

仕 様 書

1 件名

平成29年度 東京観光情報センター多摩の管理運営業務等委託

2 目的

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の決定により、世界から東京が注目され、東京を訪れる外国人旅行者が急増するとともに、そのニーズが多様化している。しかし、外国人旅行者の多くが区部への訪問に留まっている状況にあり、多摩地域への訪問を増やし、観光による経済効果を多摩地域に波及させ、多摩地域の振興に活用することが重要である。

また、日本の伝統文化や日本人の日常生活、自然などを体験した外国人旅行者は、次回の日本への訪問に結びつく可能性が高いと言われているが、多摩地域はこうした観光体験を提供する資源を豊富に持っている。このように多摩地域への送客強化は、多摩地域の振興とともに、外国人旅行者の再訪率の向上において重要である。

このため、区部の観光情報センターから多摩地域への送客を強化するとともに、多摩地域を訪れた外国人旅行者を受け止め、地域内の観光案内窓口等と連携して多摩地域に広く分布する観光スポットに確実に送客する観光案内拠点として、「観光情報センター 多摩」（以下「センター 多摩」とする。）を平成29年6月に開設する。

センター 多摩では、外国人旅行者の多様なニーズに合わせて、多摩地域の鮮度の高い観光情報をきめ細かく提供するとともに、多摩全域の魅力を展示やミニイベントなど様々な切り口で最大限に伝え、旅行者の満足度の向上に寄与していく。あわせて都内及び全国の観光情報を提供し、国内外の旅行者ニーズに対応する。

センター 多摩の開設により、旅行者の一層の満足度と多摩地域への送客効果の一層の向上が可能となるよう、多摩地域の地域等と連携の強化を図りながら進めていく。

3 履行場所

東京都立川市柴崎町3-1-1 「エキュート立川」

4 対応時間

月曜日～土曜日 10時～21時半

日曜日・祝日 10時～21時

※年中無休（ただし、センター多摩が入居する施設全体の店休日は休日とする。）

5 委託内容

センター 多摩の管理運営において、東京観光情報センター東京都庁（本部）（以下「本部」という。）の管理運営業務等受託事業者と連携を図るとともに、施設管理者、多摩地域の観光案内窓口、観光協会、各自治体等との連携により、以下を実施すること。

ア センター 多摩の管理運営に関すること

(ア) 国内外の旅行者の多様なニーズに的確に対応するため、多摩地域、東京並びに全国の観光情報をきめ細かく提供すること。旅行者の期待を上回るサービスを提供できるよう人員面及び観光情報を収集・提供する体制を万全に整えること。

(イ) 都内及び都近郊における観光情報等の収集・加工・管理・提供

① インターネット・電話等で観光情報についての最新情報を収集・確認し、情報を更新すること。また、無線LAN環境を適切に維持すること。

② 多摩地域を中心とした観光情報を国内外の旅行者に提供するため、公益財団法人東京観光

財団（以下「財団」という。）から提供されたリスト等を踏まえるとともに、多摩地域の観光案内窓口、観光協会、各自治体等との連携により、多摩地域の観光情報をきめ細かく収集すること。

- ③ 電話、ファクシミリ、電子メール及び郵便等による各種観光情報に関する問い合わせへ対応すること。
 - ④ 施設全体を管理する民間事業者、他の施設入居者等と連携しながら、多摩の魅力を効果的に発信すること。
 - ⑤ センター 多摩内で展示・配布する観光関連パンフレット等の在庫が不足した際は収集すること。
 - ⑥ センター 多摩内において展示・配布する観光関連パンフレット等は、適切に保管すること。
 - ⑦ 施設内の情報・各種コンテンツについて、財団の要望に応じて随時施設全体と調和を保ちながら、内容を変更すること。
 - ⑧ センター 多摩内において、多摩地域の自治体等がPRを行う場合には、施設全体を管理する民間事業者や他の施設入居者等と連携しながら、行うこと。
 - ⑨ バックオフィススタッフとして、業務管理及び監督責任者として対応できるスタッフを最低1ポスト配置すること。
- (ウ) センター 多摩としての運営マニュアル等の作成及び更新
- ① センター 多摩の目的にあわせた運営マニュアルを作成し、常に最新版にしておくこと。
 - ② 多摩の観光情報に関する問い合わせ対応について、対応マニュアルを作成し、常に更新すること。
- (エ) 窓口対応スタッフに対して、以下の各項目につき複数回研修を実施すること。なお、実施スケジュールについては、事前に財団に協議すること。
- ① 接遇マナー
 - ② 利用者の満足度に配慮した窓口での情報提供の向上に資するもの
 - ③ 現場研修
 - ④ 利用者ニーズの変化等を踏まえ受託者が必要と判断するその他の研修
- (オ) 事務（バックヤードスタッフ）に対して、以下の各項目につき複数回研修を実施すること。なお、実施スケジュールについては、受託当初に財団に協議すること。
- ① 接遇マナー
 - ② バックヤードスタッフの技能向上に資するもの
- (カ) 窓口対応スタッフに対し、財団が貸与する夏服及び冬服を支給すること。なお、身だしなみを常時清潔に保つため、制服に汗染み破れ等が生じ来場者に不快感を与えると思われる場合は財団に協議すること。
- (キ) 受託者は、所有権が東京都または東京観光財団に帰属している備品（以下、「備品」という。）について物品取扱責任者を置き、「備品整理簿」（様式任意）を備え、常に数量、使用場所及び使用状況等を把握すること。
- (ク) 受託者は、備品・借用物品及び購入物品について、受託者の責めに帰すべき理由により、亡失又は損傷し、東京観光財団に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として東京観光財団に支払わなければならない。ただし、その損害に相当する物品を損害賠償に代えることができる。
- なお、受託者の損害賠償責任は、受託者の善良な管理者の注意義務を明らかに怠ったと認められる場合に限るものとする。
- (ケ) 受託者は、備品・物品（以下「施設等」という。）に関する管理を行うこと。
- ① 施設等を常に清潔で良好な状態で維持及び保全（軽微な修繕及び整備を含む。）すること（清掃業務を除く）。
 - ② 施設の運営を円滑に行うため、常に施設等の数量、位置、使用状況等を把握しておくこと。

なお、受託者は適宜財団に物品の使用状況等の報告を行うこと。

- ③ 業務中及び業務終了後における火災、盗難その他トラブルの発生防止に努めること。
- (ロ) 受託者は、財団が実施する利用者に対するサービス向上に資する業務及び環境整備について協力・補助を行うこと。
- (ハ) 毎日の利用状況について、下記の内容で毎日、報告書を提出すること。また、毎月の集計報告と年度の集計報告については、翌月10日を目途に報告を行うこと。3月分と年度の集計報告については、3月31日までに報告を行うこと。毎月及び年度の報告については、利用状況等の集計とともに、これに基づく利用状況の傾向分析など、運営の改善に必要な事項もあわせて報告すること。報告の様式については、東京観光財団が指示する。
 - ① 日本人、外国人別来場者数
 - ② 日本人、外国人別問い合わせ件数及び問い合わせ内容
 - ③ 利用者に対するサービスの向上に資する業務の改善状況
- (ニ) 屋内型観光デジタルサイネージの利活用を適切に行うこと。
- (ホ) 備品等の管理を適切に行うこと。
 - ① センター内で展示・配布する観光関連パンフレットは、適切に保管すること。
 - ② センター内で使用する屋内型デジタルサイネージ、モニター機器等は、適切に管理すること。
 - ③ 無線LAN環境を適切に維持すること。

イ センター多摩での観光情報の提供に関すること

- (ア) 履行場所における旅行者への観光情報提供
 - ① 多摩地域の観光案内窓口、観光協会、各自治体等との連携により、多様な旅行者にニーズに合わせてきめ細かく情報を提供すること。
 - ② 受付カウンター及びセンター多摩内で案内を行うこと、並びに、電話による問い合わせに対応すること。
 - ③ 営業時間内は、英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。
 - ④ インターネットを利用した交通案内等を行い、必要に応じて印刷したものやコピーを利用者へ資料として提供すること。
 - ⑤ 観光関連パンフレット等の提供を行うこと。
 - ⑥ 都内宿泊施設情報やイベント情報等観光関連の情報提供を行うこと。
 - ⑦ インターネット端末の利用案内を行うこと。
 - ⑧ 外国人旅行者が無料で利用できるWi-Fiサービスの管理を行うこと。
 - ⑨ パンフレット等の在庫を管理し、ラック等へ補充すること。
 - ⑩ センター内において、視認性の高いモニターで映像等による観光PRを行うこと。
 - ⑪ 施設全体を管理する民間事業者や他の施設入居者等と情報共有するとともに、協力しながら多摩の魅力を効果的に発信するなど、業務を実施すること。
 - ⑫ 施設内の情報・各種コンテンツについて、都の要望に応じて随時施設全体と調和を保ちながら、内容を変更すること。
 - ⑬ バックオフィススタッフとして、業務管理及び監督責任者として対応できるスタッフを最低1ポスト配置すること。

ウ 開設準備

平成29年6月下旬の開設に向け、スタッフの研修、サービススペース、バックヤードの備品の準備等円滑に業務が実施できるよう準備すること。また、施設全体を管理する民間事業者や他の施設入居者等との連携による多摩の魅力発信について企画し、実施すること。なお、本項目については事前に財団に協議すること。

6 履行期間

契約締結日の翌日から平成30年3月31日まで

7 支払い

支払いについては、契約金額の範囲内において毎月の履行と執行額の確認後、受託者からの請求に基づき月ごとに支払う。

8 その他

- (1) 本契約の履行に際して知り得た秘密は、これを漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
また、別紙1「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (3) 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、直ちに財団に連絡・報告すること。
- (4) 業務時及び業務終了後の緊急時の連絡体制を確保し、財団へ報告すること。
- (5) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利（著作権法第27条及び28条の権利を含む）は、財団に譲渡すること。また、受託者は著作権者人格権の行使をしないものとする。
- (6) 本契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (7) 契約満了若しくは契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- (8) 受託者は業務内容の一部を再委託する場合には事前に財団と協議しなければならない。
- (9) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。
- (10) 取材の要請があった場合は、財団に報告し指示を受けること。