令和８年８月 17 日
公益社団法人北海道観光機構
会長　唐神　昌子
（公印省略）

令和８年度「ユニバーサルツーリズム推進事業（ホスピタリティ向上）」
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。
平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
当機構では、標記事業に係わる業務受託者選定のための企画提案を下記のとおり募集いたします。

敬具

記

1. 委託事業名　令和８年度「ユニバーサルツーリズム推進事業(ホスピタリティ向上)」

2. 業務委託期間　契約締結日～令和９年２月 26 日（金）

3. 業務委託内容　別紙「企画提案募集要領（企画提案指示書）」のとおり

4. 事業費（上限）10,000,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

5. 今後のスケジュール（予定）

８月 17 日(月)	公示、観光機構 WEB サイト掲載
８月 24 日(月)１５時	企画提案参加表明締切
９月 10 日(木)１５時	企画提案書の提出期限
９月中旬予定	企画提案の審査
９月下旬予定	契約締結、業務開始

6. 事業説明会について
本事業に関する事業説明会は開催いたしません。
なお、事業内容に関する質問は、令和８年８月 24 日（月）15 時まで、**電子メール**にて受け付けます。参加表明事業者から寄せられた質問のうち、企画提案書の作成に当たり全参加表明事業者への周知が必要と判断したものについては、当機構において質問及び回答を取りまとめ、全ての参加表明事業者へ電子メールにて一斉に通知します。

【お問合せ先】
〒060-0003 札幌市中央区北３条西７丁目 緑苑ビル１階
事業本部　デスティネーション戦略部　担当　：　稲村、山科
電話：011-231-0941　fax：011-232-5064
E-mail：inamura@visithkd.or.jp / m_yamashina@visithkd.or.jp

以上

令和８年度「ユニバーサルツーリズム推進事業（ホスピタリティ向上）」
企画提案募集要領（企画提案指示書）

1. 事業目的
北海道内のユニバーサルツーリズムに関する受入環境や市場ニーズ等の実態を把握するとともに、今後市場拡大が期待される分野を整理し、誰もが安全・安心に北海道を旅行できる受入環境の整備を推進するため、地域における取組の参考となる「北海道ユニバーサルツーリズム推進に向けた基本的な方向性」を整理した調査報告書を作成する。

2. 本事業で目指す方向性
本事業では、調査・分析結果を踏まえ、ユニバーサルツーリズムの視点を観光分野へ横断的に取り入れ、多様な旅行者のニーズに対応した地域や観光事業者のホスピタリティ向上を図るとともに、受入環境の充実、観光サービスの質の向上及び新たな市場の創出につながる「北海道モデル」を整理・提案する。
また、地域の実情や観光資源を踏まえ、行政、観光事業者（観光案内所を含む）、福祉・医療関係者、地域住民等が連携しながら持続的に取り組むための方向性や実践方策についても整理する。

3. 事業実施主体及び事業実施方法
公益社団法人北海道観光機構（以下「観光機構」という。）が主体となり、民間企業等に委託して実施する。

4. 企画提案応募条件等
次のいずれにも該当すること
(1) 単体企業等又は複数企業等による連合体（以下「コンソーシアム」という。）とし、以下の要件を全て満たしていること。
(2) 単体企業等又はコンソーシアムの場合は次の構成員であること。
（なお、コンソーシアムの場合には、別紙協定書の写しを提出すること）
・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活動法人
・その他の法人、又は法人以外の団体等
(3) コンソーシアムの構成員が単体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
(4) 提案事項を的確に実施し、成果物の品質管理能力を有する者であること
(5) 観光機構が必要と判断する際に、観光機構にて業務打合せを行える人員・業務実施体制を取ることができる者であること
(6) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の４の規定により競争入札への参加を排除されているものでないこと
(7) 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 日付局総第 461 号）第２第１項の規定による指名の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
(8) 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

5. 契約方法等
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。

6. 委託事業費（上限）
10,000,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

7. 委託期間及び業務スケジュール

(1) 委託期間：契約締結日から令和９年２月 26 日（金）まで

(2) 業務スケジュール

令和８年８月 17 日(月)	公示、観光機構 WEB サイト掲載
令和８年８月 24 日(月)１５時	企画提案参加表明締切
令和８年９月 10 日(木)１５時	企画提案書の提出期限
令和８年９月中旬予定	企画提案の審査
令和８年９月下旬予定	契約締結、業務開始

8. 業務委託内容（企画提案事項）

受託者は、本事業目的を達成するため、以下の業務を実施すること。

(1) 北海道内受入環境実態調査（現状把握）

北海道内におけるユニバーサルツーリズムの受入環境の現状を把握するため、宿泊施設、飲食店、観光施設、空港、観光案内所等における受入対応状況を調査・分析し、北海道全体の現状及び地域ごとの特徴や課題を整理すること。

調査・分析は、次の観点を基本として実施すること。

① ハード面
- バリアフリー設備
- 移動環境
- 案内表示
- 多言語対応　等

②ソフト面
- 接客対応
- ユニバーサル対応研修の実施状況
- サービス提供上の工夫　等

③情報発信面
- ウェブサイト等による情報発信
- パンフレット等の分かりやすさ
- 多言語による情報提供
- ウェブアクセシビリティへの対応　等

※子ども向け観光学習教材の分かり易さを含む

調査結果は、北海道全体の受入環境の現状を総合的に整理するとともに、地域ごとの特徴や課題を分析し、今後の受入環境整備に資する内容とすること。

【KPI】

ア)北海道内の宿泊施設、飲食店、観光施設、空港、観光案内所等を対象に受入環境に関する実態調査を実施し、宿泊施設 300 サンプル以上、飲食店 700 サンプル以上、観光施設 300 サンプル以上を含む調査対象について、有効回答を収集・分析し、その結果を取りまとめる。

イ)調査結果について、14 振興局ごと（又は 6～7 地域ブロックごと）に特徴及び課題を整理・分析し、北海道全体の受入環境の現状を体系的に取りまとめる。

ウ)ハード面、ソフト面及び情報発信面の 3 分野について現状分析及び課題整理を行い、各分野 5 項目以上の改善の方向性及び北海道への導入・展開に向けた提案を取りまとめる。

エ)調査結果及び分析結果を踏まえ、令和 9 年度以降の北海道におけるユニバーサルツーリズム推進施策の検討に活用できる報告書（本編及び概要版）を作成するとともに、北海道におけるユニバーサルツーリズム推進の基本的な方向性を整理・提言する。

(2) ユニバーサルツーリズム市場調査

今後需要拡大が期待されるユニバーサルツーリズム分野について、市場規模、市場性、旅行需要、北海道における受入可能性及び地域経済への波及効果の観点から調査・分析を行い、北海道として優先的に取り組むべき市場を整理すること。

整理に当たっては、旅行者本人及び同行者（家族・介助者等）による利用特性や求められるサービスの違い、旅行形態（団体・個人）を踏まえ、対象市場ごとに特徴や課題を整理

し、北海道における受入環境整備及び新たな観光市場の創出に資する内容とすること。
調査・分析に当たっては、今後市場拡大が期待される分野について整理することとし、対象分野の例は次のとおりとする。

・障がい者スポーツ大会・MICE
・障がい者スポーツ合宿
・発達障がい者を対象とした旅行
・車いす利用者向け旅行
・視覚障がい者向け旅行
・聴覚障がい者向け旅行
・ユニバーサルウェディング
・慢性疾患・アレルギー等（アトピー性皮膚炎、食物アレルギー等）に配慮した旅行

※上記は例示であり、受託者の提案により、北海道における市場性や将来性を踏まえた対象分野を追加・設定できるものとする。

【KPI】

ア）ユニバーサルツーリズムに関連する市場分野について、例示する分野を含め8分野以上を対象に、市場規模、市場性、旅行需要及び北海道における展開可能性を調査・分析すること。

イ)各対象市場について、以下の項目を整理すること。

・旅行者本人及び同行者のニーズ・利用特性
・必要となる受入環境及びサービス
・旅行形態（団体・個人等）の特徴
・市場拡大に向けた課題及び対応策

ウ)調査結果を踏まえ、北海道において将来性・市場性が高く、優先的に取り組むべき重点市場を3分野程度整理するとともに、今後の取組方向性を提示すること。

エ)各市場における観光消費拡大の可能性や地域経済への波及効果を分析し、北海道におけるユニバーサルツーリズム推進の基礎資料として取りまとめること。

(3) 国内先進地域調査

※文献･公開情報調査及びヒアリング調査等により､国内先進事例を10例以上整理すること。
ユニバーサルツーリズムを先進的に推進している国内地域を対象に､推進体制や受入環境、事業手法等を調査・分析し、北海道におけるユニバーサルツーリズム推進に活用可能な取組や導入の方向性を整理すること。

調査に当たっては、次の事項を基本として整理・分析すること。

- 推進体制及び関係者（行政、DMO、観光協会、旅行会社、宿泊事業者、交通事業者、福祉関係者等）の役割分担並びに発地から着地までの支援体制（案内・相談対応機能を含む。）
- バリアフリー化、情報保障等の受入環境整備及び人材育成の取組
- 情報発信、旅行商品の造成及び販売手法
- 利用状況、経済効果及び地域への波及効果
- 成功要因、課題及び北海道への展開可能性

なお、調査対象地域については、神戸市、伊勢志摩地域、別府市、沖縄県等のユニバーサルツーリズム先進地域を参考に、北海道への展開可能性を考慮して選定すること。また、**現地ヒアリング調査を2地域以上で実施**し、調査対象地域については事前に観光機構と協議の上、決定すること。

(4) 北海道ユニバーサルツーリズム推進モデルの構築

北海道内受入環境実態調査、市場調査及び国内先進地域調査の結果を踏まえ、北海道におけるユニバーサルツーリズム推進モデルを構築すること。
構築に当たっては、以下の視点を基本として整理すること。

① 想定されるターゲット市場及び旅行需要
② 北海道ならではの観光資源を活用した体験価値

③ 必要となる受入環境整備及び観光事業者の対応方策
④ 地域、行政、DMO、民間事業者等（観光案内所を含む）の役割及び連携体制（発地から着地まで）
⑤ 持続的な推進体制及び取組の方向性
また、各調査結果を踏まえ、地域の観光地づくり、観光事業者の受入体制整備及び新たな観光市場の創出につながる「北海道ユニバーサルツーリズム推進に向けた基本的な方向性」として取りまとめること。
さらに、北海道の地域特性や観光資源を活用した具体的な推推進モデルについて、**3～5 例程度提案すること。**

【KPI】
ア)北海道ユニバーサルツーリズム推進に向けた基本的な方向性を 1 件取りまとめること。
イ)北海道の地域特性や観光資源を活用したユニバーサルツーリズム推進モデルを **3～5 例程度構築・提案すること。**
ウ)各推進モデルについて、想定地域、対象市場、ターゲット層、必要な取組、関係者、実施ステップ等を整理すること。

(5) 経済波及効果の試算及び分析
北海道内受入環境実態調査、市場調査及び北海道ユニバーサルツーリズム推進モデルを踏まえ、ユニバーサルツーリズム市場の拡大による北海道内への経済波及効果を試算・分析すること。

試算に当たっては、想定されるターゲット市場ごとの旅行者数、旅行消費額、滞在日数等の条件を設定するとともに、算定方法及び根拠を明示すること。
また、宿泊、飲食、交通、観光施設、体験サービス等への経済効果を整理し、地域経済への波及効果及び今後の市場拡大可能性について分析すること。

(6) 子どもを含めた地域参加型観光によるおもてなし事例調査
多様な旅行者を地域全体で受け入れる「地域のおもてなし」の観点から、子どもを含む地域住民が観光振興に参画している取組について調査する。

① 国内先進事例の文献・公開情報調査
・子どもを含めた地域住民が観光客を迎える取組について、自治体、DMO、観光協会等の公開資料、事例集、報告書等を調査する。
・以下の観点で整理する。
・取組の背景・目的
・地域住民や子どもの関わり方
・観光客への提供価値　（満足度向上等）
・地域経済への効果
・教育的効果
・継続的な運営体制

【KPI】
ア）子どもを含めた地域住民が観光振興に参画している国内先進事例について、**10 事例以上**を調査・整理すること。
イ）各事例について、取組の背景・目的、地域住民や子どもの関わり方、観光客への提供価値、地域経済への効果、教育的効果、継続的な運営体制等について整理すること。
ウ）調査結果を踏まえ、北海道の地域特性（広域性、人口減少、観光資源の多様性等）を踏まえた、**地域住民及び子どもが参画する観光づくりの導入可能性並びに活用の方向性を整理すること。**

② 先進地域・関係者へのヒアリング調査
特徴的な取組を実施している地域を選定し、自治体、DMO、観光事業者、教育関係者等へヒアリング調査を実施すること。
ヒアリング調査に当たっては、以下の事項を基本として、取組の実施背景、地域住民や子

どもの参画方法、継続的な運営体制等について把握・整理すること。
・取組開始の経緯及び目的
・地域住民・子どもの参加方法及び役割
・学校・地域との連携状況
・観光客からの評価や反応
・地域経済への効果及び把握方法
・取組を継続するための工夫
・実施における課題及び今後の改善方策

なお、ヒアリング対象地域及び対象者については、国内先進事例調査の結果等を踏まえ、北海道への展開可能性を考慮して選定すること。

③ 北海道への展開可能性分析
国内先進事例調査及びヒアリング調査の結果を踏まえ、北海道の地域特性（広域性、人口減少、観光資源の多様性等）を考慮し、子どもを含む地域住民が参画する観光による「地域のおもてなし」の取組について、北海道への導入可能性を分析・整理すること。
分析に当たっては、以下の視点を基本とすること。
・北海道の地域特性を踏まえた導入の可能性
・地域住民や子どもが継続的に関われる仕組みづくり
・観光客の満足度向上や地域への愛着形成につながる効果
・自治体、DMO、観光事業者、教育機関、地域団体等の役割分担及び連携体制
・継続的な取組実施に向けた課題及び対応方策

なお、分析結果については、以下のような北海道における展開モデルの方向性を整理すること。
例：・地域住民参加型のおもてなしモデル
・観光客と地域が交流するユニバーサルツーリズムモデル
・子どもの学びと観光振興を組み合わせた地域参加型モデル
・調査結果を踏まえ、北海道の地域特性（広域性、人口減少、観光資源の多様性等）を踏まえた導入可能性を整理する。

(7) 調査成果報告会（セミナー）の実施
調査により得られた成果や先進事例、北海道におけるユニバーサルツーリズム推進に向けた方向性等について、地域の自治体、DMO、観光関係者等（観光案内所を含む）を対象とした報告会（セミナー）を実施すること。なお、開催形式は対面又はオンライン形式とし、開催時期、具体的な実施方法等については企画提案事項とする。詳細については、事業受託後、当機構と協議の上、決定すること。

(8)地域及び事業者への協力依頼
可能な範囲で地域関係者や事業者の協力（プレスリリースによる無料パブリシティ等）を得ることにより、委託事業費と同額程度の現物協賛の獲得に努めること。

(9)（1）～（7）共通の注意事項
事業実施内容は、観光機構と協議の上で決定すること。

(10) その他の提案
予算範囲内で上記以外に、有効な企画があれば提案書に盛り込むこと。

(11)上記(1)～(7)の業務遂行にかかる計画の策定

(12)上記(1)～(7)の業務にかかる進行管理

(13)事業実績報告書及び成果物の提出

事業実績報告書
報告書は、イベント写真や個人情報等を含む全体報告書と、個人情報等を除いた公開用報告書の２種類を作成すること。
全体報告書は印刷物３部及びデータ、公開用報告書は印刷物１部及びデータを提出すること。
また、事業にて制作・投影したものは成果品として提出すること。

9. 参加表明
企画提案提出前に、次のとおり参加表明を行うこと。
(1) 提出期限　　令和８年９月 10 日（木）15:00
(2) 提出方法　　メール
(3) 提出場所　　事業本部デスティネーション戦略部　稲村　inamura@visithkd.or.jp
事業本部デスティネーション戦略部　山科　m_yamashina@visithkd.or.jp

※1 特に様式はなく、メール本文で可とするが、以下の①～⑥の内容を記載のこと。
①単独法人名又は法人名(コンソーシアムの場合はコンソーシアム名、幹事社名)、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
※2 コンソーシアム又は協力会社がある場合は、それぞれにつき、上記①～⑥　の内容を記載

10. 企画提案書の提出
(1) 提出書類
① 企画提案書
上記「7. 業務委託内容（企画提案事項）」に係る企画提案事項を記載すること。
提案書提出に当たっては、提案者名を記載した企画提案書の内、1 部にのみ業務提案者名及び 協力会社名を記載し、残りについては、「A」、「B」等の表現を用いて記載すること(後日符号を指示)。
② 企画提案事項の総括表
各提案事項を簡潔にまとめたものとすること（参加表明後に書類を送付予定）。
③ 実施スケジュール（企画提案が採択された後、業務処理計画書として再提出する）
執行体制について分かりやすいように詳細に記載すること。
④ 事業実績
会社等の業務内容及び本事業に類似した業務実績について記載すること。
ただし、観光機構から過去に受託した事業の実績については、記載しない。

⑤ 業務実施体制
当該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、協力会社等を具体的に記載すること。
⑥ コンソーシアム協定書の写し
コンソーシアムで企画提案する場合に提出すること(提携書式は別添のとおり)。
⑦ 見積書（参考見積り）
・押印不要（企画提案が採択された後、押印付の本見積書を再提出する）
・再委託がある場合は、該当する経費項目を明確にすること
(2) 規格及び部数
A4 判（30 ページ以内）　４部（社名あり 1 部、社名なし 3 部）
(3) 提出方法
提出場所に持参または郵送（提出期限必着）すること。FAX、メールでの提出は不可。
(4) 提出期限
令和８年９月 10 日（木）15：00（厳守）
(5) 提出場所
札幌市中央区北３条西７丁目 緑苑ビル１階
事業本部 デスティネーション戦略部
担当　：稲村、山科
電話　：011-231-0941　fax：011-232-5064

11. 企画提案の評価基準

(1) 業務遂行能力
北海道観光等の実情に精通し、業務を遂行するにあたっての実施体制が確保され、遂行能力があると判断できるか。

(2) 企画提案の目的適合性
・指示内容が十分理解されているか。
・協力体制など人的ネットワークが確保されているか。
・効果的な事業内容となっているか。

(3) 実現性
事業の組み立てに具体性があり、実現可能な提案になっているか。

(4) 経済合理性
費用対効果が高い提案になっているか。

※令和７年４月１日より,北海道観光機構は、「北海道赤れんが未来機構」のコンソーシアムの構成員となり、北海道庁旧本庁舎(以下、「赤れんが庁舎」という)の運営・管理業務を受託していることから、当該事業においては、赤れんが庁舎への誘客を目的としたプロモーションはできませんので、提案に含めないよう留意ください。
【例】各種研修等において、赤れんが庁舎の利用等

12. 応募上の留意事項

(1) 企画提案は、1事業者につき1提案とする。
(2) 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。
(3) 提出された企画提案書は返却しない。
(4) 参加表明書の提出があっても、企画提案書を期日までに提出しない場合は、企画提案に参加の意思がないものとみなす。なお、参加表明書の提出後に不参加を決定した場合は、企画提案書の提出期日までに事業担当に連絡すること。
(5) 提出された企画提案について、ヒアリング審査を行う。
(6) 企画提案を提出する事業者が4社以上の場合は書面審査を行い、原則、上位3社をヒアリングの対象とする。
(7) ヒアリングの日時及び場所は、別途連絡する。
(8) ヒアリングに参加できなかった場合は、棄権とみなす。
(9) ヒアリング時の追加資料の配付については認めない。
(10) ヒアリングは対面を基本とするが、Zoomによる参加も可とする。ただし、参加者のうち少なくとも1名は、当日、会場において対面で参加するものとする。
(11) 企画提案の採否については文書で通知する。

13. 著作権等の取扱

(1) 成果品などの構成素材等、当該事業実施の際に発生した著作権は観光機構に帰属するものとする。
(2) 成果品および構成素材に係る知的財産等
ウェブサイト等への掲載が見込まれることから、成果品および構成素材に含まれる第三者の著作権およびその他の権利に抵触することがないよう十分に配慮すること。

14. 委託契約に関する基礎的事項・留意事項

受託者と結ぶ契約については、次の事項を基本とする。
(1) 採択された提案内容は、観光機構と協議の上、修正する場合がある。
(2) 事業の運営について、その都度、事務局と協議すること。

15. 再委託について

再委託の予定（下記②の業務に限る）がある場合は、見積書（参考見積り）及び本見積書に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。

また、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（契約締結後、別添定型書

式による「再委託の承諾申出書」を提出する)。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）については、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」を除く業務については、再委託に際し、観光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）については、 再委託に際し、観光機構の承諾を要さない。

事業問合せ先
札幌市中央区北３条西７丁目１番１　緑苑ビル１階
公益社団法人 北海道観光機構
事業本部　デスティネーション戦略部　稲村、山科
TEL 011-231-0941　fax：011-232-5064
Email inamura@visithkd.or.jp / m_yamashina@visithkd.or.jp