

おもてなし推進事業運営業務提案説明書

1 業務名

おもてなし推進事業運営業務

2 背景及び目的

札幌市では、平成 27 年度策定の「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン 2015」において、リーディングプロジェクトとして「おもてなし・観光強化プロジェクト」を掲げ、市民力を結集して街全体で観光客を受け入れる「おもてなしのうねり」を創出することとしている。

これにあたり、札幌市民や観光サービスに従事する事業者におもてなしを意識してもらい取組を実施し、それぞれの立場から観光客へのおもてなしに参加してもらうことで、街全体のおもてなしのレベルアップを図る。また、市民、事業者、街全体が歓迎の意を示すことで、観光客の再訪を促す。

3 事業の概要

(1) おもてなし week（仮称）の実施

街を挙げておもてなしを意識する“おもてなし week”を設定し、市民及び事業者がそれぞれの立場で観光客をもてなす。

ア 市民に対する働きかけ

事前におもてなしの動機づけを行ったうえで、グッズを配布し、期間中、それを身に着けることでおもてなしマインド（道行く観光客に笑顔でのおもてなし、声掛け、道案内をする意思がある）を表現するよう促す。併せて、グッズの意味するところ（身に着けている市民は観光客に笑顔でのおもてなし、声掛け、道案内をすることができる）を周知する。

イ 街全体の雰囲気づくり

都心部の事業者等の協力を得て、街全体のおもてなしの雰囲気づくりを行う。

(2) 学生による巡回ボランティアの運営

大学生や高校生のボランティアサークル等へ働きかけ、困っている観光客が多い場所を巡回して観光案内を行う。

(3) 実施時期

おもてなし week（仮称）、巡回ボランティアとも契約締結日から平成 29 年 2 月中旬までの間で実施する。

(4) 実施主体

本事業は、街全体のおもてなし意識醸成や来札観光客の満足度向上を目的とした札幌市の取組と、来札観光客に対して歓迎の意を示し、再来札を誘引することを目的とした国際観光誘致事業実行委員会（以下、「実行委員会」という。）の着地プロモーション

アイコンの取組を併せて実施する。 下記6のうち(1)、(3)及び(6)は札幌市、(2)、(4)及び(5)は両者の事業目的により提案を求めるものであり、事業全体の統括責任は札幌市が負う。

4 契約概要

(1) 契約方法

公募型企画競争により選定された委託候補業者との随意契約

なお、上記3(4)のとおり、本事業は札幌市と実行委員会が協力して実施する事業である。委託候補業者は、提案内容の採択後に札幌市及び実行委員会の両者と協議の上、それぞれの負担分に応じた契約を別途締結することになるため、留意すること。

(2) 公開日

平成29年8月21日

(3) 履行期間

契約締結日から平成29年3月30日まで

5 予算規模

本業務の上限は11,000千円（消費税及び地方消費税を含む）とする。

（札幌市負担分7,000千円、実行委員会負担分4,000千円）

6 業務の内容

本事業の目的を達成するため、受託者は委託者と十分に協議・調整の上、以下の業務を含む事業全体の統括を行う。なお、今後、実際の契約にあたっては本プロポーザルでの提案内容やその後の協議により内容が変更される可能性がある。

(1) おもてなし講座・セミナーの企画、運營業務

市民向け講座・セミナーの企画、日程及び会場の調整、講師の手配等の事前準備と、必要な機材の手配、講座の準備及び実施、参加者の管理や当日の会場運営の一切を行う。

(2) 市民・事業者向けグッズのデザイン・配布

市民等に身に付けてもらいやすく、視認性に優れたグッズをデザイン・制作し、市民向け講座の参加者や、希望する市民、事業目的に賛同する事業者へ配布する。

(3) 学生ボランティアの募集・管理運営

大学生や高校生のボランティアサークル等へ働きかけ、巡回ボランティアへの参加を募る。また、巡回ボランティアの活動日程管理や活動場所の選定、活動実績の管理、巡回への同行を行う。なお、巡回時には、学生ボランティアに少なくとも1人、観光案内の知識等を備えた受託者のスタッフが同行し、観光案内の手助けや緊急時の指示・対応等を行うこと。

(4) 都心部店舗におけるおもてなしアイコンの掲出

札幌おもてなし委員会（札幌市と複数の事業者で構成する団体）において、都心部事業者に街全体のおもてなしの雰囲気づくりへの協力を依頼する予定である。受託者

はそこで決定した取組内容の実施にあたり、都心部店舗での共通のアイコンを企画、掲出する。

(5) 事業全体に係るプロモーションの実施

市民向けグッズを身に着けている市民は観光客に道案内等のおもてなしをする意思があるという内容や、おもてなし week (仮称)、事業者の取組等について周知を行い、都心部を中心としたまち全体のおもてなしの気運醸成を促す。

(6) 効果測定及び報告

事業実施後、実施内容及びその効果を取りまとめ、委託者へ報告書を提出する。なお、報告書には次年度以降の取組に向けて、改善を要する事項や提案事項も盛り込むこと。

7 提案を求める内容

次に掲げる事項について具体的な内容を盛り込んだ企画提案書を作成すること。なお、提案にあたっては各種調査レポートや過去の業務実績など、客観的なデータを用いた説明に努めること。

(1) 全般

- ア 本事業の実施にあたって、基本的な考え方、提案概要、提案事業者の会社概要、実施体制や事業の責任者及び運営スタッフ（ただし、ともに氏名を明示する必要はない。）を示すこと。
- イ 本事業と同等の業務を受託した実績がある場合は、その概要を示すこと。
- ウ 業務全体のスケジュールを示すこと。
- エ 本事業実施の有効性を測る指標を設定し、目標を示すこと。なお、目標の達成状況については事業実施後の報告書にて報告すること。

(2) おもてなし week (仮称)

- ア 市民向けの事前のおもてなし講座・セミナーの内容及び運営方法等
 - 市民の関心を得やすく、おもてなしの気運醸成に資する内容の講座を提案すること。なお、別途広報部で実施予定の市民向けおもてなし講座においても、本事業についての広報とグッズ配布を行う予定である。これを踏まえ、本事業における講座・セミナーは、一回あたり最大で数十名程度の、少人数での実施を想定すること。
 - ① 講座・セミナーの形式や会場、日程、申込受付の方法について示すこと。なお、会場は地下鉄駅を最寄とするエリアで選定すること。
 - ② 講座・セミナーの開催回数は指定しないが、参加者に市民向けグッズの配布を行うことを踏まえ、十分に事業目的を達成できる内容とすること。
- イ 市民向けグッズのデザイン、規格、配布方法
 - 多くの市民に身に着けてもらいやすく、視認性に優れたデザインのグッズを提案すること。グッズは1種類でも、複数種類提案しても構わない。また、デザインはサッポロスマイルロゴマークを盛り込んだ内容とすること。

ただし、デザインにあたってはサッポロスマイルロゴマーク使用規程及びグラフィックマニュアルを遵守し、スマイルロゴ使用申請を行うこと。また、既存のスマイルバッジと同色（赤）は避けること。

ウ おもてなし week（仮称）の実施時期

おもてなし week（仮称）の実施時期や実施までのスケジュールを示すこと。なお、期間は1週間である必要はなく、3日程度のキャンペーンを期間中毎月実施するなど、事業目的の範囲内で提案内容に合わせて設定すること。ただし、事業目的の達成に適した時期を設定のうえ、当該時期に実施する理由を具体的な根拠とともに提案すること。

エ おもてなし week（仮称）の正式名称

市民に親しみを持たれるような名称を提案すること。

(3) 学生による巡回ボランティア

ア ボランティア募集

- ① 効果的に募集の呼びかけを行う方法や、呼びかけにより参加が見込まれる人数、想定される巡回の体制等を示すこと。また、どのような学校、団体に呼びかけを行うかも併せて提案すること。
- ② ボランティア募集への問い合わせ・申込受付の体制について示すこと。
- ③ 学生ボランティアへ交通費等の報酬を支給する場合は、報酬支給に係る経費も事業経費に含めること。ただし、ボランティア活動という主旨を鑑み、過度の報酬支給は避けること。

イ 巡回ボランティアの活動場所、巡回経路

- ① 観光客が多く往来し、ボランティアが巡回することによる効果が大きい場所及びルートを、具体的な根拠と併せて提案すること。
- ② 巡回経路の提案に際しては、巡回のタイムスケジュール等も併せて示し、学生が無理なく活動できる経路を提案すること。

ウ 巡回ボランティア活動のスケジュール

ボランティアの募集から活動実施までのスケジュールを示すこと。

エ 学生ボランティアの自主性を引き出す仕組み

学生ボランティアが自主的に活動する意欲が湧くような運営の仕組みを提案すること。

(4) プロモーション

ア 周知に用いる媒体及び手法

市民向けグッズの意図の周知や、おもてなしの気運醸成を広く効果的に行えるよう、媒体及び手法を提案すること。なお、周知の範囲は、市民及び札幌市を訪れた観光客を想定したものとする。ただし、提案内容により、市外地域へのプロモーションを行うことが本事業の目的達成に特に効果的であると考えられ、具体的に提案が可能な場合は、その根拠とともに提案しても構わない。

イ 周知を行う場所、期間等

- ① 事業目的の達成に効果的な広告掲出等の場所や期間を提案すること。
- ② おもてなし week (仮称) については、実施以前に周知を開始し、おもてなし week (仮称) に可能な限り多数の市民が参画できるように働きかけること。

ウ 札幌市民、市内事業者におもてなしへの参加を促す仕掛け

市民や事業者がおもてなしへの関心をもち、参加したくなるような仕掛けを盛り込むこと。

(5) 事業経費

業務実施に必要な経費の総額及び内訳を明らかにした見積を示すこと。

(6) その他

上記(2)/(3)のほか、本事業の目的に沿った、市民のおもてなし意識向上に資する独自の取組を少なくとも一つ提案すること。

8 参加資格要件

参加者は、次の要件を全て満たすこと。

- (1) 法人格を有する企業、団体等であること。
- (2) 札幌市内に本店または支店等を有していること。
- (3) 契約を締結する能力を有すること。
- (4) 破産者で復権を得ない者でないこと。
- (5) 市との契約等において、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 2 項各号のいずれかに該当すると認められる者でなく、かつその者を代理人、支配人、その他の使用人として使用する者でないこと。
- (6) 企画提案書の提出期限において、札幌市競争入札参加停止等措置要領（平成 14 年 4 月 26 日付け財政局理事決裁）の規定に基づく参加停止の措置を受けていないこと。
- (7) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、更生計画認可決定又は再生計画認可決定がなされている場合は、この限りではない。
- (8) 市区町村税、消費税・地方消費税を滞納している者でないこと。
- (9) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団又は札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成 25 年条例第 6 号）第 7 条第 1 項に規定する暴力団関係事業者でないこと。

9 参加手続きに関する事項

(1) 日程

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ア 企画提案の公募開始 | 平成 29 年 8 月 21 日（月） |
| イ 参加申込書の提出期限※ ¹ | 平成 29 年 9 月 4 日（月） |

- | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|
| ウ | 企画提案書等提出期限※ ¹ | 平成 29 年 9 月 11 日（月） |
| エ | 一次審査（書類選考）※ ² | 平成 29 年 9 月 13 日（水）【予定】 |
| オ | 二次審査（ヒアリング） | 平成 29 年 9 月 15 日（金）【予定】 |

※¹ 提出期限は、それぞれ期限日の 17 時必着とする。

※² 書類選考は提案者の数により実施しない場合がある。

(2) 提出書類

下記の提出書類について、各提出期限日 17 時までに担当課へ郵送又は持参により提出すること。提出された書類等は返却しない。なお、エ〜キについては札幌市競争入札資格者名簿に登録されていない場合のみ、参加申込書と同時に提出すること。

- ア 参加申込書（様式 1） 1 部
- イ 企画提案書及び参考見積書（様式なし。ただし、A4 サイズ、両面使用とすること）
 - ・表紙に提案者の団体名称を記載したもの 3 部
 - ・提案者の団体名称が記載されていないもの 15 部
- ウ 上記イの PDF データ（CD 又は DVD）
- エ 参加資格に係る申出書（様式 2） 1 部
- オ 法人登記履歴事項全部証明書（発行後 3 か月以内の原本に限る） 1 部
- カ 定款（複写可） 1 部
- キ 納税を証明する書類等 各 1 部

- ・市区町村税の納税証明書

本提案説明書の配布開始日以降に発行された、課税されている全ての項目について未納がない旨の証明書（契約の権限を委任しない場合は本店、委任する場合は受任者となる支店等の所在地の市区町村が発行する納税証明書。所在地が札幌市の場合は、札幌市が発行する「納税証明書（指名願）」とする。）

- ・消費税及び地方消費税の納税証明書

本提案説明書の配布開始日以降に発行された、未納がない旨の証明書（その 3 の 3）
（本店所在地を所管する税務署が発行する納税証明書）

(3) その他留意事項

- ア 申込書類の作成・提出に係る費用は申込者の負担とする。
- イ 申込書類に虚偽があった場合は失格とする。
- ウ 提出のあった申込書類は返却しない。
- エ 同一の申込者からの複数の企画提案書の提出は認めない。
- オ 審査の公正を期すため、企画提案書には、会社名、住所、ロゴマークなど、企画競争参加者を特定できる表示を付さないこと。

(4) 質問の受付及び回答

企画提案を行うにあたり質問がある場合は、質問受付期間内に、所定の書面（様式 3）に質問の要旨を簡潔に記入し、電子メールで送信するものとする。なお、電子メール以外での質問は受け付けない。

ア 質問受付期限

平成 29 年 9 月 4 日（月）17 時まで

イ 質問に対する回答

担当課は、質問を受けた場合は質問者に対し随時回答するとともに、企画提案を募集するうえで広く周知すべきと判断されるものについては、質問の内容を札幌市ホームページで公表する。

ウ 送付先電子メールアドレス

kanko@city.sapporo.jp

※メールのタイトルは「(団体名) おもてなし推進事業運営業務質問書」とすること。

10 選定方法

本市関係部局の職員等からなる「おもてなし推進事業企画競争実施委員会」の審査において、別添「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、最も優れた企画提案者（入選者）を選定する。

(1) 参加資格の確認及び一次審査

ア 参加資格については、「8 参加資格要件」に基づき確認を行う。

イ 一次審査においては、提出書類に基づき評価を行う。

ウ 参加資格の確認結果及び一次審査の結果は、確定後速やかに企画提案者全員に通知する。

エ 一次審査の通過者は 3 者程度とする。なお、企画提案者が少数の場合は、実施委員会委員長の決定により、一次審査を行わない。

(2) 二次審査

ア 一次審査を通過した企画提案者に対し、ヒアリングを実施する。

イ 出席者は総括責任者を含む最大 3 名までとする。

ウ ヒアリングは 1 企画提案者あたり約 35 分（提案説明 20 分、質疑応答 15 分）を想定し、個別に行う。

エ 二次審査においては、提出書類及びヒアリングに基づき評価を行う。

オ 企画提案者が 1 者の場合、二次審査において実施委員会が定める最低評価基準点（総合得点の 6 割）を超えていれば入選者として選定する。

カ 実施委員会による採点と同点の場合、委員全員の協議により契約候補者を選定する。

(3) 委託相手方の選定及び契約について

本業務の委託については、原則として入選者を委託候補業者とする。実際の業務内容や詳細は、企画書に基づき、担当課と被選考者による協議により決定する。この協議の中で企画提案内容の一部を変更する可能性があり、企画書の内容すなわち実際の業務内容ではないことに留意すること。また、入選者が「8 参加資格要件」のいず

れかに該当しないこととなった場合、契約を締結しないことがある。入選者との交渉が不調に終わった場合、実施委員会において次点とされた者と交渉する場合がある。

(4) 選定結果の通知方法、結果に対する質問方法等

選定の結果は、平成 29 年 9 月中に企画提案者全員に対して文書により通知する。選定の結果に対する質問については、原則として文書にて提出すること。

11 参加資格の喪失

企画提案者が参加資格を有することを確認したときから審査が確定するまで(契約候補者にあっては契約を締結するまで)の間に、次のいずれかに該当したときは、提出された企画提案に関する評価は行わず、又は、契約候補者としての選定を取り消すこととなる。

- (1) 参加資格を満たしていないことが判明し、又は、満たさないこととなったとき
- (2) 提案書類に重大な不備や虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (3) 不正な利益を図る目的で評価委員会の委員等と接触し、又は、利害関係を有することとなったとき

12 失格事項

以下のいずれかに該当したものは失格とする。

- (1) 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合しなかった者
- (2) 審査の公平性を害する行為をおこなった者
- (3) その他、本提案説明書等に定める手続き、方法等を順守しない者

13 参加資格等についての申立て

本企画競争において参加資格を満たさない又は満たさないこととなった等の通知を受けた日の翌日から起算して 10 日（札幌市の休日を守る条例で規定する休日を除く。）以内にその理由等について書面により求めることができる。

14 評価についての申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して 3 日（札幌市の休日を守る条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申し立てを行うことができる。

15 企画提案の著作権等に関する事項

- (1) 企画提案の著作権は各提案者に帰属する。
- (2) 本市が本業務の実施に必要と認めるときは、企画案を本市が利用（必要な改変を含む）することを許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知するものとする。

とする。

- (3) 企画提案者は、本市に対し、提案者が企画提案を創作したこと及び第三者の著作権、著作人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。
- (4) 企画提案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じた時は、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ、本市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (5) 提出された企画案その他本件企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めるところにより公開する場合がある。

16 その他留意事項

- (1) 企画提案に係る一切の経費については提案者の負担とする。
- (2) 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加を認めない。
- (3) 委託者又は委託者の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとし、委託者の了解なく公表、使用することができない。但し、第三者に提供する場合であらかじめ委託者の承諾を得たものについては、この限りではない。
- (4) 受託者は、納品した成果品に係る受託者が有する著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 21 条から第 28 条までに規定する著作権について、委託者の不利益とならない限り、最大限認めること。
- (5) その他、本業務履行にあたり疑義が生じた場合は、委託者及び受託者双方の協議のうえ進めること。

17 問合せ先

担 当 札幌市経済観光局観光・MICE 推進部観光・MICE 推進課 沖田、塩澤
住 所 〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 札幌市役所本庁舎 15 階南側
電 話 011-211-2376 F A X 011-218-5129 メール kanko@city.sapporo.jp

「評価項目及び評価基準表」

参加者が1者となった場合でも、別に定める最低基準点を超えた場合に限り優先交渉団体とする。

評価項目 (提案説明書の該当箇所)	評価内容	配点	
1 全般	事業目的等をよく理解し、具体的かつ適切な提案内容か	40	10
	業務全体のスケジュールが具体的に示され、実現性があるか		5
	事業目的に沿った独自提案が盛り込まれているか		10
	実施体制やスタッフの役割は明確か		5
	業務を円滑に進められると判断できる程度の類似業務実績があるか		5
	事業効果を測る指標が適切であり、目標の設定が妥当であるか		5
2 おもてなし week (仮称)	多くの市民におもてなしの動機づけを行える内容や実施時期となっているか	20	10
	事前のおもてなし講座・セミナーは、事業目的に沿った内容、構成となっているか		5
	市民向けグッズは、事業趣旨を的確に表すとともに、身に着けやすいデザインになっているか		5
3 巡回ボランティア	学生ボランティアの募集方法や要件は妥当か	20	10
	活動場所・巡回経路は、巡回による効果を十分に見込め、学生が無理なく活動できる内容か		5
	活動にあたり、学生ボランティアの意欲を引き出す仕組みを提案できているか		5
4 プロモーション	おもてなしの気運醸成を広く効果的に行える媒体及び手法を提案できているか	15	10
	市民や事業者がおもてなしに参加したくなるような仕掛けを盛り込んでいるか		5
5 事業経費	提案内容に対して積算額は妥当か	5	5
	合計 (委員一人あたり)	100	