

吹田市情報発信プラザ運営等業務 仕様書

1 背景および目的

吹田市情報発信プラザ（Inforest すいた）は、それまで観光情報の展示・観光案内を行っていた吹田市観光センターが、名称を吹田市情報発信プラザへと変え、観光を主とした都市魅力の発信により市内回遊を促進し地域経済の活性化を図るため、JR吹田駅前から、平成27年のららぽーとEXPOCITY開業に合わせ、より来訪者の多いららぽーとEXPOCITYへと移転開業しました。

開業後、市内企業等の協力のもと、本市の特色や魅力を展示フェアとして実施し、多くの方に来場いただき、その役割を果たしてきました。

しかし、開業から5年を経て、Inforest すいたでは、観光や地域経済活性化のみならず、より幅広い「都市魅力」を発信することを目指しています。

また、新たに都市魅力を、市内にある魅力的なヒト・モノ・コト等のほか、市内外にある吹田市の認知度やイメージの向上に繋がる取組等を招致する活動自体をさすこととらえました。そして、これらをより効果的に発信するため、来訪者の心に響く展示内容の選定や展示方法の工夫等課題が生じています。

これらの課題を解決し、また、吹田市民の吹田市の魅力への気づきを通して、市に対する肯定的な印象や感情を深め、愛着形成につなげ、ひいては定住意識が向上することを目的とし、「都市魅力」と「来訪者」を効果的に繋げるためのデザイン（手法）と、感覚的に「都市魅力」を体感・体験できる芸術（素材）の力を活用した事業運営を民間事業者の柔軟な発想やノウハウを用いて行うものです。

2 事業名

吹田市情報発信プラザ運営等業務

3 履行期間

令和3年11月1日から令和6年10月31日まで

4 業務概要

本事業で実施する業務の概要は、以下のとおりとする。

- (1) 吹田市情報発信プラザ（Inforest すいた）の管理運営
- (2) 都市魅力の発掘、展示・イベントの企画及び実施
- (3) 吹田まち案内人との連携等
- (4) 情報発信
- (5) 効果検証
- (6) 物販事業（自主事業）

5 事業コンセプト

本事業については、「非日常」「五感に響く」「アクティブシェア」を事業コンセプトとする。

Inforest すいたの来訪目的が「通りすがり」との回答が過半数を超えることから、通りすがりの人が、実際に Inforest すいたに足を踏み入れたいと感じるよう、従来実施していた視覚的な展示のみならず、五感を刺激するよう工夫した施設運営を行うとともに、非日常的な空間・時間・経験を展示・イベント等を通して、訪れた人自身が体験し体感したことを自ら積極的に共有（アクティブシェア）したくなるような事業展開を目指す。

6 実施内容

(1) 吹田市情報発信プラザ（Inforest すいた）の管理運営

ア 施設概要

(ア) 施設名

Inforest（インフォレスト）すいた

(イ) 住所

吹田市千里万博公園 2-1 ららぽーと EXPOCITY 1 階

(ウ) 営業時間

年中無休

午前 10 時から午後 9 時まで

※ららぽーと EXPOCITY の営業形態に準じます。

(エ) 面積

70 m²（バックヤードを含む）

イ 施設の管理運営

(ア) 施設管理

施設の開錠・施錠、施設内清掃、備品・設備の確認のほか、三井不動産株式会社及び同社の指定する運営会社（以下「三井不動産株式会社等」という。）の指示に従い各種手続き等を行うこと。なお、電気使用料、施設の設備にかかる清掃・点検業務等は市の負担とするが、清掃・点検等業者との連絡調整等が必要な場合は受託者において対応すること。

(イ) 施設の安全管理

施設全体の防犯対策、施設環境の変化に気を配るなど、来訪者が安全・安心・快適に利用できるよう努めること。また、防火管理者を設置するとともに、三井不動産株式会社等の指示に従い、防災訓練や消防点検等に対応すること。

(ウ) 保険の加入

三井不動産株式会社等が定める以下の損害賠償保険に加入すること。また、必要に応じてその他保険に加入すること。

- ・ 第三者賠償責任保険 最低保証額 1億円以上
- ・ 借家人賠償責任保険 最低保証額 2,000万円以上
- ・ 生産物賠償責任保険 最低保証額 1億円以上（食品取扱実施の場合）

(エ) 緊急時の対応

災害時等緊急時には、三井不動産株式会社等の指示に従い、利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等について役割を果たすこと。また、本市との連絡体制を確保しておくこと。

ウ 来訪者への対応

窓口、電話、メール等により、問い合わせに対応すること。なお、外国語の情報提供ができるスタッフの配置等、外国人を含む来訪者からの問い合わせに対応できるようにすることが望ましい。

また、障がい者への対応についても、その障害に応じた合理的配慮を行うこと。

エ 適切な店舗レイアウト構築

ららぽーと EXPOCITY を訪問する客等の興味を引き、Inforest すいたに誘引することができるよう、季節感や時流をとらえた空間を創造すること。また、Inforest すいた等で取り上げるテーマの世界観を適切に表現するよう、レイアウトを工夫すること。

(2) 都市魅力の発掘、展示・イベントの企画及び実施

ア 都市魅力の発掘

企画の実施にあたり、市内に点在する様々な魅力的なヒト・モノ・コト等のほか、市内外にある、吹田市の認知度及び市内外へのイメージアップにつながる事柄を発掘すること。

イ Inforest すいたでの展示・企画

おおむね毎月1回程度、前項で発掘した都市魅力や市の実施する事業等（以下、「都市魅力等」という。）をテーマとした展示・ワークショップ・即売会等を季節や時流を考慮し、実施すること。

ウ イベントの実施

(ア) 空の広場・光の広場

ららぽーと EXPOCITY 内、空の広場及び光の広場において、都市魅力等を広くPRするイベントをそれぞれ年1回以上行うこと。なお、空の広場でのイベントを例年どおりすいたフェスタのプレイイベント（スプラッシュパーティー等）とする場合は、すいたフェスタ実行委員会と十分に連携を行うこと。

(イ) EXPOCITY Lab

民間のノウハウや創意工夫、場の特性を生かしたイベントを委託事業もしくは自主事業として実施することが望ましい。なお、実施回数については、事業者と市及び三井不動産株式会社等の協議で決定する。

エ その他

Inforest すいたでの展示、空の広場等でのイベントの実施にあたっては、事業コンセプトを体現する世界観を作り出し、芸術と社会生活を繋ぎ、また、来訪者の五感に響くよう、アート性やデザイン性を追求すること。

新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、必要な感染拡大防止策を講じること。

(3) 吹田まち案内人との連携等

ボランティアガイド「吹田まち案内人」と日頃から連携を図り、都市魅力の発掘に活用するほか、Inforest すいたにおいてまち案内の相談等を受けた場合には、まち案内人に引継ぎを行うこと。

また、「阪急沿線観光あるき実行委員会」が実施する「阪急沿線観光あるき」事業への協力を行うこと。

(ア) まち歩きガイドツアー

地元ガイドとめぐる「まち歩きガイドツアー」について、吹田まち案内人に依頼すること。

(イ) aruku& (アルクト)

ウォーキングアプリ「aruku& (アルクト)」について、令和4年度以降、発掘した都市魅力などを踏まえ、コース設定をすること。また、参加者への景品購入及び阪急沿線観光あるき実行委員会への景品発送をおこなうこと。

なお、コース設定および景品の選定にあたっては、市と事前に協議を行うこと。

(4) 情報発信

Inforest すいたの運営状況やイベントの告知、都市魅力につながる情報をウェブサイトやSNS等のインターネットサービスやソーシャルメディアによって、各媒体の持つ特性と事業目的を踏まえ効果的な情報発信を行うこと。

また、一方的な情報提供だけでなく、キャンペーン等への活用など、都市魅力の発信等に効果的な方法を研究し、フォロワー数の増加等に努めること。

(5) 効果検証

Inforest すいたや各イベント広場等にて開催したイベント等について、その効果を検証すること。あわせて来訪者等の意見や要望の把握及び分析を行い、サービス改善に努めること。

インターネットサービスやソーシャルメディアを活用し、情報発信を行う場合

は、アクセス解析や、個人（市民）による発信の分析等も併せて実施すること。

(6) 物販（自主事業）

吹田市シティプロモーショングッズや吹田市関連商品の販売を積極的に行うこと。既存の商品だけでなく、都市魅力の発信に資する新たな商品の開発販売等を行うことが望ましい。なお、商品の選定等にあたっては、市と協議をおこなうこと。また、Inforest すいたでの企画内容と連動した商品を販売するなど、消費者心理を刺激する工夫等を行うこと。

7 業務実施体制

(1) 業務従事者の配置

受託者は、業務が円滑に実施できる必要な人員を配置すること。なお、開館時間中は、休憩時間等を除き、原則、2名以上のスタッフを配置すること。

(2) 責任者の配置

責任者1名を定め、業務全体の統括・連絡・調整及び市との連絡・調整を行うこと。責任者はスタッフの勤務状況及び勤務環境等に配慮すること。また、不測の事態に備え、責任者へ緊急連絡ができるようにしておくとともに、不測の事態が発生した場合は責任者が対応すること。

(3) 人事労務管理

人事管理、労務管理は受託者の責任において行うこと。市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、従業員の雇用に関する関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めること。

(4) 服務

従事するスタッフに対して、名札の着用、来場者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底すること。

(5) 業務従事者への研修等

ア 研修の実施

業務内容、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修、その他業務遂行上必要な研修を実施すること。

イ ららぽーと EXPOCITY の実施する研修等への参加

業務に従事させる者には、ららぽーと EXPOCITY の実施する従業員研修を受講させること。その他必要に応じて研修等に参加すること。

8 事業実施に当たっての事前協議等

(1) 事前協議

ア 年度ごとの業務開始前に年度計画について協議を実施すること。また、月1回程度の定例ミーティングを行うこと。

イ 物販やイベントの実施等については、事前に協議を行い、必要に応じて市及び三井不動産株式会社等の承認を得ること。

ウ 当施設での商業広告等の掲出、配布、営利目的の事業広告の配布等を行う場合は、市の承認を得ること。取扱いに疑義が生じた場合は、市に確認すること。

(2) 市が実施する事業

市が実施する事業のチラシやパンフレットの配布物等の配架（デジタルサイネージ等を含む）、企画の実施における事業紹介等に協力すること。企画実施に当たっては、実施方針に沿った企画となるようサポートすること。

9 業務報告

次の事項を記載した月次報告書及び年次報告書を提出すること。書式は市と協議の上定める。なお、市から指示があった場合及び受託者が必要であると判断した場合には、適宜、報告を行うこと。

(1) 月次報告書

ア 来場者数（通過人数自動カウント機による計測）

イ 窓口、電話、メール等による問い合わせの件数、内容、対応状況等

ウ 業務の実施状況

エ その他（市が必要に応じて提出を求めるもの）

(2) 年次報告

ア 業務の実施状況

イ 業務に要した経費及び収入の内訳

ウ その他（市が必要に応じて提出を求めるもの）

10 委託料の支払い

本業務の委託料については、各年度の四半期終了後（6月、9月、12月、3月）に事業者からの請求によって支払います。

11 業務の適正な実施

(1) 関係法令の遵守

労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。

(2) 個人情報の取扱い

受託者が業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、吹田市個人情報保護条例（平成14年条例第7号）、その他、個人情報の保護に関する全ての関係諸法令を遵守すること。

(3) 守秘義務

本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用

してはならない。委託業務終了後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

(4) 一括再委託の禁止

受託者は業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、あらかじめ文書にて申し出て市の了承を得ること。

(5) 自主事業の実施

受託者は本業務の目的の範囲内で自主事業を自らの企画・責任において実施することができる。Inforest すいたの立地の持つ強みを最大限に発揮するとともに、民間事業者ならではの柔軟な発想を用いた企画等の実施が望ましい。

Inforest すいた内で自主事業を実施する際はあらかじめ吹田市に行財政財産目的外使用申請を行い許可を得るとともに、目的外使用料を支払うこと。

なお、目的外使用料は1㎡あたり年額約83,000円以上を提案すること。

(6) 産学官の連携

より魅力的な情報発信を行うため、市内企業や大学、行政と連携すること。また、必要に応じて、市民との協働も実施すること。

1.2 業務の引継ぎ

(1) 履行期間前の業務引継ぎ

履行期間の開始の日までに運営業務が円滑に実施可能となるように現在業務履行中の受託者との間で業務の引き継ぎを受けること。業務引継ぎは、利用者の利便性を損なわないよう、現在の受託者が円滑な業務の遂行を行うための必要な期間を調整し、現在の受託者及び市と協力の上支障なく行うこととする。ただし、市が業務の引き継ぎが必要ないと判断した場合は、この限りでない。

(2) 履行期間満了前の業務引継ぎ

履行期間の満了の日までに必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな受託者との間で速やかに業務の引継ぎを行うこと。業務引継ぎは、利用者の利便性を損なわないよう、新たな受託者が円滑な業務の遂行を行うための必要な期間を調整し、新たな受託者及び市と協力の上支障なく行うこととする。新旧受託者は、引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを市に提出すること。ただし、市が業務の引き継ぎが必要ないと判断した場合は、この限りでない。

1.3 その他

(1) 市を通して行われる吹田市情報発信プラザの視察、見学、取材、インターンシップの受入れ等がある場合は、市に協力して対応すること。

(2) 災害など不測の事態が発生した場合には、責任者へ緊急連絡ができるようにし

ておくとともに、責任者は市に連絡を行うこと。なお、災害の状況により、被災者へ交通情報の提供などの対応を求める場合もあるため、その際は、市と協力して行うこと。

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者双方で誠意をもって協議し定めるものとする。