

カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務 委託事業者募集要項

1 目的

顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）は、就業者の心身を害する行為であるとともに、職場環境を悪化させるものであり、事業者においても就業者の生産性や意欲の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化等、経営的に大きな損失を被るものである。

就業者の心身の健康を確保し、働きがいをもちながら、安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を目指すため、専用 Web サイトや企業向けポスター等により、事業者、就業者、顧客等にカスハラ防止に向けた周知・啓発を行うとともに、カスハラへの具体的な対応例等を示すマニュアルを作成する。

2 事業の内容

別添 1 「仕様書」のとおり

3 委託の方法

事業実施に当たっては企画提案を公募し、最も優れた企画提案者として選定された 1 者と事業仕様及び契約金額を委託金額限度額の範囲内で協議した上で、委託契約を締結する。

なお、協議が不調に終わった場合、次点の者と協議する。

4 委託金額限度額

委託金額の上限は 11,150,928 円（消費税及び地方消費税込み）とする。

なお、委託料の支払方法は精算払いとする。

また、契約保証金については、愛知県財務規則第 129 条の 2 の規定に基づき、契約金額に 100 分の 10 を乗じて得た額とする。ただし、契約の相手方が愛知県財務規則第 129 条の 3 の規定に該当する場合は、全額又は一部免除とする。

5 委託契約期間

契約締結日から 2026 年 3 月 31 日まで

6 応募資格

次の要件を全て満たす者とする。

- (1) 愛知県内に本社・支社又は営業所を持つ法人又は法人以外の団体であること。
- (2) 令和 6・7 年度入札参加資格者名簿に登載されている者であること。
- (3) 企画提案書の提出期限において愛知県会計局指名停止取扱要領に基づく指名停止を受けていないこと、又は受ける見込みがないこと。
- (4) 「愛知県知事が行う事務及び事業から暴力団排除に関する合意書」（平成 24 年 6 月 29 日付け愛知県知事等・愛知県警察本部長締結）に基づく排除措置を受けていないこと。
- (5) 宗教活動若しくは政治活動を主たる目的とする団体、暴力団若しくは暴力団

- 員の統制の下にある団体や個人でないこと。
(6) 国税及び地方税に未納がないこと。

7 応募方法等

(1) 説明会の開催

応募を希望される方を対象に、以下のとおり説明会を開催する。出席は応募の必須要件ではないが、可能な限り出席すること。

ア 日時

2025年3月5日(水) 午後2時から午後3時まで

イ 場所

愛知県自治センター 4階 第三会議室
名古屋市中区三の丸三丁目2番3号

ウ 参加申込方法

次のとおり電子メールで申込むこと。

- ・ 申込期限：2025年3月4日(火) 午後5時
- ・ 件名：「カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務説明会の参加申込み」
- ・ 本文：
 - 1 貴社(団体)名
 - 2 参加者氏名(2名まで)
 - 3 連絡先(電話番号及び電子メールアドレス)
- ・ 申込先：愛知県労働局労働福祉課労使関係グループ
- ・ 電子メールアドレス：rodofukushi@pref.aichi.lg.jp

(2) 企画提案書等の提出

当事業の受託を希望される方は、別添2「企画提案書等作成要領」を参考に必要書類を作成し、持参、郵送(配達証明に限る。)により提出すること。

ア 提出書類

- (ア) 企画応募書(別添様式1)
- (イ) 事業実施体制及び類似事業の受託実績(別添様式2)
- (ウ) 企画提案書(様式自由) ※16ページ以内で作成すること。
- (エ) 経費積算書(様式自由)
- (オ) 社会的価値の実現に資する取組に関する申告書・添付書類(別添様式3)
- (カ) 応募者の概要が分かるもの(企業案内等)
- (キ) 納税証明書(国税及び県税について未納税額がないことの証明)

イ 提出部数

10部(正本1部、副本9部)

※副本は「ア 提出書類」の(オ)～(キ)の添付不要。

ウ 提出仕様

A4判 縦置き横書き左綴じ(A3判を使用する時は3つ折りにすること)

エ 提出期限

2025年3月19日(水) 午後5時(必着)

※ 直接持参の場合の受付時間は、土・日・祝日を除く平日の午前9時から午後5時までとする。

※ 郵送の場合は、提出期限の午前中に必着のこと。

※ 電子メール及びFAXによる応募は受け付けない。

※ 提出期限までに全ての必要書類の提出がない場合は受け付けない。

オ 提出先

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 愛知県庁本庁舎2階
愛知県労働局労働福祉課 労使関係グループ

カ 情報公開の取扱い

提出のあった企画提案書については、次のとおり取り扱う。

- ・採用となった企画提案書については、行政文書開示請求があった場合は、愛知県情報公開条例に基づき開示する。
- ・不採用となった企画提案書については、行政文書開示請求があった場合は、愛知県情報公開条例に基づき、提案者の意見を踏まえた上で、愛知県が対応について判断する。

キ その他

- ・企画提案に要する費用は、応募者の負担とする。
- ・提出された書類は返却しない。

(3) 応募に関する問合せ先

愛知県労働局労働福祉課 労使関係グループ

担 当 五斗

所在地 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電 話 052-954-6361 (ダイヤルイン)

8 提案の審査・選定等

(1) 審査方法

提出された企画提案書等について、県で書面審査により3案程度を選定した後、県が設置する審査委員会において、審査を行い選定する。審査委員会は非公開とし、審査の経過など審査に関する問合せには応じない。

審査委員会では、企画提案書等の内容について1事業者15分間程度のプレゼンテーション(パソコン及びプロジェクター等の使用不可)を実施する。時間、場所、留意事項等は、別途通知する。

(2) 審査基準(書面審査も同様の基準により審査する。)

審査委員会においては、以下の項目等について評価し、総合的な審査を行う。

ア 事業全体の方針・進め方

- ・事業の実施体制は適切か
- ・類似事業の実績はあるか
- ・事業の目的・趣旨に沿っているか
- ・工程・スケジュールは適切か

イ 事業の内容及び実施方法

(ア) カスハラ防止に向けた周知・啓発

- ・効果的な周知・啓発が期待できるものとなっているか
- ・専用Webサイトのデザイン及び構成は分かりやすく、訴求力の高いものとなっているか
- ・ロゴマーク、ポスター、チラシは事業に適したデザインであり、訴求力の高いものとなっているか

(イ) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成

- ・ヒアリング先のイメージやヒアリング項目、実施方法は適切か
- ・検討会議の実施時期や実施体制は適切か
- ・マニュアルの紙面構成のイメージは適切か
- ・読み手にわかりやすく伝えるための創意工夫がなされているか

ウ 見積金額等、追加提案の妥当性

- ・見積項目及び金額は適切か
- ・その他に本事業の実施にあたり有益と思われる追加提案があるか

エ 社会的価値の実現に資する取組をしているか（取組の有無）

- ・ISO14001、エコアクション21、KES、エコステージのいずれかの環境マネジメントシステムの認証を受けているか
- ・自動車エコ事業所の認定を受けているか
- ・障害者法定雇用率を達成しているか
- ・協力雇用主の登録及び保護観察対象者等の雇用があるか
- ・障害者就労施設等からの調達実績（当該年度又は前年度）があるか
- ・あいち女性輝きカンパニーの認証を受けているか
- ・女性の活躍促進宣言を提出しているか
- ・えるぼし認定又はプラチナえるぼし認定を受けているか。
- ・愛知県ファミリー・フレンドリー企業の登録があるか
- ・あいちっこ家庭教育応援企業への賛同書を提出しているか
- ・くるみん認定、トライくるみん認定又はプラチナくるみん認定を受けているか
- ・愛知県休み方改革マイスター企業の認定を受けているか

(3) 審査結果の通知

審査結果（合否）については、全提案者に対して郵送で通知する。

9 事業に関する質問

本事業に関して質問がある場合は、次により、質問書を提出すること。

(1) 質問書の様式

任意様式による。

(2) 提出期限

2025年3月12日（水）午後5時（必着）

(3) 提出方法

愛知県労働局労働福祉課労使関係グループに電子メールで提出すること。

- ・件名：「カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務に関する質問」
- ・電子メールアドレス：rodofukushi@pref.aichi.lg.jp

(4) 質問への回答

2025年3月14日（金）までに愛知県 Web ページに掲載します。個別には回答しません。

10 スケジュール（予定）

2025年3月5日（水） 説明会の開催

3月12日（水） 質問受付終了（午後5時まで）

3月19日（水） 企画提案書等受付終了（午後5時まで）

3月下旬	選定・委託先の決定
4月上旬	契約締結

11 その他

- (1) 委託事業の開始から終了までの間、事業の経過内容全般を常に把握している専任の担当者を置き、事業の円滑な実施のために、定期的に県と連絡調整を行うこと。
- (2) 著作権をはじめ、本事業の成果品における一切の権利は、県に帰属すること。
- (3) 委託事業に当たり使用する図表やデータ、画像等の著作権・使用権等の権利については、受託者において、使用許可等を得ること。なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害したときは、受託者は、その一切の責任を負うこと。
- (4) 受託者は、本事業の遂行に当たり知り得た情報を、委託者の許可無く他に漏らしてはならない（契約終了後も同様とする）。
- (5) 本事業の実施は、令和7年2月定例愛知県議会における予算の成立を条件とする。

12 問合せ先

〒460-8501

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

愛知県 労働局 労働福祉課

労使関係グループ（五斗）

電 話 052-954-6361（ダイヤルイン）

F A X 052-954-6926

メール rodofukushi@pref.aichi.lg.jp