

埼玉県カスタマーハラスメント防止対策周知業務委託仕様書

- ・この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技後、埼玉県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

I 委託業務名

埼玉県カスタマーハラスメント防止対策周知業務

II 委託期間

契約日から令和9年3月15日まで

III 目的

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例が制定された趣旨に基づき、顧客等、事業者、事業者団体、就業者の各主体に対して条例の内容について啓発し、カスタマーハラスメント防止対策の重要性について広く認識を高める必要がある。

本業務は、カスタマーハラスメント防止対策に関する情報を掲載したポータルサイトの制作や県のカスタマーハラスメント防止対策がイメージできるロゴマークの制作、サイトに使用したデザインを活用したバナー、条例周知用のリーフレット制作、顧客等に向けた大型ビジョン用動画の制作により、県民と県内事業者等に広くカスタマーハラスメント防止の取組を周知するものである。

IV 業務委託の内容

4つの業務を実施するものとする。

- ・埼玉県カスタマーハラスメント防止対策支援ポータルサイト(仮称) 制作業務
- ・カスタマーハラスメント防止にかかるロゴマーク制作業務
- ・埼玉県カスタマーハラスメント防止条例周知用リーフレット制作及び送付
- ・大型ビジョン用動画の制作及び掲載

各業務の詳細については、以下のとおり。

1 埼玉県カスタマーハラスメント防止対策支援ポータルサイト(仮称) 制作業務

県民と県内事業者等に広くカスタマーハラスメント防止の取組を周知するため、県のカスタマーハラスメント防止条例やカスタマーハラスメント防止対策セミナー動画、県内企業の先進事例等のコンテンツを掲載したポータルサイトを制作するもの。

CMS事業者と綿密な調整を行い、以下の要件を踏まえ、サイト構成、サイトデザイン、テンプレート、デザインページの作成、試験を行う。

作成に当たっては、埼玉県情報システム戦略課の運営する埼玉県ホームページのWEBサーバー及び県CMSを使用して作成し、サイト開設後に必要が生じた画像の入れ替えなどの軽微な修正を行う。

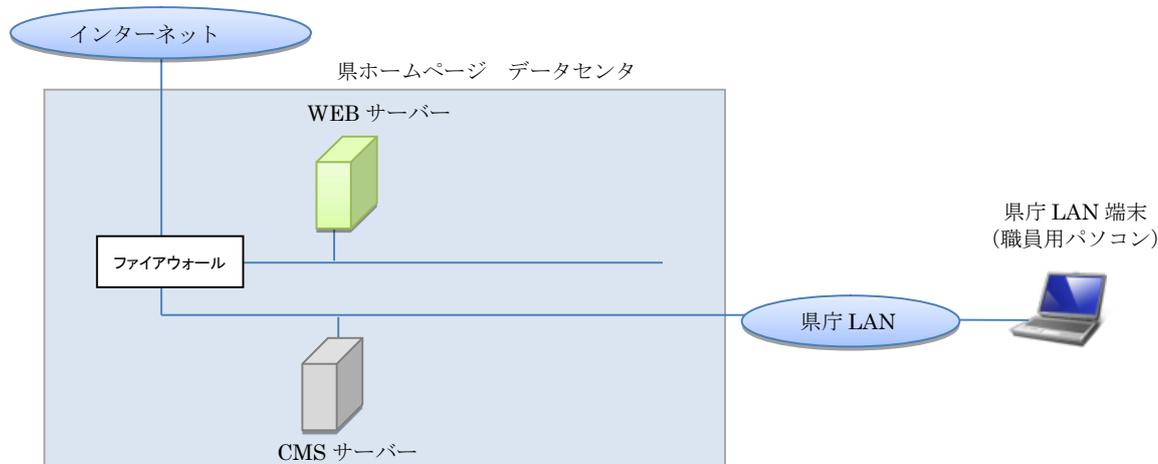
なお、CMS事業者の役割も本業務に含めることとし、受託者はCMS事業者と再委託契約を結び、CMS事業者の行う業務に係る費用をCMS事業者に支払うものとする。

(1) 用語の定義

本仕様書に記載の主要な用語を以下のとおり定義する。

用語	定義
県ホームページ	県民が閲覧する県公式ホームページ (http://www.pref.saitama.lg.jp/) を、「県ホームページ」という。
県ホームページシステム (県 CMS)	県ホームページに掲載するコンテンツを管理するシステムを、「県ホームページシステム」または「県 CMS」という。 なお、県ホームページシステムで採用しているパッケージは以下のとおり。 パッケージ名 CMS-8341/やさしい 製造元 グローバルデザイン株式会社
テンプレート	県 CMS で公開するページを生成するための雛形を、「CMS テンプレート」または単に「テンプレート」という。CMS テンプレートは県 CMS のパッケージの仕様に従って作成する必要がある。具体的な仕様は、契約後に貸与する「テンプレート作成手順書」による。
固有テンプレート	トップページやメニューページなど、固有のページを作成するためのテンプレートを「固有テンプレート」という。
機能テンプレート	固有テンプレートのうち、プログラムによって動作するように作成された部分が中心のテンプレートを「機能テンプレート」という。固有テンプレートに、ライブラリー(パーツ)を設定するだけの場合もある。
雛形テンプレート	施設詳細など、各ページで共通的に利用するテンプレートを「雛形テンプレート」という。
定型テンプレート	雛形テンプレートのうち、定型的な項目の入力によって作成されるテンプレートを、「定型テンプレート」という。
デザインページ	CMS テンプレートに適用されるデザインのもととなる HTML ページを「デザインページ」という。
WEB サーバー	県ホームページを外部に公開するためのサーバーを、「WEB サーバー」という。
CMS 事業者	県 CMS を運用・管理している事業者を、「CMS 事業者」という。なお、本件の CMS 事業者はグローバルデザイン株式会社である。

(2) 県ホームページシステムの構成概要



(3) 委託業務の内容

ア サイト構成、テンプレート及び掲載コンテンツの作成等

- ・ CMS事業者と綿密な調整を行い、以下の要件を踏まえ、サイト構成、サイトデザイン、テンプレート、デザインページの作成、試験を行うこと。
- ・ サイトは、埼玉県情報システム戦略課の運営する埼玉県ホームページのWEBサーバー及び県CMSを使用して作成すること。
- ・ 本業務における本県及び受託者、CMS事業者の役割分担は【資料1】「役割分担表」に示す。
なお、【資料1】で示すCMS事業者の役割も本業務に含めることとし、受託者はCMS事業者と再委託契約を結び、CMS事業者の行う業務に係る費用をCMS事業者に支払うものとする。

イ サイト開設時のデータ入力

サイト開設前に本県が作成したカスタマーハラスメント防止関連の情報をサイトへ掲載すること。
(文字、画像等)。

ウ サイト開設後における修正等の対応

サイト開設後の画像の入れ替えなどの必要となる修正を行うこと。

エ バナー素材の作成

- ・ サイトのヘッダー画像などサイト作成に使用したデザインを流用して、ポータルサイトの広報に使用できるバナー画像の素材を2種類作成すること。
- ・ 画像の大きさは長方形(縦 1,200px × 横 300px) 1種類、正方形(縦 300px × 横 300px) 1種類を作成すること。
- ・ 下記2「カスタマーハラスメント防止にかかるロゴマーク制作業務」で作成するロゴマークを利用し、画像を見ただけで事業内容のイメージができるものとする。

(4) サイト概要

スマートフォンやタブレットにも対応したサイトを作成する。

ア サイト構成・機能要件

- ・ サイト構成は、【資料 2】「埼玉県カスタマーハラスメント防止ポータルサイト構成要件」に示した要件に従ったサイトを構成すること。ただし、必要に応じて県と受託者が協議し構成を変更することができる。
- ・ 県職員による追加作成、更新、修正がシンプルかつ簡単に操作できるような構成・機能とすること。画像やイラスト等が簡単に反映できるようにすること。

イ デザインページ及びテンプレート作成要件

- ・ サイトデザインを作成すること。なお、必要デザインページ数については、【資料 2】を参照すること。
- ・ 写真やイラストを適切に使用するなど、情報を検索しやすく、幅広いサイト利用者を想定し、視覚的にデザインや機能性に優れたものを作成すること。
- ・ 年齢や性別にかかわらず利用しやすいよう、わかりやすいデザインを作成すること。
- ・ デザインページの作成に当たっては、【資料2】にある内容に配慮し、作成すること。
- ・ 機能テンプレートに対するページについては、サーバサイドのプログラムの開発はCMS事業者が行うが、タブの切り替え等画面上の動作に必要となる JavaScript 等は納品物に含むこと。
- ・ 機能テンプレートで、結果表示が切り替わる場合の画面のデザインを含むこと。
- ・ 各ページには、共通化したヘッダー、フッター、グローバルナビ、ディレクトリ内検索、パンくずを設置すること。なお、トップページのそれらのデザインについては独自のものとし、パンくずの設置は任意とする。
- ・ 特に指定のないかぎり、原則すべてのページをPC及びスマートフォンに対応させること。また、当該対応は、レスポンシブウェブデザインにより対応すること。
- ・ HTML5+CSS3 で記述すること。
- ・ 文字コードは「UTF-8」とすること。
- ・ スタイルの記述は、インラインではなく外部スタイルシート(/shared/style/)として記述すること。
- ・ 共通の画像ファイルなどについては「/shared/images/」に保存すること。
- ・ 個別の Javascript などは CMS 事業者と協議の上、調整を行うこと。
- ・ 各ページは、日本工業規格 JIS X 8341-3:2016 に基づき定められた「埼玉県ホームページアクセシビリティガイドライン」の基準に従って作成すること。
- ・ 作成したデザインは、県で確認及び検証した結果、問題があると判断した場合は、修正を行い、県の検証に合格するまで修正作業を行うこと。

ウ 掲載コンテンツ作成要件

- ・ 各ページに掲載する方法については提案を受けるものとし、掲載する内容の作成については県が行うものとする。
- ・ 受託者は、CMS 事業者と円滑な連携をとったページ作成を行うこと。

エ 試験要件

作成したデザインページに関する以下の試験を行うこと。

No	試験	内容	対象
1	XHTML 試験	下記のチェックツールを用いて行うこと。 http://validator.w3.org/	全ページ
2	CSS 試験	下記のチェックツールを用いて行うこと。 http://jigsaw.w3.org/css-validator/	全ページ
3	ウェブアクセシビリティ試験	下記のサイトの miChecker (エムアイチェッカー)を用いて行うこと。 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/miChecker_download.html	全ページ
4	ユーザビリティ試験	県の担当者同席のもと、受託者(ユーザビリティについて知見を有する者)と共同で行うこと。	全ページ ※ただし、記述内容が同一のものについては省略してもよい。
5	カラーコントラストチェック	下記のチェックツールを用いて行うこと。 https://webaim.org/resources/contrastchecker/	全ページ

- ・ 試験は作業の初期段階及び完了前に行いその結果を県に報告し、承認を受けること。
- ・ 試験は納品前までに全て完了させ、試験結果表とともに県に提出し、承認を受けること。

オ 端末要件

デザインされたページは、以下の端末 OS 及びブラウザで利用可能なこと。

端末種別	OS	ブラウザ
PC	Windows11(日本語版)以上	Microsoft Edge 最新版 Firefox 最新版 Google Chrome 最新版
	MacOS26(日本語版)以上	Safari 最新版 Google Chrome 最新版
スマートフォン	Android16 以降	Android16 以降の標準ブラウザ
	iOS26 以降	iOS26 以降の標準ブラウザ

カ 成果物の著作権要件

- ・ 本業務で新たに作成された成果物の著作権については、埼玉県に帰属すること。ただし、写真の素材等の第三者の著作物を利用した成果物についてはその限りではない。
- ・ 本業務の成果物に含まれる第三者の著作権その他すべての権利についての交渉及び処理は受託者が行うこととし、その経費は委託料に含まれるものとする。

キ その他

- ・ 上記要件以外に本業務を運用する上で、必要となる作業・物品がある場合は適宜、受託者が実施・調達すること。
- ・ 本業務におけるCMS事業者との調整は受託者が行うものとする。なお、CMS事業者との調整のための費用は受託者が負担するものとする。

(5) 業務の実施要件

契約後すみやかに県担当者、受託者によるキックオフミーティングを開催し、実施計画書をもとに体制、スケジュール、役割分担について本県へ提示・説明を行うこと。

県担当者と開催した会議については、実施後3日以内に議事録を提出すること。

業務完了までの進捗管理、工程管理を行い、県担当者へ定期的に報告を行うこと。

(6) 納入期限要件

サイト公開3日前までにすべての試験工程を完了し、県担当者の検査を受け検査合格を受領すること。

サイトは令和8年6月中旬から下旬を目安に公開すること。

(7) スケジュール

本業務のスケジュールの目安は、以下の通りとする。

- ・ 令和8年4月上旬 契約
- ・ 令和8年5月上旬まで ページデザイン作成
- ・ 令和8年6月上旬まで CMS事業者によるテンプレート作成
- ・ 令和8年6月中旬まで CMS事業者によるページ作成、試験等
- ・ 令和8年6月中旬から下旬 納品・サイト公開

(8) 成果物

成果物として、以下のドキュメント等を作成し提出すること。成果物は、電子媒体(CD-ROM等)で1部提出すること。電子媒体については、ウイルスチェックを行い、安全であることを確認すること。報告書等の内容については、事前に県の承認を受けること。

ア 事業実施報告書

イ バナー画像

ウ 県職員用操作マニュアル

その他、委託者と受託者との間の協議により適当と認められたもの

2 カスタマーハラスメント防止にかかるロゴマーク制作業務

県が各主体にカスタマーハラスメント防止対策を推進するにあたり、象徴となり、県民に親しみを持ってもらえるロゴマークを制作する。

(1) 委託業務の内容

「埼玉県のカスタマーハラスメント防止対策」であることが見ただけでイメージができるロゴデザインとすること。

また、制作したロゴデザインを上記1のポータルサイト、下記3のリーフレット、下記4の大型ビジョン用動画にも活用し、統一感のある広報を展開できるようにすること。

候補デザインを3案作成する。

候補3案から、1案を採用し、採用デザインを更に微修正するなどして完成させる。

(2) 納入期限要件

上記1のポータルサイト、下記3のリーフレット、下記4の大型ビジョン用動画へ当該ロゴマークの掲載が間に合うように作成すること。

(3) スケジュール

本業務のスケジュールの目安は、以下の通りとする。

- ・ 令和8年4月上旬 契約
- ・ 令和8年4月中旬まで 候補デザイン提出
- ・ 令和8年4月中旬まで 県によるデザイン決定
- ・ 令和8年4月下旬まで 決定デザインの修正、データ納品

(4) 成果物

以下のとおりデータを納品する。

- ・ Web用小サイズ(幅 500~1,000px 程度) 背景透過版及び白背景版の2種類
- ・ 印刷用大サイズ(幅 100mm 程度) 背景透過版及び白背景版の2種類

3 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例周知用リーフレット制作

条例を解説したリーフレットのデザイン制作・印刷を行い、県が指定する宛先に発送する。

(1) 委託業務の内容

ア リーフレットのデザイン制作

- ・ 2種類(顧客向け、就業者向け)を制作する。
- ・ 基本理念やカスタマーハラスメント類型等を解説し、各主体の責務に沿って分かりやすい内容とすること。
- ・ 顧客向け・就業者向けの共通となるデザインを3案作成すること。
- ・ 上記2で制作したロゴマークを利用し、効果的なデザインとすること。
- ・ 候補デザイン3案から、1つを採用し、採用デザインをさらに微修正するなどして完成させる。
- ・ 校正は文字・色同時に2回行う。

イ リーフレットの印刷

- ・ 顧客向け 4,000部
- ・ 就業者向け 4,000部

ウ リーフレットの配送

- ・ 県が指定する配布先(県内200~250箇所)に送付する。
- ・ 本業務に梱包、発送費用も含むこととする。

(2) リーフレットの規格等

- | | |
|------|--|
| ア 規格 | A4サイズ1枚(両面) |
| イ 色数 | 4色刷り |
| ウ 用紙 | 菊判62.5kg相当以上 |
| エ 枚数 | 8,000部(顧客向け4,000部、就業者向け4,000部) |
| オ 納品 | Adobe Illustrator 形式(アウトライン化必須)、PDF データ、Web 掲載用 JPEG または PNG |

(3) スケジュール

本業務のスケジュールの目安は、以下の通りとする。

- ・ 令和8年4月上旬 契約
- ・ 令和8年4月下旬まで デザイン案提出
- ・ 令和8年5月上旬まで デザイン決定、修正
- ・ 令和8年5月中旬 印刷開始
- ・ 令和8年5月下旬 リーフレット発送開始

4 大型ビジョン用動画の制作及び掲載

県民向けに広くカスタマーハラスメント防止の啓発を図るため、駅構内・街頭大型ビジョン等で周知するための動画を作成し、掲載を行う。

(1) 委託業務の内容

ア 動画の構成案の作成

- 県と協議し、顧客等を対象とした動画(15秒程度)の構成案を作成すること。
- 上記2で作成したロゴマークを使用すること。

イ 動画制作

- イラスト、アニメーション、ナレーション等を入れて、動画を制作すること。
- 校正は2回程度とする。

ウ 掲載

- 成果物として、動画を提出すること。成果物は、データ及び電子媒体(CD-ROM等)1部を提出すること。
- 制作した動画を県が指定する場所、期間及び掲載方法により、掲載を行うこと。
- 掲載に係る費用を大型ビジョン等の設置業者に支払うこと。
(掲載場所、期間・回数等のイメージ)
 - ・大宮駅などの主要駅付近に設置されている大型ビジョン
 - ・15秒 1日4回×30日間×2回

エ 成果物の著作権要件

- 本業務で新たに作成された成果物の著作権については、埼玉県に帰属すること。
- 本業務の成果物に含まれる第三者の著作権その他すべての権利についての交渉及び処理は受託者が行うこととし、その経費は委託料に含まれるものとする。

オ その他上記要件以外に本業務を運用する上で、必要となる作業・物品がある場合は適宜、受託者が実施・調達すること。

- 本業務における大型ビジョン等の設置業者との調整は受託者が行うものとする。なお、設置業者との調整のための費用は受託者が負担するものとする。

(2) 動画の規格等

ア 動画時間 15秒程度

イ 音声 有(ナレーション・効果音を含む)

※形式、フォーマット等は県と協議して決定するものとする。

(3) スケジュール

本業務のスケジュールの目安は、以下の通りとする。

- 令和8年4月上旬 契約
- 令和8年5月上旬まで 構成案提出
- 令和8年5月中旬まで 構成案決定

- ・ 令和8年6月上旬まで 動画制作
- ・ 令和8年6月中旬まで 校正、納品、掲載

V 留意事項

- ・ 受託者は、県が指定する場合を除いて、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ当該作業を履行するために関与するすべての委託先(順次、再委託する場合は、最終の委託先まで)を特定し、再委託の内容、再委託先に対する管理方法等を記載した書面を県に提出し県の承諾を得た場合はこの限りでない。
- ・ 受託者及び本委託業務に関わる者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本委託業務終了後も同様とする。
- ・ 受託者は、本委託業務を通じて取り扱う個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき、適正に取り扱うものとする。
- ・ 受託者は、本委託業務の履行に当たり、自己の責めに帰する事由により埼玉県に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- ・ 受託者は、本委託業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で第三者その他に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- ・ 受託者は、委託契約書及び仕様書に基づき、常に県と密接な連絡を取り、その指示に従うこと。
- ・ 本委託業務の実施における危機管理体制(緊急連絡網等)については、本委託業務開始時に埼玉県に報告する。
- ・ 本事業遂行に当たって得られた情報は、書類、電磁記録とも委託者に提出するものとする。
- ・ この契約により作成される成果物の著作権(著作権法第 21 条から同第 28 条に定める権利を含み、受託者又は第三者が本契約締結前から有していた著作権及び汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除く。)は埼玉県に無償で譲渡するものとする。
- ・ 本仕様書に定めるものの他疑義が生じた場合は、その都度、遅滞なく埼玉県と受託者双方が協議して決定する。