

業務委託仕様書

1 委託業務の名称

新型コロナウイルス感染症に係る修学旅行専用電話相談業務

2 本業務の目的

京都滞在中の修学旅行生に新型コロナウイルスの感染疑いが発生した場合、健康上の相談を受ける修学旅行生専用の24時間電話相談窓口業務を令和5年度も引き続き設置し、修学旅行生や保護者、学校関係者の不安を軽減するとともに、きょうと新型コロナ医療相談センターのひっ迫を回避することにより、修学旅行生及び市民、双方の安心・安全を確保する。

3 委託業務の詳細

(1) 契約期間

令和5年4月1日から令和5年7月31日まで

ただし、新型コロナウイルス感染症に係る新たな国の方針等が示されたことにより、当業務を実施するに当たって前提となる事項等に大きな変更が生じた場合は、発注者と協議のうえ、契約期間の変更を行う可能性がある。

(2) 執務場所

京都市内で発注者が指示する場所とし、テナント料は不要とする。

受注者において執務場所を確保することも可能とするが、その場合、個人情報保護の観点から、施錠が出来る部屋を確保することとし、テナント料その他必要経費は受注者の負担とする。

なお、休憩室として発注者が指示する宿泊施設（四条烏丸付近）を使用することができる。

(3) 業務で使用する備品

業務に必要な事務机、椅子、パソコン、ファックス、電話機（スマートフォンに限る。）等は、全て受注者において用意すること。

個人情報記載された書類の取扱いについては、施錠が出来るキャビネット等において管理すること。

(4) 委託業務の実施体制

ア 管理者

委託業務全般を統括する管理者を配置すること。

管理者は、主に業務の進捗管理、業務実施体制のマネジメント・指導、個人情報保護及び発注者（産業観光局観光MICE推進室）との連絡調整を行う。

管理者の氏名及び緊急連絡先を事前に発注者に報告するものとする。

イ 相談員

発注者からの委託業務全般について、管理者の指示の下、遂行すること。

相談員は、医療の有資格者（保健師、看護師等）とし、新型コロナウイルス感染症の感染疑いの相談対応に係る技能のほか、最寄りの医療機関の案内に対応できるよう、京都市内の地理的な知識を有する者とする。

なお、原則として管理者との兼務は不可とする。

(5) 業務内容等

ア 業務内容

新型コロナウイルス感染症に係る修学旅行生及びその関係者からの健康上の相談その他付随する相談に対して、発注者の提供する相談業務マニュアルに基づき対応する。

また、陽性が判明し京都市内の病院へ入院又は京都市内の宿泊療養施設へ入所をする修学旅行生のうち、希望者に対し保護者等との連絡手段としてスマートフォンの貸出を行う。

＜主な対応＞

- ・症状に応じた対応についての助言

- ・医療機関の受診調整又は案内

- ※ 受診調整、案内のいずれかは発注者の提供する相談業務マニュアルに基づき判断すること。

- ・入院又は宿泊療養施設への入所時のスマートフォンの貸出

イ 受付時間

平日及び土日祝日の24時間体制とする。

ウ 受付電話番号

発注者が指定する電話番号を使用すること。

なお、発注者が指定する電話番号へ着信があった電話を、受注者が用意する電話番号へ転送するものとし、転送に要する通信料は発注者の負担とする。

エ 電話回線数・人員配置等

受付電話は1回線とし、常時対応できるよう、相談員を配置すること。ただし、回線は相談件数の実績及び状況に応じて増減させることとする。

また、用意する全ての回線の使用時は、その旨を伝える応答保留メッセージを流す又は留守番電話による受付を行うものとする。

なお、公共交通機関の遅延及び病気などの事由により、突発的に相談員が出勤できない場合においても、代替要員を別途待機させるなどし、業務に支障を来すことなく運用できる仕組みとすること。

オ スマートフォンの貸出数等

貸出用のスマートフォン（充電機器含む。）を受注者において3台確保すること。ただし、

台数は貸出件数の実績及び状況に応じて、発注者と協議のうえ、増減させることも可能とする。

なお、貸出するスマートフォンには、通話、通信（「LINE」）及びカメラ（インカメラ）機能を搭載し、未成年にとって有害なサイトへのアクセスやアプリケーションのインストールを制限する設定を行うこと。また、使用後は利用履歴を完全に抹消すること。

カ 相談内容の記録及び報告

相談等を受けた場合は、その内容を記録し、発注者の指定する方法により速やかに報告するものとする。

また、別途、発注者の指定する様式により、毎日午前9時までに前日の状況を報告するものとする。また、必要に応じて報告を求めることがある。

キ 研修・指導

業務開始までに、事前に発注者から提供するマニュアル等により、必要に応じて研修や指導等を行うこと。

(6) 個人情報の取扱い

受注者は、本業務の遂行に当たり、京都市個人情報保護条例、京都市高度情報化推進のための情報システムの適用な利用等に関する規程及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守し、本業務で得た個人情報については、契約期間中及び契約期間後において、不適正な使用、紛失、流出がないよう、最大限の注意を払うとともに、対策を講じること。また、受注者は、従事者への個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施し、その結果を発注者に報告すること。

(7) 新型コロナウイルス感染症対策

従事者に対し、適切な新型コロナウイルス感染症対策を講じること。

4 委託金額の範囲

「3 委託業務の詳細」に記載した業務全てに係る経費（業務の提供に当たり発生する付帯作業、貸出用スマートフォンの調達、備品購入、電話及びインターネット通信に係る費用を含む全ての経費の合計金額とする。）。したがって、受注者は発注者に対し、追加費用は一切請求できない。

ただし、新型コロナウイルス感染症に係る新たな国の方針等が示されたことにより、当業務を実施するに当たって前提となる事項等に大きな変更が生じた場合は、発注者と協議のうえ、契約金額を変更することがある。

5 委託料の支払方法

委託業務の終了後、受注者の適法な請求に基づき、30日以内に支払うものとする。

ただし、前金を以て支払をしなければ業務に支障を及ぼすような経費についてはこの限りではない。

6 特記事項

- (1) 本業務を開始するに当たっては、発注者と事前に十分な調整を行うこととする。
- (2) 業務遂行に際し、疑義が生じた場合及び契約書等に定めのない事項については、双方協議のうえこれを定めるものとする。
- (3) 受注者は、契約期間中及び契約期間後において、本業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (4) 受注者は、発注者の文書による承認を得なければ、契約に係る義務の履行を第三者に委託し（以下「再委託」という。）、契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は契約に係る義務を第三者に継承させてはならない。また、再委託の内容が一括再委託に該当すると判断される場合には、発注者は再委託について承認しない。
- (5) 受注者は、本業務の実施のために創作した著作物について、委託期間終了後、発注者に全ての著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）を無償で譲渡するものとする。
- (6) 受注者は、本業務の実施のために創作した著作物について、委託期間終了後、著作者人格権の行使はしないものとする。
- (7) 本仕様書に記載されていない事項の取扱いについては、京都市契約事務規則に基づくものとする。

7 担当

京都市産業観光局観光M I C E推進室

連絡先 075-746-2255