

令和5年度佐賀県観光案内所ネットワーク化推進事業 仕様書

1 目的

県内の観光案内所が、相互間の関係性の強化を図りながら、佐賀県に来訪する観光客に対し、おもてなし感のある対応で他エリアの情報の提供や広域観光等ニーズに応じた提案を行うことにより、観光案内所のサービスの質及び来訪者の満足度の向上を目的とする。

2 実施期間

契約締結日から令和6年3月25日まで

3 委託内容

以下の内容を行うこと。実施に当たっては、佐賀県観光連盟（以下、連盟という）と協議し決定すること。

（1）観光案内所職員等を対象とした研修会の企画・実施

ア 観光案内所職員の業務へのモチベーション及びサービスの質の向上に繋がるような研修会（ワークショップ、セミナー等）実施すること。回数は3回（2か月に1回程度）、1回あたりの研修時間は3時間程度を想定。なお、研修時間のうち1時間程度は、参加者同士の関係構築及び意見交換を目的とした座談会の開催を想定。

イ 取り扱う各回のテーマについては、参加対象者の参加意欲や興味を引き出し、業務に向き合う姿勢の気付きとなるような幅広い視点のものを5案以上提案すること。

ウ 専門家の招へいやファシリテーターの設置等、円滑な進行の確保、活発な意見交換と参加者同士のコミュニケーションが毎回十分に取れる体制を整えること。なお、講師及びファシリテーター選定については、外部講師招聘を基本とするが、十分な実績がある場合には自社の社員も可とする。

（2）県内の広域案内や周遊の案内に必要な知識を得ることを目的とした、現地研修（バスツアー）を2回（3か月に1回程度）以上企画・実施すること。

ア ボランティアガイドや施設・現場のスタッフからの解説などを含め、参加者が地域や施設等についての理解を深めることができる内容とする。

イ 参加者が体験、グルメ、特産品等に直接触れ、幅広い観光知識を身につけることにより、広域案内として実務で活かせる内容とすること

ウ 研修エリア・スポットは連盟と協議のうえ決定すること。また、当該研修と上記（1）とは別日に実施することが望ましい。

エ ツアーの催行に関しては、旅行業法上の規定を遵守すること。また観光庁長官又は都道府県知事による旅行業又は旅行業者代理業の登録を受けた事業者でツアーを催行すること。佐賀県観光連盟の会員が望ましい。

(3) 上記(1)(2)を通して出された参加者の意見を集約し、事業完了時には来年度以降の継続した取組の計画を報告書にまとめ提案すること。

(4) その他観光案内所のサービスの質やモチベーションの向上および各観光案内所間の関係性の強化に繋がるような独自の提案。

4 参加対象者

県内の観光案内所職員及び観光案内所を運営する団体の職員

5 業務項目

(1) 企画・運営業務

開催案内(案内書面の作成、参加申込者への連絡を含む)は研修実施の約1か月以上前には行うこと。

(2) アンケートの作成・実施・集計・分析

事業終了後、参加者あてにアンケートを作成し、実施すること。回収したアンケートは、集計・分析し結果をまとめ、下記「3業務の報告」に含めること。

(3) 講師・会場等の調整、謝金・旅費、およびツアー代金等の支払業務

(4) その他必要な業務

6 業務の報告

(1) 事業終了後、事業の全体概要及び以下をまとめて業務報告書とし令和6年3月25日までに3部提出すること。

7 その他

(1) 個人情報の保護

ア 受託者は、受託業務を遂行するために必要な個人情報の取扱を行う場合については、別記「個人情報取扱業務委託契約特記事項」を遵守しなければならない。

イ 受託者は、受託業務の全部又は一部を第三者に再委託し、又は請け負わせる場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

(2) 守秘義務

ア 受託者は、業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。

また、委託業務終了後も同様とする。

(3) 知的財産権の取扱

本業務の実施のために必要となった受託者又は第三者が従前から有する知的財産権については、当該権利の利用により事業の実施に支障のないよう、受託者が書面により確認しなければならない。

書面による確認がない場合に、以後何らかの問題が生じた場合は、受託者の責任により対処すること。

(4) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、業務を効果的に行う上で必要な業務については、書面により発注者の承諾を得て、業務の一部を委託することができる。

8 委託上限額

2, 0 0 0, 0 0 0 円（消費税額及び地方消費税額181,818円を含む。）

9 委託料の支払い

完了払

10 特記事項

本仕様書に記載されていない事項及び記載内容に疑義が生じたときは、受託者と一般社団法人佐賀県観光連盟と協議の上、決定する。