

(別紙1)

仕 様 書 (案)

1 件 名

港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託

2 履行期間

契約締結日の翌日から平成28年3月31日まで

3 履行場所

東京都港区芝公園一丁目5番25号

港区地域振興課国際化推進係及び港区指定場所

4 目 的

伝統工芸品、和菓子、和食等日本の歴史や文化についての予備知識がなければ英語での説明が難しい商品、サービス等を取り扱う港区内に立地する店舗に対して、オーダーメイドの英語対応マニュアルを作成して提供するなど英語対応力向上のための支援を行うことにより、外国人が商店街等の店舗を利用しやすい環境作りを推進することを目的とする。

5 業務内容

港区内に立地する商店街等の店舗に対して実施する港区商店街等英語対応力向上支援事業に係る支援を行う。なお、支援する店舗は区が事前に決定し、受注者は、以下の手順で支援を行う。なお、旅費等、支援の過程において発生する経費については、受注者の負担とする。

(1) 予定数量

50式 (1式の単位は、1商品について「(2)支援業務」を行い「6 成果品 (1)」のマニュアルを納品するまでとし、1店舗1商品、計50店舗の実施を予定するものとする。)

(2) 支援業務

ア 店舗ヒアリングの実施

①受注者は、支援を行う店舗に対して以下の項目についてヒアリングを行う。

ア 店舗の来歴や背景

イ 店舗特有の商品やサービスの来歴、背景、特徴

ウ 商品やサービスの説明方法や表現の仕方に対する店舗の要望

エ 日本語を母語としない外国人買い物客(以下「外国人」という。)への対応状況

オ その他外国人対応に関する要望

②区は、ヒアリングの日程等について店舗との調整を行い、当日は受注者に同行することを基本とする。

- ③ヒアリングの所要時間は、受注者がそれぞれの店舗でマニュアルの作成に必要な時間をとるものとし、1店舗あたり30分から1時間程度を目安とする。

イ オーダーメイドマニュアルの作成

- ①受注者は、「6 業務内容(2)ア」に述べた店舗ヒアリングの結果を元に、店舗ごとにオーダーメイドの英語対応マニュアル(以下「マニュアル」という。)を作成する。
- ②マニュアルの主な内容は、以下のとおりとする。
- ア 1店舗あたり原則1つの商品やサービスについて外国人に説明するために必要な説明文
- イ 外国人が来店してから商品(サービス)を購入(利用)し、店を出るまでの一連の会話(全店舗共通の仕様とする。)
- ウ 要望がある場合は、店舗のその他の商品名の一覧や、一般的な道案内等

- ③マニュアルの形式及び内容の詳細については、ヒアリングの結果を踏まえ、店舗ごとの要望に応じ、区と受注者が協議して定めるものとする(例えばマニュアルの形式として、店舗が手持ちで使うものであれば文章のみものを作成し、外国人とカウンターで一緒に見るものであれば、写真やイラストを入れた見やすいものを作成する等)。

- ④日本の文化や慣習の理解を前提とする伝統工芸品や和菓子、和食等、日本の歴史や文化についての予備知識がなければ英語での説明が難しい特有の商品、サービス等を翻訳するにあたっては、外国人にも理解しやすく、的確で簡潔な表現となるよう留意すること。

- ⑤受注者は、「5 業務内容(2)ウ」に述べる買い物シミュレーション講習の結果を踏まえてマニュアルを精査し、更新を行う。

- ⑥マニュアル(成果物)の納品に関する詳細は「6 成果品(1)」のとおりとする。受注者は、紙資料の他、区が利用する情報機器に対応する形でデータを納品する。

ウ 買い物シミュレーション講習の実施

- ①受注者は、講師及び買い物客役の外国人(以下「派遣員」という。)を店舗に派遣し、事前に作成したマニュアルに沿って、外国人が来店した場面のシミュレーション講習(以下「講習」という。)を行う。

- ②講習の時間は、1店舗あたり30分程度とし、店舗からの質問があった場合は別途対応するものとする。

- ③派遣員は、講習中にマニュアル上想定されていなかったケースが発生した場合、店舗から質問があった場合についても、指導を行う。

- ④受注者は、買い物客役の外国人をネイティブスピーカーとする等、実際に想定される状況を確実に再現できる体制をとること。

(別紙1)

(3) 実施報告書の作成

全店舗の支援業務が終了した後、1か月以内に、実施報告書「以下「報告書」という。」を「6 成果品(2)」に示す形式で納品する。記載内容は、以下に挙げる内容を基本とし、分量等の詳細については区と協議の上決定する。

- ①受注者が各商品のマニュアルを作成した過程（ヒアリングからマニュアル完成までの手法や工夫等）
- ②全体の総括（本事業の受託を通して得られた日本文化を英語で外国人に説明するためのノウハウ等）

6 成果品

(1) オーダーメイドマニュアル

「5 業務内容(2)ウ」に述べた講習が終了した後、2週間以内に、完成した各商品のマニュアルをその都度以下の形式で納品する。

- ①電子データ（形式は、Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint等とし、電子メールで送付する。）

ただし、全店舗の支援業務が終了した後には、全てのデータをCD-Rに記録し、2式納品すること。

- ②印刷物（各店舗の形態に準ずるものとする。）

1式につき2部

(2) 実施報告書

- ①電子データ（形式は、Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint等とし、CD-Rに記録し、2式納品する。）

- ②印刷物（A4サイズ 上質紙菊判 62.5 kg、フルカラー）

5部

7 契約方法及び支払方法

(1) 「5 業務内容(2)」に述べた支援業務

ア 1式あたりの単価契約とする。

イ 完成したマニュアルの納品を以て支援業務の履行完了とし、業務の履行確認後、受注者からの書面による請求に基づき、各回で支払うものとする。

なお、原則1店舗につき1商品とするが、2商品以上支援する店舗があることも想定するものとし、その場合は1店舗で2式実施したものとする。

(2) 「5 業務内容(3)」に述べた実施報告書の作成

ア 総価契約とする。

イ 完成した実施報告書の納品を以て履行完了とし、業務の履行確認後、受注者からの書面による請求に基づき、一括で支払うものとする。

8 著作権と肖像権

(別紙1)

- (1) 成果物の著作権は、区に無償譲渡すること。
- (2) 第三者の著作物を使用するときは、受注者の負担で著作権処理を行うこと。
- (3) 前項における著作権処理の際、著作権者の意向で、何らかの制限を設けなければ使用承諾が得られないときは、当該著作物を使用するかどうかについて、あらかじめ区の意向を聞き、その承諾を得た上で、著作権処理を行うこと。この場合、設けられた制限の内容について、受注者は文書で区に報告すること。
- (4) 成果物は、港区ホームページにも掲載する場合があるため、受注者は、成果物に写真やイラストを使用する場合の肖像権及び著作権の処理を、受注者の負担で行うこと。著名人の肖像権を伴う写真等、特に問題が発生すると思われるものは区と協議すること。

9 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報保護に関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。

10 環境により良い自動車の利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成21年3月27日付改正20環車規第837

(別紙1)

号)」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

11 その他

本仕様書に定めのない事項については、区と受注者が別途協議し、決定するものとする。

12 担当

港区産業・地域振興支援部地域振興課国際化推進係

電話 03-3578-2565 FAX 03-3438-8252

個人情報保護に関する特記事項

(適正な管理)

第1条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前条の義務を遵守させなければならない。

(再委託の禁止)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、発注者の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

(第三者への提供の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(委託された事務以外への使用の禁止)

第6条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を、委託された事務以外の用途に使用してはならない。

(加工、再生等の禁止)

第7条 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を超えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

(返還及び廃棄の義務)

第9条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

第10条 前条の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう善良なる管理者の注意をもって焼却又は裁断等により処分しなければならない。

(事故発生時における報告の義務)

第11条 受注者は、個人情報の保護に関し事故が生じたときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。

(立会い及び監督)

第12条 発注者は、必要があるときは、発注者の指示する職員を立ち合わせ、個人情報の管理状況を調査し、監督することができる。

(公表措置及び損害賠償義務)

(別紙1)

第13条 発注者は、受注者が第1条から前条までに掲げる個人情報の保護に関する義務に違反し、又は怠った場合は、港区長の附属機関である港区個人情報保護運営審議会の意見を聴いて、その事実を公表することができる。

第14条 前条の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(磁気テープの保管)

第15条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した磁気テープを、施錠できるロッカー等に保管しなければならない。

(磁気テープの搬送)

第16条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した磁気テープを、専用ケースに施錠した上で、指定金融機関の専用車で搬送しなければならない。