

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及び  
 カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びに  
 カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務委託

番号	該当文書	該当箇所 (頁等)	質問内容	回答
1	仕様書	p1 4 業務委託の内容 (1)埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務	埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画は県民の皆様へ向けてのものでよろしいでしょうか。	県民(県内の事業者、事業者団体、就業者、顧客等)向けの動画を作成していただきます。
2	仕様書	p2 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	セミナーでの「ファシリテーター」の役割や条件(資格など)、想定するイメージについて教えてください。 WEBセミナーを、一方的にこちらから伝えるだけのものではなく、視聴者からの質問などを受け付けながら講師に回答を促すなど、コミュニケーションを取るようなイメージで良いでしょうか？(司会+コミュニケーションの促進)	セミナーの構成案は以下の通りです。 ア 専門家による講義 イ カスタマーハラスメントの事例紹介及び対応方法、 ウ 先進的な対応策について 司会は進行に加え、ウにおいては受講者からの質問を受け、登壇者につなぐ役割となります。特定の資格の有無は問いませんが、上記構成案のセミナー等でファシリテーターとして経験がある方が望ましいです。
3	仕様書	p2 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	ア 開催日時等 ・目安として4月下旬から参加者の募集を開始すること。 ○上記より質問 埼玉県にて募集を開始し、弊社での募集開始ではないという理解でよろしいでしょうか。	仕様書(2)「カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務」の工「運営・報告等」に「特設ホームページで申込みの受付を行うこと。」とあるとおり、委託業務の中に募集業務が入ります。
4	仕様書	p2 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	イ 内容 ・専門家による講義、カスタマーハラスメントの事例紹介及び対応方法、 先進的な対応策について、ファシリテーターを交えて開催すること。 ○上記より質問 ファシリテーターの役割はどのような役割をイメージしておりますでしょうか。	司会は進行に加え、ウにおいては受講者からの質問を受け、登壇者につなぐ役割となります。特定の資格の有無は問いませんが、上記構成案のセミナー等でファシリテーターとして経験がある方が望ましいです。
5	仕様書	p2 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務 ア 開催日時等	参加者数はWEBセミナー各回100人以上とは、100人以上の参加が可能なWEBシステムの容量を指しておりますでしょうか。または、100人以上の集客を求められていますでしょうか	100人以上の参加が可能なWEBシステムの容量を指していますが、集客もできるだけ100人以上となるよう広報を行っていただきたいと考えます。
6	仕様書	p3 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務 工 運営・報告等	「特設ホームページ」について教えてください。 こちらは、「埼玉県カスタマーハラスメント防止対策周知業務」で作成するポータルサイトとは別物に、県が作成するものでしょうか？	特設ホームページは申込受付を行うため、県のホームページとは別に受託者に作成いただくものです。 以下の「令和7年度働き方改革セミナー事業」のホームページを参考にしてください。 <a href="https://www.saitama-hkaikaku.jp/">https://www.saitama-hkaikaku.jp/</a>
7	仕様書	p3 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	セミナーにおいて、役割分担はすべてオンラインということでしょうか。また、役割に写真撮影とあるが、WEB画面を撮影するということが良いか。	視聴はオンラインですが、登壇者は会場(スタジオ)で講義等収録、配信を行うことを想定しております。 写真撮影とは、セミナー中、スタジオでの登壇者の様子を撮影することを指しています。
8	仕様書	p3 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	ウ 広報 ・印刷部数は、(1)及び(2)合わせて18,000部以上とし、県に納品すること。 ○上記より質問 (2)は4種類あることから、5種類の認識でよろしいでしょうか。	(2)の防止対策セミナーは、4回に分かれています。チラシは4回分をまとめて1種類のデザインで作成いただく予定です。 したがって、作成いただくチラシは、(1)解説動画、(2)防止対策セミナーの2種類となります。
9	仕様書	p3 4 業務委託の内容 (2)カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務	エ 運営・報告等 ・開催前に、県に対し当日の流れや役割分担等の事前の打合せを行い、遅くとも開催1週間前までに県の承認を得ること。その際、次第、進行シナリオ、参加者名簿、関係者役割分担表、配布資料、アンケートなど関係資料を用意すること。 ○上記より質問 1週間前までに参加者名簿を用意するようありますが、応募締め切りはこちらに合わせ、開催日より1週間以上前での締め切りでの設定が必要という認識で相違ありませんでしょうか。	防止対策セミナーの応募締め切りは、1週間以上前での締切の設定にさせていただきますが、締切時点で参加者数の目標である100人以上に届かない場合には、締切を延長していただいた上で、直前まで広報をしていただきたいと考えています。 したがって、1週間前の県との打合せでは、締切時点で100人以上に届かない場合には、参加者名簿は暫定版で用意いただければ結構です。
10	仕様書	p4 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務	オ 相談対応の体制 本事業での相談に利用する電話番号が048-783-5224という認識でしょうか。 それとも他に本事業専用の回線を用意する必要がありますでしょうか。	本事業(カスタマーハラスメント総合相談窓口)専用の回線をご用意いたします。 それとは別に、総合相談窓口に統合される埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センターの電話番号(048-783-5224)及び埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口(048-783-5263)の回線については、県民に浸透しており、総合相談窓口の開設後も架電があることが想定されるため、回線を維持していただきます。

番号	該当文書	該当箇所 (頁等)	質問内容	回答
11	仕様書	p4 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 オ 相談対応の体制	「業務を行うに当たり、一つの専用の電話番号を設定すること。 また、当該総合相談窓口に統合される埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センターの電話番号(048-783-5224)及び埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口(048-783-5263)の回線を維持して使用可能とすること。」 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 オ 相談対応の体制 上記理解で相違なければ、仕様書に何程度対応できる体制を構築するとの指定が無い場合、①②③いずれかの着信数に包含、という理解で良いでしょうか？	お見込みのとおりです。 既存の相談窓口で使用している電話番号については、県民に浸透しており、総合相談窓口の開設後も架電があることが想定されるため、総合相談窓口開設後も回線を維持していただきます。 ただし、既存の相談窓口の電話回線を新設する自動転送するなど、架電に対応できる体制を構築していただければ、対応方法は問いません。 また、新設する総合相談窓口の電話回線、既存の電話回線を合わせて1日に最大30件程度の相談を受けられる体制を構築していただきます。
12	仕様書	p4 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 オ 相談対応の体制	「業務を行うに当たり、一つの専用の電話番号を設定すること。」とあるが、医療分野、福祉分野、その他の分野のそれぞれで専用の電話番号を用意するのは、 か	既存の埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター及び埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口総合カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口に統合します。 そのため、すべてを統合した総合相談窓口専用の電話番号を用意していただきます。 また、既存の「埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター」及び「埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口」については、総合相談窓口の開設後も架電があることが想定されるため、回線を維持していただき、当該架電に対応できる体制を取っていただく必要があります。
13	仕様書	p4 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務	ア 相談対象 ③就業者 ④顧客等 ○上記より質問 以下のケースからの入電への対応はいかがでしょうか。 ・埼玉県外での支店などでの案件であり、本社が埼玉県内である就業者 ・埼玉県外にてカスタマーハラスメントの疑いをかけられた、埼玉県内在住の顧客等	当該就業者と雇用関係にある事業者が県内に所在していれば、相談対象となります。 県外にある支店の従業員であり、支店で採用されている場合など、支店と当該従業員との間に雇用関係があれば、事業者は「支店」となり、相談対象外となります。 相談窓口では、広く県民からの相談を受け付ける趣旨から、相談者が埼玉県内在住であれば対象とします。
14	仕様書	p4 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務	オ 相談対応の体制 ・原則として、下記の分野に相談体制を分け、各分野につき、1日に最大10件程度(一週間に最大50件程度)の相談を受けられる体制を構築すること(合計して1日に最大30件、1週間に最大150件程度)。 ○上記より質問 1日や1週間の最大件数を越えた対応が発生した際には、追加のご請求の余地はありますか。	委託契約の終了前に累計の相談件数が契約上の想定を超えることが明確となった場合には、県と受託事業者の間で協議の上、対応方法を定めることとします。
15	仕様書	p4 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務	オ 相談対応の体制 ・原則として、下記の分野に相談体制を分け、各分野につき、1日に最大10件程度(一週間に最大50件程度)の相談を受けられる体制を構築すること(合計して1日に最大30件、1週間に最大150件程度)。 ①医療分野 ②福祉分野 ③その他の分野 ・業務を行うに当たり、一つの専用の電話番号を設定すること。 ○上記より質問 ①②③で1つの番号を用意し、「埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター」と「埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口」を転送先でお受けする認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 ①医療分野 ②福祉分野 ③その他の分野の3分野で1つの電話回線を用意していただきます。 また、「総合相談窓口」の開設後も既存の「埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター」と「埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口」への架電があることが想定されるため、こうした架電に対応できる体制を取っていただければ、自動転送の上、転送先で受電する等、対応方法は問いません。
16	仕様書	p5 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 カ 業務従事者等の配置	カ 業務従事者等の配置 相談窓口の相談員が常駐する場所は埼玉県内に必要でしょうか。	埼玉県内である必要はございません。
17	仕様書	p5 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 カ 業務従事者等の配置	必要かつ十分な知識・技能を有する者は、各分野に対して常時配置する、ということが求められているのでしょうか？	相談対象者からの相談に対しワンストップで対応いただくよう、専用相談窓口の運営日・時間(月曜日から金曜日(土、日、祝日及び12月29日から1月3日は除く)の9時～19時)においては、常時配置いたします。
18	仕様書	p5 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 キ 他機関との連携	県の法律相談窓口の番号案内でよろしいでしょうか。	他機関との連携につきましては、県の法律相談窓口のほか、県消費生活支援センターや県労働相談、国のハラスメント相談窓口等の専門窓口と相談内容と必要性に応じてつないでいただくことが想定されます。
19	仕様書	p6 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務 コ 運営計画の作成及び提出	運営計画がどのような内容かご教示ください。	運営計画の項目は以下のとおりです。 ・業務期間 ・相談窓口の運営日・時間 ・相談内容 ・相談方法(電話・メール) ・相談対応の体制(業務管理者、相談者等の体制) ・相談内容の報告(月に1回の県への実績報告) ・変電体制(受電体制と受電後の内容に応じたフロー) ・相談員一覧(役割、氏名、経歴概要)
20	仕様書	p6 4 業務委託の内容 (3)カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務	ク 相談内容の報告 ・各分野の書面による報告については、県が指定する様式により報告するものとする。 ○上記より質問 報告の様式を共有いただけますでしょうか。 共有が出来ない場合には、内容をご教示いただけますでしょうか。	以下の項目で報告いただく予定です。 ○件数一覧欄 月別、メール、電話別 区分(例えば医療関係であれば、病院、診療所、歯科診療所、薬局、栄養ケアステーション、その他の区分(それぞれ在宅関係以外))により集計 ○相談個票 受付日時、相談方法(電話orメール)、受付者、相談時間、相手性別 勤務先種別(例えば医療関係であれば、病院、診療所等)、職種、勤務先、住所 相談者氏名、電話番号(メールアドレス) 相談種別(例えば医療関係であれば、精神、身体、セクハラ、その他別) 法律相談の希望有無、相談概要(タイトル) 相談内容、回答内容(日時、担当者)

番号	該当文書	該当箇所 (頁等)	質問内容	回答
21	仕様書	p6 4 業務委託の内容 (4)効果的な広報の実施	ア 受託者は、本業務を実施するに当たり、メディア等を活用し、実施内容が広く一般に波及するように、県と協力して広報を実施すること。 ○上記より質問 メディア等とありますが、媒体などの想定はありますでしょうか。	県では、県公式HPやSNS等で発信する予定であり、受託事業者においても、相談窓口の利用者に広く訴求するような媒体での広報を提案いただきたいと思います。
22	仕様書	p7 4 業務委託の内容	(6)完了報告 業務終了後、事業の実施結果について、別途県が指示する項目に従い報告書を提出すること。 ○上記より質問 報告項目内容をご教示いただけますでしょうか。	完了報告の項目は以下のとおりです(予定)。 ・業務期間 ・相談窓口の運営日・時間 ・相談内容 ・相談方法(電話・メール) ・相談対応の体制(業務管理者、相談者等の体制) ・相談内容の報告(月に1回の県への実績報告) ・受電体制(受電体制と受電後の内容に応じたフロー) ・相談員一覧(役割、氏名、経歴概要) ・相談実績(属性別件数、内容別件数、法律相談希望件数) ・広報実績 ・会計実績(区分ごと)