

平成 30 年 7 月 6 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)

「北海道来訪者満足度調査事業」の委託に係る企画提案の公募について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は、当機構の事業推進に格別なるご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、標記事業に関する委託業務について、次のとおり企画提案を募集することとしましたので、ご案内申し上げます。

敬具

記

1. 事業名  
北海道来訪者満足度調査事業
2. 実施期間  
契約締結日～平成 31 年 3 月 15 日
3. 委託内容  
別紙「企画提案指示書（業務処理要領）」をご参照ください。
4. 参加表明  
企画提案書を提出する意向がある場合は、別紙「参加表明書」をメールでご提出ください。  
なお、コンソーシアムの場合は、代表となる会社・団体が提出してください。
5. 提出物  
企画提案書及び見積書（企画提案指示書を参照してください）
6. 今後のスケジュール
  - (1) 参加表明締切 7 月 19 日（木）
  - (2) 企画提案書締切 7 月 26 日（木）
  - (3) 企画審査会 8 月上旬～中旬
  - (4) 契約書の締結 8 月中旬

以上

<問い合わせ先>

〒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 企画・マーケティンググループ

担当：木下

TEL:011-231-0941 e-mail:h\_kinoshita@visithkd.or.jp

## 「北海道来訪者満足度調査事業」委託業務 企画提案指示書

### 1.業務の目的

本道における広域周遊観光の促進を図るため、観光客の満足度等の動態を調査・分析し、広域連携 DMO の（公社）北海道観光振興機構（以下、「観光機構」という。）が KPI として設定している各種指標の達成状況を毎年把握するとともに、今後行うべき取組の参考とする。また、調査分析結果は、道内各 DMO をはじめとする各種観光団体に情報提供し、各団体が主体的に行う事業立案にも活用する。

### 2.業務の内容

道内観光客、来道者及び訪日外国人来道者の属性や動向、期待度や満足度の動態を把握するアンケート調査等に必要な調査票の設計・作成、調査の実施、集計結果の分析及び報告書を作成する。

なお、提案する調査手法等については、過去に北海道が実施した観光客動態・満足度調査との継続性を保つとともに、回答数の確保が図られるよう留意すること。

回答数は、全体で 7,000 件以上（道内客 1,000 件以上、道外客 3,000 件以上、外国人客 3,000 件以上を目安とする。）、1 調査地点につき回答数 10 以上を目標とすること。道外客についてはエリアごとの回答数（東北:180 件、関東:2,100 件、北陸・甲信越:50 件、東海:240 件、関西:420 件、中国・四国:60 件、九州・沖縄:90 件以上を目安とする。）、外国人客については国・地域ごとの回答数（中国:750 件、台湾:720 件、韓国:570 件、香港:240 件、シンガポール:90 件、マレーシア:180 件、タイ:240 件、オーストラリア:70 件、アメリカ:90 件、ヨーロッパ:30 件、その他:20 件以上を目安とする。）に偏りが無いよう留意すること。

また、少子高齢化の進展や増加する外国人観光客の受入体制整備に関する観光振興施策の検討に資する基礎資料が得られるよう、年齢階層別や国・地域別の特徴が把握できるような調査・分析を行うこと。

#### (1) 調査票の設計、作成、印刷

別添アンケート調査項目に基づいて調査票の設計・作成を行う。調査票は多言語（日本語のほか、英語、繁体字、簡体字、韓国語、タイ語）で作成する。

※具体的な調査項目など調査票の設計は、観光機構と協議しながら業務を進める。

#### (2) 調査の実施

- ① 7～9 月、10～12 月、1～3 月（四半期ごと）に調査を実施。なお、委託業者は四半期ごとの調査状況（回答数）を観光機構に報告。
- ② 道内客：観光地などでのアンケート調査や ICT を活用した調査手法など、適切な方法を提案すること。
- ③ 道外客：定期空路・航路の玄関口、北海道新幹線「新函館北斗駅」でのアンケート調査や ICT を活用した調査手法など、適切な方法を提案すること。
- ④ 外国人客：定期空路・航路の玄関口、北海道新幹線「新函館・北斗駅」でのアンケート調査や ICT を活用した調査手法など、適切な方法を提案すること。

#### (3) 調査結果の分析

##### ① 観光客の属性・動向の分析

（性別、年齢、居住地、職業、同行者数、旅行日程、旅行中の行動、観光情報入手先、交通機関、宿泊施設の種類の種類、訪問観光地、観光ルートなど）

② 観光に対する期待度・満足度の分析

(年齢階層別に、旅行全般、食事、おみやげ品、宿泊施設、観光施設、交通機関、接客サービス、景観への期待度・満足度など)

※調査データの取扱い

(1)の調査・分析の実施にあたり、収集された各種データは、プライバシー保護のための統計的な処理を行い、個人情報外部に漏れることのないよう十分に配慮しつつ、外部関係者によるさらに踏み込んだ分析にも資するよう、基礎データを広く提供できるよう設計する。

(4) 報告書の作成

- ① (1)～(3)の実施結果等を取りまとめた報告書を作成する。
- ② 報告書は、紙媒体 (A4 版) 2 部、電子媒体 1 部とする。

(5) 謝礼品の購入、贈呈

調査回答者に対する謝礼品の購入及び贈呈。

3.プロポーザル参加の資格要件

(1) 複数の法人による連合体 (以下「コンソーシアム」という。) 又は単独法人であること。

(2) コンソーシアムの構成員及び単独法人は、次の要件をすべて満たしていること。

- ① 民間企業、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法人、その他の法人又は法人以外の団体等であって、委託事業を適確に遂行するに足る能力を有する者で、道内に本社又は事業所を有する者であること。ただし、宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団もしくは暴力団員の統制の下にある団体を除く。
- ② 原則として、過去 3 年間に国や地方公共団体又は民間事業者との間で類似の契約を締結し、誠実に履行した実績を有すること。ただし、実績がない場合でも、業務を実施する能力があり、かつ、確実に履行できる見込みのある者を含む。

4.審査基準

企画提案は、次の事項について審査し、総合的に判断する。

(1) 業務遂行能力

- ① 業務を遂行する上で、必要な専門知識・技能を有し、十分な業務処理体制が整っているか
- ② 円滑な業務処理が可能な業務スケジュールとなっているか

(2) 企画提案の適合性

- ① 企画提案の内容が事業の目的 (委託者の意図) に合致しているか
- ② 調査の実施手法や調査項目は的確か
- ③ 事業目的を理解し、目的に沿った調査結果が得られるような創意工夫が見られるか

(3) 調査結果の有用性

- ① 報告書の内容は、適切なものとなっているか
- ② 得られた基礎データは、広く利用可能なものとなっているか

5.予算上限額 14,000 千円 (消費税及び地方消費税相当額を含む)

## 6.委託期間

委託契約の日から平成31年3月15日（金）まで

## 7.契約方法

公募型プロポーザル方式による随意契約

## 8.企画提案書の提出

### (1) 提出書類

- ① 提案書は別添の様式に基づき、A4版タテの規格で作成し、提出のこと。
- ② 文章を補完するために、写真やイラスト等を使用しても構わない。ただし、社名やロゴなど提案者が特定できるような図柄は入れないこと。
- ③ 企画提案書の内容は、専門的知識を有しない者でも理解できるよう、わかりやすい表現とすること。
- ④ 企画提案書の作成にあたっては、企画案の考え方のほか、次の項目について記載すること。
  - ア これまでの事業実績（会社の業務内容及び本事業と類似事業の実績について、過去3年分記載すること。）
  - イ 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、協力会社を具体的に記載すること。）
- ⑤ 見積書  
費用項目の詳細を明記すること。
  - ア 旅費（業務処理に従事する者の交通費・宿泊費等）
  - イ 印刷製本費（アンケート票や調査報告書の印刷製本費等）
  - ウ 消耗品費（アンケート用紙や謝礼品等）
  - エ その他（企画費、運営費、通信運搬費等） など

### (2) 提出部数

6部（1部は社名及び担当者名を記載したもの、残り5部は具体的名称や氏名を記載せず、文中にも記載しないよう注意すること。）

### (3) 提出期限

平成30年7月26日（木）

## 9.業務上の留意事項

- (1) 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決定する。
- (2) 観光機構は受託者に対して、必要な資料等を可能な範囲で提供する。

## 10.その他

- (1) 参加表明書及び企画提案書の作成並びに提出に要する経費は、参加希望者の負担とする。
- (2) 提出された企画提案書は返却しない。また、提出期限を過ぎてからの企画提案書の提出、資料の追加・差替は認めない。
- (3) 公平性、透明性、客観性を期するため、企画提案書を公表する場合がある。
- (4) 本業務の成果品に係る著作権は、観光機構に帰属する。
- (5) 業務遂行にあたっては、観光機構との連携・調整を密に行うとともに、迅速かつ的確な対応及び

効率的な手法により十分な効果が得られるように努めること。

(6) この企画提案指示書の内容に疑義が生じたときや定めのない事項については、観光機構と受託者が協議の上処理するものとする。

(7) プロポーザルに関する説明

提出された企画提案書の内容について、ヒアリングを行うこととし、日程については、別途通知する。ただし、提出者が5名を超えるときには、書類選考を行う場合がある。

## 11.問合せ先

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 緑苑ビル1階

公益社団法人 北海道観光振興機構 地域支援事業部 企画・マーケティンググループ

木下 (e-mail:h\_kinoshita@visithkd.or.jp TEL:011-231-0941)

平成 年 月 日

## 参加表明書

公益社団法人北海道観光振興機構

会長 堰 八 義 博 様

(会社又は法人名)

(代表者名)



北海道来訪者満足度調査事業に係る委託業務のプロポーザルに参加します。

企画提案者名			
所在地 〒 ー			
電話番号		FAX. 番号	
連絡用メールアドレス			
(道内の本・支店名又は協力会社の住所、連絡先及び担当者名)			

(注意事項)

コンソーシアムの場合は代表となる会社・法人の代表者の印を押印してください。

北海道来訪者満足度調査アンケート 調査項目一覧（道内容・道外客兼用）

調査項目	
項目	設問
①回答者のプロフィール	
	問 1 性別
	問 2 年齢
	問 3 居住地
	問 4 ご職業
	問 5 世帯主の所得
②今回の旅行の内容	
	問 6 旅行の同行者
	問 7 旅行日程
	問 8 観光情報の入手先
	問 9 旅行の申込方法
	問 10 個人での直接手配の方法
	問 11 北海道までの移動交通機関
③パッケージ料金（※パッケージツアー利用の方のみ）	
	問 12 ツアー費用
④今回の旅行中の行動	
	問 13 旅行内容
	問 14 道内の交通手段
	問 15 北海道への旅行回数
	問 16 宿泊した宿泊施設
	問 17 訪問した観光地
⑤今回の道内旅行の期待度・満足度	
	問 18 旅行全般についての感想
⑥今回の旅行先を選んだ理由	
	問 19 今回の旅行先を選んだ理由
	問 20 旅行先を選ぶ決め手となった観光情報（1つだけ）
	問 21 北海道への再来訪意向
⑦その他、北海道観光へのご意見	
	問 22 北海道観光への意見（自由記載）

北海道来訪者満足度調査アンケート 調査項目一覧（外国人観光客用）

調査項目	
項目	設問
①回答者のプロフィール	
	問 1 性別
	問 2 年齢
	問 3 居住国
	問 4 ご職業
	問 5 世帯主の所得
②今回の旅行の内容	
	問 6 旅行の同行者
	問 7 観光情報の入手先
	問 8 北海道の認知度
	問 9 旅行の申込方法
	問 10 個人での直接手配の方法
	問 11 北海道までの移動交通機関（往路・復路）
③パッケージ料金（※パッケージツアー利用の方のみ）	
	問 12 ツアー費用
④今回の旅行中の行動	
	問 13 日本での旅行先
	問 14 北海道での旅行日程
	問 15 北海道での旅行内容
	問 16 道内の交通手段（いくつでも）
	問 17 北海道への旅行回数
	問 18 宿泊した宿泊施設
	問 19 訪問した観光地
⑤今回の道内旅行の期待度・満足度	
	問 20 旅行中の北海道についての感想
⑥今回の旅行先を選んだ理由	
	問 21 北海道を選んだ理由
	問 22 旅行先を選ぶ決め手となった観光情報
	問 23 北海道への再来訪意向
⑦その他、北海道観光へのご意見	
	問 24 北海道観光への意見（自由記載）