

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

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委託

2 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 備後圏域とは、広島県福山市、三原市、尾道市、府中市、竹原市、世羅町及び神石高原町並びに岡山県笠岡市及び井原市の行政区域をいう。
- (2) マニュアルとは、教育・保育現場における防止対策マニュアルのことをいう。

3 委託期間

契約締結の日から2026年（令和8年）2月27日（金）まで

4 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。

5 業務の概要

備後圏域内の幼稚園や保育園などからカスタマーハラスメントの事例を収集、分析する。その調査結果を踏まえたマニュアルを作成する。また、相談人材の配置に向けたニーズ調査を行い、その結果を報告する。

6 業務の内容

(1) スケジュール

ア 事例及びニーズ調査期間

2025年（令和7年）10月1日（水）から11月28日（金）まで（予定）

イ 調査結果の報告

2025年（令和7年）12月26日（金）（予定）

ウ 成果物の納品

2026年（令和8年）2月27日（金）（予定）

(2) 調査対象

備後圏域内の公私立の幼稚園、保育所、認定こども園、地域型保育事（施設数：約360施設）

(3) 作成支援等業務

ア 事例の収集

6(2)の施設を対象にカスタマーハラスメントの事例収集を行う。収集した事例を分析・評価し、報告書にまとめる。その際、必要に応じて挿絵やグラフ等を活用して報告すること。

イ マニュアル案の作成

本市と協議を行いながら、関係法令や厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルと整合性がとれた内容のマニュアル案を作成すること。その際、アの報告内容を取り入れること。

ウ カスタマーハラスメントの相談人材の配置検討

圏域内での相談窓口の設置検討のため、ニーズ調査を行い、報告書にまとめること。

(4) マニュアルの構成

本文の構成は受託者が決定後、市と協議の上、決定する。

(5) 納品物および納品方法

ア 納品物

6(3)イにより作成したマニュアル。また、6(3)ウの報告書。

イ 納品方法

PDF 形式データ及び Word 形式データ

※活用方法によって、その他の納品方法を求める場合がある。

7 市との協力体制

- (1) 受託者は作業を円滑に進めるために、市と密接に連絡を取り、その連絡事項を記録し、協議の際、相互に確認するものとする。また、受託者は市から報告（業務の進捗状況、質疑回答等）を要求されたときは、速やかに報告する。
- (2) 受託者の担当者について、市との連携・協力に支障があると判断された場合には、受託者の管理監督者は早急に担当者の変更等の対応を執る。
- (3) 市は、業務の遂行上必要な資料で、市が所有しているものは貸与する。

8 手続書類の提出

受託者は、業務に必要な次の書類を提出する。

- | | | |
|---------|-------------------------|-------|
| (1) 着手時 | 実施計画書（着手届、業務予定表、従事者名簿等） | 1 部 |
| (2) 随時 | 協議議事録、その他市が指定する書類 | 必要部数 |
| (3) 完了時 | 完了届、納品書、請求書、その他市が指定する書類 | 各 1 部 |

9 委託料の支払

市は、委託業務の完了を確認した後、支払請求書を受理したときは、その日から起算して 30 日以内に一括して業務委託料を支払う。

10 その他

- (1) 業務の詳細・日程の管理については、市と十分な打ち合わせを行うこと。
- (2) 業務に当たっての資料及び成果は、全て市に帰属するものとし、市の許可なくして公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (3) 本仕様書に定めがない事項や業務の遂行に当たって疑義が生じた場合については、市と協議し、決定するものとする。