

事業内容説明書

1 業務名

「松本・高山エリア」における高付加価値なインバウンド観光地づくり
アシに関わる高付加価値化検証業務

2 履行期間

契約締結の日～ 2026年1月30日（金）

3 業務の目的

松本・高山高付加価値な観光地づくり推進協議会（以下「協議会」という。）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 モデル観光地」に選定され、2023年度に「松本・高山 高付加価値化マスタープラン（以下「MP」という。）」を策定するなど、訪日旅行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松本・高山エリアへの誘客を目指している。

MPでは、地域全体の目指すべき姿として、観光産業の高付加価値化を通じて、観光による受益が広く地域社会及び経済に行きわたり、観光地を核とした地域活性化の好循環を創出することを掲げている。

本業務は、MPが目指す観光産業の高付加価値化を通じた、地域全体への経済波及効果、住民の暮らしの向上、持続可能な地域の実現を目指すことを目的としている。

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2月策定）を理解したうえで実施すること。

4 業務の内容

（1）高付加価値旅行者のニーズ調査及び課題の再整理と人材育成・サービス磨き上げ

高付加価値旅行者が求める「ニーズ」について、利用者目線でソフト、ハード両面から洗い出しを行う。

①ニーズ把握のためのヒアリング項目の設定

- ・ハード、ソフトの両面から、ヒアリング項目を設定する。なお、現有資源の活用も視野に各社が保有している車種や旅行形態ごとの項目も加える。
- ・項目例としては以下の通り（提案者による項目追加も可能とする）
 - ア ハード面（座席／乗り心地／ブランド／車種／荷物の置き場所など）
 - イ ソフト面（ガイド／ドライバー／車内での飲食提供可否／娯楽など）
 - ウ 当エリアの交通事業者の保有する車両を把握し、車両別に調査を実施
 - エ 新たなサービスの導入などの有用性

②高付加価値旅行に関わるステークホルダーへのヒアリング及びニーズ調査

- ・利用者目線でのニーズを把握するため、最も旅行者に近いと思われる関係者を選定
- ・ヒアリング対象は以下の通り（提案者による項目追加も可能とする）
 - ア 地域ガイド（お客様と常に行動を共にするガイドからのヒアリング）

- イ 地域の宿泊施設（旅館／ホテル／その他）
- ウ 地域DMC／DMO（他地域含む）
- エ 国内ランドオペレーター
- オ 海外旅行会社（パッケージツアー／テラーメイドツアー）
- カ 高付加価値旅行に関する有識者

（２）地域で交通を担う事業会社に現在所属している乗務員の高付加価値旅行者の受入環境整備及びホスピタリティ向上

- ①地域として「高付加価値旅行者」を受け入れるための環境整備 ・高付加価値層への対応の改善（言語対応・マナー改善等）
- ②ガイドドライバーへの昇華に向けた教育プログラムの開発
- ③松本～高山間の観光案内実技研修
- ④評価制度の可視化

（３）山岳エリアを中心とした既存旅客営業以外でのアシ観光活用の検討

上高地、新穂高等の山岳エリアにおいて、既存旅客営業以外でのアシの観光活用に関する検討をすること。

（４）上記（１）～（３）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。

- ア 業務の実施にあたって、協議会に対して、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。
- イ 協議会への連絡及び報告に使用する言語は日本語とする。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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、事前に協議会に確認のうえ、取り纏めること。
- カ 業務の実施に際しては、協議会との連絡調整を十分に行い、事業の管理及び円滑な事業実施に努めることとする。
- キ 必要に応じ、観光庁が実施する現地研修に必要な手配等の対応をすること
- ク 必要に応じ、協議会が今年度実施する事業と連携をすること。

（５）報告書

ア 提出物

業務完了報告書を添えて、以下の資料等について提出すること。

- ・事業実施報告書（カラー）
- ・報告書や各種会議資料等の成果物の電子データ等（協議会が指示するもの。）
- ・事業において必要となった経費に係る各種証憑等（協議会が指示するもの。）

イ 提出場所

協議会の担当者宛に電子メールで提出すること。ただし、業務完了報告書及び事業実施報告書については、紙ベースでも各1部ずつ協議会宛てに提出すること。

ウ 提出期限

2026年1月30日（金）

なお、事業実施報告書については、提出期限の14日前には素案を協議会に共有し、内容についての意見を求める等の調整を行うこと。（提出期限後も協議会事務局の求めに応じて必要な修正対応を行うこと。）

エ 報告書の作成にあたっての留意点

分かりやすく作成するとともに、事前に協議会職員の承認を受けること。

（6）その他

- ア 原則として、単品（1品または1組の税込み取得価格）が10万円未満、かつ使用できる期間が1年未満の消耗品のみを経費として認め、用途を明らかにし、契約期間内に使用した数量のみを委託料に含むことができる。受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は観光庁に帰属するものとする。また、その処理については、協議会の指示に従うこと。
- イ 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、観光庁に帰属するものとする。
- ウ 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。
- エ 業務の実施に伴い知り得た協議会及び関係機関の機密情報を第三者へ漏らさないこと。
- オ 協議会は、業務実施過程において本仕様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。
- カ 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに協議会に報告、協議を行い、その指示を受けること。
- キ 本委託業務の一部について第三者に委託する場合、委託内容について文書により協議会と事前に協議し承認を得るものとする。
- ク 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、協議会は契約を解除して損害賠償を請求する場合がある。

ケ 契約代金の支払いに関しては、協議会と協議の上、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。

コ 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、速やかに協議会へ相談し、指示に従うこと。

サ 本事業内容説明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、協議会と別途協議の上、処理すること。

シ 協議会は、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）を関係HP等に公開することがある。公開に関して、受託者はこれを了承するものとする。

ス 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、「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」に係る事業の手引きを確認し、その内容に沿って実施すること。また、その成果は観光庁に開示する義務がある

セ 必要に応じ、観光庁が実施する現地研修に必要な手配等の対応をすること

ソ 必要に応じ、協議会が今年度実施する事業と連携をすること。

5 概算予算額

3,200,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

6 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。

7 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、全て観光庁に帰属する。

（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せず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。

（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、あらかじめ協議会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。

8 その他

(1) 本事業内容説明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、協議会と別途協議の上、処理すること。

(2) 事業の実施に当たっては、各国の法律・慣習などを確認の上、遂行すること。

(3) 協議会は、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）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

以上