

働き方改革推進アドバイザー及びカスタマーハラスメント防止対策コンサルタント 派遣業務委託仕様書

- ・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。

1 委託業務名

働き方改革推進アドバイザー及びカスタマーハラスメント防止対策コンサルタント派遣
業務委託

2 委託期間

契約日から令和9年3月15日

3 目的

誰もが個々の事情に応じ、多様で柔軟な働き方を選択できる社会を実現するため、県内企業等の働き方改革を支援するとともに埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の実効性を確保するため、事業者及び事業者団体のカスタマーハラスメント対策を支援する。

4 業務委託の内容

(1) 働き方改革推進アドバイザー派遣業務

働き方改革に取り組む県内企業等に対しアドバイザーを派遣し、企業が抱える課題の解決を支援する。

ア 派遣企業の募集・開拓

派遣企業が130社以上、派遣回数が340回以上となるまで募集・開拓を行うこと。

募集チラシの作成、企業等へのアプローチ等については、下記4(4)を参照。

イ 企業ヒアリングの実施、申込受付

- ・ 派遣を希望する企業等に対して、ヒアリングを実施し、テレワーク等の柔軟な働き方の導入、男性の育児休業取得の推進、長時間労働の是正、生産性の向上、女性の職域拡大等、個々の企業が抱える課題を精査すること。
- ・ ヒアリングの結果、アドバイザー派遣が必要と認められる企業について、申込を受け付けること。
- ・ なお、ヒアリングの結果、アドバイザー派遣ではなく、下記4(2)のカスタマーハラスメント防止対策コンサルタント派遣が適当かつ必要と認められる事業者については、4(2)への申込として受け付けること。
- ・ 上記の場合において、4(2)のカスタマーハラスメント防止対策コンサルタント

派遣の枠が上限まで達している場合には、アドバイザー派遣への申込として受け付けることができる。ただし、当該受付（４（２）から４（１）への振替）については２０者を上限とし、派遣回数はそれぞれ３回以内とする。

ウ アドバイザーの選定・派遣

- ・ 派遣申込企業等に対して、当該企業の課題に精通したアドバイザーを選定し、派遣すること。
- ・ 選定したアドバイザー向けに事業説明会及び研修を実施すること。実施後、報告書を作成すること。報告書の内容、提出方法等については、県と協議の上決定する。
- ・ 派遣企業数は１３０社以上、派遣回数は延べ３４０回以上とする。ただし、１社当たりの派遣回数は５回以内とする。
- ・ 派遣するアドバイザーは、社会保険労務士や中小企業診断士など働き方改革、労務管理や経営に関して知見を有する者とする。また、必要に応じ、多職種によるチームを編成し、企業に派遣すること。事前にプロフィールを記載したアドバイザーの名簿を提出し、県の承諾を得ること。
- ・ 感染症の流行等で訪問が難しい場合、WEB会議システムのほか電話によるアドバイスも可能とする。また、相談会の形式でのアドバイスも可能とし、相談対応２時間で１回の派遣とする。
- ・ アドバイザーへの謝金は受託者が支払うものとする。
- ・ 派遣企業ごとに実施報告書を作成するとともに、アンケートを実施すること。実施報告書の内容、提出方法等については、県と協議の上決定する。

エ アドバイザーの業務

- ・ アドバイザーは、派遣申込企業等の課題に対して、適切にアドバイスを実施すること。また、企業から申し込みのあった課題以外にも、関連する働き方改革の取組について積極的に追加で提案し、支援を行うこと。

オ 優良事例企業の報告

- ・ 優良な取組事例について、県HP等で広く紹介するため、アドバイス内容、企業の取組内容・成果、アドバイザー・企業側のコメント、取組に係る写真等を１０社程度とりまとめて、報告すること。
- ・ 企業の取組内容や業種、規模等を勘案して幅広い事例を報告すること。
- ・ 報告書の内容等については、県と協議の上決定する。
- ・ 報告企業の取組についてリーフレットを５，０００部作成すること。

カ 進捗状況報告

- ・ 事業の進捗状況について、毎月１０日までに前月分の実績を報告すること。報告内容等については、県と協議の上決定する。

(2) カスタマーハラスメント防止対策コンサルタント派遣業務

カスタマーハラスメントの防止対策に取り組む事業者及び事業者団体（以下「事業者等」という。）に対しコンサルタントを派遣し、県が令和8年3月末に公表する指針、基本方針のひな形、対応マニュアル作成のための手引き、事業者向けチェックリストを踏まえて基本方針や対応マニュアルの作成等を支援する。

ア 派遣事業者等の募集・開拓

事業者団体については10団体以上、事業者については30者以上とし、合計派遣回数が120回以上となるまで募集・開拓を行うこと。

募集チラシの作成、事業者等へのアプローチ等については、下記4（4）を参照。

イ ヒアリングの実施、申込受付

- ・ 派遣を希望する事業者等に対してヒアリングを実施し、個々の事業者等が抱える課題を精査すること。
- ・ ヒアリングの結果、コンサルタント派遣が必要と認められる事業者等について、申込を受け付けること。申込時点において、コンサルタント派遣の枠が上限まで達している場合には、事業者に限り、上記4（1）の働き方改革推進アドバイザー派遣への申込として受け付けることができる。ただし、当該受付（4（2）から4（1）への振替）については20者を上限とし、派遣回数はそれぞれ3回以内とする。
- ・ なお、ヒアリングの結果、コンサルタント派遣ではなく、4（1）の働き方改革推進アドバイザー派遣が適当かつ必要と認められる事業者については、4（1）への申込として受け付けること。
- ・ 県が実施する他の事業（事業者及び事業者団体等のカスタマーハラスメントに関する総合相談窓口）の参加者から、コンサルタント派遣活用の意向がある旨県から連絡があった場合には、当該参加者に対してヒアリングを実施し、必要と認められる場合には申込を受け付けること。

ウ コンサルタントの選定・派遣

- ・ 派遣申込事業者等に対して、当該事業者等の課題に精通したコンサルタントを選定し、派遣すること。
- ・ 選定したコンサルタント向けに事業説明会及び研修を実施すること。実施後、報告書を作成すること。報告書の内容、提出方法等については、県と協議の上決定する。
- ・ 派遣先の数は、事業者団体10団体以上、かつ事業者30者以上とし、派遣回数はそれぞれ3回以内とする。
- ・ 派遣するコンサルタントは、社会保険労務士や中小企業診断士、または精神保健福祉士や産業カウンセラーなどカスタマーハラスメント対策に関して知見を有する者とする。また、必要に応じ、多職種によるチームを編成し、事業者等に派遣すること。事前にプロフィールを記載したコンサルタントの名簿を提出し、県の承諾を得ること。
- ・ 感染症の流行等で訪問が難しい場合、WEB会議システムのほか電話によるアド

バイスも可能とする。

- ・ コンサルタントへの謝金は受託者が支払うものとする。
- ・ 派遣企業ごとに実施報告書を作成するとともに、アンケートを実施すること。実施報告書の内容、提出方法等については、県と協議の上決定する。

エ コンサルタントの業務

コンサルタントは、派遣申込事業者等の課題に対して、適切にアドバイスを実施すること。

(ア) 事業者団体への支援内容

- ・ カスタマーハラスメント防止対策に関する基本方針、対応マニュアル等を作成するためのコンサルティングを行う。
- ・ 必要と認められる場合には、基本方針等作成後、それに基づき、事業者団体の構成員（事業者）に対し、研修を実施する。
- ・ 上記の場合において、派遣回数（3回以内）の中には、団体研修の実施も含むものとする。
- ・ 事業者団体が、構成員（事業者）を対象とした相談体制の整備を希望している場合には、整備に向けたコンサルティングを行う。

(イ) 事業者への支援内容

- ・ 基本方針や対応マニュアルの作成、相談体制の整備などカスタマーハラスメント防止対策についての助言を行う。
- ・ 必要と認められる場合には、基本方針等作成後、それに基づき、社内研修を実施する。
- ・ 上記の場合において、派遣回数（3回以内）の中には、社内研修の実施も含むものとする。

オ 進捗状況報告

- ・ 事業の進捗状況について、毎月10日までに前月分の実績を報告すること。報告内容等については、県と協議の上決定する。
- ・ 優良な取組がある場合には、併せて取組内容を報告すること。
- ・ 派遣後3か月経過した時点で派遣先事業者にカスタマーハラスメント防止対策の取組状況について調査を行い、その結果を県に報告すること。

(3) 企業リストについて（上記4（1）（2）共通）

派遣先の企業リストを作成し、進捗が分かるように管理すること。

(4) 募集チラシの作成、企業等・事業者等へのアプローチ等（上記4（1）（2）共通）

(ア) 募集チラシの作成

- ・ 働き方改革推進アドバイザーによる支援内容及びカスタマーハラスメント防止対策コンサルタントによる支援内容を記載したチラシを作成すること。
- ・ チラシには、4（1）働き方改革推進アドバイザー派遣業務と4（2）カスタマ

ーハラスメント防止対策コンサルタント派遣業務について、それぞれ1/2ずつ情報を掲載すること。

- ・ 印刷部数は25,000部以上とする。
- ・ デザインは、案を2種類以上作成し、県と協議の上決定する。
- ・ 印刷物とともに電子データ（編集可能な形式を含む）を納品すること。
- ・ 印刷仕様は、下記4（5）のとおりとする。

（イ）DM送付、電話等によるアプローチ

- ・ DMにより募集チラシを県内企業等7,000社・団体以上に送付すること。
- ・ DMの送付先は、受託者が所有する企業情報等からリストを作成し、事前に県の承諾を得ること。なお、埼玉県「多様な働き方実践企業」に認定された企業及び過去に働き方改革推進アドバイザー派遣をした企業はリストに含まないこととする。送付時期、回数については、県と協議の上決定する。
- ・ DMを送付した企業に対し、電話等によるアプローチを行うこと。
- ・ 事業者団体に係るアプローチ先や方法については、県と協議の上、決定する。

（ウ）その他

- ・ DM送付先リストを用いて、週1回程度、企業募集・開拓の進捗状況を県に報告すること。
- ・ ホームページを開設する場合は、情報セキュリティの確保、アクセシビリティに留意すること。

（5）本事業における印刷物の仕様

本事業における印刷物の仕様は以下のとおりとする。

ア 募集チラシ（上記4（1）（2）共通）

- ・ 規格：A4 頁数：2ページ 色数：4色刷 刷面：両面
用紙：菊判62.5kg相当以上 ※環境に配慮した用紙の使用に努めること
- ・ チラシには原則として、以下の事項を記載すること。
 - a 「彩の国 埼玉県」
 - b 埼玉県の県章
 - c コバトンのイラスト＋「埼玉県マスコット コバトン」
 - d さいたまっちのイラスト＋「埼玉県マスコット さいたまっち」

イ 優良企業の取組リーフレット（上記4（1）のみ）

- ・ 規格：A4 頁数：6ページ 色数：4色刷 刷面：両面
用紙：菊判62.5kg相当以上 ※環境に配慮した用紙の使用に努めること
- ・ チラシには原則として、以下の事項を記載すること。
 - a 「彩の国 埼玉県」
 - b 埼玉県の県章
 - c コバトンのイラスト＋「埼玉県マスコット コバトン」
 - d さいたまっちのイラスト＋「埼玉県マスコット さいたまっち」

ウ 共通事項

- ・ 作成に当たっては、第三者の著作権を侵害しないように留意すること。
- ・ イラスト等の著作権（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む。）は埼玉県に帰属する。ただし、受託者が所有する写真・イラスト等を使用した場合、当該写真・イラスト等についてはこの限りではない。
- ・ 受託者が所有する写真・イラスト等を、県が成果品以外に使用する際には、受託者と協議・許諾等を要するものとする。

（6）県が実施する他の事業（セミナー等）との連携

県が実施する他の事業に関する情報について、本事業における企業訪問やアドバイザー又はコンサルタントの派遣などの際に企業等に提供すること。企業等が他の事業に関し、活用や参加の意向を示した場合は、その都度遅滞なく県に報告すること。

本事業でのDM発送の際に、県と協議の上、県が実施する他の事業（セミナー等）のチラシを同封すること。複数枚同封のうえ発送しても構わない。

（7）完了報告

全ての事業終了後、事業の実施結果について、別途県が指示する項目に従い報告書を提出すること。報告書の著作権は県に帰属するものとする。

（8）その他

受託者は、本業務を実施するに当たり、メディア等を活用し、実施内容が企業に留まらず広く一般に波及するように、県と協力して広報を実施すること。また、それに伴う費用は受託者が負担すること。

5 業務運営体制

（1）運営管理責任者

本業務を統括する運営管理責任者を1人配置し、業務全体の進捗管理、県との連絡調整等の業務を行うこと。

（2）業務担当者

本業務を実施する担当者を1人以上配置すること。（1）運営管理責任者、（2）業務担当者については、一部の業務において同一人が兼務しても構わないものとする。ただし、業務遂行に当たり支障が出ないよう必要な人員を配置すること。

（3）問合せ窓口の設置

上記4（1）及び（2）について、それぞれ問合せ窓口（電話・FAX・メールアドレス）を設置し、対応すること。

6 留意事項

- （1）受託者は、本業務に関わる者の人事管理について、一切の責任を負う。

- (2) 受託者は、本業務に関わる者に対し安全衛生及びその他業務上必要な事項についての指導・教育を徹底する。
- (3) 受託者は、本業務において配置した全ての者に関して、県及び外部関係者等により当人の適性に疑義が呈された場合、改善に向けて必要な措置を講じること。
- (4) 受託者及び本業務に関わる者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (5) 本業務を通じて取り扱う個人情報については、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、適正に取り扱うこと。
- (6) 本業務にかかる経費は、本仕様書において県が負担する又は無償とする旨の記載がある場合を除き、原則受託者の負担とする。
- (7) 本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、本業務開始時に県へ報告する。
- (8) 感染症等の発生に伴い、事業内容等を変更せざるを得ない状況となった場合には、県と協議の上、柔軟に対応すること。また、感染症の防止対策については徹底すること。
- (9) 本仕様書に定めるもののほか、疑義が生じた場合はその都度県と協議して決定する。
- (10) 本仕様書に定めるもののほか、受託者の企画提案書に記載されている事項についても、県と協議の上、適切に履行すること。

7 委託契約額の支払い

- (1) 本業務の実施に当たり、委託料により発生した収入がある場合は、県に返還しなければならない。
- (2) 委託料に不足が生じた場合であっても、県は不足額を補填する義務を負わない。