

令和4年度道の駅「うれしの まるく」観光・交流施設運営業務

公募型プロポーザル仕様書

第1 委託業務名

令和4年度道の駅「うれしの まるく」観光・交流施設運営業務

第2 目的

本業務は、道の駅「うれしの まるく」内の観光・交流施設において、道の駅利用者及び嬉野温泉駅利用者（以下、「来訪者」という。）に対する受付、案内等について、効率的な運営と適正な執行を確保し、来訪者のサービスの一層の向上に寄与することを目的とする。また、観光情報、地域情報などの情報発信及び道の駅「うれしの まるく」の広告宣伝について効率的かつ機動的な展開を図るとともに、嬉野市特産品及び周辺地域特産品等（以下、「市特産品等」という。）を展示・販売する常設店舗を管理・運営することで、嬉野市ブランドの普及・浸透を図ることを目的とする。

第3 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日までとする。

第4 委託料

24,282千円（消費税及び地方消費税含む）を上限とする。

第5 摘要

本仕様書は、業務の内容について示すものであるが、業務の性格上、当然に実施しなければならないものについては、この仕様書に記載のない事項であっても、観光・交流施設に常駐する駅長、副駅長または市職員（以下、「駅長等」という。）と受託者が協議して定めた事項については、これを遵守し、業務の遂行に当たらなければならない。また、業務の実施にあたっては、駅長等と連絡を密にし、遺漏のないようにすること。

第6 業務内容

令和4年度道の駅「うれしの まるく」観光・交流施設運営業務については、以下の業務を行うこととする。

- 1 観光・交流施設運営
- 2 情報発信
- 3 市特産品等の企画・展示等

なお、各業務の詳細については、次に示すとおりとする。

1 観光・交流施設運営

(1) 業務実施場所

- ・名称 道の駅「うれしの まるく」内の観光・交流施設
- ・所在地 嬉野市嬉野町大字下宿甲4 3 7 0 番地2

(2) 業務日及び業務時間

- ・年中無休（ただし、運営上の理由で臨時休業することがある。）
- ・8時30分から19時30分（うち、施設営業時間は9時から19時）

(3) 業務体制

受託者は以下の体制で業務を行うこと。

- ・運営業務の管理・監督及びスタッフの労務管理を行う責任者を定めること。
- ・運営業務においては、スタッフ3名を基本体制として適切に配置すること。なお、多くの集客が見込まれる場合などは必要に応じて増員を行うなど、円滑な運営を行うこと。
- ・配置するスタッフは、接客のスキルを有する人材とし、来訪者に対して、懇切丁寧に案内・サポート等を行うこと。
- ・英語等の多言語に対応できる人材の配置や、電話通訳サービス等、外国人観光客への適切な対応を行うこと。
- ・スタッフの休暇取得や欠員等が出た場合、運営業務に支障を期さないようスタッフの補充を行うこと。

(4) 業務内容

- ・実施計画書の提出

受託者は、運営業務を円滑に行えるように、契約締結後、速やかに以下に示す内容を基に実施計画書を作成すること。

①実施体制図

業務内容を踏まえた業務体制を整備し、実施体制図を作成すること。その際、運営業務実施に係る災害等緊急時の連絡体制も含めること。

②運営業務マニュアル

観光・交流施設における運営業務全般にわたって、詳細な運営計画をまとめた業務マニュアルを、駅長等と協議の上、作成すること。運営業務マニュアル作成にあたっては、運営業務が支障なく開始できる内容とすること。

③スタッフへの事前教育

令和4年9月23日以降の運営業務を支障なく開始できるよう、スタッフへの事前教育を実施すること。事前研修の実施日時については、駅長等と協議の上、市の指示に従うこと。

- ・運営業務内容

①施設の開閉、来訪者の受け入れ業務

- ア 施設の開閉
- イ 施設内の清掃、消毒、ゴミ搬出
- ウ 施設外の清掃
- ②フロアー業務、窓口カウンター受付対応業務
 - ア 施設案内、電話対応、施設掲示物の説明、市特産品等の説明、その他質問対応
 - イ パンフレット等の物品の品質・在庫管理
 - ウ 市イベント等の告知、ポスター、パンフレット、告知チラシ等掲出、管理
 - エ 遺失物・拾得物の受付、管理、連絡、引渡し
 - オ 施設内備品、映写設備（デジタルサイネージ）等の日常的管理及び操作
- ③施設内巡回・安全点検
 - ア フロアー及び窓口カウンター周辺の環境維持、安全点検、迷惑行為注意
 - イ 簡易な清掃・メンテナンス
 - ウ 迷子、急病・負傷者、非常時の避難誘導等の対応
 - エ 緊急事態発生時の処置
- ④施設使用及び料金徴収等
 - ア 施設の利用受付・案内
 - イ 施設の利用指導業務
 - ウ 施設の使用料算定及び徴収
 - エ 市特産品等の販売業務
 - オ 来客者の属性情報の記録（POS システム等）
- ⑤施設使用台帳等整備及び報告
 - ア 施設使用台帳及び施設使用料徴収台帳の整備
 - イ 市特産品等の販売状況（来客者の属性情報を含む）の入力・集計
 - ウ 月次報告の作成・提出
- ⑥要望、苦情等の処理
 - ア 要望、問合せ、苦情等の受付、対応
 - イ アンケートの実施及び事業効果の分析・検証、報告
- ⑦その他駅長等が指定する軽作業

2 情報発信

(1) 業務内容

道の駅「うれしの まるく」のブランディング、認知度向上、来場促進及び市特産品等の認知度向上につながるよう、効果的な手法により業務を行うこととする。業務内容については、以下に定めるとともに、受託者の提案に基づき、駅長等と協議の上、業務を行うこととする。なお、情報発信ツール、コンテンツの制作、使用等にあたっては、英語等の多言語対応を行うこと。

【情報発信】※必須項目

- ・道の駅「うれしの まるく」のパンフレット及びチラシ等制作（各 10,000 部以上）
- ・ホームページ制作及び運用管理
- ・デジタルサイネージ素材制作（月 5 本以上）

【情報発信の例】

- ・各種メディア広告（テレビ、ラジオ、雑誌など）
- ・WEB（アプリケーション、SNS 等）
- ・各種情報発信ツール・媒体を活用したイベント告知、アンケート調査等

3 市特産品等の企画・展示等

(1) 業務内容

市特産品等の展示・販売により、嬉野市ブランドの普及・浸透を図るため、下記事項について、企画・展示すること。

・展示内容の企画

来訪者を意識し、VMD（ヴィジュアル・マーチャндаイジング）を取り入れた展示、取扱商品の選定基準等について提案し、駅長等と協議の上、決定すること。

・取扱商品の選定等

月ごとに展示内容を変更するため、取扱商品の情報収集・提案・選定を行うこととし、駅長等と協議の上、決定すること。

・販促ツール等の企画・提案・制作等

来訪者に効果的に訴求するため、販促ツール（販促 POP）等を企画・提案し、受託者の負担で制作すること。なお、制作にあたっては、必要に応じて英語等の多言語表記にも対応すること。

・物販資材の制作

市特産品等を購入された際などに使用する物販資材を制作すること。

なお、制作にあたっては、環境に配慮した素材等を使用するなど、サステイナブルな社会を目指した取り組みの一環とするとともに、道の駅ブランディングに資するデザインを、駅長等と協議の上、制作すること。

・各種許可、法令順守等

市特産品等の販売等を行う上で、以下のとおり対応すること。

①酒類販売免許を取得すること。

②小売販売に係る賠償責任保険等の書類の写しを市宛て提出すること。

③酒類提供及び小売りに係る関係法令や国税局等の指導などについて遵守すること。

④国税局等への手続きについては受託者において行い、各種申請に係る手数料等の費用は受託者にて負担すること。

第7 成果品

成果品として、次に掲げるものを提出すること。

- (1) 実績報告書
 - ・実施状況に関する事項
 - ・施設使用状況に関する事項
 - ・施設使用料に関する事項
- (2) 運営マニュアル
- (3) 販売状況報告書
- (4) その他駅長等と受託者が合意の上、成果品として提出を求めるもの

第8 委託料の支払

概算払い又は完了払い

第9 契約保証金

嬉野市財務規則第107条第2項の規定に該当する場合は免除する。

第10 留意事項

- (1) 市、嬉野市観光協会及び市内事業者・団体等と連携しながら本業務に取り組むこと。
- (2) 本業務の実施に係る関係機関との調整が必要な場合については、受託者により必要な手続きを行うこと。
- (3) 受託者が本業務により新たに制作した制作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含む）及び購入備品の所有権は市に帰属するものとする。市は、これらの制作物（写真、イラスト、文章、ロゴ、データ等）や備品を無償で自由に二次利用できるものとするとともに、制作者は市に対して著作権者人格権を行使しないものとするを原則とする。また、第三者からの異議申し立て、紛争の提起については、全て受託者の責任で対応するものとする。
- (4) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作権者の承諾を得て、利用を行うこととする。市の利用についても同様とする。
- (5) 本業務の全部または一部を再委託することは原則として認めない。ただし、あらかじめ市に対して、再委託する業務の内容、再委託先を報告し、駅長等と受託者の協議により市が認めたときは、この限りではない。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任は受託者が負うこと。
- (6) 個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱うものの倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏洩等の内容に万全の注意を払わなけ

ればならない。また、個人情報の取扱いには、市が定める嬉野市個人情報保護条例を遵守すること。

(7) 本業務の実施にあたっては駅長等と十分に協議し、市の上承を得て行うこと。

(8) 仕様書について疑義が生じた場合は、駅長等と協議の上、定めるものとする。