

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

※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。