

受入環境整備状況把握調査事業
業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 事業名

受入環境整備状況把握調査事業

(2) 事業目的

国際定期便の就航を契機として、インバウンドを中心とする観光客の満足度向上を図るため、観光客が県内で立ち寄る観光地や宿泊施設、交通施設、飲食店などの受入環境についての満足度調査及び調査員によるモニタリングを実施し、今後の受入環境整備に活用する。

(3) 業務委託期間

契約締結の日から令和7年3月28日（金）まで

2 業務委託内容

(1) アンケート調査

ア 訪日外国人旅行者が徳島県内を旅行中に困った項目等の調査

イ 国内旅行者が徳島県内を旅行中に困った項目等の調査

(2) 県内受入観光施設の現状調査

ア 県内の主要観光客受入施設・事業者において、外国人をはじめとする観光客対応で困った項目及び未整備の受入環境項目の調査

(3) 訪日外国人旅行者視点での受入環境モニタリング調査

ア 主要駅や有名観光地などの言語対応やサイン、目的地に行くまでの導線や行程に係る時間などを実地でモニタリングを実施、外客受入の現状把握と課題の抽出、改善点の調査

(4) 調査結果の分析・報告

ア 各調査で得られた結果を基に、調査結果の分析を行い、報告書を提出

3 調査実施方法

2-(1)-ア, 2-(1)-イ の調査について

(1) 別紙「基礎質問事項1」を素案とし、アンケート調査票を作成すること。なお、改善が提案できる場合は提案し、徳島県と協議の上で決定すること。

(2) 徳島阿波おどり空港などの施設に言語対応可能な調査員を配置するなどして、アンケート調査を実施すること。調査方法については、サンプル数をより多く集められるような工夫を企画提案書に記載すること。なお、徳島阿波おどり空港との調整は徳島県の指示のもと行うものとする。

- (3) 回答にかかる所要時間がおよそ5分～10分程度に収まるように、レイアウトや調査方法を工夫すること。
- (4) サンプル数については、以下の要件を満たした上で、十分な分析が可能となるような回答数を回収・集計すること。
 - ア 訪日外国人旅行者（香港、韓国）：国・地域それぞれ100件以上
 - イ 国内旅行者（日本）：200件以上
 - ウ ア・イの総計：500件以上

なお、やむを得ない事情により、上記の国・地域別のサンプル数の確保が困難となった場合は徳島県と相談すること。

2-（2）-ア の調査について

- (1) 別紙「基礎質問事項2」を素案とし、アンケート調査票を作成すること。なお、改善が提案できる場合は提案し、徳島県と協議の上で決定すること。
- (2) 徳島県内の主要観光施設、交通事業者、宿泊施設（各20程度、計60程度）にアンケート調査票を送付した上で、回答を回収すること。送付先の内訳については、徳島県と協議の上決定すること。

2-（3）-ア の調査について

- (1) 実際に旅程を想定して主要駅や観光地を実地にてモニタリングを行い、主要駅や有名観光地などの言語対応やサイン、目的地に行くまでの導線におけるマップ等、受入環境の現状把握と課題の抽出、改善点の列挙を行うこと。
- (2) それぞれのモニタリング行程案について、企画提案書に記載し、各モニタリング先において確認する項目についても記載すること。
- (3) モニタリングにおける条件は以下のとおりとする。
 - ア 想定する訪日外国人旅行者は香港出身者、韓国出身者の2パターンとする。
 - イ 想定する旅行期間は3泊4日とする。
 - ウ 想定する移動手段については、香港在住者はレンタカー、韓国在住者は公共交通機関を主な移動手段とする。
 - エ 徳島県職員1名が同行する。（レンタカーについては別車両で同行、公共交通機関については同じものに乗車する）
 - オ 徳島県職員1名の同行経費について、各施設への入場料や入館料は対応すること。

2-(4) の分析・報告について

- (1) アンケート・モニタリング調査によって得られた結果を基に分析を行い、分析から導き出された課題の内容、旅行者の行動を踏まえた課題の解決策や受入環境整備に係る提言を盛り込んだ事業実施報告書を作成すること。
- (2) 事業実施報告書のイメージについて、企画提案書に具体的なイメージを盛り込むこと。

5 報告書の作成

記録写真を含めた事業全体の報告書を作成すること。記録写真についてはデータ形式で納品し、全ての著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、発注者に帰属することとする。

(1) 提出期限

令和7年3月28日（金）

(2) 提出先

〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地

徳島県観光スポーツ文化部観光政策課観光プロモーション担当

電話：088-621-2342

ファクシミリ：088-621-2851

メール：kankouseisakuka@pref.tokushima.lg.jp

(3) 部数

事業実施報告書（A4版カラー冊子）3部、電子媒体1部

6 その他

- ・事業の実施に当たっては、徳島県と事前に十分協議を行いながら事業を進めるものとし、受託者提案からの修正もあり得る。
- ・事業費の清算においては、徳島県と協議の上で、実施した業務量に応じて清算を行うものとする。
- ・作業方針、内容等に疑義が生じた場合には、その都度協議した上で、その指示に従うものとする。さらに、徳島県は、業務実施中に随時報告を求めることができることとする。
- ・当該委託業務に関連し、知り得た秘密は他人に漏らさないこと。