

中小企業カスタマーハラスメント対策促進業務 企画提案公募 仕様書

1. 委託業務名称

中小企業カスタマーハラスメント対策促進業務

2. 本業務の趣旨・目的

大阪府では、企業に社会的責務の履行が求められるなか、事業者のカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）対策が企業価値向上や取引先との関係維持及び強化に繋がることから、その対策促進を目的に、「中小企業カスタマーハラスメント対策促進業務」を実施し、商工会議所等の支援機関を通じて事業者に効果的に働きかけていくための支援ツールの整備や支援機関の育成に取り組む。

3. 履行期間

令和7年5月上旬（予定）～令和8年3月31日まで

4. 履行場所

大阪府が指定する場所

5. 委託金額の上限額

9,384,000円（消費税及び地方消費税の額を含む）

6. 業務内容・提案事項等

本業務の内容、仕様、提案を求める事項は、下記【1】～【4】の通りとする。

【1】 検討会の開催	
業務内容	<p>【2】で作成するポイント集及びワークシート作成のため、カスハラの実務家等、外部委員で構成する検討会を開催すること。</p> <ul style="list-style-type: none">・委員数 : 5名程度・回数 : 2回程度・開催方式 : 原則対面（オンラインも可）・場所 : 大阪府内・時期 : 令和7年9月頃まで
業務目標	<u>検討会の開催…2回</u>

<p>企画提案を求める事項</p>	<p>①委員の構成について提案すること。 ②検討会の内容と実施運営方法（回数・開催方式・具体的な場所・時期）について提案すること。 ③提案する内容が効率的・効果的かつ実現可能である根拠も併せて提示すること。</p>
<p>留意事項</p>	<p>・委員には受託事業者自身を含めないこと。また、委員構成等については、契約後、大阪府との協議によって決定する。 ・開催方式は、対面開催が望ましいが、大阪府との協議のうえ、オンラインでの開催も可能とする。</p>
<p>【2】 支援者向けポイント集及びワークシートの制作</p>	
<p>業務内容</p>	<p>【1】で開催する検討会も活用しながら、カスハラ対策を支援する商工会議所や金融機関等の支援機関（以下、「支援者」という。）向けの、支援のポイント集及びワークシートを作成すること。また、作成したポイント集及びワークシートを100機関程度に発送すること。</p> <p>◆ポイント集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A4 サイズ両面カラー ・20 ページ程度 ・2,500 部程度 <p>◆ワークシート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A3 サイズ両面カラー ・2 ページ程度 ・10,000 部程度 <p>※【3】 支援者向け講習会での参加者からの意見を踏まえ、大阪府と協議のうえポイント集及びワークシートのリバイスを行うこと。なお、上記部数については、リバイス前及びリバイス後を合計した数とする。</p>
<p>企画提案を求める事項</p>	<p>①ポイント集及びワークシートの構成・項目案及び作成スケジュールについて提案すること。 ②提案する内容が効率的・効果的かつ実現可能である根拠も併せて提示すること。</p>
<p>留意事項</p>	<p>・発送先及び発送時期については、事前に大阪府と相談のうえ、決定する。 ・データも納品すること。 ・受託事業者が本業務に活用できるツールを保有している場合、構成・項目案に活用することができる。</p>

【3】 支援者向け講習会の実施

業務内容	<p>カスハラを支援できる支援者を増やすため、支援力向上のための講習会を開催すること。なお、講習会の内容には、「支援者向けポイント集及びワークシート」の活用方法を含めること。また、講習会の受講者が受講後、支援を開始できる状況に到達することを目標とする。</p> <ul style="list-style-type: none">・実施時期：令和8年2月頃まで・回数：8回（下記の8地域で各1回開催すること）・手法：対面・地域：豊能・三島・大阪市内・北河内・中河内・南河内・泉北・泉南 <p>（参考）府内市町村の概要／大阪府（おおさかふ）ホームページ [Osaka Prefectural Government]</p>
業務目標	<p><u>講習会に参加した支援者…100名以上</u></p>
企画提案を求める事項	<ol style="list-style-type: none">①講習会の実施内容（コンテンツ・日程・会場等）について提案すること。②支援者への広報・募集手法について提案すること。 受託事業者が保有し、本業務に活用可能な広報ツールがあれば、併せて提案すること。③提案する内容が効率的・効果的かつ実現可能である根拠も併せて提示すること。
留意事項	<ul style="list-style-type: none">・8地域同様の内容で開催すること。・支援の実践のため、支援者に加え、中小企業・小規模事業者も参加する形式で実施することが望ましい。但し、支援者以外は業務目標に含まない。・オンライン配信を実施してもよいが、業務目標には含まない。・講習会の募集・申込については、原則受託事業者が保有するツールにて行うこと。・会場については、大阪府との協議のうえ決定するため、応募段階で予約まで完了しておく必要はない。また、支援者を効果的に募集できる場合は、支援者の保有する施設で実施してもよい。・開催にあたり、資料代の実費負担として参加者に受益者負担を求めてもよいが、必ず事前に大阪府に相談すること（但し、会場代及び講師招聘費用は委託費内から捻出すること）。

【4】 運営体制・遂行能力

業務内容	以下の運営体制で業務を実施すること。			
		職種等	必要な資格・経験等	人数
	A	マネージャー	業務委託を遂行した経験があること。	1名
B	スタッフ	営業及び企画の経験が1年以上あること。	1名以上	
企画提案を求める事項	<p>①運営体制について提案すること。</p> <p>②本業務（上述【1】～【3】）に係る以下について示し、提案すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去（5年以内）に類似事業の実績があれば示すこと。 ・事業を円滑に遂行できる全体スケジュールを提案すること。 			
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・運営体制について、ABを1人が兼ねることはできない。 ・常時本業務に従事する必要はないが、大阪府等との調整に対応するため、連絡がとれる体制で運営すること。 			

7. 業務実施上の留意点

(1) 関係法令等の遵守

職業安定法（昭和22年法律第141号）や労働基準法（昭和22年法律第49号）、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）等の関係法令及び関連通知を遵守すること。

(2) 大阪府の指示への対応等

- ・業務の過程において大阪府から指示された事案については、迅速かつ的確に実施・対応すること。
- ・提案内容については、大阪府と協議を行いながら履行すること。特に、ホームページ、実施状況などを外部に公表する場合などにあっては、その詳細について、あらかじめ大阪府と協議すること。
- ・新型コロナウイルス等、感染症の拡大により実施内容の変更の必要が生じた場合は、府と協議の上、内容を見直すとともに参加者や関係者に速やかに周知すること。
- ・業務実施にあたっては、障がいのある人にも配慮すること。

（参考1）：「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」

https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_guideline.html

（参考2）：「色覚障がいのある人に配慮した色使いのガイドライン」

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o070050/koho/shikikaku/index.html>

- ・業務実施にあたっては、大阪府と必要な連携を図ることとし、別途、大阪府が指示する会議（本業務に係るものに限る）などに参加すること。

8. 報告・分析等

- (1) 業務実施中、進捗状況を原則週1回以上大阪府に報告することとし、業務が著しく遅滞した場合などは、大阪府の求めに応じて、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な措置をとり、その結果について書面で報告すること。
- (2) 業務の進捗については、毎月10日までに前月の業務実施状況を書面で報告すること。なお、報告内容・様式については事前に大阪府と調整すること。
- (3) その他、大阪府は必要に応じ、業務内容等について臨時に報告を求めることがある。

9. 再委託

再委託は原則禁止する。ただし、専門性等から本業務の一部を受託事業者において実施することが困難な場合や、自ら実施するより高い効果が期待される場合は、再委託により実施することができる。再委託により実施する場合は、大阪府と協議し、承認を得ること。

10. 経費の取扱い

- (1) 委託費の精算については、経済産業省の「委託事業事務処理マニュアル」に準拠すること。
https://www.meti.go.jp/information_2/publicoffer/jimusyori_manual.html
- (2) 業務の経費は、人件費、事業費（専門家謝金含む）、一般管理費とする。本業務の経費で他の業務の経費を賄ってはならない。
- (3) 経費のうち、人件費、事業費については、実費弁済の考え方をとることとし、利益は含めない（受託者が実際に支払った経費分だけの請求を認める）。よって、業務のために支出した全ての人件費、事業費について、給与明細、公的証明書、領収書等の各種証拠書類の提示を求める。
※人件費は実際に支給した給与額等（給与明細等で証明できる額）の積み上げで積算(精算)することとし、いわゆる単価方式（例：「支給実績に関わらず、主任研究員は1日60,000円」等として一律計上すること。）は認められない。
- (4) 経費のうち、一般管理費については、業務を行うにあたり必要な経費であり、当該業務に要した経費としての抽出・特定が困難なものを、以下の計算方法により算出した範囲内で認める。

$$\text{一般管理費} = (\text{人件費} + \text{事業費}) \times \text{一般管理費率}$$

※一般管理費率は、受託者の内部規定などで定める率または合理的な方法により算定したと認められる率とするが、10%を超えることはできない。

- (5) 人件費には、諸手当、賞与、退職手当等（受託者の社内規程において労働者に対する支払いが義務付けられている場合に限り、算定は業務に従事していない期間を除く。また、支払いは、業務従事期間内のみ対象。）及び社会保険（健康保険、厚生年金、介護保険、児童手当）、及び労働保険（雇用保険、労災保険）に係る事業主負担分を含む。なお、社会保険、労働保険については、法定どおり加入させること。（積算等にあたっては、法改正等に十分留意するとともに、必要に応じて関係機関に問い合わせるなどして、違法状態とならないようにすること。）
- (6) “営利目的の事業”は本業務の対象とならない。また、本業務の経費は、原則として大阪府からの委託料により賄うこと。ただし、本業務における講習会の資料代等、大阪府が認める場合は、

経費の財源として見込むことができる。なお、業務を円滑に実施するため、委託契約に基づく業務の範囲内で経費の精算に含まれないものを支出する場合や、委託金額を超えて経費を支出する場合は、あらかじめ大阪府と協議すること。

11. 財産取得

財産価値が生じるような工事費など、財産取得となる経費は認めない。また、物品等で業務終了後、財産価値が残存する場合は、売却等を行いその金額を返還しなければならない。パソコン、机等は適正な価格のレンタルが望ましい。

12. 書類の保存

全ての証拠書類は業務終了後、翌年度4月1日から起算して5年間保存しなければならない。

13. 業務完了後の提出物

業務終了後、業務実施報告書を大阪府に提出すること。(詳細は大阪府と協議すること。)

14. 権利義務の帰属

(1) 成果品の帰属等

本業務の実施により得られた成果品、情報等については、大阪府に帰属する。

(2) 特許権、著作権等

- ・委託業務の実施に伴って生じた特許権、著作権その他の権利(著作権法第27条及び第28条の権利を含む)は大阪府に帰属する。
- ・受託者は、委託業務の実施に伴って生じた著作者人格権を行使しない。
- ・受託者は、委託業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

15. 精算

- (1) 本業務に係る経理と他の経理を明確に区分すること。
- (2) 大阪府は、委託期間中、委託業務の実施状況及び経費の使用状況を確認するため、必要に応じて調査することができる。
- (3) 業務終了後、大阪府に対して支出額を記載した収支精算書を提出し、大阪府の確認を受けること。なお、企業等からの収入と経費支出の確認方法については、大阪府と本業務の委託契約を締結する際に協議すること。
- (4) 大阪府は、収支精算書と給与明細、貸金台帳、業務日誌、出勤簿、公的証明書、請求書、領収書等の各種証拠書類との確認を行う。精算の結果、実績が下回った場合は減額・返還を求めるとし、大阪府からの通知に基づき返納すること。

16. その他

- (1) 契約締結後直ちに業務の実施体制に基づく責任者を指定し、大阪府へ報告すること。
- (2) 業務開始時まで業務実施計画書(業務スケジュール)を大阪府へ提出すること。
- (3) 業務の実施に際し、当該業務が法令等の規定により官公署の免許、許可又は認可を受けている

必要がある場合には、受託者は当該免許、許可、認可を受けている者であること。

(4) 見積りの詳細については、大阪府と業務の委託契約を締結する際に協議すること。

(5) 契約締結及び業務実施にあたっては、必ず大阪府と協議を行いながら進めること。

(6) 個人情報の取扱いについては公募要領別記の特記仕様書Ⅱ個人情報取扱特記事項を遵守すること。なお、個人情報保護の観点から受託者は契約締結時に『誓約書』を提出すること。

《同特記事項第8(10)に定める個人情報保護のための必要な措置》

・業務により知り得た個人情報の取扱いは、業務に従事する作業員（業務開始時に作業員名簿を作成し、大阪府へ提出すること。）のみが行うこと。

・受託者は、作業員に、同特記事項を遵守する旨の誓約書を提出させること。

(7) その他、業務の実施に際しては大阪府の指示に従うこと。