

(別紙1)

令和8年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務企画提案コンペ参加仕様書

1 業務目的

顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント、いわゆる「カスハラ」が社会問題となっている中、三重県内においても、県が令和6年度に実施した「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」により、過去3年間において県内企業の25.1%、労働者では32.1%がカスハラを受けた経験があることが明らかとなるなど、深刻な被害が生じている実態が確認されています。

こうした状況を受けて、現在、県では、全国初となる罰則規定を設けたカスハラ防止条例の制定に向けて取組を進めています。

カスハラは、職場外の第三者による行為が原因となることから、事業者や就業者による取組だけでは不十分であり、顧客等も含め社会全体で取組を推進していくことが求められます。

また、令和8年10月には、改正労働施策総合推進法が施行され、事業主に対してカスハラ防止措置を講じることが義務化されますが、県の調査によれば、県内企業のうち約8割の企業においてカスハラ防止対策が未実施であり、とりわけ従業員規模の小さい企業ほど、カスハラ防止対策が進んでいない状況が明らかとなっています。

本事業では、シンポジウムの開催による条例の周知・啓発に取り組むとともに、セミナーの開催、事業者向け相談窓口の設置などを通じた事業者支援を実施することにより、社会全体でカスハラ防止に取り組むための環境整備を推進します。

2 業務内容

(1) 委託業務名

令和8年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託

(2) 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)まで

(3) 仕様

別添「令和8年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託 業務仕様書」のとおり

3 契約上限額 12,713,034円(消費税及び地方消費税を含む)

4 参加条件

次に掲げる条件を全て満たす者、又は複数の者による共同事業体(以下「共同事業体」という。)であることとします。

なお、共同事業体で参加する者にあつては、構成員全員が該当することとします。

(1) 参加者資格

ア 当該企画提案コンペに係る契約を締結する能力を有しない者又は破産者で復権を得ない者でないこと。

イ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第32条第1項各号に掲げる者でないこと。

(2) 最優秀提案者資格

ア 三重県建設工事等資格(指名)停止措置要領により資格(指名)停止を受けている期間中である者でないこと。

イ 三重県物件関係落札資格停止要綱により落札資格停止措置を受けている期間中である者でないこと。

ウ 三重県税又は地方消費税を滞納している者でないこと。

5 質問の受付及び回答

本業務又は企画提案コンペに関し質問がある場合は以下により質問をしてください。

(1) 質問の受付期限

令和8年4月28日（火）12時必着

(2) 質問の方法

電子メールで受け付けます。質問には、所属・氏名・連絡先を明記してください。質問の送信後、質問の提出先に電話し、到達確認を行ってください。

(3) 質問の提出先

下記17の担当所属に提出してください。

(4) 質問に対する回答

質問に対する回答については、令和8年5月7日（木）12時までに、三重県ホームページの「企画提案コンペ等公告」に掲載します。質問申請の有無にかかわらず、企画提案書等を提出する前に、質問内容に対する回答ページを確認してください。

ただし、質問及び回答の内容が、質問者の具体的な提案事項に密接に関わるものについては、質問者に対してのみ回答します。

6 参加資格確認申請及び確認結果の通知

本業務を受託しようとする者は、三重県に対し、この企画提案コンペの参加資格確認申請を行ってください。

(1) 提出期限

令和8年5月13日（水）12時必着

(2) 提出方法

持参又は郵便、民間事業者による信書便で送付してください。

(3) 提出先

下記17の担当所属に提出してください。

(4) 提出書類

ア 企画提案コンペ参加資格確認申請書（第1号様式）

イ 役員等に関する事項（第2号様式）

ウ 企画提案コンペに関し、支店又は営業所等に権限が委任されている場合は、委任状（第3号様式）

エ 企画提案コンペに関し、共同事業体で参加を希望する場合は、共同企業体協定書兼委任状（第4号様式）

オ その他、上記アに記載の添付書類一式

(5) 参加資格確認結果の通知

令和8年5月26日（火）17時までに、申請者に対し電子メール又は電話により通知します。

7 企画提案書等の提出

上記6（5）により、参加資格確認を受けた者は、以下により企画提案書等を提出してください。

(1) 提出期間

参加資格確認結果通知から令和8年5月28日（木）12時まで

(2) 提出方法

上記6(2)に同じ。

(3) 提出先

下記17の担当所属に提出してください。

(4) 提出資料及び部数

ア 企画提案書 8部(正本1部、副本7部)

(ア)様式

- ・文字サイズ12ポイント以上で、A4版・20ページ以内で作成し、ページ番号を記載のうえ、長辺側をホッチキス綴じすること。
- ・企画提案書は、別紙業務委託仕様書の内容をふまえ、以下の内容を参考に可能な限り具体的に提案すること。

(イ)記載内容

①提案書の概要

提案内容のポイントに記載すること。

②各業務に係る企画提案

- ・シンポジウムの開催(講師の選定方針、講師(案)、開催プログラムの内容等)
- ・セミナーの開催(講師の選定方針、講師(案)、開催プログラムの内容等)
- ・相談窓口の開設(受付方法・体制、相談にあたっての工夫や配慮事項等)
- ・アドバイザーの派遣(アドバイザーの選定方針、アドバイザー(案)、派遣先でのコンサルティングの内容等)
- ・出前講座(講師の選定方針、講師(案)、講座の内容等)

③事業の周知・啓発

上記の業務を実施するにあたっての周知・啓発方法をご提案ください。

④業務の実施スケジュールと運営体制

各業務の実施スケジュールや運営体制について記載すること。

⑤実績

過去3年間に、当該業務と類似の業務実績があれば記載すること。

イ 見積書

8部(正本1部、副本7部)(※)

※見積書の正本において代表者印の押印を省略する場合は、見積書に発行責任者・担当者それぞれの氏名・電話番号を記載してください。(発行責任者と担当者は同一でも可)

見積価格は消費税及び地方消費税抜きの額(免税業者にあつては、契約希望額に110分の100を掛けた額)としてください。(契約金額は、1円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てるものとします。)

ウ 提案事業者の概要書 8部

エ その他提案にかかる参考資料 8部

8 審査の実施及び選定結果の通知

三重県は、本仕様書に基づき提出された企画提案資料を「令和8年度カスタマーハラメント防止対策推進事業業務企画提案コンペ選定委員会」(以下「選定委員会」という。)において審査のうえ、最優秀提案者を選定します。

(1) 企画提案コンペの選定基準は以下のとおりです。

ア 的確性

本業務の目的や概要を十分に理解し、それに合致した提案であるか。

イ 企画性(配点×2)

独自のアイデアが盛り込まれ、工夫のある提案内容となっているか。

ウ 専門性（配点×2）

本業務を遂行するうえで必要な知識、経験及びノウハウを有しているか。

エ 実行性

業務を実施するうえで適切な実施計画、実施体制が提案されているか。

オ 経済性

見積額及び積算内訳・根拠が適当であり、費用対効果の観点から合理的な金額であるか。

(2) 第1次審査（書面審査）の実施

提案者が多数の場合、適否評価及び企画提案書等による書類審査を行い、優秀提案者を5者程度選定します。審査の結果は、全ての提案者に速やかに通知します。第1次審査により落選とされた提案は第2次審査の選定対象から除外します。

(3) 第2次審査（プレゼンテーション審査）の実施

提案者によるプレゼンテーションを実施し、最優秀提案者を決定します。

ア 実施日時 令和8年6月1日（月）午後（予定）

イ 実施場所 三重県津市広明町13番地 県庁8階 雇用経済部会議室

ウ 内容 プレゼンテーション15分、質疑10分（予定）

エ 方法 提出済みの企画提案資料（紙）及び口頭での説明に限るものとします（プロジェクター、スクリーン、タブレット端末配布等による説明は不可）。

オ 選定結果通知 提案した全ての者に対し、令和8年6月3日（水）17時までに電子メール又は電話により通知します。

9 最優秀提案者に提出を求める資料の内容

最優秀提案者は、令和8年6月8日（月）17時までに次の書類を提出（提示可のものにあっては、提出又は提示）してください。

- (1) 消費税及び地方消費税についての「納税証明書（その3 未納税額のない証明用）（有料）」（所管税務署が過去6か月以内に発行したもの）の写し
- (2) 三重県内に本支店又は営業所等を有する事業者にあつては、「納税確認書」（三重県の県税事務所が過去6か月以内に発行したもの（無料））の写し
- (3) 過去3年の間に当該契約と規模をほぼ同じくする契約を締結し、当該契約を履行した実績の有無を示す証明書
- (4) 三重県電子調達システム（物件等）に利用登録をしていない事業者又は共通債権者（物件契約）登録をしていない事業者にあつては、「三重県財務会計システム共通債権者（物件契約）登録申出書」（様式は三重県ホームページの「共通債権者（物件契約）登録」のページに掲載しています。）
- (5) 書面の契約書ではなく、電子契約による契約を希望する場合は、「電子契約利用意向兼メールアドレス確認書」（様式は三重県ホームページの「三重県における電子契約サービスの導入について」のページに掲載しています。）

10 契約方法に関する事項

- (1) 契約条項は、別途定める契約書のとおりとします。
- (2) 契約保証金は、契約金額の100分の10以上の額とします。ただし、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立てをしている者若しくは申立てをされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てをしている者若しくは申立てをされている者（以下これらを「更生（再生）手続中の者」という。）のうち三重県建設工事等入札

参加資格の再審査に係る認定を受けた者（会社更生法第199条第1項の更生計画の認可又は民事再生法第174条第1項の再生計画の認可が決定されるまでの者に限り）が契約の相手方となるときは、納付する契約保証金の額は、契約金額の100分の30以上とします。

また、三重県会計規則（平成18年三重県規則第69号）第75条第4項各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金を免除します。ただし、規則第75条第4項第1号、第2号又は第4号に該当するときを除き、更生（再生）手続中の者については、契約保証金を免除しません。

(3) 契約は、三重県雇用経済部雇用対策課において行います。

(4) 契約書は2通作成し、双方各1通を保有します。なお、契約金額は見積書に記載された金額の100分の110に相当する金額とし、契約金額の表示は、消費税等を内書きで記載するものとします。（契約金額は、1円未満の端数が生じたときはその端数を切り捨てるものとします。）

1.1 監督及び検査

契約条項の定めるところによります。

1.2 契約代金の支払い方法及び支払い時期

契約条項の定めるところによります。

1.3 見積及び契約の手続において使用する言語及び通貨

日本語及び日本国通貨に限ります。

1.4 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとします。

1.5 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

(1) 受注者が契約の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 発注所属に報告すること。

エ 契約の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより業務に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合、発注所属と協議を行うこと。

(2) 契約締結権者は、受注者が(1)イ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じます。

1.6 その他

(1) 企画提案に関する事項

ア 企画提案に要する費用は、各提案者の負担とします。

イ 企画提案書その他の提出資料は、返却しません。

ウ 企画提案書その他の提出資料は、本県の内部で使用するものであり、提供者に断りなく第三者への配布は行いません。ただし、三重県情報公開条例（平成11年三重県条例第42号）で定義する公文書となるため、開示請求の対象となります。

そのため、企業秘密等に該当し非開示とする必要がある箇所については、その旨を記載してください。ただし、開示請求があった場合の開示・非開示の判断は、三重県情報公開条例に基づき三重県が判断することとなります。

(2) 契約に関する事項

ア 原則として再委託は認めません。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、三重県の承諾を得た場合はこの限りではありません。

イ 成果品の全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含みます。）は、成果品の引渡しをもって三重県に譲渡されるものとします。

ウ 委託料は、委託業務が完了し、三重県の検査に合格した後に支払うものとします。

エ 委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者に対して、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に罰則規定があるので留意してください。

(3) 企画提案コンペへの参加又は企画提案の無効要件

次のいずれかに該当するときは、その者の参加及び提案は無効とします。

ア 本コンペに参加する資格のない者が提案したとき。

イ 提案者が同一事項の企画提案コンペに対し2以上の見積をしたとき。

ウ 提案者が他人の提案の代理をしたとき。

エ 提案に際して談合等の不正があったとき。

オ 提案書類が、提出期限を過ぎて提出されたとき。

カ 見積書に記載された見積金額（消費税及び地方消費税抜きの額）の100分の110に相当する金額が契約上限額を超えているとき。

キ その他三重県があらかじめ指示した事項に違反したとき及び提案者に求められる義務を履行しなかったとき。

(4) この参加仕様書に定めのない事項については、三重県会計規則の定めるところによるものとします。（三重県会計規則は、三重県ホームページの「三重県法規集」に掲載しています。）

17 担当所属

〒514-8570 三重県津市広明町13番地

三重県雇用経済部雇用対策課働き方改革・人材育成班 担当：蔵本、藤岡

電話：059-224-2454 電子メール：koyou@pref.mie.lg.jp