

仕 様 書

1. 委託事業名

福岡市観光案内機能強化事業業務委託

2. 事業目的

多様化する外国人観光客のニーズへ柔軟に対応していくために、外国人観光客とリアルに接する案内所の機能を一層強化することが、更なる満足度向上、福岡市への再来訪のきっかけへと繋がっていく。

そのため、従来の観光案内業務に加え、移動式の観光案内等新たなサービスを導入し、外国人観光客等へ能動的に旅ナカ情報を発信し、市内回遊の促進を向上するもの。

3. 実施内容、時間及び配置人員

下記共通事項を遵守のうえ、(1)～(3)の事業を実施するもの。

共通事項

- ① 業務に従事する者(以下、「業務従事者」という。)の対応言語については、英語による日常英会話ができる能力(実用英語技能検定2級程度を証明できるもの)を有するものであること。また、英語以外の言語対応に関しては、自由提案とする。
- ② 下記(1)～(3)各事業に記載の「必須要件」を踏まえたうえで、「提案内容」についての提案を行うこと。
- ③ 業務従事者の活動に係る制服は、事業者において提案し、下記(1)～(3)各事業毎に準備すること。
- ④ 運営に係る電気代等光熱費は事業者の負担とする。
- ⑤ 既存観光案内所(天神・博多)との連携を行う場合は、販売行為、特定企業の利益となる行為(広告物配布を含む)は行わないこと。
- ⑥ 既存案内所従事職員の無断動員は行わないこと。
- ⑦ 収益行為(物販・広告等)を行う場合は、福岡観光コンベンションビューローと協議のうえ、観光案内所の提供するサービスとして相応しいものとする。なお、この収益は、サービスの提供を行うための経費へ充てること。
- ⑧ 平常時及び災害等緊急時の連絡体制、業務遂行体制を構築すること。

(1) 移動式観光案内

市内で開催される大規模イベント(福岡城さくらまつり、博多祇園山笠、博多旧市街フェスティバル等)やMICE等観光客が多く集まる場所へ出向き、能動的な情報発信を行うほか、主な観光地(博多旧市街や福岡城周辺等)で、能動的な情報発信を行う。

各イベント・MICEや外での活動を行うに当たってのイベント主催者・施設管理者等との調整は、受託者が主体となり、必要に応じて発注者と連携して取り組むこと。

【必須要件】

- ① 配置人員 常時2名以上で案内業務に従事
- ② 配置時間 8時間/1日あたり(予定)

- ③ イベント・MICE 等での観光案内
 ④ 関係者との協議・調整
 本業務遂行にあたり、関係者・団体との協議・調整を行うこと。

※イベントでの観光案内について

移動式観光案内を実施するイベントについて、本事業趣旨を踏まえ、提案を行うこと。本提案を基に福岡市及び福岡観光コンベンションビューローと協議のうえ実施に向け調整を行っていくこと。

実施イベント (例)	実施予定日
博多祇園山笠	令和 2 年 7 月 1 日～15 日
博多旧市街フェスティバル	令和元年 10 月 1 日～14 日 (令和元年度実績)
福岡城さくらまつり	令和 3 年 3 月下旬～

※MICE での観光案内について

年間 10 日程度、MICE 会場または駅、空港等で MICE 参加者を対象とした移動式観光案内に従事する。なお、対象 MICE 会議等は、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローと協議のうえ実施に向け調整を行っていくこと。

また、福岡観光コンベンションビューローホームページ「コンベンションスケジュール」を参考に、本事業趣旨を踏まえ、提案を行うこと。

【提案内容】

- ・移動式観光案内の実施方法（ブース設置、自転車・徒歩等）
- ・観光案内の具体的手法ならびに提供サービス
- ・実施イベント・MICE ならびに実施期間（スケジュール）
- ・使用機材（PC、タブレット等）
- ・配置業務従事者の人数、時間ならびに本業務に従事する総数（シフト等）
- ・対応言語

(2) 臨時観光案内所運営

東京オリンピック・パラリンピック期間及びその前後に臨時観光案内所を設置し、外国人観光客等の市内回遊促進に取り組むこと。

【必須要件】

- ① 配置人員 常時 2 名以上で案内業務に従事
- ② 配置日数 東京オリンピック・パラリンピック期間前後の 45 日間程度
 ※施設の予約状況等により、使用できない日が発生する場合がある。
 ※参考 東京オリンピック：7 月 24 日～8 月 9 日
 パラリンピック：8 月 25 日～9 月 6 日
- ③ 配置時間 8 時間/1 日あたり（予定）
- ④ 配置場所 博多駅前広場小屋根スペース（予定）
 ※図面は別紙のとおり
- ⑤ その他 本スペースで収益行為を行う場合、施設管理者へ広場使用料（収入歩合の 3%程度）が必要となる。

【提案内容】

- ・臨時観光案内の実施方法
- ・観光案内の具体的手法ならびに提供サービス
- ・多様な文化・習慣，バリアフリーやユニバーサル対応に配慮した観光案内所の設営，案内の実施，及び案内ツールの作成（MAP，パンフレット等）
※臨時観光案内所以外でも活用できるものであること。
- ・臨時観光案内所の設計及びしつらえ
- ・使用機材（PC，タブレット等）
- ・実施期間（スケジュール）
- ・配置業務従事者の人数，時間ならびに本業務に従事する総数（シフト等）
- ・対応言語

(3) 夜の観光案内強化

現在総合案内として営業している博多駅総合案内所の夜間時間帯において，特にナイトタイムでの観光や食の案内を強化し，情報発信を図っていく。

なお，事業を実施するにあたり，博多駅総合案内所の通常業務を行ったうえで，それに加え観光情報の強化を図る事業を提案すること。

【必須要件】

- ① 配置人員 常時 2 名以上で案内業務に従事
- ② 配置時間 19 時～21 時/1 日あたり
- ③ 配置日数 365 日
配置場所 博多駅総合案内所（カウンター内）

【提案内容】

- ・観光案内の実施方法
- ・観光案内の手法
- ・提供サービス
- ・配置業務従事者の人数，時間ならびに本業務に従事する総数（シフト等）
- ・対応言語

4. 契約期間

令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 3 1 日まで

5. 業務の基本

- (1) 受注者は，業務従事者が，観光案内等業務を利用する利用者に対して，懇切丁寧な接客態度でのぞみ，不快感を与えるような言動をとらないよう留意しなければならない。
- (2) 受注者は，業務の実施に当たっては，関係法令及び規程等を遵守し，誠実に責務を果たすとともに，届出・手続き等を遅滞なく行うものとする。
- (3) 発注者及び受注者は，適正かつ円滑な業務を行うため，常に協議・調整を行い，密接な連携を図るものとする。
- (4) 受注者は，福岡市観光案内所（天神），博多駅総合案内所の管理者・従事職員と十分に連携し，その業務に支障をきたさないよう配慮すること。

- (5) 発注者は、業務の遂行に当たり、指示する必要があると認めるときは、受注者に対しこれを行うことができる。

6. 業務従事者の管理体制

- (1) 受注者は、全般的な業務監督並びに発注者と業務従事者との連絡調整及び業務従事者の指導・監督を行う業務遂行責任者を選任し、書面をもって発注者に届出、発注者の同意を得なければならない。

なお、その職員が不在の場合でも、緊急の事態に備えて、受注者及び業務従事者と常時連携がとれる体制をとらなければならない。

また、契約期間中に業務遂行責任者を変更する場合は、あらためて書面をもって発注者に届出、発注者の同意を得なければならない。

- (2) 業務従事者の配置及び選考

業務従事者の選考及び配置等にあたっては、受注者が実施する。

ただし、業務従事者については、本委託業務の遂行に必要な知識及び技能を有するものであること。

7. 受注者の責務

- (1) 法令等の順守

業務従事者は、関係法令及び保安関係規程類を遵守し、常に善良なる管理者の注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

- (2) 守秘義務

受注者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、業務上知りえた秘密を契約期間中及び契約終了後においても漏えいしてはならない。また、業務従事者においては、退職後も同様とする。

- (3) 信用失墜行為の禁止

受注者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、利用者の施設利用に十分留意するなど福岡市及び福岡観光コンベンションビューローの信用を失墜する行為をしないこと。

- (4) 業務の引き継ぎ

受注者は、次年度の受託者へ業務を引き継ぎ、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。引き継ぎの際は、書面等によるほか、次年度の受託者が現場での確認及び引き継ぎを希望した場合は、業務に支障のない限り、これに協力しなければならない。

- (5) 個人情報の適切な取扱

受注者は、個人情報を取り扱う場合には、個人情報の漏えい、滅失及び毀損を防止し、業務上知りえた個人情報の秘密保持に努めなければならない。

8. 研修及び教育訓練

- (1) 受注者は、その責任と負担において業務従事者に対し、本委託業務の前に「接遇」「語学」など、本委託業務の実施に必要な研修及び教育訓練を行い、業務を遂行するために十分な知識及び技能を習得させなければならない。

- (2) 受注者は、既存観光案内所が実施する研修等に参加する場合がある。

- (3) 受注者は、発注者から制度の変更等、必要な通知があった場合は、速やかに従事員全員への周知徹底を図らなければならない。

9. 服装および服務

- (1) 本委託業務に適した制服を提案，着用し，事前に発注者の承認を受けること。
なお，観光案内に適した服装・動きやすさ・着用のしやすさに配慮すること。
- (2) 業務従事者であることがわかる腕章を用意し，開催イベント等シーンに応じて着用すること。
- (3) 発注者の許可がある場合を除き，勤務中は制服を着用すること。

10. 業務の内容

- (1) 受注者が実施する「3. (1) ～ (3)」に関する業務を遂行する。
- (2) 受注業務履行報告書（業務日報）
- ア 配置時間終了後に業務従事者が作成し，翌日までに提出すること。
 - イ 業務日報に記載する事項は，発注者の指示する内容とする。
 - ウ 当該月の業務完了後，月報（業務日誌をまとめたもの及び案内件数等）を作成し，翌月10日までに発注者に提出すること。
 - エ 受注者は，発注者から統計資料等の作成指示を受けた時は，速やかに提出しなければならない。
- (3) 業務実施上の留意点
- ア 常に礼儀正しく，規律を守り，互いに協力して職務に従事すること。
 - イ 利用者には積極的に声をかけ，懇切丁寧かつ適切な案内を行うこと。
- (4) その他
- ア 業務従事者の急な病気等による欠勤に備え，待機要員を確保する等所要の措置を講じるものとする。
 - イ 利用者からの苦情，要望に対しては，適切に対処し速やかに発注者に報告すること。
 - ウ 受注者は，福岡市及び福岡観光コンベンションビューローによる観光案内業務等について協力要請があった場合，可能な範囲で協力すること。

11. 備品，鍵類の整備及び管理保管の責任

- (1) 博多駅総合案内所の鍵類は，発注者が整備し，受注者に貸与させるものとする。
- (2) 受注者は，発注者が整備する鍵類の管理保管の責任を負うものとする。
- (3) 受注者は，発注者が整備する鍵類及び発注者が使用を承認した物品等について，紛失，盗難，損傷，その他事故が発生した場合は，直ちにその状況を発注者に報告し，その指示に従わなければならない。
- なお，受注者の責めに帰すべき事由により生じた損害については，受注者の負担において現状に復し，又は，その損害を賠償しなければならない。
- また，第三者に損害を与えたときは，その損害を受注者が賠償するものとする。

12. 費用の負担

本業務委託の履行に必要な物品（制服，腕章の被服費，タブレット端末並びに備用品費等）は，受注者が準備する。

13. 損害賠償

受注者の故意または過失により人身、施設等に損害が発生したときは、すべて受注者が賠償の責任を負うものとする。

- (1) 受注者は、受注者の責めに帰すべき事由により福岡市及び福岡観光コンベンションビューローに損害を与えた場合はその損害を賠償する責めを負うものとする。
- (2) 受注者の使用人が業務遂行中に被った被害については、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローは一切の責めを負わないものとする。ただし、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローの責めに帰する場合はこの限りではない。

14. 提出書類及び提出期限

受注者は、次に掲げる書類を遅滞なく提出すること。

- (1) 業務従事者の出勤予定表【様式なし】 提出期限：対象月の前月25日
- (2) 事故報告書（事故発生時のみ）【様式なし】 提出期限：発生後すみやかに

15. その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の解釈に疑義が生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上、決定するものとする。

ただし、この仕様書に定めのない事項であっても、発注者が特に必要と認めた軽易な業務については、発注者の指示に従わなければならない。