

京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”（第3期）業務受託事業者募集要項

1 業務名称

京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”（第3期）業務

2 業務目的と概要

国内外から多くの観光客が訪れる本市において、市内バス輸送の約8割を占める市バスは、観光地への主要なアクセス手段として、多くのお客様に利用されています。一方、観光客からは、公共交通に対する残念な点として、「複雑で難しい」、「乗り方やバス停が分からない」といった点が挙げられています。また、観光目的の利用が集中することにより、一部路線や時間帯で生じる市バスの混雑への対応も課題となっています。

そこで、全てのお客様に市バスを快適、スムーズに御利用いただくとともに、市民生活と観光の調和を図るため、沿線の観光情報や、市バスはもとより、地下鉄、他の交通機関も含めた的確な交通情報、混雑の緩和に向けた最適な移動ルートや観光地の情報などを対面で提供する「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」業務を実施します。

この「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」は、平成27年10月に開始した業務であり、令和6年度末で現在の第2期業務（委託期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日）が終了することから、第3期の業務の受託事業者（以下「受注者」という。）を企画提案方式により募集するものです。

3 業務内容

別紙「仕様書」のとおり

4 契約条件等

(1) 契約形態

応募者から提出された企画提案書を審査し、選定した1者と業務委託契約を締結します。

(2) 契約期間等

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※1 受注者の業務実績が良好と判断できた場合は、改めて企画提案方式による事業者選定手続きを経ることなく、1年ごとに最長5年間（令和12年3月31日まで）契約することができます。

※2 受注者の業務実績にかかわらず、交通局の事業計画の変更等により、翌年度以降の業務内容や仕様を見直す必要が生じた場合、交通局は変更後の業務内容を受注者に説明し、協議することとします。

この場合において、交通局は毎年度9月末までに受注者に説明し、説明から1か月が経過するまでに協議が調わないときは、次年度の契約を締結しないものとします。

(3) 契約金額（委託料）の上限

57,178千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※1 契約期間中に仕様書に定める業務内容や条件を変更する場合は、契約金額を変更することがあります。

※2 次年度以降も契約を継続する場合、その契約金額は、業務内容の見直しや人件費（最低賃金等の労務単価）の上昇率等を勘案のうえ、決定します。

(4) 委託料の支払い

委託料の支払いは、総額を半期ごとに年2回に分割して支払います。1回の支払額は委託料総額の2分の1とし、1円未満の端数については、1回目の支払時に支払うものとします。

(5) 業務の再委託

包括的な業務の再委託は禁止します。ただし、業務の一部の履行については、あらかじめ本市の承諾を得たときは、再委託予定調書（様式不問）を提出し、第三者に委託することができます。

なお、再委託の承諾にかかる詳細については、交通局のホームページから閲覧可能。
(https://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/cmsfiles/contents/0000318/318643/05_05_subcontact_20230703.pdf)

(6) 契約の解除

契約期間中に履行内容が不良で業務遂行に支障が生じ、本市が改善指示を行った後、一定期間が経過しても改善が見られない場合は、本市は契約を解除できるものとします。この場合、委託料の支払いの差止め若しくは一部又は全部の変更を求めることがあります。

5 応募資格

応募資格は、本業務に応募の時点で次の各号に掲げる条件全てに該当する法人である事業者とします。

なお、複数の法人等が構成するグループで応募する場合は、すべての構成員が応募の資格を有する必要があります。また、グループの代表となる法人等を定め、本市への質疑や書類の提出等は当該代表法人が行ってください。また、応募資格を有する場合でも、契約締結日までの間に以下の要件を満たさなくなった場合は、その時点で失格とします。

- (1) 接客サービスの業務経験を有する者
- (2) 京都市交通局競争入札等取扱要綱第29条に定める競争入札参加停止を受けていないこと。
- (3) 契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者でないこと。
- (4) 地方自治法施行令第167条の4第2項各号のいずれかに該当し3年を経過しない者及びその者を代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用する者でないこと。
- (5) 法人の代表者、役員又はその使用人が刑法第96条の3又は第198条に違反するものとして、被疑者又は被告人となり、又は刑に処せられ、その執行猶予中の者若しくは執行を終えてから2年を経過しない者でないこと。
- (6) 法人又はその代表者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律第3条又は第8条第1項第1号に違反するとして、公正取引委員会又は関係機関に処分を受けた日から2年を経過しない者でないこと。
- (7) 次に掲げるものを滞納していないこと。
 - ・ 所得税又は法人税
 - ・ 消費税
 - ・ 本市の市税及び固定資産税
 - ・ 本市の水道料金及び下水道使用料
- (8) 法令の規定により、営業について免許、許可又は登録等を要する場合にあっては、当該免許、許可又は登録等を受けて当該営業を営んでいること。
- (9) 京都市暴力団排除条例第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者でないこと。

6 スケジュール

令和7年1月10日（金）	報道発表・応募受付開始・質問受付開始
1月17日（金）正午	質問受付締切
1月23日（木）	質問に対する回答（交通局HPに掲出）
1月27日（月）17時	応募受付終了
2月上旬	提案者によるプレゼンテーション、選定会議開催
中旬	選定事業者決定、全参加事業者への通知
2月下旬	契約締結
4月1日（火）	業務開始

7 応募手続き

(1) 募集に関する質疑応答

公募の内容に関する質問及び回答は次のとおり行います。

- ・受付期限 令和7年1月17日（金）12時（正午）＜必着＞
- ・送付方法 電話、書面、またはメールにて受け付けます。
アドレス：kotsu-j-unyu@city.kyoto.lg.jp

- ・回答方法 全ての質問に対する回答を、令和7年1月23日（木）までに交通局ホームページ（自動車部運輸課）に掲出します。

※募集に関する説明会はありません。質問は全て、電話、書面、またはメールにて受け付けます。

(2) 問い合わせ先

京都市交通局自動車部運輸課 担当：長谷川、三毛

〒616-8104 京都市右京区太秦下刑部町12

電話：075-863-5132 FAX：075-863-5128

受付時間：平日 8時45分～17時30分

(3) 応募書類の提出

- ・提出期限 令和7年1月10日（金）～1月27日（月）
平日9時～17時＜必着＞ ※郵送の場合は、期間中に必着
- ・提出先 (2)の問い合わせ先と同じ
- ・提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は書留郵便に限ります。）
- ・提出書類 ① 企画提案参加申請書（様式1） 1部

なお、添付書類のうち、

- ・登記事項証明書（履歴事項全部証明書又は登記簿謄本）
- ・納税証明書（(国税) 所得税又は法人税、消費税）
- ・納税証明書（(市税) 市民税、固定資産税）
- ・水道料金・下水道使用料納付証明書

は、京都市の競争入札参加資格者である場合は提出不要です。

- ② 誓約書（様式2） 1部
- ③ 誓約書（様式3） 1部
- ④ 企画提案書（様式4～6） 各7部
- ⑤ 本業務に係る見積書 1部
- ⑥ 返信用封筒※ 1枚

※ 選定又は非選定通知の返信用封筒について、宛先を明記し、簡易書留料金分を加えた所定の料金の切手を貼付のうえ、提出してください。

(4) 企画提案書の提出内容

別添の様式を用いて、以下の内容を企画提案書として提出してください。

（様式4～様式6に関する留意事項は各様式にそれぞれ記載しています。）

- 業務実施計画（様式4）
- おもてなし向上の方策（様式5）
- 案内活動に対する企画提案（様式6）
- 見積金額（様式任意）
 - ・企画提案の事業も含め、令和7年度の見積書を提出し、令和8年度から11年度まで年度ごとの参考見積書についても提出してください。
 - ・見積書には、算出根拠となる内訳（人件費については単価、人員数）を必ず記載してください。
 - ・この見積書は、業務量と提案内容の理解度・妥当性を判断する基準として、評価対象とします。

※ 留意事項

- ・ 1事業者につき、応募は1件とします。
- ・ 提出された書類に虚偽又は不正があった場合は失格とします。
- ・ 提出された書類の内容は変更することができません。
- ・ 応募書類は理由の如何にかかわらず返却しません。
- ・ 提出書類を独自のフォーマットで提出される場合は、会社名を記載しないようご注意ください。

8 提案の審査・選定

(1) 審査項目

企画提案書（様式4～6）及び見積金額の評価内容は、次のとおりです。

項 目	評価内容
業務実施 計画 50点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務開始までのスケジュールが適正であるか。 ・ 事業内容を十分に理解し、適正な運営体制が確保されているか。 ・ 緊急対応が可能な体制として、京都市内に事業所を有しているか。（15点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多言語による対応が可能な、質の高いスタッフの確保策に工夫が見られるか。 ・ 業務遂行に必要なスキルを持った人材の確保に工夫がみられるか。（10点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの配置案等について、業務の主旨・目的を達成するための効果的な案が示されているか。 ・ 観光シーズンやイベント等に柔軟に対応できるスタッフの体制が確保されているか。（15点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直近10年に同種又は類似する業務実績があるか。（10点）
おもてなし 向上の方策 40点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的な市バス・地下鉄をはじめとした市域の交通機関を含め、案内に必要な知識に習熟する研修体制となっているか。 ・ スタッフの接客能力を高める研修内容となっているか。（15点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光案内に関する必要な知識や語学等、スキル向上を図る研修体制の充実が図られているか。 ・ 全ての活動において、日本語及び英語対応が可能か。（20点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本語及び英語以外に、幅広い言語への対応が可能か。（20点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国籍、年齢、障がいの有無などに関わらず、全ての人に案内できるための工夫が図られているか。（5点）
案内活動 に対する 企画提案 50点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 混雑緩和や、お客様の満足度向上に資する新しい取組が提案に含まれているか。 ・ 混雑ルートを回避した「移動経路の分散化」やスムーズな乗車を図る「乗降時間の短縮」など、車内やのりばの混雑の緩和に資する提案内容であるか。（20点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「観光特急バス」の利用促進につながる取組が含まれているか。（10点）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案者が持つノウハウを活かし、市バスや交通局のイメージアップと“おもてなし”の心を伝え充実したサービスを提供できる提案内容であるか。 ・ 活動現場の状況に応じ、柔軟な対応ができる提案となっているか。（20点）
見積金額 10点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見積金額の低さ ※ ただし、受託希望金額が委託上限金額の3分の2（税込38,118千円）を下回った場合は0点とする。
合計	150点

※ 合計得点が75点未満の場合、受託事業者の候補対象外とします。

(2) 選定方法

企画提案書に基づき、「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”（第3期）業務受託事業者選定会議（以下、「事業者選定会議」という。）」において、候補事業者の順位を定めます。

なお、選定に当たっては、プレゼンテーションを実施し、提案書面や金額のみの判断ではなく、総合的な評価で選定し決定します。

プレゼンテーションの日時及び場所については、提案資料の提出後に別途連絡します。

(3) 選定結果の通知

事業者選定会議での審議結果を基に、候補事業者の順位を決定した後、速やかに応募者全員に結果をお知らせします。

(4) 非選定理由に関する事項

ア 非選定の通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日（閉庁日は含まない。）以内に、書面（様式は自由）により、非選定理由について、説明を求めることができます。

イ 上記アの回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日（閉庁日は含まない。）以内に書面により行います。

ウ 非選定理由の説明書請求に係る受付場所及び受付時間は、以下のとおりです。

（ア）提出方法：持参又は郵送（郵送の場合は書留郵便に限ります。＜必着＞）

※ 郵送の場合は、期間中に必着

（イ）受付場所：6（3）の受付担当部署

（ウ）受付時間：開庁日の9時から17時まで

9 その他留意事項

(1) 本業務に係る予算

本業務に係る予算が成立しないときは、契約をしないこととします。この場合において、本件のために行った準備行為等に係る費用が既に発生していても、その費用を交通局に請求することはできません。

(2) 応募の辞退

応募受付後に辞退する場合は、辞退届を提出してください。

(3) 選定後の辞退の禁止

業務委託先として選定された後の辞退は、原則として認められません。

(4) 選定の解除

受託候補者として選定された後に、提出書類に虚偽内容の記載や不正と認められる行為が判明するなど、受託候補者として不適当と交通局が判断した場合は、選定を解除することがあります。この場合において、当該事業者に生じた費用や損害について、交通局は一切保証しません。

(5) 応募及び準備に係る費用

応募に要する費用及び契約前の準備行為に係る費用は、全て応募者の負担とします。

(6) 審査後の手続き

第一順位の候補事業者と契約協議を行い、業務内容の詳細及び契約条件について協議し、合意した後に契約を締結します。ただし、第一順位の候補者と合意に達しなかった場合は、次点の業者を候補者として協議を行うこととします。

なお、事業開始に向けた協議の中で、候補者からの提案内容について、その一部を変更する場合があります。

10 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、発注者関係規定は交通局のホームページから閲覧可能。

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

(2) 守秘義務・信用失墜行為

ア 受託者は、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 受託者は、発注者の信用を失墜させる行為をしてはならない。

ウ 受託者は、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。