

平成29年度 外国人観光客対応人材育成事業委託業務 仕様書

I 業務の目的

本事業は外国人旅行者の増加に対応できる人材の充実を図るため、研修事業を実施することにより、適切に外国人をおもてなしできる人材の育成を行います。

II 委託業務の内容

1 委託業務名

平成29年度 外国人観光客対応人材育成事業委託業務

2 委託期間

契約の日から平成30年3月23日（金）まで

3 業務内容

県内の宿泊施設、観光施設、飲食施設及び小売店舗等（以下「県内施設」という。）において、外国人観光客の接客対応ができる人材を養成するため、在職者及び県内施設への就職を希望するものを対象とした研修を以下のとおり実施すること。

(1) 基礎研修（受講者数 各60名程度）

講義形式の研修を行うこと。少なくとも以下の内容を盛り込むこと。

- ・インバウンドの最新動向（国別含む）、海外への情報発信方法～最新のSNS事情～（トリップアドバイザー等主要SNSを用いたプロモーション法、及びそれらの使い方等含む）、個人旅行者（FIT）や富裕層への対応について
- ・開催場所は、県内3カ所（例：四日市、津、伊勢志摩）で行うこととし、必要な会場の確保を行うこと。
- ・受講者同士の交流が図れるよう配慮すること。

(2) 専門研修（受講者数 各20名程度）

①宿泊、②観光施設、③飲食及び小売業界者向けの3種研修をそれぞれ行うこと。

- ・各研修は、20名程度で構成し、各2日間の研修とすること。
- ・研修内容には、以下の内容を少なくとも含めること。
 - 各専門分野におけるインバウンド対策法と最新動向について
 - 各専門分野に合わせた実践トレーニング（例：外国人観光客に対する接遇法、SNSの活用法 等）
 - グループワークの時間を確保すること。
- ・開催場所は、県内で行うこととし、必要な会場の確保を行うこと。

(3) 外国語研修（受講者数 各60名程度）

宿泊施設等の現場で使用する外国語能力を習得・向上させる研修を行うこと。

- ・英語〔県内2カ所（例：津、伊勢志摩）〕、中国語〔県内1カ所（例：津）〕の研修を行うこと。
- ・指差し会話シートや県内施設で使用できる外国語表記例集等、受講者が後日実践

ですぐに使用できる教材を用意すること。

- ・無料翻訳アプリ（例：Voice Tra や google 翻訳）等のアプリを使った現場での外国語対応について紹介し、研修の中で実践も取り入れること。

(4) 実地研修（受講者数 20 名程度）

県内の観光地で外国人観光客対応を実地で訓練するための研修を行うこと。

- ・開催場所は、県内で行うこととし、必要な調整を行うこと。
- ・研修内容には、SNS の活用を取り入れ、研修中には実際に SNS 上での発信等、メディアを活用したプロモーションに関する実践内容も取り入れること。
- ・研修内容に関しては基礎研修、専門研修、外国語研修において修得した内容を実践する機会を設ける等、単なる視察とならないよう配慮すること。

(5) その他

- ・研修内容については、県内施設の実情や参加者のニーズに応じたものとする。
- ・研修の実施に当たっては、対象者に対する適切な募集等の広報を行うこと。
- ・各研修において、受講者の持ち帰ることのできる教材を用意すること。
- ・受講者に対して、事後アンケートを行い、研修効果の検証を行うこと。
- ・受講者のうち在職者については、所属企業に対しても事後アンケートを行うこと。
- ・受講者のうち就職希望者については、就職状況のフォローアップ及び必要に応じておしごと広場みえ等と連携し、就職支援を行うこと。
- ・事業の実施にあたっては、「地域創生人材育成事業実施要領」を遵守すること。

4 納品物

ア 委託業務の実施内容及び実施スケジュールを記載した「委託業務計画書」（原則として A 4 版・両面印刷） 2 部（提出時期：委託業務着手時）

イ 委託業務の実施結果を記載した「委託業務報告書」（原則として A 4 版・両面印刷） 2 部（提出時期：委託業務完了時）

ウ II 3 の業務において生じた成果物 各 2 部（提出時期：随時）

エ 写真等業務の履行状況が確認できるもの 2 部

オ その他 実施内容の説明に必要なと思われる資料 2 部

5 契約上限金額

9, 4 0 1, 4 0 0 円（消費税及び地方消費税を含む）

6 納入場所

三重県 雇用経済部 観光局 海外誘客課 海外誘客班

7 納入期限

平成 3 0 年 3 月 2 3 日（金）

8 業務実施上の条件

ア 委託業務の実施にあたっては、実施内容を三重県雇用経済部観光局海外誘客課と協議しながら進めるものとする。

イ 上記の協議の結果、提案内容と業務実施内容が異なる場合がある。

ウ 委託期間内において、月 1 回程度、必要に応じて三重県雇用経済部観光局海外誘客課との業務打ち合わせを実施し、業務の進捗状況及び今後の実施予定等を確

認するものとする。

- エ 委託費の確定額は契約金額を上限とし、下回った場合は委託事業に要した経費を支払うものとする。

Ⅲ 委託契約締結

最優秀提案者と契約条件及び業務仕様書の内容を協議し、同提案者が当該業務仕様書に基づく見積書を提出したうえで、委託者と同提案者が委託契約を締結する。

なお、最優秀提案者との契約締結時には、下記の納税証明書及び納税確認書が各1部必要になるので留意すること。

- 1 消費税及び地方消費税についての「納税証明書（その3・未納税額のない証明用）」（所管税務署が過去6月以内に発行したもの）の写し
- 2 三重県に本支店又は営業所等を有する事業者にあつては「納税確認書」（三重県の県税事務所が過去6月以内に発行したもの）の写し

Ⅳ 個人情報取扱いに関する罰則事項

個人情報を取り扱う場合、委託を受けた事務に従事している者もしくは従事していたもの等に対して、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。

Ⅴ 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受注者が「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」第3条又は第4条の規程により、「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措置を受けたときは、契約を解除する。

Ⅵ 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

1 通報等の義務

受注者が契約の履行にあたって、暴力団、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。

- (1) 断固として不当介入を拒否すること。
- (2) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
- (3) 発注所属に報告すること。
- (4) 契約の履行において、暴力団、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、発注所属と協議を行うこと。

2 通報を怠った場合の措置

委託者は、受託者が1 (2) または (3) の義務を怠ったときは「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」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。

VII その他

- 1 企画提案に要する費用の負担
提案者の負担とする。
- 2 その他特記事項
 - (1) 企画提案コンペ及び契約の手続きにおいて用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとする。
 - (2) 提出のあった提案資料については、返還しない。
 - (3) 提出された提案資料については、三重県情報公開条例（平成11年三重県条例第42号）に基づき情報公開の対象となる。
 - (4) この案件は、契約書による契約締結が必要である。
 - (5) その他必要な事項は、三重県会計規則（平成18年三重県規則第69号）の規定によるものとする。

VIII 担当部局

514-8570

三重県津市広明町13番地

三重県 雇用経済部 観光局 海外誘客課 海外誘客班

浅井

電話：059-224-2847

ファクシミリ：059-224-2482

メール：inbound@pref.mie.jp