

平成 30 年 5 月 7 日

各 位

公益社団法人北海道観光振興機構
会 長 堰 八 義 博
(公印省略)

「観光関係事業従事者インバウンド対応研修事業」委託業務に係る企画提案の募集について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。北海道の観光事業の推進にあたりましては、日頃から、格別のご支援とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、当機構では、標記事業に係る委託業務について、下記のとおり企画提案を募集いたしますので、ご案内申し上げます。

敬具

記

1. 事業名 「観光関係事業従事者インバウンド対応研修事業」委託業務

2. 事業目的

大幅な増加を続ける外国人観光客の受入れを円滑に進め、多様なニーズに応え北海道観光を楽しんでもらうためには、外国人観光客に対する受入体制をより一層整備する必要があることから、各観光関連業界の人材育成のための各種研修会を実施する

3. 実施期間 契約締結日～平成 31 年 3 月 7 日

4. 委託内容 下記事業の企画提案・実施

- (1) 小売店等従業員向け研修の実施
- (2) 観光案内所職員向け研修の実施
- (3) 交通機関従事者向け研修の実施
- (4) 宿泊施設従事者向け研修の実施
- (5) アウトドア関連事業者向け研修の実施

5. スケジュール

5 月 7 日(月)	企画提案指示書配付開始
5 月 21 日(月) 17 時	参加表明締切
5 月 28 日(月) 17 時	企画提案書提出締切

6. 事業説明会 事業詳細に関する説明会は実施いたしません。

7. 企画提案指示書 別添のとおり

以上

〈お問い合わせ〉

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 緑苑ビル1階
地域支援事業部 人材育成・DMO 支援グループ 津田

TEL 011-231-0941 FAX 011-232-5064 E-mail tsuda@visithkd.jp

平成 30 年度 観光関係事業者インバウンド対応研修事業 企画提案指示書

1. 委託業務名

「観光関係事業者インバウンド対応研修事業」委託業務

2. 業務の目的

大幅な増加を続ける外国人観光客の受入れを円滑に進め、多様なニーズに応え北海道旅行を楽しんでもらうためには、外国人観光客に対する受入体制をより一層整備する必要があることから、各観光関連業界の人材育成のための各種研修会を実施する。

3. 委託期間

契約締結日から平成 31 年 3 月 7 日まで

4. 契約方法

公募型プロポーザル方式による随意契約

5. 予算額(消費税及び地方消費税相当額を含む。)

8,000 千円

6. 業務内容及び実施方法

(1) 小売店等従業員向け研修

- ・ 小売店、飲食店等の従業員を対象とした研修の実施(全道 1 箇所以上)。
- ・ 外国人観光客と意思疎通を図るための簡単な外国語会話による接客や、外国の文化や風習、嗜好等に配慮した対応についての研修を行うこと。

(2) 観光案内所職員向け研修

- ・ 全道の観光案内所職員を対象に、外国人観光客に対する案内業務の質の向上を図るための研修会の実施(全道 1 箇所以上)。
- ・ 外国人観光客が数多く訪れている先進地域の案内業務を学ぶとともに、北海道観光をする外国人観光客に対して広域的な観光案内ができるよう、道内の案内所相互の連携を推進できる内容とすること。

(3) 交通機関従事者向け研修

- ・ バス及びタクシー乗務員等の交通機関従事者を対象とした研修の実施(全道各 2 箇所(計 4 箇所)以上)。
 - ・ 外国人観光客と意思疎通を図るための簡単な外国語会話や指差しシートによる接客方法が習得できる内容とすること。
 - ・ タクシー乗務員向け研修では、北海道及び北海道観光振興機構が作成した既存の資料を活用しても構いません。
- ◆ バス乗務員向け研修に使用する指差しシート等の資料は新規で作成することとし、内容・デザイン案を提案してください。

(4) 宿泊施設従事者向け研修

- ・ 宿泊施設従事者を対象とした研修の実施(全道 1 箇所以上)。
- ・ 日本語が通じない外国人観光客と意思疎通を図るための簡単な外国語会話等の接客方法のほか、外国人観光客に対する災害発生時の初動対応が習得できる内容とすること。
- ・ 上記研修のうち、災害対応研修では、北海道観光振興機構が作成した「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」を活用すること。

(5) アウトドア関連事業者向け研修

- ・ アウトドア関連事業者を対象とした研修の実施(全道2箇所以上)。
 - ・ 当該研修の対象分野についても提案することとし、「北海道アウトドア資格制度」の資格認定分野も対象とすること(1分野以上)。
 - ・ 「北海道アウトドア資格制度」の資格認定分野を対象とした研修は、北海道アウトドア資格制度業務センター(一般社団法人北海道体験観光推進協議会)と連携の上実施すること。
 - ・ 日本語が通じない外国人観光客に、安全にアウトドア体験を楽しんでもらうため、それぞれのアクティビティに応じたガイド方法、アウトドアフィールドでの事故を未然に防ぐリスクマネジメントセミナー等の実施、安全対策及び専門的な知識を習得できる内容とすること。
- ◆ 上記の業種別研修の内容について企画提案してください。
- ・ 各研修は、必ずしも独立させて実施する必要はなく、複数の研修を組み合わせ実施しても構いません。
 - ・ 研修会は、1回につき 2 日間以内での開催とすること。

- ・ 研修会の開催地について選定理由とともに提案すること。
- ・ 研修会の参加者の募集も受託者にて実施することとし、募集方法、協力依頼先等について提案すること。
- ・ 特に指示の無い研修資料については、目次程度の概要を提案すること。
- ・ 作成した資料は、USB メモリ等外部媒体に格納の上、提出すること(事業報告時に1回)。
- ・ 研修会は、座学のみではなく、外国人を客に見立てた模擬研修等の実践的な研修も行うこと。
- ・ 研修会開催時には、研修の成果を検証するためのアンケート調査を実施すること。

(6) 事業の取り組みを広報するパブリシティの実施

- ・ 道内の新聞、テレビ、雑誌、Web 掲載等
- ◆ 無料で獲得できるパブリシティについて提案してください。

(7) 事業終了後、上記研修の結果及び得られた成果等に関する報告書の作成

- ・ 上記で作成した報告書の電子データは、USB メモリ等外部媒体に格納の上、提出すること(事業報告時に1回)。

7. 今後のスケジュール

- ・ 平成 30 年 5 月 21 日 参加表明締切
- ・ 平成 30 年 5 月 28 日 企画提案書提出期限
- ・ 平成 30 年 6 月上旬 企画提案の審査
- ・ 平成 30 年 6 月中旬 委託事業者決定・契約

8. 企画提案応募条件

(1) 複数の企業等による連合体(以下「コンソーシアム」という。)又は単独企業等とする。

(2) コンソーシアムの構成員及び単独企業等は、次の要件を満たしていること。

① 北海道内に本・支店を有する次の者であること。

(ア) 民間企業

(イ) 特定非営利活動促進法(平成 10 年法律第 7 号)に基づく特定非営利活動法人

(ウ) その他の法人、又は法人以外の団体等

② 暴力団員又は暴力団関係事業者に該当しない者であること。

③ 提案事項を的確に実施する能力を有する者であること。

- ④ コンソーシアムの構成員が単独企業又は他のコンソーシアムの構成員として、この企画提案に参加する者でないこと。

9. 審査基準

企画提案は次の項目を審査し、総合的に判断する。

(1) 企画提案の目的適合性

企画の内容は、道内の観光関連事業従事者の資質の向上に効果的か。また、各研修の内容は、各々の分野の特徴に対応したものが。

(2) 実現性

事業の組み立てに具体性があり、実現可能な内容・スケジュールとなっているか。

(3) 業務遂行能力

事業実施のためのノウハウを備えており、業務を遂行する能力があると判断できるか。

10. 企画提案書の提出

- (1) 参加表明 企画提案書を提出される場合は、平成 30 年 5 月 21 日(月)17 時まで、下記担当者あてメールにて参加表明をすること(様式なし、メール本文可)。
- (2) 提出期限 平成 30 年 5 月 28 日(月)17 時
- (3) 提出場所 公益社団法人北海道観光振興機構
地域支援事業部 人材育成・DMO 支援グループ(担当: 津田)
札幌市中央区北3条西7丁目1-1緑苑ビル1階
- (4) 提出部数 4 部(提案者名を記載したもの 1 部、記載しないもの 3 部)

11. 企画提案書作成上の留意点

- (1) 様式の規格はA4判サイズとし、冒頭に企画提案書の全体構成を記載し、企画提案書の頁数は全体で 30 頁以内とすること。
- (2) 企画提案書の作成にあたっては、企画提案の考え方のほか、下記の項目について記載すること。
 - ① これまでの事業実績
提案者の業務内容及び本事業類似事業の実績について過去 3 年分を記載すること。
 - ② 業務実施体制
当該事業の業務実施体制について、業務担当者をはじめとする企画提案者の体制のほか、協力会社等を明記し、具体的に記載すること。

なお、提案者名を記載した企画提案書の1部にのみ業務担当者名を記載し、残りについては、「A」、「B」等の表現を用いて記載すること。

③ 業務スケジュール

委託業務開始から終了までのスケジュールを具体的に記載すること。

④ 見積書

費用項目の明細を記載すること。 * 交通費、宿泊料、謝金、広告宣伝費 等

12. プレゼンテーションの実施

提出いただいた企画提案書の内容について、プレゼンテーションを実施します。

- (1) プレゼンテーションの日時及び場所は、別途通知します。
- (2) プレゼンテーションに参加されない場合は棄権とみなします。
- (3) プレゼンテーション時の追加資料の配付については認めません。

13. その他留意事項

- (1) 企画提案書の作成・提出に係る費用は企画提案者の負担とします。
- (2) 提出された企画提案書は返却しません。
- (3) 提出期限を過ぎての企画提案書の提出、資料の追加並びに差し替えは認めません。
- (4) 公平性、透明性、客観性を期するため、提出された企画提案書を公表する場合があります。
- (5) 業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として、北海道観光振興機構と受託者が協議して決定します。
- (6) 著作権、肖像権等に関して、権利者の許諾が必要な場合は、受託事業者において必要な権利処理を行うこと。
- (7) 委託契約に係る業務処理に伴い発生する特許権、著作権その他すべての権利は、北海道観光振興機構に帰属します。
- (8) 手続きで使用する言語及び通貨は、日本語及び日本円とします。

14. 問い合わせ先

公益社団法人 北海道観光振興機構

地域支援事業部 人材育成・DMO 支援グループ 担当：津田

電話：011-231-0941 FAX：011-232-5064 E-mail：tsuda@visithkd.jp