

福岡市地下鉄駅案内業務委託仕様書

1 委託名 平成 30 年度福岡市地下鉄駅案内業務委託

2 目的

この委託は、外国人観光客及びその他の地下鉄利用客が安心して快適に地下鉄をご利用いただけるよう、乗車券の購入方法や観光スポットまでの行き方などをわかりやすくご案内し、きめ細やかなサービスを提供することを目的とする。

3 実施場所、時間及び配置人員

(1) 配置場所

福岡市地下鉄空港線 博多駅の発注者が指示する場所

(2) 配置時間

午前 9 時 0 0 分から午後 7 時 0 0 分までとする。

その他、発注者が必要と認めた場合は、受注者と協議のうえ、従事時間を延長し、もしくは短縮することができる。

(3) 勤務時間

上記 (2) の配置時間に以下の業務を加えた時間とする。

ア 業務開始前の業務準備を 30 分とする。

イ 業務開始後の報告書等作成業務を 30 分とする。

(3) 配置人員

上記時間帯に 1 名を配置

4 契約期間

平成 30 年 10 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までとする。

5 業務の基本

(1) 受注者は、業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）が、お客様案内（コンシェルジュ）業務を利用するお客様に対して、懇切丁寧な接客態度でのぞみ、不快感を与えるような言動をとらないよう留意しなければならない。

(2) 受注者は、業務の実施に当たっては、関係法令及び規程等を遵守し、誠実に責務を果たすとともに、届出・手続き等を遅滞なく行うものとする。

(3) 発注者及び受注者は、適正かつ円滑な業務を行うため、常に協議・調整を行い、密接な連携を図るものとする。

(4) 発注者は、業務の遂行に当たり、指示する必要があると認めるときは、受注者に対しこれを行うことができる。

6 業務従事者の管理体制

(1) 受注者は、全般的な業務監督並びに発注者と業務従事者との連絡調整及び業務重視者の指導・監督を行う業務遂行責任者を選任し、書面をもって発注者に届出、発注者の同意を得なければならない。

なお、その職員が不在の場合でも、緊急の事態に備えて、受注者及び業務従事者と常時連携がとれる体制をとらなければならない。

また、契約期間中に業務遂行責任者を変更する場合は、あらかじめ書面をもって発注者に届出、発注者の同意を得なければならない。

- (2) 受注者は、業務開始前に勤務状況表及び業務従事者の名簿を提出しなければならない。また、名簿には無帽、正面、上半身の写真を添付すること。
- (3) 業務従事者を変更する場合には、発注者の事前の承認を得ることとし、変更後の業務従事者の勤務開始日までに上記(2)の名簿を提出すること。

- (4) 業務従事者の配置及び選考

業務従事者の選考及び配置等にあたっては、受注者が実施する。

ただし、業務従事者については、本委託業務の遂行に必要な知識及び技能を有し、且つ、英語による日常英会話ができる能力（実用英語技能検定2級程度を証明できるもの）を有するものであること。（韓国語・中国語対応できればなお良し）

7 受注者の責務

- (1) 法令等の順守

業務従事者は、関係法令及び保安関係規程類を遵守し、常に善良なる管理者の注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

- (2) 守秘義務

受託者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、業務上知りえた秘密を契約期間中及び契約終了後においても漏えいしてはならない。また、業務従事者においては、退職後も同様とする。

- (3) 信用失墜行為の禁止

受託者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、お客様の施設利用に十分留意するなど交通局の信用を失墜する行為をしないこと。

- (4) 業務の引き継ぎ

受託者は、次年度の受託者へ業務を引き継ぎ、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。引き継ぎの際は、書面等によるほか、次年度の受託者が現場での確認及び引き継ぎを希望した場合は、業務に支障のない限り、これに協力しなければならない。

- (5) 個人情報の適切な取扱い

受託者は、個人情報を取り扱う場合には、個人情報の漏えい、滅失及び毀損を防止し、業務上知りえた個人情報の秘密保持に努めなければならない。

- (6) その他

勤務中に、遺失物及び危険物等を発見した場合は、速やかに駅係員に連絡又は通報しなければならない。

8 研修及び教育訓練

- (1) 受注者は、その責任と負担において業務従事者に対し、本委託業務の前に「接遇」「語学」など、本委託業務の実施に必要な研修及び教育訓練を行い、業務を遂行するために十分な知識及び技能を習得させなければならない。

- (2) 受注者は、従事員の資質向上を図るため、常に接遇マナー等の研修を行い、実施後にその内容等を発注者へ報告しなければならない。

- (3) 受注者は、交通局が実施する業務上必要な研修（研修期間：2日程度）に業務従事者を参加させなければならない。
- (4) (3)の研修内容は、別紙1「案内係員研修および教育訓練」に定める。
- (5) 委託期間の途中で採用された業務従事者に対しては、別紙1に定める「案内係員研修および教育訓練」に定める研修を受注者が実施しなければならない。
研修に当たっては発注者が別途指示する研修マニュアル等により行うものとする。
なお、発注者は研修マニュアル等の見直しを行った場合、速やかに受注者へ通知する。
- (6) 受注者は、発注者から営業制度の変更等、必要な通知があった場合は、速やかに従事員全員への周知徹底を図らなければならない。

9 服装及びサービス

- (1) 本委託業務に適した制服を用意、着用することとし、事前に交通局の承認を受けること。
- (2) 服装の内容は例として、帽子、ジャケット（冬服）、外とう（冬服）、ベスト（夏服）、シャツまたはカットソー、スラックスまたはスカート、ネクタイ、スカーフ（リボン）であること。
- (3) 名札は左胸につけ、身分を証明できるものを携帯すること。
- (4) 案内係員（コンシェルジュ）であることがわかる表記のある腕章を用意し、着用しなければならない。
- (5) 業務従事者は委託者の指示または許可がある場合を除き、勤務中は必ず制服・帽子・名札及び腕章を着用しなければならない。
- (6) 業務従事者は、出勤及び退勤時には、必ず配置駅にて駅長（管区駅長が指定するものを含む）の点呼を受け、伝達事項の確認及び報告を行うこと。
- (7) 業務従事者は、配置時間終了後に更衣室にて受託業務履行報告書（業務日誌）【様式1】の作成を行い、駅長室に提出すること。

10 業務の内容

- (1) 受注者が実施する業務内容は下記のとおりとする。
 - ア 外国人旅客への案内
 - イ 地下鉄等の運賃、経路等の案内
 - ウ 地下鉄等と連絡する各線の案内
 - エ 案内駅周辺における地理、施設、イベント等の案内
 - オ 地下鉄等の遅延、運休等に関する案内
 - カ 交通局の用意する案内業務用備品の設置および片付け
 - キ 受託業務履行報告書（業務日誌）【様式1】の作成
 - ク その他、必要と認められる業務
- (2) タブレット端末の使用
前号の業務の実施に当たっては、受託者がその負担で準備するタブレット端末を活用することとし、その仕様については以下のとおりとすること。
 - ア 翻訳（通訳）アプリが使用可能であること
 - イ 音声や手書き入力したものについて、日本語から外国語、外国語から日本語に変換可能であること。

ウ 外国語は、英語、中国語（簡体、繁体）、ハングル、タイ語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語を含む 40 カ国語以上の対応を行うこと。

エ 回線使用料経費については、受注者が負担するものとする。

(3) 受託業務履行報告書（業務日誌）

ア 配置時間終了後に業務従事者が作成し、退勤時に駅長事務室へ提出すること。

イ 業務日誌に記載する事項は、交通局の指示する内容とする。

ウ 当該月の業務完了後、月報（業務日誌をまとめたもの及び案内件数等）を作成し、発注者に提出すること。

エ 受注者は、発注者から統計資料等の作成指示を受けた時は、速やかに提出しなければならない。

(4) 業務実施上の留意点

ア 常に礼儀正しく、規律を守り、互いに協力して職務に従事すること。

イ 旅客には積極的に声をかけ、親切丁寧かつ適切な案内を行うこと。

(5) その他

ア 従事員の急な病気等による欠勤に備え、待機要員を確保する等所要の措置を講じるものとする。

イ 旅客からの苦情、要望に対しては、適切に対処し速やかに発注者に報告すること。

ウ 受託者は、案内業務に関する交通局事業について協力要請があった場合、可能な範囲で協力すること。

11 列車の利用

業務上必要がある場合は、営業列車を利用することができる。

ただし、この場合においては、制服、名札及び発注者が貸与した腕章を着用するものとする。

12 施設等の使用

(1) 発注者は、業務の遂行上必要と認める施設については、受注者にその使用を承認する。

なお、使用するにあたり、受注者は、次に掲げることをしてはならない。

ア 目的外に使用すること。

イ 発注者の承認を得ないで、施設等に手を加えること。

ウ その他発注者の不利益になること。

(2) 業務の委託契約を解除した場合は、受注者は施設等の使用を停止し、速やかに発注者に返還しなければならない。

13 備品、鍵類の整備及び管理保管の責任

(1) 業務の遂行上必要な備品及び鍵類は、発注者が整備し、受注者に貸与させるものとする。

貸与備品リストは別途交付する。

(2) 受注者は、発注者が整備する鍵類の管理保管の責任を負うものとする。

また、鍵の受け渡しは、業務開始前と業務終了後に当該地下鉄駅長事務室内又は駅務室の「鍵貸出簿」に当日の従事員が記載のうえ行うものとする。

なお、発注者から鍵類の貸与を受けていない 13 の (1) に規定する施設を使用する場合は、使用の都度、鍵を管理している駅務室等において貸出簿に記載のうえ使用できるものとする。

(3) 受注者は、発注者が整備する鍵類及び発注者が使用を承認した物品等について、紛失、盗難、損傷、その他事故が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

なお、受注者の責めに帰すべき事由により生じた損害については、受注者の負担において現状に復し、又は、その損害を賠償しなければならない。

また、第三者に損害を与えたときは、その損害を受注者が賠償するものとする。

14 立ち入りの禁止

受注者は、業務遂行上必要のない場所に立ち入ることが出来ない。

また、業務上関連のない第三者についても同様とする。

15 費用の負担等

本業務委託の履行に必要な経費（制服、腕章及び名札の被服費、タブレット端末並びに備用品費等）は、受託者の負担とする。

ただし、業務従事者の休憩場所は交通局が無償提供し、光熱水費は交通局が負担するものとする。電気及び水道の使用にあたっては、極力効率的に使用するように努める。

16 損害賠償

受託者の故意または過失により人身、駅構内等に損害が発生したときは、すべて受託者が賠償の責任を負うものとする。

(1) 受託者は、受託者の攻めに期すべき事由により交通局及び交通局職員に損害を与えた場合はその損害を賠償する責めを負うものとする。

(2) 受託者の使用人が業務遂行中に被った被害については、交通局は一切の責めを負わないものとする。ただし、交通局の責めに帰する場合はこの限りではない。

17 提出書類及び提出期限

受託者は、次に掲げる書類を遅滞なく提出すること。

(1) 業務従事者の出勤予定表【様式なし】 提出期限：対象月の前月25日

(2) 勤務実施確認票【様式2】 提出期限：対象月の翌月初め

(3) 一部完了届【様式3】 提出期限：対象月の翌月初め

(4) 完了届【様式4】 提出期限：契約年度末の3月31日

(5) 請求書【様式5】 提出期限：対象月の翌月初め

(5) 履行報告書（月報）【様式なし】 提出期限：対象月の翌月初め

(6) 事故報告書（事故発生時のみ）【様式なし】 提出期限：発生後すみやかに

※ただし、3月分の(3)及び(5)については、3月31日までに提出するものとする。

18 その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の解釈に疑義が生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上、決定するものとする。

ただし、この仕様書に定めのない事項であっても、発注者が特に必要と認めた軽易な業務については、発注者の指示に従わなければならない。

業務従事者研修および教育訓練

1. 業務従事者養成のための研修（机上および実務研修）の主な内容

教育項目
交通局の概要（事業概要，組織，路線）
乗車券・料金（地下鉄料金表，定期券，企画乗車券）
券売機取扱い（乗車券購入）
はやかけん取扱い（購入，チャージ，払い戻し，ポイント）
駅構内地理（他社線乗換，出入り口，周辺施設，バリアフリー，コインロッカー等）

注）本表は基本的な教育内容であり，実施に当たっては別に協議する。

業務日誌

平成 年 月 日 曜日 (配置場所) 博多駅(博多改札口)	課長	乗客係長	係員	勤務者	
				①	印
				②	印

お客さまへの案内件数	国籍				合計		
	英語圏	中国語圏	韓国語圏	その他	外国人計	日本人	合計
9:00~10:00							
10:00~11:00							
11:00~12:00							
12:00~13:00							
13:00~14:00							
14:00~15:00							
15:00~16:00							
16:00~17:00							
18:00~19:00							

お客さまへの案内内容	国籍				合計		
	英語圏	中国語圏	韓国語圏	その他	外国人計	日本人	合計
乗車案内 (IC・乗換・運賃・所要時間・乗車券等)							
他社(鉄道)案内							
バス案内							
地理案内 (出入口・周辺施設等)							
観光, イベント案内							
コインロッカー案内							
遺失物案内							
バリアフリー案内(ES, EV等)							
その他							

<所感>

勤務実施確認票

【様式2】

年 月 分 博多駅 (博多改札口)

事業者名 ()				
日付	曜日	従事者指名①	従事者指名②	確認者印
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

乗客サービス課		
課長	係長	係員

交通局 委託

一部完了届

平成 年 月 日

(あて先) 福岡市交通事業管理者

住所

氏名

印

(電話

)

平成 年 月 日着手致しました下記委託業務は

平成 年 月 日完成しましたので検査願います。

記

- 1 契約件名 福岡市地下鉄駅案内業務委託
- 2 履行場所 福岡市地下鉄空港線博多駅（博多改札口）
- 3 履行期間 平成 年 月 日から
平成 年 月 日まで
- 4 今回履行期間 平成 年 月 日から
平成 年 月 日まで

乗客サービス課		
課長	係長	係員

交通局 委託

完了届

平成 年 月 日

(あて先) 福岡市交通事業管理者

住所

氏名

印

(電話)

平成 年 月 日着手致しました下記委託業務は
平成 年 月 日完成しましたので検査願います。

記

- 契約件名 福岡市地駅下鉄案内業務委託
- 履行場所 福岡市地下鉄空港線博多駅 (博多改札口)
- 履行期間 平成 年 月 日から
平成 年 月 日まで

請 求 書

金 額

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(注：金額の記載は、アラビア数字を用いその頭部に「¥」を記入してください。)

件 名

福岡市地下鉄駅案内業務委託

希望する支払方法に○印を記入してください。

支払方法 1：口座振替 2：現金払 3：隔地払

金融機関名	福岡	銀行	博多駅前	本店
預金種別	普通・当座	口座番号		
口座名義 (カナ)				

口座番号は右詰で記入してください。

上記の金額を請求します。

平成 年 月 日

住所

氏名

印

(あて先) 福岡市交通事業管理者