

京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”（第3期）業務仕様書

本仕様書において「発注者」とは京都市交通局を、「受注者」とは本業務の受託事業者をいう。
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 業務目的

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る。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る。

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”」業務を実施する。

2 委託期間

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る。

※2 受注者の業務実績にかかわらず、発注者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、発注者は変更後の業務内容を受注者に説明し、協議することとする。

この場合において、発注者は毎年度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する。

3 業務内容

(1) 「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」の主な活動内容

ア 市バス・地下鉄をはじめとする交通案内・観光案内

バス停留所等の活動場所において、お客様に積極的にお声かけを行い、目的地までのルートや、市バス・地下鉄の乗車方法等（以下参照）を案内する。また、お客様からのご質問には親切・丁寧・的確に回答すること。

【案内する内容の事例】

- 市バス系統の行先・運行時刻・のりば
- 「地下鉄・バス1日券」や交通系ICカード等の乗車券の利用方法
- 市バスだけでなく、地下鉄や他の交通機関を組み合わせた最適な移動ルート
- 市バス・地下鉄沿線の観光情報

イ 快適なご利用環境づくり

バス待ちのお客様に整列乗車を呼びかけるなど、市バスに気持ちよくご乗車いただける環境づくりやスムーズな乗車のサポートを行う。

ウ 市バスの混雑緩和に向けた取組

一部の系統や時間帯に観光客が集中することで生じる市バスの混雑への対応として、移動経路や観光の分散化の案内や乗降時間の短縮に資する取組（以下参照）を行う。

【案内する内容の事例】

- 市バスだけでなく、地下鉄や他の交通機関を組み合わせた最適な移動ルート（再掲）
- 「観光特急バス」をはじめとする観光系統への誘導
- 「地下鉄・バス1日券」や交通系ICカード等の乗車券の利用方法（再掲）
- 大型手荷物をお持ちのお客様への「手ぶら観光」やコインロッカーの利用推奨
- 周辺部への誘客など「観光の分散化」につながる情報発信
- 観光シーズンにおける京都駅に向かうバスから地下鉄への無料振替の案内

エ 市バスや交通局のイメージアップに寄与する取組

交通局の取組やイベントのPR、また、「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」の活動、市バス・地下鉄のイメージアップにつながる情報発信を、バスをお待ちのお客様に対面で、また、SNS等を活用して広く行う。

オ 「観光特急バス」の案内と利用促進

東山方面へ市バスで向かうお客様を「観光特急バス」の利用へと積極的に誘導するとともに、「観光特急バス」の運賃、乗車方法を案内すること。また、京都駅前D1のりばにおいては、「観光特急バス」にスムーズにご乗車いただけるよう、移動式運賃箱を使用（取扱方法等は別紙参照）してお客様の地下鉄・バス1日券への日付印字を行うこと。

なお、京都駅前D1のりばでの活動に当たっては、チェーンと錠で封鎖している同のりばを活動開始前に開錠・開放し、活動終了後に施錠・再封鎖すること。

カ その他

ア～オのほか、発注者及び受注者にて協議のうえ、本業務の目的遂行に資する活動を別途行うことがある。

(2) 主な活動場所

- ・京都駅前バスターミナル
 - ・五条坂・清水道、祇園、二条城、金閣寺、銀閣寺など、主要な観光地周辺におけるバス停留所
 - ・四条河原町などの主要停留所
 - ・バスから地下鉄への無料振替を実施する東山三条や金閣寺道など
 - ・三大祭などの祭事や各種イベントの開催により、多客が見込まれるバス停留所
 - ・このほか、発注者及び受注者の協議により決定する活動場所
- ※ 最大7箇所と同時に配置し、活動する。

(3) 活動日及び活動時間

ア 年間延べ1, 990時間（イ、ウの合計時間）

※ 1回当たりの活動時間は、4～8時間とする。

イ 京都駅前バスターミナル（「観光特急バス」の案内を含む。）：概ね1, 310時間／年間

○土・休日（通年）

○11月の平日

○観光シーズン・4月等、繁忙期の平日

○お盆、年末年始

ウ その他の活動場所：概ね680時間／年間

○春（桜）の観光シーズン（3月下旬～4月上旬）

○ゴールデンウィーク期間（4月下旬～5月上旬）

○秋の観光シーズン（11月中月上旬～12月上旬）

○祇園祭など祭事やイベントの開催日

エ 主な活動場所における最低限の配置時間については、下記のとおり確保すること。このほかの配置場所における活動時間を含めて、毎月、前月初旬までに発注者は受注者と協議のうえ指示する。

主な配置箇所	閑散期（8月、1月など）	繁忙期（11月、3月など）
京都駅前バスのりば （観光特急バス業務を含む）	8時間	8時間
金閣寺道	—	4時間
清水道・五条坂	—	5時間
祇園	—	4時間
祇園祭（四条堀川・祇園）	—	4時間

4 活動体制等

(1) 活動体制

ア 必ず、複数人によるチーム（以下「コンシェルジュ隊」という。）で活動すること。

イ トラブル対応等が生じた場合に、受注者の責任者に緊急の連絡が可能な体制を確保したうえで活動すること。

ウ 主な活動場所における最低限の配置人数については、下記のとおり確保すること。このほかの配置場所においては、毎月、前月初旬までに発注者は受注者と協議のうえ指示する。

主な配置箇所	閑散期（8月、1月など）	繁忙期（11月、3月など）
京都駅前バスのりば （観光特急バス業務を含む）	6人	10人
金閣寺道	—	4人
清水道・五条坂	—	6人
祇園	—	4人
祇園祭（四条堀川・祇園）	—	6人

(2) サービス水準の確保

コンシェルジュ隊のメンバーは、市バス・地下鉄をはじめとする交通や京都観光に関する十分な知識を有する者、語学に長けた者(日本語及び英語対応は必須。中国語や韓国語など、可能な限り多言語に対応すること。)により構成し、質の高いサービスが提供できるよう努めること。

(3) 被服等

ア 制服の着用

コンシェルジュ隊は、活動中、デザイン等について事前に発注者の承認を得たうえで受注者が製作、用意した制服を着用すること。

イ 氏名等の明示

コンシェルジュ隊は、活動中、氏名(名字)及び本業務名を明示した名札等を着用すること。

ウ 品位の確保

活動に当たっては、お客様に好感を与えるよう、コンシェルジュとしてふさわしい身だしなみや言葉遣いに努めること。

(4) 休憩場所の確保

コンシェルジュ隊の活動に当たって休憩場所が必要な場合は受注者で確保すること。また、法令の定めるところにより、必要な休憩を交替で取得させるよう配慮すること。

5 業務管理

(1) 連絡体制の確保

受注者は、緊急連絡先及び担当者名簿を事前に発注者へ提出すること。

なお、緊急連絡先及び担当者名簿に変更が生じた場合、受注者は、速やかに発注者に連絡すること。

(2) 活動報告(日報)

受注者は、業務日ごとに一日の活動内容を記載した日報を作成し、毎月集約したものを翌月の5営業日以内に発注者に提出すること。また、発注者が要請したときは、業務の進行状況(本業務に付随した活動を含む。)について、報告を行うものとする。

(3) 業務完了報告書

受注者は、本業務に係る業務完了報告書を翌年度の4月上旬までに発注者に提出すること。

なお、業務完了報告書には、本業務の取組の効果に係る定量的・定性的な分析内容を必ず記載すること。

(4) 苦情対応

本業務に係る苦情を受けたときは、受注者は速やかに発注者に報告を行うとともに、適切な措置を講じること。

6 その他

(1) 人材確保

本業務を安定的に運営できる体制を確保すること。

(2) 業務中止の判断

以下の場合には、活動を中止することができる。

なお、いずれの場合においても、中止した時間数については、可能な限り、後日に代替日を設け、活動を行うものとする。ただし、やむを得ず代替日を設けることができない場合は、別途、発注者及び受注者による協議のうえ、委託料の精算を行うことができることとする。

ア 荒天が予想される場合など、発注者及び受注者による協議のうえ、前日までに活動の中止を判断したとき

イ 活動当日に、受注者の責任者がやむを得ない理由で活動の中止を判断したとき

(3) 備品、消耗品等の使用

本業務の遂行に必要な備品、消耗品、各種案内ツール（事前に発注者の承認を得たうえで受注者が作成するポップ類、掲示物、配布物等。これらの著作権等の諸権利は受注者に帰属する。）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」など、業務遂行上必要となる印刷物等については、発注者から受注者に無償で提供する。

(4) その他留意事項

受注者は、当事業の趣旨を理解し、案内の充実に向けて、以下項目に留意のうえ業務を遂行すること。

ア 携帯端末の活用など、案内内容の充実を図ること。

イ 指差しボードや筆談具の使用など、ユニバーサル対応に配慮すること。

ウ 市バス・地下鉄のPRや、観光施設などの営業情報や、バスの迂回等運行情報、台風や大雨など非常時における情報等、お客様のニーズを把握し、ホームページやSNSを活用した情報発信などを適宜行うこと。

エ “おもてなしコンシェルジュ”の認知度向上に努めること。

また、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、発注者及び受注者にて協議したうえで定めるものとする。

「観光特急バス」の案内に係る「移動式運賃箱」等の取扱い等について

1 仕様

(1) 移動式運賃箱

お客様の地下鉄・バス1日券の日付の印字で使用する装置。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の台車上に取り付けている。

[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

(2) 金庫

移動式運賃箱に格納されている付随機器。運賃箱で回収される現金のほか、各種カードの利用データ（地下鉄・バス1日券の利用回数を含む。）などを収集する装置である。

■寸法：横幅210mm × 奥行150mm × 高さ220mm

■重量：4.3kg

2 取扱い・運用方法

(1) 移動式運賃箱

- ・ 「観光特急バス」の案内活動の開始前、地下鉄京都駅の駅務室に保管されている移動式運賃箱（台車2台）を、京都駅バスターミナル（D1のりば）に配置し、お客様の地下鉄・バス1日券の印字処理に活用する。（乗車待ちのお客様に積極的にお声かけをすること。）
- ・ 案内終了後、移動式運賃箱を駅務室に戻すとともに、バッテリーをAC100Vのコンセントへ接続し、充電する。
- ・ 搬出と搬入作業は複数名で行い、紛失、盗難、破損等に十分注意するとともに、別途定める操作マニュアルに従って運用すること。
- ・ 荒天時や不具合が生じた場合は、移動式運賃箱を使用せずに案内活動を行う。また、活動中に急遽、荒天となった場合は、移動式運賃箱を避難、保護、撤収するなど、機器故障の防止に努めること。
- ・ 受託者の責めに帰すべき事由を除き、移動式運賃箱が故障した場合は、交通局が修繕することとする。

(2) 金庫

- ・ 金庫内に貯まったデータを空にするため、概ね「観光特急バス」が連続で運行する前後の日に金庫を九条営業所へ搬送し、データの精算処理を行う。
- ・ 金庫の搬送は、紛失、盗難、破損等に十分に注意し、複数名で行うこと。また、搬送の際は、かばん等を用いて、金庫全体を覆い隠すよう努めること。
- ・ 受託者の責めに帰すべき事由を除き、金庫が故障した場合は、交通局が修繕することとする。