**業　務　仕　様　書**

１ 件 名

大阪池田ゲストインフォメーション管理運営及び池田駅周辺エリア回遊推進事業委託

２ 履行期間

契約締結の日から３年間（予定）

３ 履行場所

大阪池田ゲストインフォメーション（池田市栄町１－１ 阪急池田駅コンコース内）

４ 業務の概要

(1)大阪池田ゲストインフォメーション管理運営

本業務では、大阪池田ゲストインフォメーション（以下「ＧＩ」という。）の運営により、市内の団体や施設が単独で発信している情報を一体的に集約・整理し、池田市内における観光・文化その他様々なイベントの情報や池田駅周辺の施設及び飲食店の情報など（以下「取扱情報」という。）を来所者に提供していくことを目的とする。

(2)池田駅周辺エリア回遊推進事業運営

　本業務では、池田市への来街者たちが楽しめる地域コンテンツの開発を担う。市内での滞在時間の延長は、市内消費額の向上につながるため、市内地域資源を活用し、池田駅周辺エリアの魅力の認知拡大に寄与する事業を行うことで、エリア内の回遊促進を目指す。

５ 業務の内容

1. 大阪池田ゲストインフォメーション管理運営

開館時間：午前９時半から午後５時

定 休 日：火曜日・年末年始

（ア）来所者に対する情報の提供

開館時間中は、常時１名以上の英語の日常会話のできる窓口スタッフを配置し、外国人を含む来所者からの問合せに対応できるようにすること。

（イ）パンフレット及びチラシ等の掲示及び配布

各団体や施設が発行している広報誌やリーフレットなどのフリーペーパーを収集し、掲示するとともに、希望者に配布すること。なお、来訪者にとって伝わりやすい掲示方法を工夫するとともに、需要度が高いパンフレット及びチラシ等については、常時、掲示及び配布できるよう、適宜、その補充に努めること。また、マンホールカードを配布すること。

（ウ）デジタルサイネージを使用した情報提供

ＧＩに設置しているデジタルサイネージ（※）を使用し、委託者が提供するイベントのＰＲ画像・動画等を放映すること。なお、デジタルサイネージは、ＧＩの営業時間外にも表示すること。

※デジタルサイネージ：表示と通信にデジタル技術を活用して平面ディスプレイやプロジェクタなどによって映像や情報を広告する媒体。

（エ）対応情報の記録

　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、日報として翌営業日の17時まで、月報として毎月10日までに委託者に提出し、承認を得ること。委託者の承認後、月報を15日までに池田市に提出すること。

なお、下記の情報の他、委託者が有益と判断した情報については、適宜、追加すること。

ａ 来場者数

時間ごとの性別、グループ別、市内・市外・外国別、年齢層別、来場者数

ｂ 問い合わせ内容

日ごとの観光、文化、店舗情報、道案内等の問い合わせ件数

ｃ ヒアリング概要

　委託者から依頼されている来所者へのヒアリングについて、その対応内容の概要を報告する。

ｄ 特記事項

対応困難なケース等スタッフ及び委託者への情報共有が必要と判断した事項については、対応の概要を記録し、事後に委託者に報告するとともに、申し送りを行うなど適切にスタッフ内の情報共有を行うこと。

（オ）ＦＡＱ整備

業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、ＦＡＱを作成すること。また、必要に応じて、随時更新していくこと。

（カ）窓口での問合せ対応

来所者からの問合せに対して、内容に応じた適切な対応が出来る様、予め必要な情報を収集し、回答を行うこと。

（キ）案内に必要な情報検索

問合せ等に対する回答に必要な情報等は、下記の方法を複合的に活用して検索を行うこと。

1. インターネット上に公開されている情報を活用した検索
2. 新聞紙、情報誌、行政機関等が発行する刊行物等を活用した検索
3. その他、委託者が必要と認める方法による情報の検索

（ク）外国語問合せ対応

案内業務について、英語の対応が可能なスタッフを常時配置し、英語での対応が必要な場合、その内容に応じて日本語の情報を参考に英語で対応すること。

（ケ）施設の安全管理

受託者は、ＧＩの防犯対策、備品の確認等を行うとともに、施設環境の変化に気を配るなど、来所者が安全・安心・快適に利用できるよう努めること。

（コ）賃貸人との連絡調整

　ＧＩは、阪急電鉄駅構内店舗という位置づけで賃貸借契約をしていることから、ＧＩの管理運営（駅構内の店舗運営）に関しては、阪急電鉄株式会社と連絡調整を行い、連絡会等が開かれる場合には出席し、指導があった場合には、その指導に従うこと。

（サ）その他

取扱う情報に該当するか否か疑義が生じた掲示物、配布物等については、掲示及び配布前に、委託者に確認すること。

(シ) 提出書類等

　受注者は、業務日報・月報をまとめた「業務年報」「販売売上集計表」等を年度終了後の翌月10日までに提出し、委託者の承認を受けること。

また、その他必要な書類当についても必要に応じ提出すること。

(2)池田駅周辺エリア回遊推進事業運営

　池田駅周辺エリアの回遊推進に資するコンテンツの開発・販売等を行う。その際、池田駅周辺エリアの回遊推進の効果が見込め、地域資源を活用するものとして池田市の許可を得れば、受託者は、一定の収益事業を行うことができる。

（ア）販売事業

　まちの事業者が開発した池田らしい地域産品や体験商品について、販売を行う。その際、池田駅周辺エリアの回遊推進の効果が見込め、地域資源を活用するものとして池田市の許可を得れば、受託者は、販売について発生する収益を得ることができる。

（イ）その他

観光プロモーションに係る企画、制作及び実施。また、地域経済の振興を目指した取り組みなど。

（ウ）事業計画及び事業報告並びに次年度の計画の策定

1. 事業計画の策定

本事業の計画書を作成し、市へ提出すること。

1. 事業評価報告書の策定

本事業の取り組みや成果を評価分析し総括し、市へ提出すること。

1. 次年度の計画策定

 本年度の取り組みや成果を評価したうえで、事業継続の可否やあり方等を評価・検討し、次年度の実施事業を市に計画書として提出する。

６ その他

(1) 受託者は委託期間中の業務経過内容全般を把握している担当者を置き、委託者と連絡

調整を行うこととします。

(2) 本市における施策の転換等やむを得ない事由により予定業務の発注が行われない場合は、業務の全部もしくは一部を受注できない場合があります。

(3) 受託者は、本委託業務の実施に際して、仕様書に定める事項に疑義が生じた場合には、独自の判断あるいは従前の例によることなく、遅滞なく委託者と協議の上、対応を決定します。

(4) 委託者は、受託者に本仕様書に定める事項に逸脱する行為が認められた場合は、契約の解除等ができるものとします。

(5) 原則、本委託履行（納品物の納入を含む。）に際して、委託者が提供するもの以外の必要な費用はすべて受託者の負担とする。

(6) 成果品については、池田市に帰属するものとします。