

令和8年度カスハラ対策による安心職場づくり事業業務委託仕様書（案）

この仕様書は、長野県（以下「県」という。）が〇〇（以下「受託者」という。）に対して、「令和8年度カスハラ対策による安心職場づくり事業業務」を委託するにあたり、その仕様等に関し、必要な事項を定めるものである。

1 業務名

令和8年度カスハラ対策による安心職場づくり事業業務

2 業務の目的

広報ツールの作成・配布とメディア広報の実施、専用 WEB サイトの運用及び事業者向け簡易マニュアルの作成・配布を通じて、県内のカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」と言う。）の認知度向上と理解促進を図り、県内にカスハラをなくすという意識を醸成するとともに、県内企業等におけるカスハラ防止対策の体制整備を支援する。

3 委託期間

契約日から令和9年3月31日（水）まで

4 契約書

別添のとおり

5 業務内容

（1）広報ツールの作成、印刷及び配布

ア 受託者は、カスハラをなくすという意識醸成を目的とした広報ツールを企画・作成し、県が指定する成果品を引き渡すほか、原則として受託者が選定した配布先（経済団体等）に、郵便等の方法で直接配布を行う。また、広報ツール配付に際しては、5（2）で作成したマニュアルデータの公開情報を合わせて周知する。当該広報ツールは、「令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業広報業務」において県が作成したチラシ及びポスター（以下、「令和7年度広報ツール」と言う。）の内容・デザイン等を基礎に、必要な見直し、情報の更新及び表現の改善を行った上で、本年度の周知広報の目的に適合させたものとする。

なお、受託者から配付先への配布のために発生する諸費用（折込費、郵送費、封筒代等）はその費用の名目を問わず全て受託者が負担する。

イ アの配布先及び配布方法について、本業務の広報効果を高める目的のため、県と協議する。

ウ 広報ツールは次表のとおり作成する。

媒体	仕様	印刷部数	電子データ
チラシ	サイズ：A4 ページ数：1ページ（カラー） 印刷：両面印刷 電子データ：JPEG 及び PDF 形式	100,000 部	1 式
ポスター	サイズ：A2 ページ数：1ページ（カラー）	100 部	1 式

	印 刷：片面印刷 電子データ：JPEG 及び PDF 形式		
--	----------------------------------	--	--

エ 広報ツールは、「長野県カスハラゼロ共同宣言」の内容をもととし、県民及び県内事業者に対し、カスハラ防止の認知度向上とカスハラを行ってはならないという意識の醸成、消費者としての適切な伝え方や事業者としての体制整備等の重要性の周知を図る内容とする。令和 7 年度広報ツールの基本的なコンセプトを踏まえつつ、最新の法令・施策動向や県内の取組状況を反映して更新すること。

オ チラシの裏面にはカスハラ発生時の対応方法（相談窓口、対応時のポイントなど）を記載すること。記載内容は、令和 7 年度時点の記載を基礎に、最新の法令・施策動向等の情報に照らして必要な再整理・追記を行うこと。

（２）事業者向けマニュアルの作成

ア 県内事業者におけるカスハラ対策及び被害発生時の対応に関する実務的な事業者向けマニュアルは、次表のとおり作成する。当該マニュアルは、「令和 7 年度カスハラ対策による安心職場づくり事業広報業務」において県が作成した事業者向けマニュアルを基礎に、最新の施策動向・法令等を踏まえた見直し及び内容の充実を行い、わかりやすさの向上を図ること。

媒体	仕様	電子データ
事業者向けマニュアル	サ イ ズ：A 4 ページ数：10 ページ（カラー） 電子データ：JPEG、PDF 及び word 形式	1 式

イ 事業者向けマニュアルの作成に当たっては、国の法改正の動向、国が策定したマニュアル及び策定予定の指針等を十分に調査・把握し、その内容を適切に反映させること。また、事業者向けマニュアルには以下の内容を含めること。

（ア）労働施策総合推進法等の内容、カスハラと正当な申入れとの区別のための考え方

（イ）国、事業主、労働者、顧客等の責務

（ウ）社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例（指針の例）

（エ）事業主の義務（雇用管理上必要な措置）

a カスハラに関する方針等の明確化及びその周知・啓発

b 相談体制の整備

c カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応

d カスハラの抑止のための措置

e a から d までの措置と併せて講ずべき措置

ウ 事業者向けマニュアルは、事業者が実務に活用しやすいよう、図表などを用いてわかりやすく記載するとともに、幅広い業種、業態の企業が利用できる汎用的な内容とし、利用企業による加工及び編集が可能な電子データ（Word 形式）で提出すること。

（３）専用 WEB サイトに係る業務

ア 受託者は、「令和 7 年度カスハラ対策による安心職場づくり事業 サイト構築及び保守業務」において県が構築した専用 WEB サイトについて、令和 8 年度において公開、運用及び保

守管理の業務（以下、上記をまとめて「保守管理等業務」と言う。）を行うものとする。保守管理等業務には、掲載内容の更新、軽微な修正、システムの安定稼働確認、脆弱性への対応等を含むものとし、適切に実施すること。なお、ページ構成については、受託者の提案をもとに県と受託者が協議する。

イ 専用 WEB サイトには、令和 8 年度に作成する広報ツール（チラシ及びポスター）、メディア広報で制作した動画及び事業者向けマニュアル等の情報を掲載し、県民及び県内事業者が容易に閲覧できるよう整理すること。また、閲覧者が、県民（労働者、消費者等）向けと事業者向け（県内企業等）を容易に判別できるデザインやページ構成となるよう工夫すること。

ウ 専用 WEB サイトに掲載する内容については、カスハラ防止に関する知識、県の労政事務所及び国等が設置する相談窓口情報、県民及び事業者の取組に役立つ参考資料等を分かりやすく構成し、令和 7 年度に整理した内容を基礎としつつ、令和 8 年度の県の施策や最新の法令・指針・国の動向を踏まえて必要な更新を行うこと。特に、労働施策総合推進法等の改正動向や、国が発信するガイドライン、事業者向け手引き等の最新情報について、県と協議のうえ、適宜掲載及び更新を行うこと。

エ 専用 WEB サイトの運用にあたっては、以下の事項に配慮すること。

(ア) 受託者側でサーバーを用意すること。

(イ) 「安全なウェブサイトの作り方」等を参考にして安全なサイト設計をすること。

<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html>

(ウ) 「ウェブアクセシビリティ」に配慮したデザインとすること。

・「JIS X 8341-3:2016」への準拠

・県ホームページでの対応についての説明

<https://www.pref.nagano.lg.jp/accessibility/index.html>

(エ) 県公式ホームページと調和するデザインとすること。

(オ) 専用 WEB サイトの機能追加について本 WEB サイト公開後の新規ページの追加やコンテンツ追加を考慮とした設計とすること。

(カ) 専用 WEB サイトのコンテンツの内容を、メディアが有する様々な広告媒体に取り上げてもらえるよう工夫すること。

オ 専用 WEB サイトの保守管理にあたっては、以下の事項に配慮すること。

(ア) サイトサーバーの更新・管理（SSL の更新等含む）

(イ) システムに関する軽微な修正および更新の対応

(ウ) 搭載 CMS の稼働確認

(エ) 脆弱性の対応

・WEB サイトなどインターネット上にあるシステムについては、常に脆弱性情報を収集し、必要に応じた対応（バージョンアップなど）を随時実施していくこと。受託者はこれらの対応が取れる体制を整えること。

・システムのリリース前及び各種変更の実施後には、「脆弱性診断」を実施するとともに、サーバー上で稼働するソフトウェアに対して、必要な最新のソフトウェアパッチを適用すること。

(オ) 改ざん検知

定期的にサーバー内のファイルの改ざんが行なわれていないかを確認すること。

(カ) 不正アクセス検知等・ログ取得及びログ管理（不正侵入などの解析のための監査証跡）及び攻撃に関する記録の保存

- ・サーバーに対して監視を行い、不正アクセスを防止すること。
- ・ウェブサイトにより情報を公開する場合には、当該サイトにかかるシステムにおいて、通信の盗聴、改ざん、踏み台、DoS 攻撃等を防止しなければならない。また、メールシステム等においても、他のシステムに対する攻撃の踏み台とならないよう適切な管理を実施しなければならない。
- ・不正アクセス行為の禁止等に関する法律違反等犯罪の可能性がある場合に備え、攻撃の記録を保存し、その記録等が窃取、改ざん、消去されないようにアクセス権の設定、複製保存等必要な措置を施すものとする。

(キ)Tor(The Onion Router)通信の拒否

(ク)外部ネットワーク、インターネット等と直接通信を行うサーバーは、不必要なサービスを提供しないよう次の管理を行うこと。

- ・不必要なユーザアカウントは削除する。
- ・不必要なサービスは立ち上げない。
- ・不必要なプログラムは削除する。

(ケ)バックアップの取得

システム及びコンテンツについては適切な間隔でバックアップを取得し、障害や攻撃により復旧が必要となった場合には速やかに復旧できるようにすること。

(コ)ドメイン維持

(サ)ウェブアクセシビリティに対応することとし（JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA を目指す）、対応方針及び試験結果をサイト内に掲載すること。

(シ)上記内容の他、目的を達成するために必要と認められる事項がある場合は、県と協議の上実施すること。

カ 特別な知識や技術がなくても、県職員が容易にホームページ更新の操作を行えるものとする。

キ 専用 WEB サイトの公開日は、県と協議のうえ決定すること。

ク 受託者は、「令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業広報業務」受託者及び「令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業サイト構築及び保守業務」受託者と必要に応じ協力し、「令和8年度カスハラ対策による安心職場づくり事業業務」の円滑な遂行に努めること。

ケ 受託者が変更となった場合でも円滑に運営・更新が継続できるよう、システム構成、管理方法及びマニュアル等を整備し、委託期間終了後においても円滑な移行に協力すること。

(4) メディア広報の実施

ア 受託者は、以下の媒体を効果的に活用し、県民に対してカスハラ防止に関する周知・啓発を行うこと。媒体の選択にあたっては、幅広い県民層（若年層・子育て世代・中高年層・高齢者など）の特性を踏まえ、年代ごとに効果的な媒体を組み合わせる実施すること。

(イ)新聞広告

- ・主に中高年層・高齢者層にリーチすることを目的とし、県内主要紙を活用してカスハラ防止に関する広告を掲載すること。
- ・広告内容は、わかりやすく簡潔な内容とすること。

(ロ)ラジオCM

- ・通勤時間帯や家事時間帯などラジオ聴取者が多い時間帯を想定し、効果的な訴求を図る

こと。

- ・15～20 秒程度の短尺で、カスハラ防止の趣旨が明確に伝わる内容とすること。

(ウ) テレビCM

- ・広範囲の年代層に強い訴求力を持つ手段として活用すること。

(エ) 動画

- ・視覚表現を用いて、カスハラ行為の問題性や適切な対応の必要性を理解しやすい内容とすること。
- ・オンライン視聴を前提とした啓発動画を制作し、分かりやすい事例等を用いてカスハラ防止の重要性を訴求すること。
- ・制作した動画は、5（3）で運用する専用 WEB サイト・SNS 等の複数媒体で活用できる形式とすること。

(オ) SNS

- ・若年層や子育て世代への効果的な訴求を目的として、X（旧 Twitter）、Instagram、YouTube 等を活用すること。
 - ・SNS 広告も適宜活用し、短期間で幅広い層への周知を図ること。
 - ・SNS 投稿用の短尺動画・画像は、シェアしやすさを意識したデザイン・内容とすること。
- イ 上記媒体について、単一媒体に偏らず、それぞれの強みを生かした複合的なメディア展開を図ること。

ウ 広報効果が最大化されるよう、配信時期・配信期間（回数）・ターゲット層・媒体特性を分析したうえで計画すること。

エ 受託者は、メディア広報を実施するにあたり、必要に応じて長野県広報パートナーと連携し、広報効果の向上に努めること。

オ 実施後は実績・効果（閲覧数、反応数等）を整理し、県に報告すること。

6 協議、打合せ等

業務に関する協議、打合せ等は、県が必要とした場合は随時行うものとする。

7 成果品

本業務終了後、速やかに以下の成果品を県に提出すること。なお、広報ツール及び事業者向けマニュアルは、令和7年度作成物を基礎とした見直し・更新後の最新版（令和8年度実施内容を反映したもの）を成果品とする。

- (1) 5（1）により作成したチラシ、ポスター

全てのデータ1式、チラシ（部数は受託者が選定し、県と協議により決定した配布先へ直接配布する数を除く）及びポスター100部

- (2) 5（2）により作成した事業者向けマニュアル 全てのデータ1式

- (3) 5（4）により作成したメディア広報データ 全てのデータ1式

- (4) 令和8年度カスハラ対策による安心職場づくり事業業務完了報告書（別添「委託契約書」様式1）

8 成果品の提出先

〒380-8570

長野県長野市大字南長野字幅下 692-2 長野県庁 5 階

9 留意事項

- (1) 本事業の実施にあたっては、県労働雇用課と連携を図りながら取組むこと。
- (2) 5に定める広報素材（広報ツール（チラシ、ポスター）、事業者向けマニュアル及びメディア広報素材。以下同じ。）及び各情報については、事前に県の許可を受けてから出稿を行うこと。
- (3) 本業務で作成した5に定める広報素材データはカスハラ防止の広報の目的の範囲内で、本業務以外でも活用することがある。
- (4) 受託者は、5において作成した広報素材については、著作権法第21条から第28条までに規定する権利（著作権）を県に無償で譲渡するものとする。受託者は、県の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条から第20条に規定する権利（著作者人格権）を行使することはできない。
- (5) 制作物が他の所有者や著作権、肖像権を侵害するものでないこと。
- (6) 個人情報の取得・保護・管理等については、以下の点に十分留意すること。
 - ア 受託者は、本業務上知り得た情報については、個人情報の保護に関する法律及び「個人情報の保護に関する法律施行条例」に則り、適正に取り扱うこととし、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用しないこと。
 - イ 受託者は個人情報の保護に十分に注意し、流出、損失を生じさせないこと。
- (7) 本業務における法令、資料の出典などは、全て明確にしておくこと。
- (8) 本事業に関する所有権や著作権は原則として全て県に帰属すること。ただし、受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術等に関する権利（以下「権利留保物」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、県は権利留保物についての当該権利を非独占的に使用できることとする。
- (9) 受託者は、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、業務の一部については、受託者が予め県労働雇用課と協議し、県労働雇用課が特別の理由があると認め、予め承諾した場合に限り第三者への委託、又は請け負わせることができる。なお、受託者は、再委託した業務に伴う再委託の相手方の行為について、県に対し全ての責任を負うものとする。

10 その他

- (1) 前項までの条件が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず、減額する場合がある。
- (2) この仕様書に定めのない事項及び仕様書に関して疑義が生じたときは、その都度協議して決定する。