

令和8年度観光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、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、県内観光産業の人材確保・育成・定着を図ることを目的として、専門家による伴走支援やセミナーの開催により、観光事業者の人材戦略の構築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人材確保・育成・定着の取組を促進するものである。

2 業務名

令和8年度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) 参加型セミナーの開催 (3) 人材確保・育成・定着の取組促進とする。

(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。
- ・ 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、支援対象者とする)を少なくとも5者選定すること。
- ・ 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。
- ・ 支援対象者は、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、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い、伴走支援すること。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とともに、取組が着実に導入・定着できるサポートとなるよう、受託者として専門家との調整を行うこと。

なお、以下(ア)～(ウ)について、少なくとも計5回は支援対象者に専門家派遣を行い、伴走支援すること。

また、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、観光事業者が抱える人材戦略に関する課題や専門家による伴走支援に関する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（資料の分析・ヒアリングの実施）

- ・ 経営状況、組織体制、勤務形態が分かる資料等、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。
- ・ 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。
- ・ 資料やヒアリング内容をもとに分析し、支援対象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具体的に提案すること。
- ・ 提案する改善案については、他の観光事業者への横展開性が高いか、という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) 参加型セミナーの開催

- ・ 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とし、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。
- ・ 各回のセミナーの内容は単発（連続とした内容としない）とすること。
- ・ セミナーは講義を聞くだけでなく、グループディスカッションを行うなど、参加者間で情報共有が図れるような構成とすること。
- ・ 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。

- ・ 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。
- ・ 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行い、その内容を分析し、次の開催に向けた改善案等を県に提案すること。

（3）人材確保・育成・定着の取組促進

ア 事例集の作成（※本業務に関する部分の作成）

- ・ 専門家による伴走支援において実施した改善施策をモデル事例として整理し、本業務に関する部分の事例集を作成すること。
- ・ 本業務の事例集は、県が別途委託する令和8年度観光産業の生産性向上推進業務の受託者（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のうえ、事例集を作成すること。
- ・ 事例集のデザイン等は、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作成すること（参考：<https://www.pref.mie.lg.jp/KANKOST/HP/m0369100014.htm>）。なお、印刷製本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。

イ 成果報告会の開催（※本業務に関する部分の調整等）

- ・ 県内観光事業者全体で生産性向上、人材の確保・育成・定着の取組を促進するため、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。同成果報告会は生産性向上推進業務受託者が主体となって参加者募集、会場確保、当日の司会進行等の運営を行うが、参加者募集や当日の運営については、本業務受託者も生産性向上推進業務受託者と協力して進めること。
- ・ 成果報告会までに本業務の取組実績を取りまとめ、事例を報告できるよう支援対象者と調整すること。
- ・ 成果報告会当日に、取組実績を取りまとめたものを資料として参加者に配布する。成果報告会の資料作成は生産性向上推進業務受託者が主体となって行うが、本業務に関する部分は本業務受託者が主体となって作成すること。資料作成にあたり、適宜生産性向上業務推進受託者と連携して進めること。

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

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