

## 富士山五合目来訪者調査業務 仕様書

### 1 委託業務

富士山五合目来訪者調査業務

### 2 業務の目的

本業務は、富士スバルライン五合目（以下「富士山五合目」という。）を訪れた観光客や富士登山者（以下「来訪者」という。）を対象に現状の富士山五合目に対する評価や要望等を調査・分析することで、持続可能な富士山観光の確立に向けた施策の立案に活用することを目的とする。

### 3 契約期間

契約日から令和6年1月31日（水）まで

### 4 委託業務内容

#### (1) 調査の設計

- ・本委託業務で実施する調査（「ヒアリング調査」及び「ウェブアンケート調査」）について、調査項目の選定や実施方法等の設計を行う。
- ・調査の実施に必要な調査票及びウェブサイト等を作成する。
- ・本業務で調査する主な項目は次のとおりとし、これらのデータを取得するための設問等を検討すること。

・基本属性
・自然景観
・商業的なサービス
・文化遺産としての価値
・観光地としてのメニュー
・魅力的な観光地とするための意見等

#### (2) 調査の実施

次の①ヒアリング調査、及び②ウェブアンケート調査を実施する。

##### ①ヒアリング調査

調査方法：調査員による対面聞き取り調査

※調査員に対して、本事業の目的、対面聞き取り調査での接遇やアンケートの記入方法・注意事項等について十分説明を行い、適正な調査が行えるよう留意すること。

※調査の実施にあたっては、名札等を着用し、県の調査である旨の表示すること。

※調査実施の際は、適当な人数の監督員を配置すること。監督員は、来訪者等とのトラブルが生じた場合、県に早急に連絡を行うとともに、連携してその処理にあたること。

※円滑に調査が行えるよう、調査員の健康管理を適切に行うとともに、問題が生じた際は速やかに対応できるような体制を構築すること。

調査対象：富士山五合目来訪者

※調査対象者が特定の国籍や世代等に偏らないよう配慮すること。

実施場所：富士山五合目を原則とし、そのほかに調査目的の達成のために有効と考えられる場所等がある場合は、提案事業者による提案内容を基に、山梨県と協議の上決定するものとする。

実施日：次の (a)、(b) の期間にそれぞれ 15 日程度実施するものとし、実施日は受託者と山梨県が協議の上決定するものとする。

(a) 富士山吉田口登山道の開山期間 (7/1～9/10)

(b) 富士山吉田口登山道の閉山期間 (9/11～)

調査項目：基本属性、景観・サービスに対する満足度、文化遺産としての富士山の評価、ニーズ等

サンプル数：350 以上（日本人観光客：150 以上・外国人観光客：200 以上）

なお、これは最小のサンプル数であり、業務の目的を達成するために有効と判断されるサンプル数についてもその理由とともに提案すること

※有効な回答が得られた調査票のみサンプル数としてカウントする。

外国語対応：外国人観光客に対しては、外国語により聞き取り調査を実施するものとし、常時英語及び中国語による対応が可能な体制を構築すること。

## ②ウェブアンケート調査

調査方法：QR コード等を活用したウェブアンケートを実施する。

アンケートのためのウェブサイト及びウェブサイトへ誘導するための QR コードを表示した案内用紙等は県と協議の上受託者において作成するものとする。

調査対象：富士山五合目来訪者

調査地点 (QR コードを活用したアンケート案内の配布場所)

：富士山五合目を原則とし、そのほかに調査目的の達成のために有効と考えられる場所等がある場合は、提案事業者による提案内容を基に、山梨県と協議の上決定するものとする。

また、売店・山小屋等の富士山五合目来訪者が訪れることが予想される場

所に QR コードが掲載された案内等を掲示し、ウェブアンケートへ誘導させること。

調査時期：令和5年8月～令和5年9月（予定）

サンプル数：2,000 以上

※有効な回答が得られたもののみサンプル数としてカウントする。

※回答率を上げるための工夫等について提案すること。

※調査実施前に取得計画を作成し、県と協議すること。また、調査日に計画するサンプル数に至らなかった場合、速やかに県に報告するとともに、追加調査等を行うなど、サンプル数を確保するために必要な措置を、県と協議の上実施すること。

調査項目：基本属性、景観・サービスに対する満足度、文化遺産としての富士山の評価、ニーズ等

外国語対応：ウェブサイトは日本語のほか、次の言語に対応したものを用意すること。

英語、中国語〈繁体字／簡体字〉、韓国語、フランス語、スペイン語

### （3）調査結果の集計・分析

- ・調査結果を集計し、その結果について分析すること。
- ・集計・分析した内容について報告書を作成すること。

### （4）県主催フォーラム等での発表

- ・県が主催するフォーラム等において登壇し、本事業結果等についての発表（10～20分程度を想定）を行う。

## 5 成果物

本業務委託に関する成果物は下表の通りとし、詳細は契約時に受託者と山梨県で協議の上決定する。

	成果物	提出期限	備考
ヒアリング調査	集計データ (速報版)	調査実施日から 1か月以内	・電子媒体
	報告書	令和5年 11月30日	・電子媒体 ・紙媒体（A4）2部
ウェブアンケート調査	集計データ (速報版)	調査実施日から 1か月以内	・電子媒体
	報告書	令和5年 11月30日	・電子媒体 ・紙媒体（A4）2部

## 6 留意事項

- (1) 委託業務の遂行に際しては、関係法令等を遵守すること。
- (2) 委託業務に関して知り得た業務上の秘密は、契約期間にかかわらず、第三者に漏らしてはならない。特に、委託業務により知り得た個人情報については、委託業務以外の目的で使用し、又は第三者に漏らしてはならず、善良なる管理者の注意をもって取り扱うこと。
- (3) 委託業務において個人情報を取り扱う場合には、「富士山五合目来訪者調査業務委託契約書」別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 委託業務の遂行に当たっては、常に公正かつ中立的な姿勢を保つよう心掛けなければならない。
- (5) 委託業務の実施で得られた成果、情報（個人情報・企業情報を含む）等については山梨県に帰属する。
- (6) 委託業務は、契約期間終了後も含めて、山梨県監査委員や会計検査院の検査の対象となる場合がある。検査の対象となった場合には、委託業務の報告や資料提出等、積極的に協力すること。また、委託業務に関する会計関係帳簿類等の経理関係書類については、委託業務の終了年度の翌年度から5年間保存しておくこと。
- (7) 委託業務の実施にあたっては、随時、山梨県へ連絡、報告、協議のやりとりを行う等、情報共有を密にしなければならない。
- (8) 委託業務の全部を一括して再委託することは認めない。但し、契約業務の一部を委託する場合については、事前に山梨県の承諾を得るものとする。

## 7 その他

本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、山梨県と受託者で協議の上、山梨県の指示に従うものとする。