

仕 様 書

1 委託事業名

令和8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8年4月1日から令和9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8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。

※ 原則として、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、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：075-222-3017、FAX番号：075-222-3347）

※ ボイスワープ（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。
- 応対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、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を行うこと。
- 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

¹ 喫煙可能室設置施設届出書：

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/cmsfiles/contents/0000281/281391/2-6.pdf>

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) 飲食店等監視業務

本市から提供する新規飲食店リストに掲載されている店舗（令和5年度～令和7年度における食品衛生法に基づく飲食店営業の新規許可施設）について、適切な受動喫煙対策が講じられているか調査を行うこと。

【調査方法】

- ・ 対象となる飲食店（約8,000件、うちアンケート送付は5,000件を想定）のうち、本市が指示する条件で抽出した飲食店に対し、喫煙環境の状況調査のアンケートはがきを送付する。ただし、対象飲食店の抽出は受託者が行い、アンケートは本市が作成し、回答方法は、インターネットからによるものとする。
- ・ アンケートの集約を行い、禁煙施設以外に関しては、電話又は現地訪問により、適切な受動喫煙防止対策を講じているか確認し、必要に応じて是正に向けた働きかけ（助言・指導）を行う。
- ・ その他、調査に係る手順及び業務報告等については、本市と協議のうえ、実施すること。

7 必要体制

業務運営にあたっては、以下に示す令和7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7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	1	0	0	0	0	1	0.1
電話	14	10	51	22	14	16	19	17	163	20.4
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
メール	0	0	0	1	0	0	0	2	3	0.4
計	14	10	51	24	14	16	19	19	167	20.9

(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	0	0	1	2	0	1	0	0	4	0.5
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	1	2	0	1	0	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	15	15	32	12	16	16	17	16	139	17.4

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、法令や京都市個人情

報保護制度の趣旨を踏まえるとともに、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」(別紙)等に基づき、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。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、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。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理するために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。