

令和 8 年度 大阪観光案内所・新大阪観光案内所運営業務 仕様書

1. 業務名 大阪観光案内所・新大阪観光案内所運営業務

2. 履行場所

①大阪観光案内所 大阪市北区梅田 3-1-1 JR 大阪駅 1F 中央コンコース
トラベルサービスセンター大阪内

②新大阪観光案内所 大阪市淀川区西中島 5-16-1 JR 新大阪駅 3F コンコース
トラベルサービスセンター新大阪内

3. 設置主体及び運営方針

大阪観光案内所および新大阪観光案内所は、公益財団法人大阪観光局(以下「発注者」という)が大阪府および大阪市と連携し設置する公的な観光案内所である。受注者は、その運営に際し、大阪府・大阪市の観光施策及び関連方針を十分に踏まえるとともに、発注者が実施する各種事業との整合性を確保し、公的機関としての信頼性および中立性を保持しつつ、適正かつ効果的な業務遂行に努めるものとする。

4. 業務目的および内容

大阪に訪れる観光客が目的地へスムーズに移動し、安心して大阪のまちを楽しめるよう、来訪者に対して必要かつ適切な観光情報を提供することにより、大阪のホスピタリティ向上に資することを本業務の目的とする。

あわせて、来阪観光客の多様化するニーズに的確に応えるとともに、更なるリピーターの確保を目指し、発注者が運営する「難波観光案内所」及び「Osaka Call Center」(以下「コールセンター」という。)、「AI チャットボット」等の事業と情報を共有し、相互に連携を図りながら、旅行時のトラブルや災害時における安全・安心な情報提供に努めることで、旅行者の快適性および満足度の向上に寄与する。

案内にあたっては、対面による案内に加え、コールセンター及びデジタルツールを活用し、これらを三位一体の案内体制として連携させることで、利用者の状況やニーズに応じた多層的かつ効率的な情報提供を行い、利便性の高い観光案内サービスの実現を図るものとする。

5. 業務条件

(1)履行期間 令和 8 年 6 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで(10 カ月間)

但し、協議の上 3 回まで更新可能とする。更新後の終了予定は令和 11 年 5 月 31 日

(2)運営日 年中無休

(3)営業時間

①大阪観光案内所 午前7時から午後11時まで

但し運営時間については、発注者の判断により変更する場合がある。

②新大阪観光案内所 午前8時から午後10時まで

(4)業務委託費

災害発生等緊急の必要が生じた場合には、発注者の指示又は承認により運営時間を延長又は短縮することがある。契約締結時に想定した運営時間および要員配置以外の体制にて運営を行う場合は、発注者と受注者の協議により委託金額を決定する。

6. 全体体制

<管理体制>

受注者は2つの案内所業務が円滑に遂行できるよう、管理監督を行う責任者を全体で2名以上配置し、マネージャーや案内スタッフを指導すること。責任者は多言語可能なものとし、旅行者や現場スタッフのニーズを吸い上げ、効果的に事業遂行に資することとし、責任者の氏名は業務開始前に届け出ること。

<現場運営>

(1) マネージャー

受注者は旅行者の期待を上回るサービスが提供できるよう、人員面及び観光情報を収集・提供する体制を万全に整えることとし、各案内所にマネージャーを1名以上置き、業務開始時に氏名を発注者に届け出ること。ただし、案内スタッフと兼ねることも可能とする。

選任した責任者及びマネージャーに変更がある場合は、変更予定日と後任予定者名等を事前に発注者に届けること。また、後任者は着任日から業務が滞りなく行えるよう、前任者から必要な引継ぎを終えておくこと。

(2) 案内スタッフ

①要員配置数及び案内所の体制

各案内所に配置する案内スタッフは、以下の条件を満たすこと

ア) 日本語以外に英語・中国語・韓国語のいずれかの言語で案内スタッフ業務(「7. 業務内容 【案内スタッフ業務】」)をその言語でできる程度のコミュニケーション力を有し、過去2年間にその言

語を使った業務に従事した経験を有する者、またはこれに準じる者とする

イ) 基本的なパソコン操作(Word・Excel・Eメール、インターネット情報検索等)が可能なこと

ウ) 日本語を母国語としない場合は、日本語能力検定 2 級程度の資格を有すること

エ) 日本国内の観光案内所や観光施設、ホテル等でのサービス業で2年以上の実務経験をもつ者を最低大阪は 3 名、新大阪は 2 名以上案内スタッフとして雇用し、発注者へ報告すること

オ) 日本語と英語の他に韓国語・中国語等の言語に対応できる要員を常時配置すること

但し、新大阪観光案内所は2名体制のため、対応可能な言語を英語は常時、韓国語もしくは中国語に対応できるスタッフのいずれかを配置すること。

カ) 要員配置数

・大阪観光案内所 交替勤務等により、常時 3 名を確保すること

原則8時から9時および 16 時から 21 時は4名、9 時から 16 時は5名を配置すること(休憩時間を除く)

・新大阪観光案内所 交替勤務等により、常時2名を確保すること

但し、災害や感染症などの影響により来所者が大幅に減少する場合は発注者の判断により、要員数を変更することがある。この場合は、(5. 業務条件(4)業務委託費))の通り、発注者と受注者にて業務委託費について協議を行う。

7. 業務内容

【案内スタッフ業務】

(1)案内業務

国内外からの来所者へ観光情報の提供及び旅行時のトラブル等に関する総合的な相談に対応すること

①観光案内業務及び資料等提供

対象となる範囲は大阪市内・府域及び全国

*全国の観光案内情報提供は JNTO(日本政府観光局)認定外国人観光案内所カテゴリ 3 の認定条件

②一般的な地理案内、交通案内(周辺案内を含む)

③大阪の主要観光地やそのアクセス、宿泊・文化施設、ショッピングや飲食店舗、伝統行事・スポーツ・イベント等に関する情報の収集、資料作成、情報提供

④発注者事業である「大阪楽遊パス」無料入場施設の休館情報の収集とデータ更新

⑤観光関連資料の在庫管理、補充

⑥電話等による問い合わせ対応 (コールセンターへの問い合わせ連携)

- ⑦旅行時に突発的に発生するトラブル等に対する総合的な相談対応
- ⑧車椅子の貸し出し及び管理(現在は大阪観光案内所で実施)
- ⑨災害等発災時、外国人観光客に対しての情報提供(可能な範囲で行うこと)
- ⑩発注者が指定する観光関連媒体への情報掲載等のバックヤード業務
- ⑪その他発注者事業に関する業務との連携・協力

(2)販売・引換業務

令和8年1月では現在販売の取り扱いはないが、発注者が指定するサービスやキャンペーンの一環として、金券(現金同等物)に準ずる引換業務が発生する場合がある。その場合は、発注者と受注者で協議した上で行うものとする。

(3)記録業務

発注者指定のグループウェア等を使用し、来所者データ(国籍、時間帯、質問内容等)を記録すること

①日報(来所統計等)

ア) 利用者の人数・問い合わせ件数

イ) 時間帯別 利用者人数・件数

ウ) 国籍別 問合せ人数

エ) 問合せ内容別 件数

オ) 案内特記事項(特筆すべき質問内容、車椅子貸出など発注者が求める情報等)

カ) 「(2)販売・引換業務」実施時における交換・売上数、在庫報告

キ) 渉外業務・管理関係((訪問者及び対応等の記録)

②案内所間共有情報

イベント情報、観光情報、周辺情報等各案内所で入手した最新情報を共有すること

(4)研修受講

①事前研修

案内スタッフは業務を円滑に遂行するため、業務開始までに事務処理に必要な引継ぎ、実地研修を受講した上で業務に携わること。なお、実地研修は受注者が行うものとし、発注者は協力するものとする。受注者は途中雇用の案内スタッフに対しても業務に従事するまでの間に同様の研修を受講させること。また来訪者に対するサービス向上を図るため、受注者が行う接客研修を受講すること。

②発注者指定研修

受注者は発注者が指定する年に最低5回程度の研修に繰り合わせの上、全スタッフが受講できる

ようにすること。研修内容は必ず全スタッフで共有し、受講者以外のスタッフのスキルアップにつなげること。

(5) その他

上記の業務を遂行するために必要な付帯業務

【責任者業務】

(1)管理業務

- ①案内スタッフに対する業務管理、教育、指導、助言等及び労務管理
- ②案内スタッフの身だしなみ、言葉遣い、マナー等については、利用者に不快感を与えないよう細心の注意を払うこと。服装については、発注者の指示によるものとする。また利用者の立場にたって案内できるよう接遇面において指導すること
- ③苦情・トラブル対応
- ④設置パンフレット、展示物等の維持管理、発注者が整備している備品、施設の管理
- ⑤案内所設備(専用部分、共有部分)についての施設維持管理(日常清掃などを含む)

(2)業務報告

- ①受注者は、発注者所定の様式にて月次報告書を当該月の原則翌月5日までに発注者に提出すること。また「7. 業務内容【案内スタッフ業務】(2)販売・引換え業務」実施時には、月次報告を提出すること。
- ②発注者が参加すべきと判断した案内所関連会議への定例出席および内容の報告
- ③JNTO(日本政府観光局)認定外国人観光案内所案内所としての月次報告の提出等
- ④その他、発注者が必要とする報告書等の提出

(3)研修の実施

「7. 業務内容【案内スタッフ業務】(4)研修受講 ①事前研修」を実施するために、受注者は研修メニューを整備し実施すること。また「②発注者指定研修」を実施するにあたり可能な限り全スタッフが受講できるよう本業務契約2か月以内に研修計画(年間スケジュール)案を提出し、発注者の承認を得ること。実施内容の変更については状況を鑑み、適宜発注者と協議の上、事前に承認を得ること。研修内容は必ず全スタッフで共有し、受講者以外のスタッフのスキルアップにつなげることとする。

研修の一例として、観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」による認定を受けている案内所として、バリアフリーに関する教育訓練を受けること等がある。

(4) 渉外業務

- ①事業関連での来訪者対応(視察、ヒアリング、メディア取材等)
- ②発注者との連携のためのミーティング(月1回程度)、周辺案内所等とのミーティング(年5～6回程度)、駅構内を対象とした研修会、会議、また入居施設内防災訓練等への出席等
- ③JNTO 等が主催する年1～2回の会議・研修への参加(案内スタッフまたは責任者)

※令和7年度実施内容:大阪での全国研修会(夏:1日)、東京での全国研修会(2月中旬:2日間)(オンライン研修を含む場合あり)

(5) 広報・プロモーション業務

観光案内所に設置しているデジタルサイネージを活用した大阪観光のプロモーションをはじめとする発注者が実施する各種事業に係る広報指示に適切かつ迅速に対応するとともに、観光案内所の価値および存在感の向上に資する取組を行うこと。観光案内所を大阪観光の魅力発信拠点として位置づけ、そのプレゼンス向上を図り、来訪者満足度および口コミ評価の向上に寄与すること。

(6) サービス向上に資する観光案内体制の構築

すべての来訪者が安心・快適に大阪観光を楽しめるよう、特にユニバーサル対応を心掛け、外国人観光客や高齢者、障がいのある方にも配慮した案内体制を整えること。また接遇向上への取り組みを月次で計画に基づき異なるテーマを設け行い、来訪者へのサービス向上・満足度向上に邁進すること。

(7) 効果検証

利用者満足度調査(アンケート調査)を最低年1回実施し、サービス改善に活かす体制を構築すること。調査内容、実施方法等は発注者と協議し、実施結果について分析し、案内体制改善に活かすこと。

(8) 難波観光案内所及びコールセンター・AIチャットボット業務との連携

発注者の運営する難波観光案内所及びコールセンター・AIチャットボット事業との情報連携を行うこと。また観光案内所での対応不可言語については、コールセンターでの多言語通訳サービスを発注者負担で利用することができる。

(9) その他

上記業務の遂行に必要な付帯業務及び運営全般にかかる業務

8. 業務にかかる経費

(1)次に掲げる経費は、業務遂行に係る経費として受注者負担とする

- ・本業務に従事する者に係る人件費（給与、交通費、法定福利費等）。なお、業務運営に際しては円滑な運営を行えるよう長時間従事が可能な者を中心に体制を構成し、短時間勤務者は補助的に配置すること。
- ・受注者が行う研修（委託業務開始前に行う研修・引継ぎを含む）、また発注者指定の会議・研修参加にかかる人件費・交通費等の経費
- ・情報収集のための図書購入費、付随業務で直接使用する文房具等購入費
- ・「7. 業務内容【案内スタッフ業務】（2）販売・引換え業務」実施時における受注者の責において発生した損金

以下の費用は、発注者負担とする。

案内所の不動産賃借料、光熱費、施設にかかる修繕費、電話・ファックス・インターネットに係る通信費、複合機等のリース料、保守費用、施設保険料、資料発送費、情報連携用のグループウェアのシステム料。また広報・プロモーション業務に関して費用が発生する場合においては発注者と協議する。

(2)発注者は運営に必要な備品を無償貸与する。その他必要な備品は都度発注者と協議すること。

貸与備品：パソコン、タブレット、デジタルサイネージ、複合機、電話機、携帯電話、金庫（新大阪のみ）、ヒーター、扇風機、什器備品、ユニフォーム等

(3) 受注者の責により、案内所の施設、設備または備品を損傷・滅失した場合は、受注者において修繕または更新すること

9. 業務の改善

発注者が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは速やかにこれに応じるとともに、問題点が発見された場合には、発注者の指導に従い、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。また、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上、決定する。

10. 受注者の責務

業務の遂行に当たっては、大阪の玄関口での観光情報等を提供するという業務の性質を十分に理解し、良好なサービス提供と的確かつ迅速な処理に万全を期すこと。また「トラベルサービスセンタ

ー」内の他事業者と連携して運営にあたること。

(1)適正な業務遂行のための留意点

- ① 来所者に提供する観光情報は、発注者の指示するところに従うこと
- ② 仕様書、委託業務内容、発注者での決定内容等を逸脱することなく、本業務に当たるよう案内スタッフ等に徹底すること

(2)信用失墜行為の禁止

発注者の信用を失墜する行為をしてはならない

(3)損害賠償責任

受注者及び案内スタッフ等が、発注者又は第三者に損害を与えた時は、発注者に責がある場合を除き賠償責任を負う

(4) 執務環境の整理

カウンター等の業務に関わる環境を常時良好な状態に維持するよう努めること

(5) 業務引継ぎ

受注者に変更があった場合は、次期受注者に対して責任と誠意をもって業務の引継ぎを行うこと。

(6)コンプライアンスの遵守

受注者は運営にあたり、労働基準法、最低賃金法、労働契約法その他関係法令および社会規範を遵守し、業務従事者の適正な労働条件の確保ならびに安全で健全な就業環境の維持に努めるものとする。

(7)ハラスメントの防止

受注者は職場内ハラスメントを防止するため、必要な規程の整備、相談体制の構築および周知・教育を行うものとする。

(8) カスタマーハラスメントへの対応

受注者は、カスタマーハラスメント(来訪者、利用者その他第三者からの、過度な要求、威圧的な言動、長時間の拘束、暴言・暴力、差別的言動等の著しい迷惑行為)により、案内スタッフの就業環境が害されることのないよう、必要に応じて措置を講じるものとする。

(9) 多文化・多言語環境への配慮

受注者は、国内外からの来訪者を対象とする業務の特性を踏まえ、業務従事者が不当な差別的言動や文化的誤解に基づく不適切な要求等を受けることのないよう、また不適切な対応を行わないようにルールの整備および必要な教育を行うものとする。

本業務に関連して、法令違反またはハラスメント事案が発生し、もしくは発生するおそれがある場合、受注者は速やかに発注者に報告し協議のうえ、誠意をもって是正および再発防止に努めるものとする。

11. 業務上知り得た情報の秘密保持

- (1) 受注者及び案内スタッフ等(本業務に直接、間接を問わず関わる全ての者)は、業務でのみ知り得る情報を、第三者(関係業界や団体を含む)に漏洩、開示してはならない。また本業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは本契約終了後においても同様とする
- (2) 受注者は案内スタッフの雇用に際し、雇用契約書等に当該内容を盛り込み十分な説明を行うこと

12. 緊急時の対応

発注者又は受注者は、業務遂行中に自己の設備または運営体制に障害等が生じた場合、もしくはその発生が十分に予見され、業務遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その対応について協議するものとする

13. その他

- (1) 本契約は、令和8年度大阪府および大阪市予算が、大阪府および大阪市議会において委託契約前に可決・成立したのちに、令和8年度大阪観光局収支予算が公益財団法人大阪観光局評議委員会にて承認されることを条件とする案件であり、予算の議決がなされない場合は成立しないものとする。
- (2) 契約満了又は契約解除に伴う新規受注者との引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受注者の業務履行に問題が生じないよう十分な対応を以って真摯に行うこと。また、引継ぎ期間についても1か月は確保する等、発注者と協議の上、現場で移行に伴いサービス低下が生じぬよう、十分配慮すること。

- (3)職務内容の事務処理手順や手法に関しては、業務を円滑に遂行する観点から、本仕様書に記載された事項を逸脱しない範囲内で、発注者と協議、調整を行い適切な対応を図ること
- (4)本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に関して疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、業務の円滑な遂行に努める

個人情報に関する特記仕様書

本契約の個人情報に関する特記仕様を次のように定める。

（条例の遵守）

第1条 公益財団法人大阪観光局（以下「発注者」という。）と本契約を締結したもの（以下「受注者」という。）は、本契約の履行に際しては、個人情報保護の重要性に鑑み、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年大阪市条例第5号）（以下「条例」という。）並びに公益財団法人大阪観光局個人情報保護規程（以下「規程」という。）の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受注者の従事者その他関係者についても、各条項の規定を遵守させなければならない。

（再委託等の禁止）

第2条 受注者は、本契約に関する業務（以下「当該業務」という。）を他に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。

（秘密の保持等）

第3条 受注者は、当該業務の履行上知り得た秘密を保持しなければならない。

2 受注者は、条例第2条第1号並びに規程第2条第1号に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）の漏えい、紛失、き損、改ざん等を防止するための措置を講じなければならない。

（目的外使用の禁止）

第4条 受注者は、個人情報を当該業務の履行の目的以外に利用してはならない。

（第三者への提供の禁止）

第5条 受注者は、発注者の承諾を得て委託する場合を除き、個人情報を第三者へ提供してはならない。

（複写及び複製の禁止）

第6条 受注者は、個人情報を複写及び複製してはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。

（報告義務）

第7条 受注者は、個人情報の保護に関して事故が生じた場合、発注者に遅滞なく報告しなければならない。

（立入検査）

第8条 受注者は、発注者が個人情報の管理状況を確認する等、立入検査が必要であると認めたときは、当該検査を受けなければならない。

（提供資料の返還義務）

第9条 受注者は、当該業務の履行のため発注者から提供を受けた資料は、発注者に返還しなけ

ればならない。

発注者の承諾を得て個人情報を書写もしくは複製した場合は、速やかかつ確実に廃棄又は消去しなければならない。

(発注者の解除権)

第 10 条 発注者は、受注者が本特記仕様書に記載された事項に違反した場合は、契約を解除することができる。

(損害賠償)

第 11 条 発注者は、受注者が本特記仕様書に記載された事項に違反したことにより損害を被ったときは、その損害の賠償を受注者に請求することができる。

(是正勧告)

第 12 条 発注者は、受注者が条例第 15 条第 1 項の規定に違反した場合は是正勧告を行い、受注者がこれに従わない場合はその事実を公表することができる。

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。

また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る当法人監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。

また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく発注者に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、契約の解除を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、発注者が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でないことをそれぞれが表明した誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。