

令和 7 年度下半期堅田駅前観光案内所管理運営業務委託仕様書

1 業務名

令和 7 年度下半期堅田駅前観光案内所管理運営業務

2 業務の目的

本業務は、堅田駅前に設置した観光案内所における国内外からの来訪者に向けて、市内観光施設や交通アクセス等の情報提供を行うなど、来訪者のニーズに即した的確な案内業務を通じて、市内周遊を促進するとともに、市内観光情報の積極的な発信により、誘客に結びつけることを目的とする。

3 業務期間

令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

4 業務内容

施設の概要

施設名：堅田駅前観光案内所

所在地：大津市真野一丁目 1 番 7 6 号 J R 堅田駅前

面積：1 5 m²

パソコン 1 台・プリンター 1 台・事務机 1 台・事務椅子 1 脚、ポケットーク 1 台を貸与

(1) 観光案内所施設の運営

ア 開所期間

令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

ただし、令和 7 年 1 2 月 2 9 日から令和 8 年 1 月 3 日までは除く。

イ 開所時間

午前 9 時から午後 5 時まで

ただし、夜間観光を推進する目的で開所時間を延長することは妨げない。

その場合は、事前に市に連絡すること。

ウ 人員の配置

常駐 1 名以上

(2) 案内所利用者及び電話による問合せに対する観光案内、交通案内、宿泊案内、飲食店案内、土産物案内等

案内業務や情報提供については、公平性をもって業務に携わること。

- ア 観光施設の位置、連絡先、内容等の案内
- イ 観光施設へのアクセス方法の案内
- ウ 観光案内所の周辺の施設などの案内
- エ 大津市への電車・車・バスなど交通アクセスの案内
- オ 市内の電車・車・バスなど交通アクセス網の案内
- カ 各種観光施設・イベント等のパンフレットやポスター管理（補充含む）
- キ その他、観光に関する必要な案内

案内する観光情報については、びわ湖大津トラベルガイドを参考にし、受託者でも情報収集すること。

(3) 観光情報の提供及び発信

市内全域に係る観光に関するポスターやパンフレット等の収集・配架により、的確な情報提供を行うこと。また、SNS等を活用して観光情報を効果的に発信すること。

(4) 外国人に対する観光案内

日本政府観光局（JNTO）認定外国人観光案内所（カテゴリー1）としての機能を維持できる体制を整えるとともに、多言語パンフレットなどを活用し、的確な案内を行うこと。また、人員の配置については、以下の基準を満たすこと。

- ア 窓口や電話対応において支障のない英会話能力を有していること。
- イ 英検2級又はTOEIC600点以上と同程度の能力を有していること。

(5) 案内所利用者の満足度を高めるための取組を実施すること。

(6) 大津市、市内観光協会等が発行するパンフレット等の郵送を希望する者への対応
発生した送料については受託者負担とする。

(7) 業務日誌の作成

下記の事項を記録した業務日誌を作成すること。

- ア 日付、曜日、天気
- イ 問合せ内容区分ごとの人数（日本人、外国人の別※国籍含む）
- ウ 時間帯ごとの人数
- エ 観光目的等の特記事項

(8) 来所人員、案内内容、案内件数、その他本市が必要と認める情報の収集

(9) 月例報告書の作成。（毎月翌月10日までに提出すること。）

(10) 観光案内マニュアルの作成・更新作業

(11) 地域の観光協会、DMO、市指定管理施設、その他市内観光事業者等との連携による観光情報の収集と発信

(12) 苦情処理・対応及び報告

苦情については、受託者が責任を持って適切に処理・対応し、結果を市に報告するものとする。

(13) 施設の維持管理

施設内を常に清潔に良好な状態で維持及び保全し、火災、盗難その他の事故発生防止に努めること。

5 委託業務に係る留意事項

- (1) 案内所運営に係る備品類（ただし、本市からの貸与品は除く。）については、全て受託者で調達すること。
- (2) 委託業務期間中の施設の賃料、光熱水費及び通信運搬費（電話・ファックス料金、ネットプロバイダー料）については、大津市が負担する。ただし、業務において発生した廃棄物の処分料については、受託者が負担する。
- (3) 観光案内マニュアル等の本業務に係る成果物は本市が引き継ぐものとする。なお、成果物は、本市が業務に使用する場合は、製作者の承諾なしに複製、改変等を行うことができるものとする。
- (4) 情報発信素材については、協議の上、本市に引き継ぐものとする。
- (5) 業務実施にあたっては、労働関係法令を遵守すること。
- (6) 受託者は業務の全部を第三者に委託することはできない。ただし、事前に市と協議し必要と認められた場合は、業務の一部に限り委託することができる。
- (7) 業務内容は、採択された企画提案の内容を基本とするが、業務開始前に、事業計画書を市に提出すること。なお市の指示のもと変更・修正を加える場合がある。
- (8) 当該案内所の敷地は、JR 西日本不動産開発株式会社から本市が貸借しているものである。

6 その他

- (1) 本仕様書に定められていない事項については、双方で協議の上、市が決定する。
- (2) 契約の履行にあたり、個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (3) 本契約が終了するときは、次期契約者が円滑に業務を履行することができるよう、事務引継を行うこと。
- (4) 業務が完了したときは、速やかに業務完了報告書を提出すること。