

**埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及び
カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びに
カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務委託に係る
企画提案競技実施要項**

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及びカスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びにカスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務委託に係る企画提案競技の実施については、この実施要項に定めるとおりとする。

1 委託する業務の内容

- (1) 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務
- (2) カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務
- (3) カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務

なお、委託する業務（以下「本業務」という。）の内容は、「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及びカスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務委託仕様書並びにカスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおりとする。

2 委託期間

- ・上記1（1）及び（2）については、契約日から令和9年3月15日まで
- ・上記1（3）については、契約日から令和9年3月31日まで

3 委託料

46,419,946円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

4 参加資格

次に掲げる要件をすべて満たしているものとする。

- (1) 物品の買入れ等に係る入札参加資格に関する告示（令和6年埼玉県告示第833号）に基づき、業種区分「催物、映画及び広告の企画・製作並びにその他の業務」において登録されている者であること。
- (2) 次のアからオに該当する者であること。
 - ア 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
 - イ 埼玉県財務規則（昭和39年埼玉県規則第18号）第91条の規定により埼玉県的一般競争入札に参加させないこととされた者でないこと。
 - ウ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者でないこと、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、手続開始決定後に埼玉県知事が別に定める競争入札参加資格の再審査を受けている者はこの限りではない。
 - エ 本件企画提案競技の公告日から本契約の成立までの期間に、埼玉県の契約に係る入札参加停止等の措置要綱に基づく入札参加停止の措置を受けていない者

であること。

オ 本件企画提案競技の公告日から本契約の成立までの期間に、埼玉県の契約に係る暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外等の措置を受けていない者であること。

なお、上記を満たす者との共同提案も認めるが、この場合は、代表者を定めた上で企画提案競技に参加するものとし、県との契約の当事者は当該代表者とする。また、県との契約後、当該代表者と代表者以外の構成員で再委託契約を結ぶこととする。再委託については、別途委託契約書に定める県の事前承認が必要となる。共同提案する場合、代表者以外の構成員についても、「7 企画提案書等の提出（4）（5）」に定める書類を提出するものとする。

5 質問事項の受付

本要項の内容等に関する質問を次のとおり受け付ける。

(1) 受付期間

令和8年3月6日（金）正午まで

(2) 受付方法

質問書（**様式1**）に記入の上、電子メールで提出すること。

電子メール：a3960-09@pref.saitama.lg.jp

※必ず着信確認の電話をすること。

(3) 回答方法

質問に対する回答は、質問した法人名等を伏せた上で、令和8年3月10日（火）までに県ホームページにて公表する。

なお、簡易なものを除き、電話等による質問には応じない。

6 企画提案競技参加希望書の提出

企画提案競技への参加を希望する場合は、あらかじめ**様式2**「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及びカスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びにカスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務委託に係る企画提案競技参加希望書」を提出すること。

(1) 提出方法

電子メール

(2) 提出先

埼玉県産業労働部雇用・人材戦略課 働き方改革推進担当

電子メール：a3960-09@pref.saitama.lg.jp

※必ず着信確認の電話をすること。

(3) 提出期限

令和8年3月13日（金）午後5時必着

7 企画提案書等の提出

企画提案に当たっては、以下の書類を提出すること。

(1) 企画提案書

企画提案書の様式は任意とするが、「8 企画提案書の記載事項」及び仕様書に基

づいて、A4判・片面（30頁以内）で作成すること。

(2) 企画提案書（概要版）

上記(1)企画提案書の概要をA4判・片面で1ページにまとめて作成すること。

(3) 委託料の見積書

ア 委託料の総額のほか、人件費、旅費、需用費、役務費、使用料及び賃借料等の経費区分の積算が分かるようにすること。

イ 宛名は、「埼玉県知事 大野元裕」とし、会社印、代表者印は押印不要とする。

ウ 再委託する場合は、再委託先、再委託内容、金額を明記すること。

(4) 法人等の概要（様式3）及び法人等の概要が分かるパンフレット等

(5) 「4 参加資格（1）（2）」の要件を満たしている旨の誓約書（様式4）

8 企画提案書の記載事項

仕様書に記載した事項を踏まえ、次の項目について提案を行うこと。

なお、提案に当たっては、「①仕様書の内容を具体化したもの」「②仕様書に独自で上乘せするもの」「③仕様書と異なる提案を行うもの」の別が明確に判別できるようにすること。

(1) 基本方針

本業務を実施する上での基本方針及び特に重要と考えるポイントを記載すること。

(2) 業務の受注実績

本業務と類似・関連する業務の受注実績があれば記載すること。

(3) 業務運営体制

仕様書「5 業務運営体制」の記載内容を踏まえ具体的に提案すること。特に次の点に留意する。なお、再委託を予定している場合、その予定事業者についても実施体制に記載すること。

ア 本業務の運営管理（統括）体制、運営管理責任者の役割等

イ 県との連絡体制及び連絡手段

ウ 個人情報管理、法令順守の体制

エ 事故があった場合等の危機管理対応等

(4) 業務の実施方法

仕様書「4 業務委託の内容」の実施方法について具体的に提案すること。特に次の点に留意する。

ア 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務

(ア) 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の内容をわかりやすく解説する動画の構成・内容について具体的に提案すること。

(イ) カスタマーハラスメント対策に造詣が深く、研修講師の経験が豊富である講師の候補（資格・経験等）について、具体的に提案すること。

(ウ) 講師による解説動画の撮影及び編集を行う体制について、具体的に提案すること。

イ カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務

(ア) 顧客等、事業者、事業者団体及び就業者のカスタマーハラスメントについての理解促進及び事例紹介などを織り交ぜながら防止対策を促すWEBセミナーの構成・内容を主体ごとに具体的に提案すること。

(イ) カスタマーハラスメント対策に造詣が深く、研修講師の経験が豊富である講師の候補（資格・経験等）及びファシリテーターの候補（経験等）について、複数人提案すること。

(ウ) WEBセミナーへの参加を促す効果的なチラシの構成内容（記載項目、レイアウト、デザイン等）を提案すること。

ウ カスタマーハラスメント総合相談窓口運營業務

(ア) 事業者、事業者団体、就業者及び顧客等からカスタマーハラスメントに関する相談（①医療分野、②福祉分野、③その他の分野の相談について、各1日に最大10件程度）を受けるための総合相談窓口の運営体制について、具体的に提案すること。

合わせて、月曜日から金曜日（土、日、祝日及び12月29日から1月3日は除く）の9時から19時までの対応が可能な体制について提案すること。

(イ) 相談業務従事者が①医療分野、②福祉分野、③その他の分野の相談それぞれに対応するために必要かつ十分な知識・技能（資格・経験等）を持つことについて、具体的に提案すること。

(ウ) 総合相談窓口の周知を促す効果的なチラシの構成内容（記載項目、レイアウト、デザイン等）を提案すること。

(5) 追加提案

本業務を実施する上で効果的な内容を提案すること。

9 企画提案書等の提出部数及び提出方法

(1) 提出部数

企画提案書は正本1部、副本4部を提出すること。ただし、副本には、「7(5)誓約書」の添付は不要とする。

(2) 提出方法

持参又は郵送（書留による）。提出先は以下のとおりとする。

〒330-9301 さいたま市浦和区高砂三丁目15番1号

埼玉県 産業労働部 雇用・人材戦略課 働き方改革推進担当

(3) 提出期限

令和8年3月17日（火）正午必着。

持参の場合は、土曜日及び日曜日を除く午前8時30分から午後5時まで。ただし、令和8年3月17日は正午までとする。

(4) その他

ア 企画提案書等の提出については、1者につき1提案に限る。

イ 企画提案書等の提出後は、その内容を変更することはできない。また、提出された企画提案書等は返却しない。

ウ 提出された企画提案書等は、提出者に無断で使用しない。ただし、埼玉県情報公開条例（平成12年埼玉県条例第77号）に基づき公文書開示請求がなされた場合は、この限りではない。

エ 企画提案書等の作成に係る経費は、提案者の負担とする。

10 委託先候補者の選定

委託先の選定に当たっては、企画提案書等を提出した者が、埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及びカスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びにカスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務委託先選定委員会（以下「選定委員会」という。）においてプレゼンテーションを行い、選定委員会が提案内容を総合的に審査し、評価が最も高かった提案者を委託先候補者として選定する。

ただし、その者が著しく社会的信用を損なう等により、本業務を委託するにふさわしくないと認められるときは、次順位の者を委託先候補者として選定する。

なお、企画提案書等を提出した者が1者のときは、選定委員会が提案内容を総合的に審査し、本事業の委託先として適当であると認めた場合に、当該企画提案書等を提出した者を委託先候補者として選定する。

11 選定委員会の開催

(1) 日程等

令和8年3月24日（火）に開催予定。場所、時間等は、企画提案書等を提出した者に文書で通知する。

ただし、応募者多数の場合には、書類で1次審査を行った結果等を文書で通知することとする。

(2) 内容

8(1)から(5)で示した書類に基づく提案内容のプレゼンテーション及び質疑応答。

(3) プレゼンテーション時間

1者当たり20分以内でプレゼンテーションを行い、その後、質疑を10分程度行うこととする。

ただし、提案者数に応じて変更になる場合があるので、その場合は前述の文書にその旨明記して伝達する。

(4) 出席者

1者につき3名以内

(5) 審査結果

プレゼンテーションの参加者全員に対して、3月末までに電子メールで通知する。

なお、審査及び審査結果についての問合せには応じない。

(6) その他

応募者多数の場合には書類で1次審査を行い、1次審査を通過したものだけプレゼンテーションを行うものとする。1次審査結果は令和8年3月19日（木）までに通知する。なお、審査及び審査結果についての問合せには応じない。

12 契約の相手方の決定方法

(1) 業務内容に関する細目事項について、提案された内容を加えるなど委託先候補者と県の間で協議の上、業務委託契約書を締結する。

(2) 委託先候補者と協議が調わない整わない場合や、契約締結までの間に委託候補

先に事故のある場合等があり委託先候補者としての資格要件を失った時は、委託先候補者に対してその資格を取り消す旨の通知をした後、委託先選定委員会において評価点が2番目に高かった者を新たに委託先候補者として協議を行う。

- (3) 企画提案競技において、不正が行われた事実が明らかになった時は、県は企画提案競技の決定を取り消す。
- (4) 令和8年度歳入歳出予算案が議決されなかったとき又は歳入歳出予算の当該事業費に係る減額があったときは、当該企画提案競技は無効とする。
- (5) 協議が整った場合は、委託候補者から改めて見積書を徴収し、見積書を精査の上、随意契約による委託契約を締結する。

13 企画提案者等の情報公開

選定結果として、契約の相手方となる企画提案者の名称、審査結果概要等の情報を公表する場合がある。

また、情報公開の請求に応じて契約の相手方となる企画提案者の企画提案書等の書類の情報公開を行う場合がある。

14 その他留意事項

以下の場合には契約締結ができないことがある。

- (1) 予算議決時に附帯決議が付された場合
- (2) 予算執行について、何らかの条件が付された場合