

令和4年度広島市観光案内所受付案内労働者派遣業務仕様書

1 就業場所

名称	所在地
広島市観光案内所（紙屋町シャレオ（地下街））	広島市中区基町地下街 100 号 紙屋町シャレオ（地下街）内

なお、下記の場所においても勤務が発生する場合がある。

名称	所在地
公益財団法人広島観光コンベンションビューロー	広島市中区基町 5 番 4 4 号 広島商工会議所ビル 6 階

2 派遣期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

3 就業日

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの毎日とする。

ただし、紙屋町シャレオ（地下街）の休業日は休業とする。

4 派遣人員

1日当たり1名

広島市観光案内所（紙屋町シャレオ（地下街））1名

5 就業時間

(1) 就業時間

就業場所	就業時間	休憩時間	勤務時間
広島市観光案内所（紙屋町シャレオ（地下街））	11:00～17:00	1時間	5時間

※休憩時間は、原則として13:00から14:00までとする。

(2) 上記のほか、就業場所の追加及び就業時間の変更がある場合は、発注者及び受注者で協議するものとする。

6 業務の内容

広島市観光案内所に来所する観光客等及び電話・メール等による問い合わせ等の受付案内を行う。特に明記しない限り、観光客等は日本人・外国人を指す。主な業務については、次に掲げる(1)から(9)のとおりとする。

(1) 観光案内

- ① 広島市内及びその周辺の観光地及び各種施設などの案内
- ② 県内外市町村観光協会（案内所）及び県内外観光地のアクセス等の案内
- ③ 各種観光情報（公益財団法人広島観光コンベンションビューロー（以下「ビューロー」）

という。) 発行パンフレット及びビューローが指示する各種媒体) の確認の補助

④ 上記①から③に付帯する各種案内・パンフレットの提供業務

(2) 交通案内

① 広島市内及びその周辺地域で運行される公共交通機関の乗り場、乗り継ぎ、運賃・料金、発着時刻等の案内

② 観光バス（英語ガイド付きツアーを含む。）の案内及び観光タクシーの配車手配

③ その他、観光に関する交通情報の案内（レンタカー、レンタサイクル、河川遊覧船、クルーズフェリー、駐車場・駐輪場ほか）

(3) 施設案内(行き方・場所等)

① 次の施設の案内

- ・公共施設（文化・スポーツ施設）
- ・宿泊施設（ホテル・旅館・民泊提供住居等）
- ・会議場・ホール及び学校・大学
- ・各交通機関施設（バスセンター、広島空港、広島港）
- ・神社仏閣や冠婚葬祭式場
- ・その他、病院、企業・ビル等

② 紙屋町地下街（シャレオ）内（各店舗、トイレ、コインロッカー等の施設案内を含む。）及び各出入口の案内

(4) 商工案内

① 次の施設の案内

- ・食事処（個人・団体）
- ・バー、クラブ、ライブハウス
- ・土産品、土産物店
- ・デパート、スーパーマーケットの案内
- ・ショッピングモール、各種専門店(物販)
- ・銀行、郵便局、証券会社
- ・外国人対象の外貨両替・キャッシングの可能施設
- ・コンビニエンスストア（FAX、コピー、宅配便）
- ・娯楽施設（映画館等）、本屋、インターネットカフェ等
- ・旅行会社の案内及び金券ショップ・プレイガイド
- ・体験型アクティビティ
- ・ムスリム・ベジタリアン等向け対応可能施設（祈祷室・レストラン）
- ・その他、観光に関する各種商工施設の案内

(5) 宿泊案内

① 外国人向け宿泊予約代行（広島市内外）

② 広島市内外の宿泊施設の案内（電話番号・所在地・料金等）

(6) 情報収集・提供

① 新聞その他情報誌等からの情報収集

② 各種施設・店舗等のパンフレット収集（案内用）

③ パンフレットの発送業務（クロネコヤマトDM便）

- ④ パンフレットの取り寄せ・補充及び整理（各施設等への必要なパンフレット類の送付依頼・入荷したパンフレット類の受取・保管及び案内カウンターやラックへの補充・陳列等）
- (7) 業務報告
 - ① 業務日報の作成及び提出（毎日の勤務終了時に指定のオンラインシステムで提出）
 - ② 案内件数・外国人案内件数等の計数及び入力、提出（毎月月初までに指定のオンラインシステムで前月分を提出）
 - ③ JNTO 認定外国人観光案内所 案内業務実績報告の作成・提出（毎月月初に指定の専用サイトより前月分を入力・仮保存）
 - ④ パンフレットの発送連絡（クロネコヤマト DM 便にて発送した送付状を毎月月初までに指定の方法でビューローに提出）
- (8) 観光案内所との連携
 - ① 広島及び近郊の情報収集、Slack を用いた観光案内に関する各種情報の投稿・情報共有
 - ② 毎月開催の観光案内所連携会議への出席
- (9) その他
 - ① 案内所の清掃・ゴミ出し
 - ② 案内所用地下ポストの確認
 - ③ 天候、災害等に係る各相談の対応
 - ④ 不当要求等の対応要領マニュアルに沿った対応
 - ⑤ AED の設置場所・使用可能時間の確認
 - ⑥ 防犯対策
 - ⑦ 災害時における市提供蓄電池の貸し出し及び年 1 回の充電（4 月 1 日）
 - ⑧ Eメール・Slack・FAX・留守番電話等の随時確認、速やかな対応
 - ⑨ その他、当該業務に関連してビューローが指示する事項

7 発注者責任者

公益財団法人広島観光コンベンションビューロー 常務理事（魅力創造部担当）

8 指揮命令者

公益財団法人広島観光コンベンションビューロー 魅力創造部長

9 派遣労働者からの苦情の処理

(1) 苦情の申出を受ける者

受注者責任者及び発注者責任者

(2) 苦情処理方法、連携体制等

発注者(受注者)責任者が苦情の申出を受けたときは、ただちに受注者(発注者)責任者へ連絡することとし、当該受注者(発注者)責任者が中心となって誠意をもって遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図ることとし、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

また、受注者責任者及び発注者責任者は、自らでその解決が容易であり、即時に処理した苦情の他は遅滞なく互いに連絡するとともに、その結果について必ず派遣労働者に通知する

こととする。

10 派遣労働者の選定等

- (1) 受注者は、当該業務に適する派遣労働者を選任するものとする。
- (2) 受注者は、派遣労働者名簿を作成して発注者に提出するものとし、派遣労働者名簿には、受注者責任者、派遣労働者の氏名、性別及び派遣労働者にかかる社会保険及び雇用保険の被保険者資格の取得届の提出の有無(無の場合はその理由)を記載するものとする。なお、年齢については、派遣労働者が18歳未満の場合は記載する。
- (3) 受注者は、派遣労働者の交代を行う場合は、事前にその旨を発注者に通知するとともに、派遣労働者名簿を発注者に提出するものとする。

11 管理台帳

受注者は受注者台帳を、発注者は発注者管理台帳をそれぞれに作成し、派遣労働者ごとに記載するとともに、適正な管理を行わなければならない。

12 派遣労働者の要件

次の全ての要件を満たす者。

- (1) 観光案内所受付案内実務又はこれと同等の受付案内実務経験が2年以上の者
(注：同等とは、旅行会社、宿泊施設などの観光関連企業・団体をいう。)
- (2) 英検2級以上又はそれと同等の能力を有し、読み書き含め相手とのコミュニケーションが支障なく行える者
- (3) 秘書技能検定2級以上又はそれと同等の能力を有する者
- (4) 普通救命講習を受講している者
(経過措置として、受講していない者については、6か月以内に受講すること。)
- (5) パソコン（Word や Excel、Outlook 等）の基本的操作ができる者

13 派遣労働者の研修等

- (1) 当該業務を円滑に遂行するため、必要に応じて業務開始までに事務処理に必要な引き継ぎ、実務研修を行うこととする。なお、この実務研修は受注者責任者が実施することとする。
- (2) 受注者責任者は、業務開始後、途中雇用の派遣労働者に対しても必要に応じて、業務に従事するまでの間に、(1)と同様の研修を実施すること。
- (3) 利用者に対するサービス向上を図るため、受注者責任者は派遣期間中に少なくとも1回以上の、窓口・電話対応マナーなどの接客研修を実施すること。
- (4) 業務上必要な講座や研修等に参加し、派遣労働者の資質向上、知識習得に努めること。

14 服装

- (1) 受注者は、常時シャレオ従業員証を着用させるものとする。
- (2) 派遣労働者に着用させるシャレオ従業員証は、受注者がシャレオへ申請、シャレオから支給するものとする。また、退職の際は、従業員証をシャレオに返却すること（紛失の場合は要実費弁償）。

- (3) 派遣労働者は、原則オフィスカジュアルで従事すること（スーツ可）。帽子・サングラス・派手なアクセサリ類は着用せず、勤務中の服装が華美にならないようにすること。

15 服務規律等

受注者は、派遣労働者に次に掲げる事項を厳格に守らせなければならない。

- (1) 来所者等に対して、礼儀正しく、親切丁寧に対応し、粗暴な言動をしないこと。
- (2) 職務の遂行を怠らないこと。
- (3) 案内所は、常に整理整頓するとともに、派遣労働者は身だしなみを整え、来所者に不快な感じを与えないように努めること。
- (4) 案内所内の文房具等消耗品や FAX 複合機等備品類の私的利用や業務外での持ち出しをしないこと。
- (5) 案内所内では、原則個人の携帯電話・スマートフォン等を私的に利用しないこと。
- (6) 案内所内では、水分補給以外の飲食は原則禁止。休憩時の飲食は、案内所外のシャレオ従業員用休憩室等を利用すること。
- (7) 案内所内に電子機器を持ち込む場合は、常時サイレントモード（音・振動なし）に設定すること。
- (8) 害獣等の被害を避けるため、また衛生上の理由等から、食べかすや生ゴミ等を案内所内へ持ち込んだり、案内所内ゴミ箱等へ廃棄したりしないこと。

16 出勤確認

受注者は派遣労働者が遅滞・遺漏なく出勤を行うよう対策を講じ、発注者の了解を得るものとする。

17 検査

勤務時間表（派遣社員の勤務した日時を記入したもの）を、業務実施月ごとにまとめて発注者に報告し、検査を受けるものとする。

18 便宜供与

発注者は、派遣労働者に対し、ロッカー・休憩室等の施設・設備について利用することができるよう便宜供与をすることとする。

19 その他

- (1) 派遣労働者の交替を行う場合（この契約が終了する場合を含む。）、交替前の派遣労働者は、交替する派遣労働者に対し、発注者が必要と認める期間、当該業務の引継ぎを行うものとする。
- (2) 受注者は派遣労働者に、観光案内所が市民を代表しておもてなしを提供する重要な拠点であることを認識して従事させること。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議してこれを定めるものとする。