

岡谷市観光案内所運營業務委託公募型プロポーザル
仕様書

岡谷市観光協会

令和7年11月

1 業務名

岡谷市観光案内所運營業務委託（以下、「本件業務」という）

2 管理業務の対象となる施設概要

（１）名 称 岡谷市観光案内所（以下、「観光案内所」という）

（２）所在地 岡谷市本町一丁目１番地１

（３）面 積 ８４．２８１１㎡

3 趣旨

岡谷市観光協会（以下、「発注者」という）では、岡谷市を訪れる観光客に対し、観光に関連する情報を効果的・効率的に提供し、サイクルツーリズム事業や土産品販売業務等に最も適切に対処するため、岡谷市観光案内所運營業務委託を実施します。これは、受注者の知見も活かした岡谷市の観光振興、観光案内所の運営をしようとするものです。

4 定義

本仕様書に記載される用語は、以下のとおり定義する。

（１）本件業務に従事する者を「業務従事者」という。

（２）観光案内所を利用する観光客を「利用者」という。

（３）利用者からの観光に関する問い合わせに、適切な対応を行う業務を「観光案内業務」という。

（４）観光に関連するポスター及びパンフレット等の広告物を「観光関連啓発物」という。

5 委託期間

令和８年４月１日から令和１１年３月３１日まで

6 管理及び運営の基本的事項

受注者は、次に掲げる基本的事項に基づき運営施設等の管理及び運営を行うこととする。

（１）受注者は、労務法規その他関係法令に基づき業務従事者に対して雇用としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本件業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。

（２）受注者は、業務従事者に対して個人情報の保護に関する意識の向上、その他本件業務の遂行にあたり必要な教育及び研修を実施するものとする。

- (3) 上記(1)及び(2)に記載された事項は、やむを得ず再委託する場合の再委託先業務従事者についても適用する。

7 発注者との協定締結

受注者は、本仕様書や企画提案書等に基づき、発注者と年度協定を締結することとする。

8 本件業務の範囲

本件業務の範囲は次の領域から成る。いずれの領域についても、記載された事項を遵守すること。

(1) 提案を求める領域

次に記載する業務等については、受注者が業務の実施方法等について提案を行うこと。

ア 業務実施体制

提案にあたっては、発注者を含む観光関連団体や事業者と円滑に連携・調整ができることや、実施が求められる事業の企画ができる体制とすること。

イ 業務内容

次に記載する業務の実施方法について、記載された事項を踏まえた提案を行うこと。

i 観光案内業務

- ・多くの利用者が、直接観光案内所を訪問するほか、様々な手段によって観光案内を利用すること。
- ・デジタル機器を活用した効果的・効率的な観光案内を実施すること。
- ・外国籍または日本語以外の言語を主たる言語として用いる利用者に対して、円滑に観光案内ができるよう努めること。

※観光案内所は日本政府観光局が定義する認定区分カテゴリー1

ii 観光情報の収集業務等

- ・利用者からは、絶えず最新の観光情報を求められることになること。
- ・発注者や観光関連事業者等に対して観光情報の提供や、共有をすることがあること。

iii 観光案内所内での広報等

観光案内所内で岡谷市の特徴を活かした効果的な広報を提案できているか。

iv 観光振興に資する追加提案

駅前の立地を活かした観光誘客施策はあるか。また、サイクルツーリズム事業や土産品販売事業等による効果的な観光促進施策はあるか。新規事業も提案可能。

(2) その他の領域（提案の対象外）

ア 営業日

水曜日、年末年始(12/29～1/3)を除く日。ただし、下記を考慮すること。

- i 水曜日（祝日の場合は営業）
- ii 7月20日から8月末まで無休

イ 営業時間

9時00分～17時00分

観光案内所において営業時間外に必要な作業は概ね以下のとおり。

- i 施設の開錠・施錠
- ii 清掃
- iii 観光関連啓発物の掲出、配架及び整理

ウ 自主事業

i サイクルツーリズム事業

- ・レンタサイクル

観光案内所の営業日にレンタサイクルの貸し出しを行うこと。

- ・サイクリングツアー等

サイクリングツアーを企画する等、レンタサイクルを活用した事業を行い、観光客誘致に努めること。

ii 土産品販売

観光案内所の営業日に岡谷市観光協会推奨土産品を中心に販売を行うこと。また、下記に示すイベント時には会場内で土産品の販売を行い、市の広報に協力すること。

- ・鶴峯公園つつじ祭り
- ・塩嶺御野立記念祭（春季、秋季）
- ・その他観光協会から依頼を受けたイベント

オ 観光関連啓発物の掲出及び配布

観光案内所内において、観光関連啓発物の効果的な展示を行い、観光パンフレット等の配布を行うこと。なお、パンフレット等の配布にあたっては、郵送による対応も行うこと。

また、観光関連啓発物の補充は、発注者の指示する場所から、発注者と受注者が協議のうえ定める日に受注者が運搬を行い、不要となった観光関連啓発物の回収及び廃棄は受注者が行うこと。

この他、利用者の問合せや求めに応じることができる観光関連啓発物の収集及び掲出に努めること。

9 提出物

受注者は、観光案内所業務委託が開始される日から遡って2週間前までに業務従事者名簿（委託1）を提出しなければならない。担当者名及びに担当業務を記載すること。なお、従事者に異動があった場合は、その都度速やかに業務従事者名簿を更新し、提出すること。

10 契約保証金

契約保証金は免除する。

11 報告等

受注者は、期日までに次に掲げる書類等を発注者に提出しなければならない。

（1）委託業務実施報告書（委託2）

本件業務の実施状況について、委託期間中は毎月委託業務実施報告書を作成し、原則として報告の対象となる月の翌月10日までに提出すること。

（2）観光案内所業務日誌（委託3）

観光案内所利用者数、課題等の詳細を記した業務日誌を提出すること。提出にあたっては1か月ごとに行い、原則として報告の対象となる月の翌月10日までにまとめて提出すること。

（3）事故等の報告

業務履行にあたり備品等の紛失や、事故等が発生したときは、直ちに適切な措置を講じるとともに発注者に報告すること。

12 検査

検査は次のとおり実施する。

（1）発注者は、前項の委託業務実施報告書を受理したときは、受理した日から起算して10日以内に検査を完了し、当該検査の結果を受注者に通知する。

（2）受注者は、前項の検査の結果不合格となり、修補を命じられたときは、

発注者の指定した期限内に遅滞なく当該修補を行い、再検査を受けなければならない。

1 3 支払い

支払いは毎月払いとする。月額については、年度協定において定めることとし、年額委託料を12か月で除した金額を基準とする。受注者は、検査に合格したときは、委託料の支払いを請求することができ、発注者は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払わなければならない。

1 4 経費負担

(1) 運営施設

観光案内所は東日本旅客鉄道(株)から発注者が賃借している物件である。受注者は業務の趣旨に従い、善良な管理者の注意をもってこれを管理及び運営すること。前記によらず、汚損や破損等があった場合は、受注者の負担により現状復帰すること。

(2) 通信運搬費

業務従事者が執務場所等へ移動する際の交通費、貸与品、資料又は納品すべきものの運搬に係る経費、及び利用者からの求めによる観光関連啓発物の送付に係る費用は、受注者が負うものとする。

また、観光案内所において、備え付けてある電話及び無線LANの利用に係る通信費についても受注者が負うものとする。

(3) 光熱水費

ア 電気代

観光案内所の運営に伴う電気代は発注者の負担とする。ただし、令和7年度の支出を基準とし、これを超える分の支出に関しては受注者の実費とする。また、空調設定温度は市の基準に準拠するなど、施設の適切な管理に努めること。

イ 水道代

委託開始日をもって、受注者負担とする。名義については受注者に変更する。

(4) 備品及び消耗品購入費

観光案内所の運営に必要となる備品等に係る費用は発注者が負担するものとし、その他の日常の運営に係る消耗品購入費は、原則として受注者の負担とする。

(5) レンタサイクル（車両本体）

レンタサイクル事業を受注者へ譲渡することに伴い、自転車の取り扱い

を下記のとおりとする。

ア 国や県等の補助により購入したものは、使用貸借契約を行う。(貸与した自転車に起因する事故、整備不良等は受注者の責とする。)

イ 観光協会独自で購入した自転車については、減価償却期間等を考慮し受注者へ有償譲渡とする。

(6) レンタサイクル予約システム使用料

レンタサイクルの予約システムについては使用貸借契約を行う。ただし、月額システム使用料及びカード決済手数料の実費分は受注者負担とする。

(7) ごみ等の不要物の処分

観光案内所において発生したごみ等の処分については受注者の責において実施し、費用を負担する。

1 5 引継ぎ

契約期間の終了にあたり、本仕様書に記載された業務を第三者へ引き継ぐ必要がある場合は、本件に係る資料の提供等、引継ぎ業務に協力すること。

1 6 留意事項

次に掲げる事項に十分留意し、本件業務を実施すること。

- (1) 観光案内所は、日本政府観光局が定義する認定区分カテゴリー1の認定を受けた施設であるため、受注者は認定基準に適合した観光案内業務を実施する必要があること。
- (2) 発注者は、運営施設の管理及び運用に必要となる鍵を貸し出し、受注者は責任をもってこれを管理すること。
- (3) ポスターの掲出等により景観を損なうことがないように、配慮すること。
- (4) 業務従事者は、犯罪、火災及び事故等が発生しないよう施設等の管理に万全を期すこと。
- (5) 観光案内所を常に清潔に保つよう整理整頓・清掃・美化に努めること。
- (6) 業務従事者は、名札を付け、利用者に不快感を与えないような服装で本件業務に従事すること。
- (7) 正確・迅速・親切な対応を心掛け、利用者等に不快な思いを抱かせぬよう特に言動には気を付けること。

1 7 再委託

本件業務の再委託は原則として認めない。ただし、やむを得ず業務の一

部を委託しようとするときは、予め下記の事項を書面に記載したうえ発注者に提出し、発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託先の事業者名
- (4) 再委託先に対する管理・監督方法
- (5) 再委託先の業務従事者名
- (6) その他発注者が必要と認める事項

1 8 役割分担

発注者及び受注者は、本件業務の円滑かつ適正な遂行のために、本仕書等に定める業務を誠実に実施するとともに、相手方の作業の実施に対して誠意を持って協力するものとする。

1 9 業務従事者

受注者は、次に掲げる事項のとおり業務従事者の管理を行うこと。

- (1) 受注者は、労務法規その他関係法令に基づき業務従事者に対して雇用としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本件業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。
- (2) 受注者は、業務従事者に対して、個人情報保護に関する意識の上、その他本件業務の遂行にあたり必要な教育及び研修を実施するものとする。
- (3) 上記(1)及び(2)に記載の事項は、再委託先の業務従事者についても適用するものとする。

2 0 留意事項

- (1) 受注者は、故意又は過失により貸与品等が滅失若しくは毀損し、又はその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。
- (2) 受注者は、この契約が解除された場合において、貸与品等があるときは、当該貸与品等を発注者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品等が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

2 1 契約事項の再協議等

発注者及び受注者は、必要があると認めるときは、本仕様書の変更内容を相手方に通知し、双方協議のうえ当該文書に記載された事項を変更することができる。

なお、当該事項を変更した場合において、発注者は、必要があると認められるときは本契約に係る委託期間若しくは委託料を変更し、本件業務に係る変更契約を締結しなければならない。

また、仕様の変更に係る協議が相当の期間を経ても合意に至らない場合、発注者及び受注者は、相手方に通知することにより、本仕様書に定める契約の解除を相手方に求めることができる。

2 2 成果物等の著作権

本件業務によって作成された文書等は、発注者が観光産業の振興に資すると認める範囲において、自由に複製、加工または処分をすることができるものとする。

2 3 個人情報の保護と秘密の保持

(1) 個人情報の保護

ア 受託者は、本施設の管理・運営にあたって知り得た個人情報について、漏洩・滅失・毀損することがないように、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。

イ 本施設の管理・運営業務に従事している者または従事していた者は、本施設の管理・運営にあたって知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。

(2) 秘密の保持

受託者は、業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

2 4 不可抗力

受注者は、本件業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により生じた毀損その他の損害はすべて受注者の負担とし、その賠償の責を負うものとする。ただし、発注者の故意若しくは天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疫病、その他の不可抗力、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、その他受注者の責に帰することができない事由は、この限りではない。

2 5 信義則

発注者及び受注者は、本件業務の内容に関して疑義が生じた場合及び本仕様書に定めのない事項に関しては、信義誠実の原則に従い、発注者受注者対等な立場で協議し、対応を決定するものとする。

(休止期間における委託業務の取扱いに係る特記事項)

新型コロナウイルス感染症のような未曾有の感染症や疫病等の流行により、感染拡大防止等を目的として観光案内所の活動の一部又は全部を休止する場合、当該期間（以下「休止期間」という。）における本件業務の取扱いについては、以下のとおりとする。

1 委託業務の休止等

休止期間における委託業務は、発注者の指示に基づき休止し、又はその内容を縮小するものとする。受注者は、休止期間の終了後速やかに委託業務を執行するために必要な体制を整えておかなければならない。

2 委託料等

委託業務の休止又は業務内容の縮小の規模に応じ、委託料は減額するものとする。前項第2号に基づき委託業務の執行に必要な体制の維持のために受注者が負担する経費については、発注者が負担するものとする。

業 務 従 事 者 名 簿

件 名 _____

受注者 _____ 印

	氏名	生年月日	資格・資格番号	担当内容
1				
2				
3				
4				
5				

上記のとおり相違ありません。

委託業務実施報告書

令和 年 月 日

(提出先)
岡谷市観光協会長 薩摩 建

受注者

(担当者名：) 印

下記の委託業務について、当該委託契約及び仕様書に基づき実施いたしましたので報告いたします。

記

- 1 委託名 _____
- 2 委託期間 年 月 日 から 年 月 日 まで
- 3 委託料 (1) 総 額： _____ 円
(2) 支払済額： _____ 円
(3) 今回請求額： _____ 円
(4) 残 額： _____ 円

- 4 今回の実施状況の概要
-

以上

勤務時間 : ~ :

事務局員	主 幹	事務局長

時 間	内 容 等
:	
:	
:	

種 類	数 量	金 額
バス乗車券等	シルキーバス回数券【1, 500 円】	枚 円
	1 日フリーパス券大人【300 円】	枚 円
	1 日フリーパス券子供【150 円】	枚 円
	おでかけパス【1, 000 円】	枚 円
	障害者用【800 円】	枚 円
eーバイク【1, 500 円】	件 円	円
電動アシストママチャリ【1, 000 円】	件 円	円
電動アシストシティ【1, 000 円】	件 円	円
シティーサイクル【500 円】	件 円	円
諏訪湖レンタサイクル(片倉)	件 円	円
その他の収入（会費等）		円
合 計		円
金庫保管額		円

案内名（市内名 / 県内名 / 県外名 / 外国人名）				
待合い名	野菜名	合計名		
（旅行形態、目的、交通手段、居住地等分かる範囲で記入）				

[illegible]