

令和8年度伊勢志摩及び周辺地域における高付加価値旅行者向け  
【アシ】の確保・改善業務

(1) 委託業務名

令和8年度伊勢志摩及び周辺地域における高付加価値旅行者向け【アシ】の確保・改善業務（以下「本業務」という。）

(2) 委託業務の目的

観光庁の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり モデル観光地事業（以下「本事業」という。）」において、令和5年3月28日に伊勢志摩及び周辺地域（以下「伊勢志摩地域」という。）がモデル観光地に選定され、令和5年度において、公益社団法人伊勢志摩観光コンベンション機構（以下「発注者」という。）が中心となり、伊勢志摩地域への高付加価値旅行者の誘客に向けた取組の方向性等について盛り込んだマスタープランを策定した。

令和7年度には、伊勢志摩地域での高付加価値なタクシーサービスの提供を目的とする地域のタクシー事業者（以下「タクシー事業者」という。）に対して伴走支援を行い、ヒアリングと通じて各社ごとの課題やニーズに応じた支援を行い、高付加価値なサービス提供を行うための「伊勢志摩タクシー事業者サービス価値基準・ガイドライン」の策定を行った他、高付加価値旅行者の対応に多くの実績があるドライバーを招聘した研修会の開催や、先進事例視察を実施した。

本業務では、昨年度に引き続き、タクシー事業者に対して引き続き伴走支援を実施する。特に、サービス価値基準の浸透やサービスマネジメントのサポート等を、各社の実情に合わせて支援を実施することで、より具体的な高付加価値なタクシーサービスの提供を行う体制の構築支援を行うことを目的とする。

(3) 履行期間

契約日から令和9年2月19日まで

(4) 委託上限金額

4,500,000円（消費税及び地方消費税を含む）

(5) 委託業務の内容

業務の実施に当たっては、三重県及び日本政府観光局（JNTO）が実施する同種の事業の動向を踏まえつつ、いずれの事業とも分担や相乗効果を見据えるよう留意すること。

① タクシー事業者に対する伴走支援の実施

- ・ タクシー事業者各社に対して随時ヒアリングを実施し、伊勢志摩地域での高付加価値なタクシーサービスの提供に向け各タクシー事業者ごとの実情に応じてコンサルティング等の支援を実施すること。また、提案にあたり伴走支援例を提示すること。

（例：タクシー事業者が具体的に高付加価値なサービス提供を行うための、サービス価値基準・ガイドラインの浸透に向けたタクシー会社のマネージャー及び乗務員に対する研修、需要予測やシフト組み等省力化に関する協力支援（必要に応じて国・県による改修補助事業とも連携）、サービス提供のフレーム化や採算シミュレーションの作成など）

- ・ 昨年度事業で造成した「伊勢志摩タクシー事業者サービス価値基準・ガイドライン」をタクシー事業者に浸透させるため、各社ごとの実情に応じた取り組みを

施すること。

② 高付加価値なタクシーサービスドライバー育成に向けた支援の実施

- ・ 高付加価値なタクシーサービスドライバーの育成を支援するため、ドライバーを対象としてタクシーサービスのインプットを目的とした。研修会や先進事例視察等の支援を1回以上実施すること。
- ・ 実施にあたっては、「伊勢志摩タクシー事業者サービス価値基準・ガイドライン」の内容を踏まえて実施すること。

③ 実施計画書及び業務報告書の作成

- ・ 契約締結後2週間以内に、「①」から「②」の実施計画書を作成し、発注者に対して提出と概要の説明を実施すること。
- ・ 履行期間末日までに、「①」から「②」の実施結果及び成果をまとめた業務報告書を作成し、発注者に対して提出と概要の説明を実施すること。

(6) 財産及び著作権

本業務によって取得した一切の財産・著作権は観光庁に属するものとする。成果品等に、受託者の有する知的財産権（著作権、技術、情報等を含む。）が含まれる場合、権利は受託者に留保されるが、発注者は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

原則、本業務によって取得した情報及び資産は、第三者による二次利用をしないこととするが、本事業は観光庁「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」を財源としているため、その成果は観光庁に開示する義務がある。

(7) 成果品及び提出期限

次の成果品を、履行期間末日までに発注者へ納入するものとする。

- ① 業務報告書（校了済 PDF 及び Microsoft データ等二次加工可能なもの） 一部
- ② その他業務で作成した資料（校了済 PDF 及び Microsoft データ等二次加工可能なもの） 一式

※電子データは、Microsoft Windows 11 上で表示可能なものとする。

(8) 支払の方法

契約代金の支払いに関しては、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、「事務局」という。）を通じて支払われるものとする。支払時期は発注者及び事務局と協議の上、調整を行う。

別途、「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 事業の手引き」を参照の上、必要帳票等を整理すること。

(9) その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合及び疑義が生じた場合は、その都度発注者及び受注者が協議し定めるものとする。

その他委託内容に疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が相談を行い決定する。