

令和7年度「香川・高松ツーリストインフォメーション運営業務」 仕様書

1 委託業務名

香川・高松ツーリストインフォメーション運営業務

2 実施場所

香川・高松ツーリストインフォメーション
(香川県高松市浜ノ町1-20 高松オルネ北館1階)

3 実施主体

公益社団法人 香川県観光協会

4 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

5 運営日・開所時間

- ①運営日 毎日(年中無休)
- ②開所時間 9:00~20:00

6 業務の目的

「香川・高松ツーリストインフォメーション」(以下「観光案内所」という。)において、高松市及び香川県内を主とした観光案内を行うほか、全国の観光案内、交通機関等の各種案内に関する情報を提供することにより、本県を訪れる観光客等の利便性を図り、満足度を高めることを目的とする。

7 業務の内容 (別表1参照)

- ①利用者(窓口、電話、メール等)に対し、観光をはじめとする各種案内に関する情報サービスを提供すること。
- ②外国人観光客に対しては3か国語(英語、中国語、韓国語)で常時対応すること。
- ③配布用観光案内資料の補充及び管理
- ④他の観光案内所と連携・強化を図ること。
- ⑤JR高松駅及び周辺施設との連携を図ること。
- ⑥観光庁が実施している「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定が受けられるように必要な対応をすること。
- ⑦業務日報等の報告書の作成及び提出
- ⑧観光案内所及び備品の管理、清掃
- ⑨観光案内所スタッフの研修
- ⑩適正な経理業務
- ⑪苦情等の処理
- ⑫自然災害等の緊急時に必要な対応をすること。
- ⑬委託業務終了に伴う引継

⑭観光案内所の設置目的を達成できる業務及びその他（公社）香川県観光協会（以下、当協会という。）より指示する業務

8 業務の基本的要件

委託業務の基本的要件は、次のとおりとする。ただし、本仕様書に記載のない事項、又は当協会と受託者のどちらが処理することになるか疑義が生じた事項については、その都度両者で協議の上、定めるものとする。

(1) 業務の実施

受託者は、契約締結後、直ちに業務を開始すること。

(2) 従事者の配置

受託者は、受託業務が円滑に履行できるよう、観光や接客に関する知識を有し、日本語のほか、3か国語（英語、中国語及び韓国語）に対応できるように従事者を観光案内所に配置するものとする。特に、英語での対応が可能な従事者は1名常駐するものとする。また、中国語及び韓国語での対応が可能な従事者は1日8時間従事するものとし、当該言語の人員が駐在できない時間帯は、電話通訳等の方法により、常時対応するものとする。標準的な配置人員は常時2名以上とし、業務実施に必要な従事者数を確保すること。

(3) 責任者の選任

受託者は委託業務に係る責任者を選任し、事前に届出を行い、契約期間中、当協会と連絡・調整ができるようにすること。

(4) 配置等にあたっての留意事項

①受託者は、従事者の労働に関する権利を保障するため、雇用及び労働条件、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を遵守すること。また、受託業務に係る業務規定、サービス規程を整備すること。

②従事者は、観光案内所の目的を達成するために必要な観光情報等について事前に研修を十分受けた者で、規律を守り、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応し、言葉遣いには十分注意し、案内・サービスを求める方に対し不快感を与える恐れのない者であること。

③従事者は、身体障害者や子供、高齢者などが訪れた際は、必要に応じて適切な案内・サポートなど、細心の配慮を行うこと。

④従事者は、観光案内所スタッフであることを認識できる名札を着用すること。

(5) 再委託の禁止

受託者は、本業務の履行にあたり、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、受託者が、再委託しようとする業者の名称、業務の範囲、契約金額、理由、その他当協会が必要とする事項を当協会に書面で申請し、当協会の書面による承認を得たときは、この限りでない。

(6) 費用負担

負担者	内容
受託者が負担する費用	(1) 人件費 (2) 事務経費 ①文房具等の事務用品(従事者の名札等を含む) ②複合機に要する費用(用紙・インク等) ③従事者の研修に要する費用 ④備品の修繕(受託者の過失による場合) ⑤清掃に要する費用 ⑥備品の使用、清掃に付随する消耗品に要する費用
当協会が負担する費用	(1) 観光案内所賃料、電気代等 (2) 電話料金、インターネット回線料金 (3) 電話通訳に要する経費 (4) 事務経費 ①パソコン等設置費 ②複合機に関する費用(設置費) ③備品の修繕(受託者の過失によらない場合)

※上記の取扱いについては、受託者選定後、当協会と受託者が協議の上、確定する。

※費用負担について疑義が生じたときは、当協会及び受託者の協議の上、決定する。

(7) 業務にかかる備品について

当協会が提供する備品を使用し業務を行うとともに適正に管理すること。なお、業務遂行中、備品に異常が発生したときは、速やかに当協会に報告し、その指示に従うこと。

9 その他受託者が遵守すべき事項

(1) 個人情報保護の徹底

「香川県個人情報保護条例」に準拠し、個人情報について安全、適正かつ厳重に取り扱うこと。

(2) 秘密の保持及び資料等転用の禁止

業務を通じて知りえた情報の取扱いについては、秘密の保持に努めるとともに、著作権法等の関係諸規定を遵守するなど、資料等の転用の禁止を徹底すること。なお、契約期間終了後も同様とする。

(3) 関係法令等の遵守

受託者は委託業務に関連する法律、条令及び規則を遵守し、委託業務を遂行すること。

(4) 事故等発生時の適切かつ迅速な対応

受託者は、事故等発生時において、事案処理の適切かつ迅速な対応に努め、当協会及び関係機関への連絡報告を行うこと。

(5) 第三者に対する賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者の損害を負わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担すること。

(6) 契約の解除

受託者が果たすべき責務を誠実に履行しない場合、又は受託者の責めに帰する理由により、

受託者が業務を適切に遂行できないと当協会が判断したときは、契約期間にかかわらず、本契約を解除することとする。この場合、受託者に損害賠償を請求することがある。

(7) その他

本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じたときは、当協会及び受託者の協議の上、決定することとする。

【別表 1】

No.	項目	内容
①	利用者（窓口、電話、メール等）に対し、観光をはじめとする各種案内に関する情報サービスを提供すること。	<ul style="list-style-type: none"> 最新の観光、交通及び宿泊情報等を収集すること。 窓口、電話、メール等による各種案内に関する情報サービスを提供すること。
②	外国人観光客に対しては3か国語（英語、中国語、韓国語）で常時対応すること。	<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客には3か国語（英語、中国語、韓国語）で常時対応すること。 英語の従事者は常駐すること。 中国語及び韓国語の従事者が対応できない時間帯は、電話通訳やオンライン通訳等の方法により対応すること。
③	配布用観光案内資料の補充及び管理	各種観光情報パンフレットの補充及び管理をすること。
④	他の観光案内所と連携を図ること。	四国内の観光案内所と連携し、観光の情報共有、案内所間のネットワーク化を図ること。
⑤	J R 高松駅及び周辺施設との連携を図ること。	J R 高松駅及び周辺施設と連携して、情報サービスを提供すること。
⑥	観光庁が実施している「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定が受けられるように必要な対応をすること。	本認定制度の認定基準（令和2年12月24日付 観観産第1564号 観光施設における心のバリアフリー認定制度要綱）である「バリアフリーに関する教育訓練の実施」に沿った教育訓練を年に1回以上行うこと。また、同基準の「バリアフリー性能を補完するための措置」として実施することへの対応を行うこと。
⑦	業務日報等の報告書の作成及び提出	業務日報及び業務報告書（毎月）を作成し、提出すること。（様式は別途指示する。）
⑧	観光案内所及び備品の管理、清掃	観光案内所及び備品を適切に管理し、清掃を行うこと。（無料検索性用パソコンを含む。）
⑨	観光案内所スタッフの研修	観光案内サービスの維持・向上及び接客マナー等指導・教育を行うこと。
⑩	適正な経理業務	出納帳簿（様式任意）を作成し、適正な経理を行うこと。
⑪	苦情等の処理	観光案内所に対する苦情等に迅速に対応し、適切に処理するとともに、再発防止策を講じること。
⑫	自然災害等の緊急時に必要な対応をすること。	営業時間中は、周囲の状況が沈静化するまでは、開所し利用者の対応や誘導等を行うこと。
⑬	委託業務終了に伴う引継	次の受託者へ委託業務を引き継ぐこと。
⑭	観光案内所の設置目的を達成できる業務及びその他当協会より指示する業務	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内所を運営するにあたり、必要な業務等。 観光客等の利便性を図り、満足度を高める業務等。