

「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よう、観光関連事業者向けにユニバーサルツーリズムに関するセミナーを実施する。

あわせて、観光客が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、宿泊施設向け従業員研修を実施する。

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9年3月31日まで

4. 業務内容

(1) ユニバーサルツーリズムセミナー

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、以下の内容でセミナーを開催する。

■実施内容

①参加対象	県内の観光関連事業者（宿泊施設、観光施設、交通事業者等）、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 ・配慮が必要となる当事者（高齢者、障がい者、補助犬、身体に不自由がある方、LGBTQ等）への観光シーンにおける合理的配慮 ・配慮が必要となる当事者の旅行体験談 ・効果的な情報発信の方法 ・先進事例の紹介 等
③開催回数	1回（120分程度）
④開催日程	9月中旬～10月中を想定
⑤開催場所	福岡地域（博多・天神）を想定
⑥開催方法	対面とオンラインのハイブリッド開催 ※セミナーの内容は撮影を行い、後日、動画のアーカイブ配信を行うこと。
⑦参加者数	リアル参加100名程度

■参加者募集方法

- ・セミナーのチラシ等を作成し、効果的な情報発信により、幅広く周知すること。
- ・インターネット上で参加申込ができるよう、申込フォームを作成すること。
- ・開催場所（福岡地域）以外からの参加も広く募ること。

■事務局運営

- ・セミナー資料及びアンケート、セミナー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。

- ・参加者の募集、取りまとめや当日の受付等のセミナー開催に係る一切の事務局運営を行うこと。
- ・参加者に対してアンケートを実施し、結果をとりまとめて県に報告すること。

■その他

- ・セミナー資料は、著作権などの問題がなく、セミナー終了後も参加者が活用できるものとする。
- ・すべての人が参加しやすいよう、開催場所の施設設備（出入口のスロープ、トイレ、エレベーター、案内、通路、駐車スペース等）が整った場所を選定するとともに、セミナーの運営についても、参加者に対し事前に配慮が必要な事項を聞き取り、対応をすること。

(2) 宿泊施設従業員向けおもてなし研修

県内宿泊施設におけるおもてなし力を磨くため、以下の内容で宿泊施設従業員を対象とした研修を開催する。

■実施内容

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	<p>【必須】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客、接遇スキルの向上 ・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） ・クレーム対応 <p>【任意】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口コミを活用したマーケティング術、SNS 活用術 ・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 ・災害発生等の緊急時の対応方法 <p style="text-align: right;">等</p>
③開催回数	1回（120～180分程度）
④開催日程	宿泊施設の繁忙期を避け、調整の上、決定すること
⑤開催場所	福岡地域（博多・天神）を想定
⑥開催方法	<p>対面開催</p> <p>※対面研修で同等のスキル習得が可能な内容を、アーカイブ配信等でオンライン上でも受講できるようにすること。</p>
⑦参加者数	対面参加50～100名程度

■参加者募集方法

- ・研修のチラシ等を作成し、効果的な情報発信により、幅広く周知すること。
- ・インターネット上で参加申込ができるよう、申込フォームを作成すること。
- ・開催場所（福岡地域）以外からの参加も広く募ること。

■事務局運営

- ・研修資料及びアンケート、セミナー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等のセミナー開催に係る一切の事務局運営を行うこと。
- ・参加者に対してアンケートを実施し、結果をとりまとめて県に報告すること。

■その他

- ・研修資料は、著作権などの問題がなく、研修終了後も参加者が活用できるものとする。
- ・すべての人が参加しやすいよう、開催場所の施設設備（出入口のスロープ、トイレ、エレベーター、案内、通路、駐車スペース等）が整った場所を選定するとともに、セミナーの運営についても、参加者に対し事前に配慮が必要な事項を聞き取り、対応をすること。

（３）報告業務

①定期報告

- ・（１）・（２）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。
- ・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９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. 履行期限

令和９年３月３１日

6. 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。