

# 「INFORMATION ひょうご・関西（伊丹空港）」仕様書

## 1 趣旨

国内各都市とネットワークを持ち、新型コロナウイルス感染症の回復途上にある現在、月間100万人以上が利用する国内基幹空港である伊丹空港において、常設コーナー「INFORMATIONひょうご・関西」（以下「案内所」という。）を設置し、県内、関西圏、就航都市等の観光・物産情報等の発信を行う。

## 2 施設概要

- (1) 名称 INFORMATION ひょうご・関西
- (2) 設置場所 大阪国際空港ターミナルビル中央エリア2階  
(大阪府豊中市蛍池西町3-555)
- (3) 面積 32.06 m<sup>2</sup>
- (4) 開設時期 令和5年4月1日（土）
- (5) 開所時間 午前6時30分から午後9時  
(うち有人対応時間 午前8時30分から午後7時)  
※ 臨時休業日を除き年中無休
- (6) 権利関係 所有者の関西エアポート(株)（以下「エアポート」という。）から兵庫県が賃借し、(公社)ひょうご観光本部へ管理運営を委託

## 3 委託業務概要（詳細は「4 具体的な委託業務内容」に記載）

- (1) 委託者 (公社)ひょうご観光本部（以下「委託者」という。）
- (2) 委託事業

下記の①～⑦を委託する。①～④については受託者において企画提案を行うこと

### 【企画提案事業】

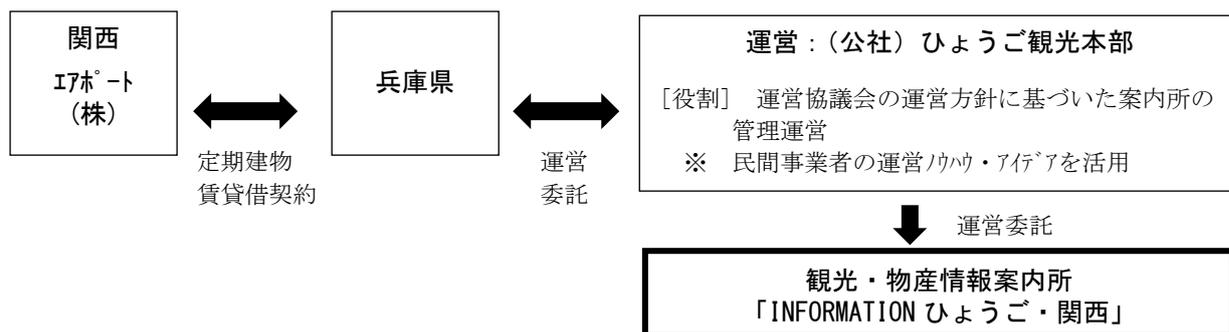
- ① 観光情報提供・相談対応業務（詳細P2）
- ② デジタルサイネージ(75型)の設置及び観光情報発信業務（詳細P3）
- ③ 公式サイトによる観光情報発信業務（詳細P4）
- ④ 観光企画展示（ポスター、パンフレット等）運營業務（詳細P5）  
※その他、収益を得るための独自企画提案事業可

### 【企画提案不要事業】

- ⑤ 物産販売・観光キャンペーン運営補助業務（詳細P5）
- ⑥ ひょうご五国特産品の展示PR棚の商品案内に係る補助業務（詳細P6）  
※ 商品展示は(公社)兵庫県物産協会（以下「物産協会」という。）が実施
- ⑦ ひょうご特産品自動販売機に係る補助業務（詳細P6）  
※ 自動販売機の設置・運営は物産協会が実施

- (3) 契約期間 令和5年4月1日（契約締結予定日）～令和6年3月31日  
※ 双方から事前の意思表示がない場合、最長5年間延長できるものとする。
- (4) 委託金額 上限 金9,800,000円（うち消費税及び地方消費税 金8,909,090円）  
※ デジタルサイネージ、ポスター・パンフレット等の広告掲出料及び物販催事スペース利用料については、受託者が収入できるものとする。  
(詳細後掲記載)

## (5) 運営スキーム



## 4 具体的な委託業務内容

### (1) 観光情報提供・相談対応

#### ① 人員体制

- ア 観光情報提供・相談対応のため、8：30～19：00 において英語対応可能なスタッフを1名以上配置すること
- イ スタッフの配置計画については、運営開始までに協議のうえ決定する。年末年始等でスタッフ配置が困難な場合などは、委託者と協議のうえ臨時休業を認めることがある
- ウ 運営監督責任者1名と必要に応じてその補助者複数名を選任し、案内所の適切な維持管理・運営、経理、スタッフの労務管理をおこなうこと
- エ 運営監督責任者についても、現地常駐時間をできる限り確保すること

#### ② 業務内容

- ア 利用者に対する観光情報提供・相談対応
- イ 企画展示・物販催事のスケジュールなどの情報発信
- ウ デジタルサイネージ、ひょうご特産品自動販売機、VR機器、タブレット端末、大型モニターの操作方法等に係る利用者への説明・案内
- エ ひょうご五国特産品展示商品に係る案内
- オ 掲出ポスター・パンフレット等についての案内対応
- カ 月次報告の作成（利用者数、属性、行動パターン、相談対応数・相談内容、物産催事の実施状況等）及びJNTOが定める業務実績レポートの作成・提出
- キ 経理業務
- ク 清掃業務
  - (ア) インフォメーションカウンター周辺、自動販売機、展示棚、ラック等を適宜清掃し清潔な環境を維持すること
  - (イ) 案内所内の床・周辺設備等の清掃（1回/日）、床のシミ取り（適宜）については、受託者において行うか、エアポート指定会社に再委託して実施すること
- ケ 警備業務（シャッター開閉、電灯等の点灯・消灯等）
  - (ア) 案内所の鍵・シャッター開閉、電灯の点灯・消灯等の電源入り切り
  - (イ) 警備業務は、受託者において清掃を行うか、エアポート指定会社に再委託して実施すること
- コ その他案内所の円滑な運営に必要な業務（業務内容に関する各種運営マニュアル、スタッフマニュアルの作成等を含む）

#### ③ 受託者準備品

- ア 携帯電話などの連絡通信手段（有線電話の設備はない）
- イ 業務に必要なパソコン・ソフト、プリンター、並びにインターネットへの接続環

- 境（プロバイダー料、無線機等）を適宜整えること
- ウ 制服（ポロシャツ、スタッフジャンパー等可）又は案内所の品位を損なわない服装
- エ スタッフ名札、名刺、事務用品一式などその他業務に必要なもの

#### ④ 留意事項

- ア 開所時間中は利用者が快適に利用できるよう清潔な環境の維持・向上を図るとともに、利用者の安全に配慮し、事故防止に努めること
- イ 商品・観光地の知識等について職員へ研修を実施し、利用者の利便性向上に努めること
- ウ 資格を有する防火管理者を選任し、エアポートに防火管理者選任届を提出すること
- エ 火気等の取扱いについて、下記事項を遵守すること
  - (ア) 消火器の維持管理（使用期限、標識、点検）を徹底すること
  - (イ) スプリンクラーヘッド周辺に物品を設置しないこと
  - (ウ) カーテン（布製品）等を設置する場合は防火性能を有するものを使用すること
  - (エ) 防火扉、非常用通路への物品を設置しないこと
  - (オ) 過度のたこ足配線をしないこと

#### 企画提案を求める内容

- 1 人員配置計画
  - (1) スタッフの人選
  - (2) スタッフ配置時間
  - (3) 案内・相談対応の運営方法
  - (4) スタッフ研修方法
- 2 広報計画
  - (1) 案内所の周知、集客のためのPR方法など
- 3 管理運営計画
  - (1) 現地運営責任者の人選
  - (2) 現地運営責任者の常駐時間
  - (3) 経理・金銭出納業務の体制
  - (4) 緊急連絡体制
- 4 清掃計画
- 5 警備計画
  - (1) シャッター開閉、電灯等の点灯・消灯等の方法
- 6 その他予算の範囲内で案内所の機能充実等に資する提案
- 7 上記1～6に要する経費の見積内訳

#### (2) デジタルサイネージの設置・運営

次の機能・仕様を有するデジタルサイネージを設置し、観光情報等の発信を計画的に行う。

##### ① 機能・仕様

- ア サイズ75型
- イ 映像放映機能だけでなく、タッチパネルなど利用者が直感的にタッチ操作でき、オンデマンドで情報取得できる機能を有すること
- ウ 最低限日本語による対応

## ② 発信情報の内容

項目	内容
観光PR	観光PR動画、静止画等をローテーションで放映
観光情報	利用者が観光情報アイコンをタッチすると詳細情報が表示
企業広告	①観光・物産関連（兵庫県内・空港周辺市町・就航都市の市町・観光協会及び観光協会等所属企業）に関する広告 ②兵庫県内に事業所を有する企業の地域貢献に関連する広告

## ③ 運営方法

- ア 委託金より、設置工事費用、運用に係る電気費、通信費、ハード・ソフトの遠隔監視等の保守費、年1度のコンテンツ作成費等運営上必要となる費用を全てまかない、作成したコンテンツは観光本部へ納品すること。なお、広告収入を充当できるものとする。ただし、コンテンツを更新するために必要な費用や動画放映の更新・追加のために必要な費用等は、更新・追加等を希望する団体から別途費用を徴収できる。なお、費用は委託者と協議のうえ決定する。
- イ 観光PR、観光情報は委託者が指定するものとし、広告掲載料については、委託者が別途定める金額を基準とする。
- ウ 企業広告については、受託者又はデジタルサイネージ事業者が募集し、あらかじめ委託者の確認を得たうえで掲出すること
- エ 広告料金については、近隣の施設等の広告料と比較し、委託者との協議のうえ決定する。

## ④ 企業広告の内容

- ア 企業広告は、エアポートからの指定により、観光・物産関連（兵庫県内・空港周辺市町・就航都市の市町・観光協会及び観光協会等所属企業）に関する広告、並びに兵庫県内に事業所を有する企業の地域貢献に関連する広告に限定する。
- イ 広告掲出開始にあたっては、委託者の事前確認を要する。

## 企画提案を求める内容

- デジタルサイネージ仕様・機能
  - 再委託する場合の事業者
  - その他受託者において提案する機能・仕様  
※ パース又は同製品の写真及び使用例を提示すること
- 企業広告計画
  - 企業広告の募集方法
  - 広告収入の単価及び見込額
- 観光PR・観光情報発信計画
  - タッチパネル機能で案内する内容
  - 広告収入の単価及び見込額
- 故障時等の対応体制

## (3) 公式サイトによる観光情報発信業務

INFORMATION ひょうご・関西の公式サイトの情報更新により兵庫県や関西の魅力を発信する

① 発信情報の内容

項目	内容
お知らせ	営業情報等の発信
イベント	イベント情報等の発信

② 業務内容

パンフレット入荷情報、イベント情報・物産展情報などを発信する。

**企画提案を求める内容**

1 公式サイトの情報発信

- (1) 情報発信の内容や頻度
- (2) その他効果的な公式サイトの更新

(4) 観光企画展示（ポスター、パンフレット等）運營業務

兵庫県内の市町・観光協会のほか、関西圏及び就航都市等のポスター、パンフレット等の配架、掲示により観光・物産情報等を効果的に発信

① 展示箇所

箇所	内容
ポスター	パネル6枠（B1）
パンフレット	3ラック45枠（A4サイズ）

② 業務内容

ア 一般展示

- (ア) 委託者の指示に基づく展示スケジュール、掲出枠計画の策定
- (イ) ポスター、パンフレットの収集・配架・在庫、残部管理・補充・入れ替え

イ 企画展示

ポスター1枠程度、パンフレット1ラック程度を活用することにより、季節性を演出できる企画展示及び装飾展示の実施

ウ 掲出料金の徴収

委託者が別途定める掲出料を徴収し、事業者自らの収入とすることができる。

エ 実施に伴う利用者との連絡調整

**企画提案を求める内容**

1 企画展示の年間想定

- (1) テーマ性（想定：世界遺産・日本遺産、温泉地等）のある企画展示の内容
- (2) 実施する際の装飾（POP等）イメージ

2 上記に要する経費の見積内訳

3 その他 収益を得るための独自企画提案事業があれば、その内容と見積内訳

(5) 物産販売・観光キャンペーン運営補助業務（企画提案不要）

兵庫県内市町を中心に、関西圏及び就航都市の観光キャラバン隊によるプロモーションや物産販売等の実施についての事前調整、当日対応等を適切に行い、円滑に実施されるよう対応すること

① 対応業務

ア 出店者との事前の連絡調整、イベント内容のヒアリング、出展承認書の発行、当日対応

イ スペース利用料の徴収

あらかじめ委託者の承諾を得たスペース利用料を徴収し、受託者の収入とすることができる。

ウ 物産販売により売上进行を伴う催事を市町・観光協会等が実施した場合、受託者においてエアポートへの催事売上金の預託、歩合賃料の支払いについて、エアポートから当日借りたCATに売上報告を毎日入力すること。また、専用ATMにより売上全額をエアポートに入金すること。

なお、後日、関西エアポートより手数料が差し引かれた額の入金が受託者に行われるため、受託者より振込手数料を差し引いた額を利用者に支払うこととなる。その旨を、事前に利用者に説明しておくこと。

エ 月ごとのイベントスケジュール・イベント内容をまとめ、イベント月より2ヶ月前の末日までにエアポートに報告すること

② 留意事項

ア 利用可能時間は、通常9:00~18:00まで、最大8:30~18:30までとする。

イ 事前に荷物の搬出入が必要な場合は、適時適切に対応すること

ウ 保健所への許可申請を必要としない商品のみ販売可能な旨を説明するとともに、適時適切に対応すること

エ 委託者及び物産協会が実施する催事（年6回程度）の日程については、優先的に確保すること

オ 毎月2回以上を目処に物産販売、観光キャンペーン等催事が実施されるよう、各市町、観光協会、一般企業等に案内・募集をかけること

(6) ひょうご五国特産品の展示PR棚の商品案内に係る補助業務 (企画提案不要)

① 対応業務

ア 利用者に対する商品の案内

イ 盗難やいたずら防止のための見守り

ウ 商品の展示は物産協会が実施するものとするが、不具合発生時（破損等）における連絡、修繕時の立ち会い(必要なとき)

エ 物産販売・観光キャンペーン時の棚の移動

(7) ひょうご特産品自動販売機商品に係る補助業務 (企画提案不要)

① 対応業務

ア 利用者に対する商品の案内

イ 盗難やいたずら防止のための見守り

ウ 不具合発生時（商品が出てこない、釣り銭・商品切れ、商品POPの破損等）における物産協会への連絡、修繕時の立ち会い(必要なとき)

エ 商品入れ替えや釣り銭補充について、軽易な内容に対応すること。なお、月1回は物産協会が対応するため、現場の状況を物産協会に報告すること。

※ 受託者において利用者への立て替え返金や商品交換等を適宜実施のうえ、その状況をすみやかに物産協会へ連絡すること

オ 商品に対する苦情の取次等の対応

カ 自動販売機の売上については、物産協会の売上金回収のタイミングを調整のうえ、受託者においてエアポートへの売上金の預託、歩合賃料（催事売上×5%）の支払いについて、エアポートから当日借りたCATに売上報告を入力すること。また、専用ATMにより売上全額をエアポートに入金すること。

なお、後日、エアポートより5%の手数料が差し引かれた額の入金が受託者に行われるため、受託者において振込手数料を差し引いた額を物産協会に支払うこと。

## ② 留意事項

物産協会は、歩合賃料（自動販売機の売上×5%）及び振込手数料を負担する。

## （8）保険関係

- ① 受託者において委託期間中、損害の賠償に備え、借家人賠償責任保険又は施設賠償保険その他のエアポートが承諾する内容の保険に加入すること
- ② 受託者において関係者及び第三者の故意又は過失により発生した火災その他災害により発生する損害に対する賠償を担保する保険に加入すること
- ③ 受託者において委託期間中、ロボット・備品等の盗難被害に備え、盗難保険等に加入し、損害が発生した場合には補償すること
- ④ 上記①・②・③で加入した保険証書の写しを委託者へ提出すること

## （9）危機管理体制の整備

- ① 施設の管理運営を行う上で予見される様々な危機に備え、非常連絡網の作成や避難通路の確保・表示、避難誘導・情報連絡などの役割分担といった危機管理体制を明確にして関係者に周知するとともに、対応マニュアルを作成し、適宜必要な訓練や講習等を実施しなければならない。
- ② 施設において事故、災害、犯罪等の緊急事態が発生した場合または発生するおそれのある場合は、直ちに必要な措置を講じるとともに、委託者を含む関係者に対して速やかに通報するものとする。
- ③ 平常時からエアポート等との連絡体制を構築しておき、危機の発生に備える。

## （10）その他業務実施にあたっての留意事項

- ① 委託者と事業内容・実施方法等を十分協議した上で実施すること
- ② 委託者が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査及び報告を求めた時は速やかにこれに応じること。問題が発見された場合には、委託者の指示に従い、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議のうえ決定すること
- ③ 苦情は原則受託者において一次対応し、その状況を委託者に速やかに報告すること。また、必要に応じて今後の対応について協議のうえ決定すること
- ④ その他、案内所で行うことが適当と認められる委託者の観光関連事業に対して協力すること

## 5 委託経費等

### （1）対象経費の区分

以下の区分に従って、必要経費の見積内訳を作成し、経理、決算を実施する。

#### ① 事業実施・運営等に要する経費

- (ア) 人件費
- (イ) 運営管理費  
(スタッフ労務管理、収支管理、企画展示対応、月次報告、各種調整業務 等)
- (ウ) 清掃費
- (エ) 警備費

(オ) 光熱費

- ※ メーター使用料に基づき、全額をエアポートに支払うこと
- ※ 電気設備容量 3kw×14h×30.4日×28.92円/KWH×使用率60%

(カ) 設備管理費 (CAT・ATM)

- ※ 月額 15,000 円 (税抜) をエアポートに支払うこと

CAT: 物産販売等の際に利用するクレジットカード決済用端末機。エアポートへの売上げ報告にも利用 (7,000 円/台・月 (税抜))  
ATM: 空港内テナント専用の ATM (現金自動預け払い機)。物産販売等の売上金のエアポートへの入金等に利用 (8,000 円/台・月 (税抜))

(キ) 保険料 (火災その他災害、損害賠償)

(ク) 事務費 (携帯電話、パソコン、プリンター、制服、名刺、事務用品一式、小規模修繕、消耗品の購入)

- ※ 小規模修繕 (照明ランプの取り替え、ラックの軽微な補修等) 及び消耗品の購入で 1 件 10 万円以下の軽微なものは受託者が負担すること

(ケ) その他経費

(コ) 消費税及び地方消費税

- ※ 業務委託期間中の賃料を受託者が負担する必要はない。

② 収入

(ア) スペース利用料 (別表 1)

(イ) 掲出料 (ポスター、パンフレット掲出料)

(ウ) 広告掲出料 (デジタルサイネージ広告料)

(エ) その他 収入のための提案事業 等

(オ) (ア)～(エ)に係る収入については、受託者自らの収入とする。

(2) 対象外経費

- ① 受託者の本来業務に係る経費
- ② 領収書等により委託事業として支払ったことが明確にできない経費
- ③ その他事業との関連性が認められない経費

6 再委託

本業務の全部又は主体的部分 (総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分) を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること (以下「再委託」という。) はできない。また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を (公社) ひょうご観光本部に提出し、書面による承認を得た場合は、(公社) ひょうご観光本部が承認した範囲の業務を第三者 (以下「承認を得た第三者」という。) に再委託することができる。なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為 について、受注者は (公社) ひょうご観光本部に対し、全ての責任を負うものとする。

## 7 貸与備品

委託者へ下記に掲げる備品を無償で貸し付けるものとする。

ただし、内容は変更となる場合がある。また、軽微な修繕や必要な清掃消耗品（清掃用具・照明ランプ等）の購入は受託者において対応すること

品名	個数
木製カウンター	3
展示棚上段	2
展示棚下段	2
マガジンラック	3
ポスターフレーム（吊り下げ用チェーン付）	7
折りたたみテーブル	3
ハイチェアープラス	2
折りたたみ椅子	2
メタルラック	2
掃除機	1
のぼり、ポール台セット	2
イーゼル	2
ポスターパネル（B2）	2
手提げ金庫	1
音声翻訳機	1
VRゴーグル	2
タブレット端末	6
大型モニター	1
多言語音声翻訳機	3