

## 上質なインバウンド受入環境促進事業 業務仕様書

### 1 目的

- ・ 山梨県（以下「県」という。）は、コロナ前における訪日外国人観光客数は、年間約 150 万人で全国 11 位である一方、その観光消費額単価は 1.8 万円で全国第 44 位と低水準（訪日外国人消費動向調査）。
- ・ インバウンド再開後は、少人数から相応の収益を得る高付加価値型へと転換する必要性がさらに高まっており、インバウンド再開に備えて、県内事業者の受入準備を促すとともに、先手の情報発信を行う必要がある。
- ・ 本業務では、県内施設の外国人観光客受入環境の調査、実態リストの作成を通じて、施設ごとに必要な対応の助言（カルテ配布）を行い、インバウンド観光の再開に備えた意識醸成、環境整備の促進を図るとともに、海外 OTA 等へ情報提供を行うことを目的とします。

### 2 委託業務名称

- ・ 上質なインバウンド受入環境促進事業業務（以下「委託業務」という。）

### 3 委託業務期間

- ・ 契約締結の日から令和 5 年 2 月 28 日まで

### 4 委託業務内容

- ・ 山梨県内の施設（観光施設、飲食店、小売店、宿泊施設等、約 13,000 施設対象）に対し、以下の業務を実施する。
- ・ 受託者は、契約締結後速やかに業務実施計画書（実施体制、事業内容、スケジュール等）を県に提出することとし、委託業務の実施にあたっては、県と協議を行いながら進めること。

#### (1) 県内観光施設の外国人観光客受入環境の調査

- ・ 調査対象施設をリストアップする。
- ・ 調査対象は、県内の観光施設、飲食店、小売店、宿泊施設、交通事業者、寺社・仏閣、観光農園、ワイナリー・酒蔵、伝統芸能団体、体験型観光提供団体など外国人旅行者の利用が想定される施設・団体を広く対象とする（H28 経済センサスより約 13,000 施設想定、公的機関も含める）。  
※ 施設を有しない団体等も便宜的に「施設」と表現しています。
- ・ 調査項目は県と協議の上、決定するが、以下の項目は必ず含めるものとし、合計 30 問程度を想定する。設問は○×による簡易な回答の他、自由記述も含める。

- 多言語対応（メニュー、館内表示、接客応対等） ※対応言語を確認
- キャッシュレス決済対応 ※対応キャッシュレスの種類を確認
- Google ビジネスプロフィールへの登録状況
- 上質な環境の提供（個室での温泉、山梨ならではの特別な食や観光体験、SNS に映える写真スポット等）
- 文化・宗教への対応（ハラール食の提供、礼拝場所の設置等）
- 従業員教育
- 感染症対策、災害・医療への対応
- その他インバウンド受入にあたり必要と考えられる事項
- ・ その他、ニーズや課題、外国人観光客に対するアピールポイント、今後取り組んでいきたいことなどを広く聴き取ること。
- ・ 調査方法は、郵送、FAX、インターネット等を問いませんが、回答数が向上するよう工夫すること。

## **(2) 実態リストの作成**

- ・ (1)の調査結果に基づき、施設ごとの実態リストを作成すること。
- ・ リストは非公表とし、エクセルにより加工等が容易なものとする。

## **(3) 施設ごとに必要な対応の助言（カルテ配布）**

- ・ (2)のリストにおいて、対応が不十分な項目等をまとめた助言を行う。
- ・ A4サイズ1～2枚程度に対象施設がインバウンド対応において不十分な事項、インバウンド対応するために行うべき事項等をまとめたカルテの配布を想定しているが、事業の目的を達成するために他に効果的な手法があれば独自提案して差し支えないこと。
- ・ 単に不十分な事項をまとめるだけでなく、対応するためにはどのような手段が必要か、支援策、相談窓口等の紹介など、わかりやすく実効性があるものとするよう心がけること。

## **(4) 優良事例のリストアップ、広報資料の作成**

- ・ (1)の調査結果に基づき、他の施設の模範となる取組（優良事例）についてリストアップを行う。
- ・ 優良事例として公表するため、当該施設に了解を得るとともに、広報用資料（A4サイズ1枚程度に他の模範となる取組を紹介）を作成する。
- ・ 資料は県ホームページで公表する他、施設へ情報提供するなど、県内施設の取組が促進されるために活用する。

## **(5) 海外OTA等への情報提供資料の作成、提供先のリストアップ、情報提供**

- ・ 新型コロナウイルス収束後における海外旅行者の受入再開に備え、外国人観光客のツアー造成等の参考にするため、海外OTA等へ情報提供するリストを(2)の実態リストと別に作成すること。

- ・ 海外OTA等へ情報提供を行うことについて、当該施設に了解を得ること。なお、情報提供不可とされた場合は、提供資料には掲載しない。
- ・ 情報提供資料は、海外OTA等がツアー造成の参考にしやすいものとなるよう工夫すること。
- ・ 本県への誘客に効果があると想定される海外OTA等をリストアップし、県と協議しながら、情報提供を行うこと。

#### (6) 実績報告の提出

- ・ 本業務の実施状況の報告書を提出すること。

### 5 委託業務実施にあたっての条件

- ・ 調査対象施設に対しては、海外OTAへの情報提供、優良事例の公表などインバウンド再開後の誘客へ向けて調査結果を積極的に活用することなどを伝えること。
- ・ 必要に応じ、メディア広告、商工会・関係組合等への周知を行うなど、調査の回答数確保に向けて積極的な活動を行うなど本事業への理解を求める工夫を行うこと。

### 6 委託料支払いにおける成果指標の設定

- ・ 本業務は、多くの施設から回答を得ることで、受入意識の醸成、海外OTA等への情報提供によるPR効果が高まることから、次のとおり成果指標を設定し、回答数に応じて委託費を変動することとします。
- ・ 固定費は、2,967,000円(税込)以下とし、これ以外の経費を変動費とする。見積書にて明示すること。
- ・ 変動費については、調査対象想定施設数13,000のうち、回答率60%程度にあたる8,000施設からの回答を成果目標とし、変動費にかかる部分は、以下の回答数に応じて変動する。

回答 8,000 施設以上	委託料(変動費相当分)の全額
7,000 施設以上～8,000 施設未満	委託料(変動費相当分)の95%～99%
6,000 施設以上～7,000 施設未満	委託料(変動費相当分)の90%～95%
5,000 施設以上～6,000 施設未満	委託料(変動費相当分)の85%～90%
4,000 施設以上～5,000 施設未満	委託料(変動費相当分)の80%～85%
4,000 施設未満	委託料(変動費相当分)の80%
※ 200 施設単位で変動。例：7,199 施設の場合 95%、7,200 施設の場合 96%	

## 7 想定スケジュール

令和4年6月1日	業務開始
令和4年6月1日～	実施体制の構築、調査内容の詳細協議
令和4年7月～9月	調査の実施、実態リストの作成
令和4年10月～11月	施設ごとに必要な対応の助言（カルテ配布）
令和4年10月～11月	優良事例のリストアップ、広報資料の作成
令和4年12月～ 令和5年1月	海外OTA等への情報提供資料の作成、提供先のリストアップ、情報提供

※ スケジュールはあくまで想定であり、早めに実施できる事項は早めに対応すること。

## 8 委託業務実施体制

- ・ 委託業務の実施にあたっては、県との協議、関係者への連絡調整などが迅速に行えるよう体制を整えること。経費の執行については、費用対効果を十分に考慮し行うこと。
- ・ 受託者は、やむを得ない場合を除き、委託業務実施体制を変更しないこと。

### (1) 業務実施責任者

- ・ 受託者は、本委託業務を指揮する業務実施責任者を配置することとし、契約締結後速やかに業務実施責任者の氏名等を県に通知すること。
- ・ 業務実施責任者は、企画立案・実施のほか、本業務従事者を十分指導して委託業務を安全に実施できるよう管理を行うこと。
- ・ 業務実施責任者は、県との連絡を密に行い、委託業務を進め、遅滞なく業務が遂行できるよう人員、体制の確保を行うこと。
- ・ 業務実施責任者は、経費・委託業務内容等、県から報告を求められた際は速やかに対応すること。

### (2) 業務従事者

- ・ 業務従事者は、業務実施責任者ととも本委託業務を行うこと。
- ・ 業務従事者は5名以上とし、受託者は、契約締結後速やかに業務従事者の氏名等を県に通知すること。

### (3) 打合せ回数及び内容

- ・ 受託者は、必要に応じて月1回程度、県と定例打ち合わせを実施すること。

## 9 資料等の貸与及び返還

- ・ 本委託業務を遂行する上で必要と認められる資料、データ等（以下「貸与品」という。）を貸与する（調査対象施設のリストアップに関する情報の提供はありません）。

- ・ 貸与を受けた者は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理し、本委託業務以外の目的に使用しないとともに、本委託業務が完了したときは、速やかに貸与品を県に返還する。

## 10 成果物

### (1) 成果資料等

- ① 業務完了届
- ② 「上質なインバウンド受入環境促進事業業務委託」業務報告書

### (2) 資料の体裁

- ・ 紙媒体については、原則としてA4サイズ縦とし、カラー両面刷りにより3部とする。
- ・ 電子媒体については、コピー可能な透明テキストファイル付PDFファイル及び必要に応じてエクセルファイルとする。

### (3) 納品方法

- ・ 紙媒体については、郵送等により提出。電子媒体については、CD-R1枚に格納して提出する。

### (4) 納期

- ・ 実態リスト : 令和4年9月30日
- ・ 必要な対応の助言（施設ごとのカルテ） : 令和4年11月30日
- ・ 海外OTA等への情報提供資料 : 令和5年1月31日

### (5) その他

- ・ 提出された報告書の著作権は、県に帰属し、一般に公開することがある。

## 11 留意事項等

- (1) 委託業務の全部を一括して第三者に再委託することは認めない。契約業務の一部を委託する場合については、県の承諾を得るものとする。
- (2) 委託業務の遂行上知り得た秘密を外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 委託業務に関して知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 委託業務の履行にあたり、自己の責めに帰すべき事由により県に損害を与えたときは、その損害の責めを負う。
- (5) 委託金額は、実績件数に基づき精算することを前提とし、契約するものとする。なお、委託業務開始に係る必要経費として、前金払による支払を請求できるものとする。
- (6) 委託業務の実施に要した経費は、帳簿及びすべての証拠書類を備え、常に収支の

状況を明らかにし、委託業務の完了の日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。

- (7) 本委託業務による成果物の著作権は県と受託者双方に帰属することとし、県は加工及び二次利用できることとする。
- (8) 本仕様書に明示なき事項、または業務上疑義が生じた場合は、必要に応じて協議の上定めることとする。