を得ること。

また、本相談窓口は紛争解決窓口ではないことに留意すること。

(7) 相談の報告について

相談の種類、件数、概要及び結果等について、四半期ごとに、速やかに甲へ報告すること。

(8) 相談者情報等の管理について

乙は個人情報取扱事務に従事する者に対し、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該職員が退職した後も含めて、必要かつ適切な管理監督を行わなければならない。

(9) 引継ぎ等について

年度内に終結しない案件の引継ぎのほか、本業務を継続して円滑に実施するために必要な措置を実施するほか、契約終了後も、甲及び次期受託事業者の要求に応じ、本相談窓口の運営に必要な協力を行うこと。

5 その他

(1) この基本仕様書に定めるもののほか、事業の詳細については、乙の企画提案書のとおりとする。

(2) この基本仕様書及び乙の企画提案書に定める事項について疑義が生じたときは、甲、乙協議して定めることとする。

- (3) 本業務の実施に当たっては、甲と緊密な連携を図るとともに、甲の指導の下、適切に対応すること。
- (4) 本業務に係る会計監査等が行われる際は、乙は協力しなければならない。
- (5) 乙は、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類について、事業完了後5年間、甲の求めに応じて閲覧に供することが出来るように、保存しておかなければならない。
- (6) 本業務に係る Web ページ等を作成する際、愛知県の公式サイトサブドメインを使用すること。

なお、Web アクセシビリティを確保した Web ページの作成に努めること。特に、JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」の適合レベル A 及び AA に極力準拠するように作成すること。

Web アクセシビリティの確認は、総務省が提供するアクセシビリティ評価ツール「miChecker」を利用し、少なくとも「問題あり」がないようにすること。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/michecker.html

また、Web ページ等で個人情報を扱う場合は、該当する情報資産へのアクセス制限などセキュリティ対策を行うこと。