

## 参加者の有無を確認する公募手続に係る参加意思確認書の提出を求める公示

平成29年8月1日  
独立行政法人 国際観光振興機構  
理事長 松山 良一

次のとおり、参加意思確認書の提出を招請します。

### 1. 当該招請の主旨

本業務は、独立行政法人国際観光振興機構（以下「当機構」という。）の外国人旅行者向け総合観光案内所「JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター」（以下「TIC」という。）の設置及び運営全般の委託であり、外国人旅行者にとって利便性の高い東京駅近辺の好立地（丸の内）に常設スペースを有し、運営ノウハウもある三菱地所株式会社（現 TIC の平成30年3月31日までの受託者で4. 応募要件を全て満たしている者）を契約の相手方とする契約手続を行う予定としていますが、当該特定した以外の者で、下記の応募要件を満たし、本業務の実施を希望する者の有無を確認する目的で、参加意思確認書の提出を招請する公募を実施するものです。

公募の結果、4. の応募要件を満たすと認められる者がいない場合にあつては、特定した者との契約手続に移行します。なお、4. の応募要件を満たすと認められる者がいる場合にあつては、4. の応募要件を満たしていることの確認に加え、より企画要素の高い提案を募ることとし、特定した者と当該応募者に対して企画競争による企画提案書の提出を要請する予定です。

### 2. 業務概要

- (1) 業務名： JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター(TIC)の設置・運營業務
- (2) 業務内容： TIC の設置及び運営全般に係る業務委託であり、詳細は本公示内容及び別紙説明書の通り。
- (3) 履行期間： 平成30年4月1日から平成32年3月31日まで

### 3. 業務目的

急増する外国人旅行者の利便性や満足度の向上に資するよう、外国人からの多岐に亘る照会や相談等に対し、多様化するニーズに応じた正確な情報・資料提供を行い、的確で迅速な案内を実践しつつ、民間ノウハウも取り入れながら TIC 受託業務の安定的で効率的な運営を図る。また、「観光立国推進基本計画」（平成29年3月閣議決定）に観光案内拠点の充実のため、当機構が中心となって研修等を実施し、案内機能の質の向上を図ることや、ウェブ、モバイル等の ICT を活用した訪日外国人旅行者にとって利便性の高い観光情報提供機能の拡充を図ることが盛り込まれたことを踏まえ、通常案内業務に加え、当機構が行う観光案内所向け研修への協力を強化し、案内所間連絡会を継続的に実施する。

加えて、新たなエリアでの連絡会開催、案内所間のプラットフォーム機能、並びに、案内所の今後のあり方を検証するための実証実験や ICT 化技術の検討への協力を行う（実施に当たっては双方で協議のうえ決定予定）。

### 4. 応募要件

- (1) 基本的要件
  - ①当機構の契約事務実施細則第26条の規定に該当しない者であること。
  - ②当機構及び国等から指名停止の措置を受けていない者であること。
  - ③元日を除く年中無休で TIC 機能を保持できる者であること。（運営管理面を含む。）
  - ④災害発生時に主体的に緊急対応・情報発信を行う者であること。

- ⑤平常時においても常時夜間(24時間)電話対応を担う事業者と連携・協力できる者であること。
- ⑥当機構は、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針(平成24年1月制定、平成28年6月改定)」に基づき、外国人観光案内所の認定制度を運用しており、全国各地に点在する850箇所以上のJNT0認定外国人観光案内所(以下「認定案内所」という。)と全国ネットワークを形成している。他方、TICは、全国の認定案内所との連携や指導的役割も期待されているところ、認定制度の内容を十分に理解した上でのTIC運営が前提となっている。この前提を踏まえた適切な運営ができる者であること。
- ⑦TICは、認定制度における区分としてのカテゴリ3と同等以上の機能とサービスをハード・ソフト両面で提供が可能で、認定案内所の全国ネットワークと当機構とも連携しつつ協調的な運営ができる者であることが基本となる。
- ⑧TICは、元日を除く年中無休で外国人の旅行に関するあらゆる要望に応えられるよう案内水準を維持し、安定的に継続運営できる者であること。
- ⑨4. 応募要件並びに別紙説明書に示す前提条件及び業務内容が、現TICの設置・運営業務の水準等であるため、これらを下回らないことを前提とする。

## (2) 技術力に関する要件

- ①上記(1)の⑤及び⑥を踏まえ、当機構が行う研修会等において、講師役を担える高度な人材を有し、当機構への情報・ノウハウ提供を含め、当機構の取り組みにも連携・協力できる者であること。
- ②更に、全国の認定案内所等が行う研修等への協力及び質の向上に資する模範的な案内や情報・資料等、期待されている教育・指導的役割を果たし得る水準を有する者であること。
- ③常時、日本語に加え、外国語(3言語:英語、韓国語、中国語)で外国人旅行者への観光案内を適時適切にできる外国語会話力と全国レベルの広範な知識で正確な説明力を保有・発揮できる経験豊富な複数のスタッフが常駐していること。なお、英語は、全ての案内スタッフにつき必須とする。
- ④加えて、全国の認定案内所等に対する多言語通訳サービス(3言語:英語、韓国語、中国語)をはじめとするサポート業務を行う上で必要な広域かつ高度な知見と経験を有する者で、全国ネットワークとの積極的な連携ができる者であること。
- ⑤認定案内所等において、英語を含む外国語で3年以上案内した経験を有するスタッフを常駐できる者であること。
- ⑥認定案内所等をほぼ年中無休で3年以上運営した経験を有する管理責任者により、案内スタッフ等の手配・配置、指導・研修及び業務・サービス管理を適時適切に行い、安全かつ適正に管理できる者であること。
- ⑦インバウンド事情に精通し、外国人旅行者の動向やニーズを踏まえ、情報収集、資料改良・更新、関係者との各種調整等が出来る者であること。
- ⑧当機構が行うTICへの来訪や利用促進に資する広報活動及びICT化の進展を踏まえたウェブサイト等での情報提供に協力できる知見と技術を有している者であること。
- ⑨来訪者とのトラブルなどTICにおいて問題が発生した場合であっても、TICの安定的運営に影響を及ぼさず、自立的に迅速・円満解決できる処理能力を有する者であること。

## (3) 設備・システムに関する要件

- ①TICに相応しい立地に設置可能な90㎡以上の常設スペースと安定的に運営可能な組織・人員を有する者であること。立地は、外国人旅行者が特に多く訪れるゲートウェイとなる交通拠点たる東京駅近辺の丸の内・大手町エリアをはじめ、同等または準ずる都内主要地(新宿、渋谷、浅草、秋葉原、銀座・有楽町)の各駅から徒歩10分以内のアクセス良好な場所で、外国人旅行者が往来する道路に面する1階スペースであること。
- ②外国人観光案内所として観光案内を専業として行うのに必要な設備等(印刷物類、備品・什器類を含む。)が整備した常設の施設を有していること。

- ③案内員を常駐し、常時、配布・提供可能な観光情報や資料を完備して、全国の観光案内を対面、電話等を通じて旅行者向けに提供できる者であること。
- ④日本文化の紹介や体験（着物試着、書道、折り紙等）ができる設備・機能も備えていること。
- ⑤その他、通常観光案内所に備わる設備・システム等を具備していること。

(4) 中立性・公平性に関する要件

- ①公的な観光案内所を受託運営する立場を十分に認識し、公平・中立な観光案内を徹底すべく、スタッフに対する教育を自発的に行い、外国人旅行者が安心感を抱ける公平・中立な立場でのサービスを適正かつ円滑に提供できる者であること。

(5) 守秘性に関する要件

- ①当機構の守秘義務に従い、諸規程を遵守できる者であること。

(6) 業務執行体制に関する要件

- ①日本に拠点を有し、日本語での口頭及び文章での円滑なコミュニケーションが可能な者で、TICの設置・運営はもとより、業務実績の作成・報告や全国認定案内所との連携を含め、迅速・適正な業務遂行が行える体制を整備できる者であること。
- ②認定案内所等で3年以上経験した有能な管理責任者常駐の下、元日を除く年中無休でシフト運営可能な経験豊富な4人以上の外国語（3言語：英語、韓国語、中国語）スタッフ常駐による確実な運営執行体制を確保できる者であること。
- ③当機構や観光庁等政府機関がTICにて行う実証実験等に協力（実施にあたっては双方で協議のうえ決定予定等）できる者であること。

(7) 業務実績に関する要件

- ①認定案内所等を3年以上設置・運営した実績を有すること。
- ②認定案内所等での外国人対応実績が、直近の過去3年間、毎年1万人以上あること。

※なお、「認定案内所等」には、当機構のTICを含むが、認定制度上のカテゴリー1とパートナー施設は含まないものとする。

- (8) 現TICの1年度分の委託金額26,800千円（消費税を含み、設置及び運営・管理等に要する全ての経費を含む。）を平成30年度及び平成31年度の各年度の上限額とする。

- (9) その他の詳細は、別紙「説明書」による。

## 5. 手続等

(1) 担当部署

〒160-0004 東京都新宿区四谷 4-4-1  
独立行政法人 国際観光振興機構 インバウンド戦略部 受入対策グループ  
電話 03-6691-3891 担当：子安、山崎

(2) 説明書の交付期間、場所及び方法

交付期間：平成29年8月1日から平成29年8月18日まで  
(受付時間10時～17時、但し、12時～13時を除く)

交付場所：(1)に同じ

交付方法：手交

(3) 参加意思確認書の提出期限、場所及び方法

提出期限：平成29年8月21日 正午（日本時間）

提出場所：(1)に同じ。

提出方法：持参のみ。

- (4) 手続きにおいて使用する言語及び通貨：日本語及び日本国通貨に限る。
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口：5（1）に同じ。
- (6) 企画競争手続に移行した場合の企画提案書の提出予定期限：別途、連絡する。
- (7) 平成28・29・30年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）の「役務の提供等」認定を受けていない者であっても、5（3）により参加意思確認書を提出することができるが、その者が上記に定める応募要件を満たすと認められ、企画競争方式に移行した場合には、企画提案書を提出するために当該資格の認定を受けていなければならない。

## 6. 契約に係る情報の公表

独立行政法人が行う契約については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係を有する法人と契約をする場合には、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組みを進めるとされているところです。これに基づき、以下のとおり、当機構との関係に係る情報を当機構のホームページで公表することとしますので、所要の情報の当方への提供及び情報の公表に同意の上で、応募又は契約の締結を行っていただくよう御理解と御協力をお願いいたします。

なお、案件への応募をもって同意されたものとみなさせていただきますので、ご了承ください。

### (1) 公表の対象となる契約先

次のいずれにも該当する契約先

- ①当機構において役員を経験した者（役員経験者）が再就職していること又は課長相当職以上の職を経験した者（課長相当職以上経験者）が役員、顧問等として再就職していること
- ②当機構との間の取引高が、総売上高又は事業収入の3分の1以上を占めていること。

### (2) 公表する情報

上記に該当する契約先について、契約ごとに、物品役務等の名称及び数量、契約締結日、契約先の名称、契約金額等と併せ、次に掲げる情報を公表します。

- ①当機構の役員経験者及び課長相当職以上経験者（当機構OB）の人数、職名及び当機構における最終職名
- ②当機構との間の取引高
- ③総売上高又は事業収入に占める当機構との間の取引高の割合が、次の区分のいずれかに該当する旨  
3分の1以上2分の1未満、2分の1以上3分の2未満又は3分の2以上
- ④一者応札又は一者応募である場合はその旨

### (3) 当方に提供していただく情報

- ①契約締結日時点で在職している当機構OBに係る情報（人数、現在の職名及び当機構における最終職名等）
- ②直近の事業年度における総売上高又は事業収入及び当機構との間の取引高

### (4) 公表日

契約締結日の翌日から起算して原則として72日以内（4月に締結した契約については原則として93日以内）

以上