

業 務 仕 様 書

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1 件 名

いけだ回遊推進事業業務委託

2 履行期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日まで

3 履行場所

池田市観光案内所（池田市満寿美町2-7）

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) 池田市観光案内施設運営

【池田市観光案内所】

本業務では、池田市観光案内所（以下「案内所」という。）の運営により、カップヌードルミュージアム 大阪池田の来訪者を中心に池田市にきた観光客に観光情報を提供するとともに、池田市ならではの産品を中心とした土産物・飲食物を販売することで、更なる回遊性の向上・観光客一人当たりの消費額の増加を目的とする。

(2) 大阪池田ゲストインフォメーション管理運営

【大阪池田ゲストインフォメーション】

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市内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。

(3) いけだ回遊推進事業運営

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、池田全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) 池田市観光案内施設運営

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) 来所者に対する観光情報の提供

案内所には、原則、常時1名以上のスタッフを配置する。なお、英語での情報提供ができるスタッフの配置など、外国人を含む観光客からの問合せに対応できるようにすることが望ましい。

(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。

(ウ) 飲食物の販売

案内所では、池田市ならではの産品を中心に飲食物の提供を行い、消費額の向上、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。なおその収益は受託者に帰属するものとする。

(エ) 土産物の販売

案内所では観光客向けに池田市にちなんだ物や、池田市の産品の販売を行うこと。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。尚その収益は受託者に帰属するものとする。

(オ) 入り口前スペースの活用

案内所の入り口前スペースを、観光客の満足度向上、回遊促進のために活用すること。

(カ) 案内所内外貨両替機の案内・管理

案内所内に設置している外貨両替機について、観光客への利用案内を行うこと。また、外貨両替機に不具合等が生じた場合には市へ連絡を行うこと。

(キ) 市内外のイベントへの観光案内所ブース出張

委託者から市内外イベント出展の要請があれば、ブースを出展し、観光PRの実施、土産物・飲食物の販売を行うこと。

(ク) 施設の安全管理

受託者は、案内所の防犯対策、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。

※警備委託料（機械警備）については池田市から支出する。

(ケ) 報告業務

受託者は月報を作成し委託者に報告すること。また、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、その他必要な書類等についても必要に応じ提出すること。

(コ) 賃料について

観光案内所物件の賃料については、観光案内業務等に供する部分を除いた残りの部分に路線価を乗じた金額を支払うものとする。尚賃料には実費相当分を含むものとする。

(2) 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

G I 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 P R 画像・動画等を放映すること。なお、デジタルサイネージは、G I 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、月報として毎月 10 日までに提出し、委託者の承認を得ること。

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) F A Q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、F A Q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、G I 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

G I 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、G I 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

受託者は月報を作成し委託者に報告すること。また、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、その他必要な書類等についても必要に応じ提出すること。

(3) いけだ回遊推進事業運営

(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。

② 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。

③ 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。
- (7) 本市より、前委託者へ依頼している事業については、事業承継するものとします。