

「日本一の観光案内所」基本計画策定業務 仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

「日本一の観光案内所」基本計画策定業務

(2) 業務目的

山形市は、蔵王、山寺などの四季折々の豊かな自然環境を活かした観光地と、城下町と紅花商人を礎とした歴史・文化の色濃く残る市街地観光を楽しむことができるまちであり、全国的に少子化・高齢化の進展や都市間競争が厳しさを増していく中で、山形市が人口減少に歯止めをかけ、地域経済の活性化を促していくためには、観光地としての魅力を高めて交流人口の拡大を図ることが重要な方策と考えられる。

「山形市発展計画 2030」では、観光の政策分野における 2040 年の目指すまちの姿として、「暮らしと観光がつながり、何度も訪れたくなる感動体験を生み出すまち」を掲げ、その施策の一つとして、日本一の観光案内所を拠点に、観光やビジネスで山形市を訪れる方に、目的や希望にあった楽しみ方・過ごし方を提案し、ホスピタリティのある対応とサービスを展開するとともに、インバウンドの受入態勢強化や観光DXを推進し、持続可能な観光地としての基盤整備を進めていくこととしている。

令和 5 年度には慶應義塾大学 SFC 研究所と東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 東日本」という。）の三者で「日本一の観光案内所」実現に向けた研究開発に係る覚書を締結し、締結以降、三者を中心とする研究会「共創ラボ」を開催し、「日本一の観光案内所」基本構想素案を作成するなど、調査研究を進めてきた。

令和 6 年度には「日本一の観光案内所」（以下「本観光案内拠点」という。）整備の指針として「日本一の観光案内所」基本構想を策定したところであり、この基本構想や本市の観光案内や観光情報発信の現状等を踏まえ、本観光案内拠点の持続可能な運営に必要な機能・サービスの整理、建物内部の空間構成・デザイン、事業内容、マネタイズ、事業手法など、本観光案内拠点の設計、工事及び供用開始後の管理運営に向けた要件整理を行うための「日本一の観光案内所」基本計画（以下「基本計画」という。）を策定することを目的とする。

(3) 契約条件等

- ① 契約期間 契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで
- ② 契約の種類 委託契約
- ③ 履行場所 山形県山形市内
- ④ 契約方法 公募型プロポーザル方式による随意契約
(地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号)

(4) 閲覧及び貸与資料

既存図等、本業務に必要なとなる資料

※ただし、改札前エリア及び旧山形ビブレエリアについては、建物所有者が民間事業者であることから、既存図等の閲覧や貸与については受託者からの要望に応じて本市から協議を行う。

2 業務内容

(1) 業務計画書の提出

受託者は契約締結後速やかに、業務行程や業務実施体制等の業務実施に当たり必要な事項を記載した業務計画書を作成のうえ、本市に提出し、承認を得ること。

(2) 基本計画の策定

ア～ケの項目について整理・検討し、「日本一の観光案内所」基本計画を策定すること。併せて基本計画の概要版を作成すること。

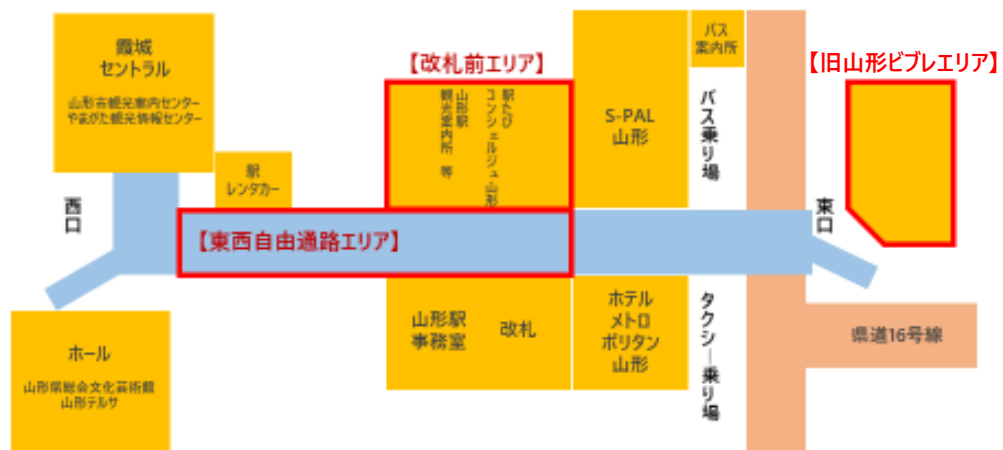
基本計画策定に当たっては、別添の「基本計画策定における留意点」に留意すること。

ア 本観光案内拠点の基本的な考え方

- ・本市の観光や観光案内、観光情報発信の現状及び課題
 - ・関連法令、上位・関連計画、関連施策、社会背景、人口動向、他都市の類似施設の状況
 - ・基本構想の考え方の整理
 - ・各エリア（※以下、基本構想において整備の核とする3つのエリア（改札前エリア、東西自由通路エリア、旧山形ビブレエリア）について、「各エリア」と表記する。）の建物・設備の現況及び特性、周辺環境並びに周辺施設状況の整理
 - ・本市の魅力を余すことなく伝える視点や観光客のニーズやカスタマージャーニー（※）等の観光マーケティングを踏まえた、本市の観光振興における本観光案内拠点の役割や意義
 - ・蔵王温泉や山寺、中心市街地といった本市の主要な観光地との連携や発展に向けた本観光案内拠点の役割や意義
 - ・広域的な観光振興における本観光案内拠点の役割や意義
 - ・山形駅周辺や中心市街地の活性化、まちづくり等、観光振興に留まらない本観光案内拠点の役割や意義
- （※）観光客が旅行前、旅行中、旅行後にどのような行動や感情を抱いているかを可視化したもの

イ 基本構想の具現化に向けた考え方

- ・アを踏まえた本観光案内拠点の全体像、拠点のテーマとなる施設コンセプト、その魅力を効果的に伝えるブランド戦略
- ・エリア全体（改札前エリア、東西自由通路エリア、旧山形ビブレエリアの3つのエリアに限らず、次頁の図の通り3つのエリアを含む山形駅周辺エリア）のゾーニング計画
- ・ターゲット（来訪者、地域住民、観光事業者）への提供価値（サービスや体験等）の方向性



- ・各エリアの整備方針や機能、事業概要
 - ・各エリアの建物、設備等のリノベーション、撤去などの整備に関する基本的な整理
 - ・「来訪者に山形の旅を最高に楽しんでいただくことを目指し、発展し続ける場所」という本観光案内拠点の全体的な方向性を踏まえた、価値ある体験やサービスを提供する観光案内のあり方
 - ・各エリアに求められる機能・サービスの考え方と具体的な整理（※基本構想では特に P32～P36 及び P37～P45 を踏まえること）
 - ・日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所認定制度のうちカテゴリーⅢ取得に向けた要件整理
 - ・日本一の観光案内所の KGI
 - ・重点日本一の各項目の事業内容、KPI
- ウ 各エリアの整備計画の基本的な考え方及び整備イメージ（配置・平面・動線・内観・外観・内外装等）
- ・各エリアの諸室規模や諸室構成、諸室配置計画（ゾーニング）、設備、各エリア内の機能・サービスの配置（※基本構想では特に P37～P45 を踏まえること）
 - ・各エリアの諸室や設備、機能・サービス等に関する具体的な内容
 - ・各エリアの配置図、平面図、立面図、面積表、パース等
 - ・各エリアへのアクセス動線計画、各エリア内及びエリア間の動線計画（利用者、関係者、搬入等）
 - ・本観光案内拠点や山形駅の利用者に向けた各エリア及びエリア間のサイン計画、デザインコードの考え方
- エ 設計・工事及び管理運営の事業手法
- ・想定される事業手法毎の事業形態（サービス購入型や独立採算型等）、事業期間、概算費用、リスク分担、課題等の総合的な比較評価を踏まえた最適な事業手法（従来型手法や PPP/PFI 手法等）の整理

オ 設計・工事の実施体制

- ・各エリアの建物所有者や管理者、運営者等（以下、「建物所有者等」とする。）との協議調整・合意形成や、開業後の円滑な管理運営が考慮された、設計・工事に係る実施体制

カ 管理運営の方向性

- ・ア～オを踏まえた、以下の内容を含む管理運営及び観光案内のあり方
 - ①エリア全体及び各エリアのターゲット（来訪者、地域住民、観光事業者）毎の提供価値（サービスや体験等）の整理
 - ②エリア全体及び各エリアの事業の方向性、事業内容、自主事業、中長期的な事業計画
 - ③施設利用の方向性（施設の営業日や時間、利用料金に関すること等）
 - ④供用開始前の事業（プレイベントや広報等）
 - ⑤開業準備に向けた業務（運営方針の作成、運営スタッフの研修、管理運営に関するマニュアル作成、オープニングイベントの企画制作等）
 - ⑥整備期間中の山形駅観光案内所や駅たびコンシェルジュ山形、山形駅お忘れ物センター等の機能の代替手段の確保
 - ⑦実施体制及び組織構成
 - ⑧人員配置計画
 - ⑨求められる人材やスタッフ像、人材育成の考え方
 - ⑩市内外の観光案内所や観光関係団体、駅周辺施設等との連携のあり方及び方法
 - ⑪観光マーケティングデータや観光関連情報の収集・活用のあり方及び方法
 - ⑫開業後における本観光案内拠点の広報計画
 - ⑬施設名称決定に向けたプロセスの整理
 - ⑭日本一の観光案内所であり続けるための評価、改善、研究の考え方
 - ⑮その他必要な事項

キ 事業全体のスケジュール

- ・令和10年度中の全面供用開始を前提に、各エリアの段階的な供用開始の可能性も含めた、設計、工事を含めた供用開始までの事業全体の最適なスケジュール
なお、スケジュールにおいては、以下を考慮した計画とすること。
 - ①各エリアの建物所有者等との建物利用や整備の条件整理、整備等に関する協議調整
 - ②令和10年8月頃の竣工を予定として東横イングループがホテルを建設する予定であり、本観光案内拠点の旧山形ビブレエリアについては、原則ホテルと同時の開業を想定していること（ただし、竣工時期についてはあくまで予定であり、実際の竣工時期は変更となる可能性がある）
 - ③ホテル建設に係る設計や建築確認、建築完了検査等の申請は東横イングループで行う予定であり、旧山形ビブレエリアにおける設計業務としては主に内装工事（給排水、衛生、空調、電気設備等の工事も含む）、造園工事等に伴う設計を想定していることを踏まえた、東横イングループとの設計等に関する協議調整（東横イングループではホテル建設に係る実施設計は令和7年8月から開始する予定）

- ④改札前エリアに関し、本観光案内拠点の整備期間における山形駅観光案内所や山形駅お忘れ物センター等現在ある機能の休止や代替手段の確保
- ⑤東西自由通路エリアに関し、本観光案内拠点の整備期間における、通路機能の確保
- ⑥供用開始に向けた、市内外の観光案内所や観光関係団体、駅周辺施設等との関係性や連携体制の構築
- ⑦その他スケジュールに影響がある事項

ク 収支計画

- ・設計、工事、運営及び維持管理に関する概算事業費
- ・各エリアにおける利用料金、広告料、テナント料等その他の収入に関する計画

ケ その他

- ・ア〜クのほか、必要と認める項目について検討し、必要な資料について作成すること

(3) ホテルの設計に関する東横イングループとの協議・調整

東横イングループでは、ホテル建設に係る実施設計を令和7年8月から開始し、令和8年1月頃には確認申請を行う予定であり、本市と連携し、機能や設備の配置、仕様等、本観光案内拠点の整備にあたり必要となるホテルの設計に関する協議・調整を東横イングループと行うこと。また、令和7年8月22日までに、協議に必要となる諸室構成・規模、諸室配置計画、設備に係る平面図等を作成すること。

(4) 基本計画策定に係るミーティングの開催及び資料作成

ア 本市とのミーティング

業務を適正かつ円滑に実施するため、本市と定期的にミーティングを行うこと。

イ 施設所有者等とのミーティング

基本計画策定に当たっては、建物所有者等と密な協議調整を行い、内容について建物所有者等から適宜合意を得る必要があることから、本市と連携の上、適宜各エリアの建物所有者等とのミーティングを開催すること。

ウ ミーティングの資料作成

ア、イのミーティングにかかる資料を作成すること。また、ミーティング内容については受託者がその都度記録し、その内容について本市の承認を得ること。

エ 庁内会議の資料作成

基本計画策定に係る庁内合意形成を行うため、庁内会議用資料として、検討状況を取りまとめた資料を3回程度作成（作成時期は本市の指示による）すること。

オ 中間報告書の作成について

基本計画の検討状況を中間報告書として取りまとめ、令和7年11月28日までに提出すること。なお、中間報告書として取りまとめる内容については、本市と協議の上、決定する。

※中間報告書として取りまとめが想定される内容（例）

- ・事業概要
- ・各エリアの整備イメージ
- ・設計、工事、運営及び維持管理に関する概算事業費
- ・事業全体のスケジュール
- ・設計、工事、管理運営の事業手法 等

3 成果品の提出

(1) 内容

- ① 基本計画 100部（A4版、縦型、製本）
- ② 基本計画概要版 100部（A3版、縦型）
- ③ 基本計画中間報告書 10部（A4版、縦型）
- ④ 業務報告書 2部（A4版、縦型、ファイル綴じ）
- ⑤ 業務完了までの会議録及び関係資料一式
- ⑥ 上記成果品の原稿データを記録した保存媒体（CD-R又はDVD-R）1枚

※その他策定過程で発注者が求める電子データを納入する。なお、電子データは、完成原稿（PDF）のほか、編集が可能であるデータ形式（ワード、エクセル等）で納入すること。

(2) 納期

令和8年3月31日(火)

※（1）③については令和7年11月28日（金）までとする。

4 著作権等

本業務の成果物における著作権（著作権法第27条および第28条で規定されるものを含む。以下同じ。）は、受託者又は第三者が従前から保有していたものを除き、成果物の引き渡しをもって本市に譲渡されるものとする。

受託者は、本業務の成果物について、受託者の知る限り成果物が第三者の著作権・権利を侵害しないものであることを保証すること。これを他業務へ流用することを禁止し、第三者との間に著作権・権利にかかる権利侵害の紛争が生じた場合、当該紛争の原因が本市の責めに帰する場合を除き、受託者の責任・負担において一切を処理すること。

5 守秘義務

受託者は本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者への開示、漏えいをしないこと。また、契約終了後も同様とする。

6 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務の前提条件等を踏まえ、本市の要求事項の整理、全体工程、その他の基本的制約条件を整理し、把握すること。

- (2) 本業務の受託者は、業務を実施するに当たり、本市と十分な調整を行うこと。
- (3) 受託者決定後、協議の上、業務内容を変更することがある。また、仕様変更等については、受託者と本市との協議により取り扱うこと。
- (4) 市が所有する情報・資料等については、本業務を遂行する目的にのみ使用することを条件に、必要に応じて提供するが、市の許可なく第三者に流布してはならない。
- (5) 成果物及び作業工程における書類等に対する一切の権利は、原則として市に帰属するものとし、市の承諾なく、他に公表、貸与、使用してはならない
- (6) 特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、受託者がその使用に関する一切の責任を負うこと。
- (7) 受託者の責めに帰すべき理由により、本市および第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。
- (8) 業務施行にあたっては、関係する法令等を遵守し、業務の円滑な進捗を図ること。
- (9) 本仕様書において、明示なき事項または疑義が生じた場合、本市と協議すること。

基本計画策定における留意点

1 全体に関すること

- ・各エリアの建物所有者等と密な協議調整を行い、計画の内容については建物所有者等から適宜合意を得ること。
- ・策定する基本計画については公表し、市民や観光事業者等に広く周知されるものであり、理解しやすく、伝わりやすい、レイアウトやデザインにすること。
- ・「日本一の観光案内所」の基本構想素案を作成し、「日本一の観光案内所」基本構想策定支援を行った、慶應義塾大学 SFC 研究所（総合政策学部 玉村 雅敏 教授等関係者）の意見や助言・監修を得ながら作成すること。
- ・本市における SDGs 推進の取組や、環境の保全と創造に関する施策等を踏まえ、持続可能性や環境負荷抑制を考慮すること。
- ・ユニバーサルデザイン・インクルーシブデザインの考えを基にした多様な利用者の利用を考慮すること。

2 旧山形ビブレエリアに関すること

- ・令和10年8月頃竣工を予定として東横イングループがホテルを建設する予定であり、本観光案内拠点の旧山形ビブレエリアについては、原則ホテルと同時の開業を想定していること。（ただし、竣工時期についてはあくまで予定であり、実際の竣工時期は変更となる可能性がある。）
- ・旧山形ビブレエリアは、ホテルの1階、2階及び3階（エレベーターホール及び2階屋上部分の庭園）を使用する予定であり、これらの階層に関して整理を行うこと。
- ・ホテルの2階部分はペDESTリアンデッキと接続することを想定していること。
- ・提案対象部の躯体等の工事は東横イングループで行い、本市ではホテルの1階、2階及び3階（エレベーターホール及び2階屋上部分の庭園）の工事（内装工事（給排水、衛生、空調、電気設備等の工事も含む）、造園工事、一部外装工事（サイン等））を想定していること。
- ・ホテル建設に係る設計や建築確認、建築完了検査等の申請は東横イングループで行う予定であり、旧山形ビブレエリアにおける設計業務としては主に内装工事（給排水、衛生、空調、電気設備等の工事も含む）、造園工事等に伴う設計を想定していること。
- ・外装に関しては東横イングループで設計するが、本業務では、東横イングループと提案対象部の外観の仕様に関する協議も想定されるため、山形市の玄関口として相応しく、来訪者や地域住民が訪れたくなり、かつ街並みやペDESTリアンデッキとのデザインとの調和がとれた外観に関しても整理を行うこと。
- ・観光案内所用エレベーターは、提供図面の位置で東横イングループが工事を行う。
- ・エスカレーターは東横イングループで工事を行うが、本業務の中で協議が想定されるため、位置については整理を行うこと。（提供図面は仮の配置を記載）
- ・提供図面の西側、南側の階段については、本観光案内拠点では使用できない。
- ・本市では令和7年度中に、旧山形ビブレエリア内での活用を想定した観光客向けプロジェクション映像の制作を予定している。この映像の活用を踏まえた整理を行うこと。なお、想定する投影スペースのサイズ及び投影面数は以下のとおり。（あくまで想定であり、サイズ等は多少の変更も可とする。）

想定する投影スペースのサイズ：横幅 8,000×奥行 8,000×高さ 5,500mm

想定投影面数：5面（壁面3面・天井1面・床面1面）

3 改札前エリアに関すること

- ・改札前エリアは JR 東日本の所有となっており、本観光案内拠点の整備においては、JR 東日本所有の建物の一部を使用する予定であること。
- ・改札前エリアに関する提案内容の実施の可否や建物の利用条件等は本業務の中で JR 東日本と協議・調整を行う必要があること。
- ・改札前エリアに現在ある一部機能（待合室、トイレ、物販施設、時刻表の掲示等）に関しては、機能は維持しつつも、配置等については現在の位置に縛られることなく、整理を行うこと。
- ・山形駅待合室と駅たびコンシェルジュ山形の間にある壁を撤去し一体的な空間として活用することを想定すること。
- ・本観光案内拠点の整備期間における山形駅観光案内所や山形駅お忘れ物センター等現在ある機能の休止や代替手段の確保を考慮すること。

4 東西自由通路エリアに関すること

- ・東西自由通路エリアは本市の所有となっており、本エリアの整備については、天井や床、壁等の内装改修や、照明、音響等の設備改修等を想定していること。
- ・電気容量が現在 20A となっており、本エリアの利活用を検討するにあたっては、電気容量を拡大させるための設備改修の必要性も考慮すること。
- ・東西自由通路エリアに関する提案内容の実施の可否や建物の利用条件等は本業務の中で本市と協議・調整を行う必要がある。また、東西自由通路は施設管理者である本市のほかに底地所有者である JR 東日本との協議が必要となること。
- ・東西自由通路の整備期間は、通路機能を確保すること。