

# 御浜町観光インフォメーション（仮称）構築・運用等業務仕様書（附：別記仕様書①）

## 1. 本書の目的

御浜町（以下「町」という。）では、平成31年1月に地域振興のための観光基本方針（2019年1月～2021年3月）（以下「基本方針」という。）を策定し、この基本方針が目指す「御浜町ならではの持続可能な観光の確立」に向け、各種施策を推進していくこととしており、この基本方針中の行動プログラムにおいて、熊野地域を訪れるインバウンド旅行者などのニーズを捉えた環境整備の一環として、観光インフォメーションの構築を掲げている。

本書は、この観光インフォメーションにかかる「御浜町観光インフォメーション（仮称）構築・運用等業務」の委託にかかるプロポーザルの実施にあたり、提案者が企画提案するための業務仕様を定めるものである。

## 2. 観光インフォメーションの概要

名 称：御浜町観光インフォメーション（仮称）

設置場所：御浜町大字阿田和 道の駅パーク七里御浜ふれあい広場駐車場に2020年2月頃までに新築予定の御浜町ビジターセンター（仮称）内

開設予定日：2020年6月1日

## 3. 委託業務名称

御浜町観光インフォメーション（仮称）構築・運用等業務（以下「本業務」という。）

## 4. 本業務の実施期間

2019年4月1日から2021年3月31日まで

## 5. 本書における各業務の位置づけ

○本業務（業務委託）

┌	観光インフォメーション構築業務
	観光インフォメーション運用業務
	観光プロモーション業務

+

○機能拡充業務（受託事業者独自事業）

## 6. 観光インフォメーション構築業務の内容

以下の「7. 観光インフォメーション運用業務の内容」及び「8. 観光プロモーション業務の内容」において内容が示されている業務を円滑に実施できるよう、必要とされる準備を適切に実施すること。

なお、観光インフォメーションの開設にあたり、施設に備えるべき備品等（消耗品を除く。）については、その種類・数量等について、受託事業者と協議のうえ、町において確保し、受託事業者に貸与するものとする。

## 7. 観光インフォメーション運用業務の内容

観光インフォメーション運用業務を次のとおり実施すること。

- (1) 前掲の観光インフォメーションの開設予定日から業務を開始できるようにすること。
- (2) 日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所の認定（カテゴリー I 以上）に準拠した運営とすること。（※本業務の実施期間中に、認定を受けること。）
- (3) 道の駅の施設構成とされている「道路及び地域に関する情報を提供する案内所又は案内コーナー」にかかるサービスを適切に提供すること。
- (4) 外国人観光案内所の認定（カテゴリー I 以上）において求められているサービス等の水準に加え、以下のとおり業務を実施すること。
  - ① 業務統括責任者を 1 名配置すること。（※常勤であるか否かは問わない。）
  - ② 観光インフォメーションの開所時間中は、常時、観光案内が可能な 1 名以上のスタッフを配置すること。
  - ③ 配置するスタッフに対して、観光インフォメーションの運営に必要な研修を行うこと。
  - ④ 年中無休を原則とし、開所時間は、午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとすること。（※特に町が求めた場合又は承認した場合は、この限りでない。）
  - ⑤ 施設や設備及び町から貸与される備品等（以下「備品等」という。）については、その機能と特性を十分に把握したうえで、必要な点検を実施するとともに、適切に業務が実施できるよう、安全・清潔・良好に使用管理を行うこと。

なお、備品等に損傷を与えた場合は、速やかに町に報告するものとし、修理、弁償等の方法については町と協議すること。
  - ⑥ 利用者からの苦情などに対して迅速・適切な対応ができるよう、組織内の責任体制を明確にするとともに、業務日報等により組織的に情報を把握するとともに、不測の事態が発生した場合に迅速に対応できる緊急時体制を構築すること。

- ⑦ 利用者の動向・ニーズを常に把握し、運営の改善に努めること。
  - ⑧ 観光情報の収集、管理、提供及び発信を行うこと。
  - ⑨ 電話、ファックス、電子メール等による観光情報の問い合わせに対応すること。
  - ⑩ 月毎の利用状況等について、定期的に町又は町の指定した者に報告するほか、4月から翌年3月までの一年度間の利用状況等について、毎年度、報告書として取りまとめたうえで、報告すること。
  - ⑪ 町、御浜町ビジターセンター（仮称）内において業務を行っている他の組織、及び関係機関等との緊密な連携・協力を図ること。
  - ⑫ 観光インフォメーションに対する地域の理解を深めるための取り組み及びその他観光インフォメーションの運用にあたって必要な業務を行うこと。
- (5) 町は、御浜町ビジターセンター（仮称）内において業務を行っている各組織（以下「構成組織」という。）に対し、それぞれの人員体制等に不測の事態が生じた場合に備え、相互の人員補完等についての協力体制の構築を求めるものとする。このため、他の構成組織と連携して、当該協力体制を構築すること。

## 8. 観光プロモーション業務の内容

基本方針において掲げる二つの柱の一つである「文化的景観として世界的に高い評価を得ている「紀伊山地の霊場と参詣道」に代表される「熊野地域共有の価値」として、熊野地域における七里御浜（熊野古道・浜街道）エリアに関する観光プロモーションを、次のとおり実施すること。

- (1) 前掲の観光インフォメーションの開設予定日までには、業務を開始すること。
- (2) ホームページ（日本語・英語を含む多言語対応）により、観光情報を国内外に向けて発信すること。
- (3) ガイドブック及びパンフレットの必要性を検討し、その必要に応じて、提案のうえ、作成し、活用すること。
- (4) 町が観光キャンペーン・イベント等への参加を求めた場合には、できる範囲で適切に対応すること。
- (5) 三重県観光連盟や東紀州地域振興公社といった関係機関、或いは地域住民や関連事業者との連携を図ることで、効果的なプロモーション活動を展開すること。
- (6) その他、効果的な取り組みを提案のうえ、実施すること。

## 9. 機能拡充業務の内容

本業務の他、自らも町のツーリズム産業の担い手として、旅行業等の収益事業を自らの責任において実施し、観光インフォメーション業務等との相乗効果を生み出すこと。（※当該事業における収益については、受託事業者の収入とする。）

なお、当該事業の実施に際しては、観光インフォメーションに求められる公平・中立な観光案内等の実施が担保され、かつ、観光インフォメーションの業務に支障が生じない範囲で、当該事業に従事するスタッフと観光インフォメーションのスタッフとを兼務させることができるものとする。

## 10. 再委託について

真にやむを得ないと町が認める以外は、本業務に関し、再委託を行ってはならない。また、再委託を行う場合も事業者の選定は公平に行い、事前に町の承諾を得た上で再委託するものとし、再委託先の事業者との連絡を密にし、業務進捗管理を徹底すること。

## 11. 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 本業務の実施にあたっては、労働関係法令、御浜町の各条例等及び関係法令等を遵守すること。
- (2) 本業務上知り得た事項及びその内容を他に漏らしてはならない。本業務の実施（契約）期間の終了及び解除後も同様とする。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 本業務の実施にあたっては、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報の取り扱いを適正に行うこと。
- (4) 本業務の実施に伴い発生した損害及び第三者に与えた損害は、町の責に帰すべきものを除き、全て受託事業者の責任において受託事業者の負担により処理すること。
- (5) 突発的な事項等発生の場合は、速やかに町にその状況等の必要な情報を報告し、その指示に従うこと。
- (6) 本業務の遂行に必要な情報を自主的に収集し報告するとともに、町に有益な提案を積極的に行うこと。
- (7) 本業務に関する町との情報交換を定期的に行うとともに、町が基本方針に基づく仕組みづくり等を推進するにあたって、助言や協力を求めた場合には、できる範囲で適切に

対応すること。

- (8) この仕様書に定めのない事項又は本業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、町と受託事業者との間で協議を行うものとする。なお、この協議が整わないときは、町の指示するところによるものとする。

以上