

観光事業者の人材戦略支援業務 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、県内観光事業者の経営基盤を強化することを目的として、人材の確保・育成・定着に関する課題にフォーカスし、専門家派遣による伴走支援やセミナーを開催することで、観光事業者の人材戦略の構築を支援する。また、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、県内観光事業者全体が人材の確保・育成・定着に取り組む機運を醸成し、県内観光産業の持続的な成長を促進する。

2 業務名

観光事業者の人材戦略支援業務

3 契約期間

契約日から令和8年3月24日（火）まで

4 委託業務の内容

- (1) 専門家派遣の実施
- (2) セミナーの開催
- (3) 事例集の作成
- (4) 成果報告会の開催

5 委託業務の詳細

(1) 専門家派遣の実施

ア 支援対象とする事業者の募集及び選定

【支援対象】

- ・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。
- ・原則1事業者1施設を前提として募集するが、1事業者が複数の施設を有し、施設にまたがる取組を行う場合は1事業者とみなす。

【募集及び選定】

- ・支援する観光事業者（以下、支援事業者とする）を7者以上選定できるよう、広く周知を図り、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。
- ・支援事業者は、県と協議のうえ決定すること。
- ・支援事業者数が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

支援事業者に専門家を派遣し、人材の確保・定着・育成に関する課題の解決につながるコンサルティングを行うこと。派遣する専門家は、観光事業者の人事戦略や経営分野に精通し、観光事業者の人材確保・育成・定着に向けて適切な助言ができる者を選定すること。なお、支援内容によっては必要な資格を有する者を選定すること。

(ア) 経営実態及び課題の把握（資料分析・ヒアリングの実施）

- ・具体的な課題の抽出に向けて、支援事業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、支援対象者等と相談のうえ決定すること。
- ・経営状況、組織体制、勤務形態が分かる書類等、必要に応じてコンサルティングの参考となる書類を支援対象者から提出させること。
- ・ヒアリング内容や提出された書類を分析し、支援事業者の人材戦略に関する課題等を把握すること。

(イ) 課題抽出及び改善案の提案

- ・(ア)を踏まえ、人材戦略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。
- ・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、支援事業者、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。
- ・改善施策の実施から導入・運用・定着にあたっては、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、支援事業者の負担とする。

③ 運用

- ・導入した改善施策について、支援事業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

- ・支援事業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) セミナーの開催

以下ア・イのセミナーを開催すること。なお、イのセミナーは、アのセミナー開催後に実施すること。

ア 講義型セミナー

- ・観光産業の人材確保・定着・育成に関する課題解決の一助となる、講義型のセミ

ナーを企画し、1回開催すること。

- ・開催形式（会場、Web、ハイブリッド）は問わないが、より効果的な方法を検討のうえ、実施すること。
- ・講義型セミナーの参加者は、県内観光事業者を中心に、観光事業者を支援する機関（DMO や観光協会、商工会議所・商工会等）も含め広く周知し、参加人数が25人程度になるよう参加者を募ること。
- ・参加者に対しセミナーの満足度等に関するアンケートを実施すること。なお、アンケートの項目については、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 参加型セミナー

- ・観光事業者が抱える人材の確保・定着・育成における共通課題をテーマ設定し、その課題解決に取り組める参加型セミナーを企画し、全2回開催すること。セミナーの内容は各回単発又は連続するもの、どちらでも可とする。
- ・開催形式（会場、Web、ハイブリッド）は問わないが、より効果的な方法を検討のうえ、実施すること。
- ・参加型セミナーの対象者は県内観光事業者とし、各回の参加事業者が15者以上となるよう、広く周知し参加者を募ること。
- ・参加者に対しセミナーの満足度等に関するアンケートを実施すること。なお、アンケートの項目については、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) 事例集の作成（※本業務に関する部分の作成）

- ・専門家派遣での取組をモデル事例として整理し、事例集の一部を作成すること。
- ・本業務における事例集は、県が別途実施する「令和7年度観光産業の生産性向上推進業務」（有限責任監査法人トーマツが受託。以下、生産性向上推進業務受託者とする。）において作成する事例集の一部とするため、生産性向上推進業務受託者と連携して事例集を作成すること。
- ・具体的には、事例集のデザインは生産性向上推進業務受託者が作成するフォーマットに則り、本業務に関する部分について内容作成を行うこと。デザインは「令和6年度観光産業の生産性向上推進事例集」を参考とすること（参考：[三重県 | 三重の観光：令和6年度観光産業の生産性向上推進事例集を作成しました](#)）。なお、製本印刷は生産性向上推進業務受託者が行う。
- ・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。

(4) 成果報告会の開催（※本業務に関する部分の調整等）

- ・県内観光事業者における人材の確保・育成・定着の取組を促進するため、支援事業者以外の観光事業者にも専門家派遣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。

- ・同成果報告会は、生産性向上推進業務受託者が参加者募集や当日の会場確保、司会進行等の運営を行うが、本業務の取組事例の紹介部分については、本業務受託者が主体となって行うこと。
- ・作成した事例集は、成果報告会で参加者への配布を想定すること。

6 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。

7 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。

8 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

9 納入場所

下記15に示す所属

10 納入期限

令和8年3月24日（火）

11 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。

12 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。

13 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。

14 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。

15 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