

「観光香川おもてなし運動事業」委託業務仕様書

1 委託業務名

「観光香川おもてなし運動事業」委託業務

2 趣旨

県外から訪れた観光客の方々に「香川に来て良かった」「また香川を訪れたい」と思っていただけるよう、四国遍路で育まれてきた「おもてなし力」の向上を図るため、平成27年10月に「観光香川おもてなし運動県民会議」を設立し、全県的なおもてなし運動の推進に取り組んでいるところである。

今回、より一層の「おもてなし力」の向上を図るため、「観光香川おもてなし運動県民集会」及び観光従事者やタクシー・バス乗務員等を対象とした「おもてなし研修会」を実施し、観光客の満足度向上と、県内の滞在時間の延長や再来訪のきっかけにつなげる。

3 業務の内容

「観光香川おもてなし運動」委託業務として、以下の業務を実施する。

(1) 「観光香川おもてなし運動県民集会」の開催

県民会議の会員や会員から推薦のあった団体等が実施する「おもてなし活動」の中から、特に優秀で他の模範となる取組みを「観光香川おもてなし大賞」として表彰するとともに、おもてなし講演会を開催する。

- ・開催時期：令和6年11月19日（火）
- ・出席予定数：約200名
- ・内容：講演会（60分）＋表彰・報告（60分） 計120分程度

① 出席者の募集

わがかがわ観光推進協議会（以下「協議会」という）が作成した案内文の発送及び出席者の取りまとめを行うこと。送付する案内文は250通程度の想定とし、発送費は委託料に含めること。また、目標とする出席者数を約200名とし、集客すること。

② 会場

協議会が指定する会場で⑥の運営を行うこと。

③ 講師の選定及び手配

講師は、協議会が指定する講師とする。講師の謝礼は、100,000円（税込）を委託費用に計上すること。

④ 配付資料の作成

出席者に配付する資料の作成を行う。事前に協議会と協議を行うこと。

⑤ おもてなし大賞受賞者の副賞と賞状の準備

賞状の仕様等については、別紙参照。副賞の選定及び賞状のデザインは協議会が行う。副賞及び賞状（それぞれ1つずつ）の準備に要する費用は委託料に含めること。なお、副賞は10,000円（税込）を計上すること。

⑥ 運営

- ・会場設営、撤去

会場の設営（受付、ステージ、音響、客席等）及び撤去を行うこと。

- ・備品の手配

演題、司会台、看板、演題懸垂幕、演台用の花、マイク、プロジェクター、スクリーン、サーマルカメラ等必要な備品を準備すること。また、事前に協議会と協議すること。

- ・「観光香川おもてなし運動県民集会」の進行管理

運営計画書、進行台本を作成し、当日の集会の進行及び進行管理を行うこと。

- ・業務体制

統括責任者を選任すること。統括責任者は、委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、集会の運営を行う。また、業務を遂行するために次の業務従事者を置くこととし、それぞれの人数を提案すること。進行に必要な業務従事者が他にある場合適宜提案すること。

- ①司会者

- ②ステージ管理者

- ・記録

当日の集会模様の写真を撮影すること。

- ⑦ 報告書作成

講師・会場・参加者数・内容等をまとめた報告書を作成し、令和6年12月6日（金）までに、協議会まで提出すること。

(2)「おもてなし研修会」の開催

観光・宿泊施設従業員を対象に、観光の基礎知識と接遇を学ぶ研修会を開催するとともに、タクシー、バス乗務員に特化した研修を開催する。

- ・テーマ：i「接遇マナースキルアップ」

- ii「交通事業者として取り組むおもてなし」

- ・内容：i 観光関連業務に従事する者やタクシー・バス乗務員を対象に、接客技術を学ぶもの（90分）

- ii タクシー・バス乗務員を対象に、おもてなしや観光接遇を学ぶもの（90分）

- ① 出席者の募集

案内文の作成、発送及び出席者の取りまとめを行うこと。

送付する案内文は150通程度の想定とし、発送費は委託料に含めること。

- ② 日程調整、会場の手配

次のとおり、日程調整及び会場の提案、手配を行うこと。

- ・開催時期：1月中旬～2月

- ・開催回数：6回程度

- ・参加人数：各回30名程度

- ・開催場所：高松 4回（うち1回はタクシー・バス乗務員に特化した研修）、中・西讃 1回、小豆島 1回

- ③ 講師の選定及び手配

講師は、協議会が指定する講師とする。講師の謝礼は、i 120,000円（税込） ii 80,000円（税込）

の計200,000円を委託費用に計上すること。

- ④ 配付資料の作成

出席者に配付する資料の作成を行う。事前に協議会と協議を行うこと。

⑤ 研修会運営

研修会の進行を行うこと。

⑥ 参加者のフォローアップ

出席者に対し、研修会当日にアンケート調査を実施すること。なお、アンケート作成にあたっては、事前に協議会と協議を行うこと。

⑦ 小テストの作成・実施、「香川おもてなしタクシー」の認定

研修内容に関連した 10 問のテストを作成すること。また、研修の最後に、タクシー乗務員を対象に、テストを行い、採点を行うこと。うち、7問以上の正答者に対し、「香川おもてなしタクシー」を認定すること。

⑧ 「香川おもてなしタクシー」認定証、認定ステッカーの作成及び発送

「香川おもてなしタクシー」認定証、認定ステッカーの仕様等については、**別紙**参照。デザインは協議会が行う。認定ステッカーについては、最低 100 枚作成し、交付枚数が 100 枚未満だった場合、余剰分を協議会に提出すること。発送について、⑦で認定した者に対し、認定証と認定ステッカーを送付すること。

⑨ 報告書作成

講師・会場・参加者数・内容等をまとめた報告書を作成し、令和 7 年 3 月 7 日（金）までに、協議会に提出すること。

4 委託金額 2, 0 0 0, 0 0 0 円以内（消費税及び地方消費税を含む。）

5 委託期間 委託契約締結の日から令和 7 年 3 月 7 日（金）まで

6 留意事項

- (1) 受託者は、業務着手前に業務工程表を作成し、提出すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、計画に変更が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項及び不明な点が生じたときは、その都度速やかに当協議会と協議を行い、事前に当協議会の了解を得た上で、誠実に業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、当協議会から業務遂行状況の報告を求められた場合は、速やかに対応すること。
- (4) 受託者は、本業務により何らかのトラブルが生じた場合、受託者の責任において処理すること。
- (5) 本業務の実施により取得した個人情報、厳重に管理すること。
- (6) 天災その他経済情勢の激変により、本事業の一部、または全部が中止となった場合、別途、変更契約を締結することで、当協議会が適切と認める範囲内において準備に要した費用等の委託料を支払うものとする。（ただし、契約限度額以内とする。）

7 担当部局・担当者

〒760-8570 香川県高松市番町四丁目1番10号（県庁東館5階）

わがかがわ観光推進協議会（香川県観光振興課内） 担当者：沢井

TEL：087-832-3361 FAX：087-835-5210

【賞状】

- 仕様等
 - ・規格 A3サイズ・賞状用紙（上質）
 - ・併せて賞状用の筒（黒・A3）も準備すること

【認定証】

- 仕様等
 - ・規格 B5サイズ・白色ケント紙
 - ・部数 約150部（合格者数によって増減あり）

【認定ステッカー】

- 仕様等
 - ・規格 横60mm×縦70mm
 - ・カラー（両面）
 - ・片面シール
 - ・有効期限経過後に剥がしやすいような糊付けにすること