

(案)

広域的な観光案内拠点の募集要項

1 目的

東京都では、2020年までに、外国人旅行者が多く訪れる10地域(※)において、都内はもとより、都内近郊の観光情報を提供する「広域的な観光案内拠点」の整備を進めることとしています。このたび、東京駅周辺・丸の内・日本橋及び臨海副都心地域において広域的な観光案内拠点を整備・運営する事業者を募集します。

※新宿・大久保、銀座、浅草、渋谷、東京駅周辺・丸の内・日本橋、秋葉原、上野、原宿・表参道・青山、お台場、六本木・赤坂

出典：「外国人旅行者の受入環境整備方針」（東京都）

2 募集対象エリア及び立地場所

東京駅周辺・丸の内・日本橋及び臨海副都心地域

※所在については、各地域に所在する駅のいずれかの出口から500m以内とします。

3 募集事業者

区、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、民間事業者で法人格を有する者のうち、2募集対象地域において広域的な観光案内拠点を整備・運営する者（審査会により各地域につき1事業者を選定）

※既に運営を開始している又は平成29年度中に運営を開始する者に限ります。

※整備・運営を複数事業者で実施する場合はその代表者が申し込んでください。

4 広域的な観光案内拠点に求められる機能

広域的な観光案内拠点に求められる機能は以下のとおりです。

(1) 地域の観光情報に加え、都内及び近隣の県を含む広域的な観光案内を行うこと

(2) 施設・設備

ア 観光案内専用のカウンターがあること

イ 客溜まりスペースがあること

ウ パンフレット等の情報設置ブースがあること

エ 職員用のインターネット接続PCが設置されていること

オ 外国人旅行者が利用できる公衆無線LANが設置され、観光案内所内で利用できること

(3) 多言語対応

ア 観光案内専任のスタッフが常駐していること

イ フルタイムで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

ウ 電話通訳サービス等を利用し、英語以外の言語にも対応できること

(4) 開所日数

年に 240 日間以上、土日は原則開所すること。当該地域でイベント・行事がある際も開所すること

(5) 提供する資料

- ア 多言語パンフレット及び多言語地図（いずれも英・中・韓）を提供すること
- イ 地域において必要とされる、より広域の範囲の上記の資料を提供すること

(6) 提供するサービス

- ア 公共交通利用に関する情報提供
- イ 公共交通の割引切符、フリー切符等の情報提供
- ウ 観光情報の提供
- エ 宿泊施設情報の提供、予約のサポート
- オ ツアー、旅行商品の情報提供
- カ 無料公衆無線 LAN 環境等の情報提供
- キ 両替、海外発行のクレジットカードが利用可能な ATM の情報提供
- ク 外国人を受け入れる病院の情報提供
- ケ その他、当該観光案内所ならではのサービスや魅力発信をしていること

※その他、広域的な観光案内拠点としての自由提案等を妨げない。

例：東京都観光ボランティアによる街なか観光案内の控所のご提供等

〈参考〉街なか観光案内について

外国人旅行者が多く訪れる 10 地域の街なかで、観光ボランティアが、積極的に外国人旅行者に声を掛け、道案内、観光案内等を行う都の事業。

なお、広域的な観光案内拠点は、運営するにあたり、J N T O 認定外国人観光案内所のカテゴリ 2 以上の申請をし、認定を受けていただく必要があります。

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 公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体又は公共の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)

申込書、質疑書の受付	1月18日(木)～1月25日(木)
質疑書に対する回答	1月30日(火)
企画書等の受付	1月30日(火)～2月9日(金)
企画審査会の開催	2月21日(水) 午後
事業者の決定	2月28日(水)

(2) 申込書の受付

① 受付日時

平成30年1月18日(木)～1月25日(木)

郵送の場合は1月25日(木) 必着

持参の場合の受付時間：午前9時30分から午後5時まで

(正午から午後1時までを除く)

② 申込方法

別紙1「申込書」を郵送又は持参してください。

③ 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

(3) 質疑及び回答

この募集要項に関する質疑は、別紙2「質疑書」により受け付けます。

質疑書を提出する場合には、申込書と同時に提出をお願いします。

① 質疑者の資格

申込書を提出した事業者

② 質疑受付日時

平成30年1月18日(木)～1月25日(木)

郵送の場合は1月25日(木) 必着

③ 質疑への回答

平成30年1月30日(火)

※申込書を提出した方全員にE-mailにて回答します。

④ E-mail 送付元

S0290603@section.metro.tokyo.jp

(4) 企画書等の提出

申込書を提出した事業者は、以下のとおり企画書等を持参又は郵送してください。

① 提出書類

別紙3「提出書類一覧」に記載の書類一式

② 提出期間

期間：1月30日（火）～2月9日（金）

郵送の場合は2月9日（金）必着

持参の場合の受付時間：午前9時30分から午後5時まで

（正午から午後1時までを除く）

③ 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

(5) 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すべて応募者の負担とします。

イ 提出期限以降における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、選定を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがあります。

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、選定結果の公表に記載する場合及び本選定以外に提出者に無断で使用しません。

オ 企画書等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、または使用することはできません。

カ 応募に関する費用について、都は負担いたしません。

キ 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 事業者の選定

(1) 事業者の決定方法

応募の中から、都が別途「広域的な観光案内拠点の選定審査会設置要領」（非公表）で定める審査会において、事業者を1者決定します。

(2) 審査会による決定

提出書類を基にプレゼンテーションをしていただき、その内容を踏まえ審査会で決定します。

(3) 審査等の視点

- ① 広域的な観光案内拠点設置の理解度、目的達成に向けての考え方
 - ・「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（観光庁）及び都の考え方を踏まえた事業計画となっているか。
 - ・目的達成に向けて取り組む意欲が見られるか。
- ② 立地
 - ・広域的な観光案内拠点として相応しい立地であるとともに、利用する旅行者ニーズや利便性を重視した立地であるか
- ③ 施設・設備
 - ・広域的な観光案内拠点に求められる機能を有し、利用者及び職員にとって使い勝手のよいレイアウト等になっているか
 - ・広域的な観光案内拠点に求められる設備を有しているか
- ④ 多言語対応
 - ・観光案内専任のスタッフが常駐する計画となっているか
 - ・フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐しているか
- ⑤ 開所日数
 - ・年に240日間以上、土日は原則開所すること。当該地域でイベント・行事がある際も開所する計画となっているか
- ⑥ 提供する資料
 - ・広域的な観光案内拠点に求められる資料を提供する計画となっているか
- ⑦ サービス
 - ・広域的な観光案内拠点に求められるサービスを提供する計画となっているか
 - ・当該観光案内所ならではのサービスや魅力発信が計画されているか
- ⑧ 必要な実施体制の確保
 - ・広域的な観光案内拠点を運営するに十分な人員体制となっているか
- ⑨ その他、広域的な観光案内拠点としての自由提案
 - ・広域的な観光案内拠点として東京都との連携など有益な企画となっているか

(4) 応募・決定等に関する情報の取扱い

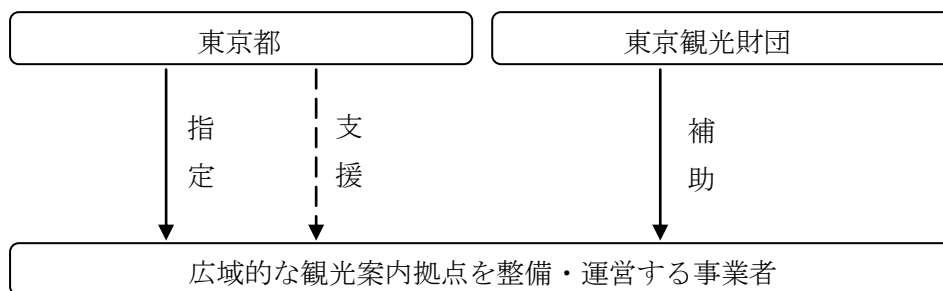
- ① 各事業者の応募に関する情報については公開しません。
- ② 審査結果については各応募者に文書で通知します。
- ③ 事業者の決定にあたり、決定した事業者名及びその概要等について都よりプレス発表を行います。

8 事業者への運営支援について

審査会にて決定し、指定された事業者は、広域的な観光案内拠点を整備するとともに、広域的な観光案内拠点を運営していただきます。

決定した事業者に対して、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) 協定書の締結

都と、審査会にて決定し指定された事業者は、協定書を締結します。

(2) 東京観光財団による支援

東京観光財団は、広域的な観光案内拠点を整備・運営する者として指定した事業者に対し、以下の支援を行います。

※補助金の利用に関しては別途東京観光財団に申請が必要です。

① 補助金

補助率：2 / 3

補助上限額：30,000千円

② 補助対象経費

広域的な観光案内拠点を整備するために必要な経費

※コンシェルジュの人件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「広域的な観光案内拠点に対する補助金交付要綱」を必ず確認してください。

※補助金の利用は一回限りです。

(3) 都による支援

都は、広域的な観光案内拠点に対して、以下の支援を行います。

- ① 都が制作したデジタルサイネージの貸与
- ② 都が加入した映像付コールセンターサービスの提供
- ③ ハンディガイド・マップの提供
- ④ 東京都指定の観光案内所のロゴマークの提供
- ⑤ 東京都指定の観光案内所専用の情報共有システムの運営
- ⑥ 東京都指定の観光案内所広報用ホームページの開設
- ⑦ 研修等の実施

(4) 広域的な観光案内拠点の責務

広域的な観光案内拠点は、求められる機能を持つ観光案内所を運営するとともに、以下の内容を、広域的な観光案内拠点として実施します。

- 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管理
- ② 都が加入した映像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 東京都指定の観光案内所のロゴマークの掲出
- ⑤ 東京都指定の観光案内所専用情報共有システムに必要な情報及び運営ノウハウの提供
- ⑥ 東京都指定の観光案内所広報用ホームページの開設に必要な情報の提供
- ⑦ 研修等への参加
- 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運営終了の意思が示されない場合は、運営期間を1年毎に延長することとします。

(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、すべ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) 決定の取り消し

- ① 公序良俗に反する事例があったとき。
- ② 企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