

千歳市観光案内所運營業務仕様書

1 業務名

千歳市観光案内所運營業務

2 業務目的

本市が設置する千歳市観光案内所（以下「案内所」という。）において、来訪者に対し観光情報を効果的・効率的に提供することで、利用者の安心・安全な滞在と満足度の向上を図る。あわせて、市内周遊の促進および地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3 施設の概要

(1) 名称：千歳市観光案内所

(2) 所在地：千歳市千代田町7丁目7番地2（千歳駅南口改札口横）

(3) 面積：約5.6㎡

(4) 開設時間：9：00～17：00

(5) 休業日：年中無休（ただし、12月30日から1月3日までの年末年始期間は除く）

※その他、災害や公共交通機関の運休、千歳駅舎の閉鎖等、不可抗力により開館が困難な場合は市と協議するものとする。

4 業務期間

令和8年6月1日から令和11年3月31日まで

※令和8年6月1日から同日30日までは、運営準備および現運営主体からの引継ぎ期間とする。

5 案内所の設置・環境整備（初期整備事項）

受託者は、案内業務開始（令和8年7月1日）までに、以下の整備を完了させること。

(1) ブース・備品の整備

- ・案内業務に必要な窓口カウンター、什器、ブース装飾、その他備品一式は受託者が準備すること。
- ・現運営主体の所有する備品等の譲渡を希望する場合は、当事者間で直接協議すること。

(2) 装飾デザイン

- ・一目で観光案内所であることが理解でき、かつ本市の魅力を効果的に発信するデザインとすること。

(3) 通信環境

- ・受託者の負担において、対面および電話による問い合わせ対応、情報発信に必要な電話回線およびインターネット環境を構築すること。
- ・一般来訪者向けの専用電話番号を設置し、周知を行うこと。

(4) 費用負担

- ・上記整備に係る費用（調達費用、設置費用等）は、初年度の委託料に含めるものとする。
- ・積算に当たっては、本仕様書末尾の「別紙：「積算資料（参考）」を参考すること。

6 運營業務の内容

(1) 案内窓口業務

- ・国内外の来訪者に対し、観光・交通案内および宿泊・飲食施設等の紹介を行うこと（対面および電話等による対応を必須とする）。
- ・旅行時に発生する突発的なトラブル（事故、急病、交通障害等）への相談対応及び支援を行うこと。
- ・常時1名以上の案内スタッフを配置すること。

(2) 多言語対応

- ・外国人観光客に対応するため、多言語パンフレットの常備や翻訳機等の活用、または対応可能なスタッフの配置に努めること。
- ・宿泊予約の媒介や着地型ツアーの販売等を行う場合は、旅行業法に基づく必要な登録を有していること。

(3) 情報の収集・発信・管理

- ・最新のイベント情報や施設営業状況、および資料（パンフレット等）の収集、配架・在庫管理、発送を行うこと。
- ・市および観光関係団体が作成する資料を優先的に配架すること。

(4) 連携・協力業務

- ・市、国、道、観光関係団体等と密に連携し、地域一体となった案内サービスを提供すること。
- ・市が実施する周遊促進事業、キャンペーン、実証実験等へ協力すること。

(5) その他

- ・来訪者アンケートの実施、および日報・月報を作成すること。
- ・施設の清掃、施錠管理、光熱費等の維持管理に係る経理事務を行うこと。

7 業務の引継ぎ

- ・受託者は、令和8年6月末まで運営を行う現運営主体と緊密に調整を行い、過去の案内実績やノウハウを適切に継承すること。引継ぎの時期・手法については、市および現運営主体と協議の上、決定するものとする。

8 受託者による自主事業（収益事業）

自主事業を行う場合は、本業務の目的を妨げない範囲において、市と事前協議し、承認を得た上で実施すること。

（1）事業例

- ・手荷物預かり・配送受付、レンタサイクル受付・貸し出しなど。

（2）収益の帰属

- ・自主事業の収益はすべて受託者に帰属する。
- ・当該事業に要する一切の経費（什器、備品、および基本業務の範囲を超えて発生する賃料・光熱費の増分等）は受託者の負担とする。
- ・ただし、自主事業（手荷物預かり等）を行うために従事する人件費については、本委託料の範囲内とし、按分等の経理処理および報告を要しないものとする。

（3）J R 北海道等との協議・契約

- ・自主事業を行う場合は、受託者の自己の責任と負担において J R 北海道（または J R 北海道が指定する組織）と直接協議し、契約を締結すること。
- ・当該自主事業に係る契約手続きおよび費用負担に、市は介在しないものとする。

（4）留意事項

- ・公共施設としての品位を損なうものや、本来の案内業務に支障をきたす事業は実施しないこと。

9 財務および管理上の留意事項

（1）J R 北海道による与信審査

- ・本業務の受託を希望する者は、プロポーザル参加申請書の提出に合わせ、J R 北海道が定める与信に必要な書類を市へ提出すること。
- ・市は提出された書類を取りまとめ、一括して J R 北海道へ与信を依頼する。
- ・与信審査は、市が実施する「参加資格要件の確認」とは別に行われるものであり、その結果、J R 北海道との直接契約の締結が困難と判断された事業者は、本プロポーザルの選定対象外とする。なお、与信結果については、ヒアリング実施前までに通知する。

（2）賃貸借契約の締結

- ・案内所の設置場所（J R 北海道敷地）に係る賃貸借契約は、受託者と J R 北海道との間で直接締結すること。
- ・当該契約の締結にあたり、J R 北海道の規定に基づき敷金（保証金）等の支払いが必要となる場合がある。これらに要する費用、事務手続きおよび契約条件の遵守は、すべて受託者の責任と負担において行うものとし、市は一切の費用を負担しない。

(3) 賃料等の支払い

- ・基本となる賃料（案内業務分）は、市とＪＲ北海道の協議により確定した金額を委託料に加算するものとし、受託者が直接ＪＲ北海道へ支払うこと。
- ・ただし、前項（２）の敷金（保証金）および、前条８（３）の自主事業に付随して発生する一切の費用は、委託料に含まないものとし、受託者が直接ＪＲ等へ支払うこと。

(4) ＪＲ北海道との契約遵守

- ・受託者は、ＪＲ北海道と自ら締結した賃貸借契約の条件（原状回復義務等）を遵守し、適切な施設維持に努めること。

(5) 労務管理

- ・業務従事者に対する指揮命令、労務管理、安全衛生管理、および教育研修（待遇・個人情報保護等）は、すべて受託者の責任において実施すること。

(6) 再委託の禁止

- ・原則として再委託は禁止する。ただし、業務の一部を再委託する場合は、事前に市の書面による承認を得ること。

(7) 共同企業体（コンソーシアム）による応募

- ・複数の事業者が協力して業務を遂行する共同企業体による応募を認めることとする。その場合、代表となる事業者を定め、業務遂行に全責任を持つこと。なお、与信については、共同企業体の構成員全社が承認を得ること。

10 その他

- ・本仕様書に記載のない事項、または疑義が生じた事項については、その都度市と協議するものとする。また、受託者は単なる現状維持にとどまらず、千歳市の観光発展に寄与する積極的な提案を行うよう努めること。

(別紙) 積算資料 (参考)

本業務の積算にあたっては、以下の現況および目安を参考にすること。なお、これらはあくまで現状に基づく参考値であり、実際の契約金額や支払額を保証するものではない。

1. 現在使用している備品等 (初期整備・引継ぎ検討用)

受託者が案内所を開設するにあたり、現運営主体からの譲渡または新規調達を検討すべき主な備品は以下のとおりである。

項目	個数	
案内所ブース (約縦2m×横2m)	一式	
案内所看板	2個	
案内所カウンター	一式	
案内所ロールスクリーンカーテン	一式	
案内所ビニールカーテン	一式	
案内所照明	一式	
キャビネット	一台	
書類収納ケース	一式	
インクジェットプリンター	1台	
ノートパソコン	2台	
電気ストーブ	1台	

2. ランニングコスト目安 (月額換算)

項目	金額	
賃料	別途協議	本業務に要する賃料。提案価格 (見積額) には含めないこと。
光熱費	9,300円	月平均額
通信費	13,750円	月平均額、電話回線・インターネット利用料等
消耗品	22,000円	月平均額、事務用品、印刷代等

※賃料の積算に関する注意事項

案内業務に必要な賃料については、最終的に委託料の対象としますが、現在改定協議の可能性があるため、今回のプロポーザルにおける提案価格 (見積額) からは除外して積算してください。契約にあたっては、確定した金額で締結します。