

「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)

那須及び周辺地域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 「高付加価値インバウンド対応力向上事業」 業務委託仕様書

1. 事業名

那須及び周辺地域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
「高付加価値インバウンド対応力向上事業」

【事業および業務の委託者】

那須及び周辺地域 高付加価値なインバウンド観光地づくり推進協議会
(事務局：一般社団法人 那須町観光協会)

2. 履行期間

契約締結の日から 2026 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、「那須及び周辺地域」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_kaifuku/kofukakachi.html

- ・本事業は受託者が、業務委託仕様書、別紙 1^{※1}の内容、高付加価値なインバウンド観光地づくり事業等を踏まえ、推進協議会(特にヒト部会^{※2})・那須町観光協会と適切なコミュニケーションを図りながら、地域のホスピタリティ人材を量的・質的に確保するため、地域の観光・宿泊・体験事業者を対象に、高付加価値インバウンド旅行者に対応できる接遇力、国際マナー、異文化理解と多文化対応力を実践的に向上させることを目的とする。

※1 別紙 1(マスタープラン 2024 概要版)

※2 別紙 2(事業実施体制)

4. 事業の方針

(1) 高付加価値インバウンド対応基礎研修（量的確保）

- ・ 接遇、国際マナー、異文化理解・多文化対応の基礎を学ぶ機会を創出する。
- ・ 対象者は、栃木県那須郡那須町、那須塩原市、大田原市を中心とし、推進協議会参加市町村（栃木県日光市、足利市、益子町、福島県白河市、下郷町）に所在する事業者を広く対象とする。

(2) 高付加価値インバウンド対応実地研修およびリーダー育成（質的確保）

- ・ 実地研修（フィールドラーニング）とフィードバック体制構築する。
- ・ リーダー層の育成と OJT の企画支援等により後進育成体制を構築する。
- ・ 対象者は、栃木県那須郡那須町、那須塩原市、大田原市に所在し、モデルツアーや FAM ツアー等に対応する事業者とする。

5. 事業内容

(1) 高付加価値インバウンド対応基礎研修

ア. 接遇、国際マナー研修

- ・ VIP 対応、リクエスト対応術、ラグジュアリーレベルのサービス基礎を学ぶ。
- ・ 座学、事例共有はもとより、より実践的な実地研修も実施する。
- ・ 募集用チラシ等の作成および参加申込者の管理

イ. 異文化理解・多文化対応セミナー

- ・ 欧米・アジア圏富裕層の文化・宗教観・価値観の違い、異文化配慮の重要性と事例演習を学ぶ。
- ・ 募集用チラシ等の作成および参加申込者の管理

(2) 高付加価値インバウンド対応実地研修およびリーダー育成

ア. 実地研修（フィールドラーニング）およびフィードバック体制構築

- ・ 実際のモデルツアーや FAM ツアー、またはインバウンド対応（ガイドまたは接遇実践）に同行し、振る舞いや応対力をチェックし、フィードバックする。
- ・ 次回対応に活かすための改善提案レポートを作成する。

イ. リーダー層育成・OJT 企画支援

- ・ 各事業者の中堅以上のスタッフを選抜し、高付加価値インバウンド担当リーダーを育成する。
- ・ 実地研修同行の中で後進育成を担当できるよう指導する。
- ・ 次年度に繋げるため、OJT プラン作成を支援する。

(3) 事業報告書の作成

ア. 事業報告書の内容

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。

No.	記載内容詳細
1	事業概念図(事業の全体像が1枚で説明されたもの)
2	事業実施結果の概要
3	事業実施内容の詳細
4	解決すべき課題とその状況、対応策
5	経費内訳※
6	総括
7	別添ファイル等

※ 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

イ. 留意点

- ・推進協議会および那須町観光協会と十分にコミュニケーションを図りながら、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。

- (1) 多文化対応・国際基準接遇マナー研修の実施記録※
- (2) リーダー育成・OJT 体制構築の実施記録※
- (3) 実地研修におけるガイド等の評価・フィードバック※
- (4) 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

- (5) 委託業務に係る経費証憑書類及び関係証拠書類

7. 業務の再委託について

(1) 一括再委託の禁止等について

本委託業務の全部の履行を一括で第三者に委任し、又は請負わせることはできない。また、本委託業務の主たる部分※について、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることはできない。

※ 本委託業務の主たる部分とは、契約金額の50%を超える業務、企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務とする

(2) 再委託の相手方の制限について

暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わ

せることはできない。

(3) 再委託の承認について

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面により一般社団法人 那須町観光協会の承認を得なければならない。ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときはこの限りでない。

- ・ 資料、データの収集及び整理
- ・ 原稿、データの入力及び集計

8. 上限予算額

4,000,000 円 (消費税及び地方消費税を含む)

9. 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、全て推進協議会に帰属する。
- (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、あらかじめ機構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、第三者に再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。

10. その他

- (1) 受託者は、業務上知り得た個人情報等を他人に漏らしてはならない。業務終了後においても同様とする。
- (2) 本業務により得られた成果物、資料、情報等は委託者の許可なく、他に公表、貸与、使用、複写、漏洩してはならない。
- (3) 業務完了後に、受託者に責に帰すべき理由による成果物の不良箇所があった場合

には、受託者は速やかに訂正、補正等を行うこととし、これに要する費用は受託者の負担とする。

- (4) 本仕様書記載の委託業務の内容については、実施段階において、予算や諸事情等により変更することがある。
- (5) 業務の実施にあたり、疑義が生じた場合は、那須及び周辺地域 高付加価値なインバウンド観光地づくり推進協議会(事務局：一般社団法人 那須町観光協会)と受託者が協議して解決するものとし、必要な事項は別に定める。
- (6) 事業の実施にあたっては、関係法令を遵守し、適正に履行すること。
- (7) 本事業は、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」に基づく事業であるため、内容等を事前に確認し、それに沿って提案・実施すること。
(https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/inbound_kaufuku/kofukakachi.html)

〒325-0301 栃木県那須郡那須町湯本 182
一般社団法人 那須町観光協会
担 当 : 岩渕・久保田
電 話 : 0287-76-2619
メール : info@nasukogen.org