

# 業務委託仕様書

## I 委託の概要

### 1 委託業務名称

多様なまちづくり活動の支援業務

### 2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託契約締結時には、受託者の提案を踏まえ変更する場合がある。

### 3 業務目的

本委託は、多様な主体のまちづくり活動の充実や掘り起こしを通じて、

- ① 区庁舎をはじめ、つながり支えあい創出のタッチポイントが街中にあふれている
- ② そのタッチポイントが、地域住民や多様なコミュニティにより創出されることを目指し、地域住民や多様なコミュニティと連携しながら本業務を進めるとともに、そのノウハウを発注者に継承するものである

### 4 委託期間

契約締結の日の翌日から令和9年3月31日（水）まで

### 5 委託業務の実施日及び時間

本業務の実施日時については、以下の通りとする。

- (1) 受託者は、本業務の円滑な遂行を目的とし、効率的な実施日時を設定するものとする。
- (2) 地域に出向いて調査等を行う場合は、社会通念上適切な時間帯を選定し、周辺環境や住民等への配慮を行うこと。
- (3) 本市職員が調査等の業務に同行を要する場合は、原則として、本市が定める開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び12月29日から翌年の1月3日までの期間を除く。）の8時30分から17時00分までとする。ただし、イベントの実施や業務上やむを得ない事由がある場合など、時間外又は本市の休日に業務を行う必要がある場合は、事前に本市と協議のうえ実施も可能とする。

### 6 履行場所

- (1) 京都市左京区役所（京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7番地の2）及びその管内
- (2) 京都市伏見区役所（京都市伏見区鷹匠町39番地の2）及びその管内
- (3) その他、本市が指定する区役所及びその管内

### 7 受託者に求めるサービス水準（SLA：Service Level Agreement）

#### (1) 目的

多様なまちづくり活動の支援業務について、本市及び受託者が果たすべき役割、受託者が達成すべき業務水準を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び業務品質の維持・向上を図ることを目的とする。

受託者は、サービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成できない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

また、受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせるなど契約の履行が著しく損なわれることとなった場合は、損害賠償金及び契約の解除を行う場合がある。

S L A策定期間及び内容については、本市及び受託者が協議のうえ決定する。想定する主な評価項目及び達成すべきサービス水準については以下のとおりである。

## (2) 評価項目及び達成すべきサービス水準の想定

以下に記載の水準を達成すべきとする。

ア 書類紛失：0とする。

イ 個人情報等保護対策：個人情報等の漏えい事案の発生を0とする。

ウ 本市への報告時期：期日までの提出を100%達成する。

エ その他、本市と受託者が協議のうえ、上記ア～ウのほか、評価項目及び達成すべきサービス水準を設ける場合がある。

## (3) 報告・改善

ア 定例報告

受託者は毎月の達成すべきサービス水準の達成状況・未達成の事項に対する対策等を記載したサービス実施・実績報告書を本市へ提出するものとする。

イ 改善報告

受託者は未達成の項目が発生した場合には、発生した項目に対する改善策を本市へ提出し、本市の承認を得たうえで改善策を実施するものとする。

## (4) 解約等

サービス水準が未達成の場合で、受託者が改善を行わない場合、または受託者による改善が見込めない場合には、本市は本契約を解除することができるものとする。

## 8 実施報告書

受託者は毎月、実施内容等が分かる書類を添付のうえ、速やかに月次報告書を提出すること。

## 9 支払

### (1) 支払方法

本業務の委託料は、本市が受託者から報告書の提出を受け、内容確認を行った後、受託者から請求があった日から、30日以内に支払うものとする。

なお、報告書に記載すべき内容については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

### (2) 契約金額の変更

ア 業務量の増減

委託業務に大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合については、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

イ 追加業務

上記以外に本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

ウ その他

消費税等に変更があった場合は、変更額を加減した額を支払うものとする。

## II 実施体制等

### 1 基本的要件

#### (1) 受託者の雇用者としての義務

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み業務従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。業務を確実に遂行するとともに、本市に報告及び連携できる体制を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。業務従事者等の労働時間、休暇、その他サービスに関する管理は受託者が行い、業務従事者等は本市から直接指示は受けないものとする。

受託者は、全ての従事者に名札を着用させるなど、本市職員と区別ができるようにすること。

#### (2) 受託者の雇用

業務従事者は、受託者が直接雇用すること。

#### (3) 確実な業務の遂行

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえ業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えること。

また、本市に報告及び連携できる体制を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。

### 2 本市との連絡調整

受託者は、本市との間で会議を毎月1回程度開催し、業務の進捗状況の報告を行うこと。

また、その他業務の実施に必要な連絡調整・打合せ等を必要に応じて本市との間で行い、円滑な業務遂行に努めること。

### 3 業務体制について

(1) 受託者は、特別な事情があると認めた場合を除き、プロポーザル企画提案書により提案された体制により実施しなければならない。

(2) 業務の遂行を統括する統括責任者を定めること。

(3) 統括責任者は、常に業務全体を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進ちょくに努めること。

(4) 本市への報告、協議又は本市からの指導が必要な場合は統括責任者をもって対応すること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

(5) 実施体制に変更がある場合は、直ちに本市に報告すること。また、業務の遂行に支障のないよう、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、事前及び業務中の教育を万全に行うこと。

(6) 統括責任者、業務従事者に対して、必要な個人情報等の保全・保護、漏えいの事故防止、セキュリティ及び接遇の研修を行ったうえで業務に配置させること。

### 4 個人情報等保護のセキュリティ対策

#### (1) 基本的事項

ア 保護すべき対象は、個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号及び世帯構成、戸籍の表示及び記載内容等、個人に関する情報で、個人が識別され、又は識別

され得るもののほか、DVやストーカー行為等の被害者の情報等、また、個人や法人、行政機関の活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるもの等とする。

イ 受託者は、委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報等について、全ての業務従事者に対して、保護し、安全な状態に保つことを徹底する。

ウ 受託者は、個人情報管理責任者をおくこととする。

なお、個人情報管理責任者は、統括責任者との兼職を可とする。

エ 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報等の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底する。

オ 受託者は、個人情報等を委託業務以外の目的で使用してはならない。

カ 受託者は、京都市個人情報保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守することとする。

キ 受託者は、情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、具体的な情報セキュリティ対策を実施すること。

ク 統括責任者及び業務従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等には書き込んでではない。

ケ 本仕様書に記載のない項目については、**別紙1**「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」のとおりとする。

コ 受託者は**別紙1**に基づき、**別紙2**「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出するとともに、本市の求めに応じて立入調査に対応又は**別紙3**「個人情報取扱事務の委託先への検査チェックシート」を提出すること。

## (2) 研修の実施

受託者は、業務従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に業務従事者が遵守すべき事項及び京都市個人情報保護条例に基づく罰則内容及び民法上の責任についての研修を実施すること。

## (3) 守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

## (4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

## (5) 事故対応

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報等保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従う。

なお、この場合に生じた費用及び損害については、すべて受託者が負担する

## 5 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、または、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

## 6 受託者の本業務従事者へのケア

受託者は、所属従業員の福利厚生の充実、ワークライフバランスの向上、各種ハラスメントの防止等に十分配慮し、統括責任者及び業務従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故の防止に努めなければならない。

# Ⅲ 業務の内容

## 1 委託業務の基本的な考え方

### (1) 質の高い市民サービスの実現

多くの市民にとって市役所の顔となることを認識し、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧な対応をすること。

### (2) 組織的な業務管理体制の確立

安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、計画的な人材育成を行い、業務従事者等の退職等による欠員にも柔軟に対応すること。

### (3) 個人情報保護の徹底

京都市個人情報保護条例、その他関連法令等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を構築すること。

## 2 委託業務内容

以下(1)、(2)に掲げる業務を行うこと。

なお、実施に当たっては、(1)アの調査結果に基づき、(1)イからエまでの業務のいずれか又は組み合わせた取組を左京区、伏見区でそれぞれ概ね月1回以上実施すること。併せて契約期間終了までに(1)オを実施すること。

また、(2)に記載する左京区、伏見区それぞれの取組を踏まえ、提案すること。

### (1) 左京区・伏見区共通項目

#### ア 地域調査、ニーズ把握

「I 6 履行場所」における地域資源や地域ニーズの把握を行うこと。

なお、地域に出向く場合は、社会通念上適切な時間帯を選定し、周辺環境や住民等への配慮を行うこと。

#### イ まちづくり活動の充実・掘り起こし

まちづくり活動の実践者や、まちづくり活動に関心がある方等を対象に、まちづくり活動に必要な基礎知識、考え方、社会的処方取組、行政制度、先輩のまちづくり活動団体等のノウハウ提供など、参加者の活動の充実や、活動の一步目を踏み出すきっかけとなる場を提供すること。

例) 講座・交流会・相談会等の開催 など

#### ウ まちづくり活動の伴走支援

アの取組等をきっかけとした具体的な活動（まちづくり活動の充実、最初の一步）など、本市が指定するまちづくり活動に対する伴走支援を実施すること。

例) 個別相談への伴走支援、活動の場のコーディネート など

エ 伴走支援等を通じて新たな活動の芽を見つけ・育てる

まちづくり活動とは無縁と考えている方も、きっかけがあれば、次の活動者となり得るため、まちづくり活動が提供するコンテンツ等の受け手として参加した方（いわゆるお客さん）等を対象に、新たな活動者となるきっかけづくりを実施すること。

例) イベント参加者等に対する声かけ、参加者が個人の特技等を披露できる場づくりなど

オ まちづくり活動のエコシステムの提案及び導入支援

イ～エの循環による、まちづくり活動のエコシステムを公民連携で実現する仕組みを提案し、試行実施に向けた支援を行うこと。

## (2) 個別項目

ア 左京区

(ア) 左京カタリスト等の活用

「左京をもっと元気にしたい」という思いのもと登録する約130の個人・団体の「左京カタリスト」をはじめ、多様なまちづくり活動団体を起点に本委託事業を展開するとともに、カタリストの登録者の増加につながる取組も併せて行うこと。

(イ) ノウハウの継承

ノウハウの継承を意識しながら、企画・運営に当たっては、区役所・中間支援組織等と連携すること。

(ウ) 公共空間の活用

区役所ロビーをはじめとする公共空間の活用促進を目指しており、これらの活用を含めた提案を歓迎する。

イ 伏見区

(ア) まちづくり活動ネットワークやサポーター制度との連携

伏見区区民活動支援事業採択団体、伏見魅力発信パートナー制度登録団体、伏見港パートナー制度登録団体などをはじめとする多様なまちづくり活動団体を起点とした事業を展開すること。

(イ) サロンスペースの利活用に関する支援

事業実施に当たっては、区役所1階のサロンスペース（約60㎡）の活用を軸に検討すること。

また、以下の2項目に関する支援も行うこと。

① ルール作りに関する助言、支援

サロンスペースをより多くの方に利用していただける環境にするために区が策定する利用ルールについて、諸条件を整理し、策定に向けた助言、支援を行うこと。

② 心地よいデザイン空間づくりのための検討

事業実施を通じて得た知見を基に、1階喫茶及び周辺空間の利活用も含めたサロンスペースの魅力をより一層高めるためのデザインや仕様を提案すること。なお、整備は別途確保する予算に応じて行う。

## 3 業務報告

受託者は、業務の実施状況を本市に定期的に報告するものとする。報告内容の詳細については、本市と協議のうえ決定する。

報告内容	報告期限
トラブル発生時の報告	速やかに
業務従事者の配置計画書	契約又は変更後速やかに
業務実施計画書	契約又は変更後速やかに
業務実施報告書	翌月10日まで

受託者は、本市から依頼があった場合はその都度必要な報告書を提出するものとする。

上記の報告書により業務の完了の報告を受けた結果、業務が未完成であると判断した場合や業務の質が確保されていないと判断した場合は、追加の作業ややり直しを依頼することがある。

#### 4 業務の引継

本業務委託契約期間の終了又は契約の解除に伴い、本業務を本市及び他の事業者（以下「新受託者」という。）に対し業務の引継を行うものとする。

引継は本業務の履行に支障を来さないように行うこととし、引継を行う期間は原則として、本業務委託契約期間終了前3箇月間とする。引継にあたって受託者は、本市及び新受託者に対して誠実に対応するとともに、契約期間終了後6箇月間は、本市及び新受託者からの問い合わせに誠意をもって回答するとともに、必要に応じて業務支援を行うこと。また、受託者の引継に重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、受託者の責任と負担において、引継及び業務支援を行うこと。

#### 5 その他留意事項

- (1) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、託者独自のネットワークやノウハウを活用し、本事業の趣旨・目的の達成できることがあれば提案すること。
- (2) 本市の意図及び目的を十分に理解したうえ、本業務の責任者を配置し、適正な人員を配置して正確に行うこと。
- (3) 募集要項及び本仕様書に定めのない事項や、その他調整を要する事項については、受託者と本市が協議のうえ、決定することとする。
- (4) 本業務を通じて生じた著作権や版權等の一切の権利は、全て本市に帰属する。
- (5) 本業務の全部または主たる業務の一部を第三者に委任してはならない。なお、本業務の一部を第三者に委任する場合は、事前に本市に対し書面により申請し、承認を得ること。
- (6) 受託者は、本業務で知りえた情報及び業務に係る内容を第三者に漏らすことや、自己の利益その他の目的のために利用することはできない。これは、委託業務終了後も同様とする。
- (7) 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任に任ずること。