「長崎のおもてなし力」向上支援事業業務委託 仕様書

1. 業務の目的

観光業界において、おもてなしやホスピタリティの向上は、本県を訪れた方にリピーターと
なっていただくための重要な要素となる。

このため、本業務は、県内観光関係者間の相互理解や交流・連携を深める機会を創出す
るとともに、宿泊施設のプロフェッショナル人材を認定する「長崎コンシェルジュ」※認定制度
の推進とともに、県全体の「おもてなし力」の底上げを図ることを目的とする。

《本業務の到達目標》

観光業界の幅広い地域の事業者が、県内の観光産業や観光地域の現状を踏まえながら、
互いの取組や知識を共有する等の交流の機会を通して、本業務終了後も自発的に交流、意
見交換を継続できる体制の構築を目指す。

※長崎コンシェルジュ

県内の宿泊施設においてお客様が快適な滞在時間を過ごし、満足いただけるサービスを提供
すると共に、長崎県ならではの価値や魅力（歴史、文化、観光スポット、イベント情報等）を
伝える事ができる県が認定したプロフェッショナル人材。

平成29年度から認定を開始し、これまで8年間で98名を認定している。

2. 委託期間

契約締結日から令和8年3月27日（金）までとする。

3. 委託業務内容

本業務内容の詳細は下記のとおり、【観光人材の交流促進業務】と【長崎コンシェルジュ
認定試験業務】の2つに分かれる。

なお、内容はそれぞれ記載のものを基本とするが、詳細は企画提案の内容を踏まえて決
定する。

【観光人材の交流促進】

(1) 到達目標を踏まえた取組の企画及び実施

観光業界における長崎県ならではの有益な知識や情報を得ながら、他の観光関係者との
交流や意見交換を図ることができるワークショップ等の取組について、必要に応じ適切
な講師・ゲスト等を招いて開催すること。

参加者は長崎コンシェルジュ（認定試験受験予定者を含む）など、観光客と直接対応す
る機会の多い観光関係従事者を想定しており、本業務終了後においても自発的に情報交
換や交流を継続できるような取組について、以下の要件に沿って企画・実施すること。

① 開催時期及び回数、時間

契約締結後から令和8年1月までの間に3回程度開催し、開催時間は各回2～3時間程度とする。

なお、長崎コンシェルジュ認定試験の受験予定者が、資質向上の機会としても参加することができるスケジュールとなるよう調整を行うこと。

② 参加対象者

県内全域の観光関係者（観光客と直接接する機会が多い宿泊事業従事者、観光施設従事者、観光ガイド、交通事業従事者、長崎コンシェルジュ認定者、長崎コンシェルジュ認定試験受験予定者等）を広く対象とする。

なお、参加人数は各回最大50名程度の規模とし、事前申込制とする。

③ 開催テーマ

開催テーマについては、長崎県の観光振興に関連するもので、参加者の活発な交流相互理解に寄与し、かつ長崎コンシェルジュ認定者及び認定試験受験予定者のスキルアップにもつながるテーマとなり得るものとする。

④ 開催手法

開催にあたっては、ワークショップ等を通じて参加者同士の交流を十分に図ることができ、かつ、本業務終了後も参加者同士が自発的に情報交換や交流を継続できる仕組みとなるよう、効果的な手法を検討し、実施すること。また、手法については見込まれる効果を示したうえで、県に提案を行うこと。

参加者の活発な意見交換や積極的な交流を促すため、受託者において適切な議論の誘導、発言のサポート等を行う体制を確保すること。

(2)開催場所の選定及び調整

開催場所は長崎県内とし、参加者の交通利便性並びに効果的な業務実施を考慮して県に提案し、決定すること。

会場の手配、会場との連絡調整、会場における機材等の設営・撤収、会場使用料等の支払いを行うこと。なお、会場について長崎県庁会議室は想定していない。

(3)講師の選定及び調整

講師・ゲスト等の選定を行う場合には、テーマの内容や開催目的に沿った選定及び謝金の設定を行い、謝金・交通費の支払いを行うこと。

講師・ゲスト等の選定及び講師謝金の設定は、受託事業者が企画提案し、県に相談の上決定すること。

(4)参加者の募集

事業の周知のためのチラシを制作すること。なお、チラシデザインは県と協議を行ったうえで決定するものとする。

参加者を募るためのチラシ設計を行ったうえで、県内全域の対象者に向けて効果的な広報・周知を十分に行うこと。なお、必要に応じ、県が把握する関係団体等の連絡先の提

供を行うことは可能とする。

また、参加者からの申込受付並びに申込状況の管理を行うこと。

(5) 本業務の効果の検証ならびに施策の提案

参加者の属性分析やアンケート調査等による効果測定を実施すること。

なお、参加者に対しては“今後の業務への活用度”や“新たに取り組を検討した事項”、“参加者同士の自発的、継続的な情報交換・交流等の関係性の構築”等の調査を行うなど、本業務の今後への活用見込みについても把握を進めることができる調査方法の検討を行うこと。

また、効果測定の結果を踏まえ、次年度以降の本業務及びその他業務において実施すべき内容等について県に提案を行うこと。

【長崎コンシェルジュ認定試験】

(1) 認定試験開催に向けた募集、受験希望者等の取りまとめ、連絡調整

①受験者募集のためのチラシの作成・送付を行うこと。デザインは委託者と協議を行ったうえで決定する。対象者に向けて効果的な広報・周知を十分行うこと。なお、必要に応じ、県が把握する宿泊施設の連絡先住所の提供を行うことは可能とする。

《参考》R6 年度作成部数 200部

②勉強会及び受験者の申し込みを取りまとめ、適宜受験希望者等からの問い合わせに対応すること。

③受験者からの勉強会及び認定試験申込書、受験必要書類等を受理し取りまとめのうえ、県へ随時報告すること。

(2) 認定試験に向けた勉強会の運営

受験者を対象に認定試験に関わる勉強会を年3回開催し、長崎コンシェルジュの資質向上につながる受験者の接遇能力や観光情報活用能力の育成を図る。

① 認定試験受験希望者へ勉強会の開催案内・出欠のとりまとめ、勉強会当日の受付、配付資料の準備、司会進行、WEB参加者のためのURL発行等の環境整備を行うこと。

② 県が作成するアンケートの集計・取りまとめを行うこと。

③ 県が指定する講師との日程調整等

< 県の役割 >

○長崎県庁内会議室の手配

○テーマ・講師の選定、謝金の支払い

(3) 認定試験の運営及び準備物の手配

①認定試験受験希望者へ県が指定する受験日時や集合場所等を記載した開催案内や受験票を作成・発送し、出欠を取りまとめること。

②試験前日の設営、当日の全般的な運営に携わること。

- ・試験前日の試験会場、受付会場、控室の設営及び試験終了後の撤去
(各種準備物の設置、案内等を分かりやすくする掲示する等)
- ・受験者控室での受験者受付、受験票確認、注意事項説明、試験会場への誘導等
- ・試験に必要な物品の手配(詳細は(別紙)長崎コンシェルジュ認定試験概要等)
- ・試験会場等における県担当の補助

<県の役割>

- 長崎県庁内会議室の手配(試験会場、受付会場、控室)
- 審査資料、試験問題、当日のタイムスケジュール作成
- 審査員やお客様役の手配及び業務内容の説明
- 試験会場内の全般的な進行

(4)長崎コンシェルジュ認定授与式の準備物の手配

合格した受験者へ授与する認定証の作成、額縁・持ち帰り用手提げ袋の準備を行うこと。認定証とバッジは県が指定する見本通りとし、県が行う認定証授与式(令和8年3月中)までに納入すること。

〈参考:認定証規格〉四国典礼 A4 サイズ 180K

- ・令和7年4月1日現在の県が保有するバッジ在庫数
GOLD 10 個、SILVER 13 個、BRONZE 39 個
- ・令和6年度 認定者数
GOLD 1 名、SILVER 7 名、BRONZE 16 名
- ・令和4年度バッジ発注時単価 @1,870 円(ケース含む) + 送料

4. 成果物の提出

(1)業務完了報告書 1部

業務完了報告書には、【観光人材の交流促進】として実施したセミナー等の内容について記載した書類、参加者名簿、参加者配布資料、当日写真、効果測定結果・県への提案を含めること。特に、セミナー等参加者同士の自発的な交流を促す仕組みの構築状況及び当該仕組みを踏まえた、今後の取組みに関する県への提案については必ず記載すること。

また、【長崎コンシェルジュ認定試験】においては、勉強会の参加者名簿、当日写真、認定試験の参加者名簿、試験結果、チラシ・認定証・認定バッジの納品データ、また勉強会時のアンケート結果等から得られた評価分析を踏まえ、次年度の政策提案についても記載すること。

(2)(1)の電子データ一式

提出先:長崎市尾上町3-1 長崎県文化観光国際部観光振興課

5. その他

- (1) 業務の実施にあたっては、法令等を遵守すること。
- (2) 本業務の経理については、必ず他の事業と区分して実施すること。
- (3) 本業務は、会計検査院の検査対象となるため、検査の際は、必ず対応すること。
- (4) 本業務の実施にあたり、関係帳簿類や支出証拠書類を整備し、適切な業務運営に努めなければならない。また、本業務に関する書類については、全ての業務完了の年度の翌年から起算して5年間保存すること。
- (5) 本業務で発生した制作物等の著作権は長崎県に帰属する。
- (6) 本業務で取り扱うこととなる個人情報の管理は適正に実施すること。
- (7) 本業務は長崎県と十分な協議を行いながら進めることとし、作業内容及び本仕様書の内容に疑義が生じたときには、その都度協議を行い、長崎県の指示に従い作業を進めること。また、長崎県は、作業期間中いつでもその作業状況の報告（報告書の作成を含む）を求めることができるものとする。