

令和4年5月13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〉

「観光人材育成事業（従業員研修）」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

「観光人材育成事業（従業員研修）」委託業務

2. 委託内容

(1) 観光関連団体・自治体向け研修事業

観光協会等の団体、各自治体、各振興局等、観光地づくり・誘客観光振興を行う方を対象にした研修の実施

(2) 従事者向け研修事業

- ① 文化施設等従業員および学芸員向け研修の実施
- ② 小売店等従業員向け研修の実施
- ③ 観光案内所職員向け研修の実施
- ④ 交通機関従事者向け研修の実施
- ⑤ 宿泊施設従事者向け研修の実施
- ⑥ アウトドア関連事業者向け研修の実施
- ⑦ その他

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4年5月20日（金）17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) 参加表明締切 令和4年5月20日（金）17時まで
- (2) 企画提案書提出締切 令和4年6月3日（金）17時まで
- (3) 企画審査会 令和4年6月10日（金）午後予定

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1-1 緑苑ビル1階

地域支援本部地域観光部 担当：記虎（きとら）・亀山

TEL. 011-231-0941 e-mail ka_kitora@visithkd.or.jp

m_kameyama@visithkd.or.jp

令和4年度 観光人材育成事業（従業員研修）
企画提案指示書

1. 委託業務名

観光人材育成事業（従業員研修）委託業務

2. 業務の目的

ポストコロナを見据えた北海道観光の受入れ体制整備を推進するため、セミナーや研修を実施し、観光人材の確保や育成を図る。

3. 委託期間

契約締結日から令和5年3月3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。）

17,100千円

※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

(1) 観光関連団体・自治体向け研修

観光協会等の団体、各自治体、各振興局等、観光地づくり・誘客観光振興を行う方を対象にした研修（BtoB）を道内10カ所程度実施する事。

開催地は別紙を予定しており、これに加えて5ヶ所程度提案する事。

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や関係市町村（以下「実施主体」という。）において、各地域の要望を踏まえ、外国人観光客受入体制整備のための以下の研修会を、単独または複数を組み合わせて実施する事。

(2) 観光関係従事者向け研修

外国人観光客に対し直接対応する方を対象にした研修（BtoC）を道内 10 カ所程度実施する事。

開催地は別紙を予定しており、これに加えて9ヶ所程度提案する事。

① 文化施設等従業員および学芸員向け研修

- ・博物館、記念館、史(資)料館、文化遺産施設等の従業員および学芸員向けに、道内2カ所程度実施する事。
- ・アイヌ文化や縄文文化等、北海道の歴史的遺産・文化を伝え、外国人観光客に対する案内業務の質の向上を図る事。

② 小売店等従業員向け研修

- ・小売店、飲食店、道の駅、ドライブイン等の従業員向けに、道内1カ所程度実施する事。
- ・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。

③ 観光案内所職員向け研修

- ・観光案内所職員、観光施設等従業員向けに、道内1カ所程度実施する事。
- ・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。
- ・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、北海道を観光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。

④ 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向けに、道内2カ所程度実施する事。
- ・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。
- ・タクシーおよびバス乗務員向けの研修では、北海道及び北海道観光振興機構（以下「観光機構」という。）が作成した既存の資料を活用しても構わない。

⑤ 宿泊施設従事者向け研修

- ・ホテル、旅館、民泊等の宿泊施設等の従業員向けに、道内1カ所程度実施する事。
- ・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、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」を活用しても構わない。

⑥ アウトドア関連従業員向け研修

- ・アウトドア関連（カヤック、登山、キャンプ、ネイチャーガイド等）の従業員向けに、道内1カ所程度実施する事。
- ・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 ①～⑥の業種別研修の内容について、企画提案してください。

なお、内容については、「感染症等の対策について」といった内容を盛り込む事。

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わない。

(3) 観光関連団体・自治体向け研修および、観光関係従事者向け研修に共通する内容

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」を活用しても構わない。

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」を活用しても構わない。
- 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事故・災害発生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や事故が発生した際、感染症等が発生した際、雪害などの北海道ならではの危機が起こった際の外国人観光客への対応方法や感染症対策に関する説明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」を活用しても構わない。
- ⑤ その他
- ・その他、海外各国の観光回復状況や旅行先の希望地等の最新情報や、SNS・動画配信・オンラインツアーなど各種媒体を活用した効果的な情報発信手法を習得する研修、持続可能な観光の在り方(SDGS)、DX 対応、ゼロカーボン、など、近年関心が高まっている内容についても盛り込むこと。
 - ・また、各実施主体が要望する項目を内容とする研修を実施すること（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。

(4) 留意事項

- ① 研修会は、1回につき2日間以内での開催とすること。
- ② 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。
- ③ 研修会の参加者の募集及びとりまとめ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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。開催にあたっては、新型コロナウイルス感染拡大予防対策に十分な配慮をすること。なお、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。
- ⑥ 研修開催においては、新型コロナウイルス感染を低減させ事業継続を行うための「新北

海道スタイル」の構築及び感染防止業種別ガイドラインに沿った取り組みで行うこと。

- ⑦ 新型コロナウイルス感染症の感染状況により、開催方法がオンライン開催等に変更となることを想定し、事業構築すること。
 - ⑧ 今後のインバウンド受入を見据え、YouTube 視聴や公開等によるなど、事後に継続して学習を行うことができるような資料や研修構築を検討し提案すること。
 - ⑨ 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。
- (5) 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・有料問わず、獲得できるパブリシティについて提案すること。

- (6) 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）

◆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。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンラインを十分活用の上事業を実施すること。また、当日の動画は、一定期間アーカイブとして視聴できるようにすること。
- ・ 上記 (1) ～ (5) の研修で使用する資料の内容を提案すること。
- ・ 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。

7. 企画提案応募条件

- (1) 単独法人または複数の法人による連合体（以下「コンソーシアム」という。）であること。
- (2) 単独法人及びコンソーシアムの構成員は、次の要件を全て満たしていること。
 - ① 北海道に本社もしくは事業所等（本事業を実施するために設置する場合を含む。）を有する法人、又は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法人、暴力団又は

- 暴力団員の統制下にある法人を除く。
- ② 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項に規定する者でないこと。
 - ③ 地方自治法施行令第 167 条の 4 第 2 項の規定による競争入札への参加を排除されている者でないこと。
 - ④ 北海道の競争入札参加資格者指名停止事務処理要領（平成 4 年 9 月 11 日付け局総第 461 号）第 2 第 1 項の規定による指名停止を受けていないこと。また、指名停止を受けたが、既にその停止の期間を経過していること
 - ⑤ 暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員をいう。）又は暴力団関係事業者（暴力団員が実質的に経営を支配する事業者その他同条第 2 号に規定する暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する事業者をいう。）に該当しない者であること。また、暴力団関係事業者等であることにより、道が行う競争入札への参加を除外されていないこと。
 - ⑥ コンソーシアムの構成員が単独企業、法人以外の団体又は他のコンソーシアムの構成員として、この企画提案（プロポーザル）に参加する者でないこと。
- (3) コンソーシアムにおいては、(2)、(3)の要件の他、次のいずれの要件も満たすこと。
- ① コンソーシアムを構成する企業間に明確な契約が存在すること。
 - ② 委託を受けた事業が完了した日の属する年度の終了後 5 年間、会計帳簿等の関係書類の保存について責任の所在が明確であること。

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4年5月20日（金）17時 参加表明締切
令和4年6月3日（金）17時 企画提案書提出期限
令和4年6月10日（金）午後 企画提案の審査予定
令和4年6月中旬 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4年5月20日（金）17時 締切

※特に様式はなく、メール本文で可（E-mail：ka_kitora@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4年6月3日（金）17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：記虎（きとら）・亀山）

(4) 提出部数 6部（提案者名を記載したもの1部、記載しないもの5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。
- (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ません。

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：記虎(きとら)・亀山

電話：011-231-0941 FAX：011-232-5064

E-mail：ka_kitora@visithkd.or.jp

m_kameyama@visithkd.or.jp

1. 外国人観光客受入研修

(1) 観光関連団体・自治体向け

(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
砂川市インバウンド 受入協議会 (11月下旬)	中国、台湾	① その他 (SNS 等情報発信) ② 初級 ③ セミナー形式 砂川市の観光関係者、30名程度、場所は砂川市
後志観光連盟 (9月～11月)	豪州、米国	① その他 (アドベンチャートラベル・SDGs) ② 初級 ③ セミナー形式 後志管内市町村及び観光関係者、20～30名程度、場所は倶知安町もしくは岩内町
十勝観光連盟 (11月中旬～12月初旬)	台湾、香港、マ レーシア、シン ガポール	① 基礎的実践研修、接遇研修、その他 (SNS 等情報発信) ② 初級 ③ 座学、実践模擬 十勝管内観光関係者、30名程度、場所は帯広市
帯広市役所 (7月～10月)	豪州、米国、欧 州 (AT 旅行者/ 欧米豪想定)	① 基礎的実践研修、接遇研修、新市場対応、災害時等初動対応、その他 (アドベンチャートラベル<地域の受入態勢・環境整備・AT 商品造成等>) ② 初級 ③ セミナー形式、講演 十勝管内観光関係者、30名程度、場所は帯広市
渡島総合振興局 (9月頃)	中国、台湾 (中国、台湾メ インで、英語圏 にも対応してほ しい)	① その他 (インバウンドが回復してからの傾向予想分析等。観光客受け入れ可能となった際に、インバウンドをいかにして取り組むか、最新のツールなど。AT 関連のインバウンド獲得のためにやるべきことなど) ② その他 (全体的には中級、AT に関しては初級) ③ 傾向の分析は座学。ワークショップのような実践形式の時間を多く希望。 渡島管内の自治体観光部門職員・観光協会等、20名程度、場所は函館市

※上記予定に加えて5ヶ所程度提案する事。

(2) 観光関係従事者向け

実施主体 (開催希望時期)	対象地域	研修希望内容、②レベル、③希望形態等
帯広市役所 (7月～10月)	豪州、米国、欧州 (AT 旅行者/ 欧米豪想定)	① 基礎的実践研修、接遇研修、新市場対応、災害時等初動対応、その他 (アドベンチャートラベル<AT 商品造成・AT 対応ガイド育成等>) ② 初級 ③ 2日実施 1日目:セミナー形式、講演 2日目:実践模擬 ※実際にサイクリングや登山等のアクティビティを実施しながら実践研修を実施。 十勝管内観光関係者、20名程度、場所は帯広市

※上記予定に加えて9ヶ所程度提案する事。