

質問		回答
募集要項		
1 「4(2)宿泊施設に対する管理運営状況調査業務 約3,500件(内訳:旅館業許可施設:約3,250件、住宅宿泊事業届出施設:約250件)」となるが、現地調査を約3,500件行うということか。または一部であるか。一部の場合は何件ほど現地調査するのか。令和6年度、令和5年度の件数は。		対象施設のうち、本市が指定する施設を調査していただきます。宿泊施設の状況等によって調査施設数は増減します。令和6年度の件数は集計中のためお答えできませんが、令和5年度の件数は、約3,000件(旅館業許可施設:約2,800件、住宅宿泊事業届出施設:約200件)です。
仕様書【①民泊通報・相談窓口運営業務】		
2 令和6年度は何名体制で実施したのか。		令和6年度の実施体制については企業のノウハウに関わるためお答えできませんが、同時に複数の電話がかかってきても対応できるよう2名以上としてください。また、通報等がない時間帯に他業務の補助を行うことは可能です。
仕様書【②宿泊施設に対する管理運営状況調査業務】		
3 令和6年度は何名体制で実施したのか。		令和6年度の実施体制については企業のノウハウに関わるためお答えできませんが、宿泊施設は季節によって繁閑の差があるため、調査の進捗と繁閑等に応じて人員を配置することは可能です。
4 「2(2)工 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者等の駐在の確認」となるが、この業務は現地にて管理人の駐在有無はどのように確認するのか。		宿泊予約サイトの予約状況等を確認のうえで宿泊者がいると思われるタイミングに宿泊施設を訪問し、本市が作成する調査票に従って、聞き取り調査を行っていただきます。
5 「2(2)才 無許可営業疑い施設調査(ア)無許可疑い営業施設における宿泊者への聞き取り調査」とあるが、具体的に聞き取りする内容は何か。ヒアリングシートのようなものはあるのか。また、令和6年度はヒアリングが何回実施されたか。		令和7年度から新たに委託する調査になります。多言語に対応できるよう、日英中の聞き取り調査票を用意する予定です。
6 「3 予定件数 約3,500件※宿泊施設のうち、本市が調査を依頼した施設に限る」とあるが、京都市からの調査依頼は調査の何日前に依頼があるか。		年度当初(5月上旬)に調査対象施設を決定しますので、基本的には、年度内で完結するよう受託者の計画のもと進めさせていただいて構いません。なお、年度途中であっても、調査対象施設で重大な違反が疑われる等して受託者での調査が困難であることが判明した場合は京都市が引き取ることや、逆に、受託者による調査が可能と判明した場合は、追加で調査を依頼する可能性がありますが、何日前に依頼するとの規定は設けておらず、調査状況を踏まえ、双方協議の上で依頼します。
仕様書【③「民泊」仲介ウェブサイト等に係る監視・点検業務】		
7 「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。」となるが、約3,700件とは監視・点検する施設の数か、または閲覧するサイトページの数か。施設の件数の場合は旅館業許可施設と住宅宿泊事業届出施設の調査を行うのか。		施設の件数です。旅館業施設と住宅宿泊事業届出施設のほか、許可を取得していない無許可施設も対象に含まれます。
選定基準及び企画提案作成要領		
8 「3 提案評価項目表内の企画提案①【民泊通報・相談窓口運営業務】の、コールセンタースタッフが入電対応中に、他に入電があった際、新たな入電者へ適切な応答を行うための工夫がある。」とは具体的にどのような状況を想定しているか。また、上記は現状はどうやっているか。		基本的には、同時に複数の電話がかかってきても対応できる体制を組んでいただくことになりますが、対応可能なスタッフ数以上の入電があることも想定されますので、その際の対策や対応についてご提示ください。