

カスタマーハラスメント等対策推進事業業務委託仕様書

1 目的

職場におけるハラスメントは働く人の心を傷つけ、職場環境の悪化を招き、人材流出につながるなど、企業にとって深刻な悪影響を与えている。なかでも、カスタマーハラスメントへの社会的な関心が高まっており、企業の対応は喫緊の課題となっている。

近年、労働者が労働環境を重視する傾向は強まっており、あらゆる業種で人材不足となっている中、人材を確保・定着させていくためには就職先として選ばれる労働環境の整備が重要であり、カスタマーハラスメントを含むハラスメントへの対応策や事前準備を検討している企業を対象に、支援することを目的として本事業を実施する。

2 委託業務内容

県内各地域でカスタマーハラスメントを含むハラスメントへの対応策や事前準備を検討している企業を対象としたセミナー及び個別相談会を実施する。

(1) 運営事務局の設置

本委託業務遂行にあたって必要となる管理・運營業務（事業所からの問い合わせ窓口、進捗管理等を含む）を行う運営事務局を設置し、事業実施に必要なスタッフを配置する。

(2) セミナー及び個別相談会の開催

県内各地でセミナーを開催し、セミナー終了後に同会場内で個別相談会を開催する。会場の確保、参加者募集、資料作成、周知広報、運営スタッフの手配、講師との連絡調整及び謝金支払、会場設営、当日受付、アンケートの実施・集計・分析、業務完了報告等セミナー開催に係る一切の業務を行うこと。

① セミナー

以下の内容を踏まえて講師を選定し、効果的なカリキュラムを提案すること。

- ・講師は、カスタマーハラスメントを含むあらゆるハラスメント対策に対して法的知識を有し、社会情勢や中小企業における課題、現状を理解していること。また、過去にハラスメント対策に関する研修、セミナー等の講師経験があること。

- ・ハラスメント対策を行った好事例を紹介し、ハラスメント対策の重要性や取組による効果等伝えることで、参加者が自社でハラスメント対策に取り組めるようなノウハウを提供すること。

② 個別相談会

セミナー終了後に同会場内で個別相談会を実施することとし、以下の内容を踏まえた相談員を配置すること。必要に応じて、社会保険労務士やハラスメント防止コンサルタント等有資格者による支援も想定している。

なお、各会場に配置する相談員の人数については、会場規模や参加者数を踏まえ、1会場あたり3名以上の相談員を配置することとする。

- ・ハラスメント対策に関して専門的な知識等を有し、ハラスメント対策に取り組む経営者等に対して現状をヒアリングし、取組方法やマニュアルの作成等具体的な対応策を適切に指導・助言することにより、企業が抱える課題を解決すること。
- ・実際に企業に対してハラスメント対策や職場環境の改善等の指導・助言を行った実績があること。
- ・個別相談会で相談対応できなかった企業または時間内に収まらなかった企業に対し、相談会終了後1ヶ月程度支援を行うこと。

③ 開催時期

令和6年12月～令和7年3月

④ 会場

県内5ヶ所（佐賀市、鳥栖市、唐津市、伊万里市、武雄市）

会場予約及び施設担当者との連絡調整を行う。また、会場使用料や会場附属設備使用料については、県が負担することとする。

⑤ 参加対象者

県内事業所経営者もしくは人事担当者等

⑥ 実施回数及び参加者数目標

- ・上記④の市町で1回ずつ開催すること。
- ・参加者数は各会場50～80人程度を目標とする。

(3) 参加者アンケートの実施

各会場で参加者に対しアンケートを実施し、集計・分析、検証を行うこと。

なお、アンケートの内容は県と協議の上決定することとする。

(4) 広報

セミナー参加者の目標人数を達成するために新聞広告やSNS 広告などさまざまな広報を実施することとし、対象者に遡及する効果的な広報を提案すること。

なお、チラシの制作及び印刷は必須とし、セミナー周知、ハラスメント啓発の2種類のチラシを制作すること。チラシの内容や発行部数については、県と協議の上決定する。

3 納品物

以下に掲げる納品物を令和7年3月31日までに県に提出すること。

① 完了報告書

書面または電子データ (Word、Excel 等)

- ・アンケート結果については会場ごと及び全体を集計したデータを提出すること。
- ・完了報告書の内容は事前に県と協議し決定すること。

② 各種広報物

チラシ、その他当事業で制作した各種広報物データ

4 委託業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

5 契約保証金

佐賀県財務規則による

6 代金の支払方法

完了払

7 注意事項

- (1) 事業の運営に必要なかつ適切な人員配置を行うこと。
- (2) 本委託業務の実施に当たっては、県と緊密な連携を取りながら進めるものとし、疑義が生じた場合は直ちに県と協議し、その指示に従うこと。
- (3) 本業務にて知り得た情報について、他に漏えいすることなく適切に処理しなくてはならない。
- (4) 本委託業務を実施するに当たり、第三者（県及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合は、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを受託事業者において行

うものとする。

- (5) 本仕様書に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら県の責めに帰す場合を除き、受託事業者は自らの責任と負担において一切の対応を行なうものとする。
- (6) 受託者が本委託業務において制作したデータやデザイン、写真、イラスト、文章等一切の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む）は県に帰属するものとする。ただし、受託者が単に使用する場合には、県と協議するものとする。
- (7) 本仕様書に定めのない事項については、県と協議し、その指示に従うこと。