

観光案内所・移住サポートセンター業務委託仕様書

小川町観光協会・小川町

観光案内所・移住サポートセンター業務委託仕様書

1 事業背景

本町は、約 1300 年の歴史をもつ小川和紙をはじめ、酒造りや建具、埼玉県歴史のみち景観モデル地区に選定された町並みや蔵など、今もなお、商都として栄えた当時の面影が現存し、貴重な観光資源となっている。

加えて、古くからの先進的な取り組みにより聖地として知名度を上げた有機農業、豊かな自然環境と恵まれた地域食材、地酒（日本酒、地ビール、地ワイン）製造、都心まで約 60 分・座ったまま通勤できるロケーションなど、本町の強みと言える地域資源や P R 要素は近隣自治体と比較しても数多く存在する。

現在、小川町駅前の立地に令和 3 年 3 月に改修工事を完了し、令和 3 年 4 月に観光案内所と移住サポートセンターの機能を併せ持つ施設「むすびめ」がオープンしました。

同一建物内に、本町への来訪者に対し観光情報や地域資源をより広く、より多く P R するための観光案内所と、移住等相談を担う専門相談員を配置し、移住希望者へ空き家情報や暮らしの情報等を提供する移住サポートセンターの両機能を配置し、同一団体が運営することで、観光にみえた方には観光案内のみならず暮らしの視点からも本町を P R し、移住の相談に来られた方には町の観光資源も案内することで、相乗効果を生み関係人口の増加、さらには移住・定住へと繋げるよう取り組んできました。引き続き、観光案内所と移住サポートセンターの両機能を同一の団体が運営を行うことで、観光と移住・定住への取組の連携体制を強固なものとし、再来訪者の増加や関係人口の創出、その先の移住・定住人口のさらなる増加を目指します。

2 全体概要

むすびめにおいて、次の 2 事業を実施する。

- (1) 観光案内所業務
- (2) 移住サポートセンター業務

3 実施業務

(1) 観光案内所業務

ア 発注者

小川町観光協会

イ 委託契約期間（本業務の実施期間）

令和 8 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

ウ 目的

小川町観光協会（以下「協会」という。）が平成 18 年より運営している観光案内

所「楽市おがわ」は、令和3年4月に小川町駅前へ移転した。移転後は「小川町観光案内所むすびめ」となり、移転前と比較すると年間来場者数が2倍ほど増加している。

本業務は、交流人口を拡大させて町の商工業や農業、文化の振興を推進することを基本方針とし、来所者に対し、町の商店、特産物、史跡、歴史的建造物、豊かな自然環境、各種行事等を紹介していくとともに、再来訪者数（リピーター）の増加や関係人口の創出についても推進していく駅前観光拠点の運営を目的とする。

エ 内容

① 観光案内所業務

i 実施場所

観光案内所（小川町大字大塚 1176 番地5 むすびめ1階）

※ むすびめ2階部分の使用は禁止とする。

ii 開所日及び開所時間

年中無休 ただし、年末年始（12月29日～翌年1月3日）は除く。

午前9時00分～午後5時00分まで

※ただし、協会との協議により変更することができる。

iii 常駐人員

営業時間中は、2名以上常駐することとする。ただし、その内の1名が観光案内、観光情報の収集等、この仕様書で定める事業を他の場所で行う場合はこの限りではない。その際はむすびめでの観光案内に支障がないよう十分に配慮すること。

② 責任者の選任

受託者は、委託業務に係る責任者を選任して届出を行い、常時、協会と連絡及び調整ができるようにするとともに、当該責任者を中心として、移住サポートセンター業務との密な連携体制を構築すること。なお、当該責任者は、移住サポートセンター業務の責任者と兼ねることができる。

③ 観光案内所スタッフの配置・労務管理

i 観光に関する知識が豊富かつ平等な案内ができる者を配置すること。

ii 運営業務を円滑かつ効率的に実施するために必要な業務体制を確保すること

iii 協会と協議のうえ、協会が指示する事項を十分に把握し、業務にあたること。

④ 観光案内

i 町の玄関口として利用者（窓口、電話、メール等）に対し、観光をはじめとする各種案内に関する情報を提供すること。

ii 町内全域及びその他周辺地域の広域観光案内をすること。

iii 特産品、食、開花情報、史跡、宿泊施設、行事、イベント、交通手段、その他観光に関する情報提供を行うこと。

- ⑤ 観光情報の収集・発信
 - i 観光情報の収集を隨時行い、観光客が求める多様なニーズに対応した観光情報提供すること。
 - ii 周辺施設との連携を図り、情報収集に努めること。
 - iii 集約した各種情報を有効に活用し、協会の管理するホームページ及びSNS等で情報発信を行うこと。
- ⑥ 観光パンフレット等の設置
 - i 協会が作成した観光パンフレット及び協会員に関するチラシ等の配架、補充手配及び在庫管理を行うこと。
 - ii 国・県及び市町村等が作成した観光パンフレット等の配架、補充手配及び在庫管理を行うこと。
- ⑦ レンタサイクル事業の実施
 - i 協会より貸与された自転車を用いた貸出・返却業務を行うこと。
 - ii 協会より貸与された自転車の管理・点検及び修繕（パンク等の軽微なもの）を行うこと。
 - iii レンタサイクル利用料の収受管理を行うこと。
- ⑧ レンタルボックス事業の実施
 - i レンタルボックス商品管理及び売上管理を行うこと。
 - ii レンタルボックス使用料の収受管理を行うこと。
- ⑨ バス定期券の販売等
 - i バス定期券の販売及びこれに附帯する業務を行うこと。
- ⑩ まちやど（民泊事業者）との連携
 - i まちやど利用者に対する料金の収受や鍵の引渡し等を観光案内所で行うこと。
- ⑪ 設置機器、備品等の管理
 - i 設置機器（デジタルサイネージ、レジスター等）、備品等の管理をすること。
 - ii 町及び協会より貸与された備品等について、破損、不具合が生じた場合は、直ちに使用を停止し、協会に報告すること。
- ⑫ 案内状況に関する記録・報告
 - i 来所者数等を記録した業務日報等の報告書の作成及び提出を行うこと。
 - ii 集計結果を業務分析に活用できるよう管理すること。
 - iii 観光案内所等に対する苦情等適切に処理し、再発防止策を講じるとともに、速やかに協会へ報告すること。
- ⑬ 施設管理
 - i 始業時の開錠及び終業時の施錠。
 - ii むすびめ施設内及びその周辺の清掃を行うなど、来所者に不快感を与えることなく、快適に観光案内を行えるよう環境を整備すること。

iii むすびめにおける防犯、火災等災害の発生の警戒・防止に万全を期すこと。また、来所者が安心して利用できる環境を確保するため、施設・設備の状態を常に確認し必要な保安管理を行うとともに、万が一、異常が発生した場合には、速やかに協会に報告すること。

⑯ 適切な経理業務

出納帳簿（任意様式）を作成し、適切な経理を行うこと。

⑰ その他

i 自主事業を実施するにあたっては、事前に協会と協議すること。また、町内商店の営業に支障をきたすことのないよう配慮すること。

ii 別紙「観光案内所・移住サポートセンター業務委託提案書」において提案した内容を実施すること。

iii 観光案内所の設置目的に合致した事業を実施すること。

iv 委託契約期間において、本仕様書に記載の無い業務内容や疑義が生じた場合は、協会と協議のうえ決定すること。

v 関係団体が主催するイベントへ可能な限り参加をし、PR活動をすること。

vi 町が受け入れる自治体及び団体等による視察等に対し協力すること。

vii 町職員や地域おこし協力隊などの研修の受入をすること。

viii その他町又は協会の依頼する事業に協力すること。

オ 達成数値目標

令和8、9年度の2年間における観光案内所来所者数目標は50,000人とする。

カ 事業実施計画書等

本事業の委託契約締結後、速やかに以下の書類を提出し、協会と協議を行ったうえで事業を実施するものとする。

① 事業実施計画書（事業の実施方法、事業達成目標数等）

② 事業従事者等届（事業推進担当者の氏名）

③ 事業実施工程届（工程表）

④ 事業管理体制届（情報の管理体制、障害及び緊急事態発生時の連絡体制等）

キ 業務実施報告等

本事業の実施状況については毎月事業実施報告書を作成し、翌月10日まで（ただし、最終月分はその月の末日まで）に協会へ報告するものとする。なお、報告内容について協会から説明を求められたときは速やかに応じるとともに、必要な書類を閲覧又は提出すること。

ク 業務完了報告書

本事業終了後、速やかに事業完了報告書を提出し、協会の確認を受けること。

ケ 費用負担等

- ① 本事業の委託料は別紙契約書に定めるとおりとし、複数回に分けて支払うものとする。
- ② 収入については以下のとおりとする。
 - i レンタルボックス使用料、レンタルボックス販売手数料、コインロッカー使用料及び自主事業益については受託者の収入とする。
 - ii シティサイクル用自転車によるレンタサイクル利用料の2分の1、電動アシスト付き自転車窓口利用分によるレンタサイクル利用料の4分の1、電動アシスト付き自転車アプリ利用分によるレンタサイクル利用料の10分の1を受託者の収入とする（受託者が自ら用意した自転車によるレンタサイクル事業を実施する場合は、利用料はすべて受託者の収入とすることができる）。
 - iii 受託事業についての消耗品等の経費は受託者の負担とする。
 - iv 通信運搬費及び光熱水費についても受託者の負担とするが、協会は、通信運搬費及び光熱水費に係る費用の見積想定金額を委託料に含め受託者に支払う。各年度の委託料には、1年間の見積想定金額として通信運搬費150,000円、光熱水費501,600円を含むものとし、各年度の終了後、領収書等の証拠書類に基づき見積想定金額の2割を超える増減があった場合は、協会と協議することができる。
※ 通信運搬費のうちインターネット使用にかかる費用（光回線使用料、プロバイダー料金等）及び光熱水費については、むすびめ施設全体に係る当該金額を面積比率に応じて按分した額（観光案内所分7割）を受託者が負担する
 - v 協会が貸与する自転車に係る諸経費（防犯登録料、保険料、修理代（軽微なもの）を除く）については協会の負担とする。

コ 留意事項

- ① 本業務の実施にあたっては、労働関係法令及び町の条例等を遵守すること。
- ② 本業務の実施にあたっては、個人の権利・利益を侵害することがないよう、個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- ③ 本業務の実施にあたっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）に基づき、障がい者の権利・利益を侵害してはならないこと。
- ④ 受託者は、業務の継続が困難となった場合又は、その恐れが生じた場合は、速やかに協会に報告すること。
- ⑤ 不可抗力等、協会及び受託者双方の責めに帰すことの出来ない事由により、業

務の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協会と協議すること。

サ 成果の帰属及び秘密保持

① 成果の帰属

本業務により得られた成果は協会に帰属するものとする。

② 秘密の保持

受託者は、本事業で知り得た秘密を保持しなければならない。

シ その他

① 受託者は、本仕様に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難い事由及び記載されていない事項が生じたときは、協会と速やかに協議を行いその指示に従うこと。

② 道の駅のオンライン案内の実績により道の駅案内所に実際に人を配置する場合がある。その際は業務内容等を見直す協議に応じること。

③ 受託者は、協会の承認がある場合を除き、第三者に業務を再委託することはできない。

④ 以下に掲げる備品は町が用意する。

i デジタルサイネージ投影用スクリーン 3台

ii デジタルサイネージ操作用ノートパソコン 1台

iii デジタルサイネージ用アクセスポイント 1台

iv テーブル (1500×700×700) 4台 (観光案内所用 3台、無料休憩所用 1台)

v 椅子 1台 (無料休憩所) (450×400×750) 背もたれ有り

vi ベンチ (1500×360×400、1200×360×400) 各 1台 (無料休憩所)

vii パンフレットラック 2台 1700×1000×455

viii 屋外用テーブル (1800×620×700) 1組・ベンチ (1800×300×400) 2組

ix 掃除機、掃除用具庫 各 1台

x サイクルラック 1台

⑤ 以下に掲げる備品は協会が用意する。

i ノートパソコン 1台

ii マウス 1個

iii A4 コピー対応プリンター 1台

iv ファックス付電話機 1台

v 事務机及び椅子 2脚

vi レジスター 1台

vii レンタルボックス用ロッカー 1台 4300×1990×430

viii レンタルボックス用ロッカー 1台 2300×1990×430

ix レンタサイクル用自転車 シティサイクル、電動アシスト付自転車 各 7台

x ヘルメット 7 個

xi ポケトーク 1 台

xii 引き戸ロッカー 1 台

(参考) 観光案内所業務について

■具体的な案内内容（共通）

- ・当町の特徴と観光スポット紹介
- ・各施設へのアクセス方法
- ・和紙産業の成り立ち
- ・和紙の特徴
 - 分子構造等の化学・物理学情報、和紙材料、楮、トロロアオイの見られる場所と時期
- ・和紙関連施設の紹介
 - 体験の可否、予約の有無、製品購入
- ・道の駅おがわまちの案内
 - 常設展示、特別企画展、期間限定ギャラリー、販売品目と特徴、直売所情報、交通手段等
- ・神社仏閣、文化遺跡、城跡紹介
 - 各文化財の成り立ち、歴史、特徴
- ・万葉集、万葉モニュメント
 - 当町と万葉集の関わり、仙覚律師碑の紹介
- ・建具
- ・ハイキングコースの紹介
 - コース難度、通行止めルートのアナウンス、道標の有無
- ・地酒（日本酒2蔵、地ビール、地ワイン）の紹介
 - 特徴、造り酒屋の繁栄の要因
- ・飲食店の案内
 - ニーズにあわせた飲食店の紹介、特徴、営業時間、休日、予約の有無
- ・有機農業について
 - 歴史、購入可能場所、栽培農場等
- ・イベント情報
 - 開催時間、参加方法、中止情報
 - ササラ獅子舞、オオムラサキ放蝶会、酉の市、普光寺火渡り、七峰縦走ハイキング大会等
- ・花
 - 開花時期、開花状況、場所
 - かたくり、ニリンソウ、桜、ヘメロカリス、秋海棠、曼殊沙華、紅葉等
- ・写真撮影、風景画に適したスポットの紹介

■具体的な案内内容（電話）

- ・各施設情報（T V、新聞等メディア露出後）
- ・小川町へのアクセス
 - 高速道路、最寄りインターチェンジ、一般道、鉄道乗り継ぎ
- ・中型、大型バスの通行可否
- ・観光パンフレット等の送付
 - ニーズに合わせたパンフレットのセレクト
- ・天気状況
- ・ハイキングコースの通行可否（台風通過後、大雪後）
- ・レンタルボックス利用者からの販売状況
- ・レンタサイクル空き状況
- ・宿泊施設や温泉施設
- ・バーベキュー、キャンプのできる場所
- ・子供が水遊び出来る場所
- ・天然水が採取出来る場所
- ・周辺市町村の情報
 - 東秩父村と皆野のポピー、小鹿野町のダリア、あしがくぼの氷柱
 - 嵐山町のラベンダー、嵐山渓谷の紅葉
- ・町内以外の近隣市町村の観光施設の問い合わせ
 - 秩父市、長瀬町、東秩父村、ときがわ村、嵐山町
- ・該当市町村の観光案内所、連絡先紹介
- ・道に迷った人からの電話での道案内要請

(2) 移住サポートセンター業務

ア 発注者

小川町

イ 委託契約期間（本業務の実施期間）

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

ウ 目的

小川町が平成28年度に運営を開始した「小川町移住サポートセンター」は、令和3年4月に小川町駅前のむすびめに移転しました。当町への人の流れを創出する移住・定住等に関するワンストップの総合窓口として、移住希望者等が求める情報提供や支援等への対応の充実がますます求められている。

本業務は、移住サポートセンターの運営の取組をとおし、町における人口減少問題等に対処すべく、各種情報を集約し、移住・定住希望者に対し効果的な情報提供や有益な施策を実施するとともに、関係人口の創出・拡大等も図りながら、町への移住・定住を円滑に促進することを目的とする。

エ 内容

① 移住サポートセンター運営業務

i 実施場所

小川町移住サポートセンター（小川町大字大塚 1176 番地5 むすびめ1階、以下「事務所」という。）

※ むすびめ2階部分の使用は禁止とする。

ii 開所日及び開所時間

事務所 午前9時30分～午後5時00分（月曜日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）は除く。ただし、町との協議により変更することができる。）

iii 人員

事務所に次の人員を配置すること。

- ・ 営業時間中は、移住相談員1名以上。
- ・ サポート員1名以上。（年間の出勤日数について、1日7時間の勤務を102日以上とし、1日4時間の勤務を51日以上とすることを原則とする。）

② 責任者の選任等

受託者は、委託業務に係る責任者を選任して届出を行い、常時、町と連絡及び調整ができるようにするとともに、当該責任者を中心として、観光案内所業務との密な連携体制を構築すること。なお、当該責任者は、観光案内所業務の責任者と兼ねることができる。

- ③ 移住サポートセンター運営スタッフの配置・労務管理等
 - i 移住・定住に関する知識が豊富で、適切な情報発信や平等な相談業務ができる者を配置すること。
 - ii 運営業務を円滑かつ効率的に実施するために必要な業務体制を確保すること。
 - iii 町と協議のうえ、町が指示する事項を十分に把握し業務にあたること。
- ④ 受付・相談業務等
 - i 事務所において、移住・定住、二地域居住等希望者の総合窓口機能として、来所者の受付を行うとともに、来所、電話、メール等を通じた各種相談業務への適切な対応を実施すること。
 - ii 空き家等所有者と移住・定住等希望者とのコーディネートを実施すること。
 - iii 地域資源 PR 抛点施設や道の駅おがわまちからの移住・定住等に関する問い合わせや案内を受けた相談者の相談等に対応すること。
 - iv 町が実施するお試し暮らし体験住宅に関する業務に協力をすること。
- ⑤ 移住関連イベント業務
 - i 町外在住者に、町の暮らしや魅力等を知ってもらえる機会となるような移住促進イベントを年間2回以上実施すること。
 - ii その他町外での出張相談会等の機会を設けること。
- ⑥ 調査業務
 - i 移住・定住希望者の立場に立った各種情報の収集整理を実施すること。
 - ii 移住者の情報を整理し傾向等を分析するとともに移住後動向調査を実施すること。
 - iii 移住・定住希望者にとって、有益な施策を展開する町関係課との定期的な情報交換を実施すること。
 - iv 町が実施する空き家調査等に協力するなど物件の掘起しに努めること。
- ⑦ 情報発信業務
 - i 集約した各種情報を有効に活用し、インターネット及びその他の方法で移住・定住希望者に対する情報発信（案内）を実施すること。
 - ii 移住・定住希望者確保に資する各種広報・宣伝活動を実施すること。
 - iii 移住・定住関連パンフレット等を制作し配架すること。また、適宜内容を確認するとともに変更が生じた際は可能な限り修正等に応じること。
- ⑧ 施設管理
 - i 実施場所施設内、その周辺の清掃を行うなど、来所者に不快感を与えることなく、快適に移住サポートセンター業務を遂行できる環境を整備すること。
 - ii 実施場所における防犯、火災などの災害発生の防止・警戒に万全を期すこと。また、来所者が安心して利用できる環境を確保するため、施設・設備の状態を常に確認し必要な保安管理を行うとともに、万が一、異常が発生した場合には、速

- やかに町に報告すること。
- ⑨ 適切な経理業務
出納帳簿（任意様式）を作成し、適切な経理を行うこと。
- ⑩ その他
- i 受託事業についての消耗品等の経費は受託者の負担とする。
 - ii 町が受け入れる地域おこし協力隊の研修及び活動に際して協力をすること。
 - iii 町が受け入れる自治体及び団体等による移住・定住に関する取組の視察等に対し協力すること。
 - iv その他、別紙「観光案内所・移住サポートセンター業務委託提案書」において提案した内容を実施すること。
 - v 委託契約期間において、本仕様書に記載の無い業務内容や疑義が生じた場合は、町と協議のうえ決定すること。

オ 達成数値目標

令和8、9年度の2年間における移住者数の目標は160件とする。

カ 事業実施計画書等

本事業の委託契約締結後、速やかに以下の書類を提出し、町と協議を行ったうえで事業を実施するものとする。

- ① 事業実施計画書（事業の実施方法、事業達成目標数等）
- ② 事業従事者等届（事業推進担当者の氏名）
- ③ 事業実施工程届（工程表）
- ④ 事業管理体制届（情報の管理体制、障害及び緊急事態発生時の連絡体制等）

キ 業務実施報告等

本事業の実施状況については毎月事業実施報告書を作成し、翌月10日まで（ただし、最終月分はその月の末日まで）に町へ報告するものとする。なお、報告内容について町から説明を求められたときは速やかに応じるとともに、必要な書類を閲覧させ、又は提出すること。

ク 業務完了報告書

本事業終了後、速やかに事業完了報告書を提出し、町の確認を受けること。

ケ 委託料の支払い

本事業の委託料は、1年間の委託料（消費税及び地方消費税を含む。以下同じ。）を四半期ごとに均等の4回に分けて支払う（4回に均等にした場合に各期に千円未満

の端数が生じた場合は、その端数分を1回目に合わせて支払う。)。なお、各期の支払は、当該期の業務履行について発注者の検収が完了したことを条件とする。詳細は契約書において定める。

コ 留意事項

- ① 本業務の実施にあたっては、労働関係法令及び町の条例等を遵守すること。
- ② 本業務の実施にあたっては、個人の権利・利益を侵害することがないよう、個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- ③ 本業務の実施にあたっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成25年法律第65号)に基づき、障がい者の権利・利益を侵害してはならないこと。
- ④ その他、「小川町委託契約約款」によるが、疑義が生じた場合は必要に応じて町と協議を行うこと。

サ 成果の帰属及び秘密保持

- ① 成果の帰属
本業務により得られた成果は町に帰属するものとする。
- ② 秘密の保持
受託者は、本事業で知り得た秘密を保持しなければならない。
- ③ 個人情報の保持
受託者は、本事業を履行するうえで個人情報を取扱う場合は、小川町個人情報保護条例(平成13年3月16日条例第2号)を遵守すること。

シ その他

- ① 受託者は、本仕様に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難い事由及び記載されていない事項が生じたときは、町と速やかに協議を行いその指示に従うこと。
- ② 受託者は、町の承認がある場合を除き、第三者に業務を再委託することはできない。
- ③ 本業務は町の委託事業であることから、情報提供や職業紹介、セミナー参加等に関し対価を徴収してはならない。
- ④ 電話料、電気料、上下水道使用料及びインターネット使用にかかる費用(光回線使用料、プロバイダー料金等)については受託者の負担とするが、町は、電話料、電気料、上下水道使用料及びインターネット使用に係る費用の概算見積額を委託料に含め受託者に支払う。各年度の委託料には、1年間の概算見積額(税抜き)として電話料19,000円、電気料230,000円、上下水道使用料9,000円、インターネット使用にかかる費用33,000円を含むものとし、各年度の終了後、領収書等の証

拠書類に基づき概算見積額の2割を超える増減があった場合は、町と協議することができる。

※ 上記経費のうちインターネット使用にかかる費用及び光熱水費については、むすびめ施設全体に係る当該金額を面積比率に応じて按分した額（移住サポートセンター分3割）を受託者が負担する。

⑤ 以下に掲げる備品は町が用意する。

- i ノートパソコン1台
- ii マウス1個
- iii タブレット1台
- iv A4コピー対応プリンター1台
- v ファックス付電話機1台
- vi デジタルカメラ1台
- vii 事務机及び椅子2脚
- viii 打合せテーブル1台及び椅子4脚
- ix ロッカー2台
- x テーブル1台（1500×700×700）
- xi 椅子10台（450×400×750）背もたれ有り
- xii パンフレットラック1台（1700×1000×455）