

ワールドマスターズゲームズ2021関西 観光に関する委託業務仕様書

1 件名

「ワールドマスターズゲームズ2021関西」の観光に関する委託業務（以下「本業務」という。）

2 業務期間

契約締結日から2021年7月30日（金）まで

3 業務の目的

本業務は、ワールドマスターズゲームズ2021関西（以下「大会」という。）を開催するにあたり、国内外から多数の選手、関係者、観戦客が訪れることが想定されている。この機会をとらまえて、ワールドマスターズゲームズ2021関西組織委員会（以下「組織委員会」という。）は、開催府県政令市（13府県市：福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市及び神戸市、以下「府県市実行委員会」という。）全域をフィールドに、スポーツツーリズムの観点から、参加者の満足を得られるような大会ならではの観光プログラムの造成促進と、参加者へ高い訴求性を有する一元的な情報発信により、質の高い観光体験を提供することを目的とする。

4 通則

- (1) 受託事業者は、本業務を実施するにあたり、組織委員会と十分に協議・調整を行うとともに、組織委員会が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。
- (2) 本仕様書は、本業務の基本事項について定めるものであり、本仕様書に明記されていない事項でも業務遂行上必要な事項は、組織委員会と協議の上、受託事業者の責任において誠実に履行すること。
- (3) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合には、組織委員会と協議すること。
- (4) 受託事業者は、本業務の趣旨を理解し、業務を進めることとする。
- (5) 組織委員会に対し、過去の経験等を生かした多角的なアドバイスを積極的に行うこと。

5 業務内容

本業務に係る委託内容は次に掲げる項目を予定。提案にあたっては委託内容を踏まえ、それぞれの項目ごとに具体的な実施方法及び着眼点を示すこと。

- (1) 観光情報サイトの構築・運用（2019年11月サイト公開）

歴史・文化・スポーツ産業の集積地である関西の地をテーマ毎に紹介を行うなど、関西全体の魅力を参加者へわかりやすく発信すること。また、各府県市実行委員会が中心となって造成する大会専用の特別な観光プログラムを一元的に情報発信するにあたり、当該テーマ毎に分類しストーリー性を持たせて紹介するなど、関西全体の魅力発信から各観光プログラム紹介までを高い訴求性を以て通貫して情報発信するWEBサイトを構築し、運用すること。

 - ① 掲載する観光プログラムについては、予約から決済までワンストップで対応できること。
 - ② 観光プログラム掲載にあたって、プログラム内容の追加・修正・変更等を効率的かつ弾力的に行える仕様とすること。
 - ③ 各エリアの観光プログラムを、日にち別、地域別、テーマ別に任意にカテゴライズして表示できるようにするなど、容易に閲覧・検索できる仕様とすること。
 - ④ 参加者に観光プログラムの魅力が伝わるような構成とし、また、観光プログラムを選択した際、関連する他のプログラムが表示されるようにする等、広域性のある観光周遊を促すこと。
 - ⑤ サイトの構築にあたっては、PC、スマートフォン、タブレットからシステムへアクセスすることを想定しており、国内、国外から同時に複数者がアクセスすることを前提とする。このため、仕様については、日本語と英語対応を必須とする。
- (2) 周遊企画や実施に向けた課題整理
参加者の観光周遊が促進されるよう、周遊テーマの設定や周遊企画のアイデア出し及び実施に向けた課題整理を行う。
- (3) 府県市実行委員会による大会用の観光プログラム造成への支援・調整
大会に向けて、下記基本方針に基づき、各府県市実行委員会が造成する観光プログラムについて、大会全体としての統一感の調整を行うとともに、観光プログラム造成時において海外参加者受入に関する助言を行う等、サイト公開時には、テーマ毎に質・量ともに充実した観光プログラムが掲載されるよう、府県市実行委員会からの要望等の状況を踏まえながら、訪問等による具体的支援を行うこと。

<大会用の観光プログラム造成にあたっての基本方針>

スポーツツーリズムの観点から、国内外の参加者の満足を得られるようなワールドマスターズゲームズらしい質の高い観光プログラムを提供する。また、サステイナブルな観光の実現を視野に入れて造成する。

(造成例)

- ①特別感（優越感）を感じられる、参加者だからこそ体験できるコンテンツ
- ②大会期間に限定した地域の歴史や文化財の特別企画
- ③競技参加者が更に楽しめるような、地域で交流できるスポーツプログラム
- ④日本の文化を体験する等、長期滞在を促すプログラム
- ⑤他の地域と連携できるような、広域性にも配慮したプログラムの開発

- (4) ヘルプデスク及び案内所における、観光情報サイト利用に係る相談への対応マニュアル及び想定Q&A作成
参加者から大会ヘルプデスク等へ、観光情報サイト利用に関する相談・問合せに対して、ヘルプデスクスタッフ等が円滑に対応できるように、対応マニュアルの作成と、想定される質問の洗い出し及び質問に対する回答を作成する。

※大会ヘルプデスク

発表後の問い合わせに対応するため、メール等による一元的な問い合わせ窓口（大会ヘルプデスク）を2019年11月から設置予定。同時期に観光情報サイトの公表を予定していることから、大会ヘルプデスクへの観光情報サイト利用に関する問い合わせに対するマニュアル及び想定Q&Aの作成、相談に対するフォローを行うこと

なお、対応（相談者への回答）にあたっては、相談のあった組織委員会又は大会ヘルプデスクを通じて行うことを原則とする。

※案内所

2021年5月の大会開催期に、下記場所へ案内所を設置予定。当該案内所へ訪れる参加者等の観光に関する問い合わせに対し、簡易かつ円滑に、案内や他機関等への紹介が行えるよう、対応マニュアル及び想定Q&Aを作成すること。

- ①ゲートウェイ案内所：関西国際空港、大阪国際空港、京都駅
- ②オープニングビレッジ案内ブース：京都市みやこめっせ（岡崎エリア）内
- ③センタービレッジ案内ブース：大阪市うめきたSHIPHALL／他
- ④サテライトビレッジ案内ブース：開催府県各1カ所、計9カ所

(5) その他

- ① 本業務における問い合わせ、苦情等へは適切に対応すること。
- ② 競技の特性等を踏まえ、団体等への対応にも留意すること。
- ③ その他、大会の観光・文化に係る事業に資する提案がある場合は、提案上限価格の範囲内で、意図、目的を明確にして提案すること。

6 臨機の措置

- (1) 受託事業者は、災害及び事故の発生が予測される場合など、特に必要と認めるときは、組織委員会の指示を受け、参加者の安全確保並びに災害情報・交通情報・宿泊情報の情報収集及び情報発信に協力する等、臨機の措置をとること。
- (2) 不測の事態が発生した場合等、やむを得ない事情があるときは、受託事業者の責任において、受託事業者の判断により臨機の措置をとるとともに、直ちに組織委員会に報告すること。また、その措置の内容について組織委員会からの指示があった場合は、速やかにその指示に応じること。
なお、これに伴い費用が発生した場合は、別途協議する。

7 従事者の教育

受託事業者は、上記で記された業務内容について、事前に従事者に対して十分周知した上で実施すること。また、様々な国籍、年齢層の参加が見込まれる大会の特性を踏まえ、文化的背景や生活様式を踏まえた観光プログラムの造成促進を図られるよう、取り組むこと。

8 業務実施体制について

募集要項様式1に加え、次に掲げる業務に係る実施体制を提案書に記載すること。

- ① 観光情報サイトの構築・運用
- ② 府県市実行委員会による大会用の観光プログラム造成への支援・調整
- ③ ヘルプデスク及び案内所における、観光情報サイト利用に係る相談への対応マニュアル及び想定Q&A作成
- ④ その他の業務

9 概算見積書の作成について

(1) 募集要項に記載するほか、本業務に係る見積書作成にあたっては、「5 業務内容」に基づき、年度毎に業務に必要な費用とその積算根拠を提示すること。

(見積内訳)

- ①観光情報サイトの構築・運用
- ②府県市実行委員会による大会用の観光プログラム造成への支援・調整
- ③ヘルプデスク及び案内所における、観光情報サイト利用に係る相談への対応マニュアル及び想定Q&A作成
- ④その他の業務

(2) 本業務に係る事業費の想定限度額は、50,000千円（消費税及び地方消費税を含む。）。

このうち、2019年度の想定限度額は、25,000千円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

10 特記事項

(1) 再委託

受託者は本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先、その理由、管理体制及びその他組織委員会が指示する事項を記載した再委託申請書を提出し、組織委員会からの承認を得ること。また、再委託をする場合においても、その最終的な責任は受託者が負うこととする。

(2) 機密保持

本業務の実施過程で知り得た機密情報、組織委員会・実行委員会・競技団体等が開示した情報、その他機密情報について知り得た情報及び組織委員会が作成した情報を、本業務の目的以外に使用、第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとする。また、そのための必要な措置を講じること。

(3) 個人情報等に係る資格保有

情報セキュリティマネジメント適合性評価制度（ISO270011（ISMS））又はプライバシーマーク制度の認証を取得していること。

11 その他

(1) 本業務にかかる協議は日本語で行い、資料等も日本語で記載すること。

(2) 本業務における契約方法（支払い方法及び各年度の業務報告提出方法等含む）については、受託者が正式に決定次第、組織委員会と協議し決定するものとする。

(3) 業務の実施に必要な資料は、契約締結後、別途受託事業者に提供する。

(4) 提案内容を踏まえ、募集要項「10. 契約手続きについて」の段階において、業務の追加・修正等が発生する場合がある。これに伴い費用が発生した場合は、別途協議する。

(5) 業務の遂行中に既存の建物、施設、設備等に損傷を与えた場合は直ちに組織委員会に報告するとともに、受託事業者の責任及び費用負担において速やかに修復すること。