

持続可能な観光地域づくり推進人材育成支援事業 業務委託仕様書

1. 委託業務名

持続可能な観光地域づくり推進人材育成支援事業（以下「本事業」という）

2. 委託業務の目的

本県の観光を持続可能かつ活力のある基幹産業として飛躍・発展させるとともに、幅広い関係者と協働し、地域の観光資源を活用した文化観光等を推進する、企画・実行力を備えた観光人材の育成を図る。

3. 実施期間

契約締結日～令和9年2月26日（金）まで

4. 事業内容

(1) 観光人材育成講座の企画

①受講対象者

- ・石川県内で観光関連事業を実施している又は実施しようとする、企業・団体（DMO、観光協会等）の役員（個人事業主含む）及び従業員
- ・芸術、伝統芸能、伝統工芸、食文化など文化関係者、学芸員等

②講座回数及び時間

講座の実施回数は、通常講座を10回程度、特別講座を2回程度（特別セミナー、現地視察）とすること。

通常講座の時間は、1回あたり3時間～6時間程度とすること。

（例：3時間の場合 13:00 開始～16:00 終了を想定

6時間の場合 10:00 開始～1時間昼休憩～17:00 終了を想定）

③開催時期

講座は、上記「3. 実施期間」の間で実施することとし、県と調整の上、適宜設定すること。

④講座の実施場所および実施手法

講座の実施場所は、原則、石川県庁内の会議室とし、講座の内容等によって、受講者の利便性などを考慮しつつ、適切な実施場所を設定すること。

また、実施手法については、受講者同士の交流を促すため、原則、対面とすること。

⑤受講者数

25名程度

ただし、受講者募集の状況から25名を超える場合については、県と別途協議すること。

⑥講座の内容

ア コース分け

- ・受講者の属性として、観光産業人材及び観光地経営人材の立場の方がいることが想定される中、それぞれの立場における観光分野の新規事業の企画・実行スキルを効率的に習得できるよう、下表のとおり3コースを設ける。

コース	受講講座	コース毎の受講者ターゲット想定	修了後の学習到達目標
【A】 観光産業 人材 コース	【A】【B】 共通講座 ＋ 【A】の 専門講座	・宿泊施設や観光 コンテンツを提 供する事業者の 役員及び従業員	それぞれの立場で、新たな宿泊プラン、サービス、観光コンテンツ、体験ツアー等の事業を企画し、実行することができる。
【B】 観光地 経営人材 コース	【A】【B】 共通講座 ＋ 【B】の 専門講座	・観光団体（DMO、 観光協会等）の 役員及び従業員 ・観光産業人材の うち、観光地全 体の地域づくり に取り組む者	地域の事業者と連携して、 ・地域のブランディング、観光DX（EBPM、生産性向上等）の推進 ・地域の複数の観光資源を活用した新たな観光コンテンツ、体験ツアー などの事業を企画し、実行することができる。
【C】 総合 コース	【A】【B】 共通講座 ＋ 【A】の 専門講座 ＋ 【B】の 専門講座	※【A】及び【B】	※【A】及び【B】

イ 通常講座

- ・原則、観光庁の「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン-持続可能な観光地域づくりに向けて-」（令和5年3月）
（https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/kankojinzai/ninaitekakuhou/content/001602599.pdf）に則ったカリキュラムとすること。
- ・ケーススタディやAIを含め、観光DXやWEBマーケティングの分野における各種システムの演習（※）などを含めた実践的な内容とすること。
※システムのデモ環境を用意し、講師による実演又は受講者各自の操作により、受講者が具体の操作（運用）方法を習得できる演習を想定。
- ・受講者同士の交流や連携を促すため、グループワークの時間を設けるなど、受講者同士の連携を促進する内容とすること。
- ・教材等について、修了後も受講者が活用しやすい構成となっていることが望ましい。（例：事業企画や実施する上での注意事項をチェックリスト化した構成とする、データ出典の一覧化、各種システムの操作・運用説明書の別冊化 など）

ウ 特別講座

- ・先進事例を学ぶことを目的とした特別講座として、全国的に著名な先進事例の講師を招聘した特別セミナー（対面での実施が望ましいが、オンラインでの実施も可。2時間程度を想定）や、県内又は近隣県の観光コンテンツ視察（日帰り）を、それぞれ1回以上実施すること。
- ・特別講座の実施時期は、（通常講座と重複しない日程で、）出来るだけ早い段階で行うことが望ましい。
- ・現地視察については、集合場所から視察先までの往復移動費および視察にかかる入館料や体験料のみを見積りに含めることとし、自宅から集合場所までの移動費等、その他の経費については、受講者の自己負担とする。

⑦講師の選定

講師については、企画した内容を踏まえて、実践的な指導ができる、現在活躍中の観光事業者等を中心として、適切な人選を行うこと。

なお、講座の内容、実施方法、講師など企画に関することは、委託契約後においても、県と随時調整を図ること。

(2) 観光人材育成講座の運営

①講座の周知及び受講者の申込受付

講座の周知は、チラシを作成し、可能な限り多くの事業者等に情報が行き渡るように工夫すること。

※作成するチラシの概要

- ・規格：A4版・両面・カラー
- ・数量：300部
- ・納品先：石川県観光戦略課
- ・納期限：受託者へ別途指示する

なお、講座の周知のためのウェブサイトについては、県のウェブサイトにて募集情報を掲載するため、受託者において講座の周知のためのウェブサイト構築は不要。（周知目的の独自ドメインのウェブサイトを構築しないこと）。

遅くとも講座開始の1ヶ月前までには、受講申込ができる体制を整え、申込を受け付けること。また申込受付開始以降、申込状況については、適宜、県に報告すること。

②受講料の徴収

- ・「総合コース」の受講料については、40,000円（税込）とする。「観光産業人材コース」および「観光地経営人材コース」については、各コースの講座回数や「総合コース」の受講料などを考慮し、適当な金額を設定すること。

なお、最終的な金額は県と協議して決定することとする。

- ・受講料徴収業務は受託事業者が行い、受講料収入は受託事業者のものとするが、経費から受講料収入を差し引いた金額を企画提案時の提案価格とすること。

なお、予定された受講料収入が得られなかった場合においても、委託料の増額は行わない。

③受講要領の作成

開講式までに、受講者一覧やカリキュラム、講座各回の内容等を記載した受講要領を作成し、受講者および講師に配布すること。

④教材、物品等の準備

各講座の教材や、必要な物品等を事前に準備すること。

※想定される、物品等とその手配者は下表のとおり。

	物品等	受託者が手配するもの	原則、県が手配するもの	原則、受講者が手配するもの
共通	石川県庁会議室 (25名程度の受講者を想定した、机、椅子、マイク設備、ホワイトボード、プロジェクター、電源延長コードを備えた部屋)	△ (適宜)	○	
開会式	演台	△ (適宜)	○	
通常講座	教材・配布資料	○		
	文房具類 (模造紙、ペン、ふせん等)	○		
	講師用 PC	○		
	受講者用 PC	△ (適宜)		○
	講師・受講者用のインターネット環境 (モバイルルーターによる Wi-Fi 環境等)	○		
	名札ストラップ	○		
	撮影用ビデオカメラ・三脚	△ (適宜)	○ 1台	
	講師用の飲料等、その他、講座運営に必要な物品等 (適宜)	○		
特別講座	(特別セミナーをオンラインで実施する場合の環境 (オンラインミーティングツール))	○		
	現地視察に必要な物品等	○		△ (適宜)
	現地視察の移動手段 (集合場所から視察先の往復)	○		
修了式	演台・表彰盆	△ (適宜)	○	
	修了証		○	

⑤講座当日の運営

会場の設営・撤去、教材の配布、講座の司会（現地視察でのガイド含む）、（必要に応じて）講師の補助、（現地視察研修を除く）講座内容の収録を行うこと。

⑥講師との連絡調整等（現地視察含む）

教材手配、（必要に応じて）各講義の事前・事後課題の連絡調整、謝金・旅費等の支払いなど、講師との各種連絡調整事務の一切を行うこと。

⑦受講者との連絡調整等

受講者決定後の必要書類の授受、講座等の日程連絡等、受講料の納付連絡、（必要に応じて）各講義の事前・事後課題の連絡調整、欠席連絡受付など、受講者との各種連絡調整事務の一切を行うこと。

⑧講義資料のダウンロード及び講義映像の視聴等を実施する環境の整備

欠席者への対応及び出席した受講者の復習の目的で、本事業実施期間の終期までの間、受講者及び県が講義資料のダウンロード及び講義映像の視聴ができるようにすること。（受講者及び県にのみアクセス権を付与した、クラウドストレージサービスを提供することを想定。）

⑨アンケート調査

受講者に対して、各回の講座後および最終回の後にアンケート調査を行い、講座の評価・分析を行うことができるようにすること。アンケートの内容に関しては、県と調整を行うこと。

5. 留意点

(1) 再委託

受託事業者は、業務工程の一部を委託することができる。委託する場合は、あらかじめ県の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託事業者が全責任を負うこと。

(2) 守秘義務

受託事業者（再委託をした場合を含む。）は、本事業を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に使用し、または第三者に提供してはならない。また、本事業に関して知り得た情報の漏洩、滅失、毀損の防止、そのほか適正な管理のために必要な情報のために必要な措置を講じなければならない。なお、契約終了後も同様とする。

(3) 経理

本事業の経費については、帳簿及び全ての証拠書類を備え、他の経理と明確に区別して経理し、本事業の完了の日の属する年度の終了後5年間、県の要求があったときは、いつでも閲覧に供せるよう保存しておかなければならない。

(4) 協議

本仕様書において、明示なき事項または疑義が生じた場合は、その都度、県と協議すること。

6. 実施報告書

本事業の完了後、速やかに実施報告書を作成し、提出するものとする。
(業務の実施内容が確認できるレポート、受講要領、受講者名簿、講義資料及び映像のデータ(mp4形式等)、収支実績などを含む。なお、撮影された映像は県に帰属するものとする。)

7. その他

(1) 業務の遂行に当たっては、県と十分な打ち合わせを行い、業務を誠実に履行すること。また、本事業の遂行に際しては、企画提案書を基に、事業内容・実施手法等の内容について、修正・調整等を行う場合があるものとする。

(2) 業務中に生じた諸事故並びに県及び第三者に与えた損害に対しては県の指示に従い、受託事業者の責任において処理するものとする。

(3) 調査への協力

本事業の適正な遂行のため、県の要求があったときには、必要な調査に協力することとする。

(4) 受託事業者は本事業の遂行にあたり、関連する法令等を遵守するとともに、業務を円滑に進めること。

別表 想定するカリキュラム

※以下のカリキュラムは参考であり、必ずしもこの講座内容・順番を踏襲した企画提案をする必要はないが、本事業の目的及び本仕様書4(1)⑥アの「修了後の学習到達目標」を踏まえた最適なカリキュラムを企画すること。

※(第3講だけでなく)全体を通じてAIを活用する観点のカリキュラムとし、受講者がAI関係スキルも習得できるようにすること。

【通常講座】

講座	時間	【テーマ】 内容等	コース		
			【A】 観光産業 人材 コース	【B】 観光地 経営人材 コース	【C】 総合 コース
開講式 等	2h	●開講式、オリエンテーション、アイスブレイクを実施	✓	✓	✓
第1講	3h	現代の観光動向 ●世界・日本・石川県の観光動向や 観光トレンドや消費動向の変化等について、 データの出典を明示した上で、定量・定性情報を説明	✓ ②	✓ ②	✓
第2講	3～6h	観光事業企画セミナー ●観光分野における 事業企画の手法 について説明 →アイデアの発散、発想手法を数点説明して演習 →市場環境や経営分析等のフレームワークを数点説明して演習 ●一般的な「 事業企画書 」、「 観光コンテンツタリフ 」、 補助金申請書 (例：いしかわ文化観光コンテンツ造成支援事業)の 様式や記載例を提示 →将来的に、金融機関、旅行会社、補助金交付主体(行政等)がこれらの書類をどのような視点で評価するかを踏まえ、強調すべき点や注意事項等を説明 ● 事業企画書のドラフト作成演習 →受講者の現状を把握する目的で試行的に企画書作成(記載内容が十分である必要はなく、発表も不要)	✓ ① ⑥	✓ ①	✓
第3講	3～6h	観光事業者による生成AI等の活用 ● 生成AI等の活用方法 を説明して実演 (例：各種生成AIの特徴・用途・料金、注意点等の説明 テキスト生成AI→アイデアの発散の効率化等) 画像生成AI→プロモーション素材作成の効率化等) ● 生成AI活用上の注意点 の説明 (例：情報セキュリティ、著作権、ハルシネーション等)	✓ ⑥	✓ ⑤	✓
第4講	3～6h	観光素材・観光地のブランディング・プロモーション ● ブランディング についての説明 (例：観光素材・観光地のブランディングを行い、差別化されたストーリーで語る手法) ● 本県観光事業者にとってのプロモーション先と提案手法 (1)BtoCプロモーション ・オウンドメディア(自社サイト、自社SNS) ・ペイドメディア(新聞、テレビ、ラジオ、雑誌、SNS広告、インフルエンサー活用) ・アードメディア(レビュー、口コミ) ・パブリシティ(プレスリリース) (2)BtoBプロモーション ・旅行会社(国内向け、インバウンド向け) ・OTA(国内向け、インバウンド向け) ・観光団体(観光協会、DMO、DMC等) ・いしかわ旅行商品プロモーション会議…県から説明可能	✓ ⑤ ⑥	✓ ④ ⑤	✓
第5講	3～6h	観光素材・観光地のプロモーション ●パスするSNS写真・動画の撮影・編集技術の説明と演習 ●観光資源・コンテンツのガイド/インタープリテーション(魅力を紹介する)技術の説明と演習	✓ ⑤ ⑥	✓ ④ ⑤	✓
第6講	3～6h	観光素材・観光地のWEBプロモーション&マーケティング ● SNS広告 の説明と演習 ● Googleビジネスプロフィール の説明と演習	✓ ⑤ ⑥	✓ ④ ⑤	✓

		<ul style="list-style-type: none"> ●GA4による分析手法の説明と演習 →<簡易的なケースで、PDCAをまわす手法を説明> ①プロモーション計画を立て、実施 (例：SNS 広告、チラシ広告) ②プロモーション結果分析・評価 (例：サイトへの流入分析、コンバージョン率分析等) ③改善検討 			
第7講	3～6h	観光事業者のためのアカウンティング・ファイナンス <ul style="list-style-type: none"> ●財務諸表の読み方の説明 ●多様な資金調達方法の説明 (例：銀行借入、クラウドファンディング、補助金等) ●事業計画書の収支計画作成時の注意点や、重要な経営判断の注意点等の説明 (例：多額の投資をした事業が伸びない場合の事業継続又は中止の判断の注意点などのケーススタディ 等) 	✓ ④	✓ ⑥	✓
【A】のみ 第8講	3～6h	観光事業者のための組織マネジメント <ul style="list-style-type: none"> ●人材確保・外国人従業員対応についての説明 ●インバウンド顧客対応についての説明 →国毎の趣味・嗜好、タブー等の違い →多言語でのプロモーションの注意事項 (翻訳ツール、校正) →多言語・多文化対応の受け入れ環境整備 (看板、マニュアル等を制作する際のツール紹介等) 	✓ ③		✓
【B】のみ 第8講	3～6h	観光地経営人材のためのプロジェクトマネジメント <ul style="list-style-type: none"> ●プロジェクトマネジメント手法の説明(リスクマネジメント含む) (例：PMBOKの概要や、観光分野でも活用できると想定されるWBS (Work Breakdown Structure) などのツールを重点的に説明) 		✓ ③	✓
【A】のみ 第9講	3～6h	インバウンドプロモーション <ul style="list-style-type: none"> ●主に宿泊事業者等の営業担当者向けのMICE、OTA等のセールス手法等の説明 (例：海外MICEの誘客方法、宿泊施設視点でのOTA各社の特徴比較やレベニューマネジメント 等) 	✓ ⑤		✓
【B】のみ 第9講	3～6h	観光地経営人材のための観光DXツールの活用 <ul style="list-style-type: none"> ●観光デジタルマーケティングなどの観光DXツールの活用方法を説明して演習 (仮説→分析→評価→改善) 		✓ ⑤	✓
第10講	5.5h	成果発表会 <ul style="list-style-type: none"> ●受講者全員が各自の事業企画を発表 →県・旅行会社等の審査員からフィードバックコメント 	✓	✓	✓
修了式	0.5h	・修了式(修了証を交付)	✓	✓	✓

【特別講座】

講座	時間	【テーマ】 内容等	コース		
			【A】 観光産業 人材 コース	【B】 観光地 経営人材 コース	【C】 総合 コース
特別 セミナー	2h	●観光分野における、ブランディングやDX等の、全国的に著名な成功事例について、事業者から直接お話を伺う	✓ ①～⑥	✓ ①～⑥	✓
現地視察	日帰り	●観光コンテンツ、ブランディングやDX等の、県内又は隣県の成功事例の視察・体験を行い、事業者から直接お話を伺う	✓ ①～⑥	✓ ①～⑥	✓

コース【A】【B】の列の①～⑥は、観光庁の「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン」の、各人材に求められる知識・技能の区分を指す。

<観光産業人材>

- ① 観光事業戦略
- ② 現代の観光動向
- ③ 組織マネジメント
- ④ アカウンティング・ファイナンス
- ⑤ 観光マーケティング
- ⑥ 観光産業のイノベーションと観光DX

<観光地経営人材>

- ① 観光地経営戦略
- ② 現代の観光地経営の動向
- ③ 観光地経営組織マネジメント
- ④ 観光地マーケティング
- ⑤ 地域観光のイノベーションと観光DX
- ⑥ 観光地経営のアントレプレナーシップと事業開発