

令和 8 年 2 月 12 日

各 位

公益財団法人大阪観光局
観光事業部 観光インフラ担当

大阪観光案内所・新大阪観光案内所運営事業
一般競争入札
質疑書に対する回答書

標題において質疑書の提出がありましたので、下記のとおり回答します。

記

[質問 1]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 5 .業務条件（4）業務委託費	・令和 6 年 6 月 1 日～の運営事業者名及び年度毎の契約金額を開示いただけますでしょうか。
仕様書 4	・過去の落札価格と委託期間を教えてください。
【回答】	
運営事業者名及び金額（落札、契約）については開示しておりません。 また、更新時の契約金額は協議の上行っています。 委託期間は令和 6 年 6 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで(10 カ月間)、その後、協議の上更新をしています。	

[質問 2]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 7 .業務内容【責任者業務】(1)管理業務 ③苦情・トラブル対応	過年度の運営業務において、責任者が対応した主な苦情・トラブル対応事例を開示いただけますでしょうか。
【回答】	
これまで発生した事例は以下のようないし事例に集約されます。 事例 1) 誤案内によって不利益を被った、とのお客様からの申告 事例 2) 旅行者ではなく頻繁に来所する利用客への対応 事例 3) 応対時の接遇に関する苦情	

[質問 3]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 7 .業務内容【案内スタッフ業務】(1) 案内業務 ③大阪の主要観光地…に関する情報収集等	情報収集や資料作成について、現在の案内スタッフがどのように対応されているかご教示ください。 (ex.関連団体やインターネット検索による情報収集。現地 PC を活用し案内資料を作成する。等)

	また、配置する責任者が当該業務を兼務することは可能でしょうか。
--	---------------------------------

【回答】

観光情報は、月次、季節毎、逐次、年次別等に情報の確認がされており、情報元はこれまで蓄積されている内容を更新されている。観光局、各観光案内所及びコールセンターなどからもインターネット情報で収集した情報が共有されており、不明な点は直接問い合わせするなどして更新を行っています。責任者の兼務は可能です。

[質問4]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 10.受注者の責務（5）業務引継ぎ	今回の入札において受注者に変更があった場合、引継ぎ期間として想定される時期や期間の目安はありますでしょうか。

【回答】

引継ぎ期間は4月、5月で想定していますが、OJT研修を現場で行う際、特に新大阪などは1回で最大2名程度しか受け入れできないことも想定し、計画的に研修、引継ぎを行っていただきます。

[質問5]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 6. 全体制（管理者）について	管理責任者は現在、ポストに入っていないとの事でしたが、配置は委託者の社員等を想定しているイメージでしょうか？また業務委託費としてご請求させていただく事は可能でしょうか？

【回答】

管理責任者は受注者であり、仕様書を理解し、契約手続きも含め対応できる役割で社員等を想定しています。観光案内所の要員設定以外の仕様に準じるための費用も算出の上、ご提示ください。

[質問6]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書 要員配置数について	大阪観光案内所では、時間帯別に人員配置数が変動しておりますが、この要員数は休憩対応も考慮して必ず仕様書要員数は担保しなければならないでしょうか？

【回答】

仕様書6.(2)カ)に記載のとおりです。「…は5名を配置すること（休憩時間を除く）」

[質問7]

【質疑箇所】	【質疑内容】
仕様書6—(1) (2)	現在または過去の運営時の実際のシフト状況を教えてください。

【回答】

シフト配置案も含め検討ポイントかと考えています。参考までに大阪観光案内所での1日稼働人数は10名程度となっています。