

令和 7 年度下半期大津駅観光案内所管理運営業務 委託仕様書

1 業務名

令和 7 年度下半期大津駅観光案内所管理運営業務

2 業務の目的

本業務は、大津駅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：大津駅観光案内所

所在地：大津市春日町 1 番 3 号 JR 大津駅 1 階

面積：132.31m²

事務机 1 台・事務椅子 1 脚を貸与

(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

イ 開所時間

午前 9 時から午後 6 時まで

大津祭宵宮の日は、午前 9 時から午後 8 時まで開所することとする。

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

平日は常駐 2 名以上、土日祝は常駐 3 名以上とし、そのうち週 3 日以上は、中国語に対応できる職員を 1 名配置すること。

(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あたっては、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

- ア 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。
- イ 観光案内所に設置されているデジタルサイネージを活用し、効果的な情報提供を行うこと。

(4) 外国人に対する観光案内

日本政府観光局（J N T O）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ＴＯＥＩＣ ６００点以上と同程度の能力を有していること。
- ウ 週３日以上配置する中国語対応可能な職員については、中国語検定２級または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行うこと

- ・通年で案内所利用者に提供できる取組であること。
- ・実施の際には、市へ事前協議を行うこと。

(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 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) 観光関連チケット等の販売

ア 取り扱いチケット等は、公共交通機関の割引を含む周遊チケットやイベントのチケットとし、市の承認を事前に得ること。

イ チケット販売にかかる手数料等を徴収することはできない。

(11) 観光案内マニュアルの作成・更新作業

(12) 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

(13) レンタサイクル業務

ア レンタサイクル運営業務

- ・貸出用自転車は最大12台とし、本市から受託者へ貸与するものとする。
- ・貸出用自転車には、自転車管理番号を設けること。
- ・利用料金は有料とする。(1時間 500円)
- ・日をまたいでの貸出しは不可とする。
- ・貸出し、返却は業務時間内とする。
- ・貸出備品の不足や鍵の紛失、車体損傷がある場合、弁済金を頂くことを事前に伝えること。
- ・その他トラブルについては、市に報告し、トラブル解決に努めること。

イ 自転車の貸出手続

- ・貸出しの際には、申込用紙に必要事項を記載させ、公的に本人確認ができるもの(マイナンバーカード、免許証、学生証、健康保険証、パスポート等)を確認すること。また、オンラインによる予約ができるようにすること。
- ・利用料金の徴収を行うこと。
- ・貸出しの際には、必要事項の説明や、ヘルメット着用を含めた安全指導を行うこと。
- ・自転車保険の補償内容を利用者に説明すること。また、利用者が追加で任意保険を希望する場合は、適切に対応すること。
- ・貸出簿に出庫状況を記入すること。

ウ 自転車の返却手続

- ・返却の際には、貸出備品の有無や車体(フレーム、サドル、車輪、ハンドル等)に損傷がないかを確認すること。
- ・貸出簿に返却状況を記入すること。

エ 自転車の管理

- ・月に一度、すべての自転車を整備点検すること。(注油の実施、ブレーキワイヤーの確認、チェーンのたるみ等)
- ・利用者、第三者に起因するもの以外の故障等の不具合が生じた場合の対応は市が行う。

オ 自転車の利用料金の徴収業務

徴収した利用料金は、市からの納入通知書を受領した日から30日以内に、納入すること。

オ その他

- ・すべての自転車はTSマーク(赤色)の認定を受けること。
- ・すべての自転車に自転車保険に加入すること。
- ・レンタサイクル業務が十分周知されるよう情報発信に努めること。
- ・大津港サイクルステーションの指定管理者と連携し、大津市内のサイクリングルートやイベントなどの情報を収集し、発信すること。
- ・レンタサイクル業務にかかる人件費及び自転車の点検費は、委託料に計上している。

(14) 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。

(15) 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。

(16) その他、観光振興に資するサービスの提供や事業

案内所における物販については、物販スペースの賃借料及び物販収入一部納付金の支払、地元産品の優先的取扱いを記した別途協定を締結することで実施することができる。

5 委託業務に係る留意事項

- (1) 案内所運営に係る備品類（事務机1台・事務椅子1脚を除く。）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、共益費、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) 受託者は、施設の管理者である西日本旅客鉄道株式会社の指示に従うこと。
- (9) 防火管理者を選任し、J R 西日本不動産マネジメント株式会社が主催する防火訓練に参加すること。

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。