

「福岡市観光案内機能強化事業業務委託」に関する質問と回答

項番	質問受付日	質問	回答日	回答
1	3月6日	【提出書類について】 「福岡市・水道局・交通局」競争入札有資格者名簿に登録されている有効期間内の者であっても提出書類①から⑩すべて必要でしょうか？	3月11日	本公募は、福岡観光コンベンションビューロー事業として実施しておりますが、「福岡市・水道局・交通局」競争入札有資格者名簿に登録されている事業者におかれましては、「提案競技実施要項8.参加申込(1)提出書類の②～⑨を省略することができます。
2	3月6日	【委託費用について】 受注後、委託費の支払いは、令和3年3月一括でしょうか？月締めにて実施分については支払い可能でしょうか？	3月11日	委託費の支払いにつきましては、事業者決定後、契約の際に履行期間完了後の支払い、または半期毎の支払いといたします。
3	3月6日	【スタッフについて】 スタッフは未成年含め、就業可能な者ということで男女、年齢、国籍等の規定はないという理解で宜しいでしょうか？	3月11日	各種法令上問題のない就業形態、雇用形態であれば、言語対応以外の規定はございません。 ただし、観光客等へ直接対応する事業ですので、観光地に限らず交通・飲食・周辺情報等多様な問合せに対応できる人材の配置をお願いいたします。
4	3月6日	【観光案内所運営について】 ①観光案内所の運営実績業務についてはイベント等の際の仮設の案内コーナーの運営実績でも問題ないでしょうか？	3月11日	イベント等の際の仮設の案内コーナーの運営のみでは対象とはなりません。
5	3月6日	【本事業の翌年以降の継続について】 本案件は来年度の事業公募と認識しておりますが、以下の2事業については翌年以降も継続されるご予定なんでしょうか？ もちろん、継続予定の場合も、一定の期間で公募を再度されるものだと思いますが、受託側として継続性のある事業として検討していいものか、判断の1つとして伺いできればと思います。 <対象事業> ①移動式観光案内 ②夜の観光案内強化	3月11日	本事業につきましては、令和2年度事業として実施するものであり、令和3年度以降の事業継続については、観光案内機能の充実という観点から、令和2年度中の事業実績や関係者との協議等を踏まえ検討してまいります。
6	3月6日	【収益行為について】 仕様書の3「共通事項」の⑦につきまして、「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」とございますが、こちらで指すサービスとは本案件における移動式観光案内、臨時観光案内所運営、夜の観光案内強化の3つでしょうか？ それとも、⑦で認められたサービスの経費を指しますか？ ご教示ください。	3月11日	本委託事業の中で実施した収益につながるサービスにつきましては、この収益が本委託における取組み(移動式観光案内、臨時観光案内所、夜の観光案内強化)のサービス拡充に繋がる費用に充て、実績を報告いただくこととなります。

項番	質問受付日	質問	回答日	回答
7	3月6日	【移動式観光案内および臨時観光案内所の運用について】 「移動式観光案内」と「臨時観光案内所の運営」の時期が重なる際は、両方の運営を別々で行う必要がある、ということでしょうか？ それとも「臨時観光案内所の運営」期間は、移動式観光案内は重複させなくて良い、ということでしょうか？ 人員の採用・配置を検討する上で、人数とスキルに関わる必要な情報となりますのでご教示くださいませ。	3月11日	臨時観光案内所の運営と移動式観光案内は、仕様にあるとおりそれぞれ実施していただきます。
8	3月6日	【既存観光案内所における通常業務について】 既存の観光案内所における通常業務とは具体的にどのようなものでしょうか？ 商用チケットの販売やレンタカーの仲介業務などもございますでしょうか？	3月11日	今回の仕様で定めるサービス以外の、観光・交通・駅構内案内等の窓口対応業務及び電話対応業務を行っていただきます。 なお、既存観光案内所が実施している金銭を伴うサービスは行う予定はございません。
9	3月6日	【実務スタートまでのスケジュールについて】 3/19に「事業者決定」の予定とございますが、一方で3/23より「既存観光案内所における業務の実務研修」などがスタートとの記載がございます。ただ、仮に事業を受託させていただくとなった場合、移動式観光案内や臨時観光案内所なども含め、それぞれに必要な人員の採用または社内人員の配置転換といったプロセスを取るためのリードタイムが必要となり、3/23の実務研修や4/1からの実務スタートといったスケジュールは非常にハードルが高いと感じました。この辺りのスケジュールにつきましては、ご相談可能なものでしょうか？	3月11日	「夜の観光案内強化」につきましては、4月1日から事業を実施できるように、3月23日～31日の間で必要な時間を確保いただき、研修を行ってください。 また、「移動式観光案内」、「臨時観光案内所」につきましては4月1日以降適切なスケジュールでご提案ください。
10	3月6日	【移動式観光案内や臨時観光案内所の設備保管】 移動式や臨時的の観光案内所を運営するにあたり、それに関わる設備(カウンターや椅子、各必要機器について)につきましては、保管可能な場所は別であったりしますでしょうか？	3月11日	各設備等の保管につきましては、受託事業者にてご対応ください。
11	3月6日	【夜間の観光案内強化に関する外国人来店数について】 夜間営業の時間帯において、月にどの程度の外国人客が来るものでしょうか？ 人員配置の想定をする上で、ご教示いただけますと幸いです。	3月11日	平成30年度博多駅総合案内所の利用者数は下記のとおりです。 年間利用者数：約42万人 うち外国人割合：約3割程度 うち夜間帯(19時～21時)利用者数：約3万6千人
12	3月9日	【提案競技実施要綱 6参加資格】 ・参加資格の観光案内所とは、ハード施設を伴うものなのでなければならないか、ネット上の観光案内機能を含むか ・参加資格(2)既存の観光案内所はどこでもいいのか？	3月11日	・提案競技実施要綱6参加資格(1)へ記載の「観光案内所の運営に関し、一定の実績のあるもの」については、日常的に観光客等の観光・交通・宿泊・飲食等多様な問合せに対応できる、ハード施設を伴うものを想定しておりますが、オンライン上であっても、チャットやテレビ電話等活用し、利用者の多様な問合せにスタッフが対応し、対面での案内を問題なく実施できると認められる場合は対象といたします。 ・参加資格(2)へ記載の「既存の観光案内所」は、「博多駅総合案内所」を想定しております。
13	3月9日	【仕様書 3.実施内容、時間及び配置人員】 ・(2)臨時観光案内所運営④配置場所の博多駅前広場小屋根スペース(仮)とあるが、場所の仮抑えがしてあるのか？	3月11日	(2)臨時観光案内所運営へ記載の「博多駅前小屋根スペース」については、施設管理者へ一定の日数・場所の仮押さえをしておりますが、博多駅前広場のイベント開催状況によっては、使用できない日が出てくる可能性がございます。最終的な実施日は、ご提案いただいた実施期間を基に、施設管理者と調整のうえ決定いたします。

項番	質問受付日	質問	回答日	回答
14	3月9日	【仕様書(1)移動式観光案内④【提案内容】実施イベント・MICEならびに実施期間(スケジュール)】 福岡市で開催予定のイベントおよびMICEのなかから具体的なイベントを提案者側で選定して、ご提案することでしょうか。福岡観光コンベンションビューローHP「コンベンションスケジュール」には https://www.welcome-fukuoka.or.jp/view.html 6月7日までの学会のスケジュールがございましたが、こちらからの選定でしょうか。また、学会・国際会議への「移動式観光案内」の場合は、会場内での案内となりますでしょうか。	3月11日	本事業は、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ことを目的としております。この趣旨に適したイベントやMICEをご提案ください。 なお、提案いただく対象MICEについては、福岡観光コンベンションビューローホームページの情報に限りません。 また、MICEでの観光案内については、仕様書へ記載のとおり会場、駅・空港等を想定しております。
15	3月9日	【制作物の仕様について】 想定されている仕様、印刷部数はございますか。制作物のため、仕様や部数で、大きく費用が変わりますので、ご教示をお願いします。仕様に想定がない場合でも、印刷部数の想定数はご教示いただけると助かります。	3月11日	制作物は、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を行うことを目的としているため、本趣旨に沿ったご提案をいただきますようお願いいたします。なお、パンフレット等を作成する場合は2,000部程度を想定しております。
16	3月9日	【仕様書(2)臨時観光案内所運営【提案内容】臨時観光案内所の設計及びしつらえ】 臨時観光案内所のブースなど、設計図(図面)、パース図などが必要でしょうか。	3月11日	臨時観光案内所の規模や視認性等を確認させていただきたいので、ご準備ください。
17	3月9日	【仕様書(3)夜に観光案内強化【提案内容】・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】 現在のインフォメーション業務で、曜日別等の国別問合せ件数(インフォメーション利用者件数)など、データ情報はございますでしょうか。分析のためにも、利用者データのご提供をお願いいたします。	3月11日	平成30年度博多駅総合案内所の利用者数は下記のとおりです。 年間利用者数:約42万人 うち外国人割合:約3割程度 うち夜間帯(19時~21時)利用者数:約3万6千人
18	3月9日	【仕様書 9. 服装およびサービス(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】 「腕章」でないといけないでしょうか。ネームプレートなど、腕章と同様の役割をするものであれば他の形状でもいいでしょうか。※「腕章」が業務をこなすうえで、邪魔になることがあるため	3月11日	仕様書記載のとおり、腕章を用意し、開催イベント等シーンに応じて着用してください。
19	3月9日	【仕様書 10. 業務内容(2)受注業務履行報告書(業務日報)】 「受注業務履行報告書(業務日報)」に、指定のフォーマットはありますか？	3月11日	フォーマットはこちらで準備いたします。
20	3月9日	【備品について(多言語自動翻訳機)】 現在、博多駅総合観光案内所等で「ポケットーク」等多言語自動翻訳機は導入されていますか。また2020年度、導入のご予定はございますか。導入の場合、夜間の時間帯でも使用可能でしょうか。また、福岡市で備品として多言語自動翻訳機はございますでしょうか。備品があった場合、臨時観光案内所運営の期間中等で貸し出しなど可能でしょうか。	3月11日	多言語自動翻訳機はございませんので、必要な場合は事業者にてご提案ください。 なお、博多駅総合案内所は福岡県の提供する「福岡よかとこコールセンター」という多言語対応の電話通訳サービスを導入しておりますので、「夜の観光案内強化」においてはご利用いただくことができます。
21	3月9日	【臨時観光案内所運営】 別紙の図面を見つけないことができませんでした。図面のご提供をお願いできますでしょうか。	3月11日	添付が漏れており失礼いたしました。 公募募集ページに掲載いたしましたので、改めてご確認ください。

項番	質問受付日	質問	回答日	回答
22	3月9日	【夜の観光案内強化について】 夜の観光案内強化について、365日とは、年末年始や長期休暇なども含まれますか？	3月11日	年末年始や長期休暇を含んだ令和2年4月1日～令和3年3月31日まで実施します。
23	3月9日	【夜の観光案内強化について】 夜の観光案内強化について、災害など緊急時の中止の場合、最終判断はどのようになりますか？	3月11日	災害時等における観光客等への対応は、観光案内機能の中でも重要な役割であるため、基本的に運営を継続いたします。 なお、災害等によりスタッフの出勤が困難等、個別判断が必要な場合、受託事業者、福岡観光コンベンションビューロー、福岡市で協議のうえ対応を判断いたします。
24	3月9日	【全体について】 本業務委託で使用可能なロゴやプロジェクト名はございますか？また、著作権の都合上それは使用可能でしょうか？	3月11日	本業務委託用に準備しているロゴやプロジェクトはございませんが、福岡市にて作成しているロゴ(博多旧市街、福岡市章等)は各関係先へ承認を取れば使用することができます。
25	3月9日	【臨時観光案内所運営について】 臨時観光案内所運営について、対象期間(オリパラ45日間程度)での、博多周辺でのオリパラ関連イベントはどのような内容でしょうか？(例えば、パブリックビューイングなど)	3月11日	現時点では、博多周辺での東京オリンピック・パラリンピック関連のイベントの実施は把握しておりません。
26	3月9日	【全体について】 現在発生している新型コロナウイルスの影響により、仕様が変更する可能性がありますか？	3月11日	現時点で、仕様の変更は想定しておりません。
27	3月9日	【全体について】 稼働時間は休憩を含みますか除きますか？	3月11日	仕様書記載の配置時間中、配置人員で常時サービスを提供することを前提に、適宜休憩を取れるシフトを調整ください。
28	3月9日	【夜の観光案内機能強化について】 夜の観光案内強化について、人員の配置期間は2020年4月1日～の想定でしょうか。	3月11日	仕様のとおり、4月1日から事業を実施してください。
29	3月9日	【臨時観光案内所の運営について】 臨時観光案内(博多駅前広場小屋根スペース)の設置は福岡市が行い、その中で観光案内を行って行く、という認識で宜しかったでしょうか？事業者側がブースを用意する想定でしょうか？	3月11日	事業者側の方でブースの設置から、臨時観光案内所の運営まで行っていただきます。
30	3月9日	【仕様書3-(2)-⑤その他に記載事項への質問】 博多駅の小規模スペースの会場使用料は、販売行為がなければ無料という理解でよろしいでしょうか？	3月11日	ご質問のとおり、販売行為が無ければ会場使用料は不要です。