

# 仕 様 書

## 1 件名

令和5年度広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口に係る接客状況調査及びニーズ調査業務委託

## 2 目的

平成28年度から令和3年度までに指定された広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口を対象に、運営状況及び接客状況等の覆面調査を実施し、各施設のサービスの質の向上及び更なる観光案内対応力の強化を図る。また、観光窓口及び観光窓口を来訪中の外国人旅行者を対象に、東京都が提供する支援サービスに求める内容等のニーズ調査を実施し、観光窓口サービス等に係る改善含め都内全域での観光案内体制の充実を図る。

## 3 履行場所

広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口（以下「観光窓口」という。）

※別紙参照

## 4 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

## 5 業務委託内容

### (1) 観光窓口での運営状況及び接客状況調査（覆面調査）

外国人旅行者が多く訪れる「外国人旅行者の受入環境整備方針（平成26年12月 東京都）」で定める重点整備エリア内（以下「重点整備エリア内」という。）の観光窓口を中心に、希望する観光窓口に対して、下記エにあげる調査項目について日本人と外国人の専門の調査員による覆面調査を行うこと。各施設のサービスの質の向上を図るため、外国人旅行者が多く訪れる時期に、年1回実施すること。

#### ア 調査の年間実施計画等の作成、提出

受託者は、本調査の年間実施計画及び調査票を作成し、履行開始後10日以内に提出すること。また、年間実施計画及び調査票については、適宜、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）と協議を行い、その結果を踏まえ修正等を行うこと。

#### イ 調査の実施期間

1日あたり2施設を目安とし、合計で10日程度での実施を想定しているが、実施期間は財団と協議の上、決定すること。

#### ウ 調査の内容

(ア) 日本人覆面調査

(イ) 外国人覆面調査（英語）

#### エ 調査票の作成

お客様の来場から退場までの接客状況、身だしなみ、施設内の清掃状況、雰囲気作り等の施設環境等に関する調査項目及び評価基準等を踏まえ、具体的な実施方法を含む調査票を作成し、事前に財団による内容の承認を受けること。

#### オ 調査の実施

(ア) 原則、重点整備エリア内の観光窓口の中から調査を希望した20施設程度に対して、第5(1)ウ(ア)

(イ)の調査を行うこと。1施設あたり日本語調査員1名、英語対応調査員1名を派遣し調査を実施すること。

日本語調査と英語調査は、原則として異なるスタッフを対象に実施すること。

(イ) 調査員は、日本人と外国人の人員構成とすること。

(ウ) 日本人調査員は、覆面調査の経験を十分に有した人員を配置すること。

- (エ) 外国人調査員は、英語を母国語とする者を選定すること。人員構成については、財団と協議の上、決定すること。
- (オ) 外国人調査員が調査を実施する際には、注意事項の徹底や、調査の目的等を内容とする事前の調査員の研修、訓練を実施し、最低1名は調査員を監督する人員を配置すること。
- (カ) 実施にあたっては新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策を徹底すること。
- (キ) 調査希望窓口が20施設に満たない場合は、希望した観光窓口のみでの実施とする。

#### カ 調査結果の集計・分析、調査報告書の作成

- (ア) 調査実施後に各施設及び全体の調査結果を集計・分析し、調査報告書を財団へ提出すること。なお、報告書は下記①②③に分けて作成し、記載内容及び提出期限については、財団と協議の上、決定すること。
  - ① 各施設の調査結果（詳細な分析が記載されたもの）
  - ② 資料編
  - ③ 全体の調査結果（詳細な分析が記載されたもの）
- (イ) 報告書については、今後取り組むべき事項、接遇研修の方向性など各施設のサービスの質の向上、観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設の改善提案を含めたアドバイスを盛り込むこと。
- (ウ) 報告書提出時は、報告会を実施し、財団に口頭でも報告をすること。

#### (2) 観光窓口のニーズ調査（WEB形式による調査）

観光窓口に対して、東京都が提供する支援サービスに求める内容等について調査を実施し、調査結果から分析される傾向やそれらを踏まえた観光窓口への支援サービス等に係る改善点等を提案すること。

##### ア 調査の年間実施計画等の作成、提出

受託者は、本調査の年間計画書及び調査票を作成し、履行開始後10日以内に調査手法等と併せて提出すること。なお、内容については、適宜、財団と協議を行い、その結果を踏まえ修正等を行うこと。

##### イ 調査の実施期間

調査実施期間は4月下旬から5月下旬とすること。

なお、調査実施期間については、財団と協議の上、決定すること。

##### ウ 調査対象

観光窓口

##### エ 調査票の作成

(ア) 東京都が提供する支援サービスに求める内容の把握及び改善を目的として調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、日本語で用意すること。なお、調査項目については、30問程度の設問数に対して選択式を中心とし、「その他」の具体例や満足度の理由等については、適宜、自由式記入を求めるものを想定しているが、財団と協議の上、決定すること。

(イ) 原則として、WEB形式で作成すること。なお、セキュリティ上の問題やPC等の利用に問題があり、WEBにアクセスできない観光窓口に対しては、ExcelやWord形式もしくは紙の調査票を作成し、適宜、観光窓口の状況に合わせて対応すること。

##### オ 調査の実施

(ア) 東京都が提供する支援サービスを利用する観光窓口の中から財団が選定した施設に対して調査票を送信し、調査を実施すること。

(イ) 原則、最低サンプル数100件の調査票を回収できるまで調査を継続すること。

##### カ 調査結果の集計・分析、調査報告書の作成

(ア) 調査実施後に調査結果を集計・分析し、6月末日までに調査報告書を財団へ提出すること。なお、観光窓口からの十分な調査協力が得られない場合に限り、期日までに中間報告書（最低サンプル数70件以上）を提出の上、100件の調査票を回収できた段階で調査報告書を再提出することを可能とする。また、報告書は下記①②に分けて作成し、記載内容及び提出期限については、財団と協議の上、決定すること。

- ① 調査結果のローデータ

② 調査結果（詳細な分析が記載されたもの）

(イ) 報告書については、調査結果から分析される傾向やそれらを踏まえた支援サービス等に係る改善点等を含めたアドバイスを盛り込むこと。

(ウ) 報告書提出時は、報告会を実施し、財団に口頭でも報告をすること。

(3) 観光窓口に対する外国人旅行者のニーズ調査（調査員によるヒアリング調査）

観光窓口を来訪中の外国人旅行者に対して、観光窓口に求める機能やサービス内容等について調査を実施し、調査結果から分析される傾向やそれらを踏まえた窓口サービス等に係る改善点等を提案すること。

ア 調査の年間実施計画等の作成、提出

受託者は、本調査の年間計画書及び調査票を作成し、履行開始後 10 日以内に調査手法等と併せて提出すること。なお、内容については、適宜、財団と協議を行い、その結果を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

調査実施期間は 4 月下旬から 5 月下旬とすること。

なお、調査実施期間については、財団と協議の上、決定すること。

ウ 調査対象

観光窓口を来訪中の外国人旅行者

エ 調査票の作成

(ア) 外国人旅行者が観光窓口に求める機能やサービス内容等の把握及び改善を目的として調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、英語、中国語（簡体字・繁体字）及び韓国語に翻訳したものを用意すること。なお、調査項目については、20 問程度の設問数に対して選択式を中心とし、「その他」の具体例や満足度の理由等については、適宜、自由回答を求めるものを想定しているが、財団と協議の上、決定すること。

(イ) 1 回の調査につき各施設で最低サンプル数 25 件程度（調査対象施設合計で最低サンプル数 500 件）の調査票を回収するために十分な部数を印刷すること。

(ウ) 調査の実施にあたっては、原則として、紙による調査票を用いること。ただし、紙以外での調査を実施する場合は、事前に財団と協議の上、決定すること。

オ 調査の実施（観光窓口を来訪中の外国人旅行者）

(ア) 原則、重点整備エリア内の観光窓口の中から財団が選定する 20 施設程度の観光窓口において、来訪中の外国人旅行者に対して、調査員によるヒアリング調査を実施すること。なお、施設の選定先にあたっては、財団との協議に応じるとともに、適宜助言を行うこと。

(イ) 調査員は、英語、中国語及び韓国語への対応が可能な人員構成とすること。なお、上記 3 言語を全て話せる調査員の場合は、1 名でも可能とする。

(ウ) 調査日毎に最低 1 名は外国人を対象とした調査の経験を有する人員を配置すること。

(エ) 調査日毎に調査員の他最低 1 名は調査員を監督する人員を配置すること。

(オ) 調査方式は、調査員によるヒアリング調査とすること。

(カ) 原則、調査員が調査対象者に対して調査票を直接説明の上、その場で聞き取りをしながら自ら記入し、回収すること。なお、各施設スタッフとの連携による調査票の配布を希望する場合は、実施方法を事前に財団と協議の上、決定すること。

(キ) 調査期間内に、各施設における最低回収サンプル数に達した場合でも調査期間終了までは調査を継続し、更なるサンプル数の回収に努めること。

ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況によって、各施設におけるサンプル数、調査期間の条件が満たない場合は、財団と協議の上、目途数値を決定すること。また、最低サンプル数に達しない場合は、財団と協議の上、追加で調査すること。

(ク) 調査協力者の属性（国籍、言語、年齢等）に偏りが生じないように努めること。

(ケ) 各施設での調査実施については財団が施設管理者に問い合わせ内諾を得る。受託者は財団が正式な手続きをする際に協力すること。

(コ) 調査が円滑に行われるよう、各施設管理者等と十分な調整を行うこと。また、注意事項の徹底や、外国人観光客への接し方等を内容とする、事前の調査員の研修、訓練を実施すること。

(サ) 調査協力者に対し、粗品を用意し提供すること。(委託料に含む。)なお、粗品については1つ100円程度を想定すること。

(シ) 実施にあたっては新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策を徹底すること。

#### カ 調査結果の集計・分析、調査報告書の作成

(ア) 調査実施後に調査結果を集計・分析し、6月末日までに調査報告書を財団へ提出すること。なお、外国人旅行者からの十分な調査協力が得られない場合に限り、期日までに中間報告書(最低サンプル数350件以上)を提出の上、500件の調査票を回収できた段階で調査報告書を再提出することを可能とする。また、報告書は下記①②に分けて作成し、記載内容及び提出期限については、財団と協議の上、決定すること。

① 調査結果のローデータ

② 調査結果(詳細な分析が記載されたもの)

(イ) 報告書については、調査結果から分析される傾向やそれらを踏まえた窓口サービス等に係る改善点等を含めたアドバイスを盛り込むこと。

(ウ) 報告書提出時は、報告会を実施し、財団に口頭でも報告をすること。

## 6 納品物

成果物として提出するものは、以下の通りとする。なお、各項目の報告内容について別途定める期日までに財団に提出し、承認を得ること。

(1) 5 (1) カで作成した調査報告書(印刷物) 3部

(2) 5 (2) カで作成した調査報告書(印刷物) 3部

(3) 5 (3) カで作成した調査報告書(印刷物) 3部

(4) 上記(1)(2)(3)の電子データ(DVD-R) 2式

印刷物については、A4サイズ、4色カラー刷りで印刷を行い、電子データについては、原則として「Microsoft Word2016」以上、「Microsoft Excel2016」以上または「Microsoft Power Point2016」以上のいずれかとする。それ以外の場合は、財団と協議を行うこと。

電子データについては、全ファイルウイルスチェックの上、納品すること。

## 7 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

## 8 秘密の保持

受託者は、第7項により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。第7項により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

## 9 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

## 10 個人情報の保護

(1) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様」

([https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi\\_tokkishiyousyo.docx](https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)) に定められた事項を遵守すること。

(2) 本事業において取り扱う「個人情報」について、特に以下の事項に留意すること。

観光窓口の各担当者・当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の個人情報(氏名/メールアドレス/住所/電話番号/所属)

(3) 本事業の遂行にあたり第7項により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」にある事

項を遵守させること。

## 1.1 支払方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

## 1.2 権利の帰属

- (1) 本件委託により新たに制作又は開発される成果物に関する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）、使用权、版權等は、財団に全て帰属するものとする。また、受託者は著作権人格権の行使をしないこと。
- (2) 第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (3) 本件に使用する映像、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権、その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (4) 本件に使用する映像、写真、原稿（翻訳済みの原稿を含む。）については、事前の受託者からの承諾なしに、財団及び東京都が行う観光振興に係る事業活動の中等で使用することがある。
- (5) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

## 1.3 その他

- (1) 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、これを確定すること。
- (2) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第17条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (3) 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、ただちに財団に連絡すること。
- (4) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名および契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (5) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- (6) 本契約は、令和5年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、令和5年度の財団の収支予算が令和5年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和5年4月1日に確定するものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課 峯岸・柳沼 電話：03-5579-2675 e-mail center2@tcvb.or.jp
--