

令和6年度ホープ・インバウンド誘客事業 業務委託仕様書（案）及び企画提案要求項目

1 委託業務の名称

令和6年度ホープ・インバウンド誘客事業

2 事業目的

東日本大震災から13年が経過したものの、本県のインバウンドの状況は全国や東北5県の伸び率からは大きく後れを取っている。その要因として挙げられるのは、原発事故による風評が根強いものと思われ、外国人にとってみれば浜通りの現状を知るすべは少なく、原発事故の時のままの印象が残っている。

そこで、世界で唯一、複合災害を経験した福島でしか得られない新しい旅のスタイル「ホープツーリズム」をフックとして、震災から13年経過した浜通りに「来て」「見て」「感じて」もらい、ローマ字“FUKUSHIMA”のイメージを、ネガティブなものからポジティブなものへアップデートを図り、インバウンドの風評払拭、風化防止と旅行意欲の喚起を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和7年3月17日まで

4 委託業務の内容

(1) 地域の担い手育成（受入体制整備）

ア インバウンド誘客セミナーの開催

浜通りにおけるインバウンド誘客の機運を高めるとともに、浜通りのインバウンド受入れにおける課題解決を目的としたセミナーを1回以上実施すること。

イ インバウンド受入に関する個別説明会の開催

セミナーにおける参加者等を対象に、海外からの問い合わせや予約に対して対応可能な予約方法の確立や地域間での協業を促進することを目的とした個別説明会を5回以上実施すること。

なお、実施後、担い手となる可能性のある事業者等を継続的にフォローアップすること。

ウ セミナー等参加者の活用

セミナー及び個別説明会の参加者数は合計20名以上とし、浜通りの事業者等へ幅広く参加を募るとともに、継続的に担い手として関わっていただくため、受講後に本事業におけるモニターツアー等において20回以上の活用を目指すこと。

エ 地域事業者との連携

セミナー及び個別説明会の企画・実施にあたっては、浜通り在住又は浜通りにて創業しているインバウンド受入実績のある観光関連事業者と連携すること。

オ アンケートの実施

セミナー等終了後は参加者に対するアンケートを実施し、結果を速やかに報告すること。

(2) 多言語ガイドの育成（受入体制整備）

ア 多言語ガイド育成研修の開催

多言語ガイド（英語）の育成を目的とした研修を4回以上実施すること。参加者数は延べ20名以上とし、浜通り在住者のほか、全国通訳案内士資格保有者や今後当地域においてガイドを志す者など幅広い層の参加者が集まるよう広く参加を募ること。

なお、参加者の自宅から集合場所までにかかる費用及び、食事代、宿泊費は自己負担を原則とすること。研修中それ以外に係る費用は、事業費で負担するものとするが、詳細については、別途県と協議のうえ、決定する。

また、研修内容については、浜通りでの実践につながる施設等との連携を図り、企画・実施を行うこと。

イ ホープツーリズム多言語ガイドマニュアルの制作

多言語ガイドの事前学習や継続的に学習できるようなホープツーリズムの概要及び県内の基本情報を含むマニュアルを制作すること。

ウ 研修参加者の活用

研修の参加者については、研修の成果を発揮する場を提供するため、本事業におけるモニターツアー等において15回以上の活用を目指すこと。

エ アンケートに実施

研修会後終了後は受講者に対するアンケートを実施し、結果を速やかに報告すること。

(3) 多言語音声ガイドシステムの導入（受入環境整備）

ア 多言語音声ガイドシステムの配置

多言語で施設案内ができるシステムを3施設以上に試験導入すること。

なお、多言語音声ガイドシステムについては英語を必須とすること。

また、当該システムの利用者数は100名以上の利用を目指すこと。

イ 多言語音声ガイドシステムの整備促進

本格導入に向け試験導入の結果をまとめるとともに、当該システムの導入・普及が促進されるために必要なマニュアルを作成し、利用数の多い、または、今後多くの利用者が見込まれる施設等に導入の働きかけを行うこと。

(4) 旅行博・商談会への出展（誘客促進）

ア 旅行博・商談会への出展

誘客及び旅行商品造成を目的に、国内外で開催される旅行博または商談会等へ4回以上出展し、浜通りに興味を示した旅行会社等をモニターツアーに誘導するなど、商品造成・実送客に結びつくよう働きかけること。

なお、出展する旅行博については、1,000名以上の来場が見込めるものとし、本県ブースには200名以上の集客を目指すこと。

また、商談会については、海外旅行会社等の参加が100社以上見込まれるものとし、浜通りに興味を示した旅行会社等をモニターツアーに誘導するなど、商品造成に結びつく座組とすること。

イ 地域事業者との連携

出展にあたっては、浜通りにおいてインバウンド誘客に積極的である事業者等との連携を図ること。

(5) 旅行会社招請ツアーの実施（誘客促進）

ア 招請ツアーの実施

本県向けの旅行商品造成を目的に、台湾、欧米豪市場の旅行会社を対象にした招請ツアーを合計3回以上実施することとし、そのうち1回は台湾からの教育旅行をテーマとすること。

なお、招請者は、オンライン・トラベル・エージェント（以下、「OTA」という。）も含め合計10名以上、原則1社につき1名の参加とすること。

イ 招請ツアー行程内での商談会の開催

招請ツアーに併せて、招請者と地域の担い手等との商談会をそれぞれ1回以上実施すること。

ウ 地域事業者等の活用

招請ツアーの行程内では、上記（1）及び（2）で育成した人材を、さらに、（3）のシステムを有効活用すること。

なお、招請ツアーを通じた通訳は、別途確保すること。

エ アンケートの実施

招請ツアー終了後は招請者及び参加者に対するアンケートを実施し、結果を速やかに報告すること。

(6) 在日外国人向けモニターツアーの実施（誘客促進）

ア モニターツアーの実施

当地域内の旅行商品等の価値を高めることを目的に、在日外国人を対象としたモニターツアーを1回以上実施すること。

なお、対象とする在日外国人は、台湾、欧米豪出身を中心とし、5名以上の参加とすること。

また、ツアー参加者には、ツアー中・ツアー後にSNSによる情報発信や口コミサイトへの評価等を行うことを条件とすること。

イ 地域事業者の活用

招請ツアーの行程内では、上記（1）及び（2）で育成した人材を、さらに、（3）のシステムを有効活用すること。

なお、モニターツアーを通じた通訳は、別途確保すること。

ウ アンケートの実施

モニターツアー終了後は参加者に対するアンケートを実施し、結果を速やかに報告すること。

(7) インフルエンサー及びメディアの招請（情報発信）

ア 招請ツアーの実施

台湾・欧米豪市場向けの情報発信を目的に、浜通りの観光コンテンツと親和性の高いインフルエンサー及びメディアを招請したファムツアーを実施すること。

なお、インフルエンサーについては各市場3名以上、メディアについては各市場5社以上を招請すること。

イ 招請ツアー参加者による情報の発信

ツアー参加者による新聞・雑誌・SNS等における情報発信を実施することとする。

掲載にあたっては、WEB媒体での掲載も可とするものとし、投稿に対するリーチ数については、インフルエンサーは3,000以上、メディアは4,000以上を目指すこと。

ウ 地域事業者の活用

招請ツアーの行程内では、上記(1)及び(2)で育成した人材を、さらに、(3)のシステムを有効活用すること。

なお、モニターツアーを通じた通訳は、別途確保すること。

エ アンケートの実施

ツアー終了後は参加者に対するアンケートを実施し、結果を速やかに報告すること。

(8) WEBサイトを活用した情報発信(情報発信)

ア WEBサイトの広告配信の実施

令和4年度に作成したWEBサイト(<https://en.hamadori-coast.com/>)のリーチ数を最大化するため、戦略的なWEB広告配信を実施すること。

なお、WEB広告配信にあたっては、台湾、欧米豪市場それぞれで20万アクセスを目指すこととし、年間3回、適切な時期に実施すること。

また、広告を配信する際のターゲティングや時期等について、甲と協議の上決定し実施すること。

イ WEBサイトの利用状況の分析及び改修等

WEBサイト訪問者の属性及び行動分析、アクセス解析等を行うとともに、Googleアナリティクスやサーチコンソール等を活用し、WEBページの流入状況等の把握を行うこと。

また、ユーザー目線での機能や情報量の精査を行い報告するとともに、甲より指示があった際は、速やかにWEBサイトの改修等に対応すること。

(9) 多言語ガイドブックの制作(情報発信)

ア 多言語ガイドブックの更新及び製作

英語版の福島県ホープツーリズム総合ガイドブック※を最新の内容に更新すること。

また、繁体字版を新たに製作すること。

製作部数については、英語版、繁体字版合計で8,000部以上制作すること。

※現在 Ver.6 https://www.hopetourism.jp/data/pamphlet/12_01.pdf

イ 多言語ガイドブックの活用等

製作したガイドブックについては、県内外の100施設程度に送付するとともに、デジタル化(デジタルガイドブック)の上、PDFファイル及びaiデータで納品すること。

(10) プロモーション活動等

ア プロモーション活動

旅行商品造成の促進及び実送客につながるよう、旅行会社やOTA等に対する営業活動を行うこと。

なお、営業活動は、延べ10社以上、旅行商品造成数5件以上を目指すこと。

イ 地域事業者等との連携

営業活動にあたっては、浜通りにおいてインバウンド誘客に積極的である事業者等との連携を図ること。

また、上記（４）から（７）の実施にあたっては、県が別に委託する台湾・欧米豪の現地窓口受託事業者と連携して実施すること。

ウ 各取組の効果分析及び事業戦略の策定

上記（１）から（９）に示す取組について、アンケート等を基に効果検証を行うとともに、今後の事業戦略を策定すること。

5 企画提案の要求内容

提出する企画提案書には以下の内容を記載すること。

（１）与件の整理

本県が置かれた現状及び課題について整理し記載すること。

（２）企画提案の記載内容

ア 地域の担い手育成及び多言語ガイド育成について

開催時期、場所、実施形態、募集・告知方法及び期間、セミナー等の内容、参加者へのフォローアップ方法、地域事業者との連携・活用方法をその理由とともに具体的に提示すること。

イ 多言語ガイド音声システムの導入について

システム導入にふさわしい想定導入先、導入普及へのアプローチ手法について、具体的に提示すること。

ウ 旅行博等への出展について

出展を想定する旅行博または商談会をその理由も含め具体的に提示すること。

また、上記（１）での整理を踏まえ、効果的な訴求内容を提示すること。

エ 旅行会社招請ツアー及びインフルエンサー等の招請について

想定する招請者等をその理由も含め具体的に提示すること。

また、上記（１）での整理を踏まえ、効果的な行程をそれぞれ提示すること。

なお、招請者が招請後においても自ら進んで等地域を訪れるしかけについて、具体的に提示すること。

オ 在日外国人モニターツアーについて

参加者の募集方法や参加者に求める条件をその理由も含め具体的に提示すること。

また、上記（１）での整理を踏まえ、効果的な行程を提示すること。

カ 多言語ガイドブックについて

周知効果を高めるため、効果的な配付想定先を具体的に提示すること。

キ プロモーション活動について

上記（１）での整理を踏まえ、営業活動の具体的な方針を提示すること。

また、県が委託する現地窓口受託事業者との連携手法を具体的に提示すること。

（３）自由提案

上記のほか、本事業の目的を達成するために効果的と考えられる提案事項がある場合は、企画提案すること。

(4) 業務実施体制等

本事業の実施体制について、人員配置計画や役割分担、再委託の有無等を含めて記載すること。

また、本事業で想定される年間スケジュールを記載すること。

6 成果品

(1) 実績報告書（電子媒体1部）

(2) その他、実績を報告するのに必要なデータ（動画など）

7 提出書類

委託契約書に定めるもののほか、次の各号に掲げる書類を提出しなければならない。

(1) 契約締結後に速やかに提出するもの

- ・委託業務着手届（仕様書様式第1）
- ・統括責任者通知書（仕様書様式第2）
- ・事業計画書及び実施工程表
- ・その他、県が業務の確認に必要と認める書類

(2) 業務完了後に速やかに提出するもの

- ・完了届（仕様書様式第3）
- ・成果品
- ・その他、県が業務の確認に必要と認める書類

8 統括責任者

乙は、本業務に当たって十分な経験を有する者を統括責任者として定めなければならない。

9 事業実施にあたっての打合せ

乙は、本業務の期間において、甲との間で随時打合せを行うものとする。また、甲は本業務の実施のために必要な協力をする。

10 その他

本業務内容に定めのない事項及び本業務内容に定める内容について疑義が生じたときは、両者が協議のうえ、定めることとする。但し、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについても本業務に含まれるものとする。

11 その他の注意事項

実施に当たっては、以下を遵守すること。

(1) 事業全体の統括責任者及び小事業における責任者を配置すること。

(2) 企画・調整、交通、宿泊、食事、施設見学、観光コンテンツ等の全行程における手配、取材

先との調整等、一切の事務連絡業務を行うこと。

- (3) 参加者の募集は、独自のノウハウや手法を活用し、関係団体等と連携して予定人数の参加者（特に県外者）が見込めるように考慮した集客方法を行ない、チラシの作成・配布、ホームページ、SNS 等を利用し、効率的かつ効果的に行うこと。
- (4) ツアーでは、様子を記録するため写真や動画等の撮影を行うこと。また、参加者に対し、撮影した写真は本県がホームページまたはその他の広報資料等で使用する旨を伝え、予め承諾を得ておくこと。
- (5) ツアー訪問先との事前打合せ及び現地確認を行い、ツアー中は参加者および関係者の安全確保を徹底すること。
- (6) ツアー中の事故へ対応するための国内旅行傷害保険への加入等、万全な安全対策を講じること。
- (7) 事故や自然災害などの緊急事態が発生した場合に備えた危機管理体制、対応方法等を策定すること。

※留意事項

本事業により作成した広報動画及び取材による録画映像、録音した音声、撮影した写真等の著作権は、すべて甲に帰属することとし、一切のデータ等を甲に納品すること。また、肖像権ほか出演者の権利に基づく費用の発生は一回限りとし甲が著作物を継続的に利用できるものとする。

○web サイト制作に関する留意点

1-1 デザイン作成について

- ① パソコン、カメラ機能を有するスマートフォン（Android 及び iOS 対応機器）、タブレット等での閲覧が最適化されていること。特にスマートフォンによる閲覧の最適化については留意すること。
- ② 以下のブラウザで対応すること。
 - ア Firefox 87 以降のバージョン
 - イ Safari 13.1 以降のバージョン
 - ウ Chrome 88 以降のバージョン
 - エ Microsoft edge 88 以降のバージョン
 - オ Android Chrome M88 以降のバージョン

1-2 ドメイン・サーバーについて

- ① ドメイン契約費及びその他移行に係る費用等については、本事業に含むこと。
- ② サーバー費用含め HP 運営に係る費用等については、本事業に含むこと。

1-3 セキュリティ対策について

- ① コンピューター及びサーバーについては、十分なウィルス感染防止策を講ずること。
- ② ウィルス、スパムメール等の悪意ある脅威について、被害を未然に防ぎ、拡大を防止するために必要な措置を講ずること。
- ③ CMS は定期的にセキュリティアップデートが行われるものであること。なお、契約期間内のセキュリティ対策費に関しては、費用に含むこと。CMS 機能を利用して掲載する情報については当法人職員で、入力、更新、削除が容易に可能な仕組みとすること。
- ④ メンテナンス期間を除き 24 時間時間 365 日稼動すること。また、障害が生じた際には乙と協議の上、迅速な対応を進めること。

1-4 個人情報保護法について

- ① 個人情報を扱うコンテンツについては、個人情報の漏えい、改ざんなどの防止について明確な対策を実施すること。
- ② プライバシーマーク、ISMS, ISO/IEC27001、JISQ27001 のいずれかを取得していること。
- ③ 個人情報等の機密情報を送信する必要があるページについては、SSL により暗号化処理を行うこと。（SSL の取得については、本契約費用の範囲内で提案事業者が行うものとする。）

1-5 素材・デザインについて

- ① メインビジュアル等の作成にあたっては、新規作成を原則とし、その費用は、本事業費に含むこと。
- ② web サイトはスマートフォンに最適化することに加え、各国からパソコン等で閲覧した際の表示にかかる立ち上げ時間を短くし、離脱を避けるようにすること。

- ③ 校閲やリライトにかかる費用に関しては、本事業費に含めること。
- ④ アクセシビリティに配慮すること。
- ⑤ SNS を活用した情報発信ができるデザインとすること。
- ⑥ 情報が分かりやすくかつ、見やすいデザインとすること。

1-6 報告書について

- ① 2カ月に1度事業の定期報告をすること。定期報告にはコンテンツの進捗状況・web サイトアクセス解析・広告中間報告・SNS への誘導数を含む。その他甲の求める事項に関して、乙は速やかに開示すること。
- ② 新規作成した web サイトが訪問者へ与えた影響について、事業報告時にまとめること。
- ③ アクセス解析によるサイト訪問者の属性及び行動分析、アクセス解析を行うこと。また、Google アナリティクスやサーチコンソール等を活用し、ウェブページの流入状況等の把握等を活用し、ウェブページの流入状況等の把握と見込み客の分析と見込み客の分析、提案を行い、提出すること。なお、事業全体を通して web 解析士等デジタルマーケティングに精通した人材と連携すること。

1-7 その他

- ① 業務の詳細について甲と協議の上決定し、進捗状況を綿密に報告すること。
- ② 撮影においては、事前に管理者等に撮影及び動画配信の許可を得ること。
- ③ 撮影、編集、調査、報告等の一切の経費（コンテンツ制作に係る取材費、交通費、宿泊費、車両交通費、宿泊費、車両費、コーディネート費、各種データ費等）は、全て事業費に含むこと。
- ④ Google 広告のカスタマーID とパスワードを開示すること。
- ⑤ Google アナリティクスのログイン ID とパスワードを開示すること。
- ⑥ 本仕様書で作成した web サイトは、他事業者でも運営保守が行えるようにすること。上記取組の他に、閲覧者の利便性がより高まる工夫があれば提案すること。

福島県知事

受託者 住所
名称
代表者

委託業務着手届

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務について、令和 年 月 日に着手しましたので届け出ます。

記

- 1 委託業務の名称
令和6年度ホープ・インバウンド誘客事業
- 2 委託料の額
金 円
(うち消費税及び地方消費税の額 円)
- 3 委託の期間
着手 令和 年 月 日
履行期限 令和 年 月 日

-----（以下、押印省略とした場合は必ず記載すること）-----

本件責任者（団体名・部署名）：
（役職・氏名）：
担当者（団体名・部署名）：
（役職・氏名）：
（連絡先）：

福島県知事

受託者 住所
名称
代表者

統括責任者通知書

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務について、統括責任者を届け出ます。

記

- 1 委託業務の名称
令和6年度ホープ・インバウンド誘客事業
- 2 委託の期間
着手：令和 年 月 日
履行期限：令和 年 月 日
- 3 統括責任者氏名

-----（以下、押印省略とした場合は必ず記載すること）-----

本件責任者（団体名・部署名）：
（役職・氏名）：
担当者（団体名・部署名）：
（役職・氏名）：
（連絡先）：

令和 年 月 日

福島県知事

受託者 住所
名称
代表者

完了届

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務は、令和 年 月 日に完了しましたので、届け出ます。

記

1 委託業務の名称

令和6年度ホープ・インバウンド誘客事業

2 委託料の額

金 円

（うち消費税及び地方消費税の額 円）

3 委託の期間

着手 令和 年 月 日

完了 令和 年 月 日

-----（以下、押印省略とした場合は必ず記載すること）-----

本件責任者（団体名・部署名）：

（役職・氏名）：

担当者（団体名・部署名）：

（役職・氏名）：

（連絡先）：