

仕 様 書

1 件名

東京観光情報センター アクセシブルツーリズム専用窓口設置及び研修に関する
企画運営業務委託

2 目的

RWC2019 や東京 2020 大会の開催に向け、世界から東京が注目され、東京を訪れる外国人旅行者が増加するとともに、そのニーズ・客層が多様化している。障害者や高齢者等の観光をサポートする専用窓口を東京観光情報センターバスタ新宿に新たに設置し、誰もが観光を楽しめるよう、アクセシブルツーリズムに関する情報提供の充実を図る。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和 2 年 1 月 31 日まで

4 履行場所

公益財団法人 東京観光財団（以下「財団」とする）が指定する場所

5 委託項目

(1) アクセシブルツーリズム専用窓口設置・運営に関する業務

アクセシブルツーリズム窓口とは、障害者や高齢者など、移動やコミュニケーションにおける困難さに直面する人々のニーズに応えながら、誰もが旅を楽しめることをサポートする窓口。

(ア) 開設概要

- a 開設期間： 令和元年 9 月 1 日～11 月 30 日 予定
*詳細は別途協議の上決定する。
- b 開設場所： 東京観光情報センター バスタ新宿
(渋谷区千駄ヶ谷五丁目 24 番 55 号 バスタ新宿 3 階)
- c 営業時間： 6:30 から 23:00 まで 年中無休

(イ) アクセシブルツーリズム専用窓口設置全般に関する提案

- a 障害者や高齢者等の利用者ニーズに基づき、カウンター整備・備品・サービス内容等のみならず、トータルコーディネートも含め提案を行い実施すること。
 - ・ アクセシブルツーリズムを推進するに当たり必要な情報や収集方法、車いす等の貸出物品に関する全般的なアドバイスをを行うこと。
 - ・ 窓口スタッフ用マニュアルの準備、指導をすること。(英語や中国語、韓国語の専門用語があれば含めること)
 - ・ アクセシブルツーリズム専用窓口設置期間中に必要なアドバイスを実施すること。
 - ・ 実施にあたっては、事前に障害者や高齢者の意見を取り入れること。

- ・ 施設全体を維持・管理する民間事業者、センター管理運営業務等を受託する民間業者、宅配・荷物預かり等の事業を実施するセンターに入居する民間事業者と情報共有し、協力しながら業務を実施すること。
- b カウンターについては、既存のカウンターを活用し、椅子等は必要なものを用意すること。
- c 車いすなどの備品手配及び費用は全て本委託の中に含めること。
 なお、車いす・ベビーカーの設置は必須とし条件は以下の通りとする。
 - ・ 車いすは、手動式自走型 普通サイズ（座幅 42 cm）4台 大型サイズ1台の計5台
 - ・ ベビーカー5台・メンテナンス等の対応も含む。
 - ・ 車いす・ベビーカーの紛失や盗難、また利用中の怪我などに対応する保険を含む。
 - ・ 貸出の対応スタッフを1名 9:00-17:00 常勤させること
 （業務内容例）
 - ①受付票の記入サポート
 - ②貸出半券の交付
 - ③物品貸出の際に、故障等ないかのチェック
 - ④利用者のアンケートをとる 等
 （車いすの使用範囲は原則都内、返却期限は当日 22:00 とするが、詳細は協議の上決定する。）
 - ・ 貸出に当たり、受付から貸出・返却等のスキームを具体的に提案すること。
- d 利用者の利便性向上や案内の効率化等を考慮し、カウンターで用意すべき物品等を提案し準備すること。なお、本物品は、貸出対象外とする。
 （例）FAX、筆談道具、UD トーク、点字等に対応した地図、杖掛け、拡大ルーペ、老眼鏡 等

（2）アクセシブルツーリズム対応研修の企画及び実施

アクセシブルツーリズム専用窓口を設置するにあたり、必要な知識をスタッフが身に付け、円滑なサービス提供が可能となる研修を実施すること。

なお、実施にあたっては会場の借り上げ、会場設営準備、実施（受付・案内業務を含む）、片付け（現状回復含む。）資料の作成及び準備、事業者との連絡調整、講師対応、アンケートの集約及び分析、写真撮影（会場レイアウト・セミナーの様子）記録関係業務は、本委託に含むものとする。

（ア）開催概要

a 実施日

締結日の翌日から令和元年 8 月 31 日

b 実施形式

①基礎編

対象：東京観光情報センタースタッフ全員

②応用編

対象：東京観光情報センターバスタ新宿スタッフ全員

c 開催場所

開催場所の手配は受託者が行うこと。会場使用料は本委託に含むものとする。

(イ) 内容・講師

以下の内容を含むセミナーを実施することを基本とし、受託事業者がアクセシブルツールリズム対応を行うに当たり必要と考える内容を盛り込むこと。

- a 基礎編は、アクセシブルツールリズムの意義や障害者差別解消法について、障害者の目線で具体的な理解を促す内容とする。(AEDの操作方法も含む。)
- b 応用編は車いす等を利用した、より実践的な内容とする。

講師については、以下のような専門知識等を有する者をアサインすること。

- ・アクセシブルツールリズムに関する専門的な知識を有する者
- ・障害者等に対応したサービス改善に資するような必要な知識を有する者
- ・先進的な取り組みを行っている事業者等

なお、研修の内容及び講師の選定に当たっては財団と協議の上決定すること。

(ウ) アンケートの実施

受託者はアンケート調査票を作成し、参加者に対してアンケートを実施すること。また必須項目として、研修に対する満足度・意見・改善点等を含むこととし、内容は財団と協議の上決定すること。なお、アンケート回収後、全ての集計結果を取りまとめ、原本と併せて財団に提出すること。

(エ) 備品の準備

研修内容に応じて、必要な文房具等(参加者のネームホルダー等)を用意すること。また、必要に応じて機器(パソコン、プロジェクター、スクリーン等)を用意すること。セミナーに必要な備品や機器の運搬や使用に関する経費は全て本契約に含むものとする。

(オ) 資料の作成

受託者は、研修に必要な資料を作成すること。作成する資料については必ず事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で使用すること。当研修のために作成した資料等にかかる経費は全て本契約に含めることとし、市販の書籍等を使用する場合は、受託者が用意し、配布すること。

(3) 効果測定の実施

試行期間終了後、本事業に関する効果測定を実施すること。効果測定の結果を分析し本格実施に向けた課題を抽出し、改善策の提案を行うこと。

3 納品・成果物

以下の成果物を納品すること。全ての業務終了後、全体をまとめた実施報告書を作成し財団に提出すること。なお、電子データについては、原則として「Microsoft Word2010」、「Microsoft Excel2010」又は「Microsoft PowerPoint2010」のいずれかによる。それ以外の場合は、財団に協議を行うこと。データについては、全ファイルウィルスチェックの上、CD-Rに保存し、印刷物と共に2部納品すること。

- ア 実施報告書（A 4・カラー刷）
- イ 研修時に使用した資料等
- ウ アンケート用紙（回収分）及びアンケート集約・分析結果

4 権利の帰属

- (1) 本委託においては、著作権・肖像権の取扱いに十分注意すること。
- (2) 本委託の履行に伴い発生するアイコンを含む成果物は、納品時に、受託者から財団が所有権及び知的財産権を含む一切の権利（著作権法（昭和 45 年法律第 48 条）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）を譲り受ける。また、本委託が中途解約された場合、財団はその時点における本委託業務で生じた著作物等の所有権及び知的財産権を含む一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）を譲り受けることができる。財団が譲り受けた場合には、下記（3）から（7）までの規定が適用される。
- (3) 財団が譲渡を受けた権利の行使に関し、受託者は著作人格権を主張しない。
- (4) 受託者は、成果物が受託者の創作によるものであって、第三者の商標権、著作権、そのほかの諸権利を侵害するものでないことを保証する。
- (5) 本委託により得られた成果物について、事前の受託者からの承諾なしに、別途財団や東京都が発行する観光振興に係る印刷物等や事業活動において使用することがある。また、使用に当たって著作物の加工が必要と判断した場合は受託者の許可なく加工できるととする。
- (6) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、使用の際にあらかじめ財団に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や費用等の負担と責任は、全て受託者が負うこととする。
- (7) 成果物について紛争が生じた場合、受託者の費用と責任において解決すること。また、上記の紛争により財団に損害が発生した場合はこれも賠償をすること。
- (8) 上記の（1）から（7）規定は、7により第三者に委託した場合においても適用する。
- (9) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途財団と調整すること。

5 守秘義務

受託者は、本事業の実施に伴い知り得た業務内容及び結果等について、秘密が漏洩することのないよう十分に注意を払うとともに、以下の事項について遵守すること。

- (1) 知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないこと。
- (2) 万が一、事故が発生した場合は、直ちに財団に連絡するとともに、速やかに必要な調査・報告等を行うなど、適切な処理に努めること。
- (3) 本契約の履行にあたり、財団保有する個人情報の取扱については、別紙 1「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- (4) その他、財団の指示により、必要な措置を講ずること。

6 支払方法

契約金額の範囲内において、受託者は履行内容と執行確定額を財団に報告する。財団は履行内

容および執行確定額の確認後に、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

7 第三者委託の禁止

本委託は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、事前に財団と協議し承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。

8 その他

- (1) 本契約の履行に際して知り得た秘密は、これを漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。また、別紙1「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 財団が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (3) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利（著作権法第27条及び28条の権利を含む）は、財団に譲渡すること。また、受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。
- (4) 本契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (5) 契約満了若しくは契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- (6) 受託者は業務内容の一部を再委託する場合には事前に財団と協議しなければならない。
- (7) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。
- (8) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名および契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

9 問い合わせ先

公益財団法人東京観光財団 総務部 観光情報センター

電話 03-5579-2681

FAX 03-5579-8785