

奈良市総合観光案内所多言語（英語）案内業務仕様書

1. 適用

本仕様書は、公益社団法人奈良市観光協会（以下「甲」と表記）が委託事業者（以下「乙」と表記）に委託して実施する奈良市総合観光案内所多言語（英語）案内業務について必要な事項を定めるものとする。

2. 目的

奈良市の玄関口である奈良市総合観光案内所において日本語での案内に加え、英語での観光案内をフルタイムで行う。前記に加え、県内広域または全国レベルの観光案内を実現し、奈良を訪問されるすべての顧客に対して有用かつ快適な案内所を実現する。

また、日本政府観光局（J N T O）が認定する外国人観光案内所の最高位であるカテゴリー3観光案内所としての機能を確実に備え、より高い次元での観光案内を実現する。

3. 業務委託期間

令和5年6月1日から令和6年3月31日まで

なお、都合により令和6年4月1日から令和6年5月31日までの2ヶ月間、随意契約による期間延長を行う場合がある。

4. 業務内容

奈良市総合観光案内所における多言語案内業務

(1) 業務実施場所

奈良市総合観光案内所（奈良市三条本町1082）

(2) 業務日及び業務時間

- ① 年中無休（ただし、運営上の理由により臨時に休館することがある。）
- ② 8時45分から15時00分（ただし、運営上の理由により変更することがある。）

(3) 観光案内スタッフの配置・管理

- ① 観光に関する知識が豊富で英語での案内ができる者（通訳案内士または通訳案内士取得予定者）を業務時間内に常時1名配置すること。（「通訳案内士取得予定者」とは、過去に通訳案内士試験を受験し、かつ現在も継続的に同試験を受験している者のことをいう。）
- ② 運営業務を円滑かつ効率的に実施するため必要な業務体制を確保すること。
- ③ 当該業務のため、外国人を就労させる場合は、国の定める基準に従い適正に雇用すること。
- ④ その他甲が指示する報告書等を作成し、遅滞なく提出すること。
- ⑤ 乙は新たなスタッフを配置する場合、予定のスタッフに対し、案内所内での3日間以上の事前研修を必ず行うこと。本事前研修に係る費用は乙が負担すること。

(4) 観光案内等業務

- ① 担当する英語での案内に加え、日本語での案内を行うこと。
- ② 対面での案内業務に加え、電話等による問い合わせに対応すること。
- ③ 電話等の問い合わせにおいて、顧客の求める観光パンフレット類の発送手続き

に対応すること。

- ④ 奈良市内、奈良県下、全国レベルでの観光案内を行うこと。
  - ⑤ 案内内容は交通、宿泊、行事、イベント、特産品、食、観光地その他顧客が必要とする観光等に関わる情報提供を行うこと。
  - ⑥ 祈祷室、授乳室の利用希望者に対応すること。
  - ⑦ 顧客からの苦言・意見等に傾聴し、甲に報告すること。
  - ⑧ 甲が指示する英語の簡便な翻訳業務をおこなうこと。
- (5) 観光情報の収集・蓄積・発信
- ① 随時観光情報の蓄積に取り組み、顧客のニーズに対応した観光情報を提供すること、またそれらの情報を案内所内で共有すること。
  - ② 甲が管理する情報ファイリングを補助し、観光情報の蓄積に配慮すること。
  - ③ 甲が主催する研修等に参加すること。
- (6) 観光パンフレット等の管理
- ① 甲が掲出運用する観光パンフレット等の管理を行い、顧客に快適な案内所空間を提供すること。
  - ② 案内所内の掲出物等の管理補助を行うこと。
- (7) 甲が行う手荷物預かり事業、物販事業、イベントにかかる業務。
- ① 手荷物預かり事業の手荷物取扱い、料金收受等手荷物預かりに関わる補助業務。
  - ② 案内所で取り扱っている観光土産、書籍等の販売および入出金業務。
  - ③ イベントチケットの販売及び入出金業務。
  - ④ 今後新たに甲が取り組む事業にかかる受付および管理業務全般。
- (8) 設置備品の管理及びその運用。
- ① 設置機器、備品等の管理を行うこと。
  - ② 甲より貸与された備品について乙は破損・紛失のないよう取扱いに注意すること。
  - ③ 顧客への貸し出し備品（車椅子）の受付ならびに管理を行うこと。
  - ④ 案内所内の清掃を行うこと。（トイレ内清掃を含む。）
- (9) 緊急時対応
- ① 大規模災害時または交通遮断時等の緊急時には、状況に応じ、甲及び乙が協議のうえ、適切な対応を行うものとする。
  - ② 顧客の急病などの場合、関係先への連絡等対応を行うこと。
  - ③ 遺失物・拾得物などを適切に対応すること。
  - ④ その他顧客の緊急時への対応を行うこと。
- (10) 報告
- ① 業務日報を作成し、甲に報告すること。
  - ② 甲が調査している統計情報の集約に協力し報告すること。
- (11) J N T O カテゴリー3に対応するレベルの事業にかかる業務。
- (12) その他前号各号に付随する業務。
5. 業務上の注意
- (1) 乙のスタッフは奈良の観光に興味があり自己研鑽の意欲があり、かつ広域の観光情報についても同様の意欲があること。

- (2) 乙のスタッフは甲の服務規程を順守すること。
- (3) 乙のスタッフは清潔かつ品位のあるみだしなみに留意すること。

#### 6. 守秘義務

乙は本業務中に知りえた事項に対し守秘義務を負う。

#### 7. その他

##### (1) 再委託について

原則として本業務の一部または全部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ当該業務を完全に履行するために関与するすべての委託先を特定し、再委託の内容、そこに含まれる情報、その他再委託先に対する管理方法等を記載した書面を甲に提出し、承諾を得た場合にはこの限りではない。

##### (2) 仕様変更について

乙はやむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ甲と協議の上、承認を得ること。

##### (3) 本仕様に記載されていない事項については、甲の指示に従うこと。また、本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、甲と協議すること。

以上