

仕 様 書

1. 委託事業名 平成 31 年度 チーバくんプラザ - 千葉県観光情報館 - 管理運営業務
2. 履行場所 〒292-0009 木更津市金田東三丁目 1 番 1
三井アウトレットパーク木更津 6400 号室
3. 営業時間 平日 午前 10 時 30 分から午後 8 時 00 分まで
土日・祝祭日 午前 10 時 00 分から午後 8 時 00 分まで
年中無休（ただし、三井アウトレットパーク木更津の休館日は休日とする。）
（繁忙期等営業時間が延長になる場合があります。）
4. 勤務時間 平日 午前 10 時 15 分から午後 8 時 00 分まで
土日・祝祭日 午前 9 時 45 分から午後 8 時 00 分まで
（シフト制、繁忙期等勤務時間が延長になる場合があります。）
5. 基本業務
 - (1) 日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所の認定区分 [カテゴリー2] の基準に適合した運営とすること。
 - (2) チーバくんプラザ - 千葉県観光情報館 - （以下、「情報館」という）の人員配置については、以下の条件を満たすこと。
 - ① 館長 1 名を配置すること。
 - ※ 館長職の人選に当たっては、下記について留意すること。
 - ・ 観光または観光関連事業について、専門的な知識を有する者
 - ・ 観光現場の第一線で活動した経験のある者
 - ② 館長のほか、窓口スタッフを配置すること。
 - ③ 館長含め 2 名を配置すること。ただし、情報館の営業時間外は、その限りではない。
 - ④ 館長の休日又はシフト上の都合で不在の時間帯は、館長に代えて窓口スタッフの配置で 2 名を確保すること。
 - ⑤ 窓口スタッフについては、情報館の運営に支障がないよう適正な人数を確保すること。
 - ⑥ 館長及び窓口スタッフの雇用にかかる費用は、受託者の負担とする。
 - (3) スタッフの勤務シフト作成及び調整を行い、出勤確認を行うこと。
 - (4) 情報館の防火管理者は、原則館長とし「甲種防火防災管理者資格」を取得していること。
 - (5) 情報館の館長は、三井アウトレットパーク木更津（以下、「MOP」という）が実施・開催する下記の活動に協力すること。
 - ① 店長会（月 1 回開催）
 - ② 防災活動への協力（年 4 回実施）
 - ③ 新規雇用従業員研修（MOP 実施）への参加（月 1～2 回開催）
 - ④ 福利厚生活動等への参加（親睦会やセール前の決起大会など）
 - ⑤ その他
 - (6) 館長及び窓口スタッフに対して以下の内容で研修を実施すること。
 - ① 接遇マナー
 - ② 現場研修
 - ③ その他窓口対応技能の向上に資するもの

- (7) 館長及び窓口スタッフに対し、ジャケット、ベスト及びボトムス等の制服を支給すること。
- (8) 受託者は、運営に要する物品について「備品整理簿」（様式任意）を備え、常に数量・使用場所及び使用状況を把握すること。
- (9) 受託者は、借用物品及び購入物品について、受託者の責めに帰すべき理由により、亡失又は損傷し、公益社団法人千葉県観光物産協会（以下、「協会」という）に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として協会に支払わなければならない。ただし、その損害に相当する物品を損害賠償に代えることができる。なお、受託者の損害賠償責任は、受託者の善良な管理者の注意義務を明らかに怠ったと認められる場合に限るものとする。
- (10) 施設及び物品に関する管理を行うこと。
 - ① 施設等を常に清潔で良好な状態で維持及び保全（軽微な修繕及び整備を含む。）すること。
 - ② 施設の運営を円滑に行うため、常に備品の数量、位置、使用状況等を把握しておくこと。
 - ③ 業務中及び業務終了後における火災、盗難その他のトラブル発生防止に努めること。
 - ④ 季節や旬の話題に応じた展示・装飾を行うこと。
- (11) 情報館の利用状況について、毎日集計すること。併せて来館者の動向・ニーズ等を収集し、毎週報告すること。また、MOP 来場者の発地動向等の情報を収集すること。なお、集計の様式については、協会の指示による。
- (12) 県・市町村・観光協会・観光施設等と連携を図り、観光情報等の収集・提供等を行うとともにイベント等の運営にも協力すること。
- (13) 県内及び県近郊における観光情報等の収集・加工・管理・提供
 - ① 観光情報を旅行者に提供するため、インターネット・電話等で情報を収集・確認し、常時最新情報に更新すること。
 - ② “まるごと e! ちば”（千葉県観光物産サイト）との連携やチーバくんプラザの Facebook アカウントを利用した積極的な情報発信を行うこと。
 - ③ 電話、ファクシミリ、電子メール及び郵便等による各種観光情報に関するお問い合わせへ対応すること。
 - ④ 観光情報に関する問い合わせへの対応については、対応マニュアルを作成し、常に更新すること。
 - ⑤ 情報館内で展示・配布するパンフレットやポスター類を収集すること。
 - ⑥ 情報館内で展示・配布する観光パンフレットは、適切に保管すること。
 - ⑦ 観光情報の DVD を収集・管理し、情報館内で放映すること。
 - ⑧ 観光情報の電子データ（JPEG・PDF 等）を収集・管理し、デジタルサイネージを利用した積極的な情報発信を行うこと。
 - ⑨ 情報館の案内リーフレット作成時は、企画提案・作成に係る作業に協力すること。
- (14) 情報館における来館者（旅行者）への観光情報提供
 - ① 受付カウンターには、必ず 1 名は常駐していること。
 - ② 受付カウンター及び情報館内で案内及び電話による問い合わせへの対応を行うこと。
 - ③ 観光関連印刷物の提供を行うこと。
 - ④ 県内宿泊施設情報やイベント情報等観光関連の情報提供を行うこと。
 - ⑤ パンフレット等の在庫を管理し、ラック等へ補充すること。
 - ⑥ 外国からの来館者（旅行者）とのコミュニケーションツールとして、ICT を活用した通訳補助システム等を使用し、サポート対応をすることとする。なお、当該システム運用にかかる費用は受託者の負担とする。
- (15) 県・市町村・観光協会・観光施設等の主催による MOP 内でのイベントの管理を行うこと。
 - ① ステージ及びイベントスペースの借用について、MOP との調整を行うこと。
 - ② イベント出展者への備品の貸し出しや管理、出展の際の補助を行うこと。
 - ③ イベントの実施状況（予定及び結果）について、協会へ報告すること。

6. 機能拡充業務

観光案内業務以外の付加的な提案（情報発信機能等）をすること。

※ 但し、機能拡充業務の提案については、必須ではない。

7. 履行期間 平成 31 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

8. 支払方法

支払については、契約金額の範囲内において 12 等分し、毎月、履行等を確認後、受託者からの請求に基づき支払う。

なお、端数差額については、最終請求月で調整する。

9. その他

- (1) 受託者は、履行期間開始までに本契約に関する必要事項について、円滑な管理運営を行うための準備を怠らないこと。
- (2) 本契約の履行に際して知り得た秘密は、これを漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。また、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 協会が必要と認めるときは、受託者と協議のうえ、この契約の内容を変更する。
- (4) 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、直ちに協会に連絡・報告すること。
- (5) 業務時及び業務終了時の緊急時の連絡体制を確保し、協会へ報告すること。
- (6) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利（著作権法第 27 条及び 28 条の権利を含む）は、協会に譲渡すること。また、受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。
- (7) 契約満了若しくは契約解除に伴う新規受託者との引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- (8) 受託者は業務内容の一部を再委託する場合には事前に協会と協議しなければならない。
- (9) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に協会と協議し、これを確定する。
- (10) 取材の要請があった場合は、協会に報告し指示を受けること。
- (11) その他、仕様書に記載の無い事項については、協会と協議し、指示に従うこと。