

## 災害時における旅行者の安全対策強化事業業務委託 仕様書

### 1 事業目的

大阪市では、「大阪市地域防災計画」(※)に基づき、災害時の帰宅困難者対策として、交通機能が停止した際の来阪外国人を含めた観光客等の一斉帰宅を抑制するため、企業・事業所などが従業員の保護・情報の収集・宿泊所の確保・食料の備蓄など、組織での対応に努めるよう、大阪府等と連携して、市内の事業者に対して施設内待機等に係る計画を策定するための働きかけを行っている。その一環として、インバウンド観光客の安全対策の取り組みとして、宿泊施設と「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」を締結し、一時滞在施設の確保を推進しているところである。

災害時における安全対策については、さまざまな文化的背景を持つインバウンド観光客の増加に伴い、生活文化等の違いをふまえた一層の充実が求められる。

そのため、一時滞在施設等の災害対応力を強化することを目的に、「災害時における旅行者の安全対策強化事業」を実施する。

本業務では、インバウンド観光客の安心、安全への信頼性を高めることでさらなる観光集客を図り、地域住民が安心できる環境を整備することで、持続可能な観光地域づくりを推進することを目的とする。

※「大阪市地域防災計画」

(<https://www.city.osaka.lg.jp/kikikanrishitsu/page/0000011958.html>)

### 2 履行場所

本市指定場所

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 業務内容

「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」を令和8年7月末時点で本市と締結している宿泊施設（以下「協定締結施設」という。）において、次の(1)～(2)の業務を実施すること。

協定締結施設については、大阪市ホームページ「災害時における旅行者の受入れ施設について」(<https://www.city.osaka.lg.jp/keizaisenryaku/page/0000550027.html>)を参照。

#### (1) 研修の企画・実施

協定締結施設が災害時に自律的に行動できるよう、以下の必要な知識や行動を習得するための研修を実施すること。

なお、研修受講者に習得を求める内容は以下のとおり。

- ・発災時、自らの命を守る初動と二次災害防止の一連の流れを理解し、施設のBCP（事

業継続計画)に沿って的確に行動できる。

- ・帰宅困難者対策の基礎知識を習得し、必要な対策や支援等を想定することができる。
- ・さまざまな文化的背景を持つインバウンド観光客が、生活文化等の違いによって災害時に直面しやすい困りごとを理解し、必要な対応や支援等を想定することができる。
- ・一時滞在施設として求められる役割を理解し、開設から運営までの手順・体制・留意点等が把握できる。

#### 【研修内容】

参加対象	・協定締結施設に勤務する職員
実施内容	・災害発生時の対応に関する基礎知識 ・帰宅困難者対策に関する基礎知識 ・インバウンド観光客における災害時の懸念事項 ・一時滞在施設としての宿泊施設の役割 ・一時滞在施設開設・運営の手順 ・一時滞在施設開設・運営マニュアル作成の手法 ・その他、旅行者の安全対策強化、一時滞在施設等における旅行者の生活文化等の違いへの配慮等に関する知識向上に資する内容
実施方法	・会場に集合して受講する対面研修を基本とし、一部オンライン等の実施方法も可とする ・講義、グループワーク、ロールプレイ等、研修内容に応じた効果的な手法を取り入れること ・当日欠席者等に対し、研修動画を撮影して共有するなど、後日受講できるような手法を取り入れること ・「一時滞在施設開設・運営マニュアル作成の手法」に関する研修においては、発注者と協議のうえ汎用的なマニュアル（ひな型）を作成し、受講者に配付すること。 ・受講者の理解度を確認するため、研修後にアンケート等を実施し、結果を分析すること
その他	・全ての協定締結施設が受講できるよう適切な実施回数を設定すること ・研修カリキュラムが複数日にわたる場合は、受講者が全日程に確実に参加できるよう日程を設定すること ・研修に必要な資料や機材、研修会場は全て受注者が用意すること ・発注者との協議により、大阪市が管理する施設を研修会場として使用できる場合がある

#### (2) 一時滞在施設運営マニュアルの作成支援

協定締結施設に対し、(1)で実施した研修や、作成・配付した汎用的なマニュアルに基づき、各施設の防災マニュアルと連携した「一時滞在施設の運営マニュアル」を作成するための支援を行うこと（既に作成済みの場合は、内容の見直しを支援すること）。

支援方法は、施設毎の特性（災害時の想定人員体制、既存防災マニュアル及び訓練実施状況、建物規模や設備状況、想定される被害等）を把握したうえで、実効性のあるマニュアル

作成につながるよう、各施設を訪問し、対面で助言することを基本とする。

施設側の事情により訪問が困難な場合は、メールやWEB面談等による支援も可とし、支援が実施できない場合は、発注者との協議によって対応方法を決定する。

マニュアル作成支援については、段階的に理解が深まるよう、(1)の研修受講後に実施し、支援後は完成したマニュアルが実効性のある内容となっていることを確認すること。

なお、マニュアルに記載する支援内容は、「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」で定める範囲とし、帰国支援は含まない。

## 5 業務報告書等の提出

- ・ 仕様書に定めた内容（提案に基づくものを含む。）の実施状況、結果等について業務報告書（A4判）を1部作成し、データ（PDF形式）と合わせて、発注者に提出すること。
- ・ 4（1）研修の企画・実施の「一時滞在施設開設・運営マニュアル作成の手法」に関する研修において作成する汎用的なマニュアルのデータ（Word形式）を発注者に提出すること。
- ・ 各データについては、ウイルスチェックを行ったうえでCD-R又はDVD-Rにて納品すること。

提出期限：令和9年3月31日

提出場所：大阪市経済戦略局観光部観光課（観光施策担当）

## 6 その他

- ・ 受注者は、本事業を円滑に実施できる体制を整備するとともに、本事業の実施に必要なかつ十分な人員の確保を行うこと。
- ・ 受注者は、各業務の進捗状況等について随時、課題分析を行うとともに、発注者の求めにより、状況の報告及び以降の業務遂行に向けた協議を月1回程度行うこと。
- ・ 受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。
- ・ 受注者は、本事業の実施にあたり、疑義が生じた場合は、発注者と協議し、その指示に従うこと。
- ・ 受注者は業務実施にあたり、収集する個人情報・法人情報について、発注者に情報提供することを当事者に事前に説明し同意を得ること。なお、同意を得て取得した個人情報・法人情報は本市に帰属するものとし、個人情報の保護に関する法律・大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例に則り、適正に管理すること。
- ・ 受注者は、本事業の実施にあたり、各種関係法令・条例等を遵守すること。
- ・ 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

## 公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

### (条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務(以下「当該業務」という。)の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)(以下「条例」という。)第5条に規定する責務を果たさなければならない。

### (公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者(大阪市経済戦略局企画総務部総務課)へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者(大阪市経済戦略局企画総務部総務課)へ報告しなければならない。

### (調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

### (公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

### (発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

## 再委託に関する特記仕様書

- 1 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等をいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- 2 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- 3 受注者は、第 1 項及び第 2 項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

- 4 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- 5 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

## 生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

### 生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。  
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます  
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。