東京観光情報センターバスタ新宿
サービス提供事業者募集要項

令和６年１１月

東京都

【目次】

１ 募集目的 1

２ 事業スキーム 1

３ 本センターの概要 1

４ 募集対象事業 1

５ 公募スケジュール（予定） 2

６ 応募条件 2

７ サービス開始・運営条件 3

８ 応募手続き等 7

９ 事業者の選定 9

10 留意事項 10

11 個人情報の保護等について 11

12 その他 11

【別紙】

別紙１　施設概要・設備諸条件

別紙２　申込書

別紙３　質疑書

別紙４　提出書類一覧

別紙５　応募書類

別紙６　企画書

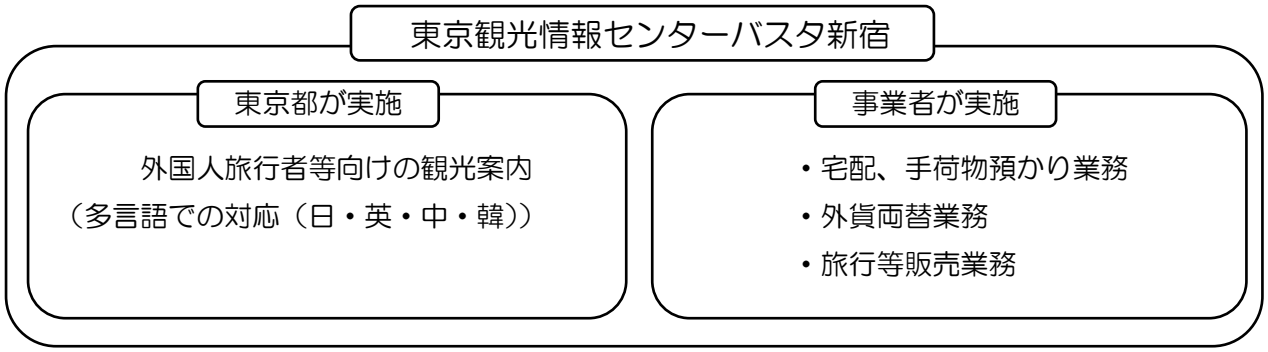
１ 募集目的

新宿は日本最大級のターミナル駅であるとともに、都内でも有数の人気観光地でもあることから、外国人旅行者等のニーズに的確に対応できる観光案内所の運営が必要です。

東京都では、バスタ新宿内に「東京観光情報センター（以下「本センター」という。）」を設置し、都内及び全国の観光情報を案内するほか、民間事業者のノウハウや創意工夫による宅配・手荷物預かり等の外国人旅行者に役立つサービスを提供しております。

この度、令和７年４月１日以降にこれらのサービスを提供する民間事業者を募集します。

２ 事業スキーム



３ 本センターの概要

名 称　　：　東京観光情報センターバスタ新宿
所 在　　：　バスタ新宿３階（東京都渋谷区千駄ヶ谷５－２４－５５）
営業日　　：　年中無休
営業時間　：　午前 6 時 30 分–午後 11 時 00 分
対応言語　：　日本語・英語・中国語・韓国語
フロア面積：　313 ㎡

４ 募集対象事業

以下①は応募に当たり実施することが必須となります。また、②と③は必須ではなく、応募者の提案により実施が可能です。

①宅配・手荷物預かり業務（※１）
②外貨両替業務（※２）
③旅行等販売業務（宿泊、旅行、交通チケット販売等）

※１事業者には、国土交通省「手ぶら観光」共通ロゴマークを申請していただきますので、共通ロゴマークの掲出基準を備える必要があります。詳しくは国土交

通省のウェブサイトにてご確認ください。

＜国土交通省ウェブサイト＞

https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000069.html

※２有人又は自動両替機のどちらでも構いません。

５ 公募スケジュール（予定）

申込書・質疑書の受付	11 月 21 日（木）～12 月 3 日（火）
質疑書に対する回答	12 月 13 日（金）
企画書等の受付	12 月 16 日（月）～令和 7 年 1 月 7 日（火）※１
企画審査会の開催	1 月
事業者の決定	2 月上旬
サービス提供開始	4 月 ※２

※１　応募多数の場合は企画審査会の前に書類審査を実施する場合があります。

※２　サービス提供開始に当たり、事業者には都及び本センター管理運営事業者との間でバスタ新宿内に設置する東京観光情報センターの運営及び維持管理に関する協定書を締結していただきます。

６ 応募条件

（１）応募者の資格

応募の資格者は、次の要件を満たした法人又は団体とします。

ア　本募集要項に記載された事項を遵守してサービスを提供すること

イ　良質で優良なサービスを提供できる能力と実績を有するとともに、社会的信用があり、企画・運営のノウハウをもつ専門会社であること。なお、複数の企業で構成されたグループでも、当該資格を満たせば応募することは可能です。ただし、その場合には、当該グループの構成企業の中から代表企業を定め、その代表企業を応募者としてください。また、代表企業は、協定等について都との調整・協議等における窓口役を担うほか、協定が定める期間終了まで構成企業の債務すべてについて連帯して責任を負うものとします。

ウ　サービスを提供するために必要な免許等を持っていること。また、上記４に定める募集対象事業のうちの応募する業務と同様の業務を行っている店舗を東京都内に有し、健全な経営を行っている者であること

エ　法令等に違反する事実がないこと

オ　事業税及び法人税又は所得税の滞納をしていないこと

カ　公的機関等との契約における違反がないこと

キ　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

ク　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

ケ　法人その他の団体の代表者、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

コ　公序良俗に反する事業を行っていないこと

（２）応募企業及びグループの構成企業に応募資格要件を欠く事態が生じた場合の措置

ア　申請書の受付日から事業者決定の日までの間に、応募企業等に以下の事項が生じた場合には、原則として事業者に選定されません。

・６（１）に記載の応募資格要件を欠く事態が生じたとき

・提出された書類に虚偽があるとき

・著しく社会的信用を損なう等により、事業者としてふさわしくないと都が判断したとき

ただし、複数の企業による応募の場合は、代表企業の申出により、都の承認を条件として応募資格要件を欠く構成企業（代表企業を除く。）の変更ができるものとします。

イ　事業者決定の日から協定を締結するまでの間に、応募企業等に以下の事項が生じた場合には、原則、都は協定を締結いたしません。

・６（１）に記載の応募資格要件を欠く事態が生じたとき

・提出された書類に虚偽が判明したとき

・著しく社会的信用を損なう等により、事業者としてふさわしくないと都が判断したとき

この場合、都は、一切責を負わないものとします。ただし、複数の企業による応募の場合は、代表企業の申出により、都の承認を条件として応募資格要件を欠く構成企業（代表企業を除く。）を変更の上、代表企業と協定を締結できるものとします。

７ サービス開始・運営条件

（１）運営の考え方について

事業者は、本センターにふさわしい利用者サービスの提供に努めるとともに、次のような観点で運営していただきます。

ア 旅行者（特に外国人旅行者）のニーズへの対応

・本センターの目的及び旅行者のニーズに合致し、利便性を重視した機能・商品構成・サービスの提供

・利用者の動向や意見に応じた柔軟な対応

イ 本センターにふさわしい内装・レイアウト・備品設置

・本センター全体の内装デザイン、コンセプトに適合した内装

・利用者の動線、避難動線に配慮し、かつ構造上の制約及び防災に遵守したレイアウト

・本センターにふさわしくかつ設置諸条件を遵守した備品の設置

ウ 安定的かつ継続的な運営

・資金、人材、ノウハウ、商品・サービスの開発力等の支援体制

・効率的・安定的な運営を支援する商品等の物流管理・サービス管理システム

・おもてなしの接客に加え、適切にサービスを提供できる徹底した従業員の教育・訓練体制

・適正な従業員配置体制と適正な安全管理・衛生管理体制

・算出根拠が妥当で健全な収支計画

エ 環境への配慮・その他本センターへの貢献

・設置する設備・機器類の省エネルギーへの配慮

・発生する廃棄物の適正な回収・廃棄

・事業者の通常業務以外での本センターへの貢献

（２）営業時間等

ア 本センターの営業時間（午前 6 時 30 分から午後 11 時まで）の間で任意で設定いただきます。ただし、営業時間は事前に都に申告し、都の許可なしに変更することはできません。

イ 休業日はありません。年中無休にて営業していただきます。
ただし、都が認めた場合はこの限りではありません。

（３）対応言語

対象事業の実施に当たっては、上記の営業時間中、多言語（日本語・英語・中国語・韓国語）に対応できる体制を確保してください。翻訳ツール等の活用も可とします。

（４）施設・設備

ア 事業者は、運営に当たり、提案した企画提案内容に基づき作成した事業計画により、自らの責任と負担において、必要な工事を行っていただきます。工事は、令和７年 4 月に実施していただく予定です。なお、工事の実施に当たっては、サービス提供ができない期間が極力生じないようにしてください。

イ 設置工事については、原則、什器等の設置のみで壁等の設営ができません。工

事開始前に、都と協議を行った上、都の承諾を得ることとします。

ウ　工事及び搬入搬出が必要な場合には、センターの営業時間外に実施していただきます。

エ　工事に当たっては、別途書類の提出が必要になりますので、事前に都に協議してください。

オ　事業者が設置工事により設置した設備等については、事業者が自らの責任と負担において、維持管理を行っていただきます。なお、改修の必要が生じた場合は、事業者の責任と負担において行っていただきます。

（５）使用面積

約 23.798 ㎡（これにはバックヤード約８㎡を含みます。）

※バックヤードとは、宅配・手荷物預かり業務の荷物預かりスペースのこと

（６）運営期間

ア　運営期間は、運営開始の日から令和８年３月３１日までとします。運営開始前の準備については期間に含みませんが、撤収する場合は期間内に実施してください。

イ　事業者が上記の期間を超えて継続運営を希望する場合、都が運営状況等を確認して、本センター運営上の支障がないと判断すれば最大で令和１０年３月３１日まで延長することが可能です。（運営状況等の確認は各年度で実施します。）なお、運営状況等の確認に当たり、別途依頼する書類を提出していただきます。

ウ　事業者は途中退去を希望する際は、退去希望日の６カ月前までに都に申請し承認された場合に限り、退去することができます。

（７）施設使用料

無償。ただし、別途（８）の管理費を負担していただきます。

（８）管理費

ア　光熱水費として電気料・水道料・通信費のほか、及び本センターの警備・清掃等に要する施設運営関連経費（令和７年度の月額：約 200,000 円程度を想定）を別途、都の指定する先へ期限までに納付していただきます。この金額は、電気等の使用量等に基づき毎月変動します。

イ　事業者が個別契約した通信回線費・警備関係費等は、事業者が個別に負担していただきます。

（９）運営方法

原則、運営は応募企業の直営によることとします。ただし、都が認めた場合はこの限りではありません。

(10) 運営上の遵守事項

事業者には、次の各号に掲げる事項を遵守していただきます。

ア　運営部分を第三者に使用させてはいけません。時間帯や形態を問わず、いかなる場合でも、事業者は協定書等に基づく権利の全部又は一部を第三者に譲渡し、転貸し、質入れ、若しくは担保に供し、又は営業の委託、若しくは名義貸し等をすることはできません。

イ　本センターは複合施設内に設置されているとともに多くの来場者がいるため、所轄消防署から防災管理を強く指導されています。そのため、運営に当たっては消防法その他関係法令で定める事項を遵守してください。

ウ　運営場所にある設備等については、善良なる管理者としての注意と責任をもって使用するとともに、清潔の保持に努めてください。

エ　事業者が都に提出した企画書の内容を変更しようとするときは、あらかじめ書面による承諾を得てください。

オ　自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守してください。

（ア）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)第 37 条の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であること。

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、又は提出してください。

(11) 事業者としての決定取消し又は協定内容の変更

次の各号に該当するときは、事業者への決定を取消し又は協議の上協定内容の変更を行うことがあります。

ア　事業者がサービス提供しているスペースを、都が公用又は公共用に供するため必要とするとき

イ　事業者が使用上の遵守すべき事項を守らないとき、その他、都と事業者の間で取り交わした協定に違反したとき

ウ　正当な理由なくして、事業者が期日までに管理費等の払い込みや協定締結の手

続に応じなかったとき

エ　都が事業者への決定の取消しを妥当と判断したとき

(12) 運営期間終了時の条件等

ア　運営期間が満了したとき、又は(11)により運営許可を取り消された場合、事業者は直ちに自己の負担で、テーブル等の備え付けの什器・備品、機器及び内装等を含めた全ての施設・設備を撤去し、都の承認を得た上で速やかに退去していただきます。

イ　撤去後の床や壁面の損傷については、都と協議のうえ、事業者の負担により現状回復していただきます。この場合、事業者は一切の補償を都に請求することはできません。

(13) 損害賠償

事業者は、本センターの使用に当たり、都又は第三者に損害を与えたときは、すべて自己の責任でその損害を賠償しなければなりません。

(14) その他

ア　サービス提供にかかる工事等の開設準備及び事業実施に関する費用を都が負担することはありません。また当該準備や実施に当たり、都が指示をした場合はそれに従ってください。

イ　事業者は、都の指示に従い、建築、電気、機械及び防災等の各設備を常に良好な状態に保つよう使用することとします。

８ 応募手続き等

（１）申込書の受付

サービス提供希望事業者は、以下のとおり別紙２「申込書」により申込書を郵送してください。

ア 受付期間

令和６年１１月２１日（木）から１２月３日（火）まで（必着）

イ 提出先

〒163-8001 東京都新宿区西新宿２－８－１東京都庁第一本庁舎 19 階北側
東京都産業労働局観光部受入環境課調整担当
電 話：03-5000-7329(直通)

（２）図面等の確認

希望者には、設備・機器一覧、電気配線図等を電子メールにて送付します。希望する場合は、電子メールでお知らせください。また、送信した旨を８（１）イの連絡先へ電話してください。

ア 申込期間

令和６年１１月２１日（木）から１１月２９日（金）午後５時まで

イ 申込先

S0290603@section.metro.tokyo.jp

（３）質疑及び回答

この募集要項に関する質疑は、別紙３「質疑書」により受け付けます。質疑書を提出する場合には、電子メールでご提出ください。また、送信した旨を８（１）イの連絡先へ電話してください。

ア 質疑者の資格

申込書を提出した事業者

イ 受付期間

令和６年１１月２１日（木）から１２月３日（火）まで（必着）

ウ 質疑への回答

令和６年１２月１３日（金）

※ 申込書を提出した方全員に電子メールにて回答します。

エ 提出先

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郵送してください。一度提出された書類の返却はできません。

ア 提出書類

別紙４「提出書類一覧」に記載の書類一式

イ 提出期間

令和６年１２月１６日（月）から令和７年１月７日（火）まで（必着）

ウ 提出先

「８（１）イ提出先」と同じ

（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、複製することがあります。

ウ　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、本選定及び選定結果の公表に使用します。それ以外には応募者に無断で使用しません。

エ　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、又は使用することはできません。

オ　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。

９ 事業者の選定

（１）事業者の決定方法

応募の中から、審査会において、事業者を決定します。

（２）審査会による決定

提出書類及び審査会でのプレゼンテーション、質疑等を通じ、審査会において決定します。

なお、審査会の詳細については、応募者の皆様に別途ご通知させていただきます。

①　プレゼンテーション及び質疑の実施

ア）審査会では、応募者にプレゼンテーション（１５分）を行っていただきます。

イ）プレゼンテーションに利用できる資料は、応募書類の資料のみとします。

ウ）プレゼンテーション終了後、内容についての質疑（１０分程度）を行います。

②　審査会による選定

提出書類と応募者からのプレゼンテーション及び質疑等の内容を踏まえ、審査会で選定し、都が事業者を決定します。

なお、審査会は決定に当たって意見を付すことができることとします。

（３）審査等の視点

①　本センターの目的の理解度、目的達成に向けての考え方

・外国人旅行者向けの観光情報発信拠点としての本センターの特色を理解し、目的達成に向けて取り組む意欲があるか。

・提供するサービス方針が、本センターの目的を理解したものであり、外国人旅行者の利便性を高めるものであるか。

②　入居条件（営業時間、スペース、什器・備品）

・営業時間は、本センターの利用者にとって利便性の高いものであるか。

・使用するスペース及び什器・備品等は、本センターの設計与件に対して適切であるとともに、効率的でセキュリティ面等についても考慮されているか。

③　利用者（お客様）へのサービスの考え方

・本センターの特性を踏まえたサービス水準となっているか。

・提供するサービス（商品・メニュー等）は適切であるか。

・他関連事業者との連携を円滑に実施できるか。

・利用者の利便性向上が期待できる提案があるか。

④　運営体制（人員体制・多言語対応計画等）

・利用者数等のサービス利用の状況変化に柔軟に対応できる体制であるか。

・多言語対応は適切であるか。

・勤務事故等、トラブル時にも運営上支障のない対策が取られているか。

・当該業務に精通した責任者を配置しているか。

⑤　収支計画

・収支計画は実現性の高いものとなっているか。

・中長期的にも無理のない収支計画となっているか。

⑥　その他の提案

・募集対象事業の機能以外に、本センターの全体の機能及び運営効率を向上させる提案があるか。

・都への貢献など有益な提案があるか。

⑦　類似実績

・対象事業における専門会社として、信頼できる十分な実績があるか。

・サービス提供に必要な資格は有しているか。

・外国人旅行者向けの同サービス提供の実績があるか。

（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公表します。

（５）事業者の責務

①　事業者は、企画の実現に真摯に取り組むこと

②　事業者は、都が求める情報提供等の依頼に対し、真摯に対応すること

③　事業者は、都や公益財団法人東京観光財団からサービス提供場所の視察等の要望があった場合には、可能な限り対応すること

④　事業者は、本事業の実施において知り得た情報等を公表しないこと

⑤　事業者は、毎月、利用実績等の情報を提供すること

10　留意事項

（１）事業者としての決定取消し

①　公序良俗に反する事例があったとき。

② 本センターの評判を著しく低下させる事例があったとき。
③ 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。
④ 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。
⑤ 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。

（２）企画及び提案事業の見直し等

① 事後の事情変化等により、企画及び提案事業の変更が必要となる場合には、都と協議の上、見直しを行うことができる。
② 変更内容が当初の計画及び提案事業と著しく異なる内容となる場合などには、事業者としての決定の取り消しを行う場合がある。
③ 協議の結果、企画及び提案事業の変更を行う場合には、都への変更申請を行い、その承認を得ることとする。
④ 変更承認申請書等の手続については、必要に応じ、都が別途示すこととする。

11 個人情報の保護等について

事業者は運営に当たり、個人情報保護に関する法令等を遵守しなければなりません。詳細は都と協議の上、別途協定書で定めることとします。

12 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。

なお、本事業は、令和７年度歳入歳出予算が令和７年３月 31 日までに東京都議会で可決された場合に確定します。