

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營業務委託に係る
企画提案のご質問に対する回答

	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 2業務内容 (3)相談内容	メール相談は、WEBフォーム対応で問題ないか (WEB相談フォーム可能と想定した場合、相談項目は 弊社で設定している項目のもので問題ないか)	メール相談については、WEB フォームから相談を受け付ける 対応でも問題ありませんが、必 ず相談者に回答してください。 貴社で設定している相談項目 が分からないため、現時点では 問題ないか判断できません。
2	仕様書 2業務内容 (3)相談内容	相談の対象に、患者・家族などからのクレーム対応、 診療を妨げる行為があるが、どのような対応を想定し ているのか？ (こちらの窓口が代わりに謝罪をしたり、妨害行為に対 処するなどがありえるのか)	患者・家族などからのクレーム や診療を妨げる行為などに関 する相談に対して、具体的な対 処方法やアドバイスなどの対応 を想定しています。 クレームや診療を妨げる行為を 行う患者・家族などに対して、 受託者が直接対応することは 想定していません。
3	仕様書 2業務内容 (3)相談内容	ハラスメント等の対応とクレーム対応が相談内容とし て記載されているが、これら記載の相談内容に対して 傾聴するという想定で良いのか、または具体的な対 処方法までを答えることを想定しているのか。	上記2のとおり、傾聴だけでは なく具体的な対処方法やアドバ イスなどをの対応を想定してい ます。
4	仕様書 2業務内容 (4)相談方法	相談方法にメールがある。Webでの代替対応は可能 か？	メール相談については、WEB フォームから相談を受け付ける 対応でも問題ありませんが、必 ず相談者に回答してください。
5	仕様書 2業務内容 (5)相談対応 の体制	相談者の希望に応じて、法的な相談にも対応するこ と。とあるが、機関案内のみと限定してもよいか。 (案内機関一覧を提供していただきそれに沿って案内 することなどは可能か。)	適切な法律相談を行う機関を 案内することのみでも構いません が、企画提案書には法的な 相談があった場合にどのように 対応するか具体的に提案してく ださい。 案内機関一覧の提供の有無に ついては現時点では検討中の ため、提供がないことを前提に 提案してください。
6	仕様書 2業務内容 (5)相談対応 の体制	「相談者の希望に応じて、～機関を案内するなど、法 的な相談にも対応すること。」に関して電話相談対応 のみとすることも可能か。	対応できない特別な理由がな ければ、メールで法的な相談が あった場合も対応する必要が あります。
7	仕様書 2業務内容 (6)業務従事 者等の配置	具体的な資格条件はあるのか。	仕様書に記載されているとお り、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を 配置してください。
8	企画提案募集 要項 2 委託業務 の概要 (3)委 託期間	目安ということで、2022年12月1日開始としておりま すが、開始時期を12月中旬にするといった調整は可能 なものか。	協議は可能ですが、特段の事 情がなければ、令和4年12月1 日を開始の目安とします。 なお、企画提案書において準 備期間を含めた実施スケ ジュールを提案してください。

	質問項目	質問内容	回答
9	企画提案募集 要項 7 企画提案 書等の提出 (1)提出書類 ア(ウ)	具体的な相談窓口の実施のスケジュールについて質問いたします。 スケジュールは、契約締結の日から専用番号の設定までの期間でしょうか。 または、契約締結の日から令和5年3月31日までの準備を含めた運用スケジュールでしょうか。	実施スケジュールは、準備期間も含め、契約締結の日から令和5年3月31日までの実施スケジュールを提案してください。