**１　本書の位置付け**

本書は、麒麟のまち関西情報発信拠点（以下「本施設」という。）の管理及び運営に関する業務（以下「本委託業務」という。）の請負者（以下「管理運営者」という。）が行う業務の内容及びその範囲等を定めるものである。

**２　委託業務名**麒麟のまち関西情報発信拠点管理及び運営に関する業務

**３　委託期間**契約締結日（令和3年２月下旬を予定）から令和７年３月31日まで

　　　　　　　　※店舗の営業開始は、受託者との協議により決定する（４月上旬を予定）。

**４　業務場所**大阪府大阪市北区中之島二丁目３番18号

中之島フェスティバルタワー地下１階　　区画番号Ｃ－14

**５　施設概要**

1. **本施設の設置目的**

　　　鳥取市（以下「市」という。）と周辺６町（岩美町、若桜町、智頭町、八頭町、香美町及び新温泉町をいう（以下「麒麟のまち」という）。）をもって形成する「麒麟のまち」の優れた歴史文化、観光資源等を主要商圏である関西圏へ効果的に情報発信し、観光誘客・移住定住の促進、地元産品の販路拡大を図ることを目的に、その情報発信の拠点となる本施設を設置するものである。

**⑵　名　　称**

　　麒麟のまち関西情報発信拠点

**⑶　規　　模**

　　床面積 132.90 ㎡

**⑷　ロゴタイプ・ロゴマーク**

　　参考資料３「施設ロゴタイプ・ロゴマーク」のとおり

**⑸　機　　能**

　　①　麒麟のまちの観光、移住定住、産品等の総合的な情報受発信機能

　　②　麒麟のまちの食材を使用した飲食の販売機能

③　麒麟のまちの産品の展示販売機能

**⑹　設置するコーナー**

　　①　情報案内コーナー

　　②　飲食コーナー

③　厨房コーナー

　　④　物販コーナー

**６　委託業務の内容**

**⑴　委託業務に関する基本的な考え方**

管理運営者は、次に掲げる考え方に沿って本委託業務を行うこととする。

　　①　本施設は麒麟のまちの観光等の情報発信、地元（「麒麟のまち」をいう）食材を使用した飲食販売、地元産品の展示販売等を通して、観光誘客、移住定住の促進、地元商材の販路拡大等による地域の活性化を図ることを目的としている。よって、麒麟のまちのイメージアップ、ファンの獲得に貢献するための管理運営業務を行うこと。

　　②　麒麟のまちのリアルタイムな各種情報の把握を行いながら、利用者に対して最適な方法で情報受発信を行うこと。

③　顧客データの管理等、個人情報の保護を徹底すること。

④　公の施設として、施設利用者に対して公平、平等な対応を行うこと。

⑤　利用者が「また来たい」と感じるような親切、丁寧な対応に努めること。

　　⑥　上記項目を満足させると共に、管理運営者としての立場を十分に把握した管理運営業務を行うこと。

**⑵　業務内容**

1. **開店日及び閉店日**

**ア　開店日**　　令和４年４月上旬

　　　**イ　閉店日**　　令和７年３月上旬

　　　　※閉店後の原状復帰については、内外装などの施設に係るものは市が行い、管理運営者が設置した設備に係るものは管理運営者が行うものとする。

**②　営業日及び営業時間**

**ア　営業日**

原則として、盆時期、年末年始を除き年中無休とする。詳しくは、本業務場所の設管理者である朝日ビルディング株式会社（以下「施設管理者」という。）が定める営業管理規則によるものとする。

**イ　営業時間**

原則として、午前11時から午後11時までとし、土日祝日は、午前11時から午後９時までとする。

**③　実施に関する業務**

**ア　情報受発信に関する業務**

・麒麟のまちの観光、移住定住、産品等に関する最新の情報収集及び効果的な発信に努めること。

・麒麟のまちの各種案内パンフレット等の収集、補充、配架を行うこと。

　　　　・麒麟のまちの観光、移住定住、産品情報の発信を口頭、各種パンフレット等を活用しながら効果的に行うこと。

　　　　・鳥取市関西事務所、麒麟のまちの各市町との連絡体制の構築を行い、迅速かつ的確な接客応対に努めること。

　　　　・利用者からの相談事項等を取りまとめ、業務報告書（毎月、市へ提出）と合わせて市へ報告すること。

　　　　・市からの指示により、利用者に対して、観光、移住定住、産品等に関するアンケート調査を実施し、その結果を取りまとめ、市へ報告すること。

・本施設のホームページ等を活用した情報発信、ニーズ調査等を行うこと。

**イ　麒麟のまちの食材を使用した飲食販売に関する業務**

　　　　・使用する食材等は、原則、麒麟のまち産とし、業務報告書にて使用率を報告すること。

　　　　・四季折々の旬な食材の使用に努めること。

　　　　・メニュー表などに食材情報を記載し、使用する食材の知名度アップ、イメージアップに努めること。

　　　　・利用者アンケート等を行い、より魅力的なメニュー開発、サービス向上に努めること。

**ウ　麒麟のまちの産品の展示販売及び販路拡大に関する業務**

　　　　・展示販売する商品は、すべて麒麟のまちの産品とすること。

　　　　・麒麟のまちの産品の仕入先及び効率的な流通の確保を行うとともに、適正な在庫管理等により商品の安定供給を行うこと。

　　　　・麒麟のまち産品の旬な食材を取り扱うほか、定期的に試飲・試食を実施することにより、購買客数の増加に努めること。

　　　　・商品等の展示方法を工夫するなどして購買意欲を喚起し、販売促進に努めること。

　　　　・在阪の卸・小売・外食事業者等への販促活動を積極的に行い、麒麟のまちの産品の販路拡大に努めること。

　　　　・販売結果、販促活動結果及び消費者評価などを集計・分析し、集客力の向上、購買客数の増加のための取組みに反映すること。

**エ　施設の利用促進に関する業務**

　　　　・施設の周知、顧客への関心や来店の動機付けを行うほか、再来店者の確保対策を行うなど、集客力を高めるための取組みを実施すること。

　　　　・利用者に対してアンケート調査を実施し、利用者の意見等を集計、分析し、市へ報告するとともに、より魅力的な施設となるよう努めること。

　　　　・麒麟のまちの各市町が主催となり開催する各種ＰＲイベントの開催を支援するとともに、施設の周知に努めること。

　　　　・集客イベントを開催し、施設利用者の増加に努めること。

・本施設のホームページ等を活用した利用促進策を行うこと。

**オ　施設の維持管理に関する業務**

　　　　・利用者が快適に、安心して施設を利用できるように常にこれらを適正な状態に維持すること。

　　　　・ごみやほこり、汚れ等が無く、消耗品も欠落しないように常に施設を清潔かつ正常に維持すること。

　　　　・日常的な点検診断並びに定期的な保守や法定点検、修繕等の維持管理を計画的に行うこと。

　　　　・開錠、施錠、備品管理等については、管理運営者の責任で行うこと。

　　　　・中之島フェスティバルプラザの店長会に出席すること。

　　　　・株式会社朝日ビルディングが定める安全管理規則等の各種管理規則を遵守し、適正な維持管理を行うこと。

**カ　施設のマネジメントに関する業務**

・本施設の管理運営に関する各種業務を統括し、事業効果を最大限に高めること。

　　　　・鳥取市関西事務所、麒麟のまちの各市町及び在阪の各種企業等との連携構築を図りながら、事業効果を最大限高めること。

・関係法令を遵守し、職員の就労管理を適正に行うこと。

・本施設の魅力を高めるための取組みを積極的に行うこと。

**③　管理運営体制**

　　ア　本委託業務の適切な遂行並びに総合的な把握及び調整を行うため、統括責任者を１名以上選定し、配置すること。

　　　イ　施設を安全かつ適切に管理運営するため、当該施設の管理運営に携わる職員（以下「職員」という。）を、前記統括責任者を含め明確な役割分担を定め、必要な配置人数を確保すること。

　　　ウ　市から、施設の管理運営及び現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的に対応すること。その他、市が実施又は要請する事業への支援・協力・実施を積極的にかつ主体的に行うこと。

　　　エ　職員の接客技術を向上させるほか、麒麟のまちの物産、観光、文化等に関する知識を修得させるため、研修・教育を計画的に行うこと。

　　　オ　職員の服装は、市と協議の上で決定し、要する費用は管理運営者が負担すること。

**７　事業計画書**

管理運営者は、最終年度を除き、毎年２月末日（令和３年度は３月中旬）までに当該年度の翌年度に係る次に掲げる内容を記載した事業計画書を作成し、提出すること。

**⑴　本委託業務の実施計画**

**⑵　本委託業務に係る収支予算計画**

**⑶　その他市が必要と認める事項**

**８　市との調整等**

本施設の運営会議を毎月開催し、市と意思疎通を図るとともに、施設管理運営上の課題と解決策について検討を行い、事業効果を高めること。

**９　経理**

**⑴　経理の区分等**

　　①　管理運営者は、本委託業務専用の口座を開設するとともに、他の事業から区分し、経理を明確にしなければならない。

　　②　本委託業務の事業年度は、４月１日に始まり翌年３月31日に終了する期間とする。

　　③　管理運営者は、本委託業務の実施において作成した一切の書類等は、契約期間終了後５年間保存しなければならない。

**10　管理物件**

管理運営者は、施設及び設備備品等（以下「管理物件」という。）について、管理を含む運営業務を行う際には、業務責任者に対して、次の事項を遵守させること。

⑴　施設管理者が定める管理規則、営業規則等を遵守するほか、善良な管理者の注意をもって管理するとともに、常に良好な状態に保つこと。

⑵　施設管理者に提出する書類及び支払うべき経費については、期日を厳守するとともに、施設管理者の指示、注意事項に従うこと。

⑶　管理物件を本仕様書で定める業務以外の目的に使用してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得たときは、この限りではない。

⑷　故意又は過失により、市が所有する設備備品等をき損し、又は滅失したときは、市に報告したうえでこれを弁償し、又は自己の費用で当該設備備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入し、若しくは調達しなければならない。

⑸　天災地変その他の事故により本施設を損壊し、又は滅失したときは、遅滞なくその状況を市に報告しなければならない。

⑹　不測の火災事故に備え、必要な火災保険及び各種損害保険契約を締結し、本委託業務契約期間中これを継続すること。

**11　物品の帰属等**

⑴　施設の管理運営業務に用いている備品のうち、市が所有するものについては、無償で管理運営者に貸与することとし、備品管理契約を締結するものとする。

　　なお、令和４年２月末時点で市が所有している備品を引き継ぐものとしており、新たな備品・設備の購入は予定していない。

⑵　本業務を実施するうえで必要不可欠であると市が判断した新規備品及び経年劣化等により更新が必要となった配置備品については、原則として市が調達するものとする。

また、管理運営者が自らの判断で備品を購入又はリースする場合の、備品については、管理運営者に帰属することとするが、購入等に当たっては、事前に市に報告すること。

なお、新規備品及び配置備品の購入は予定していない。

⑶　備品の修繕義務等については、以下のとおりとする。

**①　市が購入する備品**

　　　　　　本業務を実施するうえで必要不可欠であると市が判断した備品は、市が購入して貸与する。この場合において、市は、その状態や所在について確認を行うことがある。

**②　管理運営者が購入等する備品**

　　　　　　管理運営者が自らの判断で購入等する備品については、管理運営者がその費用を負担すること。なお、当該備品の修繕対応にあたっては、管理運営者が行うこととする。

⑷　調達した備品の帰属、備品管理等については以下のとおりとする。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区分** | **備品の帰属** | **備品管理** | **委託業務期間終了時の取り扱い** |
| ① | 市 | 市の規程に従い行う | 管理運営者の変更があった場合には、引き続き新たな管理運営者により当該業務のために使用される。 |
| ② | 管理運営者 | 市の規程に従う必要なし | 管理運営者の変更があった場合には、購入した管理運営者が撤去する。なお、管理運営者から申し出があれば、寄附受領等の対応を行うことを検討する。（ただし、リース備品についてはこの限りでない。） |

⑸　管理運営者は、物品管理簿を備えてその保管に係る物品を整理し、購入及び廃棄等の異動について定期的に市へ報告すること。

**12　緊急発生時の対応等**

⑴　管理運営者は、本委託業務に関連して事故や災害（以下「事故等」という。）の危機事案が発生した場合における対応方法について定めた危機管理規程を整備し、これを遵守しなければならない。

⑵　本委託業務期間中、本委託業務の実施に関連して事故等の緊急事態が発生した場合は、管理運営者は速やかに危機管理規程に従って適切な応急措置について市と協議しなければならない。

⑶　事故等が発生した場合、受託者は市と協力して事故等の原因調査にあたること。

⑷　食中毒等の事故や販売でのトラブルなどが本施設で発生した場合、または顧客等からの苦情があった場合は、管理運営者が責任をもって処理するとともに、市に対してその内容を報告すること。

**13　業務報告等**

管理運営者は、毎月業務終了後10日以内に、次に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、市に提出すること。

①　本施設の利用者数（情報案内コーナー利用者数、飲食・物販利用者数）

　②　実施した事業の内容及び実績

　③　事業収支状況

　④　苦情及びその対応内容

　⑤　その他市が必要と認める事項

**14　事業報告等**

⑴　管理運営者は、事業の実施状況について、次の内容を記載した事業報告書を作成し、年度終了後20日以内に市に提出すること。

　　①　本委託業務の実施状況

　　②　本施設の利用者数（情報案内コーナー利用者数、飲食・物販利用者数）

　　③　事業収支状況

　　④　その他市が必要と認める事項

⑵　管理運営者は、事業収支に関する帳票その他の事業に係る記録を整備し、常に経理状況を明らかにしておくとともに、市が必要と認めるときはその状況を報告すること。

**15　委託料**

⑴　本委託業務に係る委託料の支払いは、管理運営者の請求に基づき支払うものとする。支払時期及び支払額や支払い方法は年度協定で定めるものとする。なお、委託料の算定金額の中で、次のような残額が生じた場合は、協議の上、当該金額を市へ返納すること。

1. 本仕様書で示した業務内容等の未実施等による減額分
2. 実際に業務に携わる職員数が提案書提出時の職員数を下回る状態が長期にわたり継続する場合における、実際の人件費と算定した人件費との差額分
3. 年間最低保証賃料の減額分

⑵　委託料に含まれる経費は、以下のとおりとする。

①　年間最低保証賃料

　　②　光熱水費等

　　③　施設管理運営費

　　　ア　情報受発信に係る経費

　　　イ　物品販売及び販路拡大に係る経費

　　　ウ　施設の利用促進に係る経費

　　　エ　施設の維持管理に係る経費

　　　オ　施設マネジメント業務に係る経費

⑶　管理運営者は、委託料、本施設に係る売上金をもって本事業に係る業務を遂行するものとし、その額が現に業務の実施に要した費用に満たない場合においても、委託料の増額は行わないものとする。

**16　経費負担等**

⑴　想定される経費は、施設管理者へ支払う経費（経常販売促進費（月額売上の１％）、テナント会会費（120,000円／年額）、倉庫使用料（使用する場合 120,000円／年額１坪あたり）、インプット端末使用料（96,000円／年額１台あたり）、クレジット等取扱手数料（対象売上手数料率 3.8％（変動の可能性あり））、施設管理運営に必要な人件費、商品仕入経費等、消耗品費、通信運搬費、印刷製本費、清掃費、広報費等　である。

⑵　市が委託料と別に負担する経費は、以下のとおりとする。

　　①　施設の内外装又は設備（管理運営者が設置したものを除く。）の維持修繕（日常的なもの、軽易なもの及び受託者の不適切な使用や管理により必要となったものを除く。）に要する経費

②　その他市が特別に負担することを認めた経費

⑶　管理運営者が負担する経費は、上記⑵以外の本施設の管理運営に必要な一切の経費とする。

**17　業務の適正な実施に関する事項**

**⑴　関係法令の遵守**

管理運営者は、食品安全基本法（平成15年法律第48号）、食品衛生法（昭和22年法律第233号）、食品表示法（平成25年法律第70号）、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）その他関係法令を遵守して本委託業務を適正に実施すること。

**⑵　業務の一括再委託の禁止**

管理運営者が行う本委託業務を一括して第三者に委託すること、又は請け負わせることはできないものとする。ただし、業務を効率的に行ううえで必要と思われる業務については、市と協議のうえ、本委託業務の一部を委託することができるものとする。

**⑶　個人情報保護**

管理運営者が本委託業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合は、鳥取市個人情報保護条例（平成14年条例第31号）及び鳥取市個人情報保護条例施行規則（平成15年規則第１号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失の防止その他個人情報の保護に努めること。

**⑷　守秘義務及び受託者の責任**

管理運営者は、業務上知り得た情報を厳重に管理し、関係者の他に漏らし、又は本委託業務の履行のため以外の目的に使用してはならない。このことについては、本委託業務期間が終了した後であっても同様とする。万一、受託者の責に帰す情報漏えいが発生した場合は、それにより発生する損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者が自己の責任において処理しなければならない。

管理運営者の雇用人が、異動、退職等により業務を離れる場合については、受託者はその者に対し取得情報を秘匿させなければならない。

**⑸　立入検査等**

市は本委託業務の執行を適正に期するため必要があるときは、管理運営者に対して報告させ、または事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行うことができるものとする。本委託業務期間が終了した後も同様とし、これにより発生する管理運営者の経費は管理運営者の負担とする。

**18　業務の継続が困難となった場合の措置について**

本委託業務期間中に、管理運営者による本委託業務の継続が困難となった場合の措置は、次のとおりとする。

**⑴　管理運営者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合**

管理運営者の責に帰すべき事由により本委託業務の継続が困難となった場合、市は委託契約の解除を行うことができるものとする。この場合、市に生じた損害は、管理運営者が賠償するものとする。

**⑵　その他の事由により業務の継続が困難となった場合**

災害その他不可抗力等、市及び管理運営者双方の責に帰すことができない事由により本委託業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ事前に書面で通知することにより、委託契約を解除できるものとする。

**19　その他**

本仕様書に明示なき事項又は業務上疑義が発生した場合は、市と管理運営者の協議により業務を進めるものとする。