刈谷駅前観光案内所運営業務委託仕様書（案）

1　業務の概要

ア　観光案内・相談業務

① 来所者等に対し、一般的な地理案内を含め、観光施設、観光拠点、交通、刈谷駅周辺の飲食店やホテル、スポーツ、イベント、地元の催事、広域観光情報等の案内や各種相談業務を総合的に実施すること。

② 上記に必要な付帯業務（電話番号検索、各種問合せ等）を行うこと。

③ 外国人の来所者に常時対応できるよう、外国語対応可能なスタッフの配置や翻訳機等を利用したサービスを行うこと。

イ　観光情報発信業務

① 各種観光ポスターや施設パンフレット等を配架し、案内すること。

② 観光催事、観光施設、その他市内各施設等で開催される催事に関する情報収集に努め、効果的な情報発信業務を行うこと。

③ 観光案内所のホームページ及びＳＮＳ等を利用し、最新の観光情報等について積極的に情報発信すること。ＳＮＳの投稿回数は、年末年始等を除き、週３回以上とする。

④ 本市の観光や観光案内所のＰＲ動画を制作し、発注者の承認を得たうえで、効果的に発信すること。

⑤ 観光案内所のホームページ及びＳＮＳは既存のものを引継ぐよう努め、引継ぎできない場合は、新たに開設すること。

⑥ 本市の観光、名産・特産品、人気グルメ、ホームタウンパートナー等について、新たな情報冊子を半期に１回以上発行すること。発行にあたっては、取材や撮影等を十分に行い紙面に反映するなど、訴求力の高い紙面づくりに努め、その内容については、事前に発注者へ企画書を提出し、承認を得ること。

⑦ 必要に応じて既存パンフレットを増刷し、有益な情報発信媒体を維持すること。

⑧ 刈谷市観光協会と連携し市内外イベント等へ参加し、刈谷のＰＲや、みやげ販売などの情報発信活動を行うこと。

⑨ 情報発信する際には、地元メディアと連携するよう努めること。

ウ　物品等販売業務

① 本市の銘菓、みやげ品、特産品等を選定し、その商品のＰＲ及び販売を行うこと。商品の募集、選定から販売、各店舗への精算行為等については、「刈谷駅前観光案内所販売商品取扱要領」を遵守すること。

② 販売形式は、原則、各店舗からの委託販売とする。ただし、商品の特性により、買取販売も可とし、その場合の手数料は、売上額の２０％以内とする。

③ 販路の開拓や新商品を販売できるよう活動し、その活動内容を報告すること。

④ 必要に応じてチケット販売等を行い、その取扱状況を報告すること。

⑤ 取扱物品等の管理を適正に行うとともに、各月の売上品の販売数、売上額、新商品に関する事項等について記録し、報告すること。

⑥ 購入者には、原則、インボイス制度に対応した領収書を発行すること。

⑦ 売上金は受託者の収入とし、法令等により必要な申告等を行うこと。また、損失となる場合は、発注者は補填しないものとする。

⑧ テーマ別の商品キャンペーンや観光案内所オリジナル商品の販売など魅力的な販売企画を実施するよう努めること。

⑨ クレジットカード、電子マネー等のキャッシュレス決済に対応すること。ただし、キャッシュレス決済導入に係る費用及びキャッシュレス決済に係る手数料等は受託者の負担とする。

⑩ オンライン販売の強化に努めること。

⑪ その他、販売業務に関し、疑義が生じた場合は観光協会と協議する。

エ　レンタサイクルサービス業務

① 市内観光施設等への移動サービスを提供するため、別に定めた貸出における遵守事項に基づき、自転車の無料貸出業務を行うこと。

② 貸出しを行う自転車の台数は、７台とする。ただし、貸出し状況等により貸出し台数を変更することができる。

③ 自転車は定期的に点検を行い、故障等があった場合は適宜修繕を行うこと。ま

た、ＴＳマーク更新に係る保守点検の発注については受託者が行い、その点検及び修繕に係る費用については発注者が負担する。

④ レンタサイクル利用中に事故等が発生した場合は、人命の確保を優先して利用者及び受注者が対応し、速やかに発注者へも連絡すること。

オ　観光案内所利用促進業務

① 観光案内所の活性化に繋がる、恒常的な集客が期待できる企画や、市、観光協会等と連携した企画を年１回以上実施すること。企画の内容については、事前に発注者へ企画書を提出し、承認を得ること。

② 上記を実施するにあたっては、市内公共施設やホームタウンパートナー、企業、飲食店等と連携するよう努めること。

③ ギャラリーコーナーを効果的に活用し、定期的に展示替えを行うこと。

④ 情報誌やイベント出展等を活用し、観光ニーズに関するアンケートを実施する等、利用促進に努めること。

⑤ その他、来所者が入りやすい環境づくりに取り組むこと。

カ　観光案内所の管理運営業務

① 来所者が円滑かつ快適に観光案内所を利用できるよう、適切な管理運営を行い、事故防止に努めること。

② 産業振興センターと観光案内所は開所時間が異なるため、商品等の防犯対策として、閉所時には観光案内所エリアの封鎖、既存の防犯設備の使用等により商品等の盗難防止に努めること。

③ 観光案内所内の整理整頓に努め、清潔に保つとともに、必要に応じて清掃等を行い、来所者が快適に過ごせるように努めること。

④ 観光案内所内で出た廃棄物は適正に処理すること。

⑤ 観光案内所の来所者数などの毎月の利用状況・統計等をまとめた報告書を作成し、発注者へ翌月１５日までに報告するとともに、発注者との連携を密にし、観光案内所の機能向上に努めること。

⑥ ４月１５日までに、各業務別の年間スケジュールを発注者へ提出し、承認を得

ること。

⑦ 上記スケジュールに変更が生じた場合は、発注者へ理由を説明のうえ、速やかに変更後のスケジュールを提出すること。

⑧ 業務完了後、年間の業務をまとめた報告書を、完了の日から３０日以内に発注者へ提出すること。

⑨ 毎月の勤務表を作成し、勤務月の１週間前までに観光協会へ提出すること。

⑩ 受託者の瑕疵等により第三者に損害を与えた場合は、受託者がその責任を負うものとする。したがって受託者はその賠償責任の履行確保のため保険の加入に努めること。

⑪ 苦情について対応すること。対応結果については、発注者へ速やかに報告すること。

⑫ 緊急時の連絡表及び対応マニュアルを作成すること。

キ　その他業務

① 発注者等から、本市の観光ＰＲ等を行うため市内外イベント等へ参加要請があった場合は、協議に応じること。

② 本市の観光の活性化及び観光案内所の効果的な活動のため、観光交流会を開催すること。テーマ、参加者、開催時期等の企画内容については、事前に発注者へ企画書を提出し、承認を得ること。

③ イベント等により、発注者が営業時間の変更等を申し出た時には、受託者は協議に応じること。

④ その他、観光案内所で行うことが適当と認められる業務の実施に努めること。

2　観光案内所内の人員配置について

常時２名（責任者１名、担当者１名）以上

※ただし、本業務を実施する上でやむを得ない場合は、１名でも可とする。

3　警報発表時等における運用について

（1）本市に大雨警報、洪水警報、台風接近に伴う暴風警報等が発表されたとき又は

発表されるおそれがあるときは、発注者の判断により観光案内所を閉所することができる。

(2) 発注者は、観光案内所を閉所する場合は、緊急の場合を除き、前日の午後0時までに受託者に連絡するものとする。

4　備品について

(1) 原則、発注者が提供する備品を使用し業務を行うこと。ただし、レジスター、パソコン及びその周辺機器については受託者所有の備品を使用すること。

(2) 既存備品の軽微な修繕を受託者にて行い、その費用を受注者にて負担すること。メンテナンス費（消耗品費、廃棄物処理費、修繕費等）は、年額３０万円とし、これを超える場合は発注者、受注者協議の上、決定する。

5　本業務を行う上での注意点

(1) 業務遂行上関連する法令及び条例・規則を遵守し、適正な運営管理を行うこと。

(2) 個人情報の適切な管理のため、個人情報の取り扱いや情報管理を徹底すること。

(3) 観光案内所で対応できないトラブルが発生した際に、支援できる体制を構築すること。

(4) 観光案内所の運営にあたり、配置する人員には十分に研修等を行い、運営を円滑に行えるよう準備すること。

(5) 金銭等を取り扱う業務があることから、問題が発生しないような人選を行うとともに、万が一の問題が発生した場合は、受託者が責任をもって対処すること。

(6) 接遇に優れ、観光案内及び刈谷駅周辺等、本市の地理等に明るい人員の配置に努めること。

(7) 可能な限り、公平性、公共性を意識して業務を実施するよう努めること。

(8) その他、本仕様に定めのない事項や細部の業務内容については、発注者、施設管理者と協議し決定するものとする。

6　その他

上記に定めのない事項や細部の業務については、観光協会、施設管理者などの関

係者と協議し決定するものとする。