

別紙 1

下関市観光案内機能強化実証事業業務委託仕様書

- 1 業 務 名 下関市観光案内機能強化実証事業
- 2 業務目的 多様化、複雑化する国内外の観光客のニーズに応じた「受入体制の強化」は、本市観光振興における喫緊の課題である。そのため、本実証事業を通じて、案内機能の強化に向けた課題等を洗い出し、効果検証を行うことで、今後の施策検討につなげる。
また、適切な観光案内を行うことで、観光客にストレスなく快適な滞在時間を提供し、本市への来訪満足度の向上を図る。
- 3 業務場所 下関市内ほか
- 4 業務期間 契約締結日から令和8年3月31日まで
- 5 業務内容
 - (1) スタッフの配置
 - (ア) 効果的かつ効率的に観光案内を実施するための必要な人員（以下「スタッフ」という。）及び体制を整えること。
 - (イ) 観光案内は2人1組（以下「ペアガイド」という。）を基本とし、目的や時期等に応じて、スタッフを配置すること。
[一例] 客船の寄港時
 - ①観光案内スタッフ：交通機関、観光施設、飲食店を案内
 - ②通訳スタッフ：観光案内を多言語で通訳
 - (ウ) 本事業に関わるスタッフについては、下関観光ガイドの会や下関市インバウンドサポーターなどの既存団体、観光学を学ぶ大学生等を積極的に活用すること。
 - (エ) 配置日数は15日程度、配置場所は5ヶ所程度とし、詳細は下関市と協議の上、決定する。
 - (2) スタッフへの事前説明
 - (ア) 本事業に関わるスタッフに対し、事業の方針や趣旨の周知徹底を図り、統一的な対応が行えるよう事前説明会を実施すること。
 - (イ) 観光案内に必要なマニュアルを作成し、スタッフに配布す

ること。マニュアルの内容は下関市と協議の上、決定する。

(3) ペアガイドの運用

- (ア) 目的に応じたスタッフを割り振りし、本業務の円滑な運営に努めること。
- (イ) 観光客がスタッフに求める内容等を測定するための調査を同時に行うこと。
- (ウ) スタッフの報酬等は当該委託料から負担するものとする。
- (エ) 観光案内に従事するスタッフが身に着けるビブス及びキャップ等を用意すること。
- (オ) 観光案内に利用できるタブレット端末、携帯電話等を準備し、ペアガイド1組につき1台が渡るように手配すること。
- (カ) 観光案内に利用できる既存のデジタルツール（アプリ・チャットボット等）や紙媒体（パンフレット・チラシ等）を積極的に使用すること。
- (キ) 備品の保管及び管理においては十分配慮し、破損・故障等をできる限り防ぐこと。破損及び故障については、受託者の責任において対応すること。
- (ク) 事故やトラブル等が発生した場合は、受託者の責任において処理するとともに、速やかに下関市へ報告すること。
- (ケ) 荒天等において中止となる場合、速やかにスタッフに対して連絡を行うこと。

(4) インバウンドモニターの招聘

- (ア) インバウンド誘客の知見を有した外国人（以下「インバウンドモニター」という。）10名以上を招聘すること。
- (イ) インバウンドモニターは、在留外国人でも構わないが、国籍・地域等に偏りがないようにすること。
- (ウ) インバウンドモニターの視察場所や内容等は、下関市と協議の上、決定すること。
- (エ) 現状を把握するために、インバウンドモニターへのアンケートを実施すること。
- (オ) アンケート結果を集計及び分析し、受入体制強化に向けた方向性を示すこと。

(5) 効果検証

- (ア) 本業務の検証を行い、結果を取りまとめて報告すること。
- (イ) 報告書は、本業務に協力した事業者ほか、観光関連団体等に情報共有することを前提に作成すること。

(6) 独自提案

本事業の目的を達成する上で、効果的な独自の提案があればそ

の内容を記載すること。

6 業務の実施体制

- (1) 業務の進捗を管理する総括責任者を1人配置すること。業務を効果的に実施するための担当者を1人以上配置すること。
- (2) 必要に応じて、下関市と協議を行うこと。
- (3) 協議の実施後、受託者は協議内容をまとめた報告書を下関市に提出すること。

7 成果報告書等の提出

- (1) 事業の進捗状況に応じて、下関市が報告を求めた場合、経過報告書を提出すること。
- (2) 業務の実施を完了したときは、業務内容、状況及び実績がわかる成果報告書を提出すること。

8 その他

- (1) 個人情報の取り扱いに留意すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項については、下関市と協議の上、定めるものとする。