新宿観光案内所運営業務委託仕様書

１　委託概要

（１）件名　　新宿観光案内所運営業務

（２）施設概要

ア　名称　　新宿観光案内所（英語表記 Shinjuku Tourist Information）

イ　所在地　　東京都新宿区新宿三丁目３７番２号

ウ　案内所建物規模　７０．６０㎡

エ　営業日　　年中無休（１２月２９日～１月３日は除く）

オ　営業時間　　１０：００～１９：００

（３）履行期間

令和９年４月１日（木）～令和１０年３月３１日（金）

ただし、事業者が翌年度以降の業務の継続を希望し、且つ、協会が毎年度実施する事業評価において良好な結果を残している場合は、１年ごとに契約を更新し、最大５年まで延長することができる。

２　委託内容

（１）観光案内及び相談業務

ア　観光案内

案内所に来所する利用者や、案内所あて電話・ＦＡＸ・メール・郵便等での問合せに対して、相談内容に応じて適切に対応をすること。また、サービスの向上に努めるとともに、新宿区内の回遊性を高める観光案内を工夫して提供すること。

イ　対応言語

日本語を話せるスタッフが従事すること。また、営業時間中は少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。その上で、英語を除く２以上の言語での案内が常時可能な体制を構築していること。英語を除く２以上の言語の対応スタッフが常駐していなくとも、テレビ電話や電話通訳等を活用することにより、常時多言語での対応をすること。

ウ　スタッフ人数

常時３人以上のスタッフが従事すること。

※人数に案内所所長（協会職員）は含まず。人数に所長代理を含む。

エ　ユニフォーム

新宿の観光案内所の案内スタッフが着用するに相応しいユニフォームデザインを提案し、従事するスタッフ分を準備すること。性別、年齢、国籍など多様なスタッフが想定されるが、簡易に管理できるものを提案すること。ユニフォーム管理（洗濯・保管な

ど）についても受託事業者にて対応すること。

（２）各種サービスの提供

ア　企業や団体との連携事業の取り組みの一環として、協会と協議の上、物品及びチケット等の各種サービス提供業務を行うこと。

イ　各種サービスの提供にあたり、現金等その他貴重品を取り扱う場合、別途覚書等を締結すること。

（３）情報収集及び提供

ア　協会ホームページやその他観光に関連する情報をインターネットなどで収集し、利用者に適切な情報提供をすること。また、新宿区内の地域情報及び協会会員の情報については熟知し、積極的に利用者に提供すること。

イ　各種パンフレット、マップ、ポスターなどの紙媒体を収集し、適切に保管・管理・補充し、情報提供すること。各団体から紙媒体の設置・掲出等依頼があった場合には、協会の承認を得た上で対応すること。

ウ　宿泊施設は利用者の要望を聞き取り、適切な施設を案内すること。

エ　案内所内に設置するテレビの管理運営をすること。

オ　多種の相談に適切に対応できるようにするため、対応マニュアルを作成し、常に更新すること。

（４）業務運営について

ア　事業者は、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、その他関係法令を遵守し、労働者の適正な労働条件及び労働環境を確保すること。

イ　全ての項目に関して、日本政府観光局（ＪＮＴＯ）が定める「カテゴリー３」に該当する案内所となるような体制・情報提供・運営を行うこと。

ウ　案内所の利用状況についての報告書を協会へ毎日提出し、月ごとに月次報告を提出すること。年度末には業務完了報告書を提出すること。また、ＪＮＴＯや東京観光財団等の観光関連団体への報告書も必要に応じて作成し提出すること。

エ　施設に設置されるＡＴＭやコインロッカーなど付帯設備については、サービス提供事業者と連携しながら、必要に応じて利用者に案内を行うこと。

オ　業務開始までに、スタッフ研修を十分に行うこと。また、業務開始後も関連団体が実施する研修への参加や、自らが研修機会を設けるなどしてスキルアップに努めること。

カ　案内所や周辺施設において、協会もしくは協会の関連団体が各種展示やイベントを開催する際には、効果的な実施の達成に向けて必要に応じ協力すること。

キ　苦情については適切に対応し、対応結果については協会へ適宜報告すること。

ク　個人情報の保護に関する法律および一般社団法人新宿観光振興協会個人情報保護規

程を遵守し、業務を通じて取得した個人情報を適切に取り扱うこと。また、その他各種法令遵守を徹底すること。

ケ　業務の開始までに、運営方針、運営体制、案内マニュアル、研修計画、緊急事対策、個人情報の保護の措置などについて記載した運営業務方針を協会に提出すること。

コ　国籍や年齢、障がいの有無などに関わらず全ての人が利用できるための対策を講ずること。

サ　今後の事業展開により業務内容の追加などがある場合、受託事業者と協会で協議の上、決定する。

（5）所長代理について

ア　協会から指揮命令を受ける所長代理を置くこと。

イ　所長代理は、実務運営者として業務に取り組むこと。

ウ　所長代理は、スタッフへの指揮命令、シフト管理、出勤管理等を適切に行なうこと。

エ　所長代理は、協会が必要に応じて実施する会議等に出席し、業務改善に努めること。

オ　所長代理は、関連機関との対応を適切に行うこと。

（6）施設利用及び備品管理等について

ア　物品や施設の使用については、善良なる管理者の注意義務をもって行うこと。

イ　区または協会が所有している物品について適切に使用し、常に数量・使用場所・使用状況等を把握しておくこと。

ウ　区または協会に帰属する物品について処分を行おうとするときは、その都度報告し、承認を得ること。

エ　受託事業者の責めに帰すべき理由により、損傷等をして区または協会に損害を与えたときには、損害に相当する金額を損害賠償として支払うこと。

オ　案内所内は必要に応じて清掃し、常に清潔で良好な状態を維持すること。

カ　光熱水費、通信費は協会にて負担するが、節度を持って使用すること。

（7）危機管理について

ア　防犯、火災等災害発生の警戒・防止に万全を期すものとし、来所者が安心して利用できる環境を確保するための施設・設備の異常の有無の確認等の保安管理を行なうこと。

イ　大規模な災害時には、利用者の安全を確保すること。また、スタッフの身の安全が十分に確保された状況においては、災害情報・交通情報・宿泊施設の情報収集及び提供をするなど、利用者に適切な対応をすること。

ウ　緊急連絡網を作成し、不測の事態に迅速に対応できる連絡体制を構築すること。

エ　感染症等流行時においては、感染拡大防止のため、協会と連携の上、社会情勢や感染状況を踏まえ、適切に案内所の運営及びスタッフの健康管理に取り組むこと。

3　受託事業者と協会（またはその他団体）の役割

項目	受託事業者	協会（その他団体）
ユニフォーム	準備、クリーニング、管理	―
ポスター、パンフレット、観光情報	収集し、協会に許可をとった上で、配布・掲出する	収集し、案内所へ提供する
案内所内テレビ、縦型サイネージ	管理・運営	動画・静止画素材を提供
研修	スタッフに研修を実施 他団体実施の研修に参加	研修に関する情報を提供
案内所内（お客様スペース、事務室）の清掃	日々清掃を行い、良好な状態を維持する	清掃業者へ定期清掃を委託
光熱水費、通信費	節度を持って使用すること	費用を支出
備品、消耗品	必要な場合に協会へ要望	必要に応じて購入
交通費	受託事業者が支出	―
危機管理	「（7）危機管理」のとおり	防犯カメラ、ＡＥＤを設置 区による火災保険加入（建物）
ＡＴＭ、コインロッカー	サービス提供事業者と協力し、必要に応じて利用者に案内する	サービス提供事業者による管理運営、各種対応
施設修繕	受託事業者の責に帰する場合、費用を負担する	左記以外の場合、費用負担する
スタッフや利用者の事故・被害に対する責任	受託事業者の責に帰する場合、責任を負う。必要に応じて各種保険に加入する	左記以外の場合、責任を負う

4　契約解除等

（1）受託事業者が次の事項に該当した場合、契約を解除しまたは期間を定めて業務の全部もしくは一部停止を命ずることがある。

ア　受託事業者の財務状況が悪化し、業務の履行ができないとき。

イ　社会的に非難される事件を起こしたとき。

ウ　提出した書類に虚偽の記載があることが判明したとき。

エ　契約に違反し、その違反によって契約の目的を達することができないとき。

オ　協会が行う必要な指示に従わないとき又は改善が見られないとき。

カ　その他著しく不適当と認められる事項が生じたとき。

（２）協会の責によらず契約内容の変更や契約解除等があった場合、協会は一切の損害賠償の責を負わない。受託事業者の責により協会に損害が発生したときは、受託事業者に対して損害賠償請求をする。

５　その他

仕様書に定めのない事項については、協議の上、決定する。