

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、特に宿泊業においては、業種別労働生産性（従業員一人当付加価値）が全産業平均730万円に対し510万円と最も低い状態である（観光庁「アフターコロナを見据えた観光地・観光産業の再生に向けて」関連データ・資料集）。さらに人手不足も深刻な課題となっており、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。

本事業は、県内観光産業の生産性向上を図るため、観光事業や経営分野に精通した専門家を観光事業者等に派遣し、生産性向上の取組を導入するものである。

本事業を通し、生産性向上の取組を進め、人材不足の解消や経営状況の改善に繋がるとともに、生産性向上等に関する事例をまとめた事例集の作成、成果報告会の開催など横展開を図ることで、県内観光産業全体の経営基盤強化をめざすことを目的とする。

2 業務名

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7年3月24日（月）まで

4 業務内容

業務の内容は、以下の（1）～（3）とする。

（1）支援対象者の募集・決定

- ・支援対象者については、最大10件を想定し、県が募集・決定する。
- ・対象となる事業者は、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）、または、前述した観光事業者を中心としたグループ（観光事業者以外が含まれることも可）とする。なお、グループは最大2件までとする。
- ・県が募集・決定した支援対象者が10件に満たない場合、県と協議の上、支援件数に応じて減額の変更契約を行う場合がある。なお、支援対象者が10件に満たない場合、受託者は生産性向上の取組に意欲を持つ観光事業者等の掘り起こしを必要に応じて行い、県に提案することも可とする。
- ・4月下旬を目途に、支援対象者の募集を県ホームページで公開するため、参照すること。

（2）専門家派遣業務

支援対象者に専門家を派遣し、観光産業の生産性向上に向けたコンサルティング

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。

① 経営実態及び課題の把握

ア 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。

イ 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。

② 課題抽出及び改善案の提案

- ・①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。
- ・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、受託事業者の3者で協議のうえ、決定すること。

③ 改善施策の実施

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

(3) 県内観光事業者に対する生産性向上への取組促進

① 事例集の作成

- ・本業務で実施した改善施策を横展開することにより、県内観光産業全体の生産性

向上を図ることを目的として、事例集を作成すること。

- ・当該事例集は、支援対象者以外の観光事業者が自ら生産性向上に取り組めるよう、工夫した内容にすること。（例えば、改善施策の紹介に加えて、実施した事業者の情報（例：業態、施設規模、従業員数、財務状況等）等をできる限り記載することで、同規模の事業者が改善施策を導入・検討しやすくするなど。）
- ・事例集は、実施した改善施策に加え、本委託業務以外の有益な事例についても掲載すること。なお、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。
- ・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。
- ・事例集の仕様について、下記に定めのないものは県と協議のうえ決定すること。

<事例集仕様書>

- ・サイズ：A4版
- ・色：カラー
- ・枚数：24ページ以上
- ・部数：100部

② 成果報告会の開催

- ・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。
- ・成果報告会については、会場だけでなく Web（オンライン）からも参加できるよう、ハイブリット形式で行うこと。
- ・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7年3月24日（月）

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、引き渡しが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）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