

## 業務委託仕様書

### 【業務目的と概要】

安全安心で地域と調和した宿泊観光の向上に向け、旅館業法に基づく許可を受けていない宿泊施設や住宅宿泊事業法に基づく届出を行っていない違法「民泊」や、適正な運営が確保されていない不適正な「民泊」に係る通報、市民等の「民泊」に対する不安に係る相談等についての的確な対応を図るため、利用者からの電話等による通報・相談等（問合せ、苦情を含む。）を受け付ける「民泊通報・相談窓口」を令和5年度も引き続き設置する。

また、旅館業法に基づく許可を受けた施設及び住宅宿泊事業法に基づく届出を行った施設（以下「宿泊施設」という。）の管理運営状況調査及び「民泊」仲介ウェブサイト等に対する監視・点検業務を行い、違法・不適正な宿泊施設の適正化指導を効率的、かつ、効果的に行うとともに、適正な宿泊サービスの提供に係る環境整備を推進する。

### 【①民泊通報・相談窓口運営業務】

#### 1 業務期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

（ただし、土、日、祝日及び12月29日～1月3日を除く。）

電話、FAX、電子メールで通報・相談等を受ける。

※ 電話番号及びFAX番号については、本市が指定する専用番号（電話番号：075-223-0700、FAX番号：075-223-0701、電子メール：minpakusoudan@city.kyoto.lg.jp）を継続使用（本市拠点からの電話・FAX転送を安定的に受信できる環境を整備）すること。

開業時間…午前10時～午後5時（電話のみ）

※ FAX、電子メールは、土、日、祝日及び12月29日～1月3日を含め24時間受信

開業場所…受託者において用意した場所において開業すること。

（京都市保健福祉局医療衛生推進室医療衛生企画課（京都市中京区柳馬場通御池下る柳八幡町65番地）からアクセスが容易な立地が望ましい。）

#### 2 業務内容等

##### (1) 業務内容

利用者からの電話による通報・相談等（問合せ、苦情も含む）については、オペレーターが必要事項を聞き取り、即座に関係部局に供覧する。利用者への対応は、定型的内容の場合、オペレーターが対応する。それ以外のものについては、所管課に内容を伝える。これらの流れは、FAX及び電子メールも同様とする。その他、オペレーターは、通報・相談等の取りまとめや報告、その他各種対応、事前研修の受講等を行う。

##### (2) 対象

実働：2名以上。(勤務時間：午前9時45分～午後5時30分)

(専用電話2台、専用FAX1台、専用パソコン2台)

※ 電話機(電話番号を含む。)、FAX機(FAX番号を含む。)、パソコン(本市と送受信できるメールアドレスを含む。)についても、受託者で準備すること。

※ 処理件数の変動に応じて、他業務への配置転換など、柔軟なシフト体制を組むこと。

(3) 主な聞き取り内容(電話の場合)

ア 無許可等疑いに係る通報

- (ア) 通報者の氏名、住所及び連絡先(可能な範囲で)
- (イ) 通報等の内容(できるだけ詳しく聞き取る。)
- (ウ) 物件等の名称及び所在地(地図により確認のうえ、できるだけ詳しく聞き取る。)
- (エ) 物件タイプ(戸建て、集合住宅、長屋等)
- (オ) 宿泊者の情報(外国人か日本人か)
- (カ) 運営者の情報及び所在地(分かる範囲で)
- (キ) その他

イ 施設営業に関する苦情・問合せ

- (ア) 通報者の氏名、住所及び連絡先(可能な範囲で)
- (イ) 通報等の内容(できるだけ詳しく聞き取る。)
- (ウ) 物件等の名称及び所在地(地図により確認のうえ、できるだけ詳しく聞き取る。)
- (エ) 物件タイプ(戸建て、集合住宅、長屋等)
- (オ) 宿泊者の情報(外国人か日本人か)
- (カ) 運営者の情報及び所在地(分かる範囲で)
- (キ) 迷惑行為等の具体的な内容、発生した日時、頻度など(できるだけ詳しく聞き取る。)
- (ク) その他

ウ 開業等に係る相談

- (ア) 相談者の氏名、住所及び連絡先(可能な範囲で)
- (イ) 計画場所の所在地と当該所在地の都市計画法上の区分
- (ウ) 予定している事業の旅館業、住宅宿泊事業の別
- (エ) 営業の種別(旅館・ホテル、簡易宿所など)
- (オ) 建築等の種別(新築、用途変更など)
- (カ) その他

(4) 使用言語

日本語(訪日外国人等からの問合せも想定されるため、多言語対応できる体制が望ましい)

(5) 成果物の提出

受託者は、コールセンターの利用状況について、「入電時刻」、「入電者等」、「聞き取り内容」等、京都市が指定するものを日報として報告すること。

(6) 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、オペレーターへの研修等を含む一切の費用は受託者の負担とする。

### 3 予定件数

約300件

※ 履行期間内に当該予定数を超えた場合も、本契約業務を遂行するものとする。

## 【②宿泊施設に対する管理運営状況調査業務】

### 1 業務期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

### 2 業務内容等

#### (1) 業務内容

本業務は、宿泊施設について、旅館業法、住宅宿泊事業法及び本市関係条例等に基づき、標識の掲示や駐在体制など、適正に管理運営が行われているか調査を行う。

なお、調査については、事前に調査を行う旨の通知を営業者及び管理者等の営業責任者へ書面の郵送（約6,000件）をもって行い、本市と協議しながら調査が完了するまで繰返し行うものとする。

#### (2) 調査事項

ア インターネットへの掲載状況

(ア) 許可・届出内容（客室数、宿泊定員）との整合

(イ) チェックインの方法や駐在の有無等施設の管理状況

イ 現地調査

(ア) 施設の標識（名称等の表示）の確認

(イ) 施設の施錠方法

(ウ) 営業実態の確認（他営業の用途に転用されていないか、売り物件となっていないか等）

(エ) 施設外玄関帳場が設けられている場合、当該施設外玄関帳場の実態確認（他営業の用途に転用されていないか、売り物件となっていないか等）

ウ 管理運営調査

(ア) 施設内外の玄関帳場等での面接の実施状況

(イ) 宿泊者名簿の備付け状況

(ウ) 迷惑行為防止の周知方法

(エ) 鍵の受渡し方法

(オ) 最新の施設情報（連絡先や管理者等）

エ 夜間駐在確認調査

(ア) 旅館業許可施設内部等における使用人等の駐在の確認

※ 調査方法、調査事項等については、施設ごとに協議のうえ、追加することがある。

#### (3) その他留意事項

ア (2)イに記載している現地調査については、営業者又は管理者等に事前に連絡する

ことなく実施し、施設内に立ち入らず、施設外観から調査を実施し、施設外観（標識を含む。）等の写真を撮影すること。なお、施設外玄関帳場を設置している施設については、当該施設外玄関帳場も同様に現地調査を行うこと。

イ (2)ウに記載している管理運営調査の内容については、施設での調査は必要なく、調査票の郵送やインターネット等を用いた方法により営業者又は管理者等の営業責任者から回答させ、回答がない営業責任者に対しては、回答するよう催促すること。

ウ (2)エに記載している夜間駐在確認調査について、調査対象施設に関しては、本市が指定した施設の内、宿泊サイト等を事前に確認し、調査日に宿泊客がいると推定される施設とする（調査対象施設については、旅館業許可施設の他、施設外に設置された玄関帳場を含む。）。

エ (2)エに記載している夜間駐在確認調査については、夜間（午後6時～午後8時頃）に行うこととし、営業者又は管理者等に事前に連絡することなく実施すること。

オ 現地調査時等にトラブルがあった際は、直ちに本市に報告すること。

カ この調査を行うに当たって、京都市民泊通報・相談窓口運營業務等委託事業に基づく身分を示す証明書（別記様式）を貸与するものとし、調査の際には必ず携帯すること。

なお、身分証明書の貸与にあたっては、別記様式記載の条件を課すものとする。

### 3 予定件数

約3,400件

※ 宿泊施設のうち、本市が調査を依頼した施設に限る（履行期間内に当該予定数を超えた場合も、本契約業務を遂行するものとする）。

※ 2(2)エの夜間駐在確認調査については、年間約120日の調査を実施（履行期間内に当該予定数を超えた場合も、本契約業務を遂行するものとする）。

### 4 成果物の提出

(1) 調査内容及び調査結果等について示した報告書を電子メール、紙媒体など本市が指定した媒体で、調査が完了した施設を1週間分まとめて提出すること。

(2) 毎月15日までに前月調査分をまとめた報告書を電子メール、紙媒体など本市が指定した媒体で提出すること。

(3) 調査内容は、アプリケーションで管理するデータベースを作成のうえ管理し、必要に応じて当該データベースを本市に提出すること。

(4) 本市が令和6年3月末日までに調査を依頼した全施設の調査対象施設について、整理したうえで、(3)のデータベースを電子データ（CD-R等）により提出し、本契約満了とする。

契約満了後、1箇月間はデータを保管することとし、その後データを削除すること。

(5) やむを得ず調査等が完了できなかった施設については、把握する事項について記載した引継書を本市に提出すること。

※ 報告書等については、本市と受託者との協議のうえ定めることとする。

### 【③「民泊」仲介ウェブサイト等に係る監視・点検業務】

#### 1 業務期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

#### 2 業務内容等

##### (1) 業務内容

「民泊」サービスの適正な運営を確保しつつ、健全な「民泊」の普及を図ることを目的とした住宅宿泊事業法が平成30年6月に施行されたが、依然として住宅宿泊仲介業者のサイトによっては、違法あるいは直ちにその適法性が確認できない物件が掲載されており、今後も、観光庁による住宅宿泊仲介業者の登録が進む中で、日々変動する掲載物件の定期的な点検が必要となっている。

また、違法物件については、特定の仲介業者のサイトから掲載が削除されたとしても、拠点を国内外の別の仲介サイト等に移し、集客行為を継続している可能性がある。

そのため、住宅宿泊仲介業の登録者、未登録者にかかわらず、それらが運営する仲介サイト（SNSを含む。）等についても監視を行い、違法物件の掲載状況や適正な施設情報の掲載状況調査を実施する。

なお、調査については、本市と協議しながら調査が完了するまで繰り返すものとする。

##### (2) 調査事項

上記委託項目「①民泊通報・相談窓口運營業務」等の実施過程で得られる最新の訪日外国人等の宿泊施設の予約動向等に基づき、住宅宿泊仲介業の登録者、未登録者にかかわらず、それらが運営する「民泊」仲介サイト、SNS、その他宿泊サービスの提供を主とする事業を実施することを掲載するHP等を調査し、インターネットを介した本市宿泊施設（適法・違法を問わない。）の取引実態の可視化、適法性等の確認及び掲載情報の収集を行う。

#### 3 予定件数

約3,700件

※ 履行期間内に当該予定数を超えた場合も、本契約業務を遂行するものとする。

#### 4 成果物の提出

(1) 調査内容及び調査結果等について示した報告書を電子メール、紙媒体など本市が指定した媒体で提出すること。

(2) 調査内容は、アプリケーションで管理するデータベースを作成のうえ管理し、必要に応じて当該データベースを本市に提出すること。

(3) やむを得ず調査等が完了できなかった施設については、把握する事項について記載した引継書を本市に提出すること。

※ 報告書等については、本市と受託者との協議のうえ定めることとする。

### 【①～③共通】

## 1 契約の解除等

### (1) 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場合は、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。

### (2) 契約額の減額

乙が本仕様書内で定めている業務の一部を実施できなかった場合には、甲は、当該業務の割合に応じて契約額を減額するものとする。

## 2 本業務全般における要件

- (1) 本市の条例等を遵守し、適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、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。
- (2) 契約締結後速やかに、業務遂行のスケジュール及び体制図を作成し、提出することとし、必要に応じて随時更新を行うこと。
- (3) 本業務の遂行に必要な設備、人員等については、本市が貸与するものを除き、全て受託者が用意するものとする。
- (4) 本業務への取材要請があった場合については、必ず本市と協議のうえ、対応すること。
- (5) その他業務履行に必要な事項については、本市と受託者で協議のうえ定める。

## 3 守秘義務等

受託者は、本業務を遂行するに当たり、以下のとおり、情報保全を徹底すること。

- (1) 故意、過失を問わず、本業務に関連する情報について、漏えい、滅失、棄損、改ざん又は盗難等があってはならない。
- (2) 本業務の遂行上知り得た秘密を漏らすことがあってはならない。委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。
- (3) 本業務の遂行上、何らかの事故や不適切な事後処理等により、情報保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じた場合、直ちに本市に書面にて報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応すること。

なお、この場合に生じた費用は、受託者が負担することとする。

## 4 業務の再委託の禁止等

受託者は、契約の履行に当たって、業務を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

## 5 その他

業務内容、仕様書等の契約内容については、受託者選定後、本市と協議のうえ内容を確定する。また、契約期間中に、各業務の処理件数が予定を著しく下回ると見込まれる際は、双方の合意を前提に契約金額を変更する場合がある。

(別記様式)

第 号
身 分 証 明 書
氏 名
年 月 日生
上記の者は、京都市民泊通報・相談窓口運營業務等委託事業に基づき立入調査又は質問を行う調査員であることを証明します。
年 月 日
京都市長 <span style="float: right;">印</span>

※ 身分証貸与に係る条件

- (1) 当該身分証は、本契約に基づき調査を行う者であることを証することのみを目的として使用すること。
- (2) 交付した身分証を紛失・破損した場合には、対象者の氏名、身分証番号、紛失・破損年月日、紛失・破損理由、再発防止策を京都市に報告すること。
- (3) 当該業務の従事者の身分を喪失した者については直ちに身分証を京都市に返還すること。
- (4) 契約の相手方が、この条件に違反したときは、貸与した全ての身分証を京都市に返還するものとする。
- (5) 契約の相手方が、身分証を目的外の用途で使用するなど、この条件に違反し、本市に損害を与えたときは、契約の相手方が本市に対する賠償の責を負うこと。