

観光特急バス案内業務仕様書

本仕様書は、京都市交通局（以下「発注者」という。）が観光特急バス案内業務（以下「本業務」という。）を受託事業者（以下「受注者」という。）に委託するに際し、必要な事項を定める。

なお、本仕様書に明記のない事項であっても、本契約の履行に当然必要と認められる事項については、発注者の指示により受注者の負担においてこれを行うものとする。

1 事業目的

日常生活を中心とした市民利用と観光利用の棲み分けを図るため、「観光特急バス」に観光利用のお客様を積極的に誘導し、かつ、スムーズに御乗車いただくため、親切・丁寧に案内するとともに、“おもてなし”の心に溢れたお客様サービスを提供する。

2 活動内容

(1) 案内活動

ア 運賃制度の御案内

・「観光特急バス」は、一般バスと運賃や利用可能な乗車券が異なるため、お客様が誤乗車されることのないよう案内する。

イ 乗車方法の御案内

・「観光特急バス」は、「前乗り・運賃先払い」であることをお客様に呼びかけ、乗車前に運賃支払いの準備をしていただく。

ウ 1日券（磁気券）への日付印字

・「地下鉄・バス1日券」又は「京都修学旅行1dayチケット」を御利用のお客様に対し、1日券日付印字機を活用し、乗車前に1日券の裏面に日付印字するとともに、運転士には印字された日付を提示するようお伝えする。

エ 観光客への積極的な御案内

・市民利用と観光利用の棲み分けを目指し、バスの御利用を希望される国内外から京都を訪れる観光客には、同じ路線を運行する一般バスではなく、「観光特急バス」を積極的に案内する。
・「観光特急バス」に限らず、地下鉄をはじめとする最適な交通手段やバス（系統やのりば）など、お客様からの御質問に対し、親切・丁寧に回答する。

(2) その他

ア 1日券日付印字機の搬入出

・案内活動開始前、地下鉄京都駅の駅務室内に保管されている1日券日付印字機（台車2台）を、京都駅前バスターミナル（D1のりば）に配置する。
・案内活動終了後、1日券日付印字機を駅務室へ戻すとともに、バッテリーについてはAC100Vコンセントへ接続し充電をしておくこと。

【参考情報】

1日券日付印字機は本体とバッテリーに分かれており、それぞれキャスター付き台

車上に取り付けている。

本体とバッテリーの仕様は以下のとおり

[本体]

■寸法：横幅460mm × 奥行637mm × 高さ1,089mm

■重量：約80kg

[バッテリー]

■寸法：横幅460mm × 奥行371mm × 高さ815mm

■重量：約50kg

イ 九条営業所への金庫の運搬・精算

- ・活動日2～3日ごと、初日の案内活動開始前、また、2日目（又は3日目）の案内活動終了後に、1日券日付印字機に内蔵されている金庫を取り出し、他所に立ち寄ることなく、九条営業所まで2名で運搬し、営業所内の精算機で精算処理を行う。
- ・精算後、速やかに地下鉄京都駅の駅務室内にある1日券日付印字機にセットする。

【参考情報】

金庫の仕様は以下のとおり

■寸法：横幅210mm × 奥行150mm × 高さ220mm

■重量：4.3kg

ウ のりばの施錠管理

- ・乱横断防止のため取り付けている、京都駅前バスターミナル（D1のりば）のチェーンについて、案内活動開始前に開錠、案内活動終了後に施錠を行う。

3 活動場所

京都駅前バスターミナル（D1のりば）

4 活動日等

（1）活動日

令和6年6月1日（土）から令和7年3月30日（日）までの土休日 計106日間

※ 令和6年8月14日～16日、12月29日～令和7年1月3日は休日扱い

（2）活動時間

9時間

※ 概ね9時～16時45分は上記2（1）を、その前後の時間は上記2（2）又は（1）を行う。荒天等の場合、9時～16時45分の間に上記2（2）アを行うこともできる（ただし、上記2（1）の従事者は別途必要）。

（3）活動体制

2名

5 留意事項

（1）サービス水準の確保

業務従事員は、日本語・英語など多言語で案内を行うこと。なお、業務従事員には、

市バス・地下鉄をはじめとする交通案内に長けた者を充て、質の高いサービスが提供できるよう努めること。

(2) 業務従事員の募集及び研修

スタッフの募集及び研修については、受注者の費用負担において実施する。

(3) 備品、施設等の取扱い

ア 1日券日付印字機の手扱い

紛失・盗難に十分注意するとともに、操作マニュアルに従い、運用する。荒天時や不具合等が生じたときは、1日券日付印字機を使用せず、案内活動を行う。また、活動中に急遽、荒天となった場合は、1日券日付印字機を撤去するなど、機器故障の防止に努めること。

また、受注者の責めに帰すべき事由を除き、1日券日付印字機が故障した際は、発注者が修繕を行うこととする。

イ 金庫の手扱い

紛失・盗難に十分注意し、特に搬送する際は、かばん等を用いて、金庫全体を覆い隠すように努めること。

ウ ユニフォームの着用

受注者は、任意のユニフォームを着用し、案内活動を実施していることがお客様に分かりやすいように努めること。

なお、ユニフォームのデザインについては、事前に発注者の承認を得るものとし、受注者が独自にデザインを考案する場合、その著作権は発注者に帰属するものとする。

エ 休憩室の使用

業務実施に必要な休憩室は、受注者で確保するものとする。

オ 備品、消耗品等の使用

業務の実施に必要な備品、消耗品等については、受注者の負担において用意すること。ただし、市バス・地下鉄路線図等、業務遂行上必要となる印刷物等については、発注者から無償で提供する。

(4) 荒天時の対応

台風や大雨などの荒天時における活動については、事前に発注者と協議のうえ、活動の可否を決定することとする。

6 委託に係る主な基本事項

(1) 法令等の順守

委託業務の実施に当たっては、業務に関係する諸法令、発注者関係規定等及び発注者からの指示を順守し、適正に業務を実施すること。

なお、発注者関係規定は発注者のホームページから閲覧可能。

(京都市例規集 https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/reiki.html)

(2) 業務の再委託

受注者は、本業務を一括して第三者に委託することはできない。

ただし、業務の一部について、あらかじめ発注者の承諾を得たときは、第三者に委託することができる。再委託を予定している場合は、再委託予定調書(様式不問)を提出すること。

(3) 守秘義務・信用失墜行為

ア 受注者は、業務上で知り得た個人情報 は京都市個人情報保護条例等に基づき、適切に処理するものとする。

イ 受注者は、発注者の信用を失墜させる行為をしてはならない。

ウ 受注者は、業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

このことは、委託契約の解除後又は委託期間満了後においても同様とする。

7 その他

発注者は、契約書の内容に関わらず、必要かつやむを得ない場合には、双方協議のうえ、仕様書の内容を変更することができる。