

## 刈谷駅前観光案内所運營業務委託仕様書（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アプリ等のサービスを行うこと。

#### イ 観光情報発信業務

- ① 観光協会が指定するパンフレット等を配架し、案内すること。
- ② 各種観光ポスターや施設パンフレットをはじめ、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 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。
- ⑤ 刈谷の観光、名産・特産品又は人気グルメ等について取材や撮影等を行い、新規パンフレットや冊子等の新たな情報発信媒体を年2回程度発行すること。紙面の内容については、事前に観光協会へ企画書を提出し、承認を得ること。
- ⑥ 観光協会等と連携し市内外イベント等へ参加し、刈谷の観光PR等を行うこと。

#### ウ 物品等販売業務

- ① 刈谷の銘菓やみやげ品等を選定し、その商品のPR及び販売を行うこと。
- ② 衣浦定住自立圏構成市町等の観光案内所等と連携して、商品を相互に販売する

など広域観光に寄与するよう努めること。

- ③ 必要に応じてチケット販売等を行うこと。
- ④ みやげ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。
- ⑤ 購入者には、原則、領収書を発行すること。
- ⑥ 販売に必要なレジ及びその周辺機器等は、受託者にて整備し管理すること。
- 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、観光協会は補填しないものとする。
- ⑧ 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 市内施設等への移動サービスを提供するため、無料貸出し業務を行うこと。
- ② レンタサイクルの台数は、5台とする。
- ③ 自転車の定期的な保守点検を除いた自転車の貸出し中の故障に係る修理等の対応をすること。なお、修理に必要な費用については、原則、受託者が負担すること。

#### 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企画を実施し、集客に努めること。
- ② 観光案内所内は、季節に合わせた装飾を施すなど、来所者が入りやすい環境を整えること。
- ③ その他、来所者の利便性を向上させるよう努めること。

#### 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 観光案内所内のゴミは受託者にて適正に処分すること。
- ⑤ 既存備品の軽微な修繕及び受託者の責により修繕が必要となった場合は、受託者にて修繕を行うこと。
- ⑥ 観光案内所の運営に必要なパソコン及びその周辺機器等は、受託者にて整備し管理すること。
- ⑦ 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すること。作成した報告書は、翌月 15 日までに観光協会に提出するとともに、観光協会と情報共有し、観光案内所の機能向上に努めること。
- 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 日以内に観光協会へ提出すること。
- 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に加入する等の必要な措置を講じること。
- ⑪ 苦情については、原則、受託者で対応することとし、対応結果については、観光協会に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。
- ⑬ VR デバイス (oculusGo) の管理、点検を行うこと。また、VR デバイスを利用する者に対し補助等の対応を適切に行うこと。

#### キ その他業務

- ① 観光協会イベント等により、観光協会が開所時間の変更等を申し出た時には、協議に応じること。
- ② 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

### 3 警報発表時等における運用について

- (1)刈谷市に大雨警報、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、観光協会の判断により観光案内所を閉所することができる。
- (2)観光協会は、観光案内所を閉所する場合は、前日の午後0時までに受託者に連絡するものとする。
- (3)警報等による閉所時は責任者1名が待機し、閉館に伴う電話応対等必要な業務を行うものとする。
- (4)特別警報発令時は観光案内所を完全閉鎖するため、観光案内所スタッフの出勤は要しないものとする。

### 4 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。