

観光事業者における BPaaS 活用に関する効果予測業務 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、人手不足や人材確保の困難さも抱えており、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。これらの課題に対し、BPaaS (Business Process as a Service) を活用することで業務の効率化、人材確保、生産性向上等につながる可能性を探るため、県内観光事業者の課題・ニーズ把握、BPaaS 活用の適合性・導入効果の検証を行う。

2 業務名

観光事業者における BPaaS 活用に関する効果予測業務

3 契約期間

契約日から令和 8 年 3 月 2 4 日 (火) まで

4 委託業務の内容

(1) アンケート調査の実施

- ・観光事業者が BPaaS を活用することで、どのように業務の効率化、人材確保、生産性向上が図られるか検証するため、県内観光事業者を対象としたアンケート調査を実施すること。
- ・アンケート調査の対象は、県内で宿泊施設、観光施設、体験事業、土産物店を運営する事業者 (700 施設を想定) とする。
- ・アンケート項目は、観光事業者がどのような経営課題を抱えているかを把握できる内容とすること。特に、人手不足の状況、採用難、業務の効率化 (DX の推進を含む) に関する課題や、観光事業者特有の課題について重点的に調査すること。
- ・BPaaS の活用について、具体的な期待や課題についても調査すること。
- ・アンケートは郵便で送付し、回答は Web で集計すること。なお、配布先は県からリストを提供する。
- ・検証に足りうる回答数の確保に努めること。

(2) ヒアリング調査の実施

- ・アンケート回答事業者のうち最低 15 者を抽出し、ヒアリング調査を行うこと。
- ・アンケート調査の回答内容に基づき、より具体的な課題やニーズに加え、BPaaS 導入に対する期待や課題についても聞き取ること。
- ・ヒアリング調査は原則オンラインでの実施を想定しているが、事業者の意向もふまえ、柔軟に対応すること。

(3) 調査結果の分析・県への提言

- ・アンケート調査・ヒアリング調査の結果を集計・分析し、事業者の課題に対し、BPaaS で解決可能な領域や導入可能性について検証し、具体的に県に提言すること。

- ・ 個別事業者が抱える課題だけでなく、観光事業者に共通する課題を整理し、それぞれに対しBPaaSをどのように活用できるか具体的に示すこと。なお、提言には、現在提供されているBPaaSのサービスだけでなく、新たに構築するサービスを含め、今後実際に提供可能なサービス内容についても具体的に示すこと。
- ・ BPaaSを活用することで、どのように観光事業者の生産性向上や人材確保が図られるのか、その効果について具体的に示すこと。

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）事業実施報告書：電子媒体、紙媒体（原則A4版、両面印刷） 各1部
- （2）その他実施内容の説明に必要なと思われる資料

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こと。
- （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) 受託者の故意又は過失により人身、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 特記事項等

- (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こと。
 - 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)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、障害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

〒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