

「千住街の駅」運営業務委託仕様書

1 委託概要

(1) 件名

「千住街の駅」運営業務委託

(2) 施設概要

名称	お休み処「千住街の駅」
所在地	足立区千住三丁目69番地
建物規模	上記建物のうち1階店舗部分 約16.5㎡(約5坪)
休館日	毎週火曜日(祝日及び年始の1月1日から3日までを除く) 年末(毎年年末の12月29日から12月31日まで)
開館時間	9:00~17:00 (1月1日から3日までは10:00~16:00)
その他	大規模なイベント開催時など、委託者が運営上必要と判断する場合、事前に受託者と協議を行ったうえ開館日及び開館時間を変更することができる。

(3) 履行期間

平成30年4月1日~平成31年3月31日

委託者は、事業者評価を行い、翌年度運営業務委託更新の可否を決定する。

2 設置目的

観光案内所を兼ねた街歩き等のお休み処であり、千住の街に集まってくる来訪者や学生などと街をつなぐコミュニケーションポイントとしての役割を持つ。区民や来街者が街を知り、好きになり、次の街歩きや街めぐり等につながるよう、「足立のまち」についての情報発信を積極的に行うとともに、街の賑わいを創出することを目的とする。

3 運営の基本方針

「千住街の駅」の利用者は、7割近くを50代から70代が占める。これらの世代を含む千住への来街者に対して、足立区らしい距離感の近いおもてなしや、きめ細やかな情報提供ができる“お休み処”として運営する。

4 委託内容

(1) 運営業務

「千住街の駅」への来館者に対して、観光情報等の案内業務及び湯茶等の飲料提供サービス業務等を行うこと。

観光情報等の提供及び発信

ア 来館者に対する区内の観光案内及び特産品等の紹介

イ 区内観光情報の収集及び区内外への情報提供

ウ 電話、eメール、SNS等による観光情報需要者への情報提供

エ 「千住街の駅」正面ウィンドウ内ディスプレイにおける観光PR展示の企画及び実施

(ア) 委託者と協議のうえ、区内観光振興を目的に、企画・実施すること。

(イ) 来訪者のニーズを把握し、展示に反映するように努めること。

(ウ) 委託者が別に指定した展示がある場合は、その展示を優先すること。

(エ) ディ스플레이に使用する物品等は、原則受託者が手配すること。

委託者及び区以外の企業・団体等からの取材・施設利用申し出等への対応

ア 利用者の用件を受け付け、委託者へ報告するとともに、委託者の指示を受け、必要な説明・指示を行うこと。なお、利用の承認は、委託者が行うものとする。

イ 利用状況等について、適宜委託者へ報告すること。

職員の配置

ア 施設における管理運営に関するすべての範囲を統括する責任者及び責任者不在時にその代理として同等の責任を負う副責任者を各1名決定し、緊急時に対応できるよう体制を整えておくこと。

イ 開館時間中は、常時1名以上の職員を必ず配置すること。また、委託者が別に指定した日は、2名以上を配置すること。

指定日は千寿七福神(1/1~1/3)、足立の花火(7月)ほか月1~2回の予定。

ウ 案内業務内容が、区内観光地への交通手段、ニーズに応じた飲食店情報など多岐に渡るため、豊富な知識・情報を有し、利用者の求める内容に的確に対応できる職員を常時配置すること。

エ 利用者の期待・価値観を察知し、おもてなしの心で対応できる職員を常時配置すること。

オ 職員に対して、施設の運営に必要な知識・技術について研修を実施し、適切な人材育成に努めること。

その他

「千住街の駅」運營業務委託運營業務提案書に記載した事項を遂行すること。

(2) 施設及び設備等の維持管理業務

施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、区内の観光情報の提供が円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検等の管理業務を行うこと。

施設の環境整備業務

「千住街の駅」の機能と特性を十分に把握した上で、施設利用者が安全、安心に施設内で過ごせるように、施設環境の整備に努めるとともに必要に応じた点検を行うこと。

ア 内外壁等の状況の監視及び維持

イ 照明器具の点検及び交換

ウ 施設及び設備の修繕、移設業務

施設及び設備の修繕、移設業務については、委託者が自己の費用と責任において実施するものとする。ただし、受託者の責に帰する場合はこの限りではない。なお、

委託者の承認を得た場合は、受託者はこれらの業務を自己の費用と責任において実施することができる。

清掃

施設内外の良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、公の施設として快適な空間を保つために、必要な清掃業務を実施すること。

ア 館内（ゴミ出しを含む）：日1回、定期清掃：年2回

イ 館外（雪かき等を含む）：日1回

ウ 設備等の管理

設備に破損、不具合等が発生した場合は、直ちに使用を停止する措置を行い、委託者に報告すること。

消耗品等の補充

来訪者へ提供するお茶や日常使用する事務用品・トイレ用品・清掃用品等の補充は、受託者が行うこと。

その他

ア ポスター・パンフレット・パネル等の管理、掲出を適切に行うこと。

イ 防犯、火災等の発生の警戒・防止に万全を期するものとし、安心して利用できる環境を確保すること。

（3） 自主企画事業等の企画・実施業務

「千住街の駅」がさらなる情報発信の拠点となることを目指し、大学や企業等と連携し、来街者の増加につながる事業を行うこと。

イベント・講座等の企画・実施

SNSや自主作成による配布物等による情報発信

館内外ディスプレイの活用

外国人利用者に対する接客力の強化

来館者への記念品、手ごろな単価の販売商品の取扱い

（4） 委託者との情報交換会への出席

サービス向上や適切な運営を図るため、毎月1回開催する情報交換会に出席し、委託者と意見交換や情報交換を行うこと。このほか、必要に応じて適宜報告・連絡・相談を行うこと。

5 委託業務の報告

（1） 月ごとに提出する書類

当該月の翌月10日までに提出すること。

業務日報（別紙1）

来訪者統計（別紙2）

（2） 委託期間終了後に提出する書類

委託期間終了後30日以内に提出すること。

委託完了届（別紙3）

事業報告書（様式は任意）

管理運営状況、利用状況、事業実施状況等を記載。

6 事業者評価

- (1) 委託更新の可否について業務遂行状況を評価する必要があるため、4月から12月までの事業報告をまとめ、1月末までに提出すること。
- (2) 上記(1)による評価の結果良好であると認められた場合、2月末日までに翌年度の事業計画書を提出し、委託者の確認を得ること。
- (3) 委託者は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容又は委託業務に関連する事項について、受託者に対して説明を求めることができる。

7 業務委託料の支払い

委託料の支払いは、月払いとする。受託者は、委託者から当該月の業務確認を得た後、当該月の委託料の請求を翌月10日までに行うこと。委託者は、当該請求のあった日から30日以内に委託料を支払うものとする。

8 受託者の責務

- (1) 受託者の責務において、区民・業務関係者に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。

9 労働基準法等の遵守

- (1) 受託者は、労働基準法等の関係法令を遵守し、従業員の労働条件、給与等に配慮しなければならない。
- (2) 受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、委託者の求めに応じて事情を報告しなければならない。
- (3) 前項に関して経営状況の確認が必要なときには、委託者は財務状況等の報告を求めることができる。

10 その他

本仕様書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、受託者と委託者双方で協議のうえ決定する。

11 担当

一般財団法人足立区観光交流委託者 担当：茂木 電話 3 8 8 0 - 5 8 5 3