

## 1 業務の名称

持続可能な観光地づくりに向けた観光型 MaaS による観光地活性化モデル業務委託

## 2 業務の目的

新型コロナウイルス感染症拡大により大きなダメージを受けた県内観光地の再生に向けて、伊勢志摩の各地における REVIC との連携を通じた観光地づくりの効果を高めるため、伊勢志摩の一体的な活性化に向けた面的な取組を促進する必要がある。

そのため、伊勢志摩地域の一市規模のエリアにおいて、観光地域づくり法人（地域DMO）を中心に観光型 MaaS を活用した地域周遊促進モデルの実証事業を行うことを目的とする。

## 3 委託業務の概要

### (1) 委託業務の実施期間

契約の日から令和5年3月24日（金）まで

### (2) 業務の前提

#### (ア) 考え方

- ・三重県は REVIC と連携し、令和元年度に鳥羽市相差地域でセントラルダイニングや地域共同交通の推進に向けた実証事業を実施し、令和2年度に志摩市大王町で滞在の長期化や消費拡大に向けてクラウドキッチンを活用した実証事業を実施した。このように、伊勢志摩の各地域において REVIC との連携による持続可能な観光地づくりが着々と進められている。
- ・一方で、伊勢志摩地域においては二次交通によるアクセスに課題があり、各所で実施されている観光地づくりの相乗効果が発揮されにくい状況となっているため、観光地を有機的につなぎ、公共交通を利用する旅行者の観光地間の移動を促進する仕組みが必要である。
- ・こうした状況を踏まえ、「三重県観光・地域経済活性化協議会」（代表理事：廣田副知事）が掲げる「伊勢志摩地域において地域が一体となって行う持続可能な観光地づくり」に向けて、REVIC と連携した観光地づくりが進む地域間を観光客が往来し、相乗効果により地域の観光消費額が拡大し、地域一体的な活性化が促進される取組を推進する。
- ・そのため、将来的には伊勢志摩地域全体に拡大していくことを想定した、観光事業者や交通事業者が参画しやすい汎用性のある観光型 MaaS の実証事業を行うものである。

#### (イ) 実施エリア

伊勢志摩地域のエリアにおいて、エリア内の複数の観光地を選択し組み合わせて実施すること。二次交通に関する課題把握や仮説に基づき、実施内容を提案すること。

#### (ウ) 事業実施対象者

本取組は実証事業エリアの観光事業者や交通事業者、商工関係者等、多様な関係者の合意形成のもとに地域一丸となって取り組む必要があるため、事業実施対象者については、伊勢志摩地域内(3市1町)で観光地域マネジメントを行う観光地域づくり法人(DMO)とする。なお、複数の事業者による共同提案を行う場合においても必ず観光地域づくり法人(DMO)を代表者とする。

(エ) 実証事業の実施時期

実施は委託期間内の任意の時期に行ってもよいが、エリア内の観光需要の季節変動を考慮し、利用データが十分に取得しうる時期を提案することが望ましい。

(オ) 実証事業の必須事項

- ①実証事業の実施においては、エリア内の行政、DMO、観光協会、商工会議所(商工会)、二次交通機関等を含む「実証事業検討会議(仮称)」を構築し、戦略的に連携・協力しながら進めること。
- ②実証事業期間中はKPIマネジメント等を活用した数値管理を行い、成果検証を行いながら、継続的な改善を実施すること。
- ③実証事業については、将来的な伊勢志摩地域への拡大を見据えた基礎データとなることを意識した計画とするとともに、実施状況については「三重県観光・地域経済活性化協議会」(年3回)で逐次報告すること。また、「実証事業検討会議(仮称)」に伊勢志摩地域の行政や観光地域づくり団体等のオブザーバー参加を求めること。

### (3) 委託業務の主な内容

- (ア) 観光型 MaaS による観光地間での旅行者移動の促進に向けた実証事業
- (イ) 観光型 MaaS アプリ等を活用した実証事業エリア内での需要と供給の最適化に向けた実証事業
- (ウ) 観光型 MaaS アプリ等を活用した地域全体で顧客データを活用する基盤構築の実証事業
- (エ) 実証事業の利用促進に向けたプロモーション
- (オ) 実証事業の成果報告書の作成及び報告会の実施

## 4 業務の内容

### (1) 観光型 MaaS による観光地間での旅行者移動の促進に向けた実証事業

実証事業エリア内に点在する複数の観光地間での旅行者の二次交通利用及び周遊の促進を図るため、既存交通手段(路線バス、タクシー、レンタカー・カーシェア、レンタル自転車等を想定)を統合した交通体系を実験的に構築し、観光型 MaaS アプリ等を有効に活用し、旅行者のエリア内の観光地間の往来や立ち寄り地点の増加を促進する実証事業を行うこと。

なお、企画にあたっては、次の点に留意すること。

- (ア) 実証事業実施エリアにおける観光型 MaaS の実施に向けた二次交通等の実態を調査、課題の整理及び結果を踏まえた実行計画を策定すること。
- (イ) 「統合」とは将来的な情報の統合及び予約・支払い体系の統合を指す。

- (ウ) 実証事業期間は6か月から8か月程度を想定すること。
- (エ) 観光型 MaaS アプリ等を活用し、旅行者の滞在場所の傾向を基に来訪者に最適な訪問先を提供する仕組みなど、旅ナカにおける情報発信によって旅行者の移動を促し、周遊を促進する仕組みを構築すること。
- (オ) 観光型 MaaS アプリ等を活用し、旅ナカにおいて旅行者に誘導先の観光地のおすすめ情報やクーポン情報を発信し、観光スポットや飲食店、お土産店等、滞在先での消費を促進する仕組みを構築すること。

## (2) 観光型 MaaS アプリ等を活用した実証事業エリア内での需要と供給の最適化に向けた実証事業

観光型 MaaS アプリを活用し、実証事業エリア内の観光地間及び観光地内での移動を促進するため、観光地エリアの混雑状況を推測し、観光客が集中するエリアからその他エリアへの能動的な移動を促す仕組みを構築することで、観光客の立ち寄り地点の増加や満足度の向上、観光消費地域の多様化に資する実証事業を実施すること。

## (3) 観光型 MaaS アプリ等を活用した地域全体で顧客データを活用する基盤構築の実証事業

観光型 MaaS アプリを活用し、観光地域の事業者の顧客情報取得にかかるデジタル化を進め、地域全体でデータを活用したマーケティングを可能とするため、観光型 MaaS アプリ等を活用して得られたデータ（顧客データや観光客の移動データ等）を地域全体で共有する仕組みを構築する実証事業を実施すること。また、観光型 MaaS の参加事業者を対象にデジタルマーケティングに関する人材育成を実施すること。

## (4) 実証事業の利用促進に向けたプロモーション

実証事業のサンプル（利用者）を増やし、効果測定を確かなものとするため、実証事業期間に合わせて、各種プロモーションにより利用促進を図ること。

- (ア) 実証事業のイメージアップのため、実証事業のキャッチコピー及びロゴ・マークを活用した発信を行うこと。
- (イ) 実証事業実施エリアへの旅行頻度の高い旅行者に向けた各種メディアやSNS等を活用した情報発信により、旅マエの旅行者に効果的に働きかけること。
- (ウ) 実証事業エリア内の観光施設、宿泊施設、飲食店、お土産施設及び交通機関と連携した地域一体的な情報発信に向けて、実証事業のポスター（B2、カラー、100部程度）及びチラシ（A4、カラー、20,000部程度）を製作し、各施設に配置し、旅ナカの旅行者に効果的に働きかけ、利用を促進すること。
- (エ) 実証事業を紹介する特設サイトや実証事業をPRする動画を作成し、「観光三重」内に掲載すること。

## (5) 実証事業の成果報告書の作成及び報告会の実施

実証事業の結果を県内の観光地域へ横展開し、県内観光地域の観光地づくりの参考とす

るため、以下を実施すること。

- (ア) 実証事業の利用、及びその商品の利用に係るデータを蓄積すること。また、データにもとづいた分析や考察、評価、及び次年度以降へ向けた改善提案を業務報告書内で行うこと。なお、このデータが次年度以降の伊勢志摩地域への拡大を見据えた基礎データになることを想定し、クロス集計データ・グラフ類(いわゆる「加工済みデータ」)だけでなく、データリスト(いわゆる「元データ」)も蓄積すること。また、報告書には実証事業の経緯、進捗状況、ノウハウ及び成果等を盛り込むこと。
- (イ) 将来的な伊勢志摩全体への拡大に向けて、観光型MaaSの運営費を事業参画者や来訪者から得られる仕組み等、持続可能な観光型MaaSのビジネスモデルを提案すること。
- (ウ) 報告書の頻度は中間報告書と最終報告書の2回とすること。
- (エ) 最終報告書完成後、令和5年3月を目途に、県内の市町や観光地域づくり団体等を対象に、報告書の内容を説明する報告会(実地とオンラインのハイブリッド型)を実施すること。

## 5 物品の所有権

造成及び運営に必要な電子システム及び備品は購入ではなく、賃貸借で調達し、実証事業終了後に資産が残存しないようにすること。なお、受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は委託者に帰属するものとする。また、その処理については委託者の指示に従うこと。

## 6 契約不適合責任

本委託業務における契約不適合責任は、契約終了の日から1年間とする。この間に契約不適合が発見された場合は、受託者の責任において補修等を行うものとする。

## 7 委託業務の実施条件

- (1) 委託業務の実施にあたり、契約締結後すぐ、事業の進め方について事務局と協議を行うこと。また、協議後に工程表を作成し、委員会事務局へ提出することとする。
- (2) 本業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受注者は委員会事務局と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとする。また、作業方針・内容等に疑義が生じた場合は、その都度速やかに委員会事務局と協議の上、対処するものとする。
- (3) 委託業務の実施にあたっては、随時、実施内容を三重県と協議しながら進めるものとし、その他この仕様書に明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議により、業務を進めるものとする。上記の協議の結果、提案内容と業務実施内容が異なる場合がある。本業務の進捗及び事業費執行の状況について、委員会事務局の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出するものとする。
- (4) 業務を円滑に進めるために必要な打合せの機会を設けるとともに、議事録を作成し委員会事務局と共有すること。
- (5) 毎月末に、委員会事務局に対し事業の進捗状況の報告を行うこととする。

- (6) 契約に基づく成果物の所有権は、委員会事務局へ成果物の引き渡し完了したときに、委員会事務局に移転するものとし、成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、成果物の引き渡しをもって委員会事務局に譲渡されるものとする。また、著作権は成果物に係る著作者人格権を、将来にわたって一切行使しないものとする。
- (7) 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委員会の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (8) 委託業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。なお、委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (9) 委託業務を通じて取得した個人情報については、委員会事務局の保有する個人情報としてみえ観光の産業化推進委員会情報公開規程で準用する三重県個人情報保護条例の適用を受けるものとする。
- (10) 受託者は、委託業務の履行にあたり、自己の責めに帰すべき理由により委員会事務局に損害を与えたときは、その損害の責めを負うものとする。
- (11) 受託者は、委託業務の履行にあたり、受託者の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (12) 委託料の支払いについて、必要があると認められるときは、事業の実施に要する経費として、契約金額の8割以内を概算払いにより支払うことができるものとする。
- (13) 委員会事務局が受託者を決定した後、委託契約にあたり、仕様書に定める事項及び仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく委員会事務局と協議を行うものとする。

## 8 留意事項

- (1) 本事業の成果物の一切は、みえ観光の産業化推進委員会に帰属するものとする。
- (2) 受託者は本件委託の履行に伴い発生する成果物について、委託者及び委託者が指定する第三者に対して著作者人格権を行使しない。
- (3) 受託者は、業務の実施に当たり第三者が権利を有する著作物（映像・写真・音楽等）を使用する場合、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。
- (4) 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- (5) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
  - (ア) 断固として不当介入を拒否すること。
  - (イ) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
  - (ウ) 委託者に報告すること。
  - (エ) 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

- (6) 受託者がウの（イ）又は（ウ）の義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。
- (7) 契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除 措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

## 9 納品する成果物

- (1) 委託業務着手時に、委託業務の実施内容及びスケジュールを記載した、業務計画書1部（様式任意、A4版・両面印刷）を提出すること。
- (2) 印刷物のデザインに関しては、Adobe Illustrator データ及びPDF データで納品すること。
- (3) 委託業務完了の日から起算して10日を経過した日又は令和5年3月24日（金）のいずれか早い日までに、「業務完了報告書」2部（様式任意、A4版・両面印刷）及び「本業務によるすべての制作物・データ」を提出して完了検査を受けること。なお、本事業により取得した動画や静止画等は、DVD 等の電子媒体に収録して添付すること。
- (4) 委託業務の実施により生じた成果物を目録化し、事業実績報告書とともに提出すること。
- (5) 提出先は下記のとおりとする。  
みえ観光の産業化推進委員会事務局（三重県雇用経済部観光局観光魅力創造課内）