

仕 様 書

1 委託事業名

令和5年度「京都市受動喫煙防止対策相談・届出専用窓口」運営及び通報対応業務

2 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日における平日

※ 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）を除く。

3 履行場所

受託者において、京都市内に事務局を設置すること。

4 実施体制

常時1名以上とする。

5 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、一切の費用は受託者の負担とする。

6 委託業務内容

(1) 相談窓口運営業務

令和元年7月から設置している「京都市受動喫煙防止対策相談・届出専用窓口」（以下「相談窓口」という。）について、令和5年度も引き続き運営すること。

【詳細】

- ・ 市民や事業者からの問合せ等（相談、問合せ、苦情、通報も含む）について、健康増進法（以下「法」という。）及び本市が提供するFAQ等の資料に基づき、適切に回答すること。
- ・ 受付時間は午前10時から午後5時までとする。
- ・ 受付方法は原則、電話・FAX・Eメールとする。ただし、対面での相談も必要に応じて可能とする体制を設けること。

※ 令和2年度までは、対面での相談や届出の受理も行っていたが、感染症対策の一環として、令和3年度からは原則、電話・FAX・Eメールのみで受付を行うこととしている（届出も原則、郵送にて受理）。ただし、これまでの経過から対面での相談や届出を希望される方も想定されるため、受託者においては、事務局内に来客対応用のスペースを設け、必要に応じて柔軟に対応できる体制を確保すること。

- ・ 電話番号及びFAX番号は、本市にて調達済みの番号を利用すること。
（電話番号：075-746-6794、FAX番号：075-746-2085）
※ ポイスワープ（転送）機能にて、受託者が用意する番号へ転送する。円滑に業務を行える通信環境を確保すること。
- ・ メールアドレスについては、相談窓口用のメーリングリストを受託者にて用意すること。
- ・ 対応言語は原則、日本語とするが、多言語においても可能な範囲で対応すること。
- ・ 回答できない事案については、速やかに本市に報告し、判断を仰ぐこと。
- ・ 対応内容はすべて記録し、本市へ報告すること。

- ・ 法令違反や配慮義務違反などの事案に関する通報については、通報対応業務を担当する者へ引き継ぎ対応を依頼すること。

(2) 既存特定飲食提供施設の経過措置制度に係る届出の受付業務

法及び施行規則に定められている既存特定飲食提供施設の経過措置制度に係る届出書類（「喫煙可能室」の設置等の届出書類）¹を審査し、届出を受理する。また、届出に不備があった場合などは、届出者に指示し不備の是正を行う。

【詳細】

- ・ 届出様式は本市が指定するフォーマットに記載内容を入力し、適切に保管すること。また、本市の指示に基づき、本市へ納めるものとする。
- ・ 本市の指示に基づき、記録や届出件数等の報告を行うこと。報告方法については、本市と受託者との協議のうえ定めることとする。

(3) 通報対応業務

相談窓口や本市から法令違反や配慮義務違反として通報のあった各種施設の事案を引き継ぎ、電話又は現地訪問により事実関係を確認のうえ、施設の管理権原者等に法に基づく適切な受動喫煙防止対策を講じるよう、是正に向けた働きかけ（助言・指導）を行う。

【詳細】

- ・ 該当する施設や管理権原者等を特定し、電話又は現地訪問により法制度の周知を行い、法に基づく受動喫煙防止対策を適切に講じるよう説明を行う。
- ・ 施設を訪問する際は、本市の受動喫煙対策に係る調査員であることを示す腕章及び名札等を必ず携帯すること。なお、腕章等は受託者にて作成することとする。
- ・ 必要に応じて、専用の測定機器（本市より貸与する）を用いて、法で定める「喫煙専用室」等の設置に係る技術的要件の適合状況を調査する。
- ・ 対応状況や対応結果を記録し、書面にて本市に報告すること。
- ・ 施設への個別訪問や調査等については、本市からの指示に基づき、施設の管理権原者等の了承のもと行うこと。
- ・ 飲食店等の夜間営業店舗への対応が必要な場合は、従事者のシフト等を調整し、柔軟に対応すること。
- ・ 個別訪問等でトラブルがあった際には、直ちに本市に報告すること。

(4) 報告業務

ア 日次報告

問合せや通報対応の実施状況及び届出の件数等について、日次報告書を作成し、本市へ報告すること。提出期限は受付時間終了後から翌朝の午前10時までとする。

イ 月次報告

問合せや通報対応の実施状況を応対区分別に分類し、各区分を件数毎にリストにまとめ、一

¹ 喫煙可能室設置施設届出書：

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/cmsfiles/contents/0000234/234051/youshiki1.pdf>

見して傾向が読み取れるようグラフ等を用いて月次報告書を作成し、本市へ報告すること。提出期限は翌月月初5開庁日以内とする。

ウ 年次報告

前項「ア 日次報告」及び「イ 月次報告」を集計し、本業務の実績を年次報告書としてまとめ、業務完了報告として本市に提出すること。

※ フォーマット等については、受託決定後、受託者からの提案を基に別途協議とする。報告方法はEメールを想定。

(5) その他

本業務の目的を達成するため、予算の範囲以内において、自社（受託者）の持つ“特性”“強み”等を活かした、本市の受動喫煙防止に向けた実現可能な企画があれば、積極的に提案するものとする。

【参考】これまでの主な本市の実施事例

平成 30年度 : 市民しんぶん（約66万部）への啓発記事挟み込み

令和 元年度 : ・ 第一種及び第二種施設、旅客運送事業者等へ啓発チラシ送付
 ・ 市内約10,600箇所にある市政広報板へ啓発ポスター掲示
 ・ 幼稚園、保育園等、小学校、児童館及び病院へタペストリーを配布

令和 2年度 : 飲食店、コンビニエンスストア、アミューズメント施設（通報の多い施設）に対して、個別訪問等による法制度の周知及び助言・指導を実施

令和 3、4年度 : ・ 受動喫煙及び禁煙対策啓発動画の製作
 ・ 製作した動画のインストリーム広告
 ・ 飲食店等における監視業務（令和2年度から継続して実施）

7 必要体制

業務運営にあたっては、以下に示す令和4年度（4月～11月）の業務実績を基に、受付件数等の想定を行い、年間を通じて業務を安定的かつ円滑に進められるよう、十分な体制を確保すること。

【令和4年度業務実績】

(1) 相談・問合せ件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計	月平均
来店	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1
電話	15	17	20	10	8	11	13	9	103	12.9
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
メール	2	2	2	0	0	1	0	0	7	0.9
計	17	19	22	10	8	12	14	9	111	13.9

(2) 既存特定飲食提供施設の経過措置制度に係る届出件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計	月平均
来店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
郵送	2	0	0	1	0	0	1	0	4	0.5
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2	0	0	1	0	0	1	0	4	0.5

(3) 通報対応件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計	月平均
電話等	6	7	10	10	14	3	6	20	76	9.5

8 留意点

- (1) 受託決定後、これまでの運営に係る課題や改善点を本市と十分協議したうえ、受託者からの企画提案を基に、本市の意見を反映させ、最終的な委託業務内容を決定する。
- (2) 本業務の実施に当たっては、受託者側でプロジェクトマネジャーを設置して、業務の進行管理を行うこと。本市との窓口は原則、プロジェクトマネジャーが行うこと。
- (3) 本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的に提案のうえ、本市と協議を行うこと。
- (4) 受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対して、以下の事項に留意した事前研修を十分に行うこと。
 - ・ 健康増進法等の関連法令について、業務に必要な知識を習得させること
 - ・ 本業務の公共性を理解させること
 - ・ 事務処理手順を理解させること
 - ・ 守秘義務を理解させること
- (5) 本業務の遂行に必要な資材等については、本市が提供するもの（標識やリーフレット等は本市にて調達する。）を除き、全て受託者が用意するものとする。
- (6) 京都市契約事務規則等の関係法令を遵守のうえ、本仕様書に基づき誠実かつ完全に業務を遂行すること。

9 委託料

委託料の支払いは、原則、事業完了後の精算払いとする。

10 著作権

本業務の履行に当たり生じた成果物（マニュアル、印刷物、広告物、図、写真、事業実績報告書など）については、本市に著作権を譲渡するものとし、本市が請求をした場合には、本市が指定する方法で引き渡すこと。

11 特記事項

- (1) 受託者は、年間を通じて当該委託業務を担当し、業務を円滑に進められるよう、十分な体制で臨むこと。また、本市からの問合せに対し、速やかに対応できる複数の連絡先や体制を確保し、体制図を書面で提出すること。
- (2) 受託者は、業務の遂行に当たり、本市と適宜打合せを行い、効率的かつ迅速な業務の遂行に努めること。
- (3) 受託者は、業務上習得したノウハウについて、マニュアル等を作成し、付加するなど、マニュアルの充実を図らなければならない。
- (4) 受託者は、当該委託業務を処理するための個人情報の取扱いについて、京都市個人情報保護

制度の趣旨に基づき、適正に取り扱わなければならない。また、業務委託期間の満了後及び契約が解除された場合においては、本業務を受託したことによって知り得た情報（帳票及び磁気媒体）を速やかに破棄すること。ただし、翌年も継続して受託する場合は、この限りではない。

- (5) 当該委託業務の期間満了の際、受託者に変更が生じた場合は、新たな受託者が支障なく業務を行えるよう、適切な業務の引継ぎを行うこと。また、業務委託期間内においては、新たな受託業者の問合せに対応するとともに、必要に応じて指導及び助言を行うこと。
- (6) 当該委託業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に本市の書面による承諾を受けなければならない。
- (7) 本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市担当者と協議し、その決定に従うこと。

1 2 契約の解除

業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、本市は相当の期間を定めて受託者に対し是正を求める。

また、是正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく受託者がこれに従わない場合、又は、本市の定めた履行期限までに受託者による是正が困難なため、契約の目的を達成することができないと認められるときは、契約解除及び損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める。