

道観構第 20001 号
令和 2 年 6 月 5 日

各 位

公益社団法人北海道観光振興機構
会 長 堰 八 義 博
(公印省略)

「令和 2 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）」
の委託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喜び申し上げます。

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通り企画提案を募集することといたしましたので、ご案内申し上げます。

敬具

記

1. 事業名

「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

2. 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 2 年 6 月 12 日(金) 17 時

3. 提出物について

企画提案書及び見積書（※ 詳細は、企画提案指示書を参照してください）

4. 今後のスケジュール

- | | |
|-------------|-------------------------|
| (1) 参加表明〆切 | 令和 2 年 6 月 12 日(金) 17 時 |
| (2) 企画書提出〆切 | 令和 2 年 6 月 25 日(木) 17 時 |
| (3) 企画審査会 | 令和 2 年 7 月上旬予定 |
| (4) 契約書の締結 | 令和 2 年 7 月中旬予定 |

5. その他

事業に関する説明会は実施いたしません。

<問い合わせ先>

〒060-0003 札幌市中央区北 3 条西 7 丁目 緑苑ビル 1 階

地域支援本部地域観光部 担当：稲村、浮穴

電話：011-231-2900 fax：011-232-5064

E-mail：inamura@visithkd.or.jp / t_ukiana@visithkd.or.jp

令和2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）

企画提案指示書

1. 委託業務名

「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

2. 事業目的

民族共生象徴空間（ウポポイ）の開設や2021年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、国内外からの来道観光客をあたたくお迎えすべく、本道における「おもてなし」の機運を醸成するため、道民向けの意識啓発を実施し、リピーターとしての観光客の獲得・確保につなげる。

3. 委託期間

契約締結日から令和3年(2021年)3月12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
※企画内容提案に加えて価格についても審査基準の要素とします。

5. 予算上限額（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

8,000千円

6. 業務内容及び実施方法

(1) メディアを活用した子ども向け「おもてなし」啓発の実施

①概要

北海道が一体となって、観光におけるおもてなしの機運を高めていくためには、次の世代を担う子どもたちの意識啓発が重要となることから、観光に関わる仕事の体験を通じ、北海道観光における「おもてなし」の重要性を体感してもらうことにより意識啓発に取り組む。

②実施内容

- ア. 道内テレビ局、又は道内ラジオ局番組内放送枠を確保し、道内の子供を対象とした「おもてなし」の機運醸成を図るための啓発を継続的に行う。
- イ. 道内の小学生を対象に観光施設等での職業体験 ※道内動物園（旭山・円山など）で、園長による講演、飼育体験など。
- ウ. 事例紹介（タイアップ番組）
道内の小学生を対象に観光施設等での職業体験をしてもらい感動したエピソードや体験を発表、「おもてなし」を実践している団体からゲストを招き、取組を紹介する。

③実施期間・回数

- ア. テレビ、又はラジオ放送
期間：令和2年8月～令和3年2月中旬まで
回数：4回～8回程度を想定。 ※仕様等により調整可能。
- イ. 道内の小学高学年を対象に観光施設等での職業体験
期間：令和2年8月～令和3年2月中旬まで
回数：4回程度を想定。 ※仕様等により調整可能。
対象：道内の小学高学年（フリーペーパー等メディア媒体により参加者を募集）

(2) 高校生向けおもてなし啓発活動

①概要

北海道全体としての「おもてなし」の機運醸成に向け、北海道の経済や観光について学び、働くことへの意識が高まる時期である高校生を対象としたおもてなし講座を行う。

②実施内容

<セミナー内容(例)>

- ・ 観光おもてなし講座、アイデア考案して自治体やメディア等で紹介。
- ・ 「ホスピタリティと礼儀作法」講座（ホスピタリティとは、おもてなしとは、礼儀作法とは、サービスとの違いとは（演習））
- ・ おもてなしの心ー日本の心、おもてなしの心とは（思いやりと優しさの心遣い、自然にいかされていることに感謝する）等。

③実施期間・回数

期間：令和2年8月～令和3年2月中旬まで

回数：1回2時間程度（札幌）を想定。

※仕様等により調整可能。

※セミナーの開催はコロナウイルスの感染状況を踏まえて判断される。

なお、状況によってはオンラインでの開催を検討する。

対象：札幌市内の高校生（フリーペーパー等メディア媒体により参加者を募集）

④検証結果の取りまとめ

- ・ 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。

(3) メディアを活用した道民向けおもてなし啓発広告

①概要

北海道全体としての「おもてなし」の機運醸成に向け、観光関連事業者・団体のみならず、道民を対象とした啓発を行う。

②実施内容

新聞や雑誌など、広く一般道民の目に触れ、効果的な広告が期待できるメディアを活用し「おもてなし」の機運醸成を図るための啓発を継続的に行う。

<広告の例>

- ・ 団体や民間事業者、行政など、北海道の観光を推進する方々のインタビュー形式
広告（例：「北海道観光における『おもてなし』の重要性と必要性」）

③実施期間・回数

・ 期間：令和2年8月～令和3年3月まで

・ 回数：3回程度を想定 ※仕様等により調整可能。

④事業の取組を広報するパブリシティの実施

より幅広い年代層に啓発できるよう、新聞以外のメディア（SNS、フリーペーパー、ホームページ等）も活用し、無料で獲得できるパブリシティについて、提案すること。

(4) 「やさしい日本語」を活用したおもてなしセミナーの開催

①概要

外国人にも伝わりやすい「やさしい日本語」を使ったおもてなしセミナーを開催し、北海道全体として、国内外からの来道観光客をあたたくお迎えすべく、本道における「おもてなし」の機運を醸成する。

②実施内容

＜セミナー内容（例）＞

- ・やさしい日本語ツーリズム研究所による「やさしい日本語」の背景と現在までの研究・実践状況の紹介。
- ・外国人にとってやさしく聞き取りやすい「やさしい日本語」を知り、接客に活かす。
- ・やさしい日本語で外国人をおもてなしするコツ。

③実施期間・回数

期間：令和2年8月～令和3年2月中旬まで

回数：1回2時間程度、4エリア（札幌、その他3地域）を想定。

※仕様等により調整可能。

※セミナーの開催はコロナウイルスの感染状況を踏まえて判断される。

なお、状況によってはオンラインでの開催を検討する。

④対象：観光関連事業者、観光ボランティア、観光施設従事者、自治体職員等

⑤検証結果の取りまとめ

- ・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。

⑥「やさしい日本語」活用冊子の作成

ア 内容

「やさしい日本語」を広く普及するために、初めて「やさしい日本語」に触れる方でも楽しく手軽に学んでいただけるための活用冊子。

イ 規格

B5版 フルカラー 32頁程度 中綴じホチキス2箇所止め。

ウ 部数等

紙媒体 1,500部

電子媒体 イラストレータ及びPDFデータが格納されたUSBメモリ 1個

エ 使用開始時期

令和2年10月頃

◆活用冊子のデザイン、構成等についてご提案願います。

(5) 事業の取り組みを広報するパブリシティの実施

- ①道内の新聞、テレビ、雑誌、WEB掲載等
- ②現地の新聞、テレビ、雑誌、WEB（ブログ、SNS）、フリーペーパー等

(6) 事業終了後、上記活動の結果、及び得られた成果等に関する報告書を作成。

印刷2部及び電子データ（USB等に格納の上）により提出のこと。

7. 企画提案応募条件等

- (1) 複数の企業等による連合体（以下「コンソーシアム」という。）又は単独企業等とする。
- (2) コンソーシアムの構成員及び単独企業は、次の要件を満たしていること。

ア. 次のいずれかに該当する者であること。

- ・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

イ. 暴力団員又は暴力団関係事業者に該当しない者であること。

ウ. 提案事項を的確に実施する能力を有する者であること。

エ. コンソーシアムの構成員が単独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。

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

実施内容が、事業目的を達成させるために効果的であるか。
また、実施内容は、ホスピタリティの向上に資するものか。

(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2年(2020年)6月12日(金)17時 参加表明 締切
- ・ 令和2年(2020年)6月25日(木)17時 企画提案書 提出期限
- ・ 令和2年(2020年)7月上旬 企画提案の審査(審査会)
- ・ 令和2年(2020年)7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2年(2020年)6月12日(金)17時 締切

※ 特に様式はなく、メール本文で可 (E-mail: inamura@visithkd.or.jp)

とするが、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

(2) 提出期限 令和2年(2020年)6月25日(木)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: 稲村、浮穴)

(4) 提出部数 6部 (会社名、業務従事者氏名を記載したもの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。

ア. 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。

イ. 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、本事業は実施内容が多岐にわたり、業務量が多くなることが予想されるため、実施体制については特に詳細に記載すること。なお、提案者名を記載した企画提案書の1部にのみ業務担当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。

ウ. 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。

エ. 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. 企画提案に関する審査

- (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ない。

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、北海道観光振興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、北海道観光振興機構との連携・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。

- (7) 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、北海道観光振興機構と受託者が協議のうえ、処理するものとする。
- (8) 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。
- (9) 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、北海道観光振興機構に帰属するものとする。
- (10) 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：稲村、浮穴

電話：011-231-2900 FAX：011-232-5064

E-mail：inamura@visithkd.or.jp / t_ukiana@visithkd.or.jp