

岩出市観光案内所運営等包括業務委託仕様書

第1章 業務概要

1 件名

岩出市観光案内所運営等包括業務委託

2 履行場所（別紙3参照）

岩出市観光案内所

岩出市清水386番地の11

全体施設面積 約543m²

バス待機所面積 約448m²

観光案内所床面積 約95m²

カフェスペース面積 約19m²

3 委託期間

令和8年4月1日～令和11年3月31日

4 営業日

・次の休所日を除く毎日運営

休所日は次のとおりとする。

・毎週火曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たる場合は、その次の平日）

・年末年始（12月29日から1月3日まで）

・ただし、バス運転手休憩所及びバス待機所は、無休で運営するものとする。

5 営業時間

観光案内業務にかかる営業時間は9：00から17：00とする。ただし、営業開始前の準備作業や、営業終了後の整理や片付け等に要する時間を受託者の業務時間に含めること。

営業時間外に必要となる作業は、概ね次のとおりとする。

①施設の開錠・施錠

②簡易な清掃（ゴミ拾い・掃き掃除・拭き掃除）

③観光関連啓発物の掲出、配架及び整理

カフェ業務については、観光案内業務時間は必須とし、その他の時間帯の運営については提案事項とする。

ただし、バス運転手休憩所及びバス待機所については、5：00～23：00の管理を義務付ける。なお、管理の形態については、現地での常駐は問わない。ただし、管理内容は、

開錠施錠／異常時（破損・苦情・事故）連絡体制／初動対応時間（30分以内）を満たすこと。

6 従事者について

受託者は、施設運営に当たっては、次に掲げる条件で施設に従事者を配置し、労働関係法令に従い従事させること。なお、それぞれについて兼任はいとわない。

- (1) 岩出市の観光に関し十分な知識を有し、来客者への観光案内など適切な接客を行うことができる従事者。
- (2) カフェ運営を行うことができる従事者。
- (3) 施設の運用形態（案内・カフェの一体運用、ピーク時間帯の増員等）は提案にゆだねる。ただし、案内所開所中（9時～17時）は観光案内に対応可能な従事者を常時1名以上配置すること。

7 業務範囲について

市職員が案内業務を行う場合であっても、施設全体の運営責任（開閉館、日常管理、苦情一次対応、館内調整等）は受託者が担う。

市職員の業務範囲（例：観光案内等）及び勤務時間帯は事前に市が受託者と調整し通知する。

観光案内所の敷地には、バス待機所があり待機所の管理も含む。

第2章 本業務の要件

1 観光等案内

- (1) 訪問又は電話によって観光案内所を利用するため適切な受入体制を築いたうえで対応すること。
- (2) 岩出市及び観光施設等の概要・案内所からのアクセス・連絡先等、観光案内全般を行うこと。
- (3) SNSやチラシ等を使用し、施設運営及び岩出市の観光情報について情報発信を行うこと。
- (4) 案内所を起点とした通年体験プログラム（①～⑥）を実施すること。

体験プログラム実施に係る費用については受託者の負担とする。また、その収益は受託者に帰属する。見積もり額には、収益を差し引いた額で計上すること。

通年体験プログラム

- ①公共交通機関と連携した体験プログラム（2回以上／年）
(例) バス乗車体験学習、子どもデザインバスラッピング
- ②駅前歩道を活用した体験プログラム（2回以上／年）
(例) 装飾&商店コラボ

- ③住民共創ワークショップ（4回以上／年）
 - ④マップアプリ作成、保守（店舗100か所以上、観光施設20か所以上掲載できるもの／初年度作成、以降随時情報更新及び保守）
観光案内に使用するマップアプリ作成、保守。
 - ⑤ARアプリ作成、保守（1件以上／初年度作成、以降保守）
観光に関するARアプリ作成、保守。
- ※④⑤について、
基本機能として
- ・観光地紹介
 - ・観光地検索
 - ・モデルコース掲載
 - ・AR機能
 - ・ポイントラリー（スタンプラリー）機能
 - ・多言語化（日・英）
- を設けることとし、アプリダウンロード数や施設情報閲覧推移を把握することができる仕様とすること。④⑤は同一アプリでも可とする。
なお、マップアプリ及びARアプリ（以下「成果品」という）について、受託者は次の事項を満たすこと。
- (1) 成果品は委託者が委託の目的に限らず自由に利用（印刷物の制作、ホームページの掲載など）出来るものとする。
 - (2) 委託業務の履行に際し、他の者が著作権等を有するものを使用し、問題が生じた場合は、委託者に不利益が生じないよう、受託者の責任においてこれを処理するものとする。
 - (3) 本仕様書に定めない事項については、委託者と受託者で協議するものとする。
 - (4) 本業務により作成された成果品及び成果品となる途中段階についても、著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は岩出市に帰属するものとする。
本委託業務に関する資料・成果品は、市の承認を得ずに第三者に公表し、譲与し、貸与し、又は使用してはならない。
 - (5) 受託者は、適宜委託者と協議打ち合わせを行うなど、受託者と緊密な連絡を保ちつつ業務を遂行しなければならない。
 - (6) 契約期間中に事故等が発生した場合、直ちに委託者に報告し、必要な措置を取ること。
- ⑥①～⑤以外の企画による体験プログラム（2回以上／年）

2 設備清掃

来客スペースやトイレ、入口デッキなどを常に清潔に保つよう心掛け、こまめに清掃を行

うこと（1日1回以上）。バス待機所についてもゴミ拾いなどの清掃を行うこと。また、必要な消耗品の補充などを適宜行うこと。

3 カフェスペースの運営

案内所での交流利用促進として、来客者に向けて軽食（飲食物）・物品の販売を行い、来客者及び滞在時間の増加を目指す。販売する商品については、事前に委託者の確認を受けること。飲食・物品の販売に係る諸経費は受託者が負担する。なおその収益は受託者に帰属するものとする。

4 ネット回線、Wi-Fi、等の管理

事務用のネット回線、施設利用者のフリーWi-Fi のネット回線、電話回線を用意すること。レジが必要な場合は、レジを用意すること。FAX 電話機は市で用意する。ネット、Wi-Fi 、電話の通信費用、工事費用については受託者の負担とする。なお、事務用のネット回線には、事務用で使用できる Wi-Fi を用意すること。（備品のタブレット等の機器を活用するため。フリーWi-Fi とは分けること。）工事に係る事前現場立ち合いが必要な場合は、市と協議のうえ実施することができる。

5 月次レポートの作成

本業務に係る実績として、次の情報を含むレポートを、毎月5日までに岩出市に提出し、承認を得ること。なお、下記の情報のほか、市が有益と判断した情報については適宜追加すること。

- ・来館者数（日ごと）
- ・カフェ利用者（レジ客）数、販売金額（日ごと）
- ・体験事業参加者数（体験事業ごと）
- ・問い合わせ内容
- ・SNSにおける反応内容

6 初年度特記事項

令和8年度において、市政施行20周年を記念した事業を観光案内所オープニングイベントと同時開催で行うこと。業務内容については別紙1のとおりとする。

7 緊急時の対応

緊急時において、受託者は発注者から指定された緊急連絡網に従い連絡を行うこと。

第3章 その他留意事項

1 経費

- (1) 次に掲げる経費は、業務遂行に係る経費として受託者負担とする。
 - ・観光案内所の人物費、光熱水費、電話・インターネットに係る通信費・設置工事費、案内所で使用する清掃用具・事務用品など消耗品等の経費、ごみ等の処分経費、1件30万以下の小規模修繕費、備品の維持管理費、機械警備委託料、防犯カメラ保守管理委託費、消防用設備点検委託料
 - ・受託者の責において発生した損金
- (2) 営業時間外の対応については、本業務の契約代金に含まれるものとする。
- (3) 市は別紙2の備品を無償貸与する。別紙2以外の備品が必要となる場合は、協議の上、
 - (A) 委託料に含め受託者が調達するもの/ (B) 市が購入または貸与するものを区分して決定する。
- (4) 受託者の責により、案内所の施設、設備又は備品を損傷・滅失した場合は、受託者において修繕または更新すること。

2 業務従事者の服務規律

営業時間中は、来館者から、従事者と識別できるものを着用し、来館者等への接客態度に気を付けるなど、接遇マナーを徹底すること。

3 守秘義務

受託者は業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

4 業務上必要な知識等の習得

受託者は、岩出市内の観光施設をはじめ、岩出市の観光施策、各種イベント、接遇など、業務上必要とする研修等をおこない、従事者の知識習得に努めること。

5 再委託

本件業務の再委託は原則として認めない。ただし、やむを得ず業務の一部を委託しようとするときは、あらかじめ下記の事項を書面に記載したうえ発注者岩出市に提出し、発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託先の事業者名
- (4) 再委託先に対する管理・監督方法
- (5) 再委託先の業務従事者名
- (6) その他岩出市が必要を認める事項

6 契約解除に関する事項

- (1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合、または事業効果が著しく低いと認められる場合には、岩出市は契約の解除をすることができるものとする。この場合、岩出市に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。事業効果が著しく低いと認められる場合とは、協議により定めたKPI等の評価指標に照らし、改善要請後も合理的な期間内に改善がみられない場合をいう。なお、解除に先立ち、岩出市は受託者に対し書面で改善要請を行う。
- (2) 災害その他不可抗力等、岩出市及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議することができるものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ事前に通知することにより、契約を解除できるものとする。

7 協議

本業務は、本市観光振興にかかる重要な役割を担う業務であり、履行期間中は、岩出市やその他関係団体からの要望等にも柔軟に対応していく必要があるため、本仕様書に定めのない事項についても、岩出市と協議したうえで柔軟に対応すること。