

松島湾エリア観光コンテンツカスタマイズ・観光ガイド育成業務 仕様書

1 業務名

松島湾エリア観光コンテンツカスタマイズ・観光ガイド育成業務

2 委託期間

契約締結日から令和9年2月26日（金）まで

3 業務背景

松島湾エリア5市町（塩竈市、多賀城市、松島町、七ヶ浜町、利府町）は日本三景松島があり、自然・歴史・食に関する多様な地域資源を有するエリアである。

近年、観光客のニーズは「観光地を見る観光」から「地域ならではの体験を楽しむ観光」へと変化しており、新たなニーズに応じた観光コンテンツのカスタマイズ（既存コンテンツの磨き上げ、新規コンテンツの造成）が重要となっている。

一方、松島町においては日帰り観光客が多く、宿泊を伴う滞在が伸び悩んでいる。また、他の松島湾エリアの市町においては、魅力ある観光コンテンツがあるものの、他市町と連携したエリア一体となった観光地域づくりに課題がある。

4 業務目的

首都圏地域等からのシニア層（50代以上）を中心とした誘客を促進するため、松島湾エリアにおける観光コンテンツのカスタマイズ・観光ガイドの育成を実証し、観光客の満足度向上・周遊・滞在時間の延長（宿泊を含む）を目指す。

（1）体験型化など観光コンテンツのカスタマイズ

首都圏地域等からのシニア層（50代以上）を対象としたものに加え、インバウンド、国内ファミリー層等を対象とした観光コンテンツのカスタマイズを行い、観光素材を作成する。

（2）ツーリズムとしての観光コンテンツの活用及び実証

募集型（一般募集）を想定し、（1）でカスタマイズされたコンテンツを活用したバスツアー等を造成する。

（3）観光ガイドによる魅力向上

観光コンテンツに所属するガイド、まち歩きガイド、スルーガイドによる案内力向上や観光客の満足度向上を図る。

5 対象エリア

本事業の対象地域は、松島湾エリアに位置する次の5市町とする。

塩竈市、多賀城市、松島町、七ヶ浜町、利府町

6 業務内容

(1) 体験型化など観光コンテンツのカスタマイズ

本業務においては、既存及び新規の観光コンテンツについて、ターゲットの関心分野・旅行スタイルを明確にし、観光コンテンツ運営事業者の意向を十分に踏まえながら、商品として販売可能なものに再設計等を行うこと。

なお、カスタマイズを行う観光コンテンツについては、事業目的である首都圏地域等からのシニア層（50代以上）を対象としたものに加え、インバウンド、国内ファミリー層等も見据えた内容とすること。また、カスタマイズした観光コンテンツについては試行販売を行い、コンテンツごとに購入者へのアンケート等によって来訪者数・滞在時間・消費額等を把握の上、検証・評価を行うこととし、検証等により明らかとなった課題については、適切な対策を講じ、改善を図ること。

観光素材目標数は15件以上（原則各市町3件（既存2件、新規1件））とする。

（主な取組内容）

- ・ 関心分野、旅行スタイル等の明確化及び提案
- ・ 背景ストーリー及び体験内容の整理・再構築
- ・ 実施時期、所要時間、受入人数、価格など利用条件の見直し
- ・ 広報・ネーミング・キャッチコピー等（体験等の魅力が一目で伝わる表現）を意識した商品設計

(2) ツーリズムとしての活用及び実証

カスタマイズを行った観光コンテンツについて、ツアーとしての活用方法を整理するとともに、実証を行うこと。

具体的には、次の事項を実施すること。

- ・ 首都圏等からのシニア層（50代以上）を対象とした募集型（一般募集）を想定したツアー内容の検討
- ・ 異なるルートで2回実施すること。

なお、移動手段については、バスツアー及び鉄道等公共交通を組み合わせること

- ・ カスタマイズしたコンテンツを組み合わせたルートの設定（可能な限り食と酒を含めること）
- ・ 松島町内での宿泊を含めること
- ・ 旅行商品化を見据えた構成とすること
- ・ 観光ガイドと連携した取組の実施
- ・ ツアー実施後の検証（参加者属性、満足度、消費行動、滞在時間、課題等の分析を行うこと）

なお、実施に当たっては、ターゲットのニーズや収益性を踏まえたルートを作成

し、将来的な商品化を見据えたものとする。

(3) ツアーの実証を踏まえた観光ルートの提案

ツアーの実証結果を踏まえ、参加者の属性に応じた満足度、消費行動等を多角的に分析し、ターゲットのニーズを的確に捉えるとともに、収益性や商品化の可能性を踏まえた上で、より満足度の高い観光体験を提供できるルートを構築し、提案すること。

(4) 観光ガイドによる魅力向上

観光ガイドのうち、有償ガイド及び有償ガイド希望者に対して案内力の強化を図り、観光客の満足度向上を図る。

(主な取組内容)

- ・ 観光コンテンツに所属するガイドの案内力向上
- ・ まち歩きガイドによる面的な案内力向上
- ・ スルーガイドのおもてなしによる満足度の向上
- ・ ガイドマニュアルの作成・配布
- ・ ガイド向け研修会(座学、実地のいずれも含む)の実施及び参加者の確保(最低4回以上開催、各回10名以上を想定)

(5) 成果発表会

本事業の取り組みについてとりまとめ、成果発表会を実施すること。

- ・ 参集範囲は観光コンテンツ、ツアー、観光ガイドの各関係者、みやぎ観光振興会議仙台圏域会議委員、同宿泊事業者部会委員、市町村担当者等
(最大想定50名程度)
- ・ 会場は松島エリア内の会議室等を使用すること
- ・ 受託事業者からの成果報告及び出席者を含めた意見交換を実施すること
- ・ 成果発表会実施にあたる経費についても本委託費に含むものとする

(6) 関係事業者との連携

本業務の実施に当たっては、地域の観光事業者、飲食事業者、酒造事業者等と連携しながら検討を進めること。

7 成果物

本業務の成果物として、次の内容を取りまとめること。

- (1) 観光コンテンツのカスタマイズ(既存コンテンツの磨き上げ、新規コンテンツの造成)に関する観光客(利用者)及び事業者へのアンケートによる検証・実証結果(実施内容、効果、課題、解決方法等)
- (2) ツーリズムに関するツアー参加者へのアンケートによる実証結果(ツアー構成、ルート、参加者属性、満足度、消費行動、滞在時間、課題、解決方法等)
- (3) 観光ルートの提案(観光コンテンツ、移動手段、滞在時間、想定単価等)

- (4) 観光ガイドに関するツアー参加者へのアンケートによる実証結果（実施内容、満足度、課題、解決方法等）
- (5) 成果発表会の実施

8 留意事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、地域の関係事業者及び関係団体と十分に連携を図ること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、地域の観光施策や観光振興計画等との整合を図ること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上決定するものとする。

別 記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務(以下単に「業務」という。)の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者(以下「個人情報管理責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項(以下「特記事項」という。)に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第61条第1項に規定する法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(教育の実施)

第9 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による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てはならないこと、及び特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(資料の返還等)

第10 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自ら取得した個人情報が記録された資料は、業務完了後、使用する必要がなくなった場合は、直ちに速やかに、かつ、確実に廃棄するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する(※必要がある)ときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理し、及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第 14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第 15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(個人情報に関する取扱要領等の作成)

第 16 受注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 17 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、業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。