

令和8年度富士山麓エリアにおける
高付加価値なインバウンド観光地づくり事業支援業務仕様書
【施策4「ヤド確保」】

本仕様書は、富士山麓インバウンド観光高付加価値化推進協議会（以下「甲」という。）が発注する「令和8年度富士山麓エリアにおける高付加価値なインバウンド観光地づくり事業支援業務【施策4「ヤド確保」】」を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

1 委託業務名

令和8年度富士山麓エリアにおける高付加価値なインバウンド観光地づくり事業支援業務【施策4「ヤド確保」】（以下「本業務」という。）

2 業務期間

契約締結日から令和9年2月19日まで

3 業務概要

乙は、以下の業務を行うものとする。なお、本業務の実施に先立ち、乙は、令和7年度に実施した本事業に係る事業報告書及び検証結果を確認し、当該結果から得られた成果、課題及び改善点を整理したうえで、その内容を本業務の検討及び実施に反映させるものとする。

- (1) 高付加価値旅行者に対応する宿泊施設確保に関する業務
- (2) 経済波及効果測定のためのアンケート実施に関する業務
- (3) FAM トリップのフィードバックの活用
- (4) ヤドのロードマップ更新及びヤド確保計画の作成
- (5) 「富士山麓エリア R8 実施計画」に記載している各施策（以下、「各施策」という。）を受託した事業者（以下「各施策受託者」という。）と、必要な情報の相互提供、調整及び合意形成を行いながら、一体的に業務を実施すること。

※ 施策1「磨き上げ・販売・販路形成」、施策2「販路形成・拡大（海外）」、施策3「人材育成（観光事業全般）」、施策4「ヤド確保」、施策5「推進体制強化」、施策6「マスタープラン改定・KGI / KPI測定」

- (6) 甲との定期的な打ち合わせ
- (7) その他

(1) から (6) のほか、本業務に関して、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」事務局（以下「観光庁事務局」という。）が定める業務を甲と調整のうえ実施すること（協議会、その他打ち合わせなどにおける事前資料作成・説明対応、事業実施に当たっての随時調整等）。

4 業務内容

業務内容は、下記(1)～(7)に示すものとし、事業の進捗については、別添「全体事

業施策「想定スケジュール」を基本に実施すること。

なお、本事業の実施に当たっては、ワーキンググループ（以下「WG」という。）を本業務の中核的な検討・合意形成の場として位置付け、WG との連携及び協働を通じて業務を積極的に推進することを基本とする。※WG に関する説明は別記参照

乙は、WG における検討を単なる意見聴取の場にとどめることなく、課題整理、検討の深度化、対応方針の整理及び関係者間の合意形成を主導的に行い、その成果を業務内容に反映させるものとする。

（１）高付加価値旅行者に対応する宿泊施設確保に関する業務
下記①から⑤を実施すること。

①宿泊事業者対象の需給調査

高付加価値旅行者の受入を見据え、宿泊事業者を対象とした需給調査を実施し、宿泊施設の現状、課題及び改善の方向性を把握・整理すること。

[留意事項]

- ・契約締結後、令和7年度に実施した宿泊施設調査結果を基礎資料として確認すること。
- ・宿泊事業者へのヒアリング等を実施し、以下の事項を把握・整理すること。

ア 施設稼働率、客層構成

イ 高付加価値旅行者の受入状況及び体制

ウ 施設・設備、動線、サービス提供環境等の課題

エ 経営上の課題等

- ・調査対象施設の範囲及び調査手法については、甲へ協議すること。
- ・調査結果や整理内容を、施策1（磨き上げ・販売・販路形成）の検討及び取組に反映可能な形で整理すること。

②宿泊施設の底上げ整備計画の策定

需給調査及びWG での議論を踏まえ、既存宿泊施設を対象とした底上げ整備計画を策定し、地域全体の宿泊環境高度化に向けた指針を示すこと。

[留意事項]

- ・当該計画は、地域全体の水準向上に向けた指針として整理し、取りまとめ手法について甲の承認を得ること。

③協議会への参画促進

当事業の方向性及び意義について宿泊事業者に対して丁寧に説明し、協議会への理解促進と参画を促すこと。

[留意事項]

- ・需給調査、FAM トリップからのフィードバック、ロードマップ検討等の内容を踏まえ、当該事業の目的、方向性及び宿泊事業者にとっての意義について分かりやすく整理すること。
- ・ヤド確保が必要な理由や今後の取組の方向性について丁寧な説明を行い、宿泊事業者の協

議会への積極的な参画を促すこと。

④ホスピタリティ向上及び高付加価値化による収益向上意識醸成研修の実施

宿泊事業者を対象として、ホスピタリティ向上及び高付加価値化による収益向上に向けた意識醸成を目的とする研修を実施すること（2回）。

[留意事項]

・現場オペレーションの改善にとどまらず、高付加価値化を経営判断として位置付ける視点を提供し、経営者の立場から高付加価値旅行者対応を捉え直す機会とすること。

・研修の内容については、WGでの意見や現場ニーズを踏まえ、以下の観点を含めて構成すること。

ア 高付加価値旅行者対応におけるホスピタリティの考え方を、経営戦略として捉える視点

イ 高付加価値旅行者対応に資する施設改修・設備更新（客室仕様、共用空間、プライバシー確保、ユニバーサル対応等）が、客単価向上、稼働率改善、長期滞在化等の収益向上につながる構造の理解

ウ 段階的な高付加価値化や施設改修を、自社の経営方針に位置付けるための考え方

⑤成果 KPI の提案・効果測定

需給調査、底上げ整備計画及び関連取組の成果を把握するため、成果 KPI を提案し、効果測定を実施すること。

（2）経済波及効果測定のためのアンケート実施業務

経済波及効果測定に必要な基礎資料を収集するため、宿泊事業者を対象としたアンケート調査を実施し、必要なデータの収集及び整理を行うこと。

本調査結果を、施策5及び施策6において実施される経済波及効果測定・分析に活用できる形で提供すること。

調査に当たっては、必要に応じてヒアリング調査を実施すること。

[留意事項]

・アンケート調査の具体的な内容については、施策5及び施策6の受託者からの指示に従うこと。

（3）FAM トリップのフィードバックの活用

施策1（磨き上げ・販売・販路形成）において実施される FAM トリップで招請したラグジュアリーホテルのコンシェルジュ等からの評価・意見を収集・整理し、ヤドの改善検討に活用すること。

[留意事項]

・高付加価値旅行者の視点から見た宿泊施設の強み・課題を明確化し、底上げ整備計画、ロードマップ更新及びヤド確保計画作成につなげること。

(4) ヤドのロードマップ更新及びヤド確保計画の作成

宿泊環境高度化に向けた取組の方向性、優先順位、段階的な進め方を明確化し、ヤドのロードマップを更新するとともに、ヤド確保計画として、具体的な取組内容、想定される対象、必要となる条件整理、今後の検討課題を体系的に整理すること。

[留意事項]

- ・当該ロードマップ及びヤド確保計画について、施策5「推進体制強化」及び施策6「マスタープラン改定・KGI/KPI測定」との整合を図ること。

(5) 各施策受託者との一体的な業務実施及び評価対応

各施策受託者と連携し、業務の企画、実施、検証、整理の各段階を通じて一体的に事業を推進すること。

施策間の役割分担を明確にしつつ、相互に補完しながら、事業全体としての質と実効性を高めること。

観光庁が実施する事業実施状況評価等に適切に対応し、評価結果や助言を踏まえた改善につなげること。

[留意事項]

[一体的な業務実施]

- ・業務の企画段階から、実施、検証、成果整理に至るまで、各施策受託者と情報共有・意見交換を行いながら業務を進めること。

- ・特に、WGの運営、検討テーマの設定、論点整理、方向性の検討及び成果物のとりまとめに当たっては、各施策受託者と役割分担を行い、共同して実施すること。

[観光庁評価等への対応]

- ・観光庁による事業実施状況評価等において示される評価、助言及び指摘事項について、各施策受託者と内容を整理すること。

- ・評価内容を踏まえた課題抽出及び改善策の検討を行い、その結果をWGに共有し、対応方針及び改善内容について協議・検討すること。

[資料作成・調査対応等]

- ・観光庁の評価等に関連して求められる調査、資料作成、ヒアリング対応等については、各施策受託者と役割分担のうえ、共同して対応すること。

[改善内容の反映]

- ・上記対応については、甲と協議のうえ進めること。
- ・整理された改善内容及び対応結果については、本業務の実施内容及び成果物に適切に反映させること。

(6) 甲との定期的な打ち合わせ

- ・委託事業の進捗管理のため、2週間に1回を目安に甲とのオンラインミーティングを開催し、事業の進捗確認、課題整理及び今後の対応方針等について協議を行うこと。

- ・当該ミーティングに際しては、業務進捗や達成状況等について、甲が指定した様式により予め提出すること。なお、甲の確認・指摘を受けた場合は、必要に応じて内容の修正又

は業務の改善を行うこと。

(7) その他

- ・(1) から (6) のほか、本業務に関して、観光庁事務局が定める業務を、甲と調整のうえ実施すること。
- ・事業実施に当たっては、事業の詳細スケジュール（研修実施時期、調査期間、WG 開催予定等）を予め作成し、施策5及び施策6の受託者を經由して、甲に提出すること。また、当該スケジュールに基づき進捗管理を行い、事業が滞りなく進むよう各施策受託者及び甲と共有・調整を行うこと。
- ・甲との打合せ、WG、関係事業者との会議等については、議事録を作成し、速やかに甲に提出すること。
- ・毎月第二木曜日14時からオンライン方式で行われる観光庁定例ミーティングに参加するとともに、事前資料作成・説明対応や調整を行うこと。
- ・その他、各種会議における事前資料作成・説明対応、事業実施に当たっての随時調整等を行うこと。

5 成果物について

本業務における成果物は以下のとおりとし、紙媒体及び電子データにて提出すること。なお、提出期限は本仕様書によるほか、甲と協議のうえ提出するものとする。

- (1) 各種調査報告書
- (2) 研修実施報告書
- (3) 既存宿泊施設の底上げ整備計画
- (4) 更新後のヤドに関するロードマップ
- (5) ヤド確保計画
- (6) 事業実施報告書、経費精算書（証憑類含む）、その他事業経費に必要となる書類
- (7) その他、甲が必要と認める書類

6 委託業務実施体制

- ・委託業務の実施に当たっては、甲との協議、関係者への連絡調整などが迅速に行えるよう体制を整えること。経費の執行については、費用対効果を十分に考慮し行うこと。また契約後、詳細な実施予定日時等が示された事業実施計画書を提出し、変更があった場合には都度甲に協議・報告すること。
- ・乙は、やむを得ない場合を除き、委託業務実施体制を変更しないこと。

(1) 業務実施責任者

- ・乙は、本委託業務を指揮する業務実施責任者を配置することとし、契約締結後速やかに業務実施責任者の氏名等を甲に通知すること。
- ・業務実施責任者は、企画立案・実施のほか、本業務従事者を十分指導して委託業務を安全に実施できるよう管理を行うこと。

- ・業務実施責任者は、甲との連絡を密に行い、委託業務を進め、遅滞なく業務が遂行できるよう人員、体制の確保を行うこと。
- ・業務実施責任者は、経費・委託業務内容等、甲から報告を求められた際は速やかに対応すること。
- ・乙が本業務のほかに、同一年度において本事業の他施策を併せて受託する場合には、原則として、各施策ごとに業務実施責任者をそれぞれ配置するものとし、業務実施責任者を重複して配置しないこと。ただし、やむを得ない事情により業務実施責任者の重複配置が必要となる場合には、事前に甲と協議し、業務の円滑な遂行に支障が生じない体制について甲の承諾を得るものとする。

(2) 業務従事者

- ・業務従事者は、業務実施責任者とともに本委託業務を行うこと。
- ・業務従事者は3名以上とし、乙は、契約締結後速やかに業務従事者の氏名等を甲に通知すること。

7 著作権等

- ・本委託業務の実施で得られた成果、情報（個人情報・企業情報を含む）等については、甲及び観光庁に帰属する。
- ・乙は、本業務により乙が制作した制作物に関し、意匠権を受ける権利、商標権を受ける権利、著作権等、全ての知的財産に関する権利を甲及び観光庁に無償で譲渡するものとする。
- ・成果物に第三者の著作権が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとし、乙は必要な著作権処理を行うこと。
- ・乙は、受託業務により乙が制作した著作物に関する著作者人格権を行使しないものとする。

8 情報セキュリティ、個人情報保護及び損害賠償

(1) 基本事項

乙は、本業務の実施に当たり、情報資産及び個人情報の保護の重要性を認識し、関係法令及び甲の定める規程を遵守するとともに、適切な安全管理措置を講じるものとする。

(2) 秘密保持

乙は、本業務により知り得た情報（個人情報を含む。）を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 管理体制及び適正管理

乙は、情報セキュリティ及び個人情報保護の責任者を定め、業務従事者への教育を行うとともに、漏えい、滅失又は毀損を防止するため、情報の適切な管理、無断複製・持ち出しの禁止等の必要な措置を講じるものとする。

(4) 事故対応

乙は、情報漏えい等の事故が発生し、又はそのおそれがある場合は、直ちに甲へ報告し、速やかに必要な措置を講じるとともに、甲の指示に従うものとする。

(5) 再委託の取扱い

乙は、本業務を再委託する場合には、事前に甲の承認を得るとともに、再委託先に対し本条と同等の義務を課し、適切に監督するものとする。

(6) 損害賠償等

乙が本条の規定に違反し、情報の漏えいその他の事故により甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙はその損害を賠償しなければならない。

また、甲は必要に応じて契約の解除その他必要な措置を講ずることができる。

9 その他

- ・委託業務の全部を一括して第三者に再委託することは認めない。なお、委託業の一部を再委託する場合には、企画提案に記載すること。
- ・受託者選定後の契約は、観光庁事務局、甲及び乙の3者契約とし、支払いは観光庁事務局から行う。
- ・受託者選定後の契約行為に関し発生する費用は、乙において負担するものとする。
- ・精算については、原則として事業後の一括精算払いとする。
- ・本仕様書にない事項や本仕様書に疑義が生じた場合には、甲と乙とで協議し、決定するものとする。

<WG の位置付け及び概要>

本事業では、複数の施策を横断的かつ一体的に推進するため、テーマ別に WG を設置し、関係事業者を中心に検討・調整を行うものとする。

各 WG は、関係事業者が参画し、現場の実情や事業実務の観点から、課題の整理、論点の明確化、方向性の検討及び施策間の調整を行うための実務的な検討の場として位置付けるものとする。本事業における WG の概要は以下のとおり。

A（ウリ・コネ）：コンテンツ造成・海外セールス・プロモーション WG

高付加価値観光コンテンツの明確化や造成に関するワーキング及び海外セールスやプロモーション等を通じて高付加価値観光コンテンツを検証するもの

B（ヒト）：地域観光人材育成 WG

ガイド人材の育成に関する課題等を整理するもの

C（ヤド）：宿泊環境高度化 WG

高付加価値旅行者に訴求する宿泊施設について整理するもの

D（アシ）：アシ整備 WG

高付加価値観光コンテンツと2次交通との接続等について整理するもの

受託者は、業務内容及び検討テーマに応じて、適切な WG を選定・活用し、各 WG での検討内容を相互に共有・連携させながら、施策全体の整合性及び実効性の確保を図るものとする。

なお、複数の WG に関係する検討テーマについては、成果物の性格及び最終的な検討目的を踏まえて WG を定め、必要に応じて他 WG と連携して検討を行うものとする。

WG の運営に当たっては、施策5「推進体制強化」及び施策6「マスタープラン改定・KGI/KPI測定」の受託者が、事務局機能として、各 WG の開催に係る日程調整、招集、会場の手配又はオンライン設定及び議事録の関係者への共有等、会議運営に関する業務を担うものとする。

各 WG における検討内容に関する資料作成、会議の進行、検討テーマに基づく説明、論

点の提示、議論の展開及び議事録作成については、当該検討テーマに関係する各施策受託者が主体となって行うものとする。