

広域的な観光案内拠点の募集要項

1 目的

東京都では、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」を設置しています。

この度、秋葉原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

2 募集対象エリア及び立地場所

秋葉原地域

※所在については、同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、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

※既に運営を開始している又は令和5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。

※運営を委託されている事業者（受託者）が申請を希望される場合には、委託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

なお、広域的な観光案内拠点は、運営するに当たり、J N T O 認定外国人観光案内所のカテゴリー 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必要があります。

- 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 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
- 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、事業計画書等の受付	令和5年8月7日（月）～8月21日（月）
企画審査会の開催	令和5年8月下旬
事業者の決定	令和5年9月上旬

(2) 申込書、事業計画書等の受付

ア 申込方法

別紙1「提出書類一覧」に記載の書類一式を① 電子申請又は、② 郵送のいずれかにより、必要書類をご提出ください。また、この募集要項に関する質疑は別紙3「質疑書」をご提出ください。ただし、原本が必要となる書類（別紙1「提出書類一覧」参照）については、電子申請の場合でも別途郵送いただく必要があります。

① 電子申請

東京共同電子申請・届出サービスによる電子申請受付を行います。

【東京共同電子申請・届出サービス 都】

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/uketsuke/form.do?id=1690882299253>

（注意点）電子申請を選択される場合は、原本の提出が必要な書類以外、原則、本サービスのシステムを利用し提出していただきます。

東京共同電子申請・届出サービスを利用するには、申請者情報を登録する必要がありますため、事前に申請者情報を登録してからご申請ください。

【申請者情報登録】

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/uketsuke/dStartTempUser.do>

【初めて利用する方へ】

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/www/guide/howtouse.html>

【利用手引】

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/www/guide/manual.html>

なお、東京共同電子申請・届出サービスの利用が難しい場合には、メールでの書類提出も可能です。以下のメールアドレスまで、まずはその旨をご連絡ください。

【メールアドレス】

E-mail: S0290603@section.metro.tokyo.jp

② 郵送

以下の住所まで、簡易書留など郵便物の追跡ができる方法で、提出をお願いします。

【ご郵送先】

〒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19階
東京都産業労働局観光部受入環境課 情報広報担当

イ 提出期限

(ご郵送の場合)

下記の期日までに受領したものを、審査会で審査させていただきます。

令和5年8月21日(月)必着

(電子申請の場合)

令和5年8月21日(月)

(3) 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。(応募に関する費用について、都は負担しません。)

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) 選定方法

応募の中から、都が開催する審査会において、秋葉原地域について事業者を1者選定します。

(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

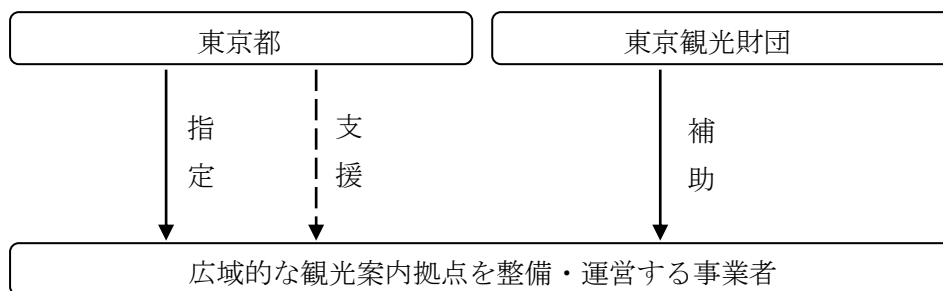
- ① 各事業者の応募に関する情報については公開しません。
- ② 審査結果については各応募者に文書で通知します。
- ③ 事業者の決定に当たり、決定した事業者名及びその概要等について都よりプレス発表を行います。

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、運営していただきます。

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、事業者は、協定書を締結します。

(2) 都による支援

都は、事業者に対して、以下の支援を行います。

- ① 屋内型観光デジタルサイネージの貸与
(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語)
- ② 都が加入したモニター付コールセンターサービス(タブレット端末の貸与)の提供
(日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語・タイ語・ベトナム語)
- ③ 東京トラベルガイドの提供(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・フランス語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・タイ語)
- ④ 窓口のロゴマークの提供
- ⑤ 窓口の広報用ホームページ (<https://tokyotouristinfo.com/>) によるPR
(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語)
- ⑥ 窓口専用情報共有システム「観光案内ポータルサイト」の利用
- ⑦ 窓口向け研修会等の実施

(3) 東京観光財団による支援

東京観光財団は、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。

(4) 広域的な観光案内拠点の責務

事業者は、求められる機能を持つ観光案内所を運営するとともに、以下の内容を実施します。

- ① 都が貸与するデジタルサイネージの通信環境の整備及び機材等の管理
- ② 都が加入するモニター付コールセンターサービスの通信環境の整備及び通信料の負担、機材等の管理
- ③ 東京トラベルガイド等の配布
- ④ 窓口のロゴマークの掲出
- ⑤ 窓口の広報用ホームページによるPRに必要となる情報の提供
- ⑥ 窓口専用情報共有システム「観光案内ポータルサイト」に必要な情報及び運営ノウハウの提供
- ⑦ 「観光案内ポータルサイト」等による情報収集（研修会等への参加を含む。）
- 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。

1 1 問い合わせ窓口

東京都 産業労働局 観光部 受入環境課 情報広報担当

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 19 階

電話 03-5320-4802

提出書類一覧

別紙 1

- 番号に従って書類を揃えて提出してください。
- 証明書等以外の書類のサイズは、できる限りA4タテをお願いします。
- 提出部数は1部とします。

番号	書類	内容
1	申込書	別紙2「申込書」
2	質疑書（任意）	別紙3「質疑書」
3	事業計画書	別紙4「事業計画書」
4	企画書	「広域的な観光案内拠点の募集要項」4に記載する広域的な観光案内拠点に求められる機能について記載した以下の内容を提出してください。 ○必須 位置図、レイアウト、イメージパース デジタルサイネージの設置場所 ○任意 広域的な観光案内拠点としての自由提案
5	定 款	最新のもの
6	会社概要	企業理念（経営方針）、事業経歴、創立（創業）年月日、資本金、事業内容、事業所所在地、従業員数、主な取引先等、出店実績 ※パンフレット等でも構いませんが、上記のうち記載のない項目については、補足して提出してください。
7	決 算 書	（法人）最近3か年分の貸借対照表、損益計算書、（キャッシュフロー計算書） （個人）最近3か年分の貸借対照表、損益計算書、（キャッシュフロー計算書）
8	事業税及び法人税 又は 所得税の 納税証明書 （原本）	最近3か年分の証明書（課税証明書でも可） ※提出日前3か月以内に発行されたもの
9	商業登記簿謄本（原本）	現に効力を有する部分のみ ※提出日前3か月以内に発行されたもの

年 月 日

申込書

東京都知事 殿

住 所 〒

氏 名

印

(法人の場合は名称及び代表者)

(事務担当責任者)

所属 職名

氏 名

電 話

Eメールアドレス

ホームページアドレス

「広域的な観光案内拠点の募集要項」に基づき、申込みをします。

年 月 日

質 疑 書

東京都知事 殿

住 所 〒

氏 名

印

(法人の場合は名称及び代表者)

(事務担当責任者)

所属 職名

氏 名

電 話

E メールアドレス

ホームページアドレス

「広域的な観光案内拠点の募集要項」に基づき、質疑を別紙のとおり提出します。

質 疑 書 別 紙

質 疑 事 項	質 疑 内 容

事業計画書

1 事業内容

事業の目的	
事業の概要	
事業の必要性	
期待される効果	
設置場所	住所： 最寄駅 駅から m 徒歩 分 駅から m 徒歩 分
整備期間	年 月 日 ～ 年 月 日
整備費（概算）	万円
運営開始日（予定）	年 月 日
営業日	月 火 水 木 金 土 日 年間 日以上
営業時間	時 分 ～ 時 分

<p>観光案内専用スタッフの勤務形態</p>	<p>英語 【 常勤 非常勤 コールセンター等の利用 無 】 中国語 【 常勤 非常勤 コールセンター等の利用 無 】 韓国語 【 常勤 非常勤 コールセンター等の利用 無 】 語（その他）【 常勤 非常勤 コールセンター等の利用 無 】</p>
<p>公衆無線 LAN の設置</p>	<p style="text-align: center;">有 無</p>
<p>整備及び運営に関するスキーム図</p>	<p>どのように広域的な観光案内拠点を整備し、運営するのか、整備及び運営に関するスキーム図をそれぞれ記載してください。</p>

運営計画

広域的な観光案内拠点に求められる機能の対応状況、人員体制、その観光案内所ならではのサービス提供メニューなど、観光案内所としての運営計画を記載してください。