

堺市観光案内所運営業務
仕様書

令和6年4月

第一章 業務概要

- 1 業務名
- 2 履行場所
- 3 履行期間
- 4 営業日
- 5 営業時間
- 6 従事ポスト数

第二章 本業務の要件

- 1 観光等案内
- 2 物品等販売
- 3 堺観光レンタサイクル
- 4 国旗掲揚
- 5 旅行業部門の出先として旅行商品の受付
- 6 設備清掃
- 7 荷物預かり
- 8 月次レポートの作成
- 9 アンケート調査の実施
- 10 定例報告会

第3章 その他留意事項

- 1 業務責任者
- 2 総括現場責任者及び現場責任者
- 3 提出書類等
- 4 経費
- 5 業務従事者の服務規律
- 6 守秘義務
- 7 研修及び会議等への出席
- 8 業務上必要な知識等の習得
- 9 引継ぎ・原状回復
- 10 協 議

第一章 業務概要

1 業務名

堺市観光案内所運營業務

2 履行場所

- ・堺東観光案内所（堺市堺区三国ヶ丘御幸通 39-1）
- ・堺駅観光案内所（堺市堺区戎島町 3-22-1 南海堺駅ビル 1 階）
- ・大仙公園観光案内所（堺市堺区百舌鳥夕雲町 2-160 百舌鳥古墳群ビジターセンター内）

※百舌鳥古墳群ビジターセンターの管理運営及び同センター内のグッズ販売は本業務には含まれない。

3 履行期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

4 営業日

年末年始を除く毎日

5 営業時間

営業時間は、表 1 のとおりとし、営業時間中は、「6 従事ポスト数」に従い、スタッフを配置すること。

表 1

案内所名	営業時間
堺東観光案内所	9：00～19：00
堺駅観光案内所	9：00～18：00
大仙公園観光案内所	9：00～18：00

6 従事ポスト数

従事ポスト数は、表 2 のとおりとする。なお、各案内所には英語の日常会話ができる職員を常時 1 名以上、配置すること。日本語を母国語としない職員は、日本語能力検定 2 級程度の資格を有すること。

また、通常時より案内所利用者の増加が見込まれる発注者主催イベント開催日なども適切な観光案内業務が維持できるようにイベント対応として下記のポスト数配置にかかる経費について見積書に計上すること。ただし、イベント対応時のポスト

配置については、事前に発注者へ相談のうえ、必ず承認を得たうえで配置すること。

表 2

案内所名	ポスト数
堺東観光案内所	10:00～16:00 は 2 ポスト※ その他の時間は 1 ポスト
堺駅観光案内所	10:00～16:00 は 2 ポスト※ その他の時間は 1 ポスト
大仙公園観光案内所	土日祝 2 ポスト※ 平日 10:00～16:00 は 2 ポスト※ その他の時間は 1 ポスト
イベント対応	30 ポスト (1 ポスト×10 日×3 案内所)

※従事者の休憩時間については 1 ポストで可とする

第二章 本業務の要件

1 観光等案内

- (1) 堺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。
- (2) 多言語対応については、1 名常駐の英語対応スタッフに加え、各案内所に音声翻訳機を 1 台配備すること。
- (3) 発注者が保有しているパンフレット・チラシ等を管理し、発注者の求めに応じて適宜、在庫状況の報告をすること。また、月次で各観光案内所等に、発注者の事務所及び倉庫から補充すること。
- (4) 電話等でパンフレット・チラシ等の資料請求があった場合は、資料を請求元に発送すること。その際の郵送費用などは、本業務に含めること。
- (5) 受注者は毎朝、発注者へメール等で開所報告を行うこと。
- (6) 各観光案内所の「業務日誌」を作成し、とりまとめの上、営業日の翌日にメールで提出すること。
- (7) その他、本市観光に資する取組を提案した上で実施すること。

2 物品等販売

発注者が保有する物品等の販売を各観光案内所で実施すること。

- (1) 取扱商品
販売商品の追加及び変更、中止等が生じた場合は、発注者の指示に従い、対応すること。
- (2) 商品受入

受注者は発注者及び納入業者から販売商品を受け入れ、在庫管理票を作成し、売切れの商品が出ないよう、不足分がある場合は、納入業者に連絡し、仕入れをすること。

(3) 商品販売

受注者は商品を販売し、お客様から代金を収受すること。

(4) 現金管理

受注者は売上集計を作成し、現金の出入を管理し、発注者へ報告すること。

(5) 在庫管理

受注者は適宜、消費期限のチェックを実施するとともに毎月末に商品の在庫数量（棚卸し）を確認し、発注者に報告すること。

(6) 精算

受注者は発注者及び納入業者に毎月末締の売上高、売上数量、在庫数量を記載した売上報告書やその他インボイス制度に対応した必要書類を販売月の翌月 15 日までに提出し、販売金額から委託販売手数料を引いた金額を納入業者が指定する口座に販売月の翌月末日までに振り込むこと。また、委託販売手数料については、キャッシュレス決済手数料を引いた額を発注者が指定する口座に翌月末日までに振り込むこと。なお、発注者及び納入業者への振込にかかる経費（振込手数料）は受注者の負担とする。

(7) 不良品等の取扱

品質不良等で販売不能な商品があった場合は、発注者に報告した上で、返品伝票等を作成し当該商品を納入業者に返品すること。

(8) 瑕疵担保

商品販売後、お客様が商品に隠れた瑕疵を発見し、その申出があった場合は、速やかに発注者に報告した上で、発注者の指示に従い対応すること。

(9) 販売促進

購買意欲に結びつく販売促進について、提案し、実施すること。

3 堺観光レンタサイクル

(1) 貸出・返却手続き

堺駅・大仙公園観光案内所にある堺観光レンタサイクルの貸出及び返却手続きについて、別途発注者から提供するマニュアルに沿って実施すること。

(2) 移送

堺観光レンタサイクルは、堺駅・大仙公園観光案内所の双方で貸出・返却が可能なサービスだが、初期配置から少なくとも 5 台以上差が出た場合は、自転車の移送を行うこと。

(3) 清掃

自転車及び備品の清掃を週次で実施すること。

(4) 点検・修繕

安全なレンタサイクルサービスの提供のため、赤色 TS マーク付帯保険の加入及び自転車を 2 ヶ月に 1 回点検し、故障もしくは故障の恐れがある箇所については、部品交換などの修繕を実施すること。

(5) 報告

貸出状況や利用者の属性、動向を把握するため、貸出日や貸出回数、貸出時間、利用者の居住地や利用目的等のデータを集約した報告書を作成し、月次で発注者に報告すること。

(6) 金銭管理及び精算

レジ金の事前準備及び売上金の管理を行うこと。また、毎月末締の売上高、売上数量を記載した売上報告書を翌月の翌月 15 日までに提出し、売上金額からキャッシュレス決済手数料を引いた額を発注者が指定する口座に翌月末日までに振り込むこと、なお、発注者への振込にかかる経費（振込手数料）は受注者の負担とする。

(7) その他

自転車による観光促進について、提案した上で実施すること。

その他、営業時間外の返却など堺観光レンタサイクル貸出中に発生したトラブルについては、随時、発注者へ状況報告を行いながら、受注者の責任において対応するものとする。ただし、然るべき機関に相談が必要な事例が発生した場合はこの限りではない。

4 国旗掲揚

大仙公園観光案内所において、別途発注者が提供する「国旗掲揚業務マニュアル」に沿って国旗掲揚業務を行うこと。

5 旅行業部門の出先として旅行商品の受付

発注者が造成する旅行商品等の受付を発注者と連携のうえ行うこと。

6 設備清掃

商品販売棚や来客スペース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。堺東観光案内所については、館内及び外観壁面清掃を必要に応じて実施し、大仙公園観光案内所については館内清掃の他、レンタサイクルスペースの清掃を必要に応じて実施すること。

7 荷物預かり

(1) 荷物預かり

堺駅観光案内所において、荷物預かりを実施すること。預かった荷物は、堺駅観光案内所にて保管し、その管理は厳重に行うこと。

また、同様のサービスを大仙公園観光案内所でも実施すること。ただし、大仙公園観光案内所では、預かる期間をその日限りとする。

(2) 報告

荷物預かり状況や利用者の属性、動向を把握するため、預かり日や預かり個数、利用時間、利用者の居住地等のデータを集約した報告書を作成し、月次で発注者に報告すること。

(3) 金銭管理及び精算

レジ金の事前準備及び売上金の管理を行うこと。また、毎月末締の売上高、売上数量を記載した売上報告書を翌月の翌月 15 日までに提出し、売上金額からキャッシュレス決済手数料を引いた額を発注者が指定する口座に翌月末日までに振り込むこと、なお、発注者への振込にかかる経費（振込手数料）は受注者の負担とする。

8 月次レポートの作成

本業務実施にかかる実績として、次の情報を含むレポートを、毎月 5 日までに発注者に提出し、承認を得ること。なお、下記の情報の他、発注者が有益と判断した情報については、適宜、追加すること。

<販売商品に関する情報>

販売商品を分類別に集計し、統計情報として活用できる形でまとめること。

- ・販売商品の分類
- ・販売商品の店舗
- ・商品名
- ・単価
- ・販売者
- ・毎日の商品販売個数
- ・毎日の商品売上金額

<来所者に関する情報>

来所者の居住地別、性別、年齢層別、日別、月別、時間帯別等に来所者数を集計し統計情報として活用できる形でまとめること。

- ・来所者数
- ・来所者の居住地
日本人の場合は都道府県、外国人の場合は、国名

- ・来所者の性別
- ・来所者の年齢層
- ・来所者の来た時間帯（1時間毎）
- ・問い合わせ内容

< レンタサイクルに関する情報 >

レンタサイクルの種類別、利用者の性別、年齢層別等に稼働台数を集計し、統計情報として活用できる形でまとめること。

- ・レンタサイクルの種類
- ・レンタサイクルの日別稼働台数
- ・利用者の性別
- ・利用者の年齢層
- ・その他、3（5）に記載する事項

< 荷物預かりに関する情報 >

預かった荷物の分類別、利用者の居住地別、預かり期間別に利用者の集計をし、統計情報として活用できる形でまとめること。

- ・利用者数
- ・利用者の居住地
日本人の場合は都道府県、外国人の場合は国名
- ・預かった荷物の分類
- ・荷物を預かった期間

9 アンケート調査の実施

イベントや特定の事業について、業務内容の向上に活かすため、発注者の依頼に応じてアンケート調査を実施すること。

10 定例報告会

毎月20日までに、前月に起こった出来事をまとめて報告し、どのように改善し業務を遂行していくかを提案する場として、業務責任者あるいは総括現場責任者が出席する定例報告会を行うこと。その内、年2回は、各案内所のスタッフ1名以上を含めた定例報告会を行うこと。

また、10月に中間報告として、上期（4月～9月）に起こった出来事をまとめ、下期（10月～3月）に向け、どのように改善し、業務を遂行していくかを提案し、実施すること。また、下期（3月）に観光案内所運営総括として、業務の総括を実施し、次年度の観光案内所運営に関する改善内容を提案すること。

なお、提案内容は、他自治体や国の動向を踏まえた上で、検討すること。

11 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、契約締結後速やかに、次に掲げる緊急時の対応マニュアルを提出すること。対応マニュアルは下記の事態に速やかに対応できるものとする。
 - I 火災・地震・爆発等発生時
 - II 風水害等発生時
 - III 違法・不法行為者発見時
 - IV 傷病人の発生時
- (2) 緊急時において、受注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。

第三章 その他留意事項

1 業務責任者

- (1) 受注者は契約締結後、速やかに業務責任者を選任し、発注者の承認を得ること。
- (2) 業務責任者に変更がある場合は、事前に発注者の承認を得ること。

2 総括現場責任者及び現場責任者

- (1) 受注者は業務従事者の中から総括現場責任者及び各観光案内所の現場責任者を選任し、発注者の承認を得ること。
- (2) 総括現場責任者及び現場責任者に変更がある場合は、事前に発注者の承認を得ること。
- (3) 総括現場責任者は、業務責任者ととも各案内所の管理や発注者との連絡調整を行うこと。
- (4) 現場責任者は各案内所業務に関して、総括現場責任者指導のもと、案内所管理を行うこと。

3 提出書類等

- (1) 受注者は契約締結後、速やかに「業務計画書」「従事者届」、「実施体制図」を発注者に提出し、承認を受けること。
- (2) 受注者は、発注者が指定する日までに、「業務日誌」「物販売上集計表」「来場者集計表」等を提出すること。また、その他必要な書類等についても必要に応じ提出すること。なお、提出書類等については、各案内所を取りまとめたものを提出すること。

4 経費

(1) 次に掲げる経費は、業務遂行に係る経費として受注者負担とする。

- ・受注者が雇用する人材にかかる経費（社会保険等を含む）
- ・各観光案内所の業務で使用する消耗品等の経費（ただし、物品販売に必要な備品は除く。）
- ・堺観光レンタサイクルの移送、清掃、点検、修繕及び保険加入にかかる経費
- ・会議等の出席にかかる交通費等の経費
- ・受注者が行う研修（委託業務開始前に行う研修・引継ぎを含む）、また研修参加にかかる経費
- ・受注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) 以下の費用は、発注者負担とする。

案内所の不動産賃借料、光熱費、施設にかかる修繕費、電話・インターネットに係る通信費、レジスター、プリンター等のリース料及び保守費用 等

(4) 発注者は運営に必要な備品を無償貸与する。その他に必要な備品は都度発注者と協議すること。

貸与備品：パソコン、タブレット、プリンター、電話機、レジスター、金庫 等

(5) 受注者の責により、案内所の施設、設備または備品を損傷・滅失した場合は、受注者において修繕または更新すること。

(6) 物品等販売、堺観光レンタサイクル、荷物預かりについて、キャッシュレス決済に係る契約及び手数料の支払い等は受注者が行うこと。契約手続きに伴う事務手数料等は受注者の負担とし、キャッシュレス決済手数料は発注者の負担とする。

5 業務従事者の服務規律

営業時間中は、必ず名札・制服を着用し、来訪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。

6 守秘義務

受注者は業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

7 研修及び会議等への出席

受注者は、発注者が開催または依頼する研修及び会議等に出席すること。

8 業務上必要な知識等の習得

受注者は、堺市内の観光施設をはじめ、堺市の観光施策、各種イベント、接遇、人

権啓発など、業務上必要とする研修等を行い、従事者の知識習得に努めること。また、発注者が指定する研修・講座等に参加すること。

9 引継ぎ・原状回復

円滑に業務を開始することができるよう、令和6年4月1日までに前任の管理運営事業者から引継ぎを受けること。また、業務の履行終了時（契約解除時も含む。）は、後任の管理運営事業者が管理運営の切り替わり後すぐに業務を開始できるよう、当該事業者へ誠実に引継ぎを行い、履行の最終日の施設閉館後に、施設内を原状に回復すること。ただし、発注者が認めたものについては、施設に残してもよい。なお、原状回復に係る費用は受注者の負担とする。

10 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、堺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、発注者と協議した上で柔軟に対応すること。