

令和8年度まちぐわー総合案内所事業 業務仕様書

1 仕様概要

本仕様書は、「まちぐわー総合案内所」の業務範囲及び機能要件等を定めるものであり、受託事業者は本仕様書に従って業務を執行することとする。

2 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務履行場所

那覇市松尾2丁目10番1号 那覇市第一牧志公設市場1階
「まちぐわー総合案内所（愛称：ゆっくる）」

4 業務時間

年中無休（元日を除く）、9時から20時までとする。

ただし、利用状況、天災事変など不測の事態により止むを得ないと判断する場合は、事前に協議のうえ、閉所及び開所時間を短縮、延長することができる。

5 業務範囲

本件業務の範囲は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 案内所運営業務
- (2) 情報発信業務
- (3) 業務管理

6 業務内容等

(1) 案内所運営業務

当該施設は、周辺通り会や那覇市観光案内所などと連携して、まちぐわーに特化した情報を提供することで、地元客や観光客にまちぐわーの魅力を伝え、来街者の満足度の向上及び当該地域の活性化を図ることを目的に、以下の運営業務を行う。

① 情報収集・案内業務について

ア まちぐわーに関する情報の収集、整理

イ 来所者へまちぐわーに関する案内業務

ウ 外国人観光客等へは多言語（主として英語を想定。翻訳機等による方法でも可。）で対応すること。

② 案内所運営体制について

ア 標準的な人員配置は常時 1 名以上とし、時間帯に応じては増員するなど業務実施に必要な人員数を確保すること。（「まちぐわー総合案内所」管理運営要領 7 (1)～(3) のとおり。）

イ 受託者は、従事者の労働に関する権利を保障するため、雇用及び労働条件等にかかる労働基準法ほか関係法令を遵守すること。また、受託業務にかかる業務規程、服務規程を整備すること。

ウ 人件費は時間単価×従事時間数で積算すること。従事者へ支払う給与等の総額に通勤手当を含めても差し支えない。

エ 従事者が病気等の理由により業務に従事できない場合には、受託者は責任をもって代替要員の確保を図ること。

③ 案内所の開錠及び施錠、管理に関する業務

④ 上記①から③に加え、まちぐわー総合案内所管理運営要領に示す業務

⑤ その他

利用者の利便性を考慮して、案内所の電話番号は引き続き同じ番号を使用すること。

(2) 情報発信業務

① 情報発信においての多言語対応

② ホームページ・Facebook・Instagram・X（旧 Twitter）などの SNS を運営・活用し、WEB サイトの記事紹介やサイトへの誘導、リアルタイムの情報配信など、各媒体の特性に応じた情報発信を行うこと。（現在使用中のドメイン等は前年度受託事業者より引き継ぐこと。）

③ まちぐわー情報発信のための情報紙（ゆっくる新聞）を年 1 回以上発行

ア まちぐわーの魅力を伝え、訪れたくなるテーマを設定し、ストーリー性の高い見せ方の工夫に努めること。また、テーマに沿ったマップを掲載し、まちぐわーの周遊を促進し、誘客、消費促進による地域の活性化につながるよう工夫を凝らすこと。

イ 内容については、事前に発注者へ企画書を提出し、承認を得ること。

ウ 外注の際は、著作物を他の用途でも使用できるよう著作権の譲渡を受けておくこと。

④ 上記②、③以外の情報発信の手法および活用、作成する媒体、その他の取組等については提案によるものとする。

⑤ まちぐわー全体の活性化を目的とした、地元客や観光客のまちぐわー周遊を促すための仕組み作りなど、工夫を凝らした企画、造成を行うこと。

⑥ 本市が、まちぐわーへの周遊促進を目的にデジタルスタンプラリーを年 2 回（首里復興祭、ジャイアンツキャンプ時期）開催するにあたり、景品の配布及び来訪者等の問い合わせに対応するなど、協力すること。

- また、必要に応じて参加店舗との連絡調整を行うこと。
- ⑦ 那覇市上下水道局下水道課が発行するマンホールカードの配布
 - ⑧ 必要に応じて既存パンフレットを増刷し、有益な情報発信媒体を維持すること。
- (3) 業務管理
- ① 来所者数及び施設利用数等を記録し、アンケート等を実施すること。
 - ② 解析業務
 - ア WEB サイト、SNS のデータ解析を行い、課題を可視化し、結果についてのレポートを提出すること。
 - イ 解析結果に基づき、記事内容や SNS 配信方法について改善を行い、WEB サイトのアクセス数や SNS のリーチ等の増加を図る工夫を施すこと。
 - ③ 下記の内容を記した月次報告書を作成し、翌月末までに本市へ提出すること。
また、成果物を制作した場合も同様に翌月末までに本市へ提出するものとする。
 - ア 日報（業務内容及び時間別来所者数等）
 - イ 来所者数及び施設利用数、アンケート結果、ホームページ等閲覧数の月間集計
 - ウ 経費等が証明できる資料（賃金台帳、見積書、発注書、請求書、領収書等）
 - ④ 業務委託期間満了後、下記の内容を記した業務完了報告書を速やかに本市へ提出すること。
 - ア 案内所の施設利用件数や市民対応に関する記録の年間集計
 - イ 運営上の課題及びその要因、改善事項等の分析結果
 - ⑤ 本市への業務進捗状況の報告、意見交換を積極的に実施すること。場合によっては、随時メール、電話等でやりとりを行い、対応するものとする。
- (4) 自由提案について
- 上記の他、本事業を実施するにあたり効果的な取組みがあれば提案すること。（商店街通り会と連携した体験メニューの造成等）

7 業務実施における留意事項

- (1) 事業連携
- 本市や他団体が実施する他事業との連携について、積極的に取り組むこと。
- (2) 再委託
- 受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、那覇市の承諾を得なければならない。
- (3) 許認可手続き
- 本件業務の実施に必要な各種法令や条例に基づいた各許認可の手続きについては、原則

として受託者が代行して行うこと。

(4) 資料の提出及び説明等の協力について

本件業務は沖縄振興特別推進交付金を活用するものであり、当該交付金の適正な執行を確認、検査するために、業務終了後5年間は事業の関係資料を保管し、必要書類の準備や説明等について積極的に協力すること。

(5) 業務成果の帰属等

① 取得財産及び著作権の帰属

本業務で取得した全ての財産は、本市へ帰属するものとする。また、本件業務の実施により生じた著作物に関する全ての著作権についても本市へ帰属するものとする。

② 著作権等の処理

第三者の著作権その他の権利に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理するものとし、本市は責任を負わない。

⑨ 秘密保持

ア 受託者は、本業務の実施にあたり、収集した個人情報等については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、適正な管理のもとで取り扱い、本業務の目的以外には使用しないこと。

イ 本件業務に関し、受託者が本市から受領又は閲覧した資料等は、本市の了解なく公表及び使用してはならない。

ウ 受託者は、本件業務で知り得た本市及び事業者等の業務上の秘密を保持しなければならない。

(6) 業務の引き継ぎ

業務履行開始日から滞りなく業務（本仕様書6）を行えるよう、引き継ぎを十分に受けること。

(7) 業務の改善

発注者が本業務の実施に関する調査または報告を求めたときは、速やかにこれに応じるとともに、問題点が発見された場合には、発注者と協議し、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。

(8) 信用失墜行為の禁止

受託者は、業務の運営において地域および利用者に対する信用を損なう行為を厳に慎み、いかなる形でも案内所の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

8 その他

(1) 実施業務の詳細については、発注者と受託者が協議のうえ定める。

(2) 運営にあたり通常必要な項目については業務の範囲とする。