

令和4年度観光案内所運営事業委託業務企画提案仕様書

1 委託事業名

令和4年度観光案内所運営事業委託業務

2 委託業務の目的

那覇空港旅客ターミナルビル国内線観光案内所、那覇空港旅客ターミナルビル国際線観光案内所（以下「那覇空港観光案内所」という。）及び沖縄観光情報センターは、沖縄を訪れる国内外の観光客等が観光や交通に関する情報収集等を行う上で、重要な機能を担っている。

観光案内所において、多言語で適切な情報提供を行うことで、観光客の満足度の向上やリピーターの増加等を図ることを目的とする。

3 施設概要

(1) 施設名称 那覇空港旅客ターミナルビル国内線観光案内所

ア 所在地 沖縄県那覇市字鏡水 150 番地

イ 賃貸借物件 30.26 m²（那覇空港ビルディング株式会社から借用）

(2) 施設名称 那覇空港旅客ターミナルビル国際線観光案内所

ア 所在地 沖縄県那覇市字鏡水 150 番地

イ 賃貸借物件 35.07 m²（那覇空港ビルディング株式会社から借用）

(3) 施設名所 沖縄観光情報センター

ア 所在地 沖縄県那覇市泉崎 1 丁目 20 番 6（那覇バスターミナル 2 F）

イ 面積 350 m²

4 委託業務期間

契約締結の日（令和4年4月1日予定）から令和5年3月31日まで

5 委託料上限額等

委託料の上限額は、80,000,000 円以内（消費税及び地方消費税含む）とする。

ただし、当該金額は企画提案のために設定した金額であり、契約金額ではない。

(1) 委託料は、業務完了後、実績報告書に基づいて額の確定を行い、原則として精算払を行うが、必要に応じて概算払いに応じるものである。ただし、概算払いを希望する場合は、年間の事業計画に即して概算払請求計画書（任意様式）を作成し、契約締結までに県に提示すること。

(2) 積算の費目は、次のとおりとする。

ア 直接人件費

イ 直接経費

（家賃、光熱水費、通信運搬費、旅費、印刷製本費、使用料、広告料、再委託費等）

ウ 一般管理費（※）

エ 消費税

※一般管理費については、次の計算式により算出すること。

（直接人件費＋直接経費－再委託費）× 10/100 以内

※積算上必要な項目（税抜・過去実績により算出）

- 那覇空港観光案内所
 - ① 賃貸借契約に基づく家賃及び共益費年額 約 6,581 千円
 - ② 光熱水費年額 約 375 千円
 - ③ 内線電話使用料年額 約 31 千円
- 沖縄観光情報センター
 - ① ビル管理者への光熱水費等 約 853 千円
 - ② H P 保守・管理費 約 60 千円
 - ③ 日常清掃・空調点検費用 約 1,201 千円

6 委託業務の内容及び企画提案内容

以下、3つの案内所ごとの条件及び業務内容を踏まえ、提案すること。

○那覇空港国内線観光案内所

運営予定時間：年中無休 9:00～21:00

○那覇空港国際線観光案内所

新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、国際線の発着状況に応じた運営を予定しているため、積算に際しては、運営再開は10月からと想定し、積算すること。実際の再開時期については、県と協議の上決定するものとする。

運営予定時間：4～9月 運営なし（休業）

運営予定時間：10～3月 年中無休 9:00～17:00

○沖縄観光情報センター

運営予定時間：年中無休 9:00～17:00

(1) 観光案内・相談業務・情報収集

ア 日本政府観光局（JNTO）が運用する「外国人観光案内所認定制度」の「カテゴリーⅡ」レベルの多言語対応・サービスの提供。

※「カテゴリーⅡ」レベルの多言語対応・サービスとは、少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐し、広域の案内を提供できること。

イ 来所者及び電話での問い合わせに対する公平な観光案内や相談業務、情報収集及び情報提供等。

ウ 二次交通情報及び利用方法の提供、宿泊施設等の案内。

【企画提案部分】

窓口対応の運営体制や、配置する人材の多言語対応等について提案すること。

(2) 旅行商品の販売及び手荷物預かりサービスの提供

県内周遊促進に資する、観光客のニーズにあった幅広い旅行商品（一日乗車券、周遊パス等）の販売を行うこと。なお、旅行商品販売の際にはキャッシュレス決済を積極的に導入すること。また、沖縄観光情報センターにおいては手荷物預かりサービスを提供すること。

※沖縄観光情報センターにおいて旅行商品の販売や手荷物預かりサービスを行う際には行政財産使用許可を受ける必要があり、それに伴い沖縄県行政財産使用料条例第2条第2項に基づいて算出した使用料及び当該財産に付帯する光熱水費を自費で負担する必要がある。

なお、光熱水費については使用実績や使用面積、常時勤務する者の数等から算出する。

<参考> 1カウンター（0.81㎡）を1年間使用する場合

- ・使用料：31,609円
- ・電気料金（令和3年度実績から算出）：約3千円
- ・水道料金（令和3年度実績から算出）：約10千円

【企画提案部分】

取り扱う旅行商品の具体的な種類や、対応可能なキャッシュレス・コンタクトレス決済等について提案すること。

(3) バリアフリー情報の提供

バリアフリー情報の提供については、各案内所で業務が異なる。

○那覇空港国内線観光案内所

隣接する「那覇空港しょうがい者・こうれい者観光案内所」と連携したバリアフリーサービスを提供すること。

○那覇空港国際線観光案内所、沖縄観光情報センター

観光客に向けてバリアフリー対応観光地や宿泊施設等に関する情報提供を行うこと。

※沖縄観光情報センターにおいて車椅子等の貸し出しサービスを行う際には行政財産使用許可を受ける必要があり、それに伴い沖縄県行政財産使用料条例第2条第2項に基づいて算出した使用料及び、当該財産に付帯する光熱水費を自費で負担する必要がある。

なお、光熱水費については使用実績や使用面積、常時勤務する者の数等から算出する。

<参考> 1カウンター (0.81 m²) を1年間使用する場合

- ・使用料：31,609円
- ・電気料金（令和3年度実績から算出）：約3千円
- ・水道料金（令和3年度実績から算出）：約10千円

(4) 台風や地震等の災害時の対応

台風や地震等の災害が発生した場合には、以下の業務を実施すること。

なお、台風時については、原則通常の運営時間とするが、台風の規模等により運営時間を変更する場合がある。

ア 宿泊施設や二次交通などの情報収集及び観光客への情報提供。

イ 「台風時観光客対策協議会」と連携した対応。

※台風対策協議会とは、沖縄県・那覇空港ビルディング（株）・OCVB・その他の関係機関が連携し、業務の効率化を図ることにより、台風の影響で足止めされた観光客の混乱を防ぐ目的で設置された協議会である。

ウ その他、災害時における必要な業務の実施。

(5) パンフレットラック等の活用

各案内所に設置しているパンフレットラック等について、県と広告契約を締結の上、パンフレットラック枠等の販売を行うこと。なお、広告契約に基づく積算は不要とする。

※広告契約は、各案内所に設置されたパンフレットラック枠等の販売に係る委託契約であり、パンフレット枠等の売上額から広告手数料（受託者の収入）を差し引いた額を県へ納付することとなる。

【企画提案内容】

パンフレットラック等の利用を促進させるための手法について提案すること。

(6) 利用実績の報告

1ヶ月の観光案内所の利用状況を翌月の15日までに沖縄県に報告すること。その際、以下の内容を盛り込むこと。

- ① 日本人及び外国人（国）別来所者数

② 日本人、外国人別問い合わせ件数及び問い合わせ内容（個別）

③ 利用者の属性（年代・居住地等）

【企画提案内容】

データの収集方法及び収集したデータの活用方法について提案すること。

(7) 満足度調査の実施

毎月の報告とは別に、来訪者の満足度や観光案内所に求めるサービス等を把握するための調査を行うこと。

【企画提案内容】

効果的な調査方法及び調査結果の活用方法について提案すること。

(8) 観光案内所利用促進に向けた広報活動

沖縄を訪れた又は訪れようとしている国内外の観光客に対し、本案内所の認知度を向上し、利用の促進に繋がる広報活動を実施すること。

【企画提案内容】

効果的な広報手法について、具体的に提案すること。

(9) 関係機関との連携

OCVB等の関係機関と適宜情報共有を行うこと。

(10) 観光案内所の維持・管理

カフーナ旭橋 A 街区の管理者である旭橋都市再開発(株)や、那覇空港の管理者である那覇空港ビルディング(株)と連携し、善良な管理者の注意をもって施設の維持管理を行うこと。なお、各案内所に設置されている県の備品について、受託事業者の故意又は過失により破損、紛失した場合は、修繕、原状回復等にかかる費用を受託事業者の負担とする。

7 成果品

業務実施内容をとりまとめた実績報告書を提出すること。実績報告書は紙媒体（A4 版）20 部及び電子媒体（CD-ROM）1 部とする。

8 著作権

成果品の著作権及び所有権は沖縄県に帰属する。ただし、本委託業務の実施にあたり、第三者の著作権等その他の権利に抵触するものについては、受託者の責任をもって処理すること。

9 業務の再委託について

(1) 一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。

また、契約の主たる部分については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

(2) 再委託の相手方の制限

ア 上記9(1)で定める「契約の主たる部分」は、以下のとおりとする。

- ① 契約金額の50%を超える業務
- ② 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

イ 本契約の公募参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

(3) 再委託の承認

契約の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。ただし以下に定める「その他、簡易な業務」業務を第三者に委任し、又は請け負わせるときは、この限りではない。

- ア 資料の収集・整理
- イ 複写・印刷・製本
- ウ 原稿・データの入力及び集計

10 その他留意事項

- (1) 本仕様書記載の業務内容は、企画提案のために設定したものであり、実際の委託契約の仕様書と異なる場合がある。
- (2) 企画提案書が入選した場合においても、提案のあった内容を全て実施することを保証するものではない。
- (3) 本仕様書記載の委託業務の内容については、実施段階において、予算や新型コロナウイルス感染症の状況、諸事情によって変更することがある。
- (4) 沖縄県と受託者は、本業務が円滑に行われるよう連携を密にし、適宜調整を図りながら実施する。
- (5) 業務の実施にあたり、疑義が生じた場合は、沖縄県と受託者が協議して解決するものとし、必要な事項は別に定める。