

仕 様 書

1 件名

令和5年度東京観光情報センター管理運営業務等委託

2 目的

東京観光情報センターでは国内外からの旅行者に対し、多様なニーズに対応し、きめ細かく観光情報を提供するとともに、都内全域の魅力をミニイベントや展示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る。こうした旅行者に対する効果的な観光情報の提供は、旅行者の満足度と再訪率の一層の向上に不可欠である。各センターがそれぞれの特徴を活かし、切磋琢磨しながら、センター全体としてのサービスの質を高め、旅行者の満足度のさらなる向上とともに、再来訪を増やしていく。

また、全国観光PRコーナーでは、全国の観光情報の発信拠点として、東京都と全国の自治体が綿密に連携し、国内外の旅行者に対し、パンフレットの配布やイベントの実施などにより、各地の魅力をきめ細かく発信し、日本各地への送客に寄与していく。

3 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

4 履行場所

(1) 東京観光情報センターの管理運営

ア 東京都庁（本部）	新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
イ 羽田空港	大田区羽田空港二丁目6番5号 羽田空港第3ターミナル2階
ウ 京成上野	台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅構内
エ バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 バスタ新宿3階
オ 多摩	立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階

(2) 全国観光PRコーナーの管理運営

新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階

(3) オンライン観光案内

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所

(4) 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。）の対応

東京都庁（本部） 新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
ただし、東京都庁施設が閉館している場合はバスタ新宿が対応

5 営業時間

原則として、以下のとおりとする。ただし、新型コロナウイルス感染症等の状況を踏まえ、財団と協議の上、決定すること。

(1) 東京観光情報センター

ア 東京都庁（本部）	午前9時30分から午後6時30分まで 年中無休（ただし、12月29日から1月3日まで、及び東京都が指定する都庁舎点検日は休日とする。）
イ 羽田空港	24時間 年中無休
ウ 京成上野	午前8時から午後6時30分まで 年中無休

- エ バスタ新宿 午前6時30分から午後11時00分まで
年中無休
- オ 多摩 午前10時から午後9時30分（月曜日～土曜日）
午前10時から午後9時（日曜日・祝日）
年中無休（ただし、エキュート立川施設全体の店休日は休日とする。）

- (2) 全国観光PRコーナー 午前9時30分から午後6時30分まで
年中無休（ただし、12月29日から1月3日まで、及び東京都が指定する都庁舎点検日は休日とする。）

- (3) オンライン観光案内 24時間、年中無休

6 委託内容

- (1) 東京観光情報センター（以下「センター」という。）の管理運営

受託者は、年度初めに、センター全体及び各センターにおける旅行者満足度などの目標を設定し、その目標達成に向けて、実施計画を策定し実施すること。実施計画の策定に当たっては、センターの設置されている地域の特徴や旅行者ニーズを踏まえ、センターごとに特徴を出すこと。上記のほか、目標達成に向けて、有益な企画についても、実施計画に含めること。センター全体及び各センターの目標、実施計画は、契約締結後10日以内（土日・祝日含む）に提出し、財団と協議の上、決定すること。実施計画には、実施体制（緊急連絡先を含む。）、運営及び育成の実施計画等を含めること。

なお、目標の達成状況、実施計画の執行状況等を定期的に報告すること。

ア 5センターに共通する事項

(ア) 全体体制

<管理体制>

センター業務が遅滞なく円滑に遂行できるよう、業務全体の管理監督を行う業務管理責任者及びスタッフの採用・育成・シフト調整など人事関連全般の監督を行う監督責任者（以下「責任者」という。）を配置し、東京都庁（本部）に常駐させること。責任者は、必要に応じて、現場スタッフに指導するとともに、旅行者や現場スタッフのニーズを吸い上げ、効果的な事業遂行を行うこと。

<現場運営>

旅行者の期待を上回るサービスを提供できるよう、人員及び観光情報を収集・提供する体制を万全に整えること。

- ①各センターにマネージャーを置くこと。ただし、コンシェルジュと兼ねることも可能とする。
- ②各センターの状況により、必要数のコンシェルジュを配置すること。必要数については財団と協議の上決定するが、各センターで常時複数人での対応を可能とすること。
- ③コンシェルジュは、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。ただし、多摩においては日本語・英語・中国語のみの対応も可とする。スタッフの異動やシフト表に関しては、毎月の前月末日迄に財団に提出し報告すること。
- ④東京都庁（本部）及び多摩に、バックヤード専門スタッフを配置すること。なお、コンシェルジュがバックヤードスタッフを兼ねることが効果的と判断する場合には、財団と協議の上、決定すること。その他のセンターは、コンシェルジュがバックヤードスタッフを兼ねることも可能とする。
- ⑤バックヤードスタッフは、各種パンフレットやイベント情報等の収集を行うこと。なお、地域との連携を密に行い、情報の質を向上させること。

- (イ) 国内外の旅行者の多様なニーズに的確に対応するため、東京及び全国の観光情報をきめ細かく提供すること。

- ①受付カウンター及びセンター内で案内を行うこと。また、電話等による問い合わせに対応すること。

- ②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。
 - ③観光関連パンフレット等の提供を行うこと。
 - ④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。
 - ⑤インターネット端末の利用案内を行うこと。
 - ⑥外国人旅行者が無料で利用できるW i - F i サービスの管理を行うこと。
 - ⑦都内を中心に、アクセシブルツーリズムに関する情報を収集し、パンフレット等も充実させること。
 - ⑧アクセシブルツーリズムに必要な備品等（筆談ボードやコミュニケーション支援アプリ等）を維持管理し、必要に応じて追加、変更すること。
 - ⑨パンフレット等の在庫を管理し、旅行者ニーズを踏まえラック等へ補充すること。
 - ⑩都内各地域の観光協会等と連携して、情報収集等を行うこと。
- (ウ) コンシェルジュ及びバックヤードスタッフに対して、以下の内容でそれぞれ複数回、研修を実施するため、対象者を参加させること。また、対象者が全員でない研修については、研修内容を全スタッフで必ず共有し、受講者以外のスタッフのスキルアップにつなげること。なお、研修の企画・実施に当たっては、別途財団が契約する東京観光情報センターの研修及び満足度調査事業を受託する事業者（以下「研修事業者」という。）が実施するものとし、受講者の選定等業務を円滑に遂行できるよう積極的に協力すること。
- ①接遇力強化研修
 - ②アクセシブルツーリズムに関する実践的な研修
 - ③利用者ニーズの変化等を踏まえ、研修事業者が必要と判断するその他の研修
- (エ) コンシェルジュ及びバックヤードスタッフに対して、以下の内容でそれぞれ研修を企画・実施すること。なお、実施に当たっては、研修事業者と協議の上、スタッフ育成を目的とした研修計画（年間スケジュール）案を提出し、財団の承認を得ること。実施内容については状況を鑑み、適宜財団と協議の上、決定する。
- ①接遇マナー

接遇の基本について動画等の教材を用いて新人コンシェルジュ及びバックヤードスタッフに対して実施するものとし、全スタッフが定期的に再確認を行うこと。
 - ②新人研修

配属前の基本知識の習得、OJT の強化等を行うこと。
 - ③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
 - ・東京の魅力を紹介するために必要な知識を身につけるため、東京シティガイド検定等の取得に努めること。
 - ・その他、第6項 ア（ウ）にて受講する研修内容を案内業務に活かせるよう、ユニバーサルマナー検定等の資格取得に努めること。
- (オ) 財団が各センターへ派遣する通訳案内士の助言・指導を受けること。指導内容を受け、更なる観光知識の習得・観光案内の質の向上に努めること。
- なお、通訳案内士に対する管理・指導は、研修事業者が実施するものとし、財団と適宜協議し、業務を円滑に遂行できるよう積極的に協力すること。
- (カ) 制服を清潔な状態に保ち、コンシェルジュに対し、夏服としてジャケット及びボトムス等、冬服としてジャケット、ベスト及びボトムス等の制服を購入し支給すること。ただし、バスタ新宿の女性コンシェルジュには着物（装着が簡易な二部式着物でも可能）を購入し支給すること。なお、バスタ新宿の女性コンシェルジュにおいても、車いす等の貸し出し対応のため、必要であれば、他センターと同様の制服を支給すること。制服に関しては、購入のタイミングやデザイン等について財団と協議の上、必要に応じて受託者が手配・購入するものとし、委託費の請求の際に財団に費用を別途請求するものとする。
- (キ) 受託者は、各施設において、所有権が東京都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

- 等を把握していること。
- (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、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財団に支払わなければならない。ただし、当該物品と同一物品又は同等の機能を持つ物品を受託者の負担により調達することで、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、全施設においてセンターの施設及び物品（以下「施設等」という。）の管理を行うこと。
- 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。(清掃業務を除くが、感染症対策等の衛生管理業務を含む。)
 - ②施設の運営を円滑に行うため、常に物品等の数量、使用場所、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。
- (コ) 上記各項目のほか、利用者に対するサービスの向上に資する業務を積極的に企画し、詳細については財団と協議の上、実施すること。また、観光案内所の将来のあるべき姿を見据え、SNS や口コミサイトの活用等といったオンライン発信や新手法に積極的に取り組み、センターの主たる事業であるリアルな場での観光案内のみならず、旅マエ、旅ナカで、より多くの国内外旅行者にリーチできるよう努めること。
- (サ) センターの利用状況について、下記の内容で毎日、日報により財団に報告すること。報告方法については、財団と協議の上決定する。また、月ごと年度ごとの報告については、利用状況等の集計やこれに基づく利用状況の傾向分析、運営の改善に必要な事項もあわせて課題として抽出し、財団に報告・相談すること。
- ①日報、月報、年報を作成すること。日報、月報、年報は以下の内容を踏まえるとともに、来場者の傾向が分かる内容にすること。
 - A来場者数・問い合わせ人数
 - ・日本人及び外国人別に時間毎に集計すること。
 - B問い合わせ件数
 - ・あらかじめ設定した項目ごとに、日本人及び外国人別に集計すること。
 - C問い合わせ内容
 - ・主な問い合わせ内容を、対応方法とあわせて報告すること。
 - ②月報を踏まえた利用状況の改善策を企画し、実施すること。
データベースの利便性向上等のために改修等の検討を行う。検討・改修に当たり、登録項目や入力方法、データの活用方法等について、現場の意見を反映させるため、財団等が実施するヒアリングにできる限り協力すること。
- (シ) 別途財団が契約する東京観光情報センターの広報事業を受託する事業者に対し、業務を円滑に遂行できるよう積極的に協力すること。イベント等を実施する際には、Web や SNS 等の情報発信のための案文作成・写真提供等（広報物へのコンシェルジュの出演も含む）に協力すること。
- (ス) 業務遂行に当たっては、各入居施設の管理規則等に従うこと。
- (セ) 財団が貸与した屋内型観光デジタルサイネージ及びコールセンター用機器の管理を適切に行うこと。
- (ソ) 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を、適切に保管すること。必要に応じて、民間倉庫を手配すること。
 - ②センター内で使用するモニター機器等を、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。
- (タ) 財団が提供する「緊急対応・感染予防対策マニュアル」及び「情報提供ガイド」の内容を、必要に応じて更新し、全スタッフが把握するとともに、緊急時等に速やかに対応できるよう、年1回程度マニュアル等に基づき、訓練を実施すること。また、マニュアル等に基づき、感染防止対策を徹底し、感染者発生等の際は、速やかに報告すること。

(チ) センターの外国人利用者数等について、毎月専用サイトから日本政府観光局へ報告するとともに、その結果を財団へ報告すること。

イ 東京都庁（本部）に関すること

(ア) 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確認し、情報を更新すること。
- ②観光情報を旅行者に提供するため、別紙1「観光情報リスト」の情報について表資料を作成し、常時最新情報に更新すること。
- ③電話、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。また、財団の指示する団体宛てにトラベルガイド等観光パンフレットを発送すること。
- ④観光情報に関する問い合わせへの対応について、対応マニュアルを作成し、常に更新すること。
- ⑤旅行者ニーズを踏まえ、センター内で展示・配布するパンフレットやポスター類を収集すること。
- ⑥観光施設の施設管理者等がパンフレット・ポスターの設置を希望する場合、別紙2「東京観光情報センターでのパンフレット配布及びポスター掲示申込書」の提出を受け、内容等を確認の上、掲出をすること。なお、特定の旅行商品の案内など公共施設での設置にふさわしくない媒体については設置しないこと。掲出について不明な点があれば、財団に確認の上、決定すること。
- ⑦センター内において、視認性の高いモニターで映像による観光PRを行うこと。放映中の映像については、リスト化し管理すること。映像の内容については、財団の指示の下、決定すること。
- ⑧センター内 PR スペースに出展を希望する都内自治体の調整等を行うこと。また、PR スペース出展自治体のスケジュール管理及び備品の貸し出しや管理、出展の際の設置補助を行うこと。

(イ) 旅行者への観光情報提供

- ①営業時間内は、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。
- ②東京都及び財団が実施する観光振興に寄与する取組について、可能な限り協力すること。

(例) アニメ聖地スタンプラリー 等

(ウ) 東京観光情報センター京成上野、羽田空港、バスタ新宿、多摩及び全国観光PRコーナーの管理・監督

ア (ア) により配置された責任者は、次の業務を行うこと。

- ①京成上野、羽田空港、バスタ新宿、多摩及び全国観光PRコーナーのスタッフのシフト作成及び調整を行い、出勤確認を行うこと。
- ②京成上野、羽田空港、バスタ新宿、多摩へ観光情報、観光パンフレット等を提供すること。
- ③京成上野、羽田空港、バスタ新宿、多摩及び全国観光PRコーナーから、毎日の業務報告を受け確認すること。

ウ 羽田空港に関すること

(ア) 旅行者への観光情報提供

- ①営業時間内は、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。
ただし、利用者の状況により、一部時間帯においては、一部の言語についてコールセンター等での対応も可能とする。実施に当たっては、財団と協議の上、決定すること。
- ②同区画内で観光情報を提供する大田区及び六縣市と情報共有し、協力しながら業務を実施すること。

エ 京成上野に関すること

(ア) 旅行者への観光情報提供

- ①営業時間内は、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。
ただし、利用者の状況により、一部時間帯においては、一部の言語についてコールセンター等での対応も可能とする。実施に当たっては、財団と協議の上、決定すること。
- ②センター内において、視認性の高いモニターで映像による観光PRを行うこと。放映中の映像については、リスト化し管理すること。映像の内容については、財団の指示の下、決定すること。

オ バスタ新宿に関すること

(ア) 旅行者への観光情報提供

- ①営業時間内は、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。

ただし、利用者の状況により、一部時間帯においては、一部の言語についてコールセンター等での対応も可能とする。実施に当たっては、財団と協議の上、決定すること。

- ②アクセシブルツーリズムの知識を持つ窓口対応スタッフを配置すること。

- ③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。放映中の映像については、リスト化し管理すること。映像の内容については、財団の指示の下、決定すること。

(イ) 車いす・ベビーカーの貸出

アクセシブルツーリズムに対応するため、年間を通して車いす・ベビーカーの貸出を行うこと。貸出時間などについては、財団と協議の上、決定すること。

- ①車いすなどの備品手配及び費用は、全て本委託の中に含めること。ベビーカー5台については財団より貸与する。なお、車いすの条件は以下の通りとする。

・手動式自走型 普通サイズ(座幅 42 cm) 4 台 大型サイズ 1 台の計5台

- ②車いす・ベビーカーのメンテナンス等の対応も行うこと。

- ③貸出条件の詳細は財団と協議の上、決定すること。

- ④貸出に当たり、受付・貸出・返却等のスキームは財団から提供する現行のスキームを活用すること。

(例) 受付票の記入サポート、貸出半券の交付、物品貸出の際に故障等ないかのチェック、利用者アンケートを取る 等

- (ウ) 東京都水道局が設置する「ボトルディスペンサー式水飲栓」等、東京都及び財団が設置する設備について、適切に維持管理を行うこと。

(エ) 関連事業者との連携

- ①バックヤードスペースを共有する東京都観光ボランティアや、同じ施設内で宅配・荷物預かり等の事業を実施する民間事業者と情報共有し、協力しながら業務を実施すること。

- ②施設全体を維持・管理する民間事業者と情報共有し、協力しながら業務を実施すること。

カ 多摩に関すること

(ア) 旅行者への観光情報提供

- ①営業時間内は、日本語・英語・中国語による対応が可能であること。韓国語については、コールセンター等で対応することも可とする。

- ②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、詳細な観光情報を収集し、多様な旅行者のニーズに合わせてきめ細かい情報を提供すること。

- ③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。放映中の映像については、リスト化し管理すること。映像の内容については、財団の指示の下、決定すること。

- ④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。

- ⑤観光施設の施設管理者等がパンフレット・ポスターの設置を希望する場合、別紙3「東京観光情報センター多摩でのパンフレット配布及びポスター掲示申込書」の提出を受け、内容等を確認の上、掲出をすること。なお、特定の旅行商品の案内など公共施設での設置にふさわしくない媒体については設置しないこと。掲出について不明点があれば、財団に確認の上、決定すること。

(イ) 展示スペースの企画及び実施に関すること

- ①中央展示コーナー及び「タマリバ」等でのイベント実施の管理運営については、出展を希望する都内自治体の調整等を行うこと。

- ②出展自治体のスケジュール管理及び備品の貸し出しや管理、出展の際の設置補助を行うこと。

- ③イベント出展自治体や施設管理者と企画について十分な協議を実施の上、必要な支援を行うこと。

- ④実施に当たっては、事前に財団及び施設管理者と協議の上、決定・実施すること。

(ウ) 関連事業者との連携

- ①施設全体を管理する民間事業者、他の施設入居者及び周辺の観光案内所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。
- ②出展自治体と協力して展示に関するPR記事を制作すること。また、記事を掲載する媒体の運営管理者と協力しながら掲載までの調整を行うこと。例) *and trip. 等
なお、実施に当たっては、事前に財団と協議の上、決定すること。

(2) 全国観光PRコーナーの管理運営

ア 全国観光PRコーナーの管理に関すること

- (ア) 全国観光PRコーナーの管理は、第6項(1)「東京観光情報センターの管理運営」ア(ア)から(セ)までを準用する。

イ 全国観光PRコーナーの運営に関すること

- (ア) 受付カウンター及びフロア内で案内を行うこと。また、電話による問い合わせへの対応を行うこと。
 - (イ) 営業時間内は、日本語・英語・中国語・韓国語による対応が可能であること。
 - (ウ) インターネットを利用した交通案内を行い、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。
 - (エ) 観光関連パンフレット等の収集・提供・管理を行うこと。
 - (オ) 全国の宿泊施設やイベント等、観光関連情報の提供を行うこと。
 - (カ) 詳細な内容の問い合わせについては、各道府県担当部署等を紹介すること。
 - (キ) 電話、ファクシミリ、電子メール及び郵便等による問い合わせへの対応を行うこと。
 - (ク) 外国人旅行者が無料で利用できるW i - F i サービスの管理を行うこと。
 - (ケ) 東京都及び財団が実施する観光振興に寄与する取り組みについて、可能な限り協力すること。
 - (コ) 別紙4「パンフレット等送付票」等を用いて、全国から旅行者ニーズに対応したパンフレット等を収集すること。常設で1つの道府県につき、20種類程度の観光情報パンフレット等を収集し、コーナー内に設置すること。その内訳は、道府県から収集したパンフレットを10種程度、市区町村や各自治体の観光協会等から、旅行者ニーズに応じてスタッフが収集したパンフレットを10種程度を目安とする。
 - (サ) 全国から観光情報のDVDを収集・管理し、コーナー内のモニターで放映すること。
 - (シ) 全国から送られてくるパンフレット等の在庫を管理し、ラックへ補充すること。在庫が少なくなったパンフレットについては、各道府県等へ連絡し補充すること。
 - (ス) イベント実施自治体の支援を行うこと
- ①四半期に1回、イベントコーナーに出展する自治体に対して、備品の貸し出し・使用やイベント開催準備・当日運営・後片付け等、自治体から質問が多い事項等について、説明会をオンラインにて実施すること。説明会には、質疑応答の時間を設けること。説明会終了後に、自治体から質問があった事項についてとりまとめ、財団に報告すること。質問が多い事項については、必要に応じて、次の説明会資料に盛り込むとともに、「全国観光PRコーナー利用の手引き」の修正について、財団に提案すること。
 - ②イベントコーナーの運営についてはイベントの運営に精通したスタッフを配置し、イベント出展者と企画について十分な協議を実施の上、必要な支援を行うこと。(イベント当日の販売等は、イベント実施自治体のスタッフが行うため、本業務には含まれない。)
 - ③イベント出展者の荷物の受け取りを行うこと(ただし、貴重品及び冷蔵・冷凍ものについては除く。)
 - ④イベント出展者に備品の貸し出し及び使用方法の説明を行うこと。
 - ⑤イベント出展者がイベントの設営や装飾を行う際の指示・監督を行うこと。
 - ⑥イベント出展者がイベントの撤収作業や搬出を行う際の指示・監督を行うこと。
 - ⑦HACCPの考えに沿った衛生管理計画に基づき、イベント出展者が衛生管理を行う際の指示・監督を行うこと。また、記録表を1年間保管すること。
 - ⑧イベント出展自治体の都合により出展取りやめとなった場合は、全国観光PRコーナー独自で企画した展示を行うこと。

- (セ) イベント実施自治体の食品販売の状況について監督を行うこと。販売前に、必ず賞味期限・消費期限等、商品の状況を確認すること。
- (ソ) イベント出展に係る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。なお、取材対応の際には、取材当日に報告書を作成の上、財団に提出すること。
- (タ) イベント情報の SNS (Facebook) 等での発信文 (日本語・英語) の作成、イベントに係る各種情報の取りまとめや簡単な資料作成、集客に利する展示等のサポートを行うこと。

(3) オンライン観光案内の実施

- ア 国内外からの問合せに対して、コンシェルジュがビデオ通話等でリアルタイムに観光案内やきめ細かい情報提供を行い、旅マエ・旅ナカの旅行者の旅行計画をサポートすること。
- イ 対応言語は、日本語・英語・中国語・韓国語とする。
- ウ オンライン観光案内対応は、第6項(1)「東京観光情報センターの管理運営」アのコンシェルジュが通常業務と兼務すること。必要数については、財団と協議の上、決定すること。
- エ オンライン観光案内を実施する上で、必要なシステム (仮想カメラアプリケーションソフト等) は財団が提供したものを使用し、機器等については、財団と協議の上、必要に応じて手配し設置すること。
- オ 周知方法等の改善について現場目線での企画を行い、財団と協議の上実施し、オンライン観光案内の一層の利用促進に努めること。

(4) 観光窓口の対応に関すること

- ア 観光窓口の運営支援等事務局と連携し、観光窓口が求めているニーズに応じた観光情報を提供すること。多様な旅行者のニーズに対応するため、観光窓口にとって有益な都内の観光スポットやイベント等の情報を月1回以上、観光窓口専用ポータルサイトに掲出すること。
- イ 電話、電子メール等による観光窓口からの問い合わせに対応すること。
- ウ 観光窓口の運営支援等事務局が実施する研修会・会議等に参加し、センターが実施している内容等について情報提供を行うとともに、各観光窓口との交流を積極的に図り、ネットワーク化に努めること。
- エ 観光窓口からの問い合わせ内容については、件数及び内容について把握し、財団に報告するとともに、観光窓口の運営支援等事務局に情報提供すること。財団への報告は、日報及び月報に記載すること。
- オ 外部倉庫から毎月送られてくる東京トラベルガイドの在庫表をもとに、センターで配布する東京トラベルガイドを独自の在庫表により管理すること。
- カ 観光窓口からの東京トラベルガイドの希望数を観光窓口運営支援等事務局が取りまとめるので、これに対し都度調整の上、割り当て可能数を回答すること。

(5) イベント等における臨時観光案内所の管理運営に関すること

- ア 財団からの指示により、臨時観光案内所を企画及び運営すること。
- イ 臨時観光案内所に必要な備品等を用意すること。
- ウ 臨時観光案内所の運営マニュアルを作成すること。
- エ イベント主催者等と調整すること。
- オ 臨時観光案内所にて東京都観光ボランティアが活動する際には、東京都観光ボランティア事務局及び観光ボランティア等と連携すること。活動前に説明が必要な場合には、東京都観光ボランティアに対して説明を行うこと。
- カ 上記ア～オに必要な費用は、別途契約に依ることとする。

(6) 満足度調査・覆面調査に関すること

財団では、センター及び全国観光 PR コーナーを対象に、外部機関による旅行者満足度調査及び覆面調査を年複数回実施する。財団からフィードバックを受けた結果に基づき、定期的な効果検証及び現場の

改善に取り組むこと。調査で指摘を受けた事項について、財団が結果を示した後、2週間以内（土日・祝日含む）に具体的な改善策を文書で提出し、財団の承認を得ること。なお、改善策の検討に当たっては、研修事業者と協議すること。改善策に基づき、別途OJTや研修を1か月以内に実施し、財団に文書で報告、承認を得ること。

（7）PCネットワークの管理に関すること

センター5か所及び全国観光PRコーナー、オンライン観光案内等で使用するPC等、ネットワークのセキュリティを適切に確保するため、財団の指示に従い、必要な対応策を実施すること。現場で使用するOA機器については、原則、財団が購入またはリース契約をしたものを貸与するが、軽微なものについては財団と協議の上、受託者が手配・購入し、委託費の請求の際に財団に費用を別途請求するものとする。

（8）事業報告に関すること

ア 月1回関係者間での定例報告会を実施し、事業の進捗状況や課題等（各センターの指導内容や改善状況、研修の予定や実施内容の報告等）を報告すること。

イ 課題解決に向け、現実的な解決策を提示すること。

ウ 事業スケジュールは必ず事前に提示し、進捗状況に合わせ適時修正を行い、遅滞なく事業を遂行すること。

エ 毎月月末締めで月間報告書を、年度末に年間報告書を提出すること。

7 支払方法

支払いについては、契約金額の範囲内において財団が四半期毎の履行と執行額の確認後、受託者からの請求に基づいて支払う。事前に取り決めた、実費支払い費用については、毎月受託者から提出される利用明細・請求書等の写しを受領し内容を確認の上、支払う。

＜実費支払い費用の例＞

- ・制服代、OA機器やセンター施設の消耗品・備品等の購入物品や軽微な修繕費等
- ・台風等で前日宿泊やタクシー利用等、緊急対応の際に発生した費用

8 契約更新について

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、双方の合意に基づき1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、財団からの指示に従い、業務報告書を提出すること。

9 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。

10 秘密の保持

受託者は、第9項により財団が承認した再委託先を除き、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9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。

11 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。

12 個人情報の保護等

（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書」(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) 本事業において保護すべき「個人情報」とは、本事業を遂行するために財団が収集・保管する情報のうち以下の事項をいう。
- ① 当財団職員を含め、各自治体の担当者や本事業の遂行にあたり知り得た関係者の氏名/メールアドレスなど
 - ② イベントやセンターのサービスを利用した一般来場者・サービス利用者の氏名/メールアドレス/電話番号/属性など
- (3) 本事業の遂行にあたり上記第9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」(https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者(あるいは今後取得予定である事業者)であることが望ましい。
- ① 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
 - ② 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書類

1.3 その他

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 業務開始時及び業務終了後の緊急時の連絡体制を確保し、財団に連絡・報告すること。
- (4) 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。
- (5) 契約満了又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以て真摯に行うこと。また、財団が必要と認める場合には、本契約の終了に先立ち、受託者に対して財団又は財団が指定する者による管理施設の視察を申し出ることができるものとし、合理的な理由のある場合を除いて受託者はその申出に応じなければならない。引継ぎ期間についても1か月は確保する等、財団と協議の上、現場で移行に伴いサービス低下が生じぬよう、十分配慮すること。
- (6) 契約の履行について不明な点がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (7) 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など不測の事態が発生した場合は、財団の指示に従い、可能な限り協力し柔軟に対応すること。現場のサービスの維持・復旧については財団と協議し、対応すること。担当者の安全を確保した上で平常業務に極力支障をきたさぬよう可能な限り代替要員の確保に努める等、現場の復旧及び安定的運営に向け事業継続性を意識し対応すること。
- (8) 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・契約件名及び契約金額等)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。
- (9) 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前に可決・成立し、令和5年度東京観光財団収支予算が令和5年3月31日までに東京観光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。

1.4 担当者連絡先

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

TEL: 03-5579-2675

e-mail: center1@tcvb.or.jp