

令和2年8月17日

各位

公益社団法人北海道観光振興機構  
会長 小磯 修二 〈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公募について  
拝啓 時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
平素は当機構の事業推進に格別なご協力を賜り厚く御礼申し上げます。  
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. 委託内容

下記に関する企画提案・実施（※別紙「企画提案指示書」をご参照ください）

- (1) 現場対応者向け基礎的実践研修の実施
- (2) ホスピタリティ（接遇）研修の実施
- (3) 新市場対応研修の実施
- (4) 災害時等初動対応研修の実施

3. 参加表明

企画提案書提出の意向がある場合は、企画提案指示書 10. (1)に示す内容をメールでお知らせください。（様式なし、メール本文で可）

※参加表明期限：令和2年8月28日（金）15時

4. 提出物について

企画提案書及び見積書（※別紙「企画提案指示書」をご参照ください）

5. 今後のスケジュール

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| (1) 企画提案指示書配付開始 | 令和2年8月17日（月）      |
| (2) 参加表明締切      | 令和2年8月28日（金）15時まで |
| (3) 企画提案書提出締切   | 令和2年9月4日（金）15時まで  |
| (4) 企画審査会       | 令和2年9月上～中旬予定      |

6. その他

事業詳細に関する説明会は実施いたしません。

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

地域支援本部地域観光部 担当：沼沢

TEL.011-231-2900 e-mail [y\\_numazawa@visithkd.or.jp](mailto:y_numazawa@visithkd.or.jp)

## 令和2年度 現場対応者向け外国人観光客受入研修事業 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. 業務の目的

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・快適に道内観光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

契約締結日から令和3年3月5日（金）まで

### 4. 契約方法

公募型プロポーザル方式（価格考慮型）による随意契約

※ 企画提案内容に加えて価格についても審査基準の要素とする。

### 5. 予算額（消費税及び地方消費税相当額 10%を含む。）

5,280千円

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部事業又は全部の事業中止や見直し、金額の変更等を行う場合がある。

### 6. 業務内容及び実施方法

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各地域の観光関連団体（以下「実施主体」という。）関係市町村において、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）基礎的実践研修

- 簡単な外国語会話や基礎的対応力向上のための、基礎的実践研修。
- 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。
- 実施にあたっては、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」の活用可。

#### （2）ホスピタリティ（接遇）研修

- ベジタリアンやムスリムなど、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。
- 実施にあたっては、観光機構が作成した「ムスリムおもてなしガイド」の活用可

### (3) 新市場対応研修

- マレーシアやフィリピン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や感染症等発生時の初動対応研修

- 地震や風水害などの災害が発生した際並びに感染症等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「改訂版 外国人観光客災害時初動対応マニュアル」の活用可。

### (5) その他要望項目研修

- (1)～(4)の他、各実施主体が要望する項目を内容とする研修(別紙参照)。  
実施にあたっては、必要に応じて、その内容を網羅する資料を用意すること。

#### ◆上記(1)～(5)の研修内容について、企画提案すること。

- 研修会は、観光機構と実施主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実施主体が行う。チラシは共催団体と協働して作成のこと。
- 研修会当日の運営、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。
- 上記(1)～(5)の研修で使用する資料の内容を提案すること。
- 研修形態は、集合形式(座学)を基本とするが、外国人を客に見立てた模擬研修等の実践的な研修や、双方向遠隔リアル学習等オンラインでの形式等を加えて検討することも可。
- 特に指示のない研修資料については、目次程度の概要を提案すること。
- 研修会開催時に効果検証のアンケート調査を実施し、研修終了後に速やかに取りまとめ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。

### (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すること。

(7) 報告書の作成

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を作成し、その電子データは、USBメモリ等外部媒体に格納の上、提出すること（事業実施報告時に1回）

7. 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 次のいずれかに該当する者であること

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。

8. 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と判断できるか。

(4) 経済合理性

費用対効果が高い提案となっているか。

9. 事業者決定までのスケジュール

令和2年8月28日（金）15時 参加表明締切

令和2年9月 4日（金）15時 企画提案書提出期限

令和2年9月上～中旬 企画提案の審査、委託事業者決定・契約

10. 企画提案書の提出

(1) 参加表明 令和2年8月28日（金）15時 締切

※特に様式はなく、メール本文で可(E-mail:y\_numazawa@visithkd.or.jp)とし、以下の①～⑥の内容を記載のこと。

- ①会社又は法人名、代表者名
- ②所在地
- ③電話番号
- ④FAX 番号
- ⑤担当者名
- ⑥連絡用メールアドレス

※コンソーシアムの場合は、それぞれにつき、上記①～⑥の内容

- (2) 提出期限 令和2年9月4日(金)15時
- (3) 提出場所 札幌市中央区北3条西7丁目1-1 緑苑ビル1階  
公益社団法人北海道観光振興機構  
地域支援本部 地域観光部(担当:沼沢)
- (4) 提出部数 5部 (提案者名を記載したもの1部、記載しないもの4部)
- (5) 提出方法 提出場所に持参又は郵送(※ファクシミリ、メールでの提出は不可)

#### 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部にのみ社名及び業務担当者名等を記載し、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

- (1) 企画提案書の内容について、プレゼンテーション及びヒアリング(以下「審査会」という。)を実施する。日時及び場所については、別途通知する。  
なお、5者以上の審査対象者がある場合は、あらかじめ書面審査を行い、上位4者を最終的な審査対象者とする。
- (2) 審査会に参加されない場合は棄権とみなす。
- (3) 審査会時の追加資料の配付については認めない。

#### 13. 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する。
- (2) 提出された企画提案書は返却しない。
- (3) 提出期限を過ぎての企画提案書の提出、資料の追加及び差替えは認めない。
- (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る。
- (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するものとする。
- (6) 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成果が得られるよう努めること。
- (7) 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。
- (8) 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、観光機構に帰属するものとする。
- (9) 再委託等の予定について  
再委託の予定(下記②の業務に限る)がある場合は、再委託先の事業者名、住所、金額、再委託する業務範囲を記載すること。なお、再委託を行う際には、予め観光機構の承諾を得る必要があるので留意すること。※観光機構の承諾を要する再委託の範囲は、次の区分における②を言う。
  - ① 「業務の主たる部分」(業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等) …再委託を行うことはできない。
  - ② 「業務の主たる部分」及び「軽微な業務」を除く業務…再委託に際し、当機構の承諾を要する。
  - ③ 「軽微な業務」(コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入、会場借上等) …再委託に際し、当機構の承諾を要さない。
- (10) 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うえ、処理するものとする。
- (11) 手続きで使用する言語及び通貨は、日本語及び日本円とする。

#### 14. 問い合わせ先

公益社団法人 北海道観光振興機構

地域支援本部 地域観光部 担当：沼沢

電話：011-231-2900 FAX：011-232-5064

E-mail： [y\\_numazawa@visithkd.or.jp](mailto:y_numazawa@visithkd.or.jp)

## 別紙

(順不同)

実施主体 (開催希望時期)	対象地域	①研修希望内容、②レベル、③希望形態等
美唄市 (1月中旬)	台湾、タイ、米国、マレーシア、ヨーロッパ	①その他 (i アドベンチャートラベル、ii やさしい日本語) ②上級、③少人数のWS 形式
中標津町 (11 月上～中旬)	ベトナム、ネパール	①接遇 (技能実習生や日本語学校開校による在住者増加を見込んだ、町民への理解深化) ②初級、③特記なし
砂川観光協会 砂川市インバウンド 受入協議会 (11 月下～12 月上旬)	台湾、マレーシア、ベトナム	①接遇、新市場対応 ②中級、③特記なし
十勝観光連盟 (11 月中旬)	中国、台湾、香港、韓国、タイ、マレーシア、シンガポール	①基礎的实践 ②初級、③特記なし
後志観光連盟 (10 月～11 月頃)	タイ、マレーシア、フィリピン	①接遇、新市場対応 ②初級・中級、③セミナー形式
渡島総合振興局 (10 月頃)	① 問わない ② 欧米豪	①その他 (i 感染症や病気発生時の各施設の初動対応、ii アドベンチャートラベルを踏まえたガイド研修) ②特記なし、③ ii については外で実践編も。 ※ i 及び ii において、別日設定でも可。
檜山振興局 (10 月～2 月)	中国、台湾	①基礎的实践、接遇 (ボランティアガイド等) ②初級、③特記なし