

令和6年度飲食店等における外国人観光客受入環境高度化事業業務委託 仕様書

1 業務目的

大阪版万博アクションプランで掲げる「2030年訪日外客数6,000万人の達成に貢献する大阪」の実現のためには、リピーター確保が重要である。

本事業は、大阪・関西万博の機会を活かし、来阪外国人に最も人気の観光コンテンツである「食」を提供する飲食店等において、多言語対応やキャッシュレス対応、混雑緩和等、外国人観光客の困りごと解消に資する事業を実施し、おもてなし機運の醸成と受入環境の高度化を図ることにより、大阪観光の満足度向上とリピーター確保に繋げることを目的とする。

2 履行場所

受注者が確保する事務所 他

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 業務内容

大阪市内に店舗を有する飲食サービスを提供する者及び飲食物のテイクアウト販売等を行う者（以下「対象事業者」という。）に対して、外国人観光客が多く訪れるエリアを中心に、次の（1）～（3）の業務を実施すること。

なお、対象事業者の範囲は、本業務目的に適う店舗に限るものとし、疑義が生じた場合は、その都度、発注者と協議すること。

（1） 外国人観光客受入環境高度化に向けた対象事業者へのコンサルティング等

① デジタルツール導入のためのコンサルティング

対象事業者に対して、個々の店舗に応じた最適なデジタルツールを提案し、試用から実際の導入・運用までの伴走的な支援を行うことで、外国人観光客受入環境の高度化を実現すること。

ア 取扱い対象デジタルツール

次の（ア）～（イ）は本業務において必ず取り扱うこととし、（エ）は受注者の提案に基づき、契約までに、発注者と受注者の協議により取扱いの有無を定めるものとする。

（ア） セルフオーダーシステム

客が席からモバイル端末を利用して、店舗スタッフを介さずに、直接注文ができるシステムであること。

多言語対応として、最低限、英語に対応すること。

（イ） 順番待ちシステム

客が店舗で順番待ちの受付を行った後、店舗を離れた場所で待ち時間を過ごすことができる状況を提供できるシステムであること。

多言語対応として、最低限、英語に対応すること。

(ウ) キャッシュレスシステム

客がキャッシュレス決済で代金の支払いができるシステムであること。

最低限、国際ブランド（Visa、Mastercard、JCB等）のうち2種類以上に対応したクレジットカード（以下「クレジット」という。）決済機能を備えること。

(エ) その他のデジタルツール

その他、飲食店等における外国人観光客の受入環境の高度化に資すると発注者が認めるシステムであること。

詳細な仕様等については、受注者の提案に基づき、契約までに、発注者と受注者の協議により定めること。

（例1）テイクアウトの事前注文システム … 客がテイクアウト商品をインターネット上で事前に注文し、予約時間に受取りができるシステム。多言語対応。

（例2）インバウンド対応飲食店予約システム … 客がインターネット上で、席などを予約できるシステム。多言語対応。

イ デジタルツール導入想定店舗数

上記「(ア)～(ウ)」のデジタルツールの導入を基本とし、「(ア)～(ウ)」合わせて500店舗。

「(エ)」のデジタルツールを取り扱う場合は、当該店舗数も合わせてカウントする。

なお、「(ウ)」において、二次元コード決済のみ対応し、クレジット決済は未対応である店舗に対して、コンサルティングを実施し、クレジット決済対応店舗とした場合は、デジタルツール導入店舗としてカウントする。

その他、各デジタルツールにおいて、導入店舗としてカウントするかどうか疑義が生じた場合は、その都度、発注者と協議すること。

ウ コンサルティングの実施等に関して必要な業務

上記デジタルツール導入想定店舗数に対応する効果的なコンサルティング（最適なデジタルツールの提案、対象事業者の導入障壁（オペレーション、導入コスト等）の緩和のための提案、デジタルツールの試用から実際の導入・運用までの伴走的な支援等）を実施すること。

併せて、月1回程度、発注者へ進捗状況を報告し、進捗状況に応じて発注者と協議の上、必要な措置を講じること。

なお、本事業によるコンサルティングの実施後において、受託者と対象事業者が結ぶ契約に基づいてデジタルツールが導入・運用された際に、受託者が対象事業者から使用料等の費用を徴収することは問題ないが、本事業によるコンサルティングの実施中においては、受託者は対象事業者からデジタルツールを試用させる際の使用料等の費用を徴収しないこと。ただし、試用期間中であっても、上記「(ウ)」のデジタルツールにおける対象事業者のキャッシュレス決済取扱額に連動する手数料及びこれに類する手数料を徴収することは問題ない。この点について、疑義が生じた場合は、その都度、発注者と協議すること。

② おもてなし機運醸成のための啓発活動

対象事業者に対して、本事業への理解を高め、おもてなし機運を醸成し、デジタルツールの導入を円滑に進めるために、啓発活動を実施すること。

ア 啓発内容

啓発内容は、次の内容を含むものとする。

- ・万博開催に向けて、外国人観光客の受入環境を整備・高度化することの必要性及び効果について（例：機会損失の削減等）
- ・デジタルツールの導入の必要性及び効果について（例：人手不足対策等）
- ・食の多様性（ベジタリアン・ヴィーガン等）への対応やおもてなしの必要性及び効果について

イ 啓発実施方法

啓発の実施にあたっては、対象事業者が参加・視聴等しやすいよう、次のいずれの手段も用いて実施すること。

- ・対象事業者が集まる会議・イベント等又は対象事業者を集めた貸会議室等に、講師が出向いて説明を行う出張型セミナー
- ・対象事業者向けの啓発動画を作成・配信
- ・対象事業者の店舗に直接訪問して個別説明

③ プロモーション

上記①のコンサルティング及び②の啓発活動の実施にあたり、専用ホームページやリーフレット等のツールにより、商店街や外食関連団体などの関係団体、その他受注者独自のネットワークを通じた広報を行う等、効果的な手法によるプロモーションを行うこと。

なお、外国人観光客の多い商店街等、発注者の指定する一部の関係団体を通じた広報については、発注者と協議の上、発注者の協力に基づき、実施すること。

④ 問合せ対応

上記①のコンサルティング及び②の啓発活動にかかる問合せ窓口を開設し、対象事業者等からの問合せ等に対応すること。

(2) 効果検証アンケート

4 (1) ①の業務に関して、効果検証のため、デジタルツール導入店舗に対してアンケートを実施し、分析を行った上で集約結果を業務報告書に掲載すること。

なお、アンケートの設問は、発注者と協議しながら作成すること。

(3) 好事例集

4 (1) ①の業務に関して、各デジタルツールの導入事例をそれぞれ1件以上紹介する好事例集（A5判、カラー、最大20ページ）を1,000部作成し、データ（PDF形式）と合わせて、発注者に納品すること。

なお、好事例集については、発注者と協議しながら作成すること。

納品期限：令和7年3月24日（月）

納品場所：大阪市経済戦略局観光部観光課（観光施策担当）

5 業務報告書の提出

業務報告書（A4判）を1部作成し、データ（PDF形式）と合わせて、発注者に提出すること。

提出期限：令和7年3月24日（月）

提出場所：大阪市経済戦略局観光部観光課（観光施策担当）

6 その他

- ・ 受注者は、本事業を円滑に実施できる体制を整備するとともに、本事業の実施に必要なかつ十分な人員の確保を行うこと。
- ・ 受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。
- ・ 受注者は、本事業の実施にあたり、疑義が生じた場合は、発注者と協議し、その指示に従うこと。
- ・ 受注者は業務実施にあたり、収集する個人情報・法人情報について、発注者に情報提供することを当事者に事前に説明し同意を得ること。なお、同意を得て取得した個人情報・法人情報は本市に帰属するものとし、個人情報保護法・大阪市個人情報に関する法律の施行等に関する条例に則り、適正に管理すること。
- ・ 受注者は、本事業の実施にあたり、各種関係法令・条例等を遵守すること。
- ・ 受注者は、各業務について、進捗状況等を踏まえ、随時、課題分析等を行うとともに、発注者の求めにより、状況の報告及び以降の業務遂行に向けた協議を行うこと。
- ・ 受注者は、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、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務(以下「当該業務」という。)の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)(以下「条例」という。)第5条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者(大阪市経済戦略局企画総務部総務課)へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者(大阪市経済戦略局企画総務部総務課)へ報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

再委託に関する特記仕様書

- 1 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等をいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- 2 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- 3 受注者は、第 1 項及び第 2 項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

- 4 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- 5 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。