

行田市観光情報館「ぶらっとぎょうだ」
管理運営委託業務仕様書

平成30年12月
行田市観光協会

目 次

1	施設の概要	1
2	観光情報館の委託業務に関する基本的事項	1
3	委託業務に関する事項	1
4	業務体制	2
5	報告業務等	2
6	業務実施にあたっての留意事項	2
7	備品等の管理	3
8	立入検査について	3
9	事務引継ぎ	3
10	その他	3

行田市観光情報館「ぶらっとぎょうだ」管理運営委託業務仕様書

行田市観光協会（以下「協会」という。）が行田市から受託し、民間事業者等の下請する行田市観光情報館「ぶらっとぎょうだ」（以下「観光情報館」という。）の管理運営委託業務（以下「委託業務」という。）の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

1 施設の概要

- (1) 名称 行田市観光情報館「ぶらっとぎょうだ」
- (2) 所在地 行田市忍2丁目1番8号 行田市商工センター1階
- (3) 竣工日 平成24年4月2日
- (4) 規模等 延床面積206.70㎡
鉄筋コンクリート
- (5) 主な施設、設備等
観光案内窓口、物産品販売スペース、休憩スペース、観光レンタサイクル駐輪場

2 観光情報館の委託業務に関する基本的事項

委託業務の下請事業者（以下「事業者」という）は、次の基本的事項に基づいて、委託業務を行うこと。

- (1) 観光情報館の利用を通じた観光の振興、賑わいの創出及び行田市の魅力発信に努めること。
- (2) 施設・設備の維持管理を適切に行うこと。
- (3) 観光情報館の設置目的を効果的に達成するとともに、管理経費の縮減等効率的な運営を図ること。
- (4) 委託業務を通じて取得した個人に関する情報を適正に取扱うこと。

3 委託業務に関する事項

- (1) 観光客に対する市内観光案内に関する業務
 - ① 市内の観光施設やイベントに関する案内
 - ② 物産品等の販売及び紹介
 - ③ ご当地グルメをはじめとする食事処の案内
 - ④ 市内の公共交通をはじめとする交通アクセスに関する案内
 - ⑤ 観光関連パンフレット等の配架、配布及び保管
 - ⑥ 観光関連ポスターの掲示
- (2) 観光レンタサイクル等の貸出業務
 - ① 観光レンタサイクルの貸出及び返却の受付
 - ② 観光レンタサイクル駐輪場の整理
- (3) イベントの開催
 - ① 商工センター前の「行田まちなか憩いの広場」との一体的な利用も含めたイベントを実施すること。

※ イベントの参加費等は原則として徴収しないものとする。

- ② イベントを周知すること。
- (4) その他の業務
 - ① 物産品売上金の協会への引渡し
 - ② 利用者へのサービス向上に関する業務
 - ③ クレジットカード決済システムの導入と利用の促進
 - ④ 観光情報館周辺的环境美化・保全（日常清掃を含む）
 - ⑤ 災害時の協力（施設の使用等の協力）業務

4 業務体制

- (1) 事業者は、業務遂行を統括する責任者を選任し、常に連絡が取れるようにしておくこと。
- (2) 業務体制については、利用者へのサービスに支障なく対応できる体制を整えること。
- (3) 業務従事者に事故等があるときは、速やかに交代要員を派遣し、業務に支障がないような体制をとること。
- (4) 協会や利用者から要望がある場合には速やかに現場の対処をすること。
- (5) 業務従事者に対して、観光案内や接遇など必要な研修を実施すること。

5 報告業務等

- (1) 月例報告書の提出

事業者は毎月終了後10日以内に、委託業務の実施内容、施設の利用状況、要望や苦情等の内容と対応等について、月例報告書を作成し協会に提出すること。
- (2) 事業報告書等の提出

事業者は毎年度終了後2ヶ月以内に、事業報告書を協会に提出すること。
- (3) イベントの承認

事業者は、イベント実施の1ヶ月前までに、イベント計画書を協会に提出し、承認を受けるものとする。
これを変更する場合も同様とする。

6 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 各種業務内容を熟知のうえ、その遂行にあたるとともに、常に施設及び周辺の維持、美観の保持に努め、その管理を適正に行うこと。
- (2) 業務で知り得た個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 職務にふさわしい服装で名札を着用し、言動等に十分留意するとともに、利用者に不快の念を与えないこと。また、公平な運営にあたること。
- (4) 利用者から、委託業務に関する苦情が寄せられた場合は、適切な対応を行い円滑な解決に努めること。
なお、苦情を処理した場合は、協会に報告することとし、処理が困難なものについては協会と協議すること。

(5) 事業者は物産品の売上金等、保管している現金、有価証券又は小切手（以下「金銭等」という。）の保管について、善良な管理者の注意を怠ってはならない。

また、金銭等に、亡失、損傷その他の事故があったときは、ただちに事故報告書を作成し協会へ提出するとともに、事業者の責めに帰すべき事由が認められた場合、事業者が協会に対し、その損害を賠償しなくてはならない。

(6) 施設内において、事故又は故障が発生したときは、協会に報告し指示を受け必要な措置を講ずるものとする。

ただし、緊急を要する場合、又は軽微な事故・故障の場合は、事業者において必要な措置を講じ、その結果を協会に報告するものとする。

(7) 施設、設備及び物品を滅失し、又はこれらの重要な個所を毀損したときは、速やかに協会に報告すること。

(8) 施設又は利用者に災害が生じたときは、迅速かつ適切な対応を行い、速やかに協会に報告すること。

7 備品等の管理

(1) 既設の備品は無償貸与とする。

(2) 貸与した備品は常に良好な状態に保つものとし、故意又は過失により備品を毀損滅失したときは、事業者が弁償又は当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達すること。

(3) 事業者は、自らの費用により備品を購入した場合は、事業者の所有とする。この場合、市及び協会所有の備品と区別できるように管理するものとする。委託契約が終了又は解除されたときは、これを事業者により処分するものとする。

8 立入検査について

協会は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿等の検査を行うことができるものとする。また、検査結果において業務内容に改善を求めることができ、事業者はこの指示に従わなければならないものとする。

9 事務引継ぎ

事業者は、委託業務期間の始期から円滑に委託業務が実施できるよう、必要書類の作成や事務引継ぎ及び各業務の習得等必要な準備行為を行うものとする。

10 その他

事業者は、この仕様書に規定するもののほか、業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、協会と協議し決定するものとする。