

令和7年度観光産業の生産性向上推進業務 業務仕様書

1 業務の目的

観光産業は他産業と比べて生産性が低く、さらに人手不足も深刻であり、将来を見据えた経営基盤の強化が喫緊の課題となっている。

本業務では、県内観光産業の生産性向上を図ることを目的として、専門家派遣業務やワークショップの実施により、観光事業者の生産性向上の取組を導入支援するほか、セミナーの開催によって事業者の生産性向上への意識向上を図るとともに、事例集の作成・成果報告会の開催により、事例の横展開を図ることで、県内観光産業全体として生産性向上の取組を促進する。

2 業務名

令和7年度観光産業の生産性向上推進業務

3 契約期間

契約日から令和8年3月24日（火）まで

4 業務内容

業務の内容は、(1) 専門家派遣業務、(2) ワークショップ、(3) 生産性向上の取組促進とする。

(1) 専門家派遣業務

ア 支援対象とする事業者・グループの募集及び選定

【支援対象】

以下のいずれかに該当すること。

- ・県内に事業所を有する宿泊施設、観光施設、土産物店、体験施設を運営する観光事業者（単独）。
- ・前述の観光事業者を中心とした、複数の事業者で構成されるグループ。事業者数は3～5者を目安とし、観光事業者以外が含まれることも可とする。

【募集及び選定】

- ・令和6年度に実施した生産性向上推進業務の支援対象者11者から、継続して本業務の支援対象とする事業者（以下、継続支援事業者とする）を2者以上選定すること。
- ・継続支援事業者は、令和6年度に実施した生産性向上推進業務において翌年度以降に実施すべき課題を整理しているため、その内容を参考に選定すること。なお、その課題の内容については、本業務の受託者が決定した段階で、県から資料を提供する。
- ・なお、継続支援事業者が令和6年度取り組んだ内容については、3月中旬に開催する成果報告会にて情報を公開するほか、年度末に令和6年度の取組をまと

めた事例集を公表する予定のため、必要に応じて参考にすること。

- ・継続支援事業者以外に、本業務において新たに支援する事業者（以下、新規支援事業者とする）と、観光事業者を中心とした複数事業者で構成されるグループ（以下、支援グループとする）を選定すること。
- ・新規支援事業者は4者以上、支援グループは1グループ以上選定できるよう、広く本業務の周知を図り、事業者の募集を行うこと。なお、募集方法については、県と協議のうえ実施すること。
- ・支援対象となる事業者・グループは、県と協議のうえ選定すること。
- ・継続支援事業者・新規支援事業者・支援グループについて、想定した件数に満たない場合は、県と協議のうえ、件数に応じて減額の変更契約を行う場合がある。

イ 専門家派遣

支援対象とした事業者・グループ（以下、支援対象者等とする）に専門家を派遣し、生産性向上に向けたコンサルティングを行うこと。

なお、派遣する専門家は観光事業や経営分野、国や県等の補助制度に精通し、観光事業者における生産性向上に向けて適切な助言ができる者を選定すること。

（ア）経営実態及び課題の把握

① 資料分析

- ・経営状況、組織体制、勤務形態が分かる書類、集客実績に関する書類等、コンサルティングに必要となる書類を支援対象者から提出させること。
- ・提出された上記書類を分析し、支援対象者の経営実態及び生産性向上に関する課題等を把握すること。

② ヒアリング・現場視察の実施

- ・具体的な課題の抽出に向けて、支援対象者等の経営に携わる者又は従業員若しくはその両方に対してヒアリングを実施すること。ヒアリングの方法については、支援対象者等と相談のうえ決定すること。
- ・業務の現状について把握するため、現場を視察すること。

③ 継続支援事業者について

- ・継続支援事業者は、令和6年度業務にて既に課題が整理されているが、必要に応じて資料分析やヒアリング・現場視察を行うこと。

（イ）課題抽出及び改善案の提案

- ・（ア）①②を踏まえ、生産性向上に関する経営課題や施設運営等における課題点を抽出し明示するとともに、課題解決に向けた改善案を提案すること。
- ・継続支援事業者は、令和6年度業務で整理した課題以外に解決すべき課題がある場合は、その改善案を提案すること。
- ・提案する改善案は、デジタル技術を活用したものを積極的に取り入れること。
- ・実際に取り組む具体的な改善施策は、改善案をベースに県、支援対象者等、受託事業者の3者で協議のうえ、決定すること。

(ウ) 改善施策の実施

① 支援体制の構築

- ・改善施策の実施にあたり、支援体制を構築すること。
- ・改善施策の実施にあたっては、訪問、Web 会議、電話やメール等、可能な限りの支援を行うこと。

② 導入

- ・改善施策の導入にあたり、本業務で発生するコンサルティング費用（旅費などのコンサルティングに付随する費用も含む）以外の経費が発生する場合は、支援対象者の負担とするが、国や県等の補助制度を有効に活用し、支援対象者の負担を軽減する工夫を凝らすこと。

③ 運用

- ・導入した改善施策について、支援対象者が適切に運用できるよう支援し、課題・問題点等があれば、その都度解決に向けて取り組むこと。

④ 定着

- ・支援対象者において、導入した改善施策が定着していくようサポートすること。

(2) ワークショップ

(1) 専門家派遣業務に示す伴走支援までは必要とせず、事業者が自ら導入しやすく、経費があまりかからない生産性向上に資する取組の導入をめざし、ワークショップを開催すること。

ア 開催概要

- ・実施回数：2回
- ・開催方法：原則対面とする（県内）
- ・対象者等：県内観光事業者
- ・参加事業者数：8者以上

イ 参加事業者の募集・選定、ワークショップの構成等

- ・参加事業者は8者以上選定できるよう、広く募集すること。
- ・事業者が自ら導入しやすく、経費があまりかからない生産性向上に資する取組の導入をめざせるワークショップの構成を提案・実施すること。
- ・全2回のワークショップは、第1回、第2回と連続した内容とし、2回参加することで生産性向上の取組導入をめざせるものとする。なお、可能な範囲で、ワークショップ開催時以外の期間において、参加事業者のフォローを行うこと。
- ・参加事業者を対象に、ワークショップの満足度等に関するアンケート調査を実施すること。アンケート調査の項目については、事前に県と協議のうえ決定すること。
- ・開催準備及び運営、会場設営、受付、全体進行、管理、アンケートの回収、その他進行管理等開催に係る一切の業務を行うこと。

(3) 生産性向上の取組促進

ア セミナー

県内観光産業全体の生産性向上の機運を醸成するため、県内観光事業者を対象として、生産性向上に資する内容のセミナーを開催すること。なお、多くの事業者の参加を促すため、広く参加者を募集すること。

(ア) 開催概要

- ・実施回数：1回
- ・開催方法：対面（県内）とオンラインのハイブリッド形式
- ・開催時間：2時間程度
- ・対象者等：県内観光事業者
- ・参加事業者数：20者以上

(イ) セミナーの構成・アンケートの実施等

- ・県内観光産業全体の生産性向上に資するセミナーの構成を提案・実施すること。
- ・参加事業者を対象に、本セミナーの満足度等に関するアンケート調査を実施すること。アンケート調査の項目については、事前に県と協議のうえ決定すること。
- ・開催準備及び運営、会場設営、受付、全体進行、管理、アンケートの回収、その他進行管理等開催に係る一切の業務を行うこと。

イ 事例集

- ・専門家派遣業務において実施した改善施策及びワークショップでの取り組みをモデル事例として整理し、事例集を作成すること。
- ・事例集の仕様については、下記に定めのないものは県と協議のうえ決定すること。
- ・当該事例集については、本委託業務以外の有益な事例についても掲載することとし、その事例選定にあたっては県と相談のうえ決定すること。
- ・なお、事例集は県ホームページに掲載することを前提として作成すること。

<事例集仕様書>

- ・サイズ：A4版
- ・色：カラー
- ・枚数：20ページ以上
- ・部数：100部

ウ 成果報告会

- ・県内観光事業者全体の生産性向上を図るため、支援対象者以外の観光事業者にも専門家派遣業務やワークショップでの取組実績を共有する場として、成果報告会を開催すること。
- ・成果報告会への参加者を広く募集し、多くの参加者が集まるよう努めること。
- ・会場だけでなく Web 参加もできるよう、ハイブリット形式で開催すること。
- ・作成した事例集は、成果報告会で参加者に配布すること。

5 事業実施報告書の作成

事業全体の実施内容（当日の様子を撮影した写真等の記録も含む）を記載した事業実施報告書を作成すること。

6 業務遂行体制

（1）業務担当者等

契約締結後、速やかに業務担当者及び作業員（後方支援者も含む）について、書面で報告すること。業務担当者及び作業員に変更・追加が発生する場合も同様とする。

（2）連絡体制

緊急時の連絡体制を確保し、連絡体制図（後方支援体制を含む）を提出すること。連絡体制に変更・追加が発生した場合も同様とする。

（3）その他

業務担当者及び作業員は、県庁舎内及び支援対象者の事業所等において業務を遂行する際は、社員証等の受託者であることが証明できるものを携帯すること。

7 納品物

（1）事例集

電子媒体 1部

紙媒体 成果報告会で配布した分を除く残部数

（2）事業実施報告書

電子媒体、紙媒体（原則としてA4版、両面印刷） 各1部

（3）その他実施内容の説明に必要と思われる資料

8 納入場所

下記14に示す所属

9 納入期限

令和8年3月24日（火）

10 費用の負担

本業務の履行に必要な備品は、受託者が負担すること。

11 業務実施上の条件

（1）委託業務の実施にあたっては、実施内容を県と協議しながら進めるものとする。

（2）上記協議の結果、業務実施内容が変更となる場合がある。

（3）業務実施内容の変更により、委託金額の増減があった場合は、委託業務の額の変更契約を締結することがある。

12 損害賠償

- (1) 受託者の故意または過失により人身、施設等に損害が発生したときは、すべて受託者が賠償の責任を負うものとする。
- (2) 受託者は、受託者の責めに帰すべき事由により三重県に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責めを負うものとする。
- (3) 受託者の使用人が、業務遂行中に被った被害については、三重県は一切の責めを負わないものとする。ただし、三重県の責めに帰する場合はこの限りではない。

13 特記事項

- (1) 事業実施にあたって、契約書および本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、県と協議して実施するものとする。
- (2) 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに県に報告し、その指示に従うこと。
- (3) 業務遂行において疑義が生じた場合は、県と協議し、その指示に従うこと。
- (4) 県は、必要に応じ、受託先を訪問して状況確認を行うとともに、実地および書面による検査を実施することができるものとする。
- (5) この契約に係る会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存すること。
- (6) 本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いに係る関係法令を遵守すること。個人情報の取扱いに係る関係法令に違反した場合には、罰則の適用があるので留意すること。
- (7) 本業務により発生した成果物の所有権は、引き渡し完了したときに県に移転するものとし、成果物のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条および第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）および成果物のうち県又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって県に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。
- (8) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」（以下「暴力団等排除要綱」という。）第2条に規定する暴力団（以下「暴力団」という）、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする。
 - ウ 県に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。

(9) 受託者が(8)のイ又はウの義務を怠ったときは、暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(10) 障がいを理由とする差別解消の推進

受託者は、業務を実施するにあたり、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項(合理的配慮の提供義務)に準じ適切に対応するものとする。

14 担当部局

三重県観光部観光戦略課 山際、櫻井

〒514-8570 三重県津市広明町13番地

電話：059-224-2830 FAX：059-224-2801

Email：kankost@pref.mie.lg.jp