

カスタマーハラスメント防止対策セミナー業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1 趣 旨

県内企業において人材不足が深刻化する中、優秀な人材が継続的に就業できるよう、職場での各種ハラスメントの防止対策により、労働者への過度な負担を取り除き、安心な職場環境を整備していくことが必要である。

近年、消費者の権利意識の高まりやソーシャルメディアの普及等に伴い、消費者からの過剰な要求や悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっている。カスタマーハラスメントは、労働者に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業において時間、精神的な苦痛など多大な損失を招くことが想定される。職場におけるカスタマーハラスメント防止対策の取組みを進めることは、優秀な人材の定着や企業の安定的な経営・成長につながることを期待できる。

本事業は、企業におけるカスタマーハラスメント防止対策について、職場環境整備にかかる最近の法改正の動向を踏まえた労働関係法令の解説や社内制度への導入、取組の事例紹介などを解説する実務的・実践的なセミナーを開催するものである。

2 委託業務の概要

(1) 業務の内容

別紙「仕様書」による

(2) 委託期間

契約締結の日から令和8年2月28日まで

(3) 委託に係る予算上限額

金1,600,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※この上限額とは別に、契約手続きの中で予定価格を設定します。

3 参加資格

本プロポーザルに参加できるものは、次に掲げる全ての事項を満たしている者としてします。

- (1) 優れた企画制作能力を有し、提案内容を確実に遂行できる体制であること。
- (2) プロポーザルへの参加に必要な諸手続きに遺漏がないこと。
- (3) 宗教活動や政治活動を主たる活動の目的としていないこと。
- (4) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (5) 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立て及び会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (6) 暴力団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2条に規定する暴力団又は暴力団員が実質的に経営に関与している法人その他の団体又は個人に該当しない者であること。

4 参加手続等

(1) 参加申込み

本プロポーザルに参加を希望する場合は、「企画提案参加申込書」（様式1）を令和7年7月14日（月）17時まで（必着）に、電子メール又はFAXにて提出してください。

(2) 質問の受付

本プロポーザルに関する質問は、令和7年7月11日（金）17時まで（必着）受け付けます。

質問は、「質問書」（様式2）に記入のうえ、電子メール又はFAXにて提出してください。
（その他の方法による質問は受け付けません。）なお、質問の内容によっては、回答が示されない場合もあることから留意してください。

（3）その他

- ・参加申込み及び質問の提出先は、「10 問い合わせ先（提出先）」を参照ください。
- ・提出後、必ず電話で書面の到達を確認してください。

5 企画提案書等の提出

本プロポーザルへの参加を申し込みされた業者は、別紙の仕様書を踏まえ、次のとおり、企画提案書等をご提出ください。

（1）提出書類（様式任意）

①企画提案書

- ・別紙「仕様書」を踏まえ、具体的かつ簡潔に提案してください。
- ・契約期間における業務工程・全体スケジュールを記載してください。

②業務実施体制

- ・会社概要（パンフレット等）
- ・業務責任者、業務担当者、人員配置・実施体制等
- ・過去の類似事例の受注実績

③経費見積書

- ・本委託業務の実施に伴うすべての経費を算出し、見積金額及び内訳を記載してください。

（2）提出方法

（1）の提出書類 を電子メールにて提出してください。

（3）提出期限

令和7年7月25日（金）17時（必着）

6 審 査

（1）審査方法

提出された企画提案書等に基づき書面審査を実施し、総合的に最も優れた提案をした者を契約候補者として選定します。なお、必要に応じて、電話等により内容の確認を行う場合があります。

（2）審査基準

①企画内容

- ・業務の趣旨・目的に沿った企画提案となっているか
- ・講義テーマは具体的かつ適当で、効果的な内容となっているか。
- ・広報や募集方法に工夫がなされているか。

②業務実施体制

- ・業務を円滑かつ確実に実施できる体制が整っているか。
- ・業務全体の実施スケジュールは妥当か。
- ・提案内容や類似の業務委託の実績等から、確実に業務を遂行できる能力があると認められるか。

③経費見積

- ・提案内容に見合った適切な見積金額となっているか。
- ・経費の配分は適当か。

(3) 審査結果

審査結果は、後日書面で通知するとともに、プロポーザル参加者の名称、契約候補者の名称等を県のホームページで公表します。なお、決定経緯及び決定理由等に関する問い合わせには応じません。また、審査結果に対する異議申し立てはできないものとします。

7 契約締結

プロポーザルの結果、採用となった後は、県と協議のうえ最終的な仕様を確定し、別途業務委託契約を締結します。

8 その他

- (1) 本プロポーザル参加に要する費用は、参加者の負担とします。
- (2) 参加申込み後に、プロポーザルへの参加を辞退する場合は、令和7年7月18日（金）17時までに辞退届（様式任意）を提出してください。
- (3) 次に掲げる提案は無効とします。
 - ・ 所定の日時、場所において提出すべき書類を提出しなかった場合
 - ・ 本プロポーザルに関する条件、指示事項等に違反した場合
- (4) 本業務の実施によって知り得た情報を第三者に漏らし、又は他の目的に使用することはできません。

9 今後のスケジュール（予定）

質問書提出期限	令和7年7月11日（金）17時
参加申込み期限	令和7年7月14日（月）17時
質問に対する回答	令和7年7月16日（火）（予定）（すべての参加者に通知します）
辞退届提出期限	令和7年7月18日（金）17時
企画提案書提出期限	令和7年7月25日（金）17時
審査結果通知	令和7年8月上旬

10 問い合わせ先（提出先）

〒930-8501 富山県富山市新総曲輪1番7号
富山県商工労働部多様な人材活躍推進室労働政策課労政担当 柏原
Tel：076-444-3256（直通）
Fax：076-444-4405
e-mail：atayonajinzai@pref.toyama.lg.jp