

「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」(観光庁)

鳥取島根エリアの高付加価値なインバウンド観光地づくり事業における

「高付加価値旅行者の受入を担う人材の育成・確保業務」

公募説明書

1. 事業名

鳥取島根エリアの高付加価値なインバウンド観光地づくり事業における「高付加価値旅行者の受入を担う人材の育成・確保業務」

2. 履行期間

契約締結の日から令和8年1月30日(金)まで

3. 事業の目的

- ・観光庁では、今後のインバウンドの本格的な回復を見据え、訪日観光における消費単価が高い傾向にある高付加価値旅行者の地方への誘客を促進することとしている。このような背景のもと、観光庁において、「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくりに向けたアクションプラン」を策定(2022年5月)、同アクションプランに基づき、高付加価値旅行者の誘客に向けて集中的な支援を行うモデル観光地として、「鳥取島根エリア」を含め11地域が選定された(2023年3月)。2024年9月には、新たに3地域が選定され、全14地域となっている。

【観光庁ホームページ 訪日旅行での高付加価値旅行者の誘致促進】

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/inbound_kai_fuku/kofukakachi.html

- ・SAN'IN観光ビジネス推進企業体(以下「企業体」という。)は、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」事業・モデル観光地に選定され、2023年度に山陰エリアのマスタープラン(以下「MP」という。)を策定するなど、高付加価値旅行者の山陰エリアへの誘客を目指している。

MPでは、地域の将来像と成果目標を設定し、ヤド、ヒト、アシ、ウリの4つの成果指標のモニタリングを行いながら、持続可能な観光地づくりを推進することとしている。

高付加価値旅行者の誘客を進める上で、宿泊施設のおもてなし人材、ドライバー、スルーガイドの育成・確保を進め、旅行者のニーズに応えることができる体制を整備することが求められる。現状では高付加価値旅行者層の需要が限定

的であることから、スルーガイドとして活躍するガイド人材が育ちにくく、また、宿泊・交通事業者においても外国語対応人材の通年雇用が進まない現状がある。このような中、地域全体で必要な人材を育成・確保しながら、需給マッチングを図る仕組みを整え、新たな需要の創出と高付加価値旅行者の受入体制の充実を両輪で進めることが求められている。本業務では、ヒトに関する課題解決に向け、外国語対応人材を必要とする事業者と活躍の機会を求める人材をマッチングする仕組みのあり方を検討し、持続可能な運営に向けた課題、必要な取組を明らかにする。なお、本事業は、「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくりに向けたアクションプラン」（2022年5月観光庁制定）、MP（2024年3月策定/2025年3月改訂）を理解したうえで実施すること。

4. 業務内容

上記の目的を踏まえ、次の業務を遂行すること。

1) 高付加価値旅行者へのサービス提供を担う人材情報の整理

（一社）山陰インバウンド機構が整理する外国語対応人材リスト等をもとに、地域内において、高付加価値外国人旅行者へのサービス提供の意向を有する人材情報を把握・整理する。

人材情報は属性、能力、経験、対応可能なサービスや条件等をもとに整理し、後述する人材プラットフォーム等での活用に資するよう留意する。

2) 高付加価値外国人旅行者に対応する人材育成事業

ア スルーガイドを対象にした研修

MPに示す地域のコアバリューやそれらに紐づくストーリー、地域資源の特徴を体系的に理解し、山陰エリアを広域に対応できるスルーガイドの養成に向け、必要な知識・技能を習得するための研修を実施する。

研修は実地研修・座学を組み合わせで行うものとし、3回以上実施する。

【想定する取組】

- ・ 地域のコアバリューに紐づいた体験コンテンツを提供する事業者と連携した実地研修
- ・ 宿泊施設等での業務に対する実地研修

イ ハイヤードライバーを対象とした人材育成研修

高付加価値旅行者に対応できる車両を持つ交通事業者及び高付加価値旅行

者層の受入に前向きな意向を有する事業者等を対象に、経営者およびドライバーを対象とした高付加価値旅行者の受入に必要な知識・技能を習得するための研修を実施する。

研修は実地研修・座学を組み合わせて行うものとし、3回以上実施する。

【想定する取組】

- ・ 専門家を招聘した研修を実施

ウ 宿泊施設のアテンドスタッフを対象とした人材育成研修

高付加価値旅行者層の受入に前向きな意向を有する事業者等を対象に、経営者およびアテンドスタッフを対象とした高付加価値旅行者の受入に必要な知識・技能を習得するための研修を実施する。

研修は実地研修・座学を組み合わせて行うものとし、3回以上実施する。

3) 人材プラットフォームの検討

ア 外国語対応人材活用の需要がある事業者の募集・データベース構築

山陰エリアの宿泊事業者、交通事業者に対するアンケート調査を行い、外国語人材活用の需要の有無、業務内容、外国語対応人材の受入意向、条件等を整理したデータベースを作成する。

【想定する取組】

- ・ 高付加価値旅行者層に対応する人材を必要とする事業者の抽出
- ・ 各事業者における仕事内容の抽出

イ プラットフォームの構築・運営

検証結果を踏まえ、外国語対応人材と事業者のマッチングサービスを具体化し、プラットフォームのプロトタイプを開発する。

開発するプラットフォームが備える機能は以下を想定し、これらを生かしたビジネスモデルを明らかにする。

【想定する取組】

- ・ 登録した人材のプロフィールの管理
- ・ メール機能や通信アプリを活用した連絡網の作成
- ・ 外国語対応人材に対する研修会や情報共有、仕事案件の案内
- ・ 事業者側へのニーズ及び課題の調査
- ・ 外国語対応人材側へのニーズ及び課題の調査

4) 他エリアとの連携によるガイド人材の確保策の検討

国内他地域と連携し、他地域で活躍するガイドとの効果的な連携の在り方を検討する。他地域で活躍するガイドのうち、山陰地方で活動可能なガイド人材を確保し、前述の人材育成講座への参加を通じて、ガイド人材を確保する。

1) ～4) における共通事項

業務を遂行する上で、次のことに留意して実行すること。

- (1) 業務の実施にあたって、企業体に対して、サポートや総合的な助言を行うことが可能な体制を整えること。また、その実施体制については提案書に記載すること。
- (2) 企業体への連絡及び報告に使用する言語は日本語とする。
- (3) 各業務の準備を含む実施時期等、事業スケジュールを提案書へ具体的に記載すること。
- (4) 各業務を運営管理する者（以下「進行管理者」という。）を指定したうえで、事業者内の役割分担等について企画提案書に記載すること。進行管理者は本業務が円滑に運営されるよう相互調整を行いつつ業務の進捗等について把握し、個別事業の進捗や担当者の認識に齟齬等が出ないように努めること。
- (5) 事業の実施結果については事業実施報告書により報告し、報告内容については、事前に企業体に確認のうえ、取り纏めること。
- (6) 業務の実施に際しては、企業体との連絡調整を十分に行い、円滑な事業実施に努めることとする。
- (7) 企業体が今年度実施する別事業と連携をすること。

5. 事業報告書の作成

当該事業終了後すみやかに、以下の内容を記載した事業報告書を作成すること。

1) 記載内容詳細

- ・ 事業実施結果の概要
- ・ 取組内容詳細
- ・ 解決すべき課題とその状況、対応策等
- ・ 経費内訳※
- ・ 総括

※ 対象経費確認等のための「2025 年度版 事業の手引き」は受託事業者のみに開示する。

2) 留意点

- ・企業体と十分にコミュニケーションをはかりながら、事業報告書を作成すること。
- ・事業実施状況、経緯、結果、課題等を分かり易く編集すること。

6. 成果物の内容

本事業の成果物として、以下の納品物を提出すること。

- ・人材リスト
- ・育成プラン(研修プログラム・実施結果)
- ・プラットフォーム構築に向けた提案
- ・事業報告書※
※ 上記はすべて電子データの提出のため書面や冊子は不要、またファイルの種類やフォーマットは問わない
- ・委託業務に係る経費証憑書類及び関係証拠書類
- ・各会議の議事録

7. 契約代金の支払い

契約代金の支払いに関しては、業務終了後の完了払いとする。

8. 作成物に関する権利の帰属

業務を遂行する上において、著作権の取扱いに十分注意すること。

- (1) 本業務の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て企業体に帰属する。
- (2) 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作者人格権についても行使させないことを約束するものとする。
- (3) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ企業体に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (4) 上記（1）（2）（3）の規定は、第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこ

と。

- (5) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定する。

9. その他

- (1) 本業務の成果（成果物の報告書のみならず一部のデータ等も含む。）は、期間の制限なく無償でホームページ、印刷物等のあらゆる媒体、手段・方法により、公表（公開、配付等）することを想定し、二次利用可能な権利関係に関する著作権の許諾等の手続きを行うこと。また、本業務における成果品に関する一切の権利及び成果品の所有権、著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定められた権利を含む。）は、企業体に帰属するものとする。
- (2) 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。
- (3) 業務の実施に伴い知り得た企業体及び関係機関の機密情報を第三者へ漏らさないこと。
- (4) 企業体は、業務実施過程において本業務説明書記載の内容に変更の必要が生じた場合、受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。
- (5) 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに企業体に報告、協議を行い、その指示を受けること。
- (6) 本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし事前に文書により企業体と協議し承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により企業体に事前に報告し承認を得るものとする。
- (7) 受託者が本仕様書に違反して回復の見込みがないとき、又は業務を完了する見込みがないときは、企業体は契約を解除して損害賠償を請求する場合がある。
- (8) 契約代金の支払いに関しては、企業体と協議の上、決定するものとし、計画にあった項目が実施できなかった場合は、提出のあった見積書等から、その費用を差し引いた額で精算するものとする。
- (9) 安全の確保に配慮した体制を整えて業務を遂行すること。自然災害や感染症等の発生状況により、当初計画での業務遂行が困難になったときは、速やかに企業体へ相談し、指示に従うこと。
- (10) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、企業体と別途協議の上、処理すること。
- (11) 企業体は、必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を企業体HP等に公開する。公開に関して、受託者は

これを了承するものとする。

- (12) この事業は、観光庁の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」に基づく事業であるため、その「モデル観光地への支援内容について」の事業実施の手引きを事業受託後に確認し、その内容に沿って実施すること。

〒690-0877 島根県松江市殿町 43 3F
SAN' IN 観光ビジネス推進企業体
担当 広瀬、肥後
電話：0852-61-8015
E-mail: kankou@expe-s.com