

# 「魅力的な観光地づくり補助金事業運営業務委託」 業務仕様書

## 1 業務の目的

県内の観光産業が新型コロナウイルス感染症の影響から再生し、将来に向かって持続的に発展していくために、旅行者誰もが安全・安心かつ快適に観光地を訪れることができる環境整備の実施や、データに基づく戦略的な観光マーケティングを推進し、みえの観光地の魅力を向上させていく「魅力的な観光地づくり補助金（以下、補助金）」を実施していく。

実施にあたっては、「魅力的な観光地づくり推進アドバイザー（以下、アドバイザー）」を設置し、将来を見据え、地域の魅力の向上や受入体制の強化、稼ぐ力の向上などについてアドバイスを実施し、補助金の活用と一体的に魅力的な観光地づくりを推進していく。

本委託事業では、アドバイザーの設置及び補助金に関する申請受付、問い合わせ対応、審査等の事務処理について委託することで、観光地の魅力の向上を図ることを目的とする。

## 2 契約期間

契約日から令和5年3月24日（金）まで

## 3 業務内容

### （1）魅力的な観光地づくり推進アドバイザー設置

#### （ア）アドバイザー設置

新型コロナウイルス感染症の影響により、県内観光産業は大きな打撃を受けており、影響からの再生とさらなる発展を図るためには、長期滞在や周遊性の向上を図る取組や事業者の生産性向上や新商品の開発など、旅行者のニーズを的確に捉えたうえで、適時適切に対応していくことが求められる。

また、新型コロナウイルス感染症の影響だけでなく、人口減少社会への対応も必要であり、新規顧客の獲得だけでなく、特にリピーターの確保の重要性も増している。

このため、新型コロナウイルス感染症の状況や全国的な観光産業の実態、県内観光産業の実情や課題等を把握したうえで、市町、観光地域づくり法人（DMO）、観光協会、観光関連事業者等の県内観光関連組織（以下、観光関連組織という）が取り組む魅力的な観光地づくりを支援するため、補助金の効果的な活用を促進する「魅力的な観光地づくり推進アドバイザー」を設置する。

※設置にあたっては、補助金の活用の事前相談としての役割を担うとともに、特に以下の点については、適切なアドバイスを実施できるよう、人員を配置すること。

#### ①観光地における受入環境の整備促進

観光地において、観光関連組織が将来を見据え、適切に観光客の受入環境の整備ができるよう、取組へのアドバイス支援を行う。

#### ②観光マーケティングの促進

観光地において、地域の顧客をデータとしての的確に捉え、事業に活用していただくための取組について、アドバイス等支援を行う。アドバイスにあたっては、令和3年度に

県が構築した「三重県観光マーケティングプラットフォーム（以下、プラットフォーム）」の内容を理解し、プラットフォームを踏まえたアドバイスを実施すること。

③観光関連事業者（※1）の経営状況の把握や生産性向上への支援

観光関連事業者の経営状況を的確に把握したうえで、新商品の開発やサービスの改善など生産性向上へのアドバイスを行う。

※1：観光関連事業者は、補助金の補助対象事業者を対象とする。

④補助金の事前相談への対応

①～③の視点を踏まえつつ、補助金を活用し、効果的な事業が執行できるよう事前相談を受け付け、対応すること。また、事前相談に必要なチェックリスト、Q&A等を作成すること。

⑤その他

その他、魅力的な観光地づくりを促進するために必要な事項

※具体的な内容について提案すること

※上記の事項に対応できる人員確保に関する方針について提案すること。

(イ)相談窓口の設置

観光関連組織から、随時、魅力的な観光地づくりに関する事や補助金に関する具体的な相談を受け、アドバイザーによる助言を行うための相談窓口を設置する。相談窓口への相談内容や対応状況については記録し、県内の観光事業者のニーズの整理・分析を行う。なお、補助金の申請様式の書き方や提出方法など、形式的な内容への相談は、「(2)(ウ)3申請受付、書類等確認業務」に記載する「⑮問合せ等への対応」で対応しても差し支えない。

※相談窓口の体制について提案すること。なお、相談にかかる電話がつながりやすくなるよう適切な回線数を確保すること。

※アドバイザーが行った業務に関しては記録を残し、原則毎日、県に報告を行うこと。

(2) 補助金の事務局運営

(ア) 補助金の概要（案）

① 補助対象事業者

- ・ 市町、観光地域づくり法人（DMO）、観光協会、観光関連事業者（宿泊事業者、観光施設、土産物店、体験事業者）
- ・ 補助金の交付申請件数の想定：200件程度

② 補助対象経費

- ・ 観光地域づくり法人（DMO）や市町が地域として面的に実施する、Wi-Fi環境の整備や新型モビリティの導入による周遊性の向上などの受入環境の整備
- ・ 観光マーケティングプラットフォームとの連携など観光DXを促進する事業
- ・ 観光事業者が実施するワーケーションに対応する施設整備や、新たな誘客につながる商品開発など

### ③ 補助率

- ・ 当該事業費の 2/3

### ④ 申請期間（予定）

- ・ 申請期間：令和4年5月末～令和4年7月末
- ・ 実績報告提出期限：令和4年12月末まで

### （イ）その他

- ・ 最優秀提案者に、委託業務の実施に必要な情報を提供する。

### （ウ）業務内容

委託業務内容の詳細については、以下のとおりとする。

#### 1 事務局の設置

委託業務を行うため、事務局を設置すること。

##### ①場所

- ・ 県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ申請書類の保管が可能であることを条件に、受託者の定める特定の場所で実施すること。なお、県本庁舎から移動時間1時間圏内を目安とする。受託者の提案により一部の業務を分離して実施する場合について県が支障ないと認めるときは、この一部の業務の場所につき、この限りではない。

##### ②設備等

- ・ 電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。
- ・ 専用電話番号で対応すること。

##### ③開設期間等

- ・ 令和4年5月9日（月）に事務局を設置して業務を開始し、令和5年3月17日（金）まで運用するものとする。  
※開設準備期間を含む。
- ・ 土日祝日および12月29日～1月3日を除く。
- ・ 県の勤務時間（8：30～17：15（ただし、12：00～13：00を除く。))に県との連絡調整（打合せ等を含む）が可能であること。

##### ④体制

- ・ 原則、業務責任者1名を配置すること。業務従事者は、期間に応じて必要人数を配置するものとする。
- ・ 業務の繁閑に応じて柔軟に対応すること。特に、業務開始時期や広く補助金の利用を呼び掛ける際には、多めに人員を配置できるようにしておくこと。
- ・ 体制については、概ねの人数を含め提案すること。

##### ⑤新型コロナウイルス感染症防止対策

- ・ 感染防止対策として、咳エチケットや手洗い、消毒等の徹底に加え、「三つの『密』」の回避、人と人との距離の確保等、基本的な感染防止対策を徹底すること。
- ・ 業務責任者は、業務従事者の健康管理を行うこと。
- ・ 県や関係省庁、団体等が作成するガイドライン等を遵守し、適切な感染防止対

策を講じること。

- ・濃厚接触者および陽性者が出た場合は、即時県に報告し、対応策を協議すること。

#### ⑥研修の実施

- ・業務従事者に対し、事業者からの問合せや審査事務に円滑に対応するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報等の取扱いに関する研修、実務研修等を行うこと。
- ・研修費用は受託者事務経費として見積りに含めること。

#### ⑦業務従事者について

- ・一般常識を有し、対応マナーに優れていること。
- ・業務を行うために必要な基本的業務知識および技能、電話対応スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有すること。
- ・想定問答集および申請書等の対応情報源を基に迅速、的確かつ懇切丁寧に対応できる人材であること。

※事務局の体制について、特に審査については的確な対応が求められるため、どういった人員を配置し審査等を実施するかを、できるだけ具体的に提案すること。

## 2 事前相談受付、書類等確認業務

補助金の流れとして、まず申請予定者は事務局に事前相談を行い、内容が適切なもののみ申請ができる仕組みとする予定である。このため、事前相談の受付、事前相談の対応（アドバイザーが対応すること）、事前相談書類の内容審査等の業務を確実に、迅速に行うこと。

### ①事前相談受付

#### ア 受付

- ・申請予定者から事前相談の連絡があった場合、速やかにアドバイザーによる事前相談が実施できるようスケジュール調整・管理を行うこと。

#### イ 事前相談書類の確認

- ・事前相談に向けてあらかじめ提出される書類を確認し、書類が適切に記入され、添付書類がすべて完備されていることを確認すること。

### ②事前相談補助

- ・事前相談書類の記載内容を確認し、要件を満たすかの審査を行う。審査は形式審査だけではなく、内容についても審査することとし、その優劣についても判断し審査票等に整理のうえ、県に引き渡すこと。
- ・審査にあたっては、チェックリスト等を作成し、ミスのないよう確認を行うこと。また、審査内容について、県の確認が漏れなく実施できるようチェックリストに補正した内容等、個別の対応事項を分かりやすく整理すること。なお、チェックリストについては、県と協議のうえ作成すること。
- ・相談内容ごとに複数名による確認を行うなど、適切な体制を整え、誤りや担当者ごとで内容に偏りが出ないようにすること。
- ・同一申請者、同一施設に重複することがないように、データベースと照合し、確

認を行うこと。

- ・ 確認の結果、要件を満たさないことが判明したものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

### ③補正

- ・ ①、②について、相談書類および内容に不備がある場合には、相談者に依頼し補正を行うこと。

### ④引渡し

- ・ ①～③終了後、内容を一覧表にまとめ、提出書類や審査票等と併せて県に持参し引き渡すこと。

### ⑤問合せ等への対応

- ・ 補助金の制度、事前相談、その他一般の問合せ対応
  - ・ 次の内容について、懇切丁寧に対応を行うこと。
    - a) 補助金の制度や申請手続きの案内
    - b) 申請書記入方法の助言
    - c) 苦情対応
    - d) その他補助金等に関すること。
  - ・ 問合せ対応専用の電話番号を設けること。※「(2)(ウ)3申請受付、書類等確認業務」に記載する「⑤問合せ等への対応」と兼ねても差し支えない。
  - ・ 相談窓口で対応した情報は、問合せ内容を記録し、業務従事者と適切に情報共有を行うこと。
  - ・ 事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアルおよび想定問答集を作成し、業務従事者に周知すること。
  - ・ 対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

## 3 申請受付、書類等確認業務

事業者が提出する全ての書類の受付、書類内容の確認等の業務を确实、迅速に行うこと。

情報管理・県との情報の受け渡しのため、申請情報等をデータベースで一元管理するとともに、原則として書類を提出する際に併せてその申請情報等も提出するものとする。なお、県で使用するソフトはMicrosoft Excelを予定しているが、データベースの様式やソフトは、県と協議し決定すること。

### ①申請書受付

#### ア 受付

- ・ 受理した申請書への受付印の押印を行う。

#### イ 申請書類の確認

- ・ 受付後、速やかに提出書類を確認し、申請書が適切に記入され、添付書類がすべて完備されていることを確認すること。

### ②申請書類にかかる審査補助

- ・ 申請書および必要書類の記載内容を審査し、要件を満たすかの確認を行う。
- ・ 確認にあたっては、チェックリスト等を作成し、ミスのないよう確認を行うこ

と。また、審査内容について、県の確認が漏れなく実施できるようチェックリストに補正した内容や審査のポイント等、個別の対応事項を分かりやすく整理すること。

- ・申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにすること。
- ・同一申請者、同一施設に重複することがないよう、データベースと照合し、確認を行うこと。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

### ③申請書類にかかる補正対応

- ・①、②について、申請書類および申請内容に不備がある場合には、申請者に依頼し補正を行うこと。
- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・通知に関する郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

### ④申請書類の引渡し

- ・①～③終了後、申請内容を一覧表にまとめ、⑤に必要な書類等と併せて県に持参し引き渡すこと。

### ⑤決定通知書の交付

- ・県にて交付決定後、交付決定通知書を申請者に郵送すること。
- ・郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

### ⑥実績報告書の受付

#### ア 受付

- ・受理した実績報告書への受付印の押印を行う。

#### イ 書類の確認

- ・受付後、速やかに提出書類を確認し、実績報告書が適切に記入され、添付書類がすべて完備されていることを確認すること。

### ⑦実績報告書類にかかる審査補助

- ・記載内容を審査し、要件を満たすかの確認を行う。
- ・申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにすること。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

### ⑧実績報告書類にかかる補正対応

- ・⑥、⑦について、実績報告書および内容に不備がある場合には、申請者に依頼し補正を行うこと。
- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

### ⑨実績報告書類の引渡し

- ・⑥～⑧終了後、実績報告内容を一覧表にまとめ、⑩に必要な書類等と併せて県に持参し引き渡すこと。

### ⑩額の確定通知書の交付

- ・県にて額の確定後、額の確定通知書を申請者に郵送すること。
- ・郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

#### ⑪請求書の受付

##### ア 受付

- ・受理した申請書へ受付印の押印を行う。

##### イ 書類の確認

- ・受付後、速やかに確認し、請求書が適切に記入されていることを確認すること。

#### ⑫請求書にかかる審査補助

- ・記載内容を審査し、要件を満たすかの確認を行う。
- ・申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにすること。
- ・審査の結果、要件を満たさないことが確認されたものおよび内容に疑義のあるものについては、県と協議すること。

#### ⑬請求書にかかる補正対応

- ・⑪、⑫について、請求書および内容に不備がある場合には、申請者に依頼し補正を行うこと。
- ・申請者に補正を依頼する場合はメール等により記録が残るようにすること。
- ・郵便料、封筒代は、受託者事務経費として見積りに含めること。

#### ⑭請求書の引き渡し

- ・⑪～⑬終了後、請求書内容を一覧表にまとめ、請求書と併せて県に持参し引き渡すこと。

#### ⑮問合せ等への対応

##### ア 申請書の処理状況照会、補正に関する問合せ対応

- ・申請書の処理状況照会、補正や不支給に関する問合せ等、申請者からの意見や問合せへの対応を行うこと。
- ・イとは別に、問合せ対応専用の電話番号を設けること。
- ・相談窓口で対応した情報は、問合せ内容を記録し、業務従事者と適切に情報共有を行うこと。
- ・対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

##### イ 補助金の制度、申請手続き、その他一般の問合せ対応

- ・次の内容について、懇切丁寧に対応を行うこと。
  - a) 補助金の制度や申請手続きの案内
  - b) 申請書記入方法の助言
  - c) 苦情対応
  - d) その他補助金等に関すること。
- ・アとは別に、問合せ対応専用の電話番号を設けること。
- ・相談窓口で対応した情報は、問合せ内容を記録し、業務従事者と適切に情報共有を行うこと。
- ・事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアルおよび想定問答集を作成し、業務従事者に周知すること。

- ・ 対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

## 5 周知・広報業務

- ・ 補助金の対象となる観光関連組織向けに、周知・広報を行うこと。
- ・ 周知にあたっては、あらかじめ募集要項を県と協議のうえ作成すること。
- ・ 最優秀提案者に県から補助対象事業者のリスト（案）を渡すので、提案に基づき、その内容・時期等について整理のうえ、県と協議して決めること。

## (3) 報告事項

受託者は、次の項目について、県への報告を行うこと。

### 1 日次報告

業務責任者は、1日の業務が完了したときには、以下の項目を県に報告すること。

- ①アドバイザー業務の実績（問合せ件数および主な問合せ内容等）
- ②問合せ業務の実績（問合せ件数および主な問合せ内容等）
- ③申請受付件数・県への引渡し件数及びそれらに係る一覧表
- ④交付決定通知書の受領件数・申請者への送付件数及びそれらに係る一覧表
- ⑤実績報告書受付件数・県への引渡し件数及びそれらに係る一覧表
- ⑥額の確定通知書の受付件数・申請者への送付件数及びそれらに係る一覧表
- ⑦請求書受付件数・県への引渡し件数及びそれらに係る一覧表
- ⑧事務局の人員等、業務執行体制の詳細（人数等）
- ⑨県との協議内容

### 2 随時報告

- ・ 業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議すること。
- ・ 県の判断が必要なものおよび重要と判断されるものについては、その都度直ちに県に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて指示を受けること。

## (4) 引継ぎ

受託者は県に対して、申請書等の書類および申請情報を管理するデータベースを令和5年3月24日（金）までに全て引き渡すこと。

## (5) 完了報告

委託業務が完了したときは、次のとおり委託業務完了報告書を県に提出すること。

### ①報告期限

令和5年3月24日（金）

### ②記載事項

- ア 委託名
- イ 契約金額
- ウ 契約日、契約期間
- エ 完成年月日
- オ 実施した業務概要

(業務体制、申請数、県への引渡し数、問合せ件数、主な問合せ内容等)  
カ その他、事業実施の説明に必要な書類

#### (6) 事故報告

業務遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じたまたは生じる見込みとなった場合や、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに県へ報告し協議を行うこと。

#### (7) 契約の変更

事前相談の件数や内容、補助金の一連の業務にかかる件数や内容等を踏まえ、県と受託者が協議の上で契約を変更できるものとする。変更契約は、申請数が確定した後、県と受託者が協議の上で決定するものとする。なお、申請件数は概ね 200 件程度を見込んでいる。

#### (8) 業務の実施体制

##### 1 業務責任者等の選任

受託者は、契約締結後速やかに業務責任者を選任し、県に届けなければならない。業務責任者は、委託業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、業務従事者等の指導を行うとともに、委託業務の遂行について県へ協議・報告を行う。

##### 2 名簿の提出

受託者は、1に定める者を配置し、従事者名簿を提出するものとする。

名簿に記載された者を変更した場合には、速やかに県に提出しなければならない。

##### 3 実施体制の見直し等

業務の増減により提出した提案書に示された業務運営に係る体制の見直しや作業従事者の人員配置に増減がある場合は、事前に県と協議するものとする。

なお、提案書に満たない配置となった場合は、相当額を精査し、最終的に減額の変更契約を行うものとする。

#### (9) その他、受託上の留意点

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. この契約にかかる会計関係書類は、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、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」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暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）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、三重県の締結する物件関係契約からの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。