

# 令和 8 (2026) 年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務 公募型プロポーザル実施要領

## 1 業務名

令和 8 (2026) 年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務

## 2 業務の趣旨・目的

今日、顧客等による不当な要求等の行き過ぎた言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を害し心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者にとっては人手不足が深刻化する中で離職者の増加を引き起こし事業の継続を困難にするなど、社会的な問題となっている。

栃木県(以下、「県」という。)においては、令和 8 年 4 月から栃木県カスタマーハラスメント防止条例(以下、「条例」という。)を施行し、県、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する取組を進めることとしている。

本委託業務は、カスタマーハラスメント防止対策に取り組む県内の事業者を支援するための相談窓口の設置及びアドバイザーの派遣を行うことにより、誰もが安心して業務を遂行できる環境の整備を推進することを目的とする。

## 3 業務内容

別添「令和8(2026)年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務仕様書」のとおり

## 4 契約期間

契約締結の日から令和 9 (2027) 年 3 月 31 日まで

## 5 委託料の上限額

10,519,135 円(消費税及び地方消費税含む)を上限とする。

## 6 参加資格

本プロポーザルへの参加を希望する者(以下「参加者」という。)は、次の掲げる要件を全て満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令(昭和 22 年政令第 16 号)第 167 条の 4 に該当しないこと。
- (2) プロポーザル方式により契約しようとする業務において、競争入札参加資格等(平成 8 年栃木県告示第 105 号)に基づき、入札参加資格を有することについて栃木県知事の決定を受けた者であること。又は契約締結時までに入札参加資格を取得する見込みがある者であること。
- (3) 本プロポーザル実施に係る公告開始日から契約を締結しようとする日までにおいて、栃木県競争入札参加資格者指名停止等措置要領(平成 22 年 4 月 1 日施行)に基づく指名停止期間中でないこと。
- (4) 民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)の規定による再生手続開始の申立て、会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)の規定による更生手続開始の申立て又は破産法(平成 16 年法律第 75 号)による破産手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (5) 国税及び地方税に未納がないこと。

## 7 プロポーザル実施の手続

### (1) スケジュール

ア 実施要領等の公表(公告開始日) 令和 8 (2026) 年 2 月 27 日(金)

イ 実施内容等に関する質問受付期限	令和8(2026)年3月5日(木)12時必着
ウ 質問に対する回答	令和8(2026)年3月9日(月)
エ 参加表明書の提出期限	令和8(2026)年3月13日(金)17時必着
オ 企画提案書の提出期限	令和8(2026)年3月24日(火)17時必着
カ プロポーザル審査(書面)実施	令和8(2026)年3月下旬
キ 選定結果の通知・公表	令和8(2026)年3月下旬

## (2) 参加表明書の提出

参加者は、参加表明書(様式1号)及び参加資格確認書(様式2号)を提出すること。

ア 提出期限: 令和8(2026)年3月13日(金)17時必着

※提出期限後に到着した応募書類は無効とする。

イ 提出方法: 電子メールに添付、FAX又は郵送(書留郵便に限る。)により、「14 問合せ先及び各種書類の提出先等」に提出すること。

※参加表明書の提出後に参加を辞退する場合は、令和8(2026)年3月24日(火)17時までに辞退届(様式任意)を提出すること。

## (3) 企画提案書の提出

参加者は、参加表明書を提出後、仕様書及び以下のア～エに基づいて企画提案書を作成し、応募申請書(様式3号)に添えて令和8(2026)年3月24日(火)17時までに持参又は郵送(提出期限内必着の書留郵便に限る。)により、「14 問い合わせ先及び各種書類の提出先等」宛て提出すること。

ア 企画提案書の用紙は、原則としてA4判用紙を使用することとし、A3判用紙を使用する場合には、A4判サイズに折り込むこと。カラー印刷とすること。

イ 企画提案書の様式は任意であるが、次の事項を含めて作成すること。

なお、記載順序は任意とする。

### (ア) 企画提案内容

#### a 事業者向け相談窓口の設置・運営

- ・相談窓口の運営体制
- ・インターネットによる相談の受付方法及びその方法を選定した理由、効果

#### b カスタマーハラスメント防止対策アドバイザーの派遣

- ・効果的な事業者支援に向けて工夫する事項及びその目的、効果
- ・その他仕様書にて提案を定めている内容

#### c 管理運営業務

- ・利用者の確保及び増加に向けて広報で工夫する事項及びその目的、効果

#### d その他提案内容

### (イ) 実施計画及び全体のスケジュール

### (ロ) 業務遂行人員体制

配置する人員数及び資格を有する者を配置する際の資格名を明記すること。

### (ハ) 類似事業の業務実績

過去3年以内に、県又は市町から事業を受託した実績があれば、事業年度、事業名及び事業内容を記載すること。

### (ニ) 個人情報管理体制

### (ホ) 見積額

- ウ 企画提案書は1者1提案とする。
- エ 企画提案書の提出部数は、6部（正本1部、副本5部）とする。  
なお、審査の公平を期すため、副本は参加者名を記入しないこと。
- オ 提出の際に、栃木県知事宛ての見積書の正本1部を提出すること。  
なお、見積書は必要な項目ごとに区別する（諸経費や消費税も区別する）とともに、企画提案書の見積額と整合させること。

#### (4) 企画提案書等の取扱い

- ア 提出期限後は、提出書類の変更、差替、再提出又は撤回は認めない。
- イ 提出書類は、理由を問わず返却しない。
- ウ 提出書類は、栃木県情報公開条例（平成11年栃木県条例32号）に基づく公文書開示請求の対象となる。
- エ 県は、必要に応じて追加資料の提出を求めることができる。
- オ 提出書類の作成及び提出に係る費用等、本プロポーザルへの参加に要する経費は全て参加者の負担とする。
- カ 参加者は、企画提案書の提出をもって、実施要領等の記載内容に同意したものとみなす。
- キ 企画提案書に使用する言語は日本語、使用する通貨は円とする。
- ク 提出された企画提案書は、選考を行う作業に必要な範囲において、複製を行う場合がある。
- ケ 提出書類の著作権は、参加者に帰属する。
- コ 提出書類に含まれる著作権、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた責任は参加者が負う。

### 8 業務委託内容等に関する質問

業務委託内容等に関する質問がある場合は、簡易なものを除き、質問書（様式4号）を電子メール又はFAXにより令和8（2026）年3月5日（木）12時までに「14 問合せ先及び各種書類の提出先等」に提出する。質問に対する回答は、令和8（2026）年3月9日（月）までに質問者に回答するとともに、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものを除き、県ホームページに掲載する。

### 9 審査方法（書面審査）

#### (1) 評価基準

別表「評価基準」のとおり。

#### (2) 審査方法

企画提案書、見積書等について、評価基準に基づき、プロポーザル選定委員の意見（採点等）を聴取し評価を行う。

#### (3) 契約候補者の選定方法

ア 失格者を除いた者のうち、企画提案者の中で最高点と評価した選定委員が最も多かった者を契約候補者とする。

なお、該当する企画提案者が複数あった場合には、各選定委員による評価の合計点の平均点が最も高い者を契約候補者とする。

イ アの場合において、平均点の最も高い提案書が複数あった場合は、選定委員会で審議の上、契約候補者を選定する。

ウ 各選定委員による評価の合計点の平均点が 60 点未満の場合は、当該企画提案書を契約候補者として選定しない。企画提案者が 1 者の場合も同様とする。

#### (4) その他

次に掲げる事項に該当する者は、失格とする。

ア 提出書類に虚偽の内容を記載した場合

イ 本実施要領に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合

ウ 見積書の金額が 5 の委託料上限額を超える場合

エ 評価の公平性に影響を与える行為があった場合

オ 評価に係るプロポーザル選定委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を行った場合

カ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

### 10 選定結果の通知・公表

契約の相手方の候補者を選定後、参加者全員に選定又は非選定の結果を通知する。  
また、候補者の名称及び選定理由について県ホームページに公表するものとする。

### 11 契約の締結等

(1) 契約の相手方の候補者と県との間で、委託内容、経費等について再度調整を行い、協議が調った場合委託契約を締結する。

なお、委託業務の実施に際して、企画提案書の内容をそのまま実施することを約束するものではないことに留意すること。

(2) 候補者が、企画提案書の作成に当たり、定められた予算、及び期限の範囲内で、本要領及び仕様書よりも優れた方法で提案できると判断した場合、仕様書の内容を一部変更して当該方法を提案できるものとする。

(3) 候補者と契約締結の交渉を行い、契約が成立しない場合は次点の審査対象者と交渉を行うこととする。

(4) 契約の締結に必要な経費は、すべて候補者の負担とする。

(5) 契約代金の支払いは、事業完了検査後の精算払いとする。

(6) 本契約は、立会人型電子契約サービスを利用した電子契約（契約書を電子データで作成し、押印に代わる電子署名と電磁的記録が改変されていないことが確認できるタイムスタンプを付与するもの）による締結を可とする（本業務を受託した者（以下「受託者」という。）が電子契約に同意しない場合は、紙の契約書により締結する）。

締結には、県が指定した電子契約事業者の立会人型電子契約サービスを利用し、受託者は利用に係る費用負担が生じないものとする。なお、受託者は、契約締結に利用するメールアドレスを用意する必要がある。

### 12 業務の適正な実施に関する事項

#### (1) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。

ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、書面により県の承認を得

た場合、業務の一部を委託することができるものとする。

## (2) 守秘義務

受託者は、委託業務の処理に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。委託業務が完了し契約が解除された後においても同様とする。

## 13 その他

次の場合には、このプロポーザルの変更等を行うことがある。

- (1) 令和8(2026)年度栃木県一般会計当初予算が原案どおり成立しなかった場合及び国の「地域未来交付金」に係る交付決定について事業の経費が減額又は取消された場合
- (2) 栃木県カスタマーハラスメント防止条例が原案どおり成立しなかった場合

## 14 問合せ先及び各種書類の提出先等

〒320-8501 宇都宮市埜田 1-1-20 (栃木県庁 6階)

栃木県 産業労働観光部 労働政策課 労働経済・福祉担当

TEL : 028-623-3217 FAX : 028-623-3225 E-mail : rousei@pref.tochigi.lg.jp

受付時間 : 平日の9時から17時まで (正午から13時を除く。)

**令和8(2026)年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務  
評価基準**

- 1 評価項目及び各項目の配点は次のとおりとし、各選定委員（5名）が採点する。
- 2 企画提案者の中で最高点と評価した選定委員が最も多かった者を契約候補者とする。  
なお、該当する企画提案者が複数あった場合には、各選定委員による評価の合計点の平均点が最も高い者を契約候補者とする。
- 3 2の場合において、平均点の最も高い提案書が複数あった場合は、選定委員会で審議の上、契約候補者を選定する。
- 4 各選定委員による評価の合計点の平均点が60点未満の場合は、当該企画提案書を契約候補者として選定しない。企画提案者が1者の場合も同様とする。

評価項目	評価内容		配点
業務目的の理解度	①	業務内容の趣旨及び目的が十分理解され、明確なコンセプトの下に提案されているか。	5
	②	業務内容に関する知識を有した上での提案となっているか。	10
提案内容	③	相談窓口の運営内容について、施策の趣旨を十分に理解した上で具体的で実現可能な提案がされているか。	20
	④	アドバイザーの派遣について、効果的な支援に向けた具体的な工夫が提案されているか。	20
	⑤	管理運営業務について、利用事業者の確保に向けて具体的かつ効果的な提案がされているか。	5
業務実施に当たっての実現性・計画性	⑥	業務内容やスケジュールなどが明示された、具体的で実現可能な実施計画が構築されているか。	5
業務実施体制	⑦	相談への対応者・監修者や派遣されるアドバイザーが有する資格等が明記され、業務を実施計画に基づき確実に効果的に遂行する体制が確保されているか。	15
事業実績	⑧	過去に類似・関連事業の実績があるか。	5
	⑨	過去の事業実績は本業務に活かせる内容であるか。	5
費用の積算	⑩	費用の積算は合理的な内容になっているか。	5
個人情報管理	⑪	管理体制が整っているか。	5
総 計			100