

東京観光案内窓口募集要項

1 目的

現在東京都では、都内における観光案内機能の充実を図り、外国人旅行者が東京での滞在を安心かつ快適に過ごせるための受入環境整備を進めています。

本事業では、外国人旅行者が必要な情報を簡便に入手し、迷わず目的地に辿り着くことを目的として、東京観光案内窓口（以下「窓口」という）を整備・運営する事業者を募集します。

2 募集予定数

117か所

3 募集事業者

① 都内の区市町村及び観光協会等観光関連団体。又は一般社団法人、公益社団法人、一般財団法人、公益財団法人、特定非営利活動法人、商店街、商店街連合会、商工会、商工会議所、民間事業者で、申込みをする事業所が原則都内にある者

② 外国人旅行者の受け入れに積極的である者又は今後受け入れる意思がある者
なお、窓口となる事業所は専門の観光案内所である必要はありません。

※窓口業務に係る運営・管理等を第三者に委託している場合について

東京観光案内窓口への応募は受託者ではなく委託者からしていただくこととなります。

4 窓口に求められる機能

窓口に求められる機能は以下のとおりです。

(1) 提供するサービス

① 外国人を含む旅行者に対し、公平・中立に配慮して地域の観光情報（※）を提供すること。

※ 地域の観光情報とは、窓口となる事業所周辺の観光スポットや宿泊施設・飲食店等の情報を指します。

② 英語対応

以下のいずれかを満たし、英語対応ができる体制であること。

ア 英語対応可能なスタッフの配置

イ 都が別途窓口に貸与するモニター付コールセンターサービスを利用すること。

ウ 翻訳アプリ等を利用すること。

(2) 立地

駅、宿泊施設、観光施設等、外国人旅行者が訪れる場所の近隣に立地していること。

(3) その他

① 窓口の運営に当たり、運営スタッフの専業・兼業は問わず、他の業務と兼ねることが可能です。

- ② 日本政府観光局（JNTO）が定める外国人認定観光案内所のカテゴリ－1・2・3又はパートナー施設を取得されていない場合には、取得を目指すことが望ましいです。

5 応募条件

(1) 応募者の資格

3に規定する者で、以下の各号を満たすこととします。

- ① 法令等に違反する事実がないこと。
- ② 税金の滞納をしていないこと。
- ③ 公的機関等との契約における違反がないこと。
- ④ 公共安全及び福祉を脅かすおそれのある団体又は公共安全及び福祉を脅かすおそれのある団体に属するものでないこと。
- ⑤ 会社更生法、民事再生法等により、更生又は再生手続等を開始していないこと。
- ⑥ 団体等その他の団体等の代表者、役員又は使用人その他の従業員若しくは構成員が暴力団員等（東京都暴力団排除条例（平成23年東京都条例第54号）第2条第2号に規定する暴力団並びに同条第3号に規定する暴力団員及び同条第4号に規定する暴力団関係者をいう。）に該当する者でないこと。
- ⑦ 公序良俗に反する事業を行っていないこと。

6 応募手続き等

(1) 応募スケジュール（予定）

応募書類の受付	平成29年9月11日（月）～平成29年11月10日（金）
審査会	平成29年11月下旬
事業者の指定	平成29年12月上旬
協定の締結（後述8）	平成30年1月下旬以降
窓口としての運営開始	平成30年1月下旬以降

(2) 応募書類の提出

ア 提出書類

別紙1「提出書類一覧及びチェックリスト」に記載の書類一式

イ 提出方法

「ア 提出書類」を揃えて、「ウ 提出先」までご郵送又はご持参ください。

ご持参される場合には、予めご連絡いただき、予約をいただいた上でご来庁ください。予約しないで来庁された場合、書類の受付ができないこともございますので、ご協力をお願いいたします。

（ご持参の場合）

期 間：平成29年9月11日（月）～平成29年11月10日（金）

受付時間：9時30分から17時00分の間

（正午から13時00分までを除く。）

ウ 提出先

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号
東京都庁第一本庁舎 24 階中央
東京都産業労働局観光部受入環境課 調整担当 電話 03-5320-4800

(3) 応募書類等に係る条件

- ア 提出書類や資料の作成、提出に要する経費など、応募に掛かる経費は全て応募者の負担とします。
- イ 提出期限以降の応募書類の差し替え及び再提出は原則として認めません。
- ウ 提出された書類は、審査を行う作業に必要な範囲において、複製する場合があります。
- エ 提出された応募書類は返却しません。なお、提出された応募書類は、審査結果の公表に記載する場合及び本審査以外に提出者に無断で使用しません。
- オ 提出書類の作成のために都から受領した資料は、都の許可なく公表し、又は使用することはできません。
- カ 応募に際し応募者が損害を受けた場合において、都はその費用を負担しません。

7 事業者の指定

(1) 事業者の決定方法等

提出書類等について、下記(2)で定める評価内容により、別途設置する審査会において書類審査を行った上で決定し、都として指定します。

(2) 審査の評価内容

① 提供するサービス

- ・PC等、地域の観光情報を提供するための検索ツールや都が貸与するデジタルサイネージ等を用いて、地域の観光情報の提供が可能であるか。
(デジタルサイネージを利用希望の場合)
- ・デジタルサイネージを設置する場所及びデジタルサイネージ用のLAN環境(有線推奨)の用意が可能であるか。

② 英語対応

- ・英語対応可能なスタッフの配置、都が別途各窓口に貸与するモニター付コールセンターサービスの利用、翻訳アプリの利用等により、英語対応ができる体制があるか。

③ 立地

- ・外国人旅行者が訪れる場所の近隣に位置している等、窓口として相応しい立地であるか。

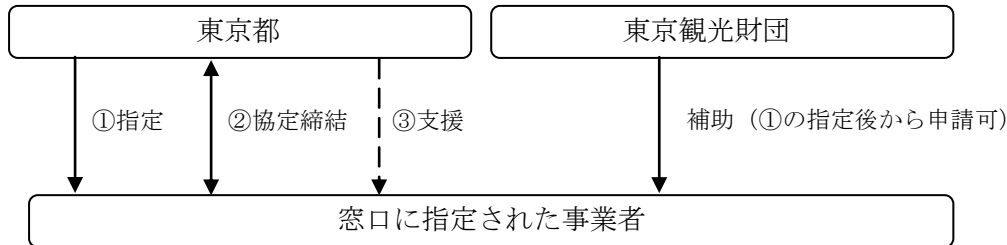
(3) 応募・決定等に関する情報の取扱い

- ① 各事業者の応募に関する情報については公開しません。
- ② 審査結果については各応募者に文書で通知します。
- ③ 事業者の決定に当たり、決定した事業者名及びその概要等について都よりプレス発表を行います。

8 窓口への運営支援について

審査会にて指定された窓口に対して、都と公益財団法人東京観光財団（以下「東京観光財団」という。）が、以下の支援を行います。

【事業イメージ】



(1) 協定の締結

審査会にて決定し指定された事業者は、その内容に関し都と協定を締結します。協定締結後、(3)の支援を開始します。

(2) 東京観光財団による支援

東京観光財団は、窓口指定された事業者に対し、以下の支援を行います。

※都による窓口指定が補助金利用の認定となるわけではありません。

補助金利用の可否について、別途東京観光財団に申請が必要となりますので、ご注意ください。

① 補助金

補助率：2 / 3（区市町村は1 / 2）

補助上限額：3,000 千円（区市町村は2,250 千円）

② 補助対象経費

・地域の観光情報を提供するための整備

（例）地域の観光情報の魅力を紹介するパンフレットの制作、観光パンフレット等を掲出するパンフレットラックの購入経費 等

・旅行者への多言語対応のための整備

（例）多言語観光パンフレットの制作、案内サインの多言語化 等

・旅行者が観光情報を入手・発信できる環境の整備

（例）LAN 環境の整備 等

※コンシェルジュの人的費等運営に係るランニングコストは対象外です。

詳細は、東京観光財団が公表している「東京観光案内窓口補助金要綱」を必ず確認してください。

※補助金の利用は1回限りです。

(3) 都による支援

都は、窓口に対して、以下の支援を行います。（①②は希望する場合）

① 屋内型観光デジタルサイネージの貸与

② 都が加入したモニター付コールセンターサービス（タブレット端末の貸与）の提供（日・英・中・韓）

③ ハンディガイド・マップの提供

④ 窓口のロゴマークの提供

⑤ 窓口等広報用ホームページによるPR（日・英・中・韓）

⑥ 窓口専用情報共有システム「観光案内ポータルサイト」の利用

- ⑦ 窓口向け研修会等の実施
- ⑧ 電話、ファックス及び電子メールを通じての東京観光情報センタースタッフによる助言や資料提供

(4) 窓口の責務 (①②は上記(3)で希望した場合)

事業者は、窓口の運営に当たり、以下の内容を実施していただきます。

- ① 都が貸与したデジタルサイネージの通信環境の整備及び負担、機材等の管理
- ② 都が加入したモニター付コールセンターの通信環境の整備及び負担、機材等の管理
- ③ ハンディガイド・マップの配布
- ④ 窓口のロゴマークの掲出
- ⑤ 窓口等広報用ホームページに必要な情報の提供
- ⑥ 窓口等専用情報共有システム「観光案内ポータルサイト」に必要な情報及び運営ノウハウの提供
- ⑦ 研修会等への参加
- ⑧ 都に対する月毎の利用者人数の連絡

(5) 運営期間

運営期間は、運営開始日（協定締結日の翌日）から当該年度の末日までとします。都又は事業者のいずれかからも終了の意思が示されない場合は、指定期間を1年毎に延長することとします。

なお、窓口としての運営開始は、平成30年1月下旬以降を予定しております。

(6) 損害賠償

事業者は、都又は第三者に損害を与えたときは、全て事業者の責任でその損害を賠償しなければなりません。

9 留意事項

(1) 指定の取消し

- ① 公序良俗に反する事例があったとき。
- ② 事業計画の実現に向けた進展が見られず、都から取組促進に向けた指摘等がなされたにもかかわらず改善が見られないとき。
- ③ 公募に当たり虚偽の応募を行うなど、不正な行為があったとき。
- ④ 自然災害等により計画の実現や提案事業の実施が困難となったとき。

10 その他

本要項に定めのない事項で疑義等が生じた場合には、当該内容について、疑義等の相手方と協議のうえ、都が別途定め、通知します。

11 問い合わせ窓口

東京都 産業労働局 観光部 受入環境課 調整担当
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
東京都庁第一本庁舎 24階中央
電話 03-5320-4800