

# 徳島市広域観光案内ステーション管理運営業務仕様書

## 1 業務名

徳島市広域観光案内ステーション管理運営業務

## 2 業務目的

一般社団法人イーストとくしま観光推進機構（以下「機構」という。）では、広域的な観光資源を活用し、観光交流人口の活性化及び滞在交流期間の増大を進めるため、これにかかる情報発信等の一元的な管理ができる拠点施設として「徳島市広域観光案内ステーション（以下「ステーション」という。）」を設置しており、ステーションの効率的な管理運営を図ることを目的とする。

徳島市移住交流支援センターがステーションの一部施設を利用しており、連携を図りながら本業務にあたること。

## 3 委託期間

令和3年6月1日～令和4年3月31日まで

## 4 実施場所

徳島県徳島市元町1丁目24番地 アミコビル地下1階

## 5 業務日及び業務時間

全日。（※但し、悪天候等の理由によりアミコビルが閉館する日を除く。）

10:00～19:30

## 6 業務実施体制

業務を円滑かつ効率的に実施するために必要な業務執行体制を確保し、業務に応じた適切な人員配置を行うこと。

受託者は契約締結後、速やかに業務を統括する管理者を選任し、機構の承認を得ること。管理者に変更がある場合は、事前に機構の承認を得ること。

11:00～17:00の時間帯は常時2名以上の職員を駐在させること。

日本政府観光局（JNTO）認定外国人観光案内所の認定（カテゴリーⅡ）を受けられる体制を整えること。

## 7 業務内容

(1) 観光案内等に関すること

(2) オープンスペースの活用

ステーション内のオープンスペースの管理を行うこと。なお、オープンスペースの

活用について、少なくとも一月に一回は特別な企画を機構と協議したうえで、実施すること。

(3) 観光パンフレット等の設置

(4) 観光ガイド団体との連携

観光ガイド団体との密接な連携を図り、観光客の利便性の向上に努めること。

(5) 設備清掃

ステーション内の設備（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。

(6) 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日までに機構に提出し、承認を得ること。なお、下記情報のほか、機構が有益であると判断した情報については、適宜追加すること。

① 窓口での観光案内件数（うち宿泊案内件数については別掲すること）

② 電話等での観光案内件数（うち宿泊案内件数については別掲すること）

③ パンフレット等配布件数

## 8 委託業務の経費

委託業務の対象となる経費は、当該業務の実施に必要な次の経費とする。

(1) 人件費

① 賃金

② 通勤手当等諸手当

③ 賞与等の臨時的な支払い

④ 事業主負担の社会保険料、労働保険料

⑤ 人件費に係る消費税（課税事業者の場合のみ）

(2) 光熱水費（実費経費）

① 電気料金

② 上下水道料金

(3) 通信運搬費（実費経費）

① 電話代

② インターネット使用料

③ パンフレット等の郵送費用

(4) 消耗品費

観光案内等業務で使用する消耗品（事務用品、蛍光灯など）

(5) その他事業実施に必要な経費

ただし、不動産の購入、修繕経費（土地建物）や、汎用備品の機械・器具購入費、その他事業計画と関連性がない経費は除く。

## 9 経理

受託者は、委託契約に基づく事業に係る会計関係帳簿を整備し、他の事業活動に係る経費と明確に区別して管理するとともに、労働関係帳簿を整備し、雇用の状況について適正に記録すること。

なお、機構において必要に応じて委託業務の執行状況等の検査を行う場合がある。

## 10 完了報告

委託業務完了後は成果報告、収支報告、雇用状況報告等の実績報告書を提出すること。

## 11 特記事項

- (1) 業務の実施に当たっては、機構と十分協議しながら事業を進めること。
- (2) 営業時間中は、来客、通行客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) 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。
- (4) 受注者は、市及び周辺市町村における観光施策、各種イベント等に関する最新の情報を収集し、観光案内等に活用すること。
- (5) 仕様書にない項目で疑義が生じた場合は、その都度協議するものとする。
- (6) 契約履行過程で生じた成果物、制作物の著作権は、機構に帰属する。