

令和6年6月18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年度広域連携 DMO としてのデジタルマーケティング事業
「北海道観光に対する住民満足度調査」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年度北海道観光に対する住民満足度調査」

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 津田・関 TEL:011-231-6736

Email: y_seki@visithkd.or.jp

令和6年度広域連携 DMO としてのデジタルマーケティング事業
「北海道観光に対する住民満足度調査」委託業務企画提案指示書

1. 事業目的

本道を訪れる観光客の満足度を高め、再訪したいと思われる観光地を創出するためには、地域住民や観光事業者による積極的な観光客の受け入れやおもてなしが近年注目されており、地域内にこういった地域活性を実現するマインドを醸成していくことが重要である。それには、その土地に住んでいる方々が居住地域に対して「愛着」や「誇り」を持つことが不可欠であり、主体的に地域の魅力に磨きをかけながら、観光魅力を高めていくことが必要である。また、「住んでよし、訪れてよし」という理念も浸透し、観光産業は様々な業種に経済波及効果を及ぼす裾野の広い産業であるとの理解も深まってきており、地域住民とそこに住む観光従事者が互いにメリットを感じることができ、WIN-WINの関係構築が理想である。そのため、来訪者を対象とした統計調査や満足度調査だけでなく、地域住民が観光客増加を起因とする様々な分野での環境変化をどのように受けとめているかを把握するため道内地域住民を対象としたアンケート調査を実施する。住民満足度調査は、観光地域づくりのマーケティングにおいて来訪者満足度調査と同様に、DMO における重要な KPI として注目すべきデータで、「住んでよし」の力を可視化するものである。

調査・分析結果は、当機構で打ち手を検討するために活用するのみならず、「北海道の観光統計データサイト」で公開し、道内各観光地域づくり法人(DMO)等各種観光団体の観光戦略立案や観光ビジネス強化の一助としていただくことを目的とする。

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
2,200,000 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1月31日（金）

(2) 業務スケジュール

6月18日（火）	企画提案募集公示、企画提案指示書配布
6月25日（火）	企画提案参加表明期限15:00締切
7月9日（火）	企画提案書の提出期限15:00締切
7月中旬	企画提案の審査、委託事業者決定
7月下旬	契約締結・業務開始

(3) 業務完了日

令和7年1月31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) 北海道観光に対する住民満足度調査

① 調査票の設計、作成

(ア) 具体的な調査項目を提示すること

- ・住民満足度測定の調査項目検討に当たっては、令和5年度「住民満足度」調査における設計を基本踏襲すること
- ・予め令和5年度「住民満足度調査」報告書や他都府県のデータ比較から、本道における「住民満足度」向上に向けた課題を抽出し、「課題が生じた要因」を深堀する設計を行うこと
- ・令和5年度「住民満足度調査」報告書から、居住地域や観光客との関わり毎に生じる特色などを読み取り、要因を分析する設計とすること

(イ) 数値(仮説)設定

予め、令和5年度「住民満足度調査」や他都府県等の先行事例を参考とし、調査項目において目安となる数値(仮説)を設定し、その根拠を示すこと

(ウ) 調査データの取扱い: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

(エ) 調査票の設計は、観光機構と協議しながら業務を進めること

※令和5年度「住民満足度調査(抜粋版)」は下記 URL よりご確認ください(参加表明いただいた事業者様には別途詳細版を提供いたします)

<https://statistics.visit-hokkaido.jp/wp-content/uploads/2024/03/%E4%BB%A4%E5%92%8C%EF%BC%95%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E5%8C%97%E6%B5%B7%E9%81%93%E8%A6%B3%E5%85%89%E3%81%AB%E9%96%A2%E3%81%99%E3%82%8B%E4%BD%8F%E6%B0%91%E6%BA%80%E8%B6%B3%E5%BA%A6%E8%AA%BF%E6%9F%BB.pdf>

② 調査の実施

(ア) 調査対象・サンプル数

- ・ 北海道在住の地域住民(観光従事者含む)で、年齢・性別などの属性や人口比率に応じるなど特定の地域に偏ることなく、最低3000件のサンプルを取得すること。また偏りのないデータ形成のための統計的手法を説明すること

(イ) 調査手法

- ・ 印刷物やwebなど手法は問わないが、低コストで短期間に設定サンプル数が確保できる手法を提案すること
- ・ 当機構サイトHOKKAIDO LOVE!のアンケートフォームの活用も検討すること
例:<https://www.visit-hokkaido.jp/form/tourismreport/>
- ・ 回答率向上施策を検討すること(例:謝礼品購入・配布、web広告、ポイント還元等)
- ・ 調査票の回答において、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
- ・ 対面調査の際は、個人の選択を尊重し、自主的な取り組みをベースとした感染症対策をとること

③ 調査結果の分析

(ア) 総合満足度の算出

- ・ 設問ごとの単純集計及び、回答者属性、エリア別、地域住民と観光従事者等のクロス集計や多変量解析など適切な分析手法を用い可視化すること
- ・ 居住地について(地域への愛着・誇り)、経済面(観光消費、雇用、経済的恩恵の実感、地域活性への期待)、社会面(観光客への意識、観光従事者の意識、自地域の観光地として

の評価)などの分野において要因分析を行い、総合満足度を算出すること

- (イ) 令和5年度「住民満足度調査」との間で生じた差異について検証すること
- (ウ) 令和5年度「住民満足度調査」から抽出された課題について要因の深堀を行うこと
- (エ) 令和5年度「住民満足度調査」において抽出された、居住地域や観光客との関わりなどで生じている差異について要因の深堀を行うこと。
- (オ) 令和6年度の調査結果により、新たな課題があれば抽出し、分析すること
- (カ) 調査結果と①(イ)で設定した数値(仮説)の差分を分析すること
- (キ) 打ち手・施策の検討
 - ・ 住民の抱く課題や意識を顕在化し、今後の観光地域づくりにおける、打ち手・施策を検討すること
 - ・ 考察においては、北海道来訪者満足度調査報告書など他のデータの活用も検討すること
(例:地域の魅力資源において来訪者と住民を比較しギャップを顕在化する等)

8. 報告書の作成、公開

- (1) 調査・分析結果を取りまとめた報告書を詳細版と概要版の2種で作成し公開すること
 - ① 詳細版は紙媒体(原稿方向はA4横で作成、印刷は2頁をA4縦に集約し、両面)3部、電子媒体(パワーポイント及びpdf)各1部を納入すること
 - ② 概要版は紙媒体(A4版1枚程度)3部、電子媒体1部を納入すること
 - ③ ローデータの提出は電子媒体1部を納入すること
 - ④ 調査・分析結果は、「北海道の観光統計データサイト」内で公開すること
 - (ア) 「北海道の観光統計データ」<https://statistics.visit-hokkaido.jp/>
 - (イ) データの成型・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
- (2) 事業実施報告書を作成し、納入すること

9. その他の提案

予算の範囲内で、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:6月25日(火) 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メールで添付の上、送信

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、捺印不要とする

- 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
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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 5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4部）
- (2) 提出場所 下記問い合わせ先に提出
- (3) 提出期限 7月9日（火）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) 提出済の企画提案書は、本事業の受託事業者選定以外の目的には提案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:津田、関)
TEL:011-231-6736 y_seki@visithkd.or.jp

参加表明書

「令和 6 年度北海道観光に対する住民満足度調査」

委託業務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:津田、関)

y_seki@visithkd.or.jp