

平成 30 年 6 月 8 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)

「現場対応者向け外国人観光客受入研修事業」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 「現場対応者向け外国人観光客受入研修事業」委託業務
2. 事業目的
FIT の増加に伴い、全道各地域へも多くの外国人観光客が来訪していることから、各地域での受入体制の充実強化が必要とされている。
北海道を訪れる外国人観光客が、安心・安全・快適に観光旅行を楽しむことができるよう、道民のホスピタリティの向上と観光振興に携わる人材の育成を目的として研修事業を実施する。
3. 実施期間 契約締結日～平成 31 年 3 月 7 日
4. 委託内容 外国人観光客受入研修の企画提案・実施
5. スケジュール
6 月 8 日(金) 企画提案指示書配付開始
6 月 25 日(月)17 時 参加表明締切
7 月 2 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、門
TEL 011-231-0941 FAX 011-232-5064
E-mail tsuda@visithkd.jp

平成 30 年度「現場対応者向け外国人観光客受入研修事業」委託業務 企画提案指示書

1. 委託業務名

「現場対応者向け外国人観光客受入研修事業」委託業務

2. 目的

FIT の増加に伴い、全道各地域へも多くの外国人観光客が来訪していることから、各地域での受入体制の充実強化が必要とされている。

北海道を訪れる外国人観光客が、安全・安心・快適に観光旅行を楽しむことができるよう、道民のホスピタリティの向上と観光振興に携わる人材の育成を目的として研修事業を実施する。

3. 委託期間

契約の日から平成 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を含む)

6,800 千円

6. 業務内容及び実施方法

(1) 外国人観光客受入研修の実施

北海道観光振興機構(以下「観光機構」という。)が別途指定する道内市町村にて、外国人観光客受入体制整備のための次の研修会を各地域の要望を踏まえ、単独または複数を組み合わせて実施すること(開催地は別紙を予定)。

① 現場対応者向け実践研修

- ・ 簡単な外国語会話や観光機構が作成した「カンタン5カ国語コミュニケーションツール」を活用した基礎的実践研修。
- ・ 実施にあたっては、座学のみではなく、外国人とコミュニケーションを取る機会を設けるなど実践的な内容とすること。

② ホスピタリティ(接遇)研修

- ・ ベジタリアンなど、外国の文化や風習、宗教、嗜好などに配慮した接遇についての研修。
- ・ 外国人観光客への接し方、食材などに関するピクトグラムの紹介など、受講者が研修終了後に現場で活用できる資料を作成すること。

③ 新市場対応研修

- ・ フィリピンやベトナムなどの新たな市場に対応するために必要となる、社会情勢や訪日旅行のトレンドなどの基本的な情報の提供のほか、各国の文化や風習、嗜好などに考慮した受入体制整備についての研修。

④ 外国人観光客に対する災害時の初動対応研修

- ・ 地震や風水害などの災害が発生した際の外国人観光客への対応方法についての研修。
- ・ 実施にあたっては、観光機構が作成した「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。

◆ 上記の研修内容について企画提案してください。

- ・ 研修会は、観光機構と各地域の観光関連団体の共催事業として実施し、開催案内、参加者の取りまとめは当該観光関連団体が行います。チラシは共催団体と協働して作成してください。
- ・ 当日の運営、講師の手配、講演等に必要な資料の作成は受託事業者が実施すること。
- ・ 研修会の実施に係る経費（講師謝金、旅費及び会場費等）については受託事業者が負担すること。
- ・ ②及び③の研修で使用する資料の内容・デザイン案を提案してください。
- ・ 研修会開催時に効果検証のアンケート調査を実施し、研修後に速やかにとりまとめて概要版として報告し、詳細版は事業完了報告書に掲載すること。

(2) 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。

(3) 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

7. 今後のスケジュール

平成 30 年 6 月 25 日	参加表明受付締切
平成 30 年 7 月 2 日	企画提案受付締切
平成 30 年 7 月中旬	企画提案の審査
平成 30 年 7 月中旬	委託事業者決定・契約

8. 企画提案応募条件

- (1) 単独企業又は複数の企業等による連合体(以下「コンソーシアム」という。)とする。
- (2) 単独企業又はコンソーシアムの構成員は、次の要件を満たしていること。

- ① 北海道内に本・支店等を有する次の者であること。ただし、コンソーシアムの場合は、構成員のうち1社以上が北海道内に本・支店等を有する場合は可とする。

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、道内の観光関係者の資質の向上に効果的か。
- ・ 各研修の内容に即した講師の選定、プログラム構成となっており、各地域での外国人観光客の受入体制整備に資するものか。

(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6月25日(月)17時までに、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、メール本文でも可)
- (2) 提出期限 平成30年7月2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を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 会場費 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時の追加資料の配付については認めません。
- (3) 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。

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、観光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う発生する特許権、著作権その他すべての権利は、観光機構に帰属します。
- (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

別紙

開催地	対象国	研修希望内容
小樽市	豪州、米国、フィリピン、ベトナム	新市場対応、接遇
帯広市	台湾、香港、シンガポール	基礎的実践、接遇、災害時初動
新得町	台湾、香港、中国、豪州	基礎的実践、接遇
大空町	中国、台湾、香港、韓国	基礎的実践、接遇
名寄市	台湾、香港	基礎的実践、接遇
旭川市	台湾、中国	基礎的実践、接遇
新ひだか町	中国、台湾、韓国、タイ	基礎的実践、接遇
幕別町	台湾、タイ、マレーシア	基礎的実践、接遇、その他(満足して頂ける接遇)
美唄市	台湾、タイ	基礎的実践、その他(「やさしい日本語ツアーリズム」)
砂川市	台湾	基礎的実践、接遇