

「福岡県ユニバーサルツーリズムおもてなし推進事業」業務委託公募仕様書

1. 目的

福岡県を訪れるすべての観光客が、年齢や性別、国籍、障がいの有無等に関わらず観光を楽しむとともに、磨かれたおもてなし力により高い満足度を得られるよう、研修を実施する。

また、実際に観光客を受け入れる観光事業者が抱える様々な課題に対して、アドバイザーの派遣による解決に向けた伴走支援等を行うことで、県内観光地におけるユニバーサルツーリズムの受入体制の充実を図る。

2. 業務名

「福岡県ユニバーサルツーリズムおもてなし推進事業」業務委託

3. 委託期間の実施期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4. 業務内容

(1) ユニバーサルツーリズム・おもてなし研修

ユニバーサルツーリズム推進の意義などについて理解を深めるとともに、県事業への積極的な参加を促すため、セミナーを開催する。

また、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開催する。

■実施内容

(ア) 観光関連事業者等向けセミナー

①参加対象	県内の観光関連事業者（宿泊施設、交通事業者、観光関連施設等）、市町村、観光協会等
②テーマ例	・ユニバーサルツーリズム推進の意義 ・高齢者、障がい者、LGBTQ等への対応方法 ・当事者から見たユニバーサルツーリズム 等
③開催回数	2回（1回あたり120分程度）
④開催日程	1回目：6月～7月中を想定 2回目：10月以降を想定
⑤開催場所	福岡地域（博多・天神）を想定
⑥開催方法	リアルとオンラインのハイブリッド開催
⑦参加者数	各回リアル参加100名程度

(イ) 宿泊施設向け研修

①参加対象	県内の宿泊施設で接客・接遇を行う従業員等
②テーマ例	【各回必須テーマ】 ・接客、接遇スキルの向上 【各回任意テーマ】

	<ul style="list-style-type: none"> ・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（高齢者、障がい者、LGBTQ 等への対応方法等） ・口コミを活用したマーケティング術 ・DXによるおもてなし ・人手不足対策とサービス品質の維持・向上 ・SNS を活用した効果的な情報発信 等
③開催回数	6回（1回あたり240分程度）
④開催日程	6月～3月を想定
⑤開催場所	原則、県内4地域（福岡、北九州、筑豊、筑後）で1回以上実施すること
⑥開催方法	リアル開催 ※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（アーカイブ配信など）
⑦参加者数	各回50～100名程度

■参加者募集方法

- ・セミナー及び研修（以下「セミナー等」という。）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。

■運営業務

- ・セミナー等資料及びアンケート、セミナー等時の事務局運営マニュアルを作成すること。
- ・本事業で使用する資料の内容は、事前に県と協議の上、決定すること。
- ・各回の参加者の募集、取りまとめや当日の受付、アンケート集計等のセミナー等開催に係る一切の事務局運営を行うこと。

(2) ユニバーサルツーリズムアドバイザー派遣

観光関連事業者の具体的な取組を開始するための伴走支援として、個々の施設にアドバイザーを派遣し、ソフト面（バリアフリー情報の発信や各種制度の登録促進等）やハード面（備品購入や施設整備の改善提案）について、各施設の実情に応じたアドバイスをを行い、ユニバーサルツーリズムの推進と、施設のおもてなし力向上につなげる。（年間20事業者程度）

(ア) 参加対象

観光関連事業者（宿泊施設、交通事業者、観光関連施設等）

(イ) 実施内容

①支援事業者の募集・決定

- ・本業務を活用する観光関連事業者を募集するためのチラシ及び申込フォームを作成し、広く参加の働きかけを行うこと。
- ・募集期間：6月～7月中旬（HP等で周知、20事業者程度）
- ・支援決定：県と協議のうえ決定（委託事業者から通知）
※支援決定した事業者数が20事業者を下回った場合、随時募集すること。

②支援事業者の個別ヒアリング

- ・支援事業者に対して、課題抽出のためのヒアリングを行い、目標設定を行うこと。

③専門分野アドバイザーの選定

- ・ 支援事業者の課題や取り組みたい内容に精通している専門分野アドバイザーを選定すること。必要に応じて、1事業者につき複数名選定し、県に提案すること。

④専門分野アドバイザーの派遣

- ・ 抽出した課題を具体的に解決するための具体的なアドバイス、取組状況の確認・フォローアップ等を行うこと（1事業者あたり年間3回程度）。

※アドバイス支援（例）

- ・ 1回目：現状把握、課題分析、支援計画書の作成
- ・ 2回目：支援計画書に基づき、ソフト面・ハード面の支援を実施
- ・ 3回目：実施状況の確認・フォローアップ、次年度以降の展開の検討

(ウ) その他

支援事業者とのスケジュール調整等、アドバイザー派遣に係る事務局運営業務について行うこと

(3) 報告業務

①定期報告

- ・ (1)の業務に関して、セミナー等の開催前に、県と実施内容を協議するとともに、申込状況や進捗状況、実施結果等を報告すること。
- ・ (2)の業務に関して、派遣するアドバイザーの選定理由や個別支援の内容、進捗状況を県に協議・報告すること。
- ・ 本事業全体の進捗状況を、毎月1回、県に報告すること。
- ・ 適宜、県と協議（対面を主とする）して、議事録を作成し県に報告すること。

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8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

(4) 業務実施体制の確立

業務を円滑かつ継続的に実施するための体制を確立すること

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) 観光関連事業者等向けセミナー

- ・ 想定するテーマや開催方法・場所、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。
- ・ 起用を想定している講師の経歴やユニバーサルツーリズムを含む観光振興に関する知見、選定理由等について示すこと。
- ・ 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・周知先、アンケートの実施方法等について具体的に示すこと。

(2) 宿泊施設向け研修

- ・ 想定するテーマや開催方法・場所、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。
- ・ 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。
- ・ 起用を想定している講師の経歴、想定するテーマに関する知見、選定理由等について示すこと。
- ・ 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・周知先、アンケートの実施方法等について具体的に示すこと。

(3) ユニバーサルツーリズムアドバイザー派遣

- ・ アドバイス支援（年間3回程度）の実施内容やスケジュールについて、具体的に示すこと。
- ・ 起用を想定している専門家の経歴やユニバーサルツーリズムを含む観光振興に関する知見、選定理由等について示すこと。
- ・ 事業の具体的な周知方法及び周知先について示すこと。

(4) 独自提案

- ・ 「観光関連事業者等向けセミナー」、「宿泊施設向け研修」、「ユニバーサルツーリズムアドバイザー派遣」と相乗効果を生む新たな取組や、取組の成果を国内外の観光客に周知するための効果的で持続可能な手法を示すこと（例：認証制度構築、覆面調査実施等）。
- ・ また、独自提案であることが分かるよう、企画提案書にその旨を明記すること。

6. 履行期限

令和8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。