

宿泊施設におけるおもてなし品質向上に向けた改善取組支援 及び体験教育旅行に係る受入環境整備業務委託仕様書

1 事業目的

一般社団法人東紀州地域振興公社（以下「公社」という。）では、東紀州地域（以下「当地域」という。）内の観光関係事業者等と共に、当地域を訪れる旅行者が安心、安全、快適に旅行を楽しめるための観光地域づくりを進めているところである。

本事業では、東紀州地域の宿泊施設において、旅行者がより快適に満足して過ごせるように、おもてなしに関する取組について、さらなる質的向上に向けた改善取組を実施することを目的とする。

また、大人数の体験教育旅行を継続して受け入れることができるよう、宿泊施設の受入環境を整備するとともに、当該旅行で体験するプログラムの内容が学校教育に対応できるものとなるよう、改善取組を実施することを目的とする。

2 契約期間

契約締結日から令和5年2月28日（火）まで

3 業務内容

（1） 宿泊施設におけるおもてなし品質向上に向けた改善取組

宿泊施設におけるおもてなしに関する取組の効果的な改善を実施するため、「事前情報、予約方法、接客、客室・施設、食事等」（以下「改善テーマ」という。）に関する事項について、現状把握及び課題抽出し、課題解決に向けた改善取組の提案を専門家より行い、提案された改善取組を宿泊施設において実施する。

① 対象施設

東紀州地域の宿泊施設のうち、当該事業への参加を希望する約25施設（令和3年度に宿泊施設におけるおもてなし品質向上に向けた改善取組支援事業の対象となった10～15施設（以下「前年度取組施設」という。）程度を含む。）を想定。

なお、対象施設は、公社と協議の上決定する。

② 宿泊施設利用者調査

観光を目的とした宿泊施設の利用者に対し、当該施設で提供されるサービス等のニーズや満足度等を把握し、宿泊施設におけるサービス等の改善・向上等につなげるため、調査を実施する。

ア 調査対象者／調査方法

宿泊施設を観光目的で利用する者を対象に、QRコードを用いた Web

上での調査を実施する。

イ 調査項目

令和３年度に公社が実施した宿泊施設利用者調査の項目を基本とし、必要に応じて追加・修正等を行うこと。

<令和３年度の調査項目>

- ・当該施設の利用回数（１つのみ回答）
☐初めて ☐２回目 ☐３回以上
- ・当該施設を知ったきっかけ（１つのみ回答）
☐旅行関係ウェブサイト ☐宿ホームページ ☐SNS ☐旅行代理店の紹介 ☐雑誌・旅行誌 ☐宿パンフレット等 ☐家族・知人の紹介
- ・宿泊施設を選んだ理由について（１つのみ回答）
☐立地条件 ☐食事内容 ☐温泉 ☐料金 ☐サービス ☐アメニティ・備品
- ・宿泊施設を予約する際に重視する情報（５つまで回答）
☐館内案内 ☐客室の設備 ☐浴場 ☐料理 ☐料金 ☐アクセス ☐送迎の有無
☐駐車場 ☐周辺の観光情報 ☐チェックイン・アウトの時間 ☐キャッシュレス決済の可否 ☐喫煙／禁煙の情報 ☐ペット利用の可否 ☐バリアフリー
- ・従業員の接遇・対応の満足度について（７段階評価）
〔1:大変満足 2:満足 3:やや満足 4:どちらでもない 5:やや不満 6:不満 7:大変不満〕
- ・上記の評価理由（複数回答可）
☐あいさつ ☐言葉づかい ☐身だしなみ ☐気配り ☐情報提供
- ・食事の満足度について（７段階評価）
〔1:大変満足 2:満足 3:やや満足 4:どちらでもない 5:やや不満 6:不満 7:大変不満〕
- ・上記の評価理由（複数回答可）
☐味 ☐量 ☐提供される温度 ☐地元食材の利用 ☐提供時のスタッフ対応 ☐食事場所の環境
- ・客室の満足度について（７段階評価）
〔1:大変満足 2:満足 3:やや満足 4:どちらでもない 5:やや不満 6:不満 7:大変不満〕
- ・上記の評価理由（複数回答可）
☐清潔さ ☐明るさ ☐匂い ☐空調・換気 ☐騒音 ☐備品・アメニティ ☐寝具
☐セキュリティ
- ・施設の設備について気になるところ・不満に感じたところがあれば具体的に記述
- ・その他良かった点あるいは気になった点について（自由記入）

ウ 調査スケジュール

調査票作成（必要に応じた改善）	令和４年６月１７日（金）まで
調査周知用資材の作製	令和４年６月１７日（金）まで
調査期間	令和４年７月１日（金）から 令和４年９月３０日（火）まで

エ 調査実施のための資材作成

対象施設に設置する QR コードを印字した案内表示物として、A4 版チラシを 3 千部作成すること。なお、資材作製に当たっては、事前に公社と協議すること。

③ 宿泊施設における取組状況に関するセルフチェック

宿泊施設において改善テーマに関する取組状況を確認するため、セルフチェックを実施する。

なお、前年度取組施設については、前年度のセルフチェック結果を基に実施するものとする。

項目については、前年度のセルフチェック項目を基本とし、改善すべき項目があれば提案すること。

④ 宿泊施設での取組状況の確認及び課題の抽出

宿泊施設での改善テーマに関する現状や課題を明確にするため、②「宿泊施設利用者調査」、③「宿泊施設におけるセルフチェック」を基に、施設の取組状況の課題を整理するとともに、必要に応じて施設へのヒアリングや現地確認等を行い、専門的な視点からの課題抽出を行う。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の影響により、現地訪問等が困難な場合は、Web や電話等を活用した把握方法も可能とする。

⑤ 各施設への専門的な視点による改善取組の提案

上記④で抽出整理した課題に対応するため、各施設において実施すべき具体的な改善取組の提案を、専門的な視点により行う。

ア 実施件数

本業務の対象 25 施設のうち、5 件以上とする。

なお、前年度取組施設で、専門的な視点による改善取組の提案を受けた 6 施設については、その後の改善取組状況を把握するとともに、必要に応じて改善取組が進められるよう助言等を行うこととする。

イ 提案に際しての要件

宿泊施設への改善提案は、原則、施設へ訪問の上実施すること。

ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の影響により、現地訪問が困難な場合は、Web や電話等を活用した説明も可能とする。

ウ 提案内容に係る留意事項

- ・ 提案内容は、対象施設の規模や経営体系等に応じて、実施可能な内容であること。
- ・ 宿泊施設において自ら改善取組が進められるよう、今後の取組のロードマップを盛り込むとともに、おおむね 2 年以内に実施できることを念頭

においた内容であること。

- ・その他、内容や資料の形式については、公社と協議の上決定すること。

エ 実施期間

上記④で課題抽出した以降から令和5年1月31日までとする。

⑥ 施設カルテの作成及び改善取組提案

上記②～⑤の取組を通じて、宿泊施設ごとの現状・課題及び改善取組提案をまとめた資料を作成する。

なお、前年度取組施設については、前年度の実績と経年比較できるよう明示すること。

併せて、全体の集計・分析結果等をまとめた資料を作成する。

⑦ 宿泊施設における改善取組の実施

上記⑤において専門的な視点から提案された内容をもとに、宿泊施設において改善取組を実施する。なお、実施期間は、改善取組の提案後からおおむね2年以内を目標とする。

⑧ 改善取組の整理及び情報共有、優良事例の公表

前年度取組施設における改善取組の実施状況について整理を行い、他施設において参考となる改善事例については、地域内の宿泊施設を含む関係事業者、宿組合等への情報共有を行う。実施期間は、令和5年2月28日までとする。

なお、今年度新たに取り組む施設について、改善取組状況が明らかな施設については、併せて整理及び情報共有を行う。

また、改善取組の優良事例については、公社のホームページ等にて広く周知を行う。

(2) 体験教育旅行に係る受入環境整備

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止などの理由により、三重県において実施された南部地域体験教育旅行促進事業費補助金を活用して、東紀州地域へも体験教育旅行の受入実績があった一方、大人数の受入可能な施設や体験プログラムが限られるという課題が明らかになった。

このため、令和3年度は、大人数の体験教育旅行を受け入れることができる仕組みを構築するため、紀北町古里地区を対象に三重県においてモデル事業が実施されたところである。

令和4年度は、昨年度の取組の成果などを活用し、東紀州の他地域においても、体験教育旅行の受入環境が整備され、それぞれの地域の事情に応じた仕組みが構築できるよう、宿泊施設事業者を中心に体験事業者や飲食事業者等と連携した取組が進められ、情報の発信を行うことにより、東紀州地域が体験教育旅行の目的地として選ばれ続けることを目指す。

① 大人数を受け入れることができる複数の宿泊施設が連携するモデルの構築

東紀州地域にある既存の小規模な複数の宿泊施設が連携して、大人数(1回あたりの生徒数が40名以上)の体験教育旅行を受け入れることができる仕組みのモデル構築(以下「宿泊連携モデル」という。)を行う。なお、条件は以下のとおり。

ア 対象地域・施設

宿泊連携モデルを構築する地域については、尾鷲市(尾鷲市環境衛生旅館組合)及び熊野市(くまの宿組合)などで、令和3年度に実施した宿泊施設おもてなし向上取組に参加した施設を対象とすることを基本とし、2地域以上でのモデル構築をめざす。

ただし、令和4年度に宿泊施設おもてなし向上取組に参加する施設についても対象とすることができる。

イ 宿泊施設における受入環境の改善

連携する宿泊施設において提供するサービス、食事の品質を体験教育旅行に対応可能な基準となるよう改善整備し、均一化すること。

なお、体験教育旅行の基準を満たしていない施設、あるいは品質の均一化に当たって課題を有する宿泊施設があれば、これを改善できるよう助言等の支援を行うこと。この場合、最低限の品質の均一化を確保したうえで、オプションとしてそれぞれの宿泊施設の強みを活かしたサービスや食事を提供することは差し支えないものとする。

また、食事を提供しない宿泊施設を含めたモデルを検討する場合は、地域内で食事を提供する事業者と連携した取組も可能とする。

ウ 地域資源の活用

地元の食材の提供や、地域の素材を活用した食器の使用等を通じ、宿泊者に対して食育や地域の産業に目を向ける機会を設ける内容とすること。

エ 宿泊連携モデルを検討する際の留意点

仕組みの構築に際しては、体験教育旅行のニーズ調査結果等、客観的なデータを参考とすること。

また、旅行会社や学校関係者が利用しやすくなる工夫をすること。

なお、宿泊連携モデルの構築や受入環境の改善は商品として成り立つように行うこと。

オ 研修会の実施

宿泊連携モデルを検討するにあたっては、専門的知見に基づいた事前研修を実施すること。

なお、当研修については、②の事前研修との併催も可とする。

カ 情報提供・販売用資料の作成

モデル構築した宿泊連携について、旅行会社や学校関係者が活用しやすいよう、当該地域におけるそれぞれの宿泊施設の受入可能人数や設備、対応可能なサービス等をまとめた資料を作成すること。

② 大人数を受け入れることができる体験プログラムの構築

東紀州地域で実施される体験教育旅行において、大人数(1回あたりの生徒数が40名以上)の体験プログラムを受け入れることができる仕組みのモデル構築(以下「体験モデル」という。)を行う。なお、条件は以下のとおり。

ア 対象地域・事業者

体験モデルの対象地域は、宿泊連携モデルの地域から概ね30分以内の範囲とする。

イ 体験プログラムにおける受入環境の改善

上記アの範囲における既存又は新規の体験プログラムについて、大人数を受け入れることができるよう改善取組を行うこと。

なお、一つの体験プログラムで大人数の受入が困難な場合は、複数の体験プログラムを組み合わせる等により、大人数の体験教育旅行を受け入れることができる仕組みを構築すること。

また、体験プログラムについては、体験教育旅行に対応可能な基準となるよう、必要な改善を行うこと。

ウ 体験モデルを検討する際の留意点

体験モデルの構築にあたっては、安全に十分配慮した内容とし、体験教育旅行のニーズ調査結果等、客観的なデータを参考とすること。なお、旅行会社や学校関係者が利用しやすくなる工夫をすること。

また、雨天時にも対応可能な体験プログラムのモデル構築を行うこと。

なお、体験モデルの構築や受入環境の改善は商品として成り立つように行うこと。

エ 研修会の実施

体験モデルを検討するにあたっては、専門的知見に基づいた事前研修を実施すること。

なお、当研修については、①の事前研修との併催も可とする。

オ 情報提供・販売用資料の作成

構築した体験プログラムについて、旅行会社や学校関係者が活用しやすいよう、環境学習やSDGs学習等、体験するプログラムの内容がどのような学習に対応するか、内容や特徴を整理した資料を作成すること。

③ 東紀州地域の体験教育旅行にかかる情報発信業務

ア セールスツールの作成

東紀州地域の体験教育旅行を紹介するチラシデータを作成すること(カラー、A4サイズ1枚以上)。なお、当該チラシには、(2)で取り組んだ成果を事例として紹介するとともに、令和3年度に紀北町古里地区で実施した取組結果も含めること。

イ 旅行会社等への情報発信等の実施

県内、近隣府県の旅行会社に対し、上記アで作成したセールスツール等を活用し、東紀州地域の教育旅行に係る情報発信等の実施に努めること。

4 見積限度額

- (1) 宿泊施設におけるおもてなし品質向上に向けた改善取組支援
5,000,000円(消費税及び地方消費税含む)
- (2) 体験教育旅行に係る受入環境整備
2,900,000円(消費税及び地方消費税含む)

5 業務完了後の提出書類

- (1) 成果品
 - 業務実績報告書 3部
 - 業務実績報告書概要 3部
 - (様式は任意とする)
 - 上記提出物の電子データ一式
- (2) 成果品の提出期限 令和5年2月28日(火)17時
- (3) 成果品の提出場所 一般社団法人東紀州地域振興公社
(三重県熊野市井戸町371 三重県熊野庁舎2階)

6 その他

- (1) 業務実施の条件

① 本委託業務の実施にあたっては、随時、実施内容を公社と協議しながら進めるものとし、その他本業務仕様書に明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議により、業務を進めるものとする。

② 本委託業務の進捗及び事業費執行の状況について、業務監督職員の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出するものとする。

(2) 業務遂行

本委託業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受注者は業務監督職員と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとする。

(3) 再委託

再委託を行う場合は、事前に公社の了解を取り付け、再委託先事業者の管理監督を行うこと。なお、再委託先に対して、業務遂行上必要に応じて業務監督職員が直接に指示監督する場合がある。

(4) 資料等の作成

成果品や本委託業務の過程で作成する書類は、パワーポイント・WORD・EXCEL形式等、公社において二次利用可能な形式にて作成するものとする。本業務により得られた成果品等の著作権、利用権は公社に帰属するものとする。

(5) 留意事項

① 全体を通じ、仕様書以外で事業に追加することで高い効果が期待できる内容がある場合には、積極的に提案すること。

② 受託者は、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、業務完了後も同様とすること。

③ 契約期間内の各業務に係る経費は、すべて当初の契約金額に含むこと。