

滞在型観光まちづくりプロジェクト推進業務委託仕様書

1 業務の名称

滞在型観光まちづくりプロジェクト推進業務

2 業務の目的

津山市では、大きく変化する旅行者の価値観やニーズの多様化に的確に対応し、客観的データに基づいたマーケティングと戦略による経済効果を発揮できる「観光まちづくり」を実現すべく、その中核となる地域DMO（Destination Marketing / Management Organization：マネジメントとマーケティングによる観光地経営の視点で地域の「稼ぐ力」を引き出す観光地域づくりを行う組織）の設立・運営を目指している。

また、本市では、既存の観光施設やイベント等に依存した典型的な通過型の観光地となっており、観光による地域の活性化や経済効果を創出させるためには、通過型観光から滞在型観光への脱却を図ることが極めて重要である。

そのためには来訪者が本市ならではの歴史や文化、伝統、食、暮らしなどに触れ、魅力を感じ、滞在できる仕組みの構築が不可欠である。

平成29年度はマーケティング分析に基づき、魅力ある観光サービスの提供や観光施設の収益力向上、波及効果のある誘客に戦略的に取り組むための日本版DMO組織設置に向けた基礎調査を行い、津山版DMO設立計画書を策定するとともに、おもてなしマインドの醸成、キーマンとなる人材の発掘、地域の人や資源を活かした体験型プログラムの造成等に取り組んだ。

本年度は、津山版DMOの設立に向けた準備を進め、地域の実情に沿ったDMO組織を平成30年度中に設立し運営する。また、昨年度から実施している本市の歴史や文化、伝統、食、暮らしなどに触れられる体験型プログラムの更なる魅力向上を図り、滞在型観光の実現と自立的かつ経済的な「稼ぐ環境づくり」を構築する。

3 業務の期間

契約締結の日から平成31年3月31日まで

4 委託金額

30,000,000円以内（消費税及び地方消費税を含む。）

5 業務内容

本業務の内容は、下記に掲げるとおりとする。

なお、具体的な業務の実施方法及び本仕様書に記載のない事項については、委託者・受託者が協議の上、決定するものとする。

1．津山版DMO設立支援業務

(1) 津山版DMO設立に向けた支援

(ア) 業務概要

津山版DMOは（公社）津山市観光協会が候補法人とすることを想定しており、登録は平成3

1年1月を予定している。津山版 DMO 専任となる人材の及び候補法人登録までに必要な業務は平成30年12月末までに完了するスケジュールを策定すること。

(イ) 津山版 DMO 専任となる人材の確保支援

津山版 DMO 設立計画書に基づき、津山版 DMO の事業推進の中心的な役割を担う人材の選定及び紹介を行うこと。

(ウ) 観光庁が認定する「日本版 DMO 候補法人」への登録

津山市が行う「日本版 DMO 候補法人」への登録に必要な DMO 形成・確立計画の策定を支援し、登録事務を行うこと。

(エ) 津山版 DMO 設立計画書に基づいた組織づくりの支援

設立計画書に基づき、津山版 DMO の組織構成、執行・運営体制づくりを支援すること。また、津山版 DMO の運営母体となる(公社)津山市観光協会の職員及び関係スタッフと準備チームを立ち上げ、ミーティング及び視察研修等を開催し、津山版 DMO のビジョンとミッションを共有すること。

(オ) 津山版 DMO における定款案の作成及び社内規定・規則の整理

設立計画書に基づき、定款案の作成及び社内規定・規則の整理を支援すること。

(2) 津山版 DMO 設立に向けた調査及び分析

津山版 DMO の事業(経営)戦略策定及び KPI 設定に必要な基礎的データの収集を行うこと。また、必要に応じ、付加的なデータの収集も行う。なお、調査及び分析は、津山版 DMO が継続的に実施できる手法を提案すること。

(3) おもてなしマインドの醸成

津山市内の観光事業者、宿泊施設など観光の担い手となる事業者や観光ボランティアガイド、市民を対象に、現在の観光動向(津山版 DMO 等)やインバウンドの受入方法、体験プログラムの必要性、効果的な情報発信の方法、他市事例といった自立的な観光産業に係る観光セミナー及びワークショップを開催すること。

また、観光セミナーは直接的に観光関連事業に携わっていない市民や事業者など広く地域住民の参加も促し、DMO 設立とその業務内容に関する地域の合意形成を得る場とすること。(2回程度)

(4) その他留意事項

(ア) 観光庁などがホームページ等で既に公表・発表している日本版 DMO などに関する資料も参考にしながら、国が示す方向性と齟齬が生じないように配慮すること。

(イ) 受託者は業務の実施にあたり、津山市や津山市観光協会、各種団体等との会議又は打ち合わせ等を行った場合は、その都度速やかに会議資料等(議事録)を、津山市に提出すること。

2. 体験型プログラムトータルコーディネート業務

(1) 体験型プログラムトータルコーディネート支援

(ア) 業務概要

体験型プログラム(以下、プログラム)の造成・流通・販売及び観光の担い手となる事業者

の育成など、近年、岡山県下で増加しているインバウンドの誘客も視野に入れ、滞在型観光に向けたトータル的なコーディネートを行うもの。

(イ) コーディネーターの配置及び育成

本業務を適切及び円滑に魅力的なプログラム開発、市場への流通を実施していくため、下記条件を全て満たしたコーディネーターを配置すること。また、次年度以降、本プログラムを継続して実施する仕組みを構築するため、(公社)津山市観光協会と連携して実施し、コーディネーターの育成を行うこと。

体験型プログラム造成・流通・販売にかかる知識、経験を備えた者
津山市やプログラム実施者からの相談・連絡に随時対応できる者
本業務を遂行する上で、適宜、津山市に来訪できる者

(ウ) プログラム企画・造成

プログラム実施者の発掘・育成

プログラム実施者及びプログラム実施者になりうる事業者を対象に、プログラム実施者同士の連携強化及びスキルアップを目的としたワークショップ(連絡会議)を定期的に開催すること。回数は4回程度とする。

詳細な開催時期及び内容については委託者と協議し決定する。

プログラムの企画・造成支援

プログラム企画・造成する事業者へのノウハウ提供および商品化・継続的運用の可能性のあるものについては開発支援をする。また、津山圏域の個人観光客(特に外国人観光客)の市場ニーズに基づいた商品開発を支援すること。

プログラムの企画・造成数

平成30年秋・冬から平成31年春・夏まで期間限定のプログラム及び通年で販売できるプログラムを合わせて20本以上企画・造成すること。

プログラムの検証

プログラム参加者に対しアンケート調査等を実施し、効果・検証を行いワークショップ等でプログラム実施者へのフィードバックを行うこと。

(エ) 販売・流通体制

プログラム販売ページの作成

-) 体験型プログラムが集合した特集サイトを開設すること。また、ターゲット層に合わせて複数のサイトを併設することも可とする。
-) 販売ページはCMS機能をもたせるなど随時更新が可能なものとする。
-) 既存の販売サイト(アソビュー、じゃらん など)を活用することも可とする。その際は既存販売ページ内に津山市の特集ページを作成するなどの対応を検討すること。

体験型プログラムの販売・ワンストップ窓口

(ウ)で造成されたプログラムを販売するとともに、観光客からの予約・キャンセルの受付やプログラム実施者への連絡など、プログラム流通の管理を行うこと。

(オ) 販売促進プロモーション

Webサイト・SNSの活用

-) 津山市公式観光サイト「つやま小旅」へ特集ページとのリンクなど、サイトを活用した情報発信を行うこと。

- ）外国人観光客への情報発信を行うこと。
- ）造成されたプログラムの実際の体験状況などプログラムへの誘客を促す内容を、SNS（facebook、ツイッター等）を活用し情報発信を行うこと。

宿泊施設の活用

宿泊施設と連携した情報発信を行うこと。

その他各種媒体を使用した情報発信

リーフレット・テレビCM等の各種メディアなどを使用した効果的な販売促進プロモーションを検討すること。

（２）津山版DMOへのスキーム提案

本事業は平成31年度以降、津山版DMOが自主的且つ継続的な取り組みが可能となるスキームを構築し、提案すること。

（３）旅行業法の登録支援

平成31年度以降の実施に向けて、（公社）津山市観光協会が旅行業法登録を行うための支援を行うこと。

（４）その他留意事項

旅行業法や食品衛生法などの法令を遵守しプログラム造成及び販売を行うこと。

6 成果品

本事業の成果品として下記にあげる物を提出すること。

（１）事業報告書：10部

（２）上記データ等を収録した記憶媒体（CD-R等）：2部

実施した事業の内容について、事業に対する評価・考察（成果のまとめ、課題、解決策、今後の展開等）を盛り込んだ事業実施報告書を以下のとおり作成すること。

事業実施報告書は、Power Point、Word若しくはExcel形式など津山市において二次利用可能な形式にて作成するものとする。

7 その他

（１）受託者は、成果品のうち本業務の実施にともない新たに作製したものについて、著作権人格権を行使しないものとする。

（２）前項の規定は、受託者の従業員に著作権人格権が帰属する場合にも適用するものとする。

（３）受託者は、著作権を委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、成果品に使用又は包括されている著作物で、受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を委託者に許諾するものとし、委託者は、これを本業務の成果品の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、成果品に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、委託者はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。

- (4) 成果品に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、委託者の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用をもって処理するものとする。
- (5) 仕様がない事項又は仕様について生じた疑義については、委託者と協議のうえ解決すること。