

# 令和4年度在宅医療機関等からの暴力・ハラスメント等に関する 相談窓口運営業務委託仕様書

埼玉県（甲）が受託者（乙）に委託する業務内容は、次のとおりとする。

## 1 目的

埼玉県内の在宅医療に携わる病院、診療所、歯科診療所、薬局、栄養ケアステーション、認定栄養ケアステーション（以下、「在宅医療機関等」という。）から、患者・患者家族等の暴力行為、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窓口を設置することで医療従事者が安心して勤務できる環境を整備する。

## 2 業務内容

乙は、県内の在宅医療機関等から、患者・患者家族等の暴力・ハラスメント等について相談を受けるための相談窓口を運営するものとする。

### (1) 相談対象

- ・県内の在宅医療機関等とする。

### (2) 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

### (3) 相談内容

- ・県内の在宅医療機関等から、患者・患者家族等の暴力・ハラスメント等について次の相談を受ける。

ア 日常業務で発生するトラブルの対処方法

イ 患者・患者家族等からの暴力・ハラスメント等の対応

ウ 患者・患者家族等からのクレーム対応

エ その他診療を妨げる行為について

### (4) 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。

ア 電話

イ メール

### (5) 相談対応の体制

- ・原則として、1日に最大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「埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント等相談センター」を呼称する。
- ・相談者の希望に応じて、適切な法律相談を行っている機関を案内するなど、法的な相談にも対応すること。

### (6) 業務従事者等の配置

- ・業務を履行するにあたり、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管理者を設けること。

※医療機関等において相談窓口経験を有する者。

患者・患者家族等からの暴力・ハラスメント等について専門的な知識を有する者。 など

- ・業務管理者及び業務従事者について、経歴（氏名、所属、役職、職歴・業務経歴等）が分かる資料）を提出すること。

#### (7) 相談内容の報告

- ・乙は、専用相談窓口の相談内容に関して、一月に一度、甲に書面にて報告を行うものとする。ただし、緊急性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き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書面にて報告をしなければならない。

#### (8) その他

- ・乙は事前に、専用相談窓口の運営計画を作成し、甲に提出するものとする。
- ・乙は、従事者に対する新型コロナウイルス感染症対策を徹底するとともに、万一感染者が生じた場合も事業継続可能な体制を構築するものとする。

### 3 報告書等の提出

本業務が完了した時点で、実施結果報告書を提出するものとする。なお、実施結果報告書には、次のものを添付するものとする。

- ・事業実施体制
- ・専用相談窓口の相談内容や対応等の一覧表
- ・その他、事業内容が分かるもの

### 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 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。