

刀都関インバウンド誘客および受入体制整備業務 仕様書

1 業務名

刀都関インバウンド誘客および受入体制整備業務

2 業務目的

岐阜県関市（以下、「本市」という。）は、ドイツ、イギリスと並ぶ世界三大刃物産地の一つとされており、鎌倉時代に始まった日本刀作りの技術が現在の刃物作りへと受け継がれ、今でも「日本刀・刃物」がまちの主業となっている日本で唯一のまちであり、いわば日本刀の聖地“刀都”といえる。

海外誘客の観点から見ると、「日本刀」は外国人が強い関心を持つ日本文化を象徴する資源の一つであり、伝統工芸や文化、サステイナブルツーリズムに関心を持つ観光客層と関市のコンテンツは親和性が高いと考えられる。

本市への外国人来訪者数が増加するとともに、インバウンドビジネスへ関心を持つ観光事業者等が体験商品の造成を行いつつあるが、現地旅行会社や国内外のランドオペレーターへの販売・流通経路が確立されていない。また、受入体制の整備として近年需要が高まりつつあるローカルガイドは、ボランティアレベルの人材育成にとどまり、有償で活躍するフェーズまで取り組めていない現状がある。

本業務は、本市の資源を最大限に活かせる相手として欧米豪諸国をターゲットに設計し、本市への誘客に繋がるような直接的な商品の販売活動と、外国人旅行者の受入体制を強化する有償ガイドの育成研修を実施することで、海外からの来訪者数増加に伴う観光消費額の増加を目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和9年2月26日（金）まで

4 業務内容

(1) 概要

体験商品の流通・販路拡大に係るプロモーションおよび外国人観光客の受け入れ体制整備その他付随する一切の業務。

なお、本業務の詳細は企画提案内容に基づき、本市と協議の上、決定する。

(2) 詳細

全ての業務について業務開始前に業務計画書を作成し、本市へ提出すること。

ア 在日ランドオペレーターへのセールスの実施

欧米豪諸国をメインとする在日ランドオペレーターに対して直接的なセールスを行うために必要な情報収集、日程調整等の一切に係る手配を行うこと。

a セールス先を選定するにあたり作成したリストを市へ提供し、協

議の上決定すること。

b 訪問日程の調整やアポイント取得を始め、ランドオペレーターを訪問するために必要な一切の事務を行うこと。

c 訪問にあたっては、事前に訪問先の位置、経路及び所要時間を確認のうえ、効率的に訪問できるよう準備すること。

d セールスには観光課および（一社）関市観光協会の職員が同行することを踏まえ、日程や場所の調整を行うこと。

e 在日ランドオペレーターとのセールス形式はリアルでの現地訪問を重視するが、リモートによるオンライン商談も可とする。

f 観光課および（一社）関市観光協会の職員のセールス先の所在都道府県までの移動に係る経費及び宿泊に係る経費は、本事業に含まない。

g セールスに必要な資料等を作成する上で、効果的な商談になるよう必要なアドバイスをを行うこと。

h 主に欧米豪諸国の実績のあるランドオペレーターの選定を重視するが、その他効果的と思われる国を取り扱う事業者があれば併せて提案すること。なお、セールス先は合計20社以上になるように調整すること。

イ 有償ガイド育成研修の実施

外国人旅行者の受入体制強化につながるような有償ガイドの育成研修を実施するために必要な専門的な講師の選定、実地研修を含む講習の設定等の一切に係る手配を行うこと。

a 実施する言語は英語とすること。

b 研修は座学と実地研修を組み合わせ構成すること。

c 参加費は無料で設定し、テキスト代、実地研修にかかる経費（施設入場料、保険料等）は本業務に含むこと。ただし、交通費、食費等の研修参加にかかる費用は参加者負担とする。

d 実施期間は累計3日間で構成し、1日あたりの所要時間は5時間以上とすること。

e 会場は関市内とし、公共施設等を除いた民間施設を利用し、その施設の使用料が発生する場合の経費は本業務に含むこと。

f 講師は外国人観光客受け入れのガイドコーチングの実績のある人材を配置すること。

g 育成研修の募集チラシ作成、当日テキストの作成、参加申込のとりまとめ、参加者向けアンケートの作成および集計の一連の事務を行うこと。

ウ 成果目標の設定

本事業の成果の考え方について提案すること。

(ア) 設定

成果目標については、セールスの商談件数、ガイド育成研修の参加者数および満足度等を主として、事業効果が把握できる目標を設定し、提案すること。

(イ) 目標値

受託候補者選定後に本市と協議にて決定するものとする。

カ その他

本業務目的を達成する上で、有用な企画等がある場合は、その内容、効果等について具体的に提案し、対応すること。

5 委託金額（上限額）

金 2,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む。税率は 10%。）

- (1) 委託金額には、ガイド育成研修およびセールス活動の実施に係る費用及びその他業務の履行に必要となる一切の経費（各種手続き、交通費等）を含むものとする。
- (2) 受託者から提出された業務完了届を本市にて受理後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

6 業務実施体制

- (1) 本仕様書および提案書等に記載された事項に基づいて本業務を実施すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たっては関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たっては本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもとで進めること。
- (4) 受託者は、本業務を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。
- (5) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託する場合には、事前に本市の承諾を得なければならない。

7 手続書類の提出

- (1) 業務着手にあたり、以下の書類を提出すること。
 - ア 業務工程表
 - イ 業務計画書
- (2) 業務が完了したときは、以下の書類及び成果物を提出すること。
 - ア 業務完了届
 - イ 事業実施報告書
 - ウ その他必要に応じて本市が指示する資料
- (3) その他、必要に応じて本市より手続書類の提出を求めることがある。

8 留意事項

- (1) 受託者は、本業務の実施に際し、本市の指示があった場合には、その意図や目的を十分に理解した上で、速やかに対応すること。
- (2) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。契約終了後もまた同様である。
- (3) 本業務の成果物に関する著作権等の権利は本市に帰属するものとする。
- (4) 本事業において、特許権、実用新案権、意匠権、商標権の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じる一切の責任は受託者が負うものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、その都度、本市と協議の上、決定することとする。

個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 関市(以下「委託者」という。)がこの特記事項が付帯する契約(以下「この契約」という。)において個人情報を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の重要性を認識し、この契約による事務(以下「本件事務」という。)を処理するに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人情報の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。

2 受託者は、個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、本件事務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 受託者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所(以下「作業場所」という。)を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、本件事務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、安全管理措置報告書(第1号様式)により委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、本件事務の処理に従事している者が本件事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、本件事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により個人情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第5条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、本件事務に係る個人情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件事務を処理する目的以外での利用
- (2) 複写又は複製
- (3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第6条 受託者は、本件事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合は

この限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合には、個人情報の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。）との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合にあっては、受託者は、当該第三者（会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再々受託者」という。）における個人情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、個人情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託（再委託及び再々委託等（以下「再委託等」と総称する。）を含む。）については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第2条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第7条 受託者は、本件事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報記録された資料等の受領、返還等）

第8条 受託者は、業務の遂行上、委託者から個人情報記録された資料等の提供がある場合は、受領証（第2号様式）を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、本件事務を処理するために委託者から提供され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、委託者の指示に従い、直ちに委託者への返還又は引き渡し、消去その他の方法により処理するものとする。この場合において、受託者のパソコン等に個人情報記録された資料等を複製又は保存したときは、業務上の利用が完了後、速やかにデータを消去し、消去証明書（第3号様式）により、委託者から記録媒体等の廃棄指示があるときは、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、廃棄証明書（第4号様式）により委託者に提出しなければならない。

（報告及び検査）

第9条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の事情により過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

(事故発生時等における報告)

第10条 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 委託者は、本件事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(従業者に対する教育の実施)

第11条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任について十分な教育を実施しなければならない。また、委託者から当該教育の状況の報告を求められた場合は、実施状況等を書面により委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託する場合には、再受託者に対し、前項の研修を実施させなければならない。また、委託者から当該教育の状況の報告を求められた場合は、実施状況等を書面により受託者に提出させなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第12条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件事務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。