

別紙 1

下関市観光案内機能強化事業業務委託仕様書

- 1 業務名 下関市観光案内機能強化事業業務
- 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、本業務では、デジタル技術の活用やガイド人材の育成・配置、関係事業者との連携強化により、持続的な観光案内体制の構築を図り、観光客の回遊性及び来訪満足度の向上につなげる。
- 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9年3月30日まで
- 5 業務内容
 - (1) 観光人材の育成

観光案内を担う人材の掘り起こし、質の高い観光案内を提供できる人材の育成を目的とした研修を行うこと。なお、研修内容については、以下の点に留意すること。

 - (ア) 従来の受動的な観光ガイドではなく、観光客の不安を先回りして解消する「観光客のサポーター」への意識転換を行うこと。
 - (イ) 観光客の多様なニーズに応じた案内手法やコミュニケーションを習得できること。
 - (ウ) デジタルマップ、SNS等デジタルツールを活用したリアルタイムの観光情報が取得及び発信できること。
 - (エ) 市内外の大学等と連携し、観光学を学ぶ大学生が参画できる機会の創出を図ること。
 - (オ) 実地研修を積極的に取り入れ、実践的なスキル習得を促進すること。
 - (2) 受入体制構築に向けた実証
 - (ア) 市内の宿泊施設、観光施設、交通事業者等における観光客の受入に対する課題を洗い出し、把握すること。
 - (イ) 観光ガイドや観光案内所と連携し、観光客のニーズや行動

を把握し、フィードバックできる仕組みを構築すること。また、データ蓄積や分析等を推進できる環境づくりを行うこと。
(ウ) 新下関駅観光案内所にある下記2種のデジタルサイネージを活用した最適な観光案内の機能を提案すること。

【デジタルサイネージ仕様】

- ・インフォメーションディスプレイ：1台
表示画面サイズ：横941.2mm×縦529.4mm
品番：SHARP PN-HW432
- ・タッチディスプレイ：1台
表示画面サイズ：横1209.6mm×縦680.4mm
品番：SHARP PN-LM551

(エ) 上記(ア)、(イ)及び(ウ)を踏まえ、観光客の利便性向上及び回遊促進を図るため、案内サインの補完やデジタルツール等を活用した誘導手法を検討し、実証的に導入すること。また、導入成果について分析及び検証を行うこと。

6 業務の実施体制

- (1) 本業務を遂行するにあたり、関係法令及び本仕様書を遵守するとともに、下関市の意図及び目的を十分理解した上で、適正な人員を配置し、この業務にあたらなければならない。
- (2) 業務の円滑な遂行のため、進捗状況の報告および疑義の解消を目的とした打合せを定期的に行うこと。報告において、資料提供の指示があった際には提出をしなければならない。
- (3) 打合せの内容については、受託者が議事録を作成し、下関市の確認を得た上で提出すること。
- (4) 第三者へのヒアリング等を行う際は、対象者の選定および質問項目について事前に下関市の承認を得ること。
- (5) 本業務を通じて知り得た内容について、第三者に漏洩してはならない。また、本業務以外の目的に使用してはならず、業務完了後も同様とする。

7 提出書類

(1) 業務計画書

本業務を開始する際は、業務の目的に沿った業務計画を立案し、取組方針、工程、実施体制等を業務計画としてとりまとめ、提出すること。

(2) 成果報告書

本業務を完了した際は、以下の内容を含む成果報告書を提出

すること。

- (ア)「5 業務内容」に応じた成果資料 一式
- (イ) 下関市が必要と認めた資料 一式

8 留意事項

- (1) 成果報告書等の著作権について、著作権法第21条から第28条に定める権利（著作権（財産権））は、下関市に無償で譲渡するものとする。また、著作権法第18条から第20条に定める権利（著作者人格権）について、受託者は権利行使をしないものとする。
- (2) 成果報告書の管理及び権利は、下関市に帰属し、下関市が承諾した場合を除き、受託者は成果品を公表してはならない。
- (3) 成果物が仕様に反することが判明した場合には、納品後であってもデータの修正を行うこと。

9 その他

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。