

安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者募集要項

1 目的

近年、区役所等の窓口において、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）と思われる暴言、長時間拘束、不当な要求により、職員のメンタルヘルスや安全が著しく脅かされる事例が発生しています。結果として、職員の離職や対応力の低下を招き、住民サービス全体の質の低下につながる恐れがあります。

区は、令和7年4月1日に「港区職員におけるハラスメント防止宣言」を行い、カスハラが行われた場合には、厳正かつ公正な対応により、組織として職員一人一人を守ることとし、対応マニュアルの整備や研修等の対策を進めてきましたが、いずれも所管課や現場の職員が「自らで乗り切る」ことを前提としたもので、全ての職員がそれらの対策によりカスハラ被害から逃れることは困難です。

そのため、カスハラ対策に係る専門的知識や対応に関する豊富な経験を有するとともに、仕様書の業務を履行できる適切な推進体制を確保し、意欲的に取り組む姿勢をもつ事業者を選定し、委託することが不可欠であることから、公募型プロポーザル方式により事業候補者を選考します。

2 業務概要

(1) 件名

安心対応サポート室運営等業務委託

(2) 業務内容

原則として平日開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）に開設する「安心対応サポート室」において、以下の業務を実施します。（ただし、必要に応じて時間外対応を行います。）

ア 窓口同席

所管課からの相談等に基づき窓口対応に同席し、対応する職員の不安を解消します。

総合支所等から至急の依頼があった場合も、速やかに現場に到着できるよう対応します。

イ 緊急対応

職員の静止を聞かずに大声、恫喝など窓口の運営に支障をきたす状況になった場合、沈静化を図ります。

ウ 現場対応同行

区民や所管課からの相談等に基づき、職員が現場対応に駆け付ける際に同行し、必要な支援を行います。

エ カスハラ相談

職員からのカスハラに関する相談を常時受け付け、交渉・記録をはじめ適切な対応の助言を行います。

また、新技術等を活用した製品・サービスの導入に当たって技術的助言等を行います。

オ 職員研修の実施・対応マニュアルの見直し支援

職員に対するカスハラ対応の研修を実施するとともに、「港区カスタマー・ハラスマント対応マニュアル」(別紙【参考資料】)の充実に向けた見直しの支援を適宜行います。
※詳しくは、【別紙1】仕様書（案）を参照してください。

(3) 履行期間

令和8年2月2日から令和8年3月31日まで

(4) 事業規模

1,650,000円（税込）までとします。

※この金額は契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意してください。また、提案は上記金額を超えないものとします。なお、事業規模を超えての提案を行った場合は、失格とします。

3 参加資格

本件プロポーザルに参加する者（以下「プロポーザル参加者」という。）の参加資格要件は、以下の要件を全て満たす者とします。各要件は、参加表明書提出日を基準日とします。また、共同事業体を結成し、参加申請する場合、構成する全ての事業者が参加資格に該当することが必要です。

なお、区は、本件プロポーザルの実施期間中又はプロポーザルによる選考後契約締結日までの間においていずれかの要件を欠くこととなった者に対して、プロポーザルの参加資格を取消し、又は契約を締結しない場合があります。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に該当する者でないこと。
- (2) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りになったとき等。）にないこと。
- (3) 港区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱（平成16年7月30日16港政契第238号）に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- (4) 港区の契約における暴力団等排除措置要綱（平成24年1月26日23港総契第1157号）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。
- (5) 区外事業者がプロポーザルに参加する場合、原則として区内事業者と共同すること。
共同事業体を構成する（代表企業ではない）構成員のみ区内事業者であった場合、または、やむを得ず、区外事業者のみで参加申請する場合は、区内事業者優遇に係る加点の対象とはなりません。
- (6) 【別紙1】仕様書（案）に記載している業務を適切に遂行することが可能な豊富な実績と運営・実施体制を有していること。

※（5）の区外事業者の区内事業者との共同

港区では、区が発注する契約において、区内事業者の受注機会の拡大を図る取組を推進しており、区外事業者がプロポーザルに参加する場合、「区内事業者と共同すること」を参加条件としています。区内事業者が単独で参加したとき、又は、区内事業者と区外

事業者で共同事業体を構成して参加した場合に代表企業が区内事業者であるとき、一次審査において、評価点を優遇します（※詳細は、【別紙2】安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準を参照してください。）。

4 選考スケジュール（予定）

事項	日程
募集要項の公表・配布期間	令和7年11月4日（火）から 令和7年12月3日（水）午後5時まで
募集要項に対する質問受付期限	令和7年11月17日（月）午後5時まで
質問一斉回答	令和7年11月19日（水）
参加表明書・企画提案書等提出期限	令和7年12月3日（水）午後5時まで
第一次審査（書類審査）結果通知	令和7年12月15日（月）
第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）	令和7年12月22日（月）
第二次審査結果通知	令和7年12月25日（木）
契約手続	令和8年1月中旬以降
業務委託開始	令和8年2月2日（月）

5 配布書類等

（1）配布場所

「13 担当・連絡先」の記載のとおり

※配布書類は、港区ホームページからダウンロードが可能です。

（2）配布期間等

ア 窓口配布期間

令和7年11月4日（火）から令和7年12月3日（水）まで

※午前9時～午後5時（土・日・祝日を除く）

イ ホームページ掲載期間

令和7年11月4日（火）から令和7年12月3日（水）まで

（3）配布書類

プロポーザル実施関係

- ① 募集要項
- ② 【別紙1】仕様書（案）
- ③ 【別紙2】安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準
- ④ 【参考資料】港区カスタマー・ハラスマント対応マニュアル

提出資料関係

- ① 【様式1】質問書

- ② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書
- ③ 【様式3】共同事業体構成書
- ④ 【様式3-2】共同事業体協定書兼委任状
- ⑤ 【様式3-3】委任状
- ⑥ 【様式4】事業者概要
- ⑦ 【様式5】業務従事予定者の経歴
- ⑧ 【様式6】企画提案書①
- ⑨ 【様式7】企画提案書②
- ⑩ 【様式8】企画提案書③
- ⑪ 【様式9】プロポーザル参加辞退届

6 質問書の受付・回答

(1) 受付期限

令和7年11月17日（月）午後5時

(2) 受付方法

【様式1】質問書に必要事項と質問を記入の上、「13 担当・連絡先」までメール又はFAXで提出してください。提出する場合は、送信未達を防ぐため、必ず確認の電話を入れてください。

(3) 回答方法

令和7年11月19日（水）に、全ての質疑に対する回答書を港区ホームページで公表します。なお、回答の際、質問者は公表しません。また、意見の表明と解されるものや質疑の内容（質問内容が不明瞭なもの等）によっては回答しない場合があります。

7 企画提案書等の提出

(1) 提出受付期間

令和7年11月4日（火）から令和7年12月3日（水）まで
午前9時から午後5時まで（土・日・祝日を除く。）
※事前に電話予約の上、来所してください。

(2) 提出先・提出先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25
港区役所 4階 企画経営部企画課企画担当
TEL 03-3578-2623

(3) 提出方法

直接担当まで持参してください。

(4) 提出資料

① 物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票（写）

※「港区における競争入札参加者の選定に係る区内事業者の認定基準」により、区内事業者の認定を受けている事業者は「区内事業者認定通知」を添付すること。

【港区物品買入れ等競争入札参加資格を有していない場合】

※共同事業体を結成し、参加申請する場合は、構成する全ての事業者について提出が必要です。

- (ア) 登記簿謄本（履歴事項全部証明書等）
 - (イ) 印鑑登録証明書
 - (ウ) 財務諸表（最新の事業年度のもの）
 - (エ) 納税証明書（法人の場合は法人税、法人事業税（地方法人特別税を含む）、消費税及び地方消費税）
 - (オ) 許可等の証明書（写）
 - (カ) 区内事業者認定通知（認定を受けている事業者のみ）
- ② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書
※③～⑥は、共同事業体を結成し、参加申請する場合に提出。
- ③ 【様式3】共同事業体構成書 ※該当する場合のみ提出
 - ④ 【様式3－2】共同事業体協定書兼委任状 ※該当する場合のみ提出
 - ⑤ 【様式3－3】委任状 ※該当する場合のみ提出
 - ⑥ 登記簿謄本 ※該当する場合のみ提出
 - ⑦ 加点対象となる地域貢献活動項目がある場合は、各項目指定の提出書類
※該当する場合のみ提出。【別紙2】安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準参照。
 - ⑧ 【様式4】事業者概要
※共同事業体を結成し、参加申請する場合は、構成する全ての事業者について提出してください。
 - ⑨ 【様式5】業務従事予定者の経歴
 - ⑩ 【様式6】企画提案書①
 - ⑪ 【様式7】企画提案書②
 - ⑫ 【様式8】企画提案書③
 - ⑬ 【任意様式】見積書

(5) 提出部数

- ア 提出資料①から⑦ 1部
- イ 提出資料⑧から⑬ 正本1部、副本8部
※提出資料⑧から⑬は順番に重ねて、ファイルに綴じてください。正本1部は表紙に事業者名を記入し、副本8部については事業者名を記入しないでください。また、全ての提案書等の中には、事業者名（協力事業者名を含む。）を特定する事項（社名、マーク等）を記入しないでください。
- ウ 提出資料（正本）データを格納したCD-R等 1枚
※CD-R等表面には社（者）名を記入してください

(6) 留意事項

- ア 各資料はA4サイズ、文字サイズは11ポイント以上とし、様式ごとの作成枚数は片面印刷1枚とします。ただし、「(4) 提出資料」⑧様式4及び⑨様式5については、件数に応じて複数枚作成することを可とします。
- イ 補足資料（任意資料）は、「(4) 提出資料」⑩様式6から⑫様式8について、A4サイズ片面印刷で各2枚まで添付できます。規定の記載事項は提出資料内に記載し、補足

資料は各提出資料を補足するものとしてください。

ウ 正本、副本とも、各様式に様式番号を記載したインデックスを付してください。

8 事業候補者の選考と審査

【別紙2】安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準のとおりです。

9 提案にあたっての注意事項

(1) 次の各号に該当する場合は、提出書類が無効となる場合があります。

- ① 提出方法、提出先、提出期間に適合しないもの
- ② 記入すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- ③ 虚偽の内容が記載されているもの
- ④ この要項に定める手続き以外の手法により、選考委員又は関係者にプロポーザルに対する助言等を直接又は間接的に求めた場合

(2) 本提案に要する費用、旅費その他業務に関する一切の費用は、応募事業者の負担とします。

(3) 提出書類等の返却はいたしません。

(4) 提出受付期間終了後の提出書類等の差替え及び再提出は認めません。

(5) 質問受付終了後は、本業務に関する質問は一切受け付けません。

(6) 提出された企画提案書は、選考作業に必要な範囲において、複製することがあります。

(7) 選考された企画提案書に係る著作権は作成者に帰属し、港区は無条件でその使用権を持つものとします。

(8) 企画提案書に記載した業務責任者は、病気・死亡等極めて特別な場合を除き変更することができません。

(9) 区は、事業候補者の提案に拘束を受けないものとします。

(10) 参加表明後にプロポーザル参加辞退する場合は、【様式9】プロポーザル参加辞退届を提出してください。

10 その他

(1) プロポーザル参加者は、本業務その他により知り得た個人情報及び資料、その他守秘すべき情報を他に漏らしてはなりません。

(2) プロポーザル参加者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守してください。また、プロポーザル参加者は、区が実施する港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に応じるものとします。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当します。

(3) プロポーザル関連書類作成のために港区が配布した資料等は、港区の許可なく公表・使用することはできません。

(4) 本業務への参加申込事業者が1者の場合であっても、各審査を実施します。

(5) プロポーザルの参加に当たりプロポーザル参加者に生じた損害等について区は一切その責を負いません。

(6) FAX等の通信事故については、区はいかなる責任も負いません。

- (7) 公正なプロポーザル選考が確保できないと判断した場合は選考を中止することがあります。
- (8) 区は、事業候補者と契約を締結するにあたり、港区契約事務規則（昭和39年港区規則第6号）第39条の2の規定に基づき港区業者選定委員会に推薦し、審議を経ます。審議の結果によっては契約を締結しない場合があります。
- (9) 虚偽申請等不正行為が発生した場合は、事業候補者の取消、指名停止（登録事業者のみ）等のペナルティを課します。

11 選考結果の公表について

本業務の選考過程の情報は、全て区政情報です。区政情報は、「港区情報公開条例」の定めるところにより、原則公表です（ただし、同条例第5条に定めるものを除く。）。

事業候補者として選考された場合には、事業候補者選考過程と合わせ、提出された企画提案書を原則として区ホームページで公表します。企業秘密に関する記載があるなど、提案書原本の公表が難しい場合は、概要版の作成を依頼します。

12 開示請求

提出された提案書等は、港区情報公開条例の規定による開示請求の対象公文書となり、開示決定される場合があります。提出された提案書の一部又は全部を、著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物として、同法第18条第3項第3号前段かっこ書きに規定する意思表示をする場合には、提案書等に意思表示する旨及び該当箇所を明記してください。ただし、開示、非開示の判断は、提出していただいた提案書等の記載事項に基づき行うものではなく、提案書等を参考に、同条例に基づき区が客観的に判断します。

13 担当・連絡先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25

港区企画経営部企画課企画担当（区役所4階）

電話：03-3578-2623 FAX：03-3578-2034

メール：kikaku@city.minato.tokyo.jp