

教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務委託に関する プロポーザル実施要領

1 業務名

教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務

2 業務の目的

本業務は、利用者等からの過大な要求や不当なクレームといったカスタマーハラスメントから教育・保育施設へ従事する職員の就業環境を守るため、各施設における事例を収集、分析し、防止対策マニュアルの作成支援及びカスタマーハラスメントに関する相談人材の配置検討に関する調査を行うことを目的とする。

3 業務概要

(1) 業務名

教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務

(2) 業務内容

別紙「教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(3) 業務履行期間

契約締結の日から2026年（令和8年）2月27日（金）まで

4 委託費

上限は2,500千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。

5 選定方式及び契約方法

本業務は、価格のみによる競争では目的を達成できないため、専門的な知識・経験等を有する業者からの提案を広く公募し、プレゼンテーション（ヒアリング）を行って提案内容を評価するプロポーザル方式によって受注候補者を特定する。また、受注候補者と仕様等について協議を行い、協議が整った時点で当該業者と随意契約を締結する。

6 参加資格

本件プロポーザルに参加する資格を有する者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

- (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であること。
- (2) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立てを行っている者（再生手続開始又は更生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。

- (3) この公告の日から契約締結の日までの間のいずれの日においても、福山市の指名除外措置若しくは指名留保措置又は入札参加資格の取消しを受けていない者であること。
- (4) 福山市に納付すべき市税の滞納がない者であること。
- (5) 国に納付すべき消費税及び地方消費税の滞納がない者であること。

7 参加申込の手続等

(1) 担当部局

福山市保健福祉局ネウボラ推進部保育施設課

住 所：〒720-8501 広島県福山市東桜町3番5号（本庁舎7階）

電 話：084-928-1047（直通）

電子メールアドレス：hoiku-shisetsu@city.fukuyama.hiroshima.jp

(2) 選考スケジュール

公 告	2025年（令和7年）8月6日（水）
実施要領の配付期間	2025年（令和7年）8月6日（水）から 同月21日（木）まで
質問書受付期間	2025年（令和7年）8月6日（水）から 同月12日（火）まで
質問書に対する回答期限・回答方法	2025年（令和7年）8月14日（木） ※市ホームページに掲載します。 (https://www.city.fukuyama.hiroshima.jp 以下同じ)
参加申込書の受付期間	2025年（令和7年）8月6日（水）から 同月21日（木）まで
企画提案書の提出者の選定通知	2025年（令和7年）8月22日（金）
企画提案書の受付期間	2025年（令和7年）8月22日（金）から 同年9月2日（火）まで
プレゼンテーション（ヒアリング）の実施	2025年（令和7年）9月5日（金）
企画提案書の選定通知	2025年（令和7年）9月11日（木）（予定）

(3) 実施要領等の配付期間及び配付場所

ア 配付期間

2025年（令和7年）8月6日（水）から同月21日（木）までの8時30分から17時まで（土、日、祝日等（福山市の休日を定める条例（平成元年条例第29号）第1条第1項に規定する市の休日をいう。以下同じ。）を除く。）

イ 配付場所

7(1)に同じ。※本市ホームページからもダウンロード可

(4) 質問の提出及び回答

ア 受付期間

2025年(令和7年)8月6日(水)から同月12日(火)までの8時30分から17時まで

イ 質問の提出方法

質問事項がある場合は、質問書(様式1)を添付し、7(1)のメールアドレス宛てに電子メールにて提出すること。

※提出した場合は、届いているかどうかの確認を電話で行うこと。

※電子メールの送信の際は、件名に「教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務委託に関する質問」と記した上で送信をすること。

ウ 回答

質問に対する回答は、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、本市ホームページに掲載する。

8 参加申込書の作成等

(1) 受付期間

2025年(令和7年)8月6日(水)から同月21日(木)までの8時30分から17時まで(土、日、祝日等(福山市の休日を定める条例第1条に規定する市の休日)を除く。郵送の場合は、必着。)

(2) 提出場所

7(1)の担当課に同じ

(3) 提出方法

持参又は郵送(持参の場合は、受付期間のうち土・日・祝日等(福山市の休日を定める条例(平成元年条例第29号)第1条に規定する市の休日)を除く8時30分から17時まで)

※提出資料の作成及び提出に要する費用は提出者の負担とする。

(4) 提出書類及び部数

次のアからサの書類を作成し、各1部を提出してください。

(ただし、エ及びカからクについては、提出日の3か月前の日以降に発行されたもの。)

ア 受付票(様式2)

イ 参加申込書(様式3)

ウ 業務の実施体制(様式4)

エ 商業登記簿謄本(写しでも可)

オ 提出期限の属する事業年度の直前の事業年度の財務諸表(法人の場合は、直前1事業年度の「貸借対照表」、「損益計算書」、「株主資本等変動計算書」及び「注記表」の写し)

カ 市税の完納証明書(原本。本市に納付すべき市税の滞納がないことを証明したもの。ただし、本市における納税義務のない者は申立書(様式5)を提出すること。)

キ 納税証明書(写しでも可。国に納付すべき消費税及び地方消費税の納税証明書(その3未納の税額がないこと用))

ク 印鑑証明書(原本)

ケ 使用印鑑届(様式6)(実印と異なる印鑑を契約等に使用する場合に提出すること。)

- コ 委任状（様式 7）（契約締結等に関する権限を営業所長等に委任する場合に提出すること。）
- サ 誓約書（様式 8）

9 プロポーザル参加資格の確認（企画提案書の提出者の選定）

8 で提出された参加申込書及び添付書類に基づき、応募事業者のプロポーザルへの参加資格要件について、保育施設課において審査し、参加資格の可否を応募事業者全てに通知します。

なお、参加申込書の提出者が 1 者のみの場合は、当該 1 者についての参加資格の確認を行います。また、提出者がいない場合は、本件プロポーザルを取り止めます。

10 企画提案書の作成等

(1) 受付期間

2025 年（令和 7 年）8 月 22 日（金）から同年 9 月 2 日（火）までの 8 時 30 分から 17 時まで（土、日、祝日等（福山市の休日を定める条例第 1 条に規定する市の休日）を除く。郵送の場合は、必着。）

(2) 提出場所

7 (1) の担当課に同じ

(3) 提出方法

持参又は郵送（持参の場合は、受付期間のうち土・日・祝日等（福山市の休日を定める条例（平成元年条例第 29 号）第 1 条に規定する市の休日）を除く 8 時 30 分から 17 時まで）

※提出資料の作成及び提出に要する費用は提出者の負担とする。

(4) 提出書類及び部数

ア 企画提案書 正本 1 部（併せて、電子データを 7 (1) へメールで提出すること）

次の項目について、仕様書に沿って作成してください。

(ア) カスタマーハラスメントに関する事例収集及び専門の相談人材配置に関するニーズ調査に関する提案

(イ) カスタマーハラスメント防止対応マニュアルの作成に関する提案

(ウ) 本業務の作業スケジュール、実施体制等

※提案者が特定できる表記やマーク等は記入しないこと。

※市が必要と認める場合は、追加資料を求める場合があります。

イ 提案見積書 正本 1 部

(ア) 宛名は、「福山市長」とすること。

(イ) 提案見積書に記載する金額は、消費税及び地方消費税を含む金額とする。

(ウ) 業務内容等の積算内容が分かるように記載すること。

11 企画提案書の評価及び評価基準

10 で提出された企画提案書をもとに教育・保育現場におけるカスタマーハラスメント防止対策マニュアル作成支援等業務委託事業者評価委員会（以下「評価委員会」という。）で評価を行います。

(1) プレゼンテーション（ヒアリング）の実施

ア 日時 2025年（令和7年）9月5日（金）

※開始時間、場所等の詳細については、後日通知します。

イ 内容、方法等

(ア) プレゼンテーションへの事業者の出席人数は、企画提案書の内容を熟知している者で、届出のあった業務担当責任者を含む3人以内とします。

(イ) 事業者は、プレゼンテーションへの出席者を、プレゼンテーション出席者報告書（様式9）によりあらかじめ届け出ること。

※参加資格の確認結果通知が届き次第、速やかに電子メールで届け出てください。

(ウ) プレゼンテーションは15分以内、選定委員からの質疑は15分以内を想定しています。

(エ) プレゼンテーション参加者は、他の事業者の企画提案を傍聴することはできません。

(オ) プレゼンテーションの内容は、提出した企画提案書の内容に限定します。追加提案の説明や追加資料の配付は認めません。

(2) 評価基準・評価項目

別表（審査項目、審査の視点及び配点）（以下「別表」という。）のとおり

(3) 受注候補者の特定 評価委員会における評価が最も高い者を市長が本業務の受注候補者として特定します。

(4) 評価・選定結果の通知

2025年（令和7年）9月11日（木）（予定）までに審査を行い、参加申込書類提出者全員に選定結果を通知する。

なお、特定者に対する採用通知は、評価の結果、受注候補者として特定された事実を通知するものであり、業務の受注者として決定したものではありません。通知後、福山市と受注候補者との間で契約締結に向けた協議を行います。

(5) 評価結果の公表

評価結果については契約締結後に福山市ホームページに公表します。

(6) 企画提案書の提出者が1者のみ又はいない場合の取扱い

企画提案書の提出者が1者のみの場合は、当該1者について、評価委員会において受注候補者としての適否を審査します。また、提出者がいない場合は、本件プロポーザルを取り止めます。

1.2 契約の締結

(1) 本業務の契約は、評価委員会を経て市長が特定した受注候補者と業務内容について協議等を行って仕様書の内容を確定した後に、見積合せの上、契約を締結するものとします。

(2) 仕様書の確定に際しては、提案された内容が基本となりますが、受注候補者と本市との協議により、必要に応じて内容を変更した上で契約を締結するため、契約額が10(4)で提出した見積書の額と同額になるとは限りません。

(3) 市長が特定した受注候補者と契約が締結できなかった場合又は失格条件に該当すると認められた場合には、次点の提案者と契約交渉を行うものとします。

1 3 失格条件

次に掲げるいずれかに該当した場合は、失格とする。

- (1) 提出書類が提出期限を過ぎて提出された場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 4 の委託費を超えた見積書を提出した場合
- (4) 評価及び審査の公平性を害する行為があったと市長が認めた場合
- (5) 実施要領の内容に違反すると市長が認めた場合
- (6) その他市の指示に違反する場合

1 4 その他の留意事項

- (1) 業務の実績等については、日本国内の業務の実績等をもって判断するものとします。
- (2) 参加申込書が提出されなかった場合又は参加資格がある旨の通知を受けなかった場合は、企画提案書を提出できないものとします。
- (3) 参加資格がある旨の通知を受けた者が、提出期限までに企画提案書を提出しない場合は、辞退したものとみなします。
- (4) 参加申込書及び企画提案書の作成及び提出並びにプレゼンテーション（ヒアリング）等に要する費用等は、全て参加者の負担とします。
- (5) 提出された参加申込書及び企画提案書は返却しません。
- (6) 提出された企画提案書類の著作権は、その提出者に帰属することとします。
- (7) 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他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事業手法又は維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、全て参加者が負うものとします。
- (8) 提出された参加申込書及び企画提案書は、受注候補者の選定以外に提出者に無断で使用しません。
なお、選定に必要な範囲において複製をすることがあります。
- (9) 参加者は、複数の参加申込書及び企画提案書を提出することはできません。
- (10) 提出期限以降における参加申込書及び企画提案書の差替及び再提出は認めません。
- (11) 提出された企画提案書等は、福山市情報公開条例（平成14年条例第2号）に基づく情報公開請求の対象となります。
- (12) 参加申込書又は企画提案書の提出後に辞退をする場合は、辞退届（様式10）を担当課に持参又は郵送により提出してください。
- (13) 参加者（又は参加を予定している者を含む。）又はその関係者は、評価委員会の委員に接触することを禁止し、接触の事実が認められた場合には、失格とすることがあります。
- (14) 本業務は、プロポーザル方式により受注者を選定するものであるため、具体的な業務内容は企画提案書に記載された内容を反映しつつ福山市との協議に基づいて決定するものとします。
- (15) 受注者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、福山市は契約を解除できるものとします。この場合、市に生じた損害は受注者が賠償するものとします。

- (16) 今後の社会情勢や財政事情の変化、その他の不可抗力等により、事業計画の変更又は中止する場合があります。この場合、参加者に対して福山市は一切の責任を負わないものとします。
- (17) 参加者は、参加申込書の提出をもって、実施要領（募集要項）等の記載内容に同意したものとします。
- (18) 業務委託の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。
- (19) 受注者は、受注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はできない。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、本市と協議の上、業務の一部を委託することができる。
- (20) 受注者が業務委託を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関係法令に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (21) 受注者は、業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務委託終了後も同様とする。
- (22) 受注候補者が、本市の指名除外措置又は入札参加資格の取消しを、審査結果を通知した日から契約締結の日までの期間内に受けたときは、当該受注候補者と契約を締結しないものとする。