

公 告

浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務に係る
公募型プロポーザルについて

浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務に係る公募型プロポーザルを実施するので、浜田市プロポーザル方式実施要綱（平成 28 年浜田市訓令第 3 号）第 10 条第 1 項の規定により公告します。

令和 8 年 6 月 1 日

浜田市長 三 浦 大 紀

- 1 業務名 浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務
- 2 実施要領 別紙のとおり
- 3 委託期間 契約締結日から令和 9 年 3 月 26 日（金）まで
- 4 参加表明書提出期限 令和 8 年 6 月 23 日（火）
- 5 企画提案書提出期限 令和 8 年 7 月 15 日（水）
- 6 担当課の名称及び連絡先
浜田市総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室
担 当 大内田（おおうちだ）
住 所 〒697-8501 島根県浜田市殿町 1 番地
連絡先 0855-25-9033
電子メールアドレス customer-taisaku@city.hamada.lg.jp

その他の詳細は、浜田市ホームページをご覧ください。

1 業務の目的

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が様々な業種で深刻な社会問題となっており、令和7年6月に労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）が改正され、事業主は、労働者の就業環境が害されないよう顧客等の言動に起因する問題への対応が求められている。市内就業者がカスハラ被害を受けない安全で安心な就業環境を構築するため、（仮称）浜田市カスタマーハラスメント防止条例（以下「条例」という。）を制定する。

本業務においては、専門的な知識をもった事業者から支援を受け、市内事業者のニーズ把握（事業者アンケート）、条例検討委員会の運営、条例案の作成等を行い、条例制定に向けたプロセスを構築するものとする。

2 業務の概要

- (1) 業務名 浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務
- (2) 委託業務の内容 別紙「浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務仕様書」のとおり
- (3) 業務期間 契約締結の日から令和9年3月26日（金）まで
- (4) 委託料上限額 10,780,000円（消費税及び地方消費税含む。）

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる全ての条件を満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者
- (2) 浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領（平成17年浜田市告示第118号）第5条第2項に規定する有資格者名簿のうち分野「役務等の提供」の大分類「企画・製作」の小分類「アンケート・計画策定」に登録されている者
※参加の意向があつて、現在、有資格者名簿に登録がない場合は、「14 担当課の名称及び連絡先」に事前に連絡すれば、臨時の浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査の対象とする。その上で、あらかじめ島根県電子調達システムから電子申請を行い、必要書類を令和8年6月15日（月）までに郵送すること（必着）。この場合において、島根県電子調達システムからの申請にあたっては、申請先は浜田市のみを選択すること。
- (3) 公告（募集開始）の日（令和8年6月1日）において、浜田市建設工事等競争入札参加資格者指名停止要綱（平成17年浜田市告示第9号）に基づく指名停止（浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領第13条第3項において準用する場合を含む。）の期間にない者

4 スケジュール

No.	項目	実施日	備考
1	参加事業者の募集開始	令和8年6月1日(月)	ホームページに掲載
2	質問書受付期間 ※随時回答	令和8年6月1日(月) ～ 令和8年6月16日(火) 午後5時	電子メールによる。
3	参加表明書等提出〆切 (関連提出書類を含む。)	令和8年6月23日(火) 午後5時	持参又は郵送 ※午後5時必着
4	参加資格確認結果通知・ 提案書提出依頼	令和8年6月30日(火)	
5	企画提案書等提出〆切	令和8年7月15日(水) 午後5時	持参又は郵送 ※午後5時必着
6	プロポーザル審査 (プレゼンテーション)	令和8年7月16日(木) (予定)	プレゼンテーション 20 分以内、質疑応答 20 分 程度
7	選定結果通知・契約協議 等選定業者と契約締結	令和8年7月下旬(予定)	

5 公募書類等の入手方法

公募書類等については、次のとおりとする。

(1) 配布期間

令和8年6月1日(月) から令和8年7月15日(水) 午後5時まで

(2) 資料配布方法

浜田市ホームページから必要書類をダウンロードすることにより配布する。窓口、郵送等での配布は行わない。

6 参加手続等について

本プロポーザルに参加を希望する場合は、次により参加表明書を提出すること。

(1) 参加申込

ア 提出期限 令和8年6月23日(火) 午後5時 必着

イ 提出方法 持参又は郵送すること。ただし、郵送については、提出期限までに到着したものに限り。

ウ 提出場所 〒697-8501 島根県浜田市殿町 1 番地

浜田市総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室

エ 提出書類 次の様式各 1 部

- (ア) 公募型プロポーザル方式参加表明書 (様式第 1 号)
- (イ) 事業者概要書 (様式第 2 号)

(2) 資格要件の確認

参加表明書を受理した場合、申込者の資格要件を確認し、確認結果を令和 8 年 6 月 30 日 (火) までに申込者へ文書で通知するとともに、提案資格を有するものに対し、提案書の提出を依頼する。

7 質問の受付及び回答

本実施要領等の内容に不明な点がある場合は、質問書 (様式第 3 号) により提出すること。

- (1) 提出期限 令和 8 年 6 月 16 日 (火) 午後 5 時
- (2) 提出方法 電子メールで提出すること。提出の際、必ず送信の旨を電話連絡すること (TEL 0855-25-9033)。
- (3) アドレス customer-taisaku@city.hamada.lg.jp
- (4) 回答方法 質問の要旨と回答 (質問者名は非公表) は、浜田市ホームページに掲載する。

ただし、ホームページに掲載することで、質問者に不利益が生じるおそれがある場合は、質問者にのみメールで回答する。

8 企画提案書等の提出

提案資格を有すると認められた者は、次のとおり企画提案書等を提出すること。なお、企画提案書の提出は 1 者につき 1 件とする。

(1) 提出書類

- ア 企画提案書提出届 (様式第 4 号)
- イ 企画提案書 (任意様式)

- (ア) 業務実施に当たっての基本的な取組方針について記載すること。
- (イ) 仕様書の業務内容に掲げる項目について、業務実施上のポイントと具体的な取組内容、業務の進め方等を記載すること。
- (ウ) 仕様書に定める業務内容以外に独自に提案できる事項 (より効果的な情報収集や業務遂行のための工夫等) がある場合は、その内容を記載すること。
- (エ) 本業務の実施スケジュールを作業項目ごとに示すこと。

- ウ 業務実施体制表 (様式第 5 号)

- エ 業務実績調書 (様式第 6 号)

過去 5 年間で実施した本業務と同種又は類似の業務実績があれば提出すること。

オ 見積書（任意様式）

（ア） 見積書には内訳書を添付すること。

（イ） 見積上限額は 10,780,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。
これを超える金額での提案は認められないので注意すること。

- (2) 提出部数 8部（企画提案書提出届及び見積書は各1部）
- (3) 提出期限 令和8年7月15日（水）午後5時 必着
- (4) 提出方法 持参又は郵送とすること。ただし、郵送については、提出期限までに到着したものに限り。
- (5) 提出場所 〒697-8501 島根県浜田市殿町1番地
浜田市総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室
- (6) 留意事項 提出期限後における企画提案書等の差替え及び再提出は認めない。

9 企画提案書等のプロポーザル審査（プレゼンテーション）

- (1) 実施日 令和8年7月16日（木）（予定） ※詳細については別途通知する。
- (2) 実施方法 対面又はオンライン形式（Zoom）のうち、事業者が希望する形式にて実施する。
- (3) 場 所 対面の場合は、浜田市役所内会議室を予定
- (4) オンライン オンライン形式（Zoom）での参加方法については、別途連絡する。
- (5) 出席者 プレゼンテーションに出席できる者は、最大3人までとする。
- (6) 実施内容
 - ア プレゼンテーションは、提案説明を20分以内で行い、その後、質疑応答を20分程度で行う。
 - イ 提案説明は、提出済みの企画提案書をもとに行い、その内容を逸脱しないこと。
- (7) その他
 - ア パソコンを使用したプレゼンテーションを可とする。その際、必要となるプロジェクター、スクリーン、プロジェクター用コード（HDMI）の機器は本市にて準備する。
 - イ プレゼンテーションは非公開で実施する。

10 審査及び選考

(1) 審査・選考方法

「浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務事業者選定審査会」（以下「選定審査会」という。）が別紙「評価基準表」に基づいて審査し、最優秀提案者（委託候補者）の選考を行う。

なお、参加者が1者の場合でもプロポーザル審査を行い、要件を満たしている場合にのみ委託候補者とする。

(2) 審査結果

審査結果については、電子メール及び郵送の方法で参加者全員に通知する。
また、市ホームページにて、次の事項を公表する。

- ア 最優秀提案者名（委託候補者名）
- イ 評価順位（最優秀提案者以外の者は仮名で公表）
- ウ 評価点

(3) 異議申し立て

審査結果については、いかなる異議申し立ても受け付けられないものとする。

11 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、失格とする。

- (1) 参加資格要件に該当しない場合
- (2) プロポーザルの実施要領等に違反又は著しく逸脱した場合
- (3) 企画提案書等に虚偽の記載を行った場合
- (4) 選定結果に影響を及ぼす不正行為を行った場合
- (5) その他不相当と認められた場合

12 契約方法

本プロポーザル審査結果により決定した委託候補者と協議し、市と委託候補者の両者が合意に至った後、業務委託契約を締結する。

また、委託候補者との協議において、合意に至らなかった場合は、委託候補次点者との協議を行う。

なお、契約締結後であっても、不正又は虚偽記載等と認められる行為が判明した場合は、契約を解除する。

13 その他の留意事項

- (1) 本プロポーザルの参加に関して使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 本プロポーザルへの参加に要する一切の経費は、参加者の負担とする。
- (3) 本業務における成果品に関する著作権等、一切の権利は浜田市に帰属するものとする。
- (4) 参加表明書提出以降にプロポーザルへの参加を辞退するときは、速やかに参加辞退届（任意様式）を浜田市総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室に提出するものとする。
- (5) 提出書類は、浜田市情報公開条例（平成 17 年浜田市条例第 20 号）の規定に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。

14 担当課の名称及び連絡先

〒697-8501 島根県浜田市殿町1番地

浜田市総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室 担当：大内田

TEL 0855-25-9033

FAX 0855-23-1866

電子メールアドレス customer-taisaku@city.hamada.lg.jp

浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務仕様書

1 業務名

浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務

2 業務目的

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が様々な業種で深刻な社会問題となっており、令和7年6月に労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）が改正され、事業主は、労働者の就業環境が害されないよう顧客等の言動に起因する問題への対応が求められている。市内就業者がカスハラ被害を受けない安全で安心な就業環境を構築するため、（仮称）浜田市カスタマーハラスメント防止条例（以下「条例」という。）を制定する。

本業務においては、専門的な知識をもった事業者から支援を受け、市内事業者のニーズ把握（事業者アンケート）、浜田市カスタマーハラスメント防止に関する条例検討委員会（以下「条例検討委員会」という。）の運営、条例案の作成等を行い、条例制定に向けたプロセスを構築するものとする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月26日（金）まで

4 業務内容

(1) 打合せ

受託者は委託者と打合せを実施する。委託者は、市の基本的な考え方や現状の課題を示し、受託者はそれを把握するとともに、今後の方向性等について協議を行い、会議終了後、速やかに会議録を作成する。

(2) 事業者アンケート

現状の把握及び本業務の基礎資料とするため、市内事業者に対し、アンケート調査を実施する。アンケート調査で発生する費用（郵便料を含む。）は、全て受託者の負担とする。アンケート調査については、業種毎のカスハラの有無や傾向を高く推測ができる効率、回収率を高めるための対策を受託者が検討し、提案するものとする。（参考値：令和3年経済センサス浜田市内事業所数2,938）

調査用紙は郵送とし、回答方法は調査用紙の返信又はWEBによる回答とする。

WEBページの作成については、URL又は二次元コードからアクセスでき、スマホ等でも回答が可能とする。

セキュリティについては、SSLによるセキュアな暗号化通信に対応しており、データベースサーバに安全に格納され、調査終了後1週間はサーバー管理を行う

こととする。

- ・業務分担

委託者	受託者
<ul style="list-style-type: none">・実施方針の決定・調査内容の確認、決定・アンケート発送先の提供・調査報告書の確定	<ul style="list-style-type: none">・実施方針の確認・調査内容の素案作成・アンケートの発送・回答WEBページ、維持管理・回答の集計及び分析、解析・調査報告書の作成

※分析方法は、設問間クロス集計を基本とし、複数のパターンで行うものとする。集計パターンについては、委託者に事前に提示し確認すること。

(3) 条例検討委員会の運営支援

ア 受託者は条例検討委員会（5回程度）にアドバイザーとして出席（オンライン又はオフライン）し、会長の求めに応じた発言や議題設定への助言、資料作成等を通じて条例検討委員会の円滑な運営を支援する。

イ 会議終了後、速やかに会議録を作成する。

※条例検討委員会とは、委託者が選定した委員によって構成され、条例案の検討を行い、市長に対して、答申を行う附属機関をいう。

(4) 条例策定支援

条例策定のため、次の支援等を行う。

ア 条例案の作成、修正

他の自治体で既に制定している条例の情報を収集し、関係法令と関連付け、条例検討委員会の意見を踏まえ、条例案、施行規則案の作成を行うこと。（行政措置、罰則規定を含む）。

イ 逐条解説案の作成

次の内容を含む逐条解説案を作成すること。

- (ア) 趣旨（条文を設けた目的や法的意図の簡潔な説明）
- (イ) 用語の定義と解釈
- (ウ) 関連法令との整合性
- (エ) 運用の具体的な流れ
- (オ) 検討経緯の記録

市の関連条例、規則等との関係性が生じる場合は、市条例等のデータをWord又はPDFデータで受託者に提供する。

(5) パブリックコメント実施支援

条例の新規策定案のパブリックコメントを実施するに当たって参考となる情報（他自治体のカスハラ防止条例のパブリックコメント事例、委託者の条例の

策定目的・背景、条例の内容など)をまとめた資料等を提供するとともに、回答案の作成等を行う。

(6) 市民向け周知チラシの作成支援

本条例の趣旨を広く市民に周知し、カスハラを許さない機運を醸成するため、条例に関するチラシを作成する。幅広い年齢層の市民にとって分かりやすく、視覚的効果の高いデザイン及びレイアウトを検討し、複数案(3案程度)を提示すること。チラシの内容には、条例検討委員会の意見を踏まえ、検討を行うものとし、必要に応じてイラストや図解を用いること。委託者の選定に基づき、確定した1案を納品する。

- ・ 仕様：A4判両面、フルカラー、PDFデータ及びPowerPointデータ

5 スケジュール

本業務は、以下のスケジュールを案として、受託者が提案するものとする。また、委託者と協議の上、状況に合わせて柔軟に調整するものとする。

- 7月 本業務委託の契約締結
- 8月 第1回条例検討委員会(事業者アンケートに関する事項の審議)
事業者アンケート実施
- 9月 事業者アンケート集計、分析
第2回条例検討委員会(事業者アンケート結果報告、骨子案、罰則規定等検討)
- 10月 第3回条例検討委員会(条例素案検討)
- 11月 第4回条例検討委員会(条例案・啓発チラシ案検討)
逐条解説案作成
パブリックコメント
- 12月 パブリックコメント回答
- 1月 第5回条例検討委員会(条例案決定・啓発チラシ確定)

6 成果品

次に掲げる成果品を紙媒体1部提出するとともに、当該成果品及びその関係資料を電子データで提出することとする。提出にあたっては、市の担当者に対し、内容の説明を行うこと。

- (1) 事業者アンケート調査及び分析結果報告書
- (2) 条例検討委員会に関する成果品
- (3) 条例策定支援に関連する成果品
- (4) パブリックコメントに関連する成果品
- (5) 市民向け周知チラシ

7 その他

- (1) 受託者は、本業務を遂行するに当たり、関連の法令及び本仕様書を遵守するとともに、市の意図及び目的を十分に理解した上で、適正な人員を配置し、正確に業務を行わなければならない。
- (2) 業務の遂行に当たっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。業務の遂行状況に応じて、変更契約もあり得るものであること。
- (3) 業務の実施により得られた成果物、情報等については、市に帰属するものとし、受託者は、市の許可なく使用し、又は流用してはならない。
- (4) 受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (5) 仕様書に定めがない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、市と協議して定める。

【別紙】

浜田市カスタマーハラスメント防止条例策定支援業務公募型プロポーザル 評価基準表

評価項目	評価基準	配点	大変よい	よい	普通	やや劣る	劣る
企画提案内容	本業務の趣旨を理解し、適切でわかりやすい提案がされているか。	10	10	8	6	4	2
	業務実施にあたっての取組方針の内容は妥当なものか。	10	10	8	6	4	2
	提案内容に事業効果を高めるための工夫や独創性が見られるか。	10	10	8	6	4	2
	仕様書に示した業務内容以外に独自の提案がされているか。	10	10	8	6	4	2
実施体制・ 業務スケジュール	業務を遂行するための実施体制は妥当か。	10	10	8	6	4	2
	効率的で具体的なスケジュールが提案されているか。	5	5	4	3	2	1
業務実績、 担当者の経験・能力	過去に同様の業務を豊富に実施しているか。	15	15	12	9	6	3
	業務内容に関する知識・知見を持っているか。	10	10	8	6	4	2
	業務に対する取組意欲が高く、熱意が感じられるか。	5	5	4	3	2	1
	質問に対する応答が明快かつ適切であるか。	5	5	4	3	2	1
見積価格		10	10	8	6	4	2
評価合計		100					

※最低基準点について

審査会での最優秀提案者の選定にあたっては、60点以上の評価点であることを最低基準点とし、最低基準点を満たさない提案者は原則選定しない。なお、提案者全員が最低基準点を満たさない場合は、選定見送りとする。

※見積価格について

委託料上限額を2点、提案があった事業者のうち最も低い見積額を10点、その価格差を案分し、配点する。