

# 持続可能な観光（サステナブルツーリズム）に関する国際認証取得支援業務委託 仕様書

## 1 委託業務名

持続可能な観光（サステナブルツーリズム）に関する国際認証取得支援業務

## 2 委託期間

契約締結の日から令和9年2月26日(金)まで

## 3 事業概要・目的

高付加価値旅行者を中心に持続可能な観光（サステナブルツーリズム）への関心が高まっており、旅行先や宿泊施設の選定において、国際的に認知された持続可能な観光に関する認証制度（以下、国際的観光認証制度）に基づく認証の取得有無が重要な判断基準となっている。海外では、すべてのホテルに対して国際的観光認証制度の認証取得を義務化している国もあり、今後、日本においてもその必要性は一層高まると考えられる。また、観光地域を将来世代へと持続的につなげていくためには、地域に関わる人々のサステナビリティへの理解を深め、主体的に取り組む意識を醸成していくことが不可欠である。

こうした中で、観光客と地域をつなぐ宿泊施設は、地域のサステナブルな取組を実践し、広く発信する起点となり、地域全体の意識向上を後押しする重要な存在となる。

そこで本事業では、観光地及び宿泊施設における持続可能な観光への機運を醸成するセミナーを開催する。また、県内各エリアの宿泊施設向け国際的観光認証制度の取得を支援し、国際的観光認証制度の普及を通じて、国際的な認知度向上と観光サービスの質の向上を図り、高付加価値旅行者を含む旅行者の誘客促進につなげていく。

※ 本業務において対象とする「国際的に認知された持続可能な観光に関する認証制度」とは、宿泊施設又は観光地を対象に、環境配慮、社会的責任、持続可能な経営等の観点から、国際的に一定の評価・認知を受けている認証制度を指す。

※ 国際的観光認証制度の取得を支援する県内各エリアとは、市町単位に限らず、温泉街等の観光地単位でも可とし、国際的観光認証制度を取得することが効果的と考えられるエリアを提案すること。

## 4 本業務の目標（KPI）

本業務の実施にあたっては、以下の数値を目標値（KPI）として設定し、成果の最大化を図るものとする。

- (1) 持続可能な観光（サステナブルツーリズム）への取組意欲：高まった割合70%
- (2) セミナー受講者数：100名
- (3) コーチング実施エリア：2エリア以上

## 5 業務内容

- (1) 取得を目指す国際的観光認証制度の選定・提案

兵庫県の地域特性等を踏まえ、本事業の目的に適合する宿泊施設向け国際的観光認証制度を選定・提案する。併せて、当該国際的観光認証制度について、どのような宿泊施設（例：旅館やホテル、アウトドア施設等）を対象として取得支援を行うのか明確に示す。

上記のほか、宿泊施設以外（観光地等）を対象とする国際的観光認証制度の認証取得支援

が可能な場合は、その内容についても併せて提案する。

## (2) セミナーの開催

ア 上記(1)で選定した国際的観光認証制度の認証取得を前提として、世界的なサステナブルツーリズムの潮流や各国際観光認証制度の概要や位置づけ、取得の必要性やメリット、審査項目の解説、先進的な取組を行っている地域・団体の事例紹介等を行うセミナーを開催する。

イ セミナーは、国際的観光認証制度の認証取得を検討するDMO、観光協会などの観光関係団体、宿泊事業者等を対象に1回あたり50人程度、県内で2回以上の開催を想定する。

ウ セミナー開催にあたっては、効果的な名称を提案する。また、受託者が自ら保有する広報媒体やSNS等の活用、広報物の作成等を本業務委託費の範囲内で実施し、参加者を確保する。

エ 講師、スピーカーにはテーマに沿った有識者を提案すること。

オ セミナー参加費は無料とする。

カ セミナーはオンライン配信及びアーカイブ配信を行うこととし、録画・編集した動画データを委託者に提出する。

キ 開催にあたり必要となる費用はすべて業務委託費に含めること。

ク セミナー開催後にアンケートを実施し、集計・分析結果を報告する。

## (3) コーチングの実施

ア 上記(1)で選定した国際的観光認証制度の認証取得を目指す対象に対し、各エリア単位で支援することを基本とし、それぞれのエリアに適した国際的観光認証制度の認証取得に向けた道筋を検討・整理し、具体的な課題やその対応策、取得に向けた助言など、専門家によるコーチングを実施する。

イ コーチングは、各エリア単位を基本に2回以上実施し、観光関係団体や宿泊事業者等への支援を行うことを想定したうえで、その実施内容を具体的に提案すること。

ウ 講師は国際的観光認証制度の認証取得に精通した有識者を提案し、コーチングに必要な旅費・講師料等にかかる費用はすべて業務委託費に含める。

エ コーチング終了後に報告書を作成し、対象団体・事業者にフィードバックするとともに委託者に報告する。

オ コーチング終了後にアンケートを実施し、集計・分析結果を報告する。

カ コーチングを実施した現場の声や成果を広く共有するため、コーチングにより課題解決に至った内容や、宿泊施設が取り組んだ好事例などをとりまとめた資料を別途作成する。

なお、作成資料の内容や形式は委託者と協議のうえ、決定する。

## (4) 事業スケジュール・実施手法

セミナーの開催時期、コーチングの対象の選定方法や実施回数、スケジュール、実施手法などを、兵庫県や各地域の特性等を踏まえて提案する。

## (5) 独自提案

上記(1)～(4)と連動し、本事業の目的をより効果的に実現する独自の取組がある場合は提案する。

## 6 実績報告書の提出

(1) 受託者は、本委託業務の終了後5日以内に、実施業務内容やアンケート結果等を取りまとめた「実績報告書」(様式任意)を1部作成し提出すること。

(2) 実績報告書には、各業務で実施したアンケート結果に基づく成果・課題の検討結果を記載し、翌年度以降に向けた提言を盛り込むこと。

## 7 事業実施上の留意点

- (1) 業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守し、遺漏のないようにすること。
- (2) 業務担当者は、兵庫県の観光に係る基礎的な知識を有する者を配置すること。
- (3) 随時、委託者にスケジュール等を共有し、進行管理を徹底すること。
- (4) 問題発生時は、委託者に対してすみやかに情報共有を行うとともに、その指示に従い必要な対応を行うこと。
- (5) 業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者はすみやかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに係る経費は受託者の負担とする。

## 8 著作権等の権利関係

受託者は、委託者が提供する画像・テキスト等を除き、使用する画像等が他者の所有権や著作権を侵害しないことを保証し、制作に関して著作権の許諾など必要な手続を行うこと。また、撮影・使用する動画、写真等の被写体が人物の場合、肖像権の侵害がないように留意すること。

本事業の成果物に係る権利は、受託者が従前権利を有していたものを除き、原則委託者に帰属する。また、加工及び二次利用する場合は、事前に委託者と協議すること。

なお、これらの権利について、第三者と紛争等が生じた場合は、受託者がその責任において対処すること。ただし、委託者から支給される資料や写真等についてはこの限りではない。

## 9 委託契約の締結

- (1) 契約に係る事務は委託者が行う。
- (2) 委託者は、受託者と業務実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認のうえ、仕様書の内容に修正・変更を加えて契約を締結する場合がある。
- (3) 契約条項は、委託者において示す。
- (4) 契約の相手方となる事業者等は、契約金額が200万円を超える場合は、委託者に対して、委託料の10分の1の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に委託者を被保険者とする履行保証保険契約を締結した場合、及び過去2年間に法人、国（公社・公団を含む。）、地方公共団体その他理事長が指定する公共的団体とその契約と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上わたって締結し、これらをすべて誠実に履行し、かつ、その契約を履行しないこととなるおそれがないと認められる場合において、契約保証金の全部又は一部を免除することができる。

## 10 その他

### (1) 機密の保持

受託者は本業務を通じて知り得た情報を契約以外の目的に利用し、第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

### (2) 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行するうえで個人情報を取り扱う場合、兵庫県個人情報保護条例及び兵庫県情報セキュリティ対策指針に十分に留意しなければならない。

### (3) 情報セキュリティ

受注者は、本業務において電子メールを利用する場合、以下に定める事項を遵守すること。

ア 電子メールの送信前に送信先の電子メールアドレス、アドレス区分（TO、CC、BCC）、添付

- ファイル、送信内容等に誤りがないか確認すること。
- イ 電子メールを一斉送信する場合は、原則として他の電子メールアドレスがわからないよう送信先の電子メールアドレス区分をBCC に設定すること。
- ウ 重要な電子メール（個人情報または機密情報を含むメール、以下同じ。）を送信する場合は、必要に応じて暗号化又はパスワード設定を行うこと。
- エ 電子メールを一斉送信する場合や重要な電子メールを送信する場合は、複数人により確認すること。

#### (4) 再委託の禁止

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を委託者に提出し、委託者の書面による承認を得た場合は、観光本部が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は委託者に対しすべての責任を負うものとする。

## 11 問合せ先

公益社団法人ひょうご観光本部経営企画課 担当: 蓑島

(〒650-8567 神戸市中央区下山手通5丁目10-1 兵庫県庁1号館7階)

TEL : 078-361-7661 MAIL : minoshima@hyogo-tourism.jp