

平成 31 年度広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口の運営支援等に関する業務委託  
業者選定（プロポーザル方式）実施要領

1 目的

東京都が指定する広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口（以下「観光窓口」という。）に対して、観光窓口の運営を一体的に支援するとともに、観光窓口に対して有用な情報の提供を行うことでの観光窓口における案内業務の質の向上、広域的な観光案内拠点を核とした都内全域の観光窓口のネットワーク化による都内の観光案内体制の強化及び観光窓口の指定増加に向けた取組により、観光窓口を利用する国内外の旅行者に対する満足度向上を図ることを目的とする。

については、企画力、実施能力等に最も優れた委託事業者を選定するため、標記業務における委託事業者をプロポーザル方式で募集し、企画審査会を実施する。

2 委託内容

別添「仕様書」のとおり

3 事業提案上限額

85,000,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

4 履行期間

平成 31 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

5 選考について

選考については、以下の手順及び日程で行う。

(1) 公募開始及び希望申出受付開始

平成 31 年 2 月 7 日（木）

希望申出方法については、東京観光財団ホームページにて契約情報を参照のこと。

(2) 公募締切

平成 31 年 2 月 15 日（金）正午

(3) 企画審査会への指名通知

平成 31 年 2 月 18 日（月）中に行う。

(4) 質問の受付期間

平成 31 年 2 月 18 日（月）から 2 月 20 日（水）正午

実施要項様式 1（質問票）に質問事項を記入し、電子メールより送付すること。

「質問票」送付先電子メールアドレス：[fujita@tcvb.or.jp](mailto:fujita@tcvb.or.jp);[katayama@tcvb.or.jp](mailto:katayama@tcvb.or.jp)

※口頭や上記以外の方法による質問は一切受け付けない。

- (5) 質問への一斉回答  
平成31年2月21日（木）までに行う。  
指名通知対象事業者全員に、電子メールで質問及び回答を送付する。  
※どの事業者からも質問票の提出がなかった場合には、連絡は行わない。
- (6) 企画提案書及び見積書の提出期限  
平成31年2月28日（木）正午
- (7) 企画審査会の開催  
平成31年3月4日（月）
- (8) 審査結果の通知  
平成31年3月5日（火）までに行う。

## 6 企画提案に必要な提出物と提出方法

企画にあたり、「8 選考方法」に示す項目ごとの評価基準を意識のうえ、提案すること。

### (1) 提出物

#### ア 企画提案書

原則下記に指定する項目の順番にて、A4用紙横（文字サイズ10.5ポイント以上）とし、頁番号を付して作成すること。

#### (ア) 提案の全体概要について

本提案の概要を1～2ページ以内で記載すること。（以下（イ）～（カ）の項目ごとの概要がわかるよう記載すること。）

実施体制及び全体スケジュールについて

#### (イ) 実施体制及び全体スケジュールについて

##### ①実施体制

観光窓口の業務支援、観光窓口担当者向け研修会等の実施、コールセンターサービスの提供、旅行者向け観光窓口広報PRサイトの管理運営、ポータルサイトの管理運営と多岐に亘る観光窓口の運営支援を円滑かつ効率的に担いうる体制（協力会社を含む。）を図示などで示すこと。

旅行者向け観光窓口広報PRサイトについては、翻訳に係る体制を必ず明記すること。

※外部委託する場合は、委託先会社名を明記すること。

##### ②全体的な年間の業務スケジュール

#### (ウ) 観光窓口の業務支援について

観光窓口担当者向け業務支援について、以下の項目について提案すること。

##### ①観光窓口担当者向け研修会の実施内容案

仕様書「6（2）イ」に示される、観光窓口担当者の能力向上に資する研修会の構成、概ねの内容、想定される講師など

##### ②観光案内窓口担当者向けネットワーキング強化に向けた施策

仕様書「6（2）ウ（オ）」に示される、観光窓口担当者間のネットワーク・情報交換の活性化に繋がる施策の内容等

##### ③その他観光窓口にとって有用となる新たな情報提供や取組み案

観光窓口にとり、今後の案内業務の質の向上、観光案内体制の強化等に繋がる有用な情報提供や取組み案を2案程度提示すること。

(エ) 広報用HPに関すること

仕様書「6(4)」広報用HPについて、現状のWEBサイトを確認のうえ、アクセス数向上に向けたSEO対策や国内外の旅行者にとり、有益となる新たな機能や、PRとなるデザイン等の提案をすること。

(オ) 全体に関すること

過去3年以内に、本企画の内容に類似した実績があれば項目別に（観光窓口の運営支援、コールセンターサービスの提供、PRサイトの運営等）明記すること。

※翻訳者及び翻訳校閲者または、翻訳会社の実績もあれば記載すること。

イ 見積書

(ア) 見積書は各項目の単価と個数等を記載した詳細なものとする。仕様書に記載のすべての業務について見積に含めること。見積に関する参考は仕様書別紙1「観光窓口一覧・見積内訳参考」の7ページ目を参照すること。

(イ) 見積総額を明記すること。見積総額は消費税等の諸税を含んだ金額とする。

なお、税額については、委託期間開始後平成31年9月30日までに完了する業務（前期分）については8%、平成31年10月1日から委託期間終了までに完了する業務（後期分）については10%として計上すること。

(2) 提出部数と提出方法

ア 提出部数

提出物	自社名及び ロゴ	会社印	提出部数
企画提案書	なし	なし	10部
合わせて1冊の形状とし、左上をクリップで留めたもの（製本・ステープル留め等不可）	あり	なし	1部
見積書	なし	なし	10部
	あり	あり	1部

※上記に指定のあるものを除き、自社名、ロゴマーク等は一切記入しないこと。

※業務にあたっての再委託先、協力先等は全て明記すること。

イ 提出方法

郵送又は持参にて提出すること。

- 提出先：(公財) 東京観光財団 総務部観光情報課 藤田・片山 宛  
〒162-0801 東京都新宿区山吹町 346-6 日新ビル 2階  
※封筒に以下のとおり朱書きすること  
「2019年度観光案内窓口の運営支援等に関する業務委託事業者選定審査  
会用資料」
- 提出期限：平成31年2月28日（木）正午（必着）【時間厳守】

(3) 注意事項

提出期限までに提出がない場合は、企画審査会への参加を辞退したものとみなす。  
辞退する場合は、速やかに様式2（辞退届）を提出すること。

## 7 企画審査会

実施日 平成31年3月4日（月）

実施場所 公益財団法人東京観光財団 5階会議室（予定）

実施方法 応募者（各社4名以内）によるプレゼンテーションとする。  
各社の開始時間については、指名通知後に別途通知する。

実施時間 1社あたりのプレゼンテーション20分、質疑応答10分程度、計30分程度（予定）

## 8 選考方法

企画審査会においては、当財団が別途定める「平成31年度広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口の運営支援等に関する業務委託事業者選定審査会用資料」に基づいて選考する。  
評価基準については下記のとおり。

### （1）実施体制及びスケジュールについて

- ・仕様書に基づいた多岐に渡る観光窓口の業務を円滑且つ効率的に行うことができる体制（協力会社も含む。）となっているか。
- ・仕様書に基づいた業務を網羅した適切な業務進行スケジュールとなっており、それは現実的なものとなっているか。

### （2）観光窓口の業務支援について

- ・研修会の内容は、観光窓口担当者の能力向上に繋がる妥当な案となっているか。
- ・提案は、観光窓口担当者間のネットワーク強化につながる企画且つ、実現可能なものとなっているか。
- ・新たな情報提供・取組み内容は、2案程度提示され、観光窓口の質向上を効果的に図るために適した案且つ実現可能なものとなっているか。

### （3）広報用HPについて

観光窓口の広報用WEBサイトとしてアクセス数向上に向けたSEO対策や国内外の旅行者にとり、有益となる新たな機能や、PRとなるデザイン等が的確に提案されているか。

### （4）その他

- ・本事業を遂行するのに協力会社、専門スタッフ等も含め、十分な業務実績を有しているか。
- ・旅行者向け観光窓口広報PRサイトの翻訳（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）は、仕様書「6（4）オ（ア）」に記載の対象言語を母国語とするもの、もしくは同等レベルとする者で体制が確保されているか。
- ・提案価格は妥当か。また、経費内訳それぞれに事業実施の妥当性はあるか。

## 9 選考結果の通知

全ての応募者に対し、選定結果を文書で通知する。なお、審査内容に関わる質問については、一切受付けない。

10 質問等

仕様書及び委託事業選定に関する質問については、上記 5(4)に示す質問受付期間中に限り、様式 1（質問票）に記入のうえ、指定 E-Mail に送付のこと。事務局で質問内容を取りまとめた上で、指名通知を受けた全ての事業者に対し、一斉に回答する。なお、質問受付期間終了後の質問については、一切受け付けない。

11 その他

- (1) 企画提案応募に係る費用は、全て応募者の負担とする。
- (2) 応募書類は返却しない。
- (3) 企画審査会の当日、開始時間に遅れた場合は失格とする。
- (4) 応募を辞退する場合は、企画提案書の提出期限までに、様式 2（辞退届）を提出すること。
- (5) 契約締結に当たっては、受託者との協議のうえ、仕様書又は契約提案額を変更する場合がある。

12 本件の問合せ先

公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課（担当：藤田・片山）  
〒162-0801 東京都新宿区山吹町 346-6 日新ビル 2 階  
TEL 03-5579-2681（月～金 午前 9 時～午後 5 時（土日・祝日を除く。））