

# ひょうごフィールドパビリオン磨き上げ現地研修業務 委託仕様書

## 1 委託業務名

ひょうごフィールドパビリオン磨き上げ現地研修業務

## 2 業務目的

下記目的のとおり、フィールドパビリオン磨き上げ現地研修を円滑に進めるため、実施運営を委託する。

- ・ひょうごフィールドパビリオンの趣旨や目指す方向性の共有、磨き上げを通じたプログラムのテクニカルなスキルアップを図る。
- ・ひょうごフィールドパビリオン認定プログラム提供者同士がお互いのプログラム提供現場を相互訪問するとともに、プログラム間の連携可能性を検証する。

## 3 事業期間

委託契約締結の日から令和6年3月31日まで

## 4 業務内容

県が実施する「ひょうごフィールドパビリオン磨き上げ現地研修」において、以下の（1）～（4）の業務を委託する。

事業実施にあたっては、本業務を受託した者（以下「受託者」という。）は、本業務の目的を実現するために随時県と協議、連携しながら進めること。

### (1) 研修参加者の募集

#### ①研修参加対象者

- ・ひょうごフィールドパビリオン認定プログラム提供者（以下「プレーヤー」という。）
- ・後述の「当課事業でこれまで研修を担当した講師」を除いたツーリズムに精通した専門家1名を毎回帯同させること。

#### ②現地研修回数

- ・日帰りのツアーを7回以上実施（別紙モデルコースのとおり）。

#### ③催行日

- ・契約日～令和6年3月の事業にとって効果的な日（平日）

#### ④催行人員

- ・1プレーヤーあたり最大2名、参加定員は15名程度とするが、各施設の受入状況等を鑑み、行程毎に設定を行うこと。なお、最低催行人数は5名とする。
- ・なお、プレーヤーとは別に県職員、「大阪・関西万博」ひょうご活性化推進協議会企画委員、当課事業でこれまで研修を担当した講師等が5名程度帯同するので考慮すること。

#### ⑤参加条件

- ・現地研修の意見交換の場に参加すること。
- ・研修終了後にアンケートへ回答すること。

#### ⑥プレーヤー募集方法

- ・受託者は、県と協議のうえ、プレーヤー募集方法を選定し、プレーヤーを決定すること。
- ・受託者は、チラシを作成するなど、自社ウェブサイト、その他独自のノウハウを活用した効果的な手段でプレーヤーの募集を行い、応募に関する問い合わせに対応すること。
- ・チラシの作成は任意とするが、作成した場合は作成後すみやかに県に電子データを納品すること。
- ・チラシ、ウェブサイト等によるPRの際には、県主催事業であることが分かるように表記すること。
- ・チラシ及びウェブサイト等による告知・広告内容については、事前に県と協議すること。

- ・プレイヤーの個人情報、プレイヤーの訪問を受け入れるひょうごフィールドパビリオン認定プログラム提供者（以下「受入者」という。）等研修事業実施にかかる関係団体に提供する場合がある旨の同意を得ること。
- ・個人情報の取り扱い、セキュリティには十分注意すること。

#### ⑦選考

- ・参加希望者多数の場合の選考基準を設定すること。
- ・県と協議のうえ、プレイヤーの選考を行うこと。
- ・選考結果を参加希望者に通知すること。
- ・選考結果に対する問い合わせに対応すること。

#### ⑧その他

- ・プレイヤーに対する連絡、出欠管理等の研修にかかる一切の事務連絡業務を行うこと。
- ・カリキュラムとして自由散策などを組み込む場合、その時間中の飲食費は現地でプレイヤーの自己負担として問題ない。

### (2) 訪問先との日程調整、移動手手段の確保

#### ①行程・訪問先について

- ・モデルコース（別添）を参考に、県と協議の上、ひょうごフィールドパビリオン認定プログラムの提供現場とすること。ただし、体験・見学等の所要時間については、各訪問先がSDGs体験型地域プログラムとして想定しているものと必ずしも同一でなくともよい。
- ・モデルコースに含まれる内容であっても調整困難なコンテンツについては、県と協議の上、訪問順序の変更や、他のコンテンツとの差し替え等を行うことも可とする。
- ・訪問先での各種メニューを実施する際は、SDGs体験型地域プログラムなどを実施する事業者や、団体等とも連携を図ること。
- ・行程上昼食が必要な場合は、昼食場所を確保すること。その際、プレイヤー間の交流を図るため、指定席するなど工夫を図ること。
- ・プレイヤーの都合による途中参加も可能とする。

#### ②移動手手段について

- ・現地研修の発着地は兵庫県内とし、公共交通機関を指定する場合を除いて、借上車を使用することを基本とする。なお、複数名のプレイヤーが、自家用車等で直接現地に集合しても構わない。
- ・自動車の仕様は、マイクロバス等を基本に、訪問先の交通事情とプレイヤーの状況に配慮した選定を行うこと。
- ・コース上にも、公共交通機関や自家用車等で現地集合しやすい立ち寄り地点を設定するよう努めること。

### (3) 当日の運営実施

#### ①当日のプログラム内容について

- ・体験する内容は、各プログラムでの提供内容を基本とするが、個別に県と協議の上、決定する。
- ・各訪問先での体験後30分程度、受入者への質疑応答及び専門家や講師等からの講評の時間を設けること。これまでの座学研修で学んだテーマについて、受入者やプレイヤーに取組について紹介してもらい、情報交換の場とすること。

#### 【これまでの研修会で学んだテーマ】

- ・受入体制整備
  - 旅行に関する法令、危機管理対策（安全な旅のために）、決済・予約・在庫管理システム、ユニバーサル対応、トイレやWi-Fi等の整備の考え方、タリフの作成
- ・インバウンド対応
  - サステナブルツーリズムについて、多様性理解、外国人を惹きつける日本の魅力、外国人とのコミュニケーション、相手に合わせた説明の仕方、音声翻訳アプリ
- ・おもてなし力向上

→顧客満足の3ステップ、接遇の5原則実践、「目配り・気配り・心配り」、スモールトークのコミュニケーション

・効果的な情報発信

→メディア別の特徴について、SNSの効果的な使い方（「映える」写真の撮り方、記事の書き方）、HPでの発信、メディア以外で発信するには

【これまで研修を担当した講師】

- ・キタイ設計株式会社事業開発本部グループリーダー 平櫛武氏
- ・パールコネクション 石井由美子氏、伊勢田弘子氏
- ・兵庫県広報プロデューサー 有田佳浩氏
- ・神姫バス株式会社 内山猛雄氏、岡田勉氏、戸田佳太氏、後藤健太氏
- ・三井住友カード株式会社 斎藤雄太氏
- ・兵庫県身体障害者福祉協会及び兵庫県聴覚障害者協会からの派遣講師

②現地研修参加料等について

- ・各プレーヤーから現地研修参加料は徴収せず、委託料から支出すること。ただし集合場所までの旅費及び飲食代・昼食代はプレーヤーの負担とする。
- ・昼食代が生じる場合については、プレーヤーから徴収事務を行うこと。その際希望者には領収書を手交すること。
- ・帯同する専門家の旅費・謝金についても、委託料から支出すること。

③プレーヤーの安全確保

- ・受入者との事前打ち合わせや現地確認を行い、プログラムの内容、活動の場所、ルート等に危険がないこと及び安全対策の内容を確認し、プレーヤー及び関係者の安全確保を徹底すること。
- ・体験や活動を行う際には、火の取り扱いへの注意喚起や安全対策のために必要な装備の着用を徹底すること。

(4) 研修結果の検証

①アンケート実施、報告等

- ・現地研修開催後、プレーヤーにアンケートを実施し、結果を取りまとめて報告すること。
- ・訪問先等、現地研修催行中の写真を撮影し、終了後の報告にあたっては、参加人数等の情報とあわせて、撮影した写真等の画像デジタルデータを県に提供すること。なお、写真等は、県ウェブサイト、SNS等で国内外へのプロモーションに使用される可能性があるため、必要に応じ、そのことについて予めプレーヤーに理解を得ておくこと。
- ・アンケートの内容等については、事前に県と協議すること

②現地研修レポートの作成

- ・実績報告書とは別に、現地研修終了後に、プレーヤーの体験談やプレーヤーによる写真等を交えた研修レポートを作成し、県に提出すること。
- ・レポートでは、プレーヤーの抱える課題の洗い出しも行うこと。

③成果物の提出

- ・上記①～③について、紙及び電子データで県へ提出すること。

(提出場所) 兵庫県企画部万博推進局万博推進課

神戸市中央区下山手通5-10-1 兵庫県庁第2号館3階

(提出期限) 令和6年3月31日

5 業務実施体制等

受託者は、本業務について次のとおり取り組むこと。

- ・本業務の実施責任者を配置すること。
- ・本業務に関する実施体制を示す実施体制表を作成し、県に報告すること。
- ・スタッフの配置、連絡体制等を明確にしておくこと。
- ・催行にあたっては、現地研修をサポートするスタッフを同乗させるとともに、適宜プレーヤー

への説明、プレーヤー間の交流促進等を行うこと。

- ・プレーヤー等からのクレームについては、誠意ある対応をとり、その対応の経過を速やかに県に報告すること。
- ・本業務を行うにあたり第三者に損害を生じさせた場合、その賠償の責任を負わなければならない。

## 6 支払条件等

- ・県は、本業務終了後に、本業務に係る経費を支払うものとする。
- ・精算の結果、精算額が契約金額を超えるときは、契約金額を限度として支払金額を確定するものとし、精算額が契約金額を下回るときは、精算額により支払金額を確定するものとする。

## 7 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務を行うにあたり、旅行業法（昭和27年法律第239号）、道路運送法（昭和26年法律第183号）等の関係する法令を遵守すること。

### (2) 個人情報保護

受託者又は受託者から再委託を受けた者が業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する条例（平成8年10月9日兵庫県条例第24号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

### (3) 守秘義務

受託者又は受託者から再委託を受けた者は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

### (4) 暴力団の不当介入における通報等

- ① 受託者は、契約の履行にあたって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察に通報しなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。
- ② 受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、県に履行期間の延長変更を請求することができる。

## 8 業務実施上の留意点

- (1) 本業務の受託者は、業務の委託契約の締結後遅滞なく、受託者が提案した企画提案書をもとに、実施する業務の詳細について兵庫県と協議の上、業務計画書を作成し、業務開始時までには兵庫県に提出すること。
- (2) 受託者は、委託業務の終了後、実績報告書を作成し、兵庫県に提出すること。
- (3) 受託者は、やむを得ない事情により、業務を実施することが困難となったときには、遅滞なくその旨を兵庫県に連絡し、その指示に従うこと。
- (4) 申込者が最少催行人員に達しない等の理由で現地研修を中止した場合は、企画・広報に伴って発生した経費のみ兵庫県の負担とし、手配車両のキャンセル等に伴って発生した経費は受託者の負担とする。なお、委託費の範囲内で再度ツアーを企画し実施することを妨げない。
- (5) 受託者は現地研修を実施するにあたって、同行する県職員の体験にかかる予約等の手配に協力すること。なお、その際の経費については、直接の委託料に含めない。詳細は、県と調整すること。
- (6) 受託者は、本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再

委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を兵庫県に提出し、兵庫県の書面による承認を得た場合は、兵庫県が承認した範囲の業務を第三者(以下「承認を得た第三者」という。)に再委託することができる。

なお、再委託する場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受託者は兵庫県に対し全ての責任を負うものとする。

- (7) この業務で得られた著作物等の成果等については、兵庫県に帰属するものであること。
- (8) 同行する県職員が写真及び動画を撮影するので予めプレーヤーの承諾を得ること。なお、写真及び動画は、県ウェブサイト、SNS等で国内外へのプロモーションに使用する可能性がある。
- (9) 受託者は、業務の実施に関してこの仕様書に記載のない事項又は業務の実施に関して疑義が生じた場合は、兵庫県と協議し、その指示に従うこと。