

# 観光事業者のバックオフィス業務代行促進支援業務 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。三重県では、観光事業者に対し専門家による伴走支援を行い、生産性向上や人材確保支援に取り組んでいるが、他方、現場での時間的余裕や人的余裕が無く、日々の業務をこなす体制を整えることに苦慮している事業者や、変革に対応可能な人員・体制が整っていない事業者もいる。

このため、本業務は、観光事業者が収益・業績の向上や経営に直結するコア業務に集中できる環境を整えることを目的として、観光事業者のバックオフィス業務代行を促進し、業務効率化やコア業務への専念を図ることで、観光事業者の生産性向上や人材確保につなげるものである。

## 2 業務名

観光事業者のバックオフィス業務代行促進支援業務

## 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) バックオフィス業務代行の利用促進、(2) 普及啓発、(3) 県への提言とする。

### (1) バックオフィス業務代行の利用促進

#### ア サービスの定義

本業務における業務代行サービスの種類と定義は、以下の通りとする。

#### 【オンライン業務代行】

- ・ 本業務におけるオンライン業務代行とは、事業者内の業務プロセスの一部または全部を外注し、本業務受託者がオンラインで業務代行することを指す。
- ・ 外注する業務について、事業者が既に利用しているシステムがある場合は、そのシステムを使用することを前提としたサービスとすること。
- ・ 現行の業務手順を変更せず外注することを事業者が希望する場合、それに対応できるサービスとするほか、事業者の希望や業務手順に沿って、サービス内容を一定程度カスタマイズできるものとする。

#### 【BPaaS】

- ・ 本業務における BPaaS とは、事業者内の業務プロセスそのものを外注し、本業務受託者がクラウド経由で業務代行することを指す。
- ・ 外注する業務について、業務の種類別に使用するシステムや業務フローは統一のものとして、パッケージ化すること。

## イ 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とし、オンライン業務代行またはBPaaSを利用する施設は、県内の上記施設を対象とする。

### 【募集及び選定】

- ・ 本業務におけるオンライン業務代行またはBPaaSを利用する事業者（以下、支援対象者とする）について、上記により支援対象となる県内事業者に対し募集を行い、少なくとも12者（詳細は下記エ【利用する支援対象者数】を参照）選定すること。なお、支援対象者は、県と協議のうえ選定すること。
- ・ 支援対象者数が想定した者数に満たない場合は、県と協議のうえ、者数に応じて減額の変更契約を行う場合がある。
- ・ 支援対象者の選定に向けて、県内観光事業者に広く周知を図り募集を行うこと。

## ウ バックオフィス業務代行の対象とする業務

- ・ 本業務において業務代行の対象とする業務は、①採用、経理、人事・労務、事務、観光事業者特有の業務として、②国内・海外向けOTAの登録・運用、③SNS運用、とする。
- ・ ①についてはオンライン業務代行サービスを、②・③についてはBPaaSを提供することを原則とする。ただし、それぞれ他方のサービスの提供も可とする。
- ・ ②・③に関するBPaaSについては、新たにパッケージを開発することも可とするが、支援対象者がBPaaSを利用する期間を考慮のうえ、開発を行うこと。
- ・ 上記①・②・③以外に、観光事業者がオンライン業務代行またはBPaaSを利用して業務代行を行うべきと考える業務があれば、具体的なサービス内容とともに提案すること。

## エ サービスの提供

### 【利用する支援対象者数】

- ・ ①に関するオンライン業務代行について、少なくとも6者支援対象者を選定し、サービスを導入すること。なお、①に関し、オンライン業務代行に加えBPaaSも提供する場合は、それぞれ何者選定するか具体的に提案すること。
- ・ ②・③に関するBPaaSについて、②・③それぞれに少なくとも3者支援対象者を選定し、サービスを導入すること。なお、②・③に関し、BPaaSに加えオンライン業務代行も提供する場合は、②・③それぞれに何者ずつ選定するか具体的に提案すること。

### 【支援体制の構築】

- ・ 支援対象者にサービスを導入するにあたり、必要な支援体制を構築すること。
- ・ サービスの導入にあたり、情報セキュリティポリシーを整備するなど、情報管理の徹底を図ること。

### 【導入調整】

- ・ 支援対象者が抱える課題やニーズに沿って、オンライン業務代行またはBPaaSのサービスを提供すること。
- ・ サービスを提供するにあたり、業務の棚卸しや現在の業務状況の確認等の必要な

事前調整を実施し、業務設計・サービスの運用準備を行うこと。

#### 【導入・改善等】

- ・サービスの導入にあたり、支援対象者の希望に沿って十分な利用期間を設けること。なお、最長の利用期間は6ヶ月とする。
- ・利用期間とは、支援対象者がサービスを導入した時点以降を指し、事前調整等の業務設計・運用準備期間は含まないものとする。
- ・オンライン業務代行に関するサービス利用時間は、1支援対象者に対し20～30時間/月を目安とし、最大30時間/月とする。なお、詳細な利用時間は、少なくとも10時間単位で支援対象者の希望に沿って対応すること。
- ・利用期間中、業務フローの見直しや修正等のサービス内容の改善を要する場合は、適切に対応すること。
- ・オンライン業務代行またはBPaaSの利用期間終了後、支援対象者が外注した業務を内製化し、自ら業務を遂行できるよう、当該業務の手順書を作成すること。

#### 【サービス利用経費の負担】

- ・支援対象者がサービスを利用している期間に発生する経費（以下、サービス利用経費）のうち最大2/3を支援対象者の負担とすること。支援対象者の負担割合または負担額について、サービス別に具体的に示すこと。
- ・オンライン業務代行に関しては、少なくとも10時間単位で単価を具体的に示すこと。BPaaSに関しては、各パッケージの単価を具体的に示すこと。
- ・支援対象者の負担経費は、本業務受託者が直接支援対象者から徴収し、徴収状況を県に随時報告すること。

## (2) 普及啓発

### ア 説明会の開催

- ・オンライン業務代行及びBPaaSについて、県内観光事業者及び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広く周知を図るため、県内で少なくとも2回説明会を開催すること。
- ・開催形式（会場、Web、ハイブリッド）、実施時期は問わないが、より効果的な方法、実施時期を検討のうえ、実施すること。
- ・説明会にて、(1)アの支援対象者の募集もあわせて行うこと。
- ・説明会終了後、出席者に対しアンケートを行い、オンライン業務代行及びBPaaSに対する所感を把握すること。

### イ 事例集の作成（※本業務に関する部分の作成）

- ・本業務にて提供したオンライン業務代行またはBPaaSについて、成果が高い事例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。
- ・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。
- ・事例集は令和9年3月中旬に完成させることを想定し、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.l>

[g.jp/KANKOST/HP/m0369100014.htm](http://g.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。

#### ウ 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。

#### (3) 県への提言

- ・オンライン業務代行及びBPaaSの利用期間終了後、支援対象者にアンケートを行い、その結果を分析すること。
- ・本業務において提供したオンライン業務代行及びBPaaSのサービス内容に関する課題等がわかるアンケート内容とすること。
- ・次年度以降の事業の参考とするため、オンライン業務代行及びBPaaSの利用に関し、業務負担軽減効果や生産性向上への寄与等の観点をふまえた改善案を県に提案すること。

### 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A4版、両面印刷） 各1部
- (2) 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。

## 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](mailto:kankost@pref.mie.lg.jp)