

仕 様 書

1 件 名 浅草文化観光センター観光案内業務等委託(単価)

2 台東区立浅草文化観光センターの概要

(1) 設置目的

浅草文化観光センター(以下「センター」という)は、台東区全体の観光案内所として観光客の回遊性・回帰性を図り、利便性を向上させるため設置する。

(2) 施設概要

名 称	東京都台東区立浅草文化観光センター
所 在 地	台東区雷門二丁目18番9号
敷地面積	326.23㎡
延床面積	2,159.52㎡
施設内容	地下1階 トイレ、倉庫(ゴミ置き場含む)、機械室 他
	地上1階 案内カウンター、案内ロビー、だれでもトイレ、外貨両替所 他
	地上2階 観光情報コーナー、授乳室 他
	地上3階 管理事務室、旅行団体支援スペース 他
	地上4階 小会議室、中会議室、ボランティア事務室 他
	地上5階 大会議室 他
	地上6階 多目的スペース 他
	地上7階 展示スペース 他
	地上8階 展望テラス、喫茶室 他

(3) 開館日及び開館時間

年中無休

原則、午前9時から午後10時まで

うち、案内業務は原則午前9時から午後8時まで

3 委託業務の概要

センターに来館する観光客・利用者に対して、好感のもたれる接遇で受付案内を行い、利用者の利便性を確保し、台東区内の回遊性・回帰性に資する案内に努める。案内にあたっては、来館

者一人ひとりのニーズや期待を的確に把握し、それに応じた情報提供を行うことにより、満足度の向上を図ること。

さらには、多様化する観光ニーズの把握を基礎として、国内外の来館者の関心や滞在目的に応じた提案型の案内やその他企画提案を行い、地域社会との交流促進及び観光の質の向上に寄与するものとする。また、各施設の設備と機能を合理的かつ十分に発揮させ、常に安全で最適な環境状態を維持するとともに、適切な監視等によって施設の公共性、安全性を保つこと。

(1) 業務場所・時間及びポスト数

業 務	時 間	ポスト数
① 1階案内カウンター業務	午前8時30分～午後5時00分	3ポスト
	午後5時00分～午後8時00分	2ポスト
② 1階フロア案内・2階観光情報コーナーサポート業務【巡回】	午前8時30分～午後8時00分	1ポスト
③ 3階管理事務所 諸室貸出業務	午後5時00分～午後10時00分	1ポスト
④-1 3階管理事務所 委託管理業務 ④-2 6階多目的スペース・ 7階展示スペースサポート業務	午前8時30分～午後5時00分 午後8時00分～午後10時00分	1ポスト

※上記ポスト数を基本としつつ、センター運営業務に支障が出ない範囲で混雑状況・現場状況に応じて運用すること。

(2) 業務委託期間

令和9年4月1日～令和10年3月31日

(3) 業務内容

受託者は台東区(以下、「区」という)の指示に従い、次の場所において当該業務を行うこと。
なお、案内窓口で販売する物品類若しくは提供するサービス等については、別紙3-3「浅草文化観光センターで販売する物品及び提供するサービス等について」に準拠すること。

① 1階案内カウンター業務

- ア 全館の案内業務、館内利用に関する各種アナウンス業務
- イ 電話及び来訪者に対する広域的・日本全国の観光案内、相談に関する業務
- ウ 飲食店・ショッピング・文化体験・宿泊施設・体験型観光施設等の案内業務
- エ ユニバーサルツーリズムの推進に係るバリアフリー観光情報の収集及び提供
(食の多様性(ヴィーガン、ハラル、アレルギー対応等)に配慮した情報提供を含む)

- オ 地図、施設案内等のパンフレット類の配布・配架及び補充、在庫管理業務
- カ 大型スクリーンの映像および日別・イベント別情報更新、管理業務
- キ ポストカード・地域商品などの商品・サービスの提供・販売業務
- ク 観劇・美術館・イベント等のチケットに関する案内・情報提供及び販売業務
(別紙3-4「想定するチケット等に関する案内・情報提供業務について」による)
- ケ 区の発行図書・グッズ等の販売、管理、売上金の収納業務
- コ 遺失物、拾得物等の処理業務
- サ 車いす、ベビーカーの貸出業務
- シ ボランティア案内担当と連携した観光案内・情報共有
- ス 急病人・迷子対応

② 1階フロア案内・2階観光情報コーナーサポート業務【巡回】

- ア 全館の案内業務及び円滑な誘導、エレベーター整列業務
- イ 近隣道案内・観光案内業務
- ウ 各種チラシ・パンフレット(台東区外の観光パンフレット・広告パンフレットを含む)等の発注・配架・補充及び整理・在庫報告(廃棄を含む)・配架パンフレットの提案
- エ 館内の掲示物(ポスター等)の管理・交換作業
- オ 映像ディスプレイ等の電源管理及び操作等問合わせ対応
- カ パソコン障害時の対応(区及び保守業者への連絡・表示・必要な軽易作業)
- キ 授乳室の点検・清掃業務との連携
- ク コミュニケーションボード(広告物掲示)の管理・運用
- ケ 記念スタンプの点検、インク・台紙の補充、利用案内表示の多言語作成
- コ 郵便ポストゾーンの整理点検、記入ペンの補充
- サ 伝承遊びおもちゃの点検、補充、利用方法の案内表示作成

③ 3階管理事務所諸室貸出業務(午後5時～午後10時)

- ア 小会議室・中会議室・大会議室の利用受付
- イ 館内サイン等の製作・掲出管理
- ウ 付帯設備(貸出用備品)の搬入・搬出(使用の説明を含む)及び受渡し
- エ 多目的スペースの管理(利用受付、備品貸出等)

- オ 翌日会議室等の利用状況の記録、館内掲示、大型スクリーン情報掲載業務
- カ 旅行団体支援スペースの管理(利用受付・備品貸出等)
- キ その他諸室及び館全体の施設管理・トラブル対応・警備等他業務担当者との連携

④-1 その他の業務

- ア 日々の来館者数の日本人別・外国人別集計・記録・報告
- イ 各種観光情報の収集・整理・観光案内マニュアルの作成
(江戸の歴史・文化、伝統工芸等の専門的な情報を含む)
- ウ 館内公演・ワークショップの掲示物の管理・交換作業
- エ 観光課から指示されたパンフレット等の配架手配
(観光課発行パンフレットの利用状況報告、月別利用数の集計・報告含む)
- オ 観光案内パンフレット、地図等情報発信の企画・提案・協力
- カ 区内団体や店舗等に対し、観光振興に資する協力・サービスの提供
(観光パンフレットの提供や簡易な文章の外国語への翻訳及び翻訳チェック等)
- キ 修学旅行・団体旅行に対する相談・協力
- ク 浅草文化観光センター運営協議会への出席・業務報告
- ケ 案内業務及び観光案内等におけるボランティアの積極的な活用・連携
- コ 区が発行する地図、パンフレット類の郵送希望への対応・郵券管理、利用報告
- サ 来館者の案内及び貸出施設の見学対応
- シ 日本文化体験ワークショップ等の実施 (イベント企画・運営、演者との連携含む)
- ス 視察及び取材、学生インタビューや職場体験等の受け入れ業務
- セ 国、都における観光政策や利用者のニーズなどから、観光案内所に求められる新たな機能等を研究し、区に提案すること
- ソ センターSNSアカウント運用業務(センターの関連情報及び事業PR等情報発信)
- タ 地域事業者・学校等との連携及び来館者動向の地域への還元
- チ 他自治体、他観光関連団体との情報共有・連携による企画提案
- ツ 区内観光案内所・観光関連団体との情報交換会の企画・開催・実施報告
- テ ボランティア団体情報交換会への出席・業務報告

④-2 6階多目的スペース及び7階展示スペースのサポート業務

- ア 区が実施する企画展示に対する提案業務及び支援業務
- イ 観光案内パンフレット類、掲示物等の管理業務
- ウ 行政財産使用促進に向けた提案業務及び支援業務
- エ 公演・ワークショップの集客提案及び実施報告
- オ チケット販売のサポート業務、集客に向けた周知宣伝業務
- カ スペース活用に向けた企画展・ワークショップの提案・実施

⑤プロポーザルの提案による業務

4 業務員の配置

- (1) 心身ともに健康な者で、業務遂行上の識見を有する者を配置すること。現場業務を統括する責任者を配置し、責任者不在時に業務を代行できる副責任者を配置すること。責任者は、観光案内所または類似施設の管理経験を有すること。また、責任者は、日本語による円滑な業務遂行能力を有するとともに、日本語以外の言語による対応が可能であることが望ましい。
- (2) 1階案内カウンター及びフロア案内・2階観光情報コーナーサポート業務【巡回】に従事する者は、原則として、昼間(午前9時～午後5時まで)合計4ポスト、夜間(午後5時～午後8時まで)合計3ポストで日本語・英語・中国語・韓国語の4ヶ国語に対応すること。
- (3) 英語・中国語・韓国語の対応を行う者は、日本語での業務の指示・連絡等を正確に理解し、適切な対応と円滑なコミュニケーションを図ることができる十分な日本語能力を有するとともに、それぞれの言語において、観光案内等の情報提供、伝統文化の説明、旅行相談等を的確に行える会話能力・筆記能力を有すること。台東区・浅草の歴史・文化、食の多様性、アクセシブルツーリズム等について、案内に必要な知識を習得させること。
- (4) 1 階フロア案内・2階観光情報コーナーサポート業務【巡回】に従事するものは、以下の水準を満たしていること。
 - ① メーカー提供マニュアル(JIS 情報処理用語を使って書かれた文法書などで入門書でないもの)が確実に理解でき、適切な操作が行えること。
 - ② 文書作成等ソフトウェアの利用水準
マイクロソフト社 OFFICE「Word」「Excel」の基本操作ができ、日本語文書の作成及び作図ができること。更に文書ファイルの保管、変換などに関する技術を有すること。

③ インターネット閲覧ソフトウェアの利用水準

インターネットの閲覧に必要な知識、技術を有し、利用者からの質問等に対し、わかりやすく簡易な表現を用いて即答できるよう努めるものとする。また、不明な点があったときにはその場でサポートが受けられるよう、体制を整備しておくこと。

- (5) 繁忙期(年末年始、イベント時等)には、通常 of 体制に加え、臨時的に案内機能を強化するなど、利用者へのサービスを低下させないよう、スタッフの適切な配置を行うこと。また、12月31日に地下1階トイレを終夜開放することに伴い、午後10時以降の3階管理事務所スタッフの配置を行うこと。
- (6) おもてなし向上のためのスタッフのスキルアップ、観光情報収集のための研修計画を策定し、実施すること。案内業務に必要な情報を体系的に整理・共有する仕組みを構築すること。
- (7) 受託者は、緊急時の人員派遣体制、専門的課題への支援体制等、本社等によるバックアップ体制を確保すること。

5 報告等

- (1) 受託者は当該業務に従事する者の中から責任者を定め、区に報告すること。
- (2) 受託者は業務従事者の勤務ローテーションを定め、区に報告すること。
- (3) 責任者は、利用者からの要望又は苦情及び事故等があった場合は、その都度区に報告すること。
- (4) 苦情については原則として受託者で対応し、対応結果を速やかに区に報告すること。
- (5) 受託者は、「業務報告書」を日別・月別・年別に作成し、業務内容及び利用状況等を区に報告すること。

6 費用負担区分

- (1) 観光案内及び事務作業に必要なパソコン、プリンター、電話及びスタッフのロッカー、事務机等の付帯設備、備品は区の負担とする。
- (2) 業務に必要な消耗品・制服・名札・靴等は、受託者の負担とする。
- (3) 上記以外で、疑義が生じた場合は、その都度協議するものとする。

7 業務上の注意事項

- (1) 受託者及びすべての業務従事者は、本委託業務を遂行するにあたり、別紙3-1「個

人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

- (2) 受託者は配置する業務従事者に対する労務管理を適正に行い、業務に支障の生じることの無いように留意しなければならない。
- (3) 区や、他の業務担当者との連絡を密にとり、センター全体が円滑に各業務を遂行できるように努めなければならない。
- (4) 言葉づかいや応対に関しては特に留意し、親切第一に心掛けるようにしなければならない。
- (5) 服装は統一されたもので、常に清潔な状態で着用しなければならない。
- (6) 東京SGGクラブ(善意通訳団体)及び台東区観光ボランティアの会等のボランティア団体と連携・協力し、情報の共有化を図り、円滑に業務を遂行しなければならない。
- (7) 受託業務内容については、利用者アンケート等を実施するなどしてセルフモニタリングを行い、区に報告するとともに、年度毎に業務内容を見直し、観光案内機能向上に努めなければならない。
- (8) 高齢者や障害のある方、子どもなど、誰もが安心して利用できるよう、バリアフリー・ユニバーサルデザインに配慮しなければならない。
- (9) センターの指示又は受託者の企画・提案により作成した案内周知等のための発行物・掲示物等(以下「成果物」という)については委託期間満了後も、引き続き区が所有するものとする。ただし、受託者または第三者が、本件業務による成果物作成の前から保有する著作権に関しては、原作者に帰属するものとする。また、成果物の二次使用については、都度協議するものとする。
- (10) 受託者は、委託期間の満了の場合等円滑な業務の引継ぎに協力すること。
- (11) 障害者差別解消法の遵守について
本契約の履行に当たって、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。
- (12) 道路交通法等の遵守について
本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用に努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。
- (13) 受託者は災害時には区の要請に応じて、帰宅困難者対応など、別紙 3-2「災害時における特記事項」に基づき協力すること。

- (14)受託者は迷惑行為、不当要求等への対応手順を整備し、警察等関係機関との連携体制を構築すること。
- (15)区の発行図書・グッズ等販売のキャッシュレス化に伴う機器、決済事業者等との連絡調整・契約締結及び必要な消耗品にかかる費用は本委託契約に含むものとする。
- (16)指定公金事務取扱者の指定および公金事務委任等の手続きの遵守について本契約は、公金事務の委託を含むため、地方自治法および区の事務処理要領に定める事項を遵守すること。
- (17)その他記載のない事項については、区と受託者において、その都度協議するものとする。

8 支払条件

1ヶ月毎とし、当該期間の業務完了後に受託者からの請求に基づき支払うものとする。
ただし、災害時における業務については別紙3-2のとおりとする。

担当 観光課
浅草文化観光センター
TEL03-3842-5501

個人情報を取り扱う業務委託契約の
特記事項

(秘密保持義務)

第1条 受託者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

(安全管理措置)

第2条 受託者は、個人情報の安全管理について、責任体制、業務従事者の管理体制及び実施体制を確立し、必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第3条 受託者は、この契約による業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず再委託する必要があるときは、あらかじめ再委託先の業者名及び再委託の内容を区に通知し、区の承諾を得なければならない。また、再委託先に対してもこの契約を遵守させなければならない。

2 前項の規定は、再委託先が受託者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(目的外使用及び外部提供の禁止)

第4条 受託者は、個人情報を区の指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第5条 受託者は、個人情報の全部又は一部を区の許可なく複写し、又は複製してはならない。区の許可を受けて複写又は複製したときは、業務の終了後、直ちに当該複写物又は複製物を焼却又は裁断等により利用できないように処分しなければならない。

(授受及び保管)

第6条 受託者は、個人情報の授受、保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、個人情報の消滅、毀損等の事故を防止しなければならない。

(返還等)

第7条 受託者は、契約を終了したとき又は区が請求したときは、その保有する個人情報について、直ちに区の指定した方法により、廃棄、返還又は消去しなければならない。

(定期の報告)

第8条 受託者は、個人情報を取り扱う業務の管理体制・実施体制・個人情報の管理状況について、契約締結後速やかに区の指定する様式により区に報告を行うものとする。また、契約期間が複数年に渡る場合、少なくとも年1回以上、区に報告を行うものとする。

(立入検査及び調査)

第9条 区は、個人情報の管理状況について随時に立入検査又は調査をし、受託者に対して必要な報告を求め、又は委託業務の処理に関して指示を与えることができる。

2 受託者は、再委託先に対して、この契約の遵守状況について監視し、随時に立入検査又は調査をし、必要な報告を求め、又は委託業務の処理に関して指示を与えなければならない。

(事故の報告)

第10条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事故が生じたときには、直ちに区に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を書面でもって区に報告し、区の指示に従わなければならない。

(不良製品等の処分)

第11条 この契約による業務処理中に不良又は不用品が発生したときは、受託者は、その発生数量、発生原因を区に報告し、その処分について区と協議するものとする。

(損害賠償)

第12条 受託者が、前記各条項に違反し区に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。

災害時における特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、災害時における「浅草文化観光センター観光案内業務等委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)に基づく委託業務の内容を定め、外国人の帰宅困難者及びその他観光客等に対して必要な情報や支援を提供できる体制を整備することを目的とする。

第2条 本特記事項は、次の各号のいずれかに該当する場合に適用するものとする。

- (1) 浅草文化観光センター(以下、「センター」という。)が、帰宅困難者の一時滞在施設として開設した場合
- (2) 災害が発生するおそれがある場合において、翌日以降の開館業務の確保及びその他災害時の対応に備える必要があると区が認めた場合
- (3) その他災害時の対応等を行う場合

(定義)

第3条 災害とは、災害対策基本法第2条一号に規定する災害のことをいう。

(協力要請)

第4条 第2条の定めるところにより本特記事項を適用する場合、区は受託者に対して事前に文書又は口頭で協力を要請し、要請を受けた受託者はこの特記事項に従い、協力するよう努めなければならない。

2 前項の要請は、区よりセンターの運営責任者又は副責任者に対して行う。

3 前項の目的を達するため、区と受託者は互いに緊急時の連絡先を報告し、随時更新する。

第5条 受託者は「台東区地域防災計画」に基づき、区に協力すること。また、災害時の速やかな対応を可能とするため、受託者はセンターから半径5キロメートル圏内在住者を積極的に採用するよう努めること。

(業務内容)

第6条 受託者は区の指示に従い、外国人観光客及びその他観光客等の対応を行うこと。また、備蓄品の配布、物資の搬入・搬出、その他災害時の対応として必要と考えられる業務(身体の危険を伴う作業は除く)のうち、区が指示する業務に従事すること。

2 前項において区が受託者に行う指示については、区の責任においてなされる。

(体制)

第7条 従事者がセンターに出勤するにあたり、生命・身体の危険が生じる可能性が高い状態である場合や従事者自身が被災している等の社会通念上出勤することが困難と考えられる場合には、出勤を要しない。

第8条 前条の社会通念上出勤することが困難である場合に、単に公共交通機関が停止している場合は含まない。従事者は、公共交通機関が停止している場合には、徒歩、自転車等の手段を使用し、出勤に努めること。

第9条 勤務体制は次に掲げるとおりとする。

- (1)仕様書に規定されている時間内においては、通常開館時の勤務体制で対応すること。
- (2)仕様書に規定されている時間外においては、別途人員を確保し、日本語、英語、中国語、韓国語の4か国語に対応できる従事者(スタッフ)の配置に努めること。また、スタッフを管理する人員(責任者)を置くこと。
- (3)台風の接近その他により、翌日以降に公共交通機関の運休や遅延が見込まれ、開館業務の遂行に支障が生じるおそれがある場合、受託者は、区の要請に基づき、翌日の開館業務に必要なスタッフをセンター近隣の宿泊施設に前泊待機させる措置を講じるものとする。

第10条 第7条の規定により、出勤を要しないと判断された場合においては以下のとおり従事するものとする。ただし、受託者は可能な限り、センターで勤務することのできる責任者及びスタッフを手配するよう努めなければならない。

- (1)責任者においては、自宅で電話やビデオ通話等を活用し、スタッフの指揮・監督を行うこと。
- (2)スタッフにおいては、自宅で電話やビデオ通話等を活用し、外国人観光客等との意思疎通に協力すること。
- (3)責任者・スタッフ自身が被災した場合等、通常従事することが困難と考えられる場合は上記の規定にかかわらず、従事を要しない。

(支払い)

第11条 第9条第2号に規定する勤務については、単価契約とし、実働に応じて費用を支払う。支払方法は仕様書に準拠するものとする。

2 第9条第3号に規定する前泊待機に要する宿泊費用は、区の負担とする。

3 年間予定数量は以下のとおり。

- | | |
|----------|-------|
| (1)災害時勤務 | 156時間 |
| (2)宿泊数 | 8泊 |

(その他)

第12条 災害時において、仕様書及び本特記事項に記載のない事項については、受託者は区と協議の上、決定するものとする。

○浅草文化観光センターで販売する物品及び提供するサービス等について

令和7年4月1日制定

浅草文化観光センター観光案内業務受託者が、案内窓口で販売する物品若しくは提供するサービス等について定める。

(販売・提供するもの)

本施設の設置目的である、『浅草をはじめとして台東区に存在する歴史的・文化的価値のある名所、旧跡並びに下町独自の伝統工芸、伝統催事等を広く紹介するとともに、下町庶民文化の保存・継承を図り、もって文化都市台東区の発展に寄与する』に基づき、以下のとおりとする。(※東京都台東区立浅草文化観光センター条例より)

- 1 台東区の文化、観光又は産業に資するもの
- 2 旅行者等の利便に資するグッズ及びサービス
- 3 観光公害対策など社会的需要に応えるためのもの
- 4 以上の条件に合致したうえで、近隣の民業圧迫とならないこと
- 5 区からの依頼によるものは、上記に拘らない

(区と受託者の取り決め)

前項の内容を契約仕様書に規定するとともに、新たな物品・サービス等の導入を検討する場合、受託者は、事前に区と協議したうえで、取り扱いについて決定するものとする。

この取扱いは、令和7年4月1日より施行する。

なお、施行日以前に契約した観光案内業務については、本内容を加えて履行するものとする。

想定するチケット等に関する案内・情報提供業務について

＜チケット等に関する案内・情報提供業務＞

区内・周辺区の観劇や美術館、イベント等（以下「各種催事」という。）について案内及び情報提供を行い、必要に応じてチケット購入方法の紹介及び販売を行う。

◆ねらい 区内の観劇・美術館や区内事業者により造成された体験型商品などの情報を積極的にPRすることで、来館者の利便性と回遊性を高める。

◆効果 観光客の利便性向上、区内滞在時間の延長と観光消費の増加を図る。

1. 販売業務時間 9時～20時（詳細は受託者の提案及び区との協議による）

2. 販売業務場所 1階案内カウンター

3. 販売ツール等の設置

受託者は、チケット発券に必要な印刷機等の機器を設置する場合は、行政財産使用に係る申請を行い、区が許可を行うものとする。なお、機器の設置は必須としない。

4. 受託者側で用意（負担）するもの

チケット販売を行う場合に必要な機器、システム使用料等、行政財産使用料及び電気代

5. 業務内容

（1）各種催事のチケットに関して、レジャーサイト・OTA（オンライン・トラベル・エージェント）等のWEB販売情報を収集・把握し、来館者からの問合せを受けた際に迅速・適切に案内を行うこと。

（2）区内事業者により造成された商品等も積極的に情報提供・案内を行うこと。

（3）当日の催し情報を日本語と英語で併記し、PRツールを作成する。

（4）1階大型スクリーンを活用し、当日の催しをPRする。

（5）各種催事の情報、パンフレット、ポスター類を収集、管理する。

（6）各種催事のチケット紹介及び販売は、受託者の提案及び区との協議により行うものとする。

6. その他

（1）英語で窓口案内を行う「東京SGGクラブ」のスタッフと連携すること。

（2）その他、観光客のニーズに対応した各種チケットの紹介及び販売を行うこと。