

訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する調査業務 仕様書

1 委託業務名

訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する調査業務 仕様書

2 業務目的

新型コロナウイルス感染拡大の影響が少なかった令和元年度統計のなかで、姫路城を訪れる訪日外国人観光客数は、395千人であり来城者の25%を占めている<※1>。また、宿泊者の状況は、令和元年度宿泊統計において、93.5%が日本人宿泊者で、6.5%が外国人宿泊者と推計されている。構成は、アジア54.5%・欧米豪33.1%・その他12.4%であり、国別では、台湾が一番多く23.5%を占め、以下中国(11.6%)、アメリカ(10.2%)、フランス(9.7%)、香港(5.9%)、韓国(5.2%)、ドイツ(3.7%)、イギリス(2.8%)、オーストラリア(2.7%)、タイ(2.5%)と続く<※2>。

なかでも、台湾及びフランスは観光庁の宿泊旅行統計調査の全国での構成比を大きく上回り、アメリカ・ドイツ・イギリスについても、全国比を上まわっている。

しかしながら、コロナ禍で訪日外国人観光客の渡航が長く制限され、事業者のインバウンド受入環境に関する状況も大きく変わっている。(公社)姫路観光コンベンションビューロー(以下「当ビューロー」)としては市内の外国人観光客の受入れ環境の現状を踏まえた、実効性の高いインバウンド施策を検討していく必要があると考える。

このため、本業務は、インバウンド観光の再開を見据え、市内の観光市施設の外国人観光客の受入環境及び観光地周辺の地域住民や医療関係者等への意識調査を行い、調査結果を市内事業者の受入準備及び意識醸成の促進及びインバウンド施策に活用することを目的として実施する。

<※1>出典「令和元年度姫路市入込客数・観光動向調査」

<※2>出典「令和元年度姫路市宿泊統計」

3 業務概要

- (1) 実施主体 公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー
- (2) 提案上限額 3,500,000円(取引に係る消費税及び地方消費税を含む)
- (3) 契約期間 契約締結の日から令和12月9日(金)まで
- (4) 想定スケジュール

令和4年8月中旬	契約締結・業務開始
令和4年8月中旬～	実施体制の構築、調査内容の詳細協議
令和4年8月中旬～11月末	調査の実施、「実態リスト」の作成
令和4年12月9日(金)	広報資料・報告書等の提出 契約終了

4 業務内容

(1) 市内観光施設の訪日外国人観光客受入環境に関するアンケート調査

姫路市内の施設(観光施設、飲食店、土産等の小売店、宿泊施設、交通事業者、体験事業者等)に対し、インバウンド受入環境整備状況に関する下記の業務を行う。

調査対象	調査対象施設をリストアップする 調査対象は、「観光施設・飲食店・土産等の小売店・宿泊施設・交通事業者・体験事業者・寺社仏閣・観光農園・酒蔵・伝統芸能団体など外国人旅行者の利用が想定される施設・団体を広く対象とする。
調査期間	2～3 ヶ月程度 ※別途協議のうえ決定
調査表	業種毎に、A4 1～2 ページ程度の分量で作成する
調査方法	郵送・FAX・電話・E-mail 等の調査媒体は問わないが、回答数が向上するように工夫すること。
調査件数	1,000 件程度
調査項目	調査項目は、当ビューローと協議の上決定するが、以下の項目は必ず含めるものとし、設問は○×による簡易な回答の他、自由記述を含める。 〔調査項目〕 <ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応（メニュー、施設内表示、接客対応等） / 対応言語の確認 ・キャッシュレス決済対応 / 対応キャッシュレスの種類を確認 ・Free Wi-Fi の提供 ・Google ビジネスプロフィールへの登録状況 ・上質な環境の提供（高付加価値なサービス、地元食材を使った提供、SNS 映えする写真スポット、商品等） ・文化、宗教への対応（ハラール食、ムスリムフレンドリー、ベジタリアン、ヴィーガン、礼拝場所の設置等） ・コロナ前のインバウンド利用者属性 ・ニーズや課題、外国人観光客に対するアピールポイント、今後取り組んでいきたいこと ・従業員教育 ・感染症対策、災害・医療への対応 ・その他、インバウンド受入にあたり必要と考えられる事項

(2) 地域住民や関係機関の訪日外国人観光客を受け入れる際の意識調査

(1) の受入施設側への調査に加え、観光地周辺の地域住民や医療関係者等への意識調査を行い、受入に対する課題を抽出し、他都市の事例を交え対策案を提案すること。さらに、訪日外国人旅行者に対する姫路市域の医療体制についても調査を行うこと。

(3) 実態リストの作成

(1) の調査結果に基づき、施設・事業者店舗ごとの実態リストを作成すること。なお、リストは Excel により加工等が容易なものとする。

(4) 重点市場国からの誘客に繋がりやすい施設・事業者店舗の観点別評価

ビューローが定める下記の重点市場国について、(1)の調査結果に加え、観光庁や日本政府観光局が公開している統計、SNS等の口コミ分析等も参考に、誘客に結び付きやすく訴求力のある施設や事業者店舗の洗い出しを行う。各カテゴリ（観光スポット・飲食店・土産店・体験・宿泊施設等）に分類し、観点別評価（ABC）を行う。なお、資料はExcelにより加工等が容易なものとする。

重点市場国	
アジア・ 東南アジア市場	中国、台湾、香港、タイ ※関西を訪れるヘビーリピーター層（個人旅行者）
欧・米・豪市場	イギリス、フランス、スペイン、ドイツ、アメリカ、オーストラリア ※ゴールデンルートから広島を訪れる個人旅行者及び団体

(5) 広報資料の作成

インバウンド受入に優良な事例、対応が不十分な事例、対応するためにはどのような取り組みが必要かなどをまとめた資料を作成すること。今後、当ビューローが、域内の事業者へインバウンド受入準備及び意識醸成に向けての啓発を行う際に活用する。

(6) 報告書の作成

- (1)～(5)の実施結果をまとめた業務報告書を作成の上、発注者に対して提出すること。なお(1)(2)の調査事業については、調査終了後速やかに結果を取りまとめ、提出すること。

5 委託業務実施体制

委託業務の実施にあたっては、当ビューローとの協議、関係者への連絡調整が迅速に行えるよう体制を整えること。

6 納品物

実態リスト・観点別評価・広報資料・報告書（各紙媒体10部、電子データ一式）

7 制作物に関する権利の帰属

制作される成果物の著作権、所有権等（第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真を除く）に関する一切の権利は、受託者が従前から有している権利を除き、原則当ビューローに帰属する。

8 受託者の義務

受託者は、個人情報をもとより業務上知りえた情報を第三者に漏えい、開示してはならない。また、本業務履行以外の目的に使用してはならない。これらは本契約終了後も同様とする。

9 その他留意事項

- (1) 受託者は本業務を全て第三者に委託し、または請け負わせることができない。ただし、あらかじめ当ビューローの承認を受けた場合は、業務の一部を委託することができる。
- (2) 本件は受託者を選定するために行うものであり、事業内容は改めて当ビューローと受託者において協議し、契約締結時の仕様書に反映する。
- (3) 業務の目的達成のため、当ビューローの指示により仕様書の内容の追加及び変更を行う場合がある。
- (4) 調査事務の執行にあたっては、調査対象となる組織又は者に対し、調査目的を十分に説明をし、事業への協力を得るなど、良好なるデータ等の取得に努めること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については当ビューローと受託者とは協議して定めるものとする。