

令和6年5月10日

各位

公益社団法人北海道観光振興機構  
会長 小金澤 健司〈公印省略〉

「令和6年度北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業」  
委託に係る企画提案の公募について

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は当機構の事業推進に格別なるご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて標記事業に関する委託業務について、次のとおり企画提案を募集することとしましたのでご案内申し上げます。

記

1. 事業名

「令和6年度北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業」

2. 委託内容

別紙「企画提案指示書（業務処理要領）」をご参照ください。

3. 参加表明

企画提案書を提出する意向がある場合は、別紙「参加表明書」をメールでご提出ください。

なおコンソーシアムの場合は、代表となる会社・団体が提出してください。

4. 添付書類

- (1) 企画提案指示書
- (2) コンソーシアム協定書
- (3) 参加表明書

5. 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。事業内容に関する質問は、本日より3営業日後の15:00までメールで個別相談を受け付けます。回答については全体を取りまとめの上、参加表明した事業者に対し参加表明期限日以降に速やかに送信します。

担当：マーケティング・DX部 森・若月 TEL:011-231-0941

Email:[t\\_mori@visithkd.or.jp](mailto:t_mori@visithkd.or.jp)

[k\\_wakatsuki@visithkd.or.jp](mailto:k_wakatsuki@visithkd.or.jp)

# 「令和6年度北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業」

## 委託業務企画提案指示書

### 1. 事業目的

新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行してから1年が経過し、来道者数もほぼコロナ前の2019年の水準に戻り、観光需要も回復の兆しを見せている。

また、昨年秋にはアドベンチャートラベルワールドサミット(ATWS)が北海道で開催され、外国人観光客を中心に道内の魅力ある自然や文化を体験してもらうアドベンチャートラベルへの関心も高まりを見せており、今後益々観光資源を磨き上げ、来訪者の満足度を高める重要性が高まっている。

観光庁が令和5年に新たに定めた観光立国推進基本計画においても「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」をキーワードに持続可能な形での観光立国の復活に向け、質の向上を重視する観点から、人数に依存しない指標を中心に設定しているところである。

このような状況において、本道における今後の観光振興については従来にも増して観光客の取り込みに加え、質及び満足度向上が重要である。さらには持続可能な観光に対する意識の高まりなどポストコロナで求められる新たな旅行スタイル・ニーズ等を適切に把握し、北海道への観光誘客に向けた効果的な打ち手を見出し実施する必要がある。

また、(公社)北海道観光振興機構は広域連携DMOとして観光庁の登録を受けており、観光地域づくり法人(DMO)の登録条件として観光消費額や来訪者満足度等各種KPIの設定や進捗管理が求められている。

こうした背景から本事業では、道内観光客、道外観光客及び外国人観光客の属性や道内旅行実態、旅行の満足度等及び観光産業経済効果等の調査・分析を行う「北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査」を実施する。

なお、調査に際しては過年度に当機構が実施した各種調査を参考にし、調査・分析結果をより深掘りするとともに継続性について保たれるよう留意願いたい。

調査・分析結果は当機構が活用するのみならず、道内各観光地域づくり法人(DMO)等各種観光団体の戦略立案等にも活用していただくことを想定し、「北海道の観光統計データサイト」に格納する。

### 2. 業務実施主体及び事業実施方法

公益社団法人北海道観光振興機構(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。

### 3. 企画提案応募条件等

単体企業等また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、単体企業等及びコンソーシアムの構成員は次のいずれにも該当すること。

- (1) 道内に本・支店等を有する次のいずれかの者であること。ただしコンソーシアムの場合、構成員のうち1者以上が道内に本・支店等を有する場合は可とする。(なおコンソーシアムの場合には別紙

協定書を提出すること)

①民間企業

②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法人

③その他の法人、または法人以外の団体等

(2) コンソーシアムの構成員が単独企業また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。

(3) 提案事項を的確に実施する能力を有する者であること。

(4) 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。

(5) 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。)また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。

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

5. 予算上限額

22,000,000 円(消費税及び地方消費税相当額10%を含む)

6. 委託期間及び業務スケジュール

(1) 委託期間

契約締結の日～令和7年3月21日(金)

(2) 業務スケジュール

5月10日(金) 企画提案募集公示、企画提案指示書配布

5月17日(金) 企画提案参加表明期限15:00締切

6月 7日(金) 企画提案書の提出期限15:00締切

6月中旬 企画提案の審査、委託事業者決定

6月中下旬～ 契約締結・業務開始

(3) 業務完了日

令和7年3月21日(金)までに全ての業務を完了すること(報告書作成業務含む)

7. 業務委託内容(企画提案事項)

(1) 北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査

道内観光客、道外観光客及び外国人観光客の属性や旅行実態、旅行の期待度や満足度、及び観光産業経済効果を把握するアンケート調査等に必要な調査票の設計・作成、調査の実施、集計結果の分析及び報告書を作成する。なお提案する調査手法等については、過年度に観光機構

が実施した北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査との継続性が保たれるよう留意すること。

また昨今の物価上昇、円安に伴う旅行者の意識の変化、回復基調にある外国人観光客へのプロモーション、その他、観光機構が重点施策として推進するワイン・ツーリズム、ケア・ツーリズム、ナイトタイムエコノミー、アドベンチャートラベルなど新たな観光資源開発、受入環境整備に関する観光振興施策の検討に資する基礎資料が得られるよう、年齢階層別や地域別の特徴が把握できるような調査・分析を行うこと。

#### ①調査票の設計、作成、印刷

- i) 調査票の設計・作成を行うこと
- ii) 具体的な調査項目など調査票の設計は、過年度の調査票との継続性が保たれるよう留意し、観光機構と協議しながら業務を進めること

#### ②調査の実施

契約締結日から終了日(3月10日)までの調査を実施すること。なお期間を四期(例:6~7月、8~9月、10~12月、1~3月)に分け調査を実施し、各期の調査人数を提案すること。なお調査状況の概要(回答数、属性等)を、各期が終わり次第観光機構に報告すること。

- i) 道内観光客:年齢・性別などの属性に極端な偏りがないう実施し、調査手法については観光地などでのアンケート調査(調査地点・回収方法)やICTを活用した調査など適切な手法を提案すること
- ii) 道外観光客:居住地・年齢・性別などの属性に極端な偏りがないう実施し、定期空路・航路・鉄道の玄関口や交通結節点でのアンケート調査・回収方法やICTを活用した調査手法など、適切な方法を提案すること
- iii) 外国人観光客:定期空路・航路・鉄道の玄関口や交通結節点でのアンケート調査・回収方法やICTを活用した調査手法など、適切な方法を提案すること
- iv) 調査人数は全体で4,000件以上(道内観光客1,000件以上、道外観光客1,000件以上、外国人観光客2,000件以上)を目安とする。道外観光客については、観光機構と協議の上地域ごとの調査人数を検討すること  
外国人観光客については来道者数上位5か国については200件程度のサンプルを集計すること。また、欧米豪においても合計200件以上のサンプルを集計し、特定の国のサンプルに偏りが大きく出ないように調査を行うこと
- v) 回答率をあげるための謝礼品の購入、配布等を検討すること
- vi) 調査方法(WEB併用含め)や地域別等のサンプル割付について適宜観光機構と協議の上で対応すること

#### ③調査結果の分析

- i) 観光客の属性・動向の分析
  - ・ 性別、年齢、居住地、職業、同行者数、旅行日程、旅行中の行動、観光情報入手先、交通機関、宿泊施設の種類の種類、訪問観光地、観光ルートなど
- ii) 観光に対する期待度・満足度の分析

- ・ 年齢階層別に、旅行全般、食事、おみやげ品、宿泊施設、観光施設、交通機関、接客サービス、景観への期待度・満足度など
- iii) 物価上昇、円安による旅行意識の変化や行動変容の分析
  - ・ 物価上昇、円安による道内旅行に対する意識、旅行中の行動など
- iv) 持続可能な観光に関する意識調査の分析
  - ・ 旅行計画時や旅行中における環境負荷低減や地域住民に対する配慮などサステナブル・ツーリズムに対する関心
- v) 観光産業経済効果の分析
  - ・ 調査票から観光消費額単価を推計し、費目別消費額構成比及び消費額単価、産業部門別観光消費額単価等の分析を行い、総観光消費額として整理すること
  - ・ 生産誘発額、粗付加価値誘発額、雇用誘発者数等を推計し、税收効果、観光 GDP 等の経済波及効果を分析し、観光消費が本道経済に与える影響を考察すること
  - ・ 北海道や観光機構が実施した過去の算出方法との継続性が保たれるよう留意すること
  - ・ 分析にあたり活用するオープンデータやツール（例：北海道開発局産業連関表、北海道観光局経済波及効果「見える化」分析ツール）の出自や活用方法を示すこと

※調査データの取扱い

調査・分析の実施にあたり、収集された各種データはプライバシー保護のための統計的な処理を行い、個人情報外部に漏れることのないよう十分に配慮しつつ、外部関係者によるさらに踏み込んだ分析にも資するよう基礎データを広く提供できるよう設計すること。

また調査票の回答において、消費額等異常値の記載がなされた場合は無効回答とするなど適切に対処すること。

④調査報告会の実施

調査及び調査結果の分析完了後、すみやかに観光機構会員向けの報告会を実施すること。

- i) 来場・オンラインのハイブリッド開催とすること
- ii) 会場手配は提案者負担により行うこと
- iii) 案内リーフレットの作成及び申込の受付を行うこと
- iv) 調査結果報告の他、有識者による講演を行うことも可とする
- v) その他上記に属しないことは観光機構と協議の上決定すること

(2) 北海道の観光統計データサイトへの格納

①調査データは、令和2年度に観光機構が構築した「北海道の観光統計データサイト」内で公開すること

※「北海道の観光統計データ」サイト：<https://statistics.visit-hokkaido.jp/>

②データの整形・ダッシュボードの作成にあたっては、Google スプレッドシート及び Tableau Public を活用すること。Google スプレッドシート及び Tableau Public の運用管理については、観光機構と調整の上行うこと

## 8. 報告書の作成

- (1) 7.(1)の実施結果等を取りまとめた報告書を作成する
- (2) 報告書は紙媒体(A4版)10部、電子媒体1部とする
- (3) 概要版は紙媒体(A4版1枚程度)10部、電子媒体1部とする
- (4) ローデータの提出は電子媒体1部とする

## 9. その他の提案

予算の範囲内で1の事業目的に資する有効な企画があれば、提案書に盛り込むこと

## 10. 参加表明

企画提案を提出する意思がある場合は、期日までに参加表明すること。なお期限までに参加表明が無い場合は、企画提案書を受理しないものとする。

- (1) 表明期限:令和6年5月17日(金) 15:00
- (2) 表明先:下記問い合わせ先に提出
- (3) 表明方法:別紙書式をEメールで添付送信してください

## 11. 企画提案書及び見積依頼内容

企画提案書作成にあたっては、提案の考え方のほか下記の項目について記載すること。

- (1) これまでの事業実績  
過去3年以内の本事業と同種、かつ同程度の規模の事業受注実績について記載すること。なお観光機構発注の実績については記載を要しない。
- (2) 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明記し、具体的に記載すること。なお企画提案者の業務担当者名については、提出する企画提案書の1部のみに記載し、残りについては「A」、「B」などといった表現を用いて記載すること。
- (3) 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。
- (4) 見積書 費用項目の明細を記載すること。概算見積とし捺印不要
  - ①直接人件費:業務処理に直接必要とする経費
  - ②経常的直接経費:消耗品費、通信運搬費、旅費(業務処理に従事する者の交通費・宿泊費等)
  - ③特別直接経費:印刷製本費(調査票や報告書の印刷、翻訳等の外注分)
  - ④その他:諸経費、技術経費等

## 12. 企画提案書作成上の留意点

- (1) 様式の規格はA4版とする。ただし全体的なイメージを伝えるうえで数ページA3用紙を折り込むことは可とする。

(2) 企画提案は1社1提案とする。

例:A案・B案と複数記載し、事業実施主体側に選択を委ねている提案は審査対象外とする

(3) 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。

(4) 提出された企画提案書は返却しない。

### 13. 企画提案書の提出

(1) 提出部数 7部(事業者名、業務従事者氏名を記載したもの1部、記載しないもの6部)

(2) 提出場所 下記問い合わせ先に提出

(3) 提出期限 6月7日(金) 15:00

(4) 提出方法 提出場所への持参または郵送

※郵送の場合、提出期日までに到着しないものは受理しない

※提出の企画提案書は別途データでも電子メール等により提出すること。なお電子データのみでの提出は認めない(電子データで提出する企画提案書は事業者名、氏名等を記載しないもの)

### 14. 企画提案に関する審査

(1) 参加表明期日までに参加表明を行い、かつ提出期日までに必要部数の企画提案書を提出した者を審査対象者とする。

(2) 審査対象者が4者以上の場合は予め書面審査を行い、上位3者を最終的な審査対象者とする。

(3) 審査は審査対象者によるプレゼンテーションを基に実施する。

(4) プレゼンテーションの日時及び場所は、別途審査対象者に通知する。

(5) プレゼンテーションに参加できない場合は棄権とみなす。

(6) プレゼンテーション時の追加資料の配布については認めない。

(7) プレゼンテーション用に機器類を使用する場合は、事前に申し出の上で審査対象者が準備・設置するものとする。なお審査の進行に影響を及ぼすと判断されるものについては使用を認めない。

(8) プレゼンテーション会場に入ることが出来るのは3名までとする。

### 15. 企画提案の評価基準

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

①指示内容が十分理解されているか

②協力体制など人的ネットワークが確保されているか

③効果的な事業内容となっているか

(2) 実現性

提案内容に具体性があり、かつ全体の計画が実現可能なものとなっているか

(3) 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

#### (4) 経済合理性

費用対効果が高い提案となっているか

### 16. 業務上の留意事項

- (1) 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観光機構と受託事業者が協議して決定する。
- (2) 観光機構は受託事業者に対して、観光機構がこれまで取りまとめた資料等について可能な範囲で提供する。
- (3) 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。
- (4) 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、観光機構に帰属するものとする。
- (5) 作成した北海道観光データ等に関して観光機構の web サイト等での二次使用を認めることとし、見積金額にはその二次使用料、データ納品費を含めること。
- (6) 再委託の予定(下記②の業務に限る)がある場合は、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。なお、再委託を行う際には、予め当機構の承諾を得る必要があるので留意すること。※当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をいう。
  - 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)…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…再委託に際し、当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)…再委託に際し、当機構の承諾を要さない

### 17. その他

- (1) 提出された企画提案書は、本事業の受託事業者選定以外の目的には提出者に無断で使用しない。
- (2) 公正性、透明性、客観性を期するため、企画提案書は公表する場合がある。なお公表にあたっては事前に提案者に通知するものとする。
- (3) 手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本円とする。
- (4) 受託事業者選定後の契約行為に関し発生する費用は、受託事業者において負担するものとする。
- (5) 受託事業者は、契約前に地域への説明会を実施する際は、その発生する費用は受託事業者において負担するものとする。

### 18. 問合せ先

〒060-0003 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 マーケティング・DX 部(担当:森、若月)

TEL:011-231-0941 Email:[t\\_mori@visithkd.or.jp](mailto:t_mori@visithkd.or.jp)/[k\\_wakatsuki@visithkd.or.jp](mailto:k_wakatsuki@visithkd.or.jp)



# 参加表明書

「令和6年度北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業」

委託に係る企画提案の公募について

企画提案の参加を表明します

|       |  |
|-------|--|
| 会社名   |  |
| 部署    |  |
| 氏名    |  |
| TEL   |  |
| Email |  |

送信先

公益社団法人 北海道観光振興機構

マーケティング・DX部(担当:森)

Email:t\_mori@visithkd.or.jp