

## 「福岡県宿泊施設おもてなし研修事業」業務委託公募仕様書

### 1. 目的

県内宿泊施設におけるおもてなし力を磨くため、宿泊施設従業員を対象とした研修を実施することで、本県に来訪する観光客の満足度向上を図る。

### 2. 業務名

「福岡県宿泊施設おもてなし研修事業」業務委託

### 3. 委託期間の実施期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 4. 業務内容

#### (1) 宿泊施設おもてなし研修

##### ①参加対象

宿泊施設で接客・接遇を行う従業員等（主に施設内の他の従業員に対して、教育・指導を行う立場の方）

##### ②研修テーマ（例）

- ・接客、接遇スキルの向上
- ・クレーム対応、コミュニケーション方法
- ・お客様の多様なニーズへの対応（ダイバーシティ、国際化等）

##### ③開催回数

8回（北九州、福岡、筑豊、筑後の4地域で各2回（1日×2日間）の研修を実施）

##### ④オンライン研修について

対面での研修で学ぶことができる内容と同等のスキルが習得可能な研修をオンライン上でも受講できるようにすること。（例：研修カリキュラムのオンライン受講、対面型研修のアーカイブ配信など）

##### ⑤目標参加者数（合計）

400名（対面型研修：200名、オンライン研修：200名）

##### ⑥その他

- ・研修開催に係る事務局運営業務を行うこと。（研修の企画・運営、講師の選定、広報、参加者の募集・受付等）
- ・研修開催についてのチラシ等を作成し、周知を図ること。
- ・インターネット上で参加申し込みができるようにすること。
- ・研修終了後にアンケートを実施し、その結果を分析すること。

#### (2) 報告業務

##### ①定期報告

実施前に福岡県と実施内容を協議するとともに、応募状況や事業進捗、実施結果等について報告すること。

##### ②実績報告

委託業務完了の日から起算して10日を経過した日又は令和7年3月31日のいずれか早い日までに、事業実績報告書（様式任意）を提出して検査を受けること。

- ・委託業務の実施内容
- ・委託業務の成果
- ・委託業務収支決算（計算）書
- ・委託業務にかかる支出の費目別内訳
- ・その他、事業実施の説明に必要と考えられる資料
- ・委託業務の実施により生じた成果物を目録化し、事業実績報告書とともに提出すること。

## 5. 企画提案を求める事項

以下の項目について、企画提案書を作成すること。

- ・作成にあたっては、別添「企画提案公募要領」を参照の上、提出すること。
- ・提案にあたっては、統計情報や各種レポート、自社の業務実績など、できる限り客観的なデータを用いた説明に努めること。

### (1) 対面型研修の内容

#### ①開催方法

- ・開催する場所やスケジュール、参加者数など、具体的な実施内容について示すこと。

#### ②研修カリキュラム

- ・宿泊施設従業員のおもてなし力を磨くために、効果的な研修のカリキュラムを示すこと。(2日間の研修は連続した日で実施する必要はないものとする)

#### ③選定する講師

- ・起用を想定している講師の経歴、接客・接遇に関する知見、選定理由等について示すこと。

### (2) オンライン研修の内容

- ・対面での研修と同等のスキルが習得できるよう、開催手法やカリキュラムの内容等について検討を行い、具体的な実施内容を示すこと。

### (3) 募集・周知の方法等

- ・インターネット上での参加申し込みの受付方法や周知方法、アンケートの実施方法等について具体的に示すこと。

## 6. 履行期限

令和7年3月31日

## 7. その他

### (1) 秘密の保持

受託者は、本業務を履行する上で知り得た情報を機密事項として扱い、目的外の利用、第三者に開示又は漏えいしてはならない。

### (2) 個人情報の保護

受託者は、本事業を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成16年12月27日福岡県条例第57号）を遵守しなければならない。

### (3) 再委託の禁止

原則、第三者への再委託を禁止する。

ただし、事前に文書により福岡県と協議し、承認を得た場合は、第三者に委託を

することができる。

(4) その他

本委託事業に関する詳細な仕様および本仕様書に明示なき事項又は業務上疑義が生じる場合は、両者協議により業務を進めるものとする。

事故・トラブル等が発生した場合は、速やかに対処の上、福岡県に報告すること。