

令和8年度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、さらに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。

本業務は、県内観光産業の生産性向上を図ることを目的として、専門家による伴走支援やワークショップの開催により、観光事業者の生産性向上に資する取組の導入を支援するとともに、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り、県内観光産業全体として生産性向上の取組を促進するものである。

2 業務名

令和8年度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9年3月25日（木）まで

4 業務内容

業務の内容は、（１）専門家による伴走支援（２）ワークショップ（３）生産性向上の取組促進とする。

（１） 専門家による伴走支援

ア 支援対象とする事業者の募集及び選定

【支援対象】

- ・ 県内で宿泊施設、観光施設、土産物店、体験施設のいずれかを運営する事業者。

【募集及び選定】

- ・ 令和7年度観光産業の生産性向上推進業務の専門家派遣業務（以下、令和7年度業務とする）において支援した観光事業者8者のうち、本業務においても継続して支援対象とする事業者（以下、継続支援対象者とする）を募集し、1者選定すること。
- ・ 継続支援対象者は、令和7年度業務にて取り組んだ内容も考慮のうえ事業者を選定すること。その内容については、本業務の受託者が決定した段階で、県から資料を提供する。
- ・ 継続支援対象者が令和7年度業務にて取り組んだ内容については、3月中旬に開催する成果報告会にて一部の取組に関して情報を公開するほか、3月末に令和7年度業務の取組をまとめた事例集を公表する予定のため、必要に応じて参考にすること。
- ・ 継続支援対象者に加え、新たに支援する事業者（以下、新規支援対象者とする）を少なくとも5者選定すること。
- ・ 新規支援対象者の選定に向けて、広く周知を図り募集を行うこと。
- ・ 継続支援対象者・新規支援対象者（以下、支援対象者とする）は、県と協議のう

え選定すること。

- ・支援対象者について、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 伴走支援

選定した支援対象者に専門家を派遣し、生産性向上に向けたコンサルティングを行い、伴走支援すること。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、観光事業者の生産性向上に向けて適切な助言ができる者を選定するとともに、生産性向上に資する取組が着実に導入・定着できるようサポートすること。

なお、専門家による伴走支援が終了したタイミングで支援対象者に対しアンケートを行い、その結果を分析し改善点等を県に提案すること。

(ア) 経営実態及び課題の把握

① 資料分析

- ・経営状況、組織体制、勤務形態が分かる資料、集客実績に関する資料等、コンサルティングに必要となる資料を支援対象者から提出させること。
- ・提出された上記資料を分析し、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。

② 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、支援対象者等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。
- ・業務の現状について把握するため、現場を視察すること。

③ 継続支援対象者の課題把握

- ・継続支援対象者は、令和7年度業務にて取り組んだ内容及び次年度以降の取り組むべき内容について整理しているため、その内容を参考に課題を把握すること。なお、必要に応じて資料分析やヒアリング・現場視察も行うこと。

(イ) 課題抽出及び改善案の提案

- ・(ア)を踏まえたうえで、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。
- ・継続支援対象者について、令和7年度業務で整理した課題以外に解決すべき課題がある場合は、その改善案も提案すること。
- ・提案する改善案は、①他の観光事業者への横展開性が高いか、②デジタル技術の積極的な活用、の二つの観点を十分考慮すること。
- ・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、支援対象者、受託者の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っては、支援体制を構築し、訪問、Web 会議、電話やメール等により支援を行うこと。

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。

③ 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サポートすること。

④ 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。

（２）ワークショップ

観光事業者が比較的容易に取り組みやすいかつ経費があまりかからない生産性向上に資する取組の導入をめざし、ワークショップを開催すること。

ア 構成

- ・取り扱うテーマは「マーケティングや情報発信強化による誘客力向上」とする。
- ・ワークショップは全体で２回構成とする。第１回・第２回と連続した内容とし、２回参加することで生産性向上の取組導入をめざせるものとする。
- ・参加者を３～５者程度のグループに分け、各グループにはファシリテーターを置き、進行兼サポートを行うこと。
- ・第１回から第２回のインターバル期間においても、適宜参加者のフォローを行うこと。
- ・第１回は２部構成とし、第１部をセミナー（座学）、第２部をワークショップとすること。セミナーは、ワークショップで取り扱う内容に通ずるものとし、セミナーで導入部分を学び、ワークショップで実践する構成とすること。
- ・開催方法は対面とし、県内で開催すること。なお、第１回第１部のセミナー部分については、ハイブリッド形式（対面とオンラインの併用）で行うこと。

イ 参加事業者の募集・選定等

- ・対象とする事業者は、県内で宿泊施設、観光施設、土産物店、体験施設のいずれかを運営する事業者とする。
- ・ワークショップの参加事業者数は１０者以上とし、広く周知を図り募集を行うこと。
- ・第１回第１部セミナーについては、セミナーのみの参加も可とし、広く周知を図り多くの参加者を募ること。
- ・ワークショップの満足度等に関するアンケートを行うこと。また、その結果を分析し、次の開催に向けた改善点等を県に提案すること。

（３）生産性向上の取組促進

ア 事例集の作成

- ・専門家による伴走支援において実施した改善施策やその成果及びワークショップ

での取組やその成果をモデル事例として整理し、事例集を作成すること。

- ・事例集の仕様については、下記に定めのないものは県と協議のうえ決定すること。
- ・当該事例集については、県観光戦略課が実施する人材戦略や業務代行に関する委託業務を中心に、本業務以外の有益な事例についても掲載すること。県観光戦略課が行う本業務以外の委託業務の事例を掲載する場合は、当該業務の受託者が事例集を作成するにあたり、適宜調整を行うこと。
- ・事例選定にあたっては県と協議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。

＜事例集仕様書＞

- ・サイズ：A 4 版
- ・色：カラー
- ・枚数：20 ページ以上
- ・部数：200 部

イ 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、県内観光事業者、DMO・観光協会や商工会議所等の観光事業者を支援する機関に対し、本業務の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。
- ・成果報告会までに本業務の取組実績を取りまとめ、当日に資料として参加者に配布すること。
- ・多くの参加者が集まるよう、広く募集すること。
- ・現地だけでなく Web 参加もできるよう、ハイブリッド形式で開催すること。

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）事業実施報告書：電子媒体、紙媒体（原則 A 4 版、両面印刷） 各 1 部

- (2) 事例集 200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9年3月25日(木)

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事。

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