

県職員へのカスタマーハラスメントの防止・啓発ポスター デザイン作成・印刷業務委託仕様書(公募用)

・この仕様書は、企画提案書作成用である。
・企画提案競技後、埼玉県は契約先候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を契約先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 業務名

県職員へのカスタマーハラスメントの防止・啓発ポスターデザイン作成・印刷業務委託

2 目的

令和8年10月1日の改正労働施策総合推進法(令和7年法律第63号)施行及び令和8年7月1日の埼玉県カスタマーハラスメント防止条例施行を見据え、埼玉県職員へのカスタマーハラスメントの未然防止対策として有効となる防止・啓発ポスターを作成するものである。

利用者がカスタマーハラスメントに当たる行為を認識することができるデザインのポスターを全所属の窓口等に掲示することを想定している。

3 期間

契約締結日から令和8年6月30日(火)まで

4 委託業務内容

受託者は次の事項に留意し、提案のデザイン、レイアウトを基に本県との協議を踏まえ、ポスターのデザイン作成、印刷を行う。

(1) ポスターデザイン作成

表面のみのデザインとし、以下2つのポスターを作成することとする。

ポスターデザイン①

<掲載内容>

- ・「STOP! カスタマーハラスメント～県民の皆様と職員が相互に尊重し合える社会の実現～」を表題として、上部に配置すること。
- ・以下のカスタマーハラスメントに該当する言動を表現したイラストを4種類作成し、表題の下に配置すること。
- ・言動の種類及び行為者の発言はイラストとともに配置すること。

<イラスト>

【言動の種類】 暴言

【状況】 窓口相談に来た男性が、職員個人やその対応について、一方的に大声で暴言を繰り返し、机を叩いている様子。

【行為者の発言】 「担当者を替えろ。対応が気に入らない。」

【言動の種類】 長時間の拘束

【状況】 許可申請手続きで窓口に来た女性が、申請書類に不備があったため、再提出を依頼されたが、許可されるまで帰らないと長時間居座る様子。

【行為者の発言】 「許可されるまで帰らないつもりだから。」

【言動の種類】 脅迫

【状況】 窓口に来た女性が、職員の対応が悪いため SNS に投稿すると言い、スマートフォンを取り出し、職員を撮影しようとする様子。

【行為者の発言】 「動画を撮って SNS に投稿するからね。」

【言動の種類】 過度な要求

【状況】 要望があり、窓口に来た男性に対して、職員が制度上対応することができないことを説明するも、納得せず、対応不可能な要望を繰り返す様子。

【行為者の発言】 「なぜ自分に対しては、〇〇できないのか。今すぐ対応しろ。」

- ・ 以下の文章をポスター下部に配置すること。

「意見を伝える際のポイント」

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、伝えたいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 相手の話を最後まで聞きましょう！

「カスタマーハラスメントへの対応について」

カスタマーハラスメントであると判断した場合には、職員や関係者を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、必要に応じて、警察へ通報、法的措置の検討など厳正な対処を行います。

- ・ 県章(イラスト)、「彩の国 埼玉県」(文言)及び埼玉県マスコットキャラクター「コバトン」「さいたまっち」(イラスト及びコピーライト)を配置すること(配置等は別添「4点セット」参照)。(キャラクターデータ・県章データは支給)

ポスターデザイン②

<掲載内容>

- ・ 表題はポスターデザイン①と同様とし、表題の下に目立つように「防犯カメラ設置中」の文言を配置すること。
- ・ 表題下のイラスト部分には以下のイラストを作成し、配置すること。

<イラスト>

- ・ 相談窓口で職員に対して、暴言を繰り返す男性と防犯カメラ(机上に自立式で設置できるもの)を含めたイラストとし、カスタマーハラスメント防止のために防犯カメラで撮影を実施していることを周知できるイラストとすること。

- ・以下の文言をイラストの下に配置すること。
埼玉県では、行政サービスの向上、トラブル防止を目的として、受付窓口に防犯カメラを設置しております。
取得したデータは、上記目的以外に使用することはありません。
適切に管理し、必要な期間経過後、順次削除いたします。
県民の皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。
- ・ポスターデザイン①同様、下部に「意見を伝える際のポイント」及び「カスタマーハラスメントへの対応について」の文章を配置すること。
- ・県章(イラスト)、「彩の国 埼玉県」(文言)及び埼玉県マスコットキャラクター「コバトン」「さいたまっちゃん」(イラスト及びコピーライト)を配置すること(配置等は別添「4点セット」参照)。(キャラクターデータ・県章データは支給)

(2) 規格等

B列2判

※「片面・4色刷り、マットコート紙、135kg」とする。

(3) 校正

校正は原則、文字校正2回、色校正1回とするが、県が校了と判断するまで行う場合がある。

(4) 印刷部数

250部

5 成果物

- (1) ポスター250枚 ※ポスターデザイン①のみ印刷
- (2) ポスターの電子版データ(AI 及び PDF)2種類
- (3) 完了報告書(PDF) ※ 打合せ記録一式含む。

6 納品期限

令和8年6月30日(火)まで

※上記期限内で納品日は別途協議の上決定することとする。

7 納品場所

埼玉県 総務部 人事課 管理担当

8 留意事項

本業務を行うに当たって次の各事項に留意すること。

- (1) 業務執行体制、業務内容及び事業スケジュール、詳細等を示した実施計画を策定すること。なお、実施する業務内容については、事業者から提案された内容をもとに本県と協議の上決定する。
- (2) 本業務の実施に必要な能力、資格、経験を有する業務責任者および作業者を定めるとともに、業務実施体制を明らかにすること。また受託期間中は、専任の担当者(県との連絡調整担当者)を

配置し、常時連絡を取れる体制にすること。

- (3) 業務実施にあたり必要となる一切の経費は受託者の負担とする。
- (4) 委託業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本県の書面による承認を得た場合は、この限りでない。
- (5) 業務の遂行にあたっては、本県と十分協議・連絡をとること。

9 成果物の帰属・個人情報の取り扱い等

- (1) 委託業務における著作権及び肖像権等の取扱いには十分注意すること。掲載するイラストについてはその権利関係含め、原則受託者で手配するものとする。なお、著作料が発生する場合は受託者が支払うこととする。
- (2) 成果物や成果物の電子データ及び成果品の制作過程において新規作成されたデザインに関する著作権は受託者に帰属するものとする。
- (3) 受託者が所有するイラスト等を、県が成果物以外に使用する場合には、県と受託者で協議・許諾等を要するものとする。
- (4) 本業務に使用するイラストについて第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続や使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこと。
- (5) 委託業務により得られた個人情報や調査データ等全てについて、本事業の目的以外に使用、流用等をしてはならない。
- (6) 委託業務により得られた個人情報や調査データ等の使用、保存、処分には、機密が保持されるよう細心の注意をもって業務に当たらなければならない。
- (7) 受託者が取り扱う個人情報については、県の保有する個人情報として、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 条)の適用を受けるものとする。

10 その他

- (1) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関し必要な事項は、本県及び受託者双方が協議して決定する。
- (2) 県が受託者を決定した後、委託契約に当たり、この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、本県及び受託者双方で協議し対応を決定する。