

観光産業における災害対応力強化事業業務委託 仕様書

1 目的

愛知県では、今年8月に策定した「愛知県地域産業成長プラン」のうち、観光分野の「地場産業成長プラン」において、「旅行者の安全・安心を確保する受入環境（多言語・多文化対応、バリアフリー、災害時対応等）をハード・ソフトの両面から強化し、持続可能な観光地域づくりを進める」と位置づけている。

観光関連事業者は、宿泊事業者や観光施設など多岐にわたり、災害対応も個別・分散的に行われている面がある。そのため、県としては、事業者単位での支援に加え、観光地単位の観点から、災害発生時から復旧・復興段階に至るまでの観光客の受入体制を維持・回復できるよう、取り組む必要がある。

本業務では、県内観光関連事業者・団体の災害対応の実態を把握するとともに、先進地域における観光防災・事業継続支援の取組を調査・分析し、本県の観光産業における災害対応上の課題及びソフト面における支援ニーズを整理する。その上で、今後、本県が実施するソフト面における災害対応力強化施策の方向性の検討に資する基礎資料を作成する。

2 業務内容

(1) 課題・ニーズ調査

県内観光関連事業者・団体の「災害対応力、事業継続体制及び事業者間連携等の現状や課題」「ソフト面における支援ニーズ」を調査すること。さらに、調査結果の集計・分析を行い、業種別及び地域別の特徴を整理すること。

ア 県内観光関連事業者・団体へのアンケート調査

県内の宿泊事業者、観光施設、観光協会等の観光関連事業者・団体を対象にアンケート調査を実施すること。

配布数：1,500件程度

調査対象：宿泊事業者、観光施設、旅行会社、交通事業者、観光協会等

調査項目：BCP策定状況、災害対応マニュアル整備状況、多言語対応状況、他事業者との連携状況、事業継続上の課題、ソフト面における支援ニーズ等

調査方法：Webアンケートを基本とし、必要に応じ郵送・電子メール等を併用すること。

その他：調査対象、調査項目、回収目標は県と協議の上決定すること。また、できるだけ多くの回答を得られるよう、回収方法等を工夫すること。

イ 県内観光関連事業者・団体へのヒアリング調査

「ア」のアンケート調査を補完するため、ヒアリング調査を実施し、観光関連事業者・団体が直面している現状や課題、及びソフト面における支援ニーズについて、体系的に整理すること。

ヒアリング先：20件程度

調査対象、調査項目は県と協議の上決定すること。

(2) 先進事例調査

本県の観光産業における災害対応力強化施策の参考とするため、過去に大規模災害から復興した経験を持つ地域や、観光地における災害対応体制が整備されている地域における先進的な取組を調査すること。

ア 文献・情報収集調査

以下のテーマを中心に先進事例を調査し、その取組内容や特徴、実施体制、成果を整理すること。

調査テーマ：観光地における事業継続力強化計画の策定、観光関連事業者向けBCP策定支援、観光関連事業者向け研修・訓練、風評被害対策等

イ 先進自治体・事業者へのヒアリング調査

「ア」の文献・情報収集調査で情報収集した先進事例のうち、本県の施策設計の参考となる都道府県を選定し、都道府県庁等にヒアリング調査を実施すること。また、実施にあたっては、ヒアリング対象地域内の事業者・団体から、現場における実効性や課題等について、聞き取りを行うこと。

ヒアリング先：4地域程度

調査項目：制度設計、運営体制、関係者との連携体制、導入時の課題等

その他：調査対象地域、調査項目は県と協議の上決定すること。

ウ データ分析

災害がその地域の観光に与えた影響及び回復状況を把握するため、災害前後における観光状況の推移について各種統計データを用いて定量的に分析を行うこと。その上で、分析結果をもとに、災害発生から観光需要回復までのプロセス及び有効な取組を整理すること。

調査項目：観光入込客数、宿泊者数、観光消費額等

調査項目は県と協議の上決定すること。

(3) 課題整理及び対策検討

(1) 及び (2) の調査結果を踏まえ、本県の観光産業における災害対応上の課題を整理するとともに、2027年度以降に本県が優先的に実施すべきソフト面における施策の方向性について検討すること。

(4) 有識者へのヒアリング調査

(3) で整理した本県における課題及び施策の方向性について、専門的知見を得るため、有識者2名程度にヒアリングを行うこと。ヒアリングの対象者について、適切な有識者を提案し、県と協議の上決定すること。

(5) 報告書作成

(1) から (4) までの成果を取りまとめ、本県の観光産業における災害対応力強化のための施策の方向性を示す報告書を作成すること。

【業務実施に当たっての留意事項】

- ア 業務実施に係る各団体・施設との調整は、受託者において行うこと。
- イ アンケート及びヒアリング調査の項目等は、県の確認を得た上で実施すること。
- ウ アンケート調査について、できる限り多くの回答を得るため、回収方法等を工夫すること。
- エ 調査結果については、単純集計だけでなく分析・考察を含めること。また、分析等に当たっては、国等による各種調査結果を活用し、本業務の成果に反映させること。

3 業務想定スケジュール

	10～11 月	12～ 1 月	2 ～ 3 月
契約関係	契約		報告書提出
課題・ニーズ調査	内容検討	アンケート調査 ヒアリング調査	
先進事例調査		文献・情報収集 ヒアリング調査 データ分析	
課題整理及び 対策検討			課題整理・対策検討
有識者 ヒアリング			ヒアリング

4 成果物の提出

- (1) 各調査集計結果 一式
- (2) 課題・ニーズ調査結果報告書（A 4 版） 2 部
- (3) 先進事例調査結果報告書（A 4 版） 2 部
- (4) 課題整理及び対策検討報告書（A 4 版） 2 部
- (5) 調査結果概要版（PowerPoint20 枚程度）
- (6) 業務完了報告書（A 4 版） 2 部
- (7) 上記（1）～（6）の電子データ 一式

5 留意事項

- (1) 業務内容については、本仕様書及び企画提案書によること。
- (2) 本業務は、企画競争型随意契約であるため、企画提案の内容を遵守し、進捗状況、今後の進め方等を逐次報告するほか、委託業務の実施に当たって、事前に本県と十分協議を行うこと。
- (3) 本仕様書に特に記載のあるものを除き、委託業務を遂行する上で必要となる一切の経費は、本契約に含むものとし、受託者が負担すること。
- (4) 委託業務の実施に当たり、使用する図表やデータ、画像、映像等の著作権・使用权

等の権利については、受託者において、使用許可等を得ること（委託者が提供するものを除く。）。なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害したときは、受託者は、その一切の責任を負うこと。

- (5) 委託業務の実施に当たり、障害や事故等の問題が発生したときは、本県に遅滞なく報告するとともに、速やかに誠実な対応を行うこと。
- (6) 受託者は、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類について、本業務の終了した年度の翌年度から起算して5年間、委託者の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存すること。