

「宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業」に関する業務委託先募集要項

1 委託業務

「宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業」に関する業務

2 委託業務内容

別紙「仕様書」のとおり

3 応募資格

応募の資格者は、次の要件を満たす者とする。

- (1) 本委託事業は、「宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業」に関する業務を通じて、本事業の趣旨を十分に理解し、公益に資する意思を持って本事業に参加するものであること。
- (2) 24 時間多言語コールセンター運営の実績が豊富であること。
- (3) 代表者が成年被後見人、被保佐人又は破産者でないこと。
- (4) 委託事業の実施に当たり許認可や免許等が必要な場合、その許認可や免許等を受けていること又はその見込みがあること。
- (5) 現に大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県から競争入札参加停止の措置を受けていない者であること。
- (6) 国税及び地方税を滞納していないこと。
- (7) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体でないこと。
- (8) 暴力団若しくは暴力団員の統制の下にある団体でないこと。
- (9) 自らが提案した企画・運営内容を自らが遂行するのに必要な経営基盤を有し、かつ資金等について十分な管理能力を有していること。
- (10) 会計関係帳簿類として総勘定元帳及び現金出納簿を整備していること。また、労働関係帳簿類として労働者名簿並びに賃金台帳を整備していること。

4 募集期間

平成 30 年 3 月 9 日（金）から平成 30 年 3 月 22 日（木）正午まで

5 契約条件

(1) 契約形態

委託契約とする。

(2) 委託金額限度額

172 万円以内（消費税及び地方消費税相当額を含む）

(3) 契約期間

契約締結日から平成 31 年 3 月 31 日（日）まで

(4) 委託金の支払条件

二期に分けて、受託者の請求に基づき支払うものとする。

(5) その他

- ① 受託者は、前年度の受託者及び翌年度の受託者と連携を図り、スムーズな運営移管を図ること。
なお、本事業における対象施設からの多言語コールセンター連絡先は、便宜上、29 年度と同じ番号にて運用することが望ましい。
- ② 企画提案の内容に基づく見積額は、正当な理由がない限り契約時に増減することは認めない。
また、提案内容等を勘案して決定するため、委託契約額が見積額と同じになるとは限らないことに留意すること。

③ 委託候補者となった者は、その地位・権利の譲渡ができないものとし、契約締結後、当該委託事務全ての履行を再委託することは禁止する。ただし一部の履行を第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ委託者の承認を得ることとする。

④ 本件は大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県において議会で審議中である当該予算が採択されず、又は減額された場合、受託候補者は、当初条件と異なる契約内容となり、若しくは契約締結ができない場合があることを了承するものとする。

なお、この場合において、委託先候補者は何ら異議を述べず、金品等の請求を行わないものとする。

6 応募手続等

公募に応募するものは、次に示すところにより、企画提案書等を提出するものとする。

(1) 担当事務局（提出先）

公益社団法人京都市観光協会 国際誘客推進部 担当：桑田

（〒604-8005 京都市中京区河原町通三条上ル恵比須町 427 番地 京都朝日会館 3 階）

電話：075-213-1717 FAX：075-213-1011

(2) 各種必要書類の提出

① 提出書類及び提出部数

ア 応募資格を満たすことを証明する書類（会社案内、登記簿謄本、直近の決算書、実績を示したもの等） 1 部

イ 企画提案書（任意様式） 8 部

企画提案書は本事業に関する企画提案を行うものとし、様式は特に定めない。内容に関しては、別紙仕様書を十分理解したうえで、審査基準を参考に作成するものとする。様式は、A4 版横書き（図表について A3 を用いることは可能、ただし、A4 版に折り畳むものとする）にまとめること。

ウ 見積書（任意様式） 1 部

提案された業務一切に係る積算根拠を明示すること。

見積の細項目は、仕様書の「委託（予定）業務内容」の各号から抜粋するものとするが、業務全体を通じた管理費等、複数の業務に共通するものについては、適宜再掲等の扱いとすることを妨げない。企画費等で計上するものについても、単に一式とせず、可能な限り積算根拠を示すこと。

② 提出期限

平成 30 年 3 月 22 日（木） 正午

③ 提出場所

上記(1)のとおり

④ 提出方法

上記(1)に記載する担当事務局まで、持参又は郵送（3 月 22 日正午必着）すること。

(3) 仕様書等に対する質問期限及び回答

① 本書及び仕様書等に対して質問ができる者は、上記「3 応募資格」を満たしているものとする。

② 質問期限

平成 30 年 3 月 15 日（木） 午後 5 時

③ 質問方法

上記(1)に記載する担当事務局に電話にて連絡の上、メール（kuwada@kyokanko.or.jp）にて質問を受け付ける。＊期限後の質問は、一切受け付けない。

(4) 注意事項

- ① 公募手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- ② 失格となる企画提案書

企画提案書が次の事項の一つ以上に該当する場合には失格となる場合がある。なお、失格となった場合は、別途通知するものとする。

- ア 提出期限、提出先、提出方法に適合しないもの。
- イ 指定する作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの。
- ウ 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの。
- エ 虚偽の内容が記載されているもの。

(5) その他

- ① すべての提出書類の作成・提出に係る費用は、提案者の負担とする。
- ② 提出された企画提案書は、受託者の選定以外には、提案者に無断で使用しない。
ただし、提案の内容については、今後の参考にすることがある。
- ③ 提出された書類は、受託者の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る。
- ④ 提出期限以降における企画提案書の差し替え及び再提出は認めない。
- ⑤ すべての提出書類は返却しない。

7 提案の審査・選定等

(1) 審査方法

受託候補者の選定は、大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県・公益社団法人京都市観光協会（以下、「協会」という。）において、提出書類審査により行う。

(2) 審査基準

評価項目は、次のとおりとし、本事業の趣旨の理解度、企画の水準、実効性、事業実現可能性、取組体制の事業遂行能力その他事情を総合的に評価し選定するものとする。

- ① 「24時間多言語コールセンター事業」に必要な人材が質・量ともに確保できているか。
- ② 本事業の趣旨を踏まえ、効果的に実施するための工夫がなされているか。
- ③ 円滑に事業を運営できる体制が確保できるか。
- ④ 見積経費については妥当か。
- ⑤ 京都市をはじめとする対象施設の地域における雇用創出等の経済効果が期待できるか。
- ⑥ 仕様書で要求する項目以外のもので、効果的な追加提案があるか。

(3) 通知

選定結果については、全提案者に対して郵送で通知する。

(4) 契約

受託候補者に選定された者と委託見積限度額の範囲内で交渉し、協議の上契約する。

なお、上記の交渉が調わなかった場合は、次点の者と交渉するものとする。

契約内容は、別紙仕様書及び受託候補者の提案書の内容を踏襲するものとするが、物価の変動等により、やむを得ず契約内容の変更を要する場合は、契約時において委託者と受託候補者との協議の上内容を決定する。

8 スケジュール（予定）

平成30年3月9日（金）	公募開始
3月22日（木）正午	各種必要書類の提出期限
3月下旬	審査
3月末	委託先の決定

9 その他

- (1) 委託事業の開始から終了までの間、事業実施方法や進ちよく状況の確認等、事業の円滑な実施をするために、定期的に委託者と連絡調整を行うこと。
- (2) 本事業に係る会計実地検査が行われる場合は、協力すること。
- (3) 本事業を通じて、著作権や特許権等の知的財産権が発生した場合、その権利は全て大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県・協会に帰属するものとする。

宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業 仕様書

1 委託業務名

宿泊施設向け 24 時間多 言語コールセンター事業

2 業務目的

原則として大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県に宿泊する外国人観光客に対する宿泊施設等における外国語対応をスムーズにすることで、これらの都市での観光における安心安全及び満足度の向上に寄与し、ブランド力を高めることを目的とする。

3 業務期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

4 業務概要

大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県に滞在する外国人観光客の安心・安全な滞在をサポートするため、原則として宿泊施設を対象とした 24 時間の多言語コールセンターを運営する。

(1) 対 象

原則として大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県内宿泊施設 約 4, 5 0 0 施設（旅館業法上の登録施設数。コールセンターの利用件数ではない。

（参考）28 年度利用件数（大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県）約 1, 7 0 0 件）

ただし、大津市については観光案内所等（6 箇所）を、京都市については交通局施設（51 箇所）を含む。

(2) 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、コールセンター利用時に発生する対象施設とコールセンターとの間の通話料金を除く一切の費用は受託者の負担とする。

(3) 言 語

日本語⇔英語、中国語（この 2 言語は最低限の言語とする。）

(4) 報 告

受託者は、午前 9 時～翌日午前 9 時の間のコールセンターの利用状況について、電子メールにて「入電時刻」、「相手先」、「通訳内容」等を報告すること。また、月次報告書を提出すること。

業務完了時には、1 件毎の問合せ記録（質問／回答の一覧）を盛り込んだ報告書を 4 部作成し、電子データ（PowerPoint, Excel, Word 等）と共に成果物として公益社団法人京都市観光協会（以下、「協会」という。）に提出すること。

(5) 必要書類の送付

多言語コールセンターの利用施設に対して、サービス開始時に利用施設及び宿泊客に対し多言語の案内書面を作成し送付すること。

(6) 留意事項

受託者が、上記各条件に違反した場合は、契約書の規定に基づき協会が委託業務の一部又は全部を解除し、委託料を交付しない又は交付している委託料の一部若しくは全部を返還させる場合がある。

協会は、契約を解除した場合は契約書の規定に基づき損害賠償を求める場合がある。

5 その他

(1) 個人情報等の保護

受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。

(2) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、発注者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(3) 著作権の取扱

円滑な事業の実施、成果の普及を図るため、この委託業務により生じた著作権については、原則として発注者に帰属させるものとする。

(4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、協会と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、協会の指示するところによるものとする。

以上