

令和6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. 業務名称 大阪観光案内所・新大阪観光案内所運営業務

2. 実施場所 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

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

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）が設置する公的な観光案内所である。運営に際しては、発注者の運営事業に応じて業務を遂行すること。

4. 業務目的

大阪に訪れる観光客が目的地へスムーズに移動でき、安心して大阪のまちを楽しめるように、来訪者に対して必要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目的とする。

来阪観光客の多様化するニーズに応えるとともに、更なるリピーターの確保をめざし、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。）」等と情報を共有、連携し、また旅行時のトラブルに対応し、安全・安心を提供することで、旅行者の快適さや満足度の向上に寄与する。

5. 業務条件

(1)委託期間 令和6年6月1日から令和7年3月31日まで(10カ月間)

但し、協議の上1回まで更新可能とする。（更新後の終了予定は令和8年3月31日）

(2)運営日 無休

(3)運営時間 ・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、来所者の状況に応じて発注者の判断により変更する場合がある。

・新大阪観光案内所 午前 8 時から午後 10 時まで

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。

(4)業務委託費

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、発注者と受注者の協議により金額を決定する。

6. 業務内容

【カウンター業務】

(1)案内業務

国内外からの来所者へ観光情報の提供及び総合相談に対応すること

① 観光案内業務及び資料等提供

大阪市内・府域を中心とした近隣府県の観光案内および、JNTO(日本政府観光局)認定外国人観光案内所カテゴリ3 の案内所としての全国レベルの観光案内

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 旅行時に突発的に発生するトラブル等に対する総合相談対応

⑤ 車椅子の貸し出し及び管理

⑥ 電話等による問い合わせ対応

⑦ 観光関連資料の在庫管理、補充

⑧ 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

⑨ 発注者が指定するチケット等の取扱い

⑩ 災害等発災時、外国人観光客に対しての情報提供を可能な範囲で行うこと

⑪ その他発注者事業に関する業務との連携・協力

(2)販売・引換え業務

令和 6 年 6 月現在、販売の取扱いはないが、現金を取り扱わない引換え業務等が発生する場合がある

(3)記録業務

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

(4) 認定更新のための研修等

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

(5) その他

上記の業務を遂行するために必要な付帯業務

【運営管理責任者業務】

(1)カウンター管理業務

- ① カウンター業務の業務従事者（以下「業務従事者」という。）に対する業務管理、教育、指導、助言等
- ② カウンターや電話照会等での苦情・トラブル対応
- ③ 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の管理

(2)渉外業務

- ① 視察等の来訪者対応
- 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2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
- ③ JNTO 等が主催する年1～2回の会議・研修への参加

※令和5年度実施内容：京都での地域セミナー（10月）、東京での全国研修会（1泊2日）等

(3)金券・売上金等の管理

チケット取扱い発生時においては下記業務を行う。

- ① 日次
 - ・「6. 業務内容【カウンター業務】(2)販売・引換え業務」で発生する金券・売上金等の管理
- ② 月次
 - ・販売報告書の作成、提出

(4)業務報告

① 受注者は、月次報告書を当該月の翌月 5 日までに発注者に提出すること

報告書は以下の内容を含むものとする

ア. 概況:当該月の概況、前年度と比較した傾向等

イ. 来所統計

1 カウンターの質問者数及び電話・手紙等照会件数

2 時間帯別利用者人数・件数

3 国籍別問合せ人数

4 内容別問合せ件数

ウ. チケット等売上、在庫報告(チケット取扱い時)

エ. 案内特記事項・・・特筆すべき質問内容、情報等

オ. 渉外業務・管理関係・・・訪問者及び対応等の記録

③ JNTO(日本政府観光局)認定外国人観光案内所案内所 月次報告の提出

④ その他、発注者が必要とする報告書等の提出

(5)施設の維持管理

案内所設備(専用部分、共有部分)についての維持管理

(6)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

7. 要員配置基準

(1)要員配置数

要員体制は常時、日本語と英語の他に韓国語・中国語等の 1 言語に対応できる要員を確保すること。

・大阪観光案内所 カウンターは交替勤務等により、常時 3 ポストを確保すること
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 カウンターは交替勤務等により、常時 2 ポストを確保すること

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。

(2)業務従事者は、以下の条件を満たすこと

- ① 日本語以外に、英語、中国語、韓国語のいずれかの外国語での基本的な読み、書き、コミュニケーション力(「6. 業務内容 【カウンター業務】」が、その言語のできる程度)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
- ② 基本的なパソコン操作(ワード、エクセル、メール、インターネット情報検索等)ができること
- ③ 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

(3)日本国内の観光案内所で3年以上の実務経験をもつ者を2名以上業務従事者として雇用し、発注者へ報告すること

(4)業務従事者が病気などの理由により業務に従事できない場合には、受注者は責任を持って代替要員の確保を図ること

(5)受注者は発注者と連携し、円滑にカウンター業務が行えるように業務遂行すること

8. 業務の執行体制

(1)業務従事者は、発注者の信用を失墜するような行為を行わない者であること

(2)業務従事者の研修等

- ① 業務を円滑に遂行するため、必要に応じて業務開始までに事務処理に必要な引継ぎ、実務研修を行うこと。なお、実務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
- ② 発注者が行う総合相談業務やその他の研修に出席すること。(総合相談研修は、新規受注者が受注の初年度に発注者が行う研修)
- ③ 業務開始後、途中雇用の業務従事者に対しても必要に応じて業務に従事するまでの間に同様の研修を行うこと
- ④ 来訪者に対するサービス向上を図るため、窓口・電話対応マナーなどの接客研修を行うこと

(3)業務の適正処理

- ① 業務従事者においては、身だしなみ、言葉づかい、マナー等について細心の注意を払うこと
- ② 来訪者への観光情報提供、電話での問合せ等に対する対応に際しては、利用者の立場を理解して業務に当たること

(4)運営管理責任者の届出

- ① 業務開始前に氏名を発注者に届けること
- ② 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

9. チケット等取扱いにかかる特記事項

- (1)受注者はチケット等取扱い業務の履行において、受注者の責に帰すべき事由により生じたる損害は、受注者の負担とする
- (2)業務上において盗難など不測の事態により発生する損害については、発注者加入の損害賠償保険により対処するものとする。但し、受注者の責により生じた損害は受注者の負担とする
- (3)受注者の提案により新規にチケット等を取扱う場合は発注者に申請し、承認を得なければならない。この場合、チケット等の売上を発注者に報告するとともに、手数料収入の 20%を発注者に納めること

10. コールセンターとの連携

発注者の運営するコールセンターと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。

11. 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
 - ・受注者が雇用する人材にかかる経費(社会保険等を含む)
 - ・会議等の出席にかかる交通費・宿泊費等の経費
 - ・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)、また研修参加にかかる経費
 - ・情報収集のための新聞・雑誌等定期購読料、書籍購入費、付随業務で直接使用する文房具等購入費
 - ・受注者の責において発生した損金(チケット取扱い時を含む)

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、レジ、コピー機等のリース料、保守費用、金券に対する保険料、資料発送費、情報連携用のグループウェアのシステム料など

(2)発注者は運営に必要な備品を無償貸与する。その他に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、複合機、電話機、携帯電話、レジ、金庫、ヒーター、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

12. 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

13. 発注者、受注者の責務

(1)良質なサービスの提供等

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

(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)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業務
従事者等に徹底すること
- ③ 業務従事者の身だしなみ、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
十分注意すること。また服装については、発注者の指示によるものとする
- ④ 本業務のサービス基準を達成するため、労働基準法を遵守して交替要員を確保すること

(4)損害賠償責任

受注者及び業務従事者等が、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

(5) 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

(6) 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

14. 業務上知り得た情報の秘密保持

(1)受注者及び業務従事者等(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)受注者は業務従事者の雇用に際し、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

15. 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

16. その他

(1)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

(2)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、大阪市個人情報保護条例(平成7年大阪市条例第 11 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2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複写もしくは複製した場合は、確実かつ速やか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、この契約に係る当局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、正当な理由なく当協会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、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札指名停止措置要綱による指名停止を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、受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。