

令和5年度 東京都観光ボランティア活動管理運営業務等委託  
事業者選定実施要領（プロポーザル方式）

## 1 目的

東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）は、東京を訪れる国内外からの旅行者が快適に観光を楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応したきめ細かい観光案内等により東京の魅力を紹介する活動であり、都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービス、街なか観光案内等がある。

観光ボランティアが国内外からの旅行者に対して温かいおもてなしを行えるよう、観光ボランティアを管理運営するとともに、観光ボランティアや旅行者のニーズを踏まえた支援を行う。

ついては、本業務委託にあたり、最も優れた企画を提出した委託事業者を選定するため、委託事業者をプロポーザル方式で募集し、企画審査会を実施する。

## 2 委託内容

別添「仕様書」のとおり

## 3 事業提案上限額

372,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

## 4 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

## 5 選考の流れ

選考については、以下の手順及び日程で行う。

※（6）の一部及び（7）を除き、全てビジネスチャンスナビ（以下「BCN」という。）を通じて行う。

### （1）公募開始及び希望申出受付開始

令和5年2月8日（水）

（※希望申出方法については公益財団法人東京観光財団ウェブサイト「契約情報」

<http://www.tcvb.or.jp/jp/agreement/index.html> を参照のこと）

### （2）公募締切

令和5年2月14日（火）正午まで

### （3）企画審査会への指名通知、質問の受付開始

令和5年2月15日（水）

### （4）質問の受付締切

令和5年2月17日（金）正午まで

### （5）質問の一斉回答 ※質問がない場合には、回答は行わない。

令和5年2月20日（月）

### （6）企画提案書及び見積書等の提出期限 ※データは、BCNを通じて提出すること。

令和5年2月28日（火）正午まで （必着）

(7) 企画審査会の実施

令和5年3月3日（金）

(8) 審査結果の通知

令和5年3月7日（火）

## 6 提出物と提出方法

以下に示すものを提出すること。

### (1) 提出物

#### ア 企画提案書

企画提案書は、原則A4サイズ（横、両面印刷）とし、文字のサイズは10.5ポイント以上、各頁番号を明記すること。仕様書の記載内容に沿って作成し、以下の内容を含めること。

また、下記（2）アで指定のあるものを除き、全ての提出物について、提案者が特定できる事項を記載しないこと。（※同一事業の過年度の受託実績も記載しないこと。）

#### ① 業務全体について

- a 全体体制図（協力会社がある場合はそれも含む。）
- b 会社概要及び類似業務実績（直近3年分）

※一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用するISMS適合性評価制度におけるISO/IEC27001と同程度の認証、または一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証を取得している場合は、認証書類の写しを会社概要記載ページに必ず含めること（再委託先・協力先についても同様）。認証を取得していない場合は、機密情報の管理体制について記載すること。

- c 各業務におけるスタッフ配置案
- d 年間業務スケジュール（業務引き継ぎスケジュールを含む。）
- e 個人情報の取扱方法

#### ② 観光ボランティア事務局業務について

- a 管理・運営スタッフ体制（緊急時や新型コロナウイルスへの対応を含む。）
- b 控所の管理運営及び各活動に要するツール類の準備
- c 観光ボランティアの意見受付窓口の設置

観光ボランティアとの円滑なコミュニケーション方法及びボランティアからの意見収集と対応方法（改善につなげる工夫を含む）の提案

#### d 観光ボランティアの活動管理

仕様書5(3)～(11)についての具体的な業務・実施方法の提案

#### ③ 観光ボランティア向け研修について

具体的な研修内容・計画案

#### ④ 観光ボランティアへの情報発信について

観光ボランティア用SNS（Facebook）で発信する投稿内容の提案

#### ⑤ 実施結果報告及び実施結果の分析と改善提案について

活動実施結果の収集・分析・報告の具体的な方法及びKPI設定による目標・計画の提案

#### ⑥ 大学生を対象とした観光ボランティア参加促進プログラムについて

## 具体的な実施内容・計画案

### ⑦ その他について

仕様書記載内容以外の追加業務改善の提案

## イ 見積書

仕様書5(1)～(17)の項目別の明細、その他管理、企画費等必要経費の内訳を作成し、消費税等の諸税を含んだ見積総額を記載すること。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業に変更が生じる場合がある。キャンセルポリシーが定められている手配事項等がある場合、その条件を（見積）備考欄に明記すること。

見積書（データ）とは別に、見積金額（税抜）をBCNに、期限までに所定欄に入力すること。

## (2) 印刷物・電子記録媒体の提出部数、提出体裁及び宛先

### ア 提出部数

次に指定のあるものを除き、自社名及びロゴマーク等は一切記入しないこと。ただし、業務に当たっての再委託先、協力先がグループ会社以外の場合は、企画提案書（社名なし・あり）に全て明記すること。

また、データ提出の際にはプロパティ情報等から提案者を特定できる情報を削除すること。

提出物	自社名及びロゴ	会社印	提出方法と提出部数
ア 企画提案書	なし	なし	6部（両面印刷）
	あり	なし	1部（両面印刷）
イ 見積書	なし	なし	6部（両面印刷）
	あり	あり	1部（両面印刷）
ア・イのデータ（自社名あり・会社印なし） 各1部（BCN経由）			

## イ 印刷物の提出方法

### ① 提出方法

印刷物については、郵送または持参とする。

### ② 提出先（宛先）

（公財）東京観光財団 総務部観光情報課 安田宛て

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番6 日新ビル5階

※封筒に「令和5年度東京都観光ボランティア活動管理運営業務委託事業者選定審査会資料」と明記すること。

### ③ 提出期限

令和5年2月28日（火）正午（必着）【時間厳守】（郵送または持参）

## ウ 注意事項

提出期限までに資料の提出がない場合は、またBCNでのデータ提出がない場合は、企画審査会への参加を辞退したものとみなす。

## 7 企画審査会

- (1) 実施日  
令和5年3月3日（金）
- (2) 実施方法  
オンライン会議（ZOOM 等）（予定）
- (3) 実施時間  
各社の開始時間については別途通知する。なお、開始時刻に遅れた場合は失格とする。
- (4) 参加可能人数  
各社4名以内とする。

## 8 選考方法

企画審査会においては、別途定める「令和5年度東京都観光ボランティア活動管理運営業務等委託企画審査会審査要領」に基づいて選考する。

評価基準については以下のとおりとする。

### (1) 業務全般

- ・精度が高く、円滑な進行が期待できる適正な管理運営体制（スタッフ体制、人員配置を含む。）であるか。
- ・本事業を遂行するのに十分な実績があるか。また、実現性、信頼性があるか。
- ・スケジュールは効果的かつ現実的なものになっているか。
- ・各活動や事務局の役割を十分理解した上で、それぞれの準備期間や実施時期は適切に提案されているか。
- ・個人情報の取扱方法について、十分な管理体制及び取扱フローが整備されているか。
- ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証、または一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証を取得しているか。

### (2) 事務局業務

- ・各活動内容を十分に理解した上で、本業務を安全かつ円滑、さらに新型コロナウイルスにも対応した事務局管理運営体制が提案されているか。緊急時やプレス対応等にも適切かつ迅速な対応が実施できる提案となっているか。
- ・各控所やそれらに付随する備品や設備等の管理が適切に行えるか。
- ・スタッフの人材育成に有効かつボランティア対応に的確な研修プログラムが組み込まれているか。
- ・観光ボランティアの意見・要望等を広く収集し、把握する仕組みを構築し、実効性が担保されている体制及び根拠が示されているか。

### (3) 研修

- ・各活動内容を踏まえた適切な研修の提案があるか。
- ・実際のボランティア活動に必要な知識・能力を補う研修プログラムの提案がされているか。

### (4) 情報発信

- ・SNS の管理運営方法は適切か。

- ・有益な観光情報の発信及び観光ボランティア通信の実施について具体的な方針や実施内容の提案はあるか。また、その提案内容は効果的かつ現実的な内容になっているか。

(5) 結果報告と業務改善

- ・活動実施結果の収集・分析・報告の手法について具体的な方針や実施内容の提案はあるか。また、その提案内容は効果的かつ現実的な内容になっているか。
- ・KPI 設定の内容や目標はボランティア活動の質の向上に寄与するものとなっているか。また、目標達成のための現実的な裏付けのある提案がなされているか。

(6) 大学生を対象とした観光ボランティア参加促進プログラムの実施

- ・趣旨を踏まえた適切な提案となっているか。
- ・実施内容、時期、規模、募集に向けた周知等は適切な提案となっているか。

(7) 価格

- ・提案価格は妥当か。また、経費内訳それぞれに事業実施の妥当性はあるか。

## 9 選考結果の通知

全ての応募者に対し、BCN を通じて選考結果を通知する（決定した受託者名とその見積額含む）。なお、審査内容に関わる質問については、一切受け付けない。

## 10 質問等

仕様書に関する質問は、以下の期間内中 BCN を通じ受け付ける。質問内容については、全て事務局で取りまとめた上、応募者全てに BCN を通じ一斉回答する。なお、質問受付期間終了後の質問については、一切受け付けない。

質問受付期間：令和 5 年 2 月 15 日（水）～2 月 17 日（金）正午まで

質問の一斉回答：令和 5 年 2 月 20 日（月）

## 11 その他

- (1) 企画提案応募に係る費用は、全て応募者の負担とする。
- (2) 応募書類は返却しない。
- (3) 応募を辞退する場合は、企画審査会の前日までに BCN にて辞退の手続きを行うこと。
- (4) 応募者が仕様書に定めのない事項について提案し、その企画が採用された場合、応募者は当該企画を提出した見積の範囲内で実施することとし、またその実施内容を別途特記仕様書に定めるものとする。

## 12 本件の問い合わせ先

(公財) 東京観光財団 総務部観光情報課 安田

〒162-0801 東京都新宿区山吹町 346 番 6 日新ビル 5 階

電話：03-5579-2681

以上