仕様書

こうち旅広場管理運営委託業務プロポーザル仕様書

Ⅰ　業務名

こうち旅広場管理運営委託業務

Ⅱ　業務の目的

こうち旅広場（以下、「旅広場」という。）は、県内の観光情報を一元的に集約する総合観光案内所として、県内外の来場者に対して、本県の強みである歴史や食の案内に加え、地域が有する自然や体験プログラムのほか、それらを活かした地域イベントなどを紹介することで、県内各地域への周遊や長期滞在を促す施設である。

この旅広場を活用し、以下１～３を実施することで、観光客に地域周遊や長期滞在を促し、観光総消費額の拡大を図る。

１　イベント開催等により、旅広場の認知度向上及び集客を図る。

２　龍馬パスポートを観光客が快適に利用できるよう、交付事務等を行う。

３　旅広場を来場者が円滑に利用できるよう、施設の運営及び維持管理を行う。

Ⅲ　業務委託期間

令和５年３月１日～令和７年３月 31 日

１　運営準備引継期間

令和５年３月１日～令和５年３月 31 日

２　本運営期間

令和５年４月１日～令和７年３月 31 日

Ⅳ　業務の内容

１　賑わいづくり等の企画運営に関すること

２　龍馬パスポートに関すること

３　施設運営及び維持管理に関すること

Ⅴ　業務の詳細

１　賑わいづくり等の企画運営に関すること

（１）イベントの実施

ア　定期イベント

（ア）開催頻度

６回以上／年

（イ）実施内容

ａ　本県の魅力を発信し、県内各地域の観光地及び観光施設等への誘客に繋がる内容とすること

ｂ　県内外から誘客が期待できる集客効果の高い内容とすること

ｃ　次年度以降も継続して開催できる、将来性のある新しいイベントを組み込むこと

d　定期イベントのうち、「土佐の食１グランプリ」を１回実施すること

（ウ）集客人数

10,000 人／開催

イ　高知県観光博覧会「牧野博士の新休日～らんまんの舞台・高知～」（以下、「博覧会」という。）関連イベント

（ア）開催頻度

２回以上／年（令和５年度のみ開催）

（イ）実施内容

a　博覧会のメインエリアに加えて牧野富太郎ゆかりの地等、地域への周遊に繋がる内容とすること

b　牧野富太郎に関連する内容を組み込むこと

（ウ）集客人数

10,000 人／開催

ウ　よさこい鳴子踊りステージイベント

（ア）開催頻度

土・日・祝日の午前・午後各１回以上（よさこい祭り直前及びよさこい祭り期間中の土・日曜日、年末年始（12/29～1/3）を除く）

（イ）実施内容

a　賑わいの創出や観光客をお出迎えするため、よさこいチームを招集し、よさこい鳴子踊りステージイベントを開催すること

b　招集チームは、過去のよさこい祭りにおいて受賞している等、知名度の高いチームを組み込むこと

エ　マーケットイベント

（ア）開催頻度

毎月第４土・日曜日

（イ）実施内容

地域産品等のＰＲを目的として、地域が参加できる産直市等を開催すること

オ　広報

（ア）県内外からの誘客に繋がる広報を行い、集客を図ること

（イ）広報媒体は、イベントの内容を考慮し、より効果的かつ費用対効果の高いものを選定すること

（ウ）広報時期は、各広報媒体に合わせて効果的な時期とすること

（エ）報道各社に取り上げられる取組みを行うこと

カ　その他

（ア）実施内容に応じて、保険加入及び保健所や消防署等への届出や申請を行うこと

（イ）食品衛生法、日本農林規格等に関する法律（ＪＡＳ法）、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）及びその他関係法令等に基づき、産地や原材料、商品等の表示に十分留意すること

（ウ）社会情勢等を考慮し、必要な対策を講じること

（２）その他の賑わいづくりについて

既存の施設・設備等を有効に活用し、旅広場に立ち寄るきっかけとなる企画を行うこと

（３）旅広場の広報

旅広場が提供するサービス等が、県内外に広く認知される取組みを行うこと

２　龍馬パスポートに関すること

（１）窓口開設場所及び体制等

ア　窓口開設場所

管理棟東面の龍馬パスポート交付窓口

イ　体制等

（ア）スムーズな交付を行うため、繁忙期及び最繁時を考慮した体制を取ること

（イ）接客能力向上のため、接遇研修を実施すること

（ウ）龍馬パスポート窓口スタッフとして適切なユニフォームを作製すること

作製数：１着／人・年

（２）実施内容

ア　龍馬パスポートの交付等

（ア）誤交付等が無いよう確認する仕組みを構築し、適正な交付を行うこと

（イ）龍馬パスポートユーザーからの問い合わせ対応を行うこと

【問い合わせ実績】８件／日

（ウ）龍馬パスポートシステムにユーザー情報及び押印履歴等のデータ入力を行うこと

【発行実績】

年度	青	赤	ブロンズ	シルバー	ゴールド	初段～十段	計
平成 30 年度	19,974	8,564	5,119	1,505	830	783	36,775
令和元年度	16,564	6,796	3,989	1,376	772	760	30,257
令和２年度	8,610	3,801	2,616	830	550	556	16,963
令和３年度	10,092	4,780	3,504	1,294	779	838	21,287

【郵送による申請見込数】330 件／月

イ　龍馬パスポートの在庫管理及び発送

（ア）在庫は、台帳等により管理すること

（イ）旅広場以外の龍馬パスポート交付場所からの依頼に応じて、パスポートを送付すること

ウ　ステージアップ特典の作製

【積算に使用する単価と数量】

区分	特典	単価	作製数	
			令和５年度	令和６年度
シルバー	もくレースコースター（１個）	1,000 円	1,800	1,900
ゴールド	土佐古代塗箸（１組）	3,000 円	1,200	1,300
殿堂入り	選べるプレゼント（申込書を発送） 記念楯（県産杉） ※サイズ：縦 11cm×横 15cm×厚 1cm	20,000 円 2,800 円	600 600	700 700
免許皆伝	選べるプレゼント（申込書を発送） 記念楯（ユーログラス） ※サイズ：縦 18cm×横 14cm×厚 6cm	30,000 円 18,200 円	40 40	60 60

エ　ステージアップ特典及び宿泊ギフト券の発送等

（ア）ステージアップしたユーザーに対して、ステージアップ特典及び宿泊ギフト券の発送を行うこと。ただし、ブロンズパスポートまでのステージアップについては、宿泊ギフト券当選者の抽選を、下表のとおり行うこと

区分	抽選対象	当選者数	頻度
青	４月を起算月とした３か月毎のステージアップ達成者	200 名／回	１回／３ヵ月
赤		50 名／回	
ブロンズ		20 名／回	

【積算に使用する発送内容及び件数】

区分	発送内容	件数	
		令和５年度	令和６年度
青	宿泊ギフト券 3,000 円	800 件	800 件
赤	宿泊ギフト券 5,000 円	200 件	200 件
ブロンズ	宿泊ギフト券 10,000 円	80 件	80 件
シルバー	ステージアップ特典＋ 宿泊ギフト券 10,000 円	1,800 件	1,900 件
ゴールド	ステージアップ特典＋ 宿泊ギフト券 20,000 円	1,200 件	1,300 件
殿堂入り	ステージアップ特典	600 件	700 件
観光達人２～10 段	宿泊ギフト券 10,000 円	500 件	600 件
免許皆伝	ステージアップ特典	40 件	60 件

（イ）宿泊ギフト券の精算

a　宿泊施設から送付されてくる使用後の宿泊ギフト券及び請求書を受理後、内容を確認したうえで、速やかに精算を行うこと

b　精算事務（口座の出入金等）については、毎月、公益財団法人高知県観光コンベンション協会（以下「協会」という。）が監査を行う

c　宿泊ギフト券の精算原資については、本業務の事業費（見積限度額）には含まない

d　精算に必要な原資（宿泊ギフト券の代金及び振込手数料）は、協会から受託者が指定する口座に別途振り込むため、利子が付かない精算専用口座を開設すること

オ　その他

（ア）龍馬パスポート参加施設に対するクレーム等を受けた場合や押印ミスを発見した場合などは、当該施設に内容をフィードバックし、ルールを遵守するよう改善指導するとともに、その内容を協会に報告すること

（イ）殿堂入り達成記念プレート（木札）の掲示等

a　殿堂入りを達成したユーザーに達成記念プレート掲示の意向を確認すること

b　希望者のプレートを作成し、殿堂入り達成者掲示コーナーに掲示すること

c　殿堂入り達成者掲示コーナーのスペースがなくなった場合は、高知観光情報発信館とさてらす（以下、「とさてらす」という。）外周廊下の軒下に移設すること

（ウ）プレミアム抽選及び賞品の発送

協賛企業が提供する賞品について、各社の設定する頻度での抽選及び賞品の発送を行うこと

（エ）宿泊ギフト券送付用封筒を必要に応じて作成すること

作成数：5,000 部／年

（オ）龍馬パスポート申請書等のデータの作成等

a　龍馬パスポート申請書のマスターデータ作成

（a）以下のことを実施し、マスターデータに反映のうえ、協会が別途指定する期限内に提出すること

内容	相手方	頻度（納品予定時期）
指定イベント・新規参加施設の募集	県内市町村及び観光協会等（約 110 カ所）	２回／年（７月初旬、１月初旬）
既存参加施設の継続意向及び掲載内容の確認	既存参加施設（約 750 カ所）	１回／年（１月初旬）

（b）マスターデータの確認は、龍馬パスポートのルールを熟知した複数名により行うこと

b　上期・下期ごとに協会が指定するレアスタンプ対象施設から、申請書に掲載する施設紹介文及び画像等を収集すること

（３）その他

ステージアップ特典の作製・発送及び宿泊ギフト券の精算については、龍馬パスポートマニュアル（契約締結後に提示）に基づき実施すること

３　施設運営及び維持管理に関すること

（１）全般に関する事項

ア　運営体制

（ア）総括責任者の配置

各業務において現場従事者の指揮監督を行う、すべての業務における総括的な責任を有する者を配置すること

（イ）日々の体制

責任者が常駐する等、様々な対応が可能となる体制を取ること

（ウ）再委託

業務の一部を再委託する場合は、業務内容及び再委託先を明らかにすること

イ　営業時間と営業日

旅広場の営業時間及び営業日は以下のとおりとする。

（ア）営業時間

午前８時 30 分から午後６時

（イ）営業日

年中無休

（ウ）その他

イベントスペースの貸し出し等により、営業時間を延長する場合がある。

ウ　事故・緊急時対応

（ア）緊急時等に備えて危機管理マニュアルを作成するとともに、その責任体制及び連絡体制を明確にすること

（イ）消防・防災対策、危機管理対応、南海トラフ地震対策、災害対策を講じること

（ウ）避難訓練（マニュアルに沿った緊急時の確認作業）等の必要な訓練を行うこと

エ　保険加入

現受託者が加入している保険（賠償責任、企業総合、自転車総合等）について、令和５年４月１日以降に保険期間が満了するものは継続加入すること

オ　教育・研修の実施

必要に応じて、現場従事者の教育・研修を実施すること

（２）施設の運営業務

ア　とさてらすの運営

（ア）マップパネル類や地域紹介コーナーの展示物について、最新の情報や四季等に合わせた内容に適宜更新すること

（イ）地域紹介コーナーに設置しているモニターで、企画展やイベントの情報・地域の動画等を紹介すること（イベントの情報等の素材は、協会が提供する）

イ　ラウンジの運営

（ア）お土産物屋の企画運営

ａ　地域の良いものや、まだ知られていない物を発信するアンテナショップとしての機能を果たす等、県産品のＰＲと販売を積極的に促進すること

ｂ　県産素材等を使用した飲み物や軽食等を販売すること

ｃ　運営は受託者の独立採算とする

ｄ　協力金として、各月毎の税抜売上額の３％を翌月末日までに協会に支払うこと

（イ）展示物の更新

デジタルサイネージで放映する映像コンテンツやギャラリースペースの展示物について、四季等に合わせた内容等に適宜更新すること

ウ　サービス業務

以下の対応等を行うと共に、改善を要する事項の把握に努め、サービスの向上を図ること

（ア）迷子の対応（一次対応は協会で実施する）

（イ）遺失物、拾得物の対応（一次対応は協会で実施する）

（ウ）コインロッカーサービス

（エ）無線 LAN サービス

とさてらす、ラウンジで利用可能な無線 LAN 環境の提供を行う。

（オ）駐車場サービス

入庫から 30 分までは駐車料金を無料とする。

ただし、龍馬パスポートの交付等で来場されたお客様には、駐車場２時間無料サービスを実施する。

（カ）イベントスペース貸し出し対応

利用を希望する団体等からの利用許可申請書の受付及びイベントスペースの利用案内等を行う。

（キ）よさこい練習場としての駐車場貸し出し対応

利用を希望するチームからの利用申込書の受付・抽選及び利用案内等を行う。

貸し出し期間：７月１日から１ヵ月程度

（ク）着ぐるみ貸し出し対応

利用を希望する団体等からの利用許可申請書の受付及び貸出を行う。また、利用者が快適に利用できるように定期的に清掃・消毒を行う。

着ぐるみ保有数：龍馬２体、お龍１体

（ケ）休憩スペースサービス

旅広場内に椅子等を適切に設置し、観光客が休憩できる環境を提供する。

（３）旅広場の維持管理業務

ア　開閉場の管理

（ア）各施設の開閉場（施錠）を確実に行うこと。ただし、協会事務所は対象外とする。

（イ）開閉場時間を台帳等により厳正に管理すること

イ　清掃業務

（ア）清掃内容

来場者に不快感を与えないよう、場内環境を常に清潔に保つため、下表の清掃を行うこと。ただし、日常清掃の区分に関することは、協会事務所は対象外とする。

区分	頻度	清掃内容
日常清掃	毎日	床・扉・壁面・什器等の清掃、トイレの清掃及び消耗品補充、駐車場・イベント広場等の屋外のごみ回収、ごみ箱・灰皿の吸殻等の回収、雑草の除去等
定期清掃	１回／月（想定）	床洗浄・ワックス掛け、高所除塵、ガラス清掃、外構清掃、ねずみ・害虫等の防除のための薬剤散布等

（イ）廃棄物処理業務

異臭等で来場者に不快感を与えないよう、収集した塵芥を適切に管理・処理すること

ウ　駐車場業務

（ア）駐車場の運用

a　土・日・祝日及びイベント開催時等の混雑が予想される日には、警備スタッフを配置し、駐車場の安全な運用を行うこと

b　駐車場利用車数（バス・自家用）を把握・管理し、満車時には周辺で渋滞が発生しないよう、周辺駐車場への誘導を促すこと

（イ）駐車場料金自動徴収システムの運用及び保守管理等

a　駐車場料金自動徴収システムを適切に管理すること

b　駐車場利用料金を徴収し、全額を各月毎に協会に納めること

エ　警備業務

事故、犯罪、火災等の発生を防止するため、適切な場内警備（有人及び機械警備等）を行うこと

オ　備品（リースを含む）・消耗品の調達及び保守管理

（ア）備品について

a　施設の円滑な運営のため、適切に備品を管理すること

b　破損、不具合等が発生したときは、必要に応じて修繕等を行うこと。

ただし、経費が10万円未満のものに限る。

c　レンタサイクルは、毎月、定期点検を実施し、必要に応じてメンテナンスを行うこと

d　物品管理簿による管理を行うこと

e　原則、リースでの対応はせず、購入すること

f　協会事務所内の備品は対象外とする。

（イ）消耗品について

a　施設の運営に必要な消耗品を適宜補充し、管理を行うこと

b　不具合の生じたものについては、必要に応じて随時更新を行うこと

（ウ）その他

a　備品・消耗品の調達においては、県内企業の製品を優先すること

b　環境に配慮した運営を行うとともに、環境物品等の調達に努めること

カ　建築物及び建築設備等の保守管理

（ア）建築物の保守管理

a　旅広場内の建築物や構築物等について、事故の予防及び早期の施設保全のため、日常点検を行うこと。ただし、協会事務所部分の日常点検は不要とする。

b　建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに修繕を行うこと。
ただし、経費が 10 万円未満のものに限る。

c　三志士像の台風時の一時撤去及び劣化などによる補修等は、協会予算で実施する

d　受託者の故意又は重大な過失により必要となる修繕は、受託者が費用を負担すること

（イ）建築設備の保守管理

a　建築設備の性能を維持するため、法令及びメーカー基準等に基づき日常点検を行うこと

b　必要な法定点検、定期点検及び保守業務、臨時点検を行うこと（ただし保障期間を有するものを除く）

c　換気設備、排煙設備、非常用照明設備については、建築基準法第12条に基づく内容と同等の点検を実施すること

d　点検及び検査で不具合等を発見した場合は、速やかに修繕等を行うこと

e　点検は、以下の頻度以上で実施すること

点検項目	点検頻度
空調設備保守	２回以上／年
排煙設備保守	１回／年
消防設備保守	総合点検１回／年、機器点検２回／年
館内放送設備保守	１回／年
電気保安管理（電気事業法に基づく）	１回／月
自動ドア設備保守	随時
機械警備機器	随時
ソフトウェア・ハードウェア保守、 ネットワーク管理	随時

（ウ）サインの保守管理及び作製

a　旅広場内のサイン

（a）既設サインの点検、保守・管理を行うこと

（b）必要に応じて既設サインの修正及び新設サインの設置を行うこと

・サインの用途及び設置場所に応じて、耐候性や視認性を考慮し作製すること

・来場者の期待感や回遊性の向上につながるサインとすること

・２言語表記（日本語、英語）以上を基本とし、主要なサインは４言語表記（日本

語、英語、中国語（簡体字・繁体字)、韓国語）とすること

b　旅広場外のサイン

国道・県道・市道に設置している誘導サインの設置状況を１回／半年の頻度で点検し、必要に応じて修繕等を行うこと

【誘導サイン設置数】

国道	２カ所
県道	３カ所
市道	８カ所

キ　その他

（ア）来場者に対する定期的なアンケート等を実施し、改善を要する事項の把握に努めること

（イ）協会と定期的に運営検討会を実施し、必要に応じて運営実施計画・マニュアルの見直しを行うなど、サービスの向上に努めること

４　その他

（１）飲料自動販売機の管理等

ア　故障、破損、盗難事故、品切れ等がないか確認すること

イ　飲料自動販売機の設置場所は、１回／年の頻度で抽選のうえ、入れ替えること

（２）業務実施報告

ア　日報として報告する事項

閉館後、電子メールにより報告すること

（ア）とさてらす、ラウンジの入館者数

（イ）バス入庫数

（ウ）龍馬パスポート交付数、在庫数

イ　月報として報告する事項

報告する月の翌月７日以内に、書類を提出すること

（ア）賑わいづくり等の企画運営に関すること

実施報告（広報含む）及び集客人数

（イ）龍馬パスポートに関すること

a　交付数

b　在庫数及び発送数

c　ステージアップ特典作製数及び発送数

d　宿泊ギフト券発送数

e　プレミアム抽選に関すること

（ウ）施設運営及び維持管理に関すること

a　施設運営及び維持管理の詳細（入館者数等を含む）

b　駐車場利用数及び徴収料金

c　建築物及び設備点検結果

d　来場者アンケート

ウ　その他、協会が必要とする事項について報告すること

5　運営準備引継期間（令和５年３月１日から令和５年３月 31 日まで）における業務内容

（１）引継ぎの実施

ア　旅広場の運営全般（運営マニュアル、業務マニュアル等を含む）について、現受託者の作成した引継書を基に引継ぎを受けること

イ　引継ぎにあたっては、スケジュールを作成し、計画的に行うこと

ウ　現受託者が継続して受託する場合、引継ぎは必要ない

（２）運営実施計画等の作成

効率的な運営のため、令和５年４月１日以降の運営計画（イベントについての企画・広報計画を含む）及び実施スケジュールを令和５年３月 15 日までに協会に提出し、令和５年３月 31 日までに承認を受けること

（３）その他

ア　研修の実施

運営にあたり必要な研修を実施すること

イ　ユニフォームの作製

龍馬パスポート窓口スタッフとして適切なユニフォームを作製すること

作製数：２着／人

Ⅵ　新型コロナウイルス感染症対策

業務全般について、業種別に定められている新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン等を遵守し、利用客にとって安全・安心な管理運営を行うこと