

**カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託
企画提案コンペ参加仕様書**

1 委託業務の目的

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、就業者の心身への悪影響をもたらし、就業環境の悪化につながるなど大きな社会問題となっている。カスハラ行為による被害が就業者の離職や休業につながる事例も発生しており、就業者の安全と健康を脅かすだけでなく、企業の経済活動への影響も甚大である。

しかし、三重県が昨年度実施した「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」の調査結果によると、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現状にある。

このような現状をふまえて、本事業では県内企業におけるカスハラ防止対策の推進にかかる取組を促進することを目的として、カスハラ防止対策に関する法改正の動向、カスハラ防止対策の優良事例などを紹介するセミナーを開催するとともに、県内企業向け相談窓口を設置する。加えて、対策が進んでいない県内中小企業・小規模企業（以下「中小企業等」という。）に対しては、専門家によるアドバイザー派遣を通じて、対策マニュアルの策定や相談体制の整備等を重点的に支援することにより、県内全体におけるカスハラ対策を促進する。

また、県内企業で働く就業者を対象として、専門家による出前講座を実施することにより、就業者個人のカスハラに対する理解と関心を高めるとともに、カスハラへの対応力の向上を図る。

2 委託業務の概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 委託業務名 | 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 8 年 3 月 3 1 日（火）まで |
| (3) 委託業務の内容 | 別添「カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託
仕様書」のとおり |

3 委託上限額

5, 3 7 0, 0 0 2 円【消費税及び地方消費税（税率 10%）を含む】

4 参加条件

次に掲げる条件をすべて満たした者とします。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 三重県建設工事等資格（指名）停止要領により資格（指名）停止を受けている期間中でない者であること。
- (4) 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又は同要綱に定める落札資格停止要件に該当する者でないこと。
- (5) 三重県が賦課徴収する県税並びに消費税及び地方消費税について未納のない者であること。
- (6) 委託業務の履行について、綿密な連絡及び迅速な対応ができ、要請により速やかに対処できる者であること。

5 提出書類、提出期限及び提出先

参加を希望する場合は、次の必要書類を持参又は郵便、民間事業者による信書便（以下「郵送等」という）により提出してください。

（郵送等で提出する場合は、提出期限までに提出先に到達するよう投函し、電話にて雇用対策課に書類の受理を確認してください。）

提出期限：令和7年5月8日（木）10時まで

提出先：18に記載する連絡先

- (1) 企画提案コンペ参加資格確認申請書（第1号様式）・・・・・・・・・・1部
※必要な場合は、委任状（第2号様式）1部を提出すること。
- (2) 登記簿謄本、現在事項証明書又は代表者事項証明書の写し・・・・・・・・1部
- (3) 身分証明書（個人の場合。身元証明書。本籍地市町村長証明のもの。写し可）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1部
- (4) 成年被後見人、被保佐人等について登記されていないことの証明書
（個人の場合。写し可）・・・・・・・・・・・・・・・・・・1部

結果通知日：令和7年5月20日（火）

6 提出を求める企画提案資料、提出期限及び提出先

参加を希望する場合は、次の必要書類を持参又は郵送等により提出してください。（郵送等で提出する場合は、提出期限までに提出先に到達するよう投函し、電話にて雇用対策課に書類の受理を確認して下さい。）

提出期限：参加資格確認の日から令和7年5月23日（金）12時まで

提出先：18に記載する連絡先

以下の（１）から（４）までを１セットとし、９部（正本１部、副本８部）提出してください。

（１）企画提案書

原則Ａ４版・２０頁程度・文字サイズ１２ポイント以上で、様式は自由とする（長辺側を綴じてください）。

なお、仕様書に記載されている内容は最低限実施するものであり、企画提案書には、その内容をもとに可能な限り具体的な提案を企画書にまとめて提出してください。

最優秀提案を提案いただいた事業者とは、企画提案書に記載された内容をもとに、協議のうえ委託契約を締結します。

＜企画提案書記載内容＞

業務実施の基本方針と業務の全体的な企画提案を記載してください。

①事業実施にあたっての基本的な考え方

三重県内の中小企業等におけるカスタマーハラスメント防止対策に関しての課題認識や今後必要な取組の見解についてご記載ください。

②セミナーの開催

セミナーの開催スケジュール、講師の選定方針、講師（案）、セミナーの内容等についてご提案ください。

③カスハラ防止対策に関する相談支援

相談の実施に関する基本的な考え方をご提案ください。

具体的には、相談の受付方法・受付体制、相談にあたっての工夫や配慮することについてご提案ください。

④アドバイザーの派遣

アドバイザー派遣による支援の方法、内容をご提案ください。アドバイザー派遣の概要を示したうえで、基本方針・考え方について記載し、コンサルティングの内容、具体的な取組をご提案ください。

⑤企業で働く人のための出前講座

出前講座の開催スケジュール、講師の選定方針、講師（案）、講座の内容等についてご提案ください。

⑥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。

（２）委託業務の執行体制

①業務実施スケジュール(工程表)

②業務体制

(3) 見積書

委託事業の対象となる事業費は、本業務を実施するために必要な経費のうち、受託事業者の通常業務と区分して経理することが可能な経費とします。見積書の作成にあたっては、事業費及び消費税がわかるように区分して作成願います。なお、消費税等額に 1 円未満の端数が生じた場合はその端数を切り捨ててください。

(4) 参考資料

その他、企画提案に関する有効な資料や団体概要及びパンフレット等、過去 3 年間に同様の事業に取り組んだ実績がある場合は、可能な限りその資料を添付してください。

7 企画提案コンペの実施方法

三重県は、本仕様書に基づき提出された企画提案資料を、別に設置する「カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託企画提案コンペ選定委員会」において審査を行い、総合的に評価して最優秀提案を選定します。

(1) 第 1 次審査（適否評価）の実施

実施日時 令和 7 年 5 月 23 日（金）

（ただし申込数が少ない場合は、第 1 次審査を省略することがあります。）

(2) 第 2 次審査の実施（プレゼンテーション実施後）

実施日時 令和 7 年 5 月 28 日（水）午後（予定）

(3) 企画提案書の終了後の取扱い

提出された各企画提案資料の返還はいたしません。

(4) 企画提案書の審査結果について

審査の結果は、最優秀提案者を決定した後、提案したすべての者に対して速やかに通知します。

8 プレゼンテーションの実施

提案内容の審査を行うため、提案者によるプレゼンテーションを実施します。プレゼンテーションの詳細は、事前に提案者へ企画提案資料記載の連絡先へ電子メールにて連絡します。

(1) 日時：令和 7 年 5 月 28 日（水）午後（予定）

(2) 場所：県庁 8 階雇用経済部会議室（津市広明町 13 番地）（予定）

9 最優秀提案を選定するための評価基準

以下の項目により、総合的に評価して選定します。

(1) 目的合致

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。

(2) 企画性 (配点×2)

業務の実施に対する独自の工夫が認められるか。

(3) 実行性

企画が確実に実行できる体制が整備され、業務配分やスケジュール管理が適切に計画されているか。

(4) 専門性 (配点×2)

カスハラに関する専門的な知識や実績を有しているか。

(5) 経済性

事業の実施に必要な経費が事業内容から見て適切に見積もられているか。

10 企画提案書の内容についての質問の受付及び回答

(1) 質問の受付期間

令和7年4月28日(月) 15時 まで

(2) 質問の提出

質問は文書(書式自由、ただし規格はA4版)にて行うものとします。質問する場合は、18に記載の担当部局まで、持参、電子メールのいずれかの方法で提出してください。電子メールの場合は電話にて着信の確認を行ってください。

なお、質問文書には組織名その他、回答を受ける担当窓口の部課名、氏名、電話及びメールアドレスを明記してください。

(3) 質問の内容

質問は、原則として、当該委託業務にかかる条件や応募手続的な事項に限るものとし、企画内容に関する照会にはお答えできませんのでご了承ください。

(4) 質問に対する回答

提出いただいた質問に対しては、電子メール等により回答します。また、令和7年4月30日(水)までに本企画提案コンペ公告(本HP)にて掲載します。

11 委託契約締結に関する事項

(1) 最優秀提案者に提出を求める資料の内容

最優秀提案者と契約条件及び業務実施内容を協議のうえ、委託契約を締結します。

なお、最優秀提案者との契約締結時には、下記の納税証明書及び納税確認書が各1部必要になります。

① 消費税及び地方消費税についての「納税証明書（未納税額のない証明用）」（所管税務署が過去6月以内に発行したもの）の写し

② 三重県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月以内に発行したもの）の写し

（2）契約方法に関する事項

① 契約条項は、三重県雇用経済部において示します。

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し立てをしている者若しくは申し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し立てをしている者若しくは申し立てをされている者（以下これらを「更生（再生）手続中の者」といいます。）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1項の更生計画の認可又は民事再生法第174条1項の再生計画の認可が決定されるまでの者に限ります。）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6月16日三重県規則第69号、以下「規則」という。）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。

なお、契約保証金の免除を判断するため、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をご提出いただく場合があります。

③ 契約書は2通作成し、双方各1通を保有します。なお、契約金額の表示は、消費税等を内書きで記載するものとします。

④ 契約は、三重県雇用経済部において行います。

12 監督及び検査

監督及び検査については、契約条項の定めるところによります。また、履行確認は、委託業務完了後において別途指示する日時において実施します。

13 委託料の支払い

（1）委託料の支払いは、委託業務が完了し、履行確認が行われた後に行うものとします。

(2) 上記にかかわらず、本業務を実施するにあたり必要がある場合には、前金払いをすることができることとします。

14 見積及び契約の手続き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。

15 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。

16 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」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。

- ① 断固として不当介入を拒否すること。
- ② 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。
- ③ 発注所属に報告すること。
- ④ 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工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、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)②又は③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。

17 その他

(1) 企画提案に要する費用の負担
提案者の負担とします。

(2) その他特記事項

- ① 応募書類等に記載された個人情報については、当業務委託の目的以外の目的で使用することはありません。

- ② 提出いただいた提案資料については「三重県情報公開条例」に基づき情報公開の対象となります。
- ③ 契約にあたり、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。
- ④ 委託業務の実施にあたっては、実施内容を三重県雇用経済部雇用対策課と協議しながら進めるものとし、必要に応じて業務打ち合わせを行うものとしします。
- ⑤ その他必要な事項は、「三重県会計規則」の規定によるものとしします。
- ⑥ 委託を受けた事務に従事している物若しくは従事していた者等に対して、個人情報保護法第176条、第180条及び第184条により罰則がありますのでご注意ください。
- ⑦ 本仕様書に記載のない事項について疑義のある場合は、その都度協議のうえ決定することとしします。

18 担当部局

〒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：山添、宇野

TEL：059-224-2454

E-mail：koyou@pref.mie.lg.jp