

ふくい観光案内所運営委託業務仕様書

1 目的

県内の観光情報を一元的に発信するため、福井の観光おもてなし拠点として整備された福井市観光交流センター内の、県全体の観光情報の収集、発信を行うふくい観光案内所を運営する。

2 委託業務名

ふくい観光案内所運営委託業務

3 施設概要

- | | |
|----------|--|
| (1) 名称 | ふくい観光案内所 |
| (2) 場所 | 福井市観光交流センター1階（福井市手寄1丁目1番1号） |
| (3) 面積 | 観光案内所 200.07㎡
スタッフルーム 15.73㎡
更衣室 8.18㎡
物入 4.60㎡ |
| (4) 営業日 | 年中無休 |
| (5) 営業時間 | 8時30分から19時まで |

4 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで（36か月）

※この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定を準用する長期継続契約とする。ただし、予算が成立することを条件とする。

5 委託業務の内容

以下の業務の実施にあたって、福井県観光連盟（以下「委託者」という。）がふくい観光案内所（以下「案内所」という。）に配置する旅行業務取扱管理者の資格を持つ案内所所長（以下「所長」という。）と十分な連携を取ること。

(1) 案内員の確保・研修等

- ①案内所の運営に必要な案内員を確保すること。
- ②所長が出勤しない日や時間に、所長の役割を担う責任者を確保すること。

※旅行業務取扱管理者の資格は必須ではない。

(所長の役割)

- ・案内所運営に係る全体の業務管理
 - ・「5（5）旅行商品や各種チケット等の販売」業務で発生する金券や土産品、現金等の管理
 - ・日報の取りまとめや月報の作成等の業務報告
 - ・トラブル発生時の対応 等
- ③受託者は、従事者の労働に関する権利を保障するため、雇用および労働条件、有給休暇等の付与、福利厚生等に係る労働基準法ほか関係法令等を遵守すること。また、受託業務に係る業務規程、サービス規程を整備すること。
- ④案内員が病気等の理由により業務に従事できない場合には、受託者は責任を持って代替要員を確保すること。
- ⑤案内員に対して、必要に応じて知識向上やスキルアップのための研修等を実施すること。（案内員経験者向け、案内員未経験者向けそれぞれ実施すること）

(2) 観光案内

- ①県内全域およびその他周辺地域の観光地・交通・宿泊・飲食施設等、福井県の観光に関する案内を行うこと（窓口、電話等）。
- ②観光庁「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和5年3月<改訂版>）における外国人観光案内所のカテゴリー2の認定条件を満たすこと。
※英語スタッフが常駐すること。英語以外については、委託者が導入している多言語に対応した映像通訳サービスを使用すること。
- ③観光案内を実施する人員は交代勤務等により基本的に、平日3名、土日祝4名を配置すること（所長勤務時においては、所長も含めた人員とする。）
※閑散時間；月曜日～木曜日、日曜日、祝日の15時以降は1名減とすること
繁忙時期：春休み、GW、夏休み、10～11月の土日・祝日等は1名増とすること
- ④案内員は、制服を着用すること。
- ⑤業務実施にあたっては、身だしなみ、言葉遣い、マナー等に細心の注意を払うこと。
- ⑥利用者からの苦情については、受託者および所長が連携して対応することを原則とし、対応結果について、委託者に速やかに報告すること。
- ⑦委託者が指定する様式により、利用者の対応状況にかかる日報を作成し、報告を行うこと。

(3) 観光情報の収集・発信等

- ①県、市町、市町観光協会等が作成した観光パンフレット等の配架、補充手配および在庫管理を行うこと。
- ②随時、観光情報等の収集・蓄積を行い、観光客が求める多様なニーズに対応した観光情報等を提供すること。

- ③委託者が導入するチャットシステムを使用し、県内および近隣県の観光案内所等と情報の共有や交換を行うこと。
 - ④電話等での依頼に基づき、観光関連資料等を送付すること。
 - ⑤ピクチャーレールやデジタルサイネージを活用し、県内観光地やイベント等の情報を発信すること（素材は委託者が提供）。
- (4) クラフト体験等のワークショップの運営および展示品の管理
- ①案内所で実施する特産品や伝統工芸品を使ったクラフト体験等のワークショップを行うこと。※企画については、委託者が調整する。
 - ②展示する福井の工芸品や特産品等の管理を行うこと。
- (5) 旅行商品や各種チケット等の販売
- ①委託者が別途作成するマニュアルに従い、福井県内周遊の促進に資する旅行商品や交通切符等の各種チケット、土産品等を販売すること。
 - ②販売する商品は以下のものとする。※適宜、変更する可能性あり。
 - (ア) ツアー291「福井の旅」
 - (イ) ツアー291「越前・若狭周遊観光タクシープラン」
※参考 福井県観光連盟公式HP「ふくいドットコム」ツアー291ページ
(https://www.fuku-e.com/230_tour)
 - (ウ) 福井周遊バスツアー はぴバス（定期観光、募集型）
 - (エ) 新感覚XRバス WOW!RIDE いこっさ！福井号
 - (オ) 幸 -FULL TICKET（ゆきふるチケット）
※参考 福井市観光公式サイト「福いろ」幸-FULL TICKET ページ
(<https://fuku-iro.jp/full-ticket>)
 - (カ) ふくミューバス
※参考 福井市HP「ふくミューバス」ページ
(<https://www.city.fukui.lg.jp/kankou/bunka/sinkou/fukumyupass.html>)
 - (キ) ふくチャリ1DAY PASS
※参考 ふくチャリHP
(<https://fuku-chari.com/oneday/>)
 - (ク) 福井県内交通事業者が発行する交通チケット（5種類程度）
 - (ケ) 「KIRITRIP（キリトリップ）」
※参考 福井県観光連盟公式HP「ふくいドットコム」KIRITRIP ページ
(<https://www.fuku-e.com/kiritrip/>)
 - (コ) 「フクション！」
※参考 社会福祉法人セルフHP「フクション！」
(<https://fukution.com/product/>)

(6) 施設や設備、備品等の管理・貸出

- ①施設や設備、備品等については、善良な管理者の注意をもって使用すること。
- ②施設や設備、備品等に異常を確認した場合は、速やかに委託者に連絡すること。
- ③始業時の開錠および終業時の施錠や簡単な清掃等、福井市観光交流センターの管理者と協力し、案内所の環境を常時良好な状態に維持するよう努めること。
- ④福井市観光交流センターの管理者が保有する車椅子について、利用希望者へ貸出を行うこと。

(7) 業務の改善

委託者が本業務の実施に関する調査または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、委託者と協議し、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。

6 委託対象経費

上記5に掲げる業務に要する経費とする。

なお、以下に掲げる事項は受託者の負担とならない。

- (1) 保守管理費用、施設管理者賠償責任保険
- (2) 電話・インターネット等にかかる通信費、チャットシステム利用料金、資料発送にかかる費用
- (3) 委託者が管理または貸与する案内所内の設備・備品に係る費用
※委託者が無償貸与する運営に必要な備品は以下のものとする。その他に必要な備品は委託者と協議すること。
【貸与備品（予定）】
パソコン、タブレット、ルーター、デジタルサイネージ、複合機、電話機、POSレジ、金庫、冷蔵庫、電子レンジ、電気ケトル、テレビ、掃除機、ロッカー機、椅子、足元ヒーター等
- (4) 備品の修繕（受託者の過失によらない場合）
- (5) 施設使用に係る賃料、共同管理費、電気代、水道代、廃棄物処理代、施設の修繕費

7 業務の実施に係る留意点

- (1) 委託者と連携を密にしながら業務を遂行するものとし、必要に応じて随時打合せを行うこと。
- (2) 業務の実施にあたっては、関係諸法令および保安関係規定を遵守し、常に善良な管理者の注意をもって、誠実に責務を果たすこと。
- (3) 本業務により作成された成果物の使用権および著作権は、委託者および福井市に帰属するものとする。また、委託者および福井市は、公共の目的のためにそれを使用し、指定する者に使用させることができるものとし、資料等は、委託者および福井市が保

管する。

- (4) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、またはこの仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議の上定めることとする。