

「おもてなし研修会開催事業」委託業務仕様書

1 委託業務名

「おもてなし研修会開催事業」委託業務

2 趣旨

県外から来られた観光客の方々に「香川に来て良かった」「また香川を訪れたい」と思ってもらえるよう、四国遍路で育まれてきた「おもてなし力」のより一層の向上を図るため、平成 27 年 10 月に「観光香川おもてなし運動県民会議」を設立し、全県的なおもてなし運動の推進に取り組んでいるところである。

今回、より一層の「おもてなし力」の向上や、旅行者の安全安心を図るための感染症対応力強化を図るため、観光従事者やタクシー・バス乗務員等を対象とした「おもてなし研修会」を開催する。

3 業務の内容

「おもてなし研修会開催事業」委託業務として、以下の業務を実施する。

(1) 研修会の要件

①開催時期	令和 2 年 9 月～令和 3 年 2 月	
	【接遇マナー研修】	9 月～2 月に開催 ※1 月中旬～2 月を中心に研修
②開催回数	【新型コロナウイルス感染症対策研修】	10 月に開催
	【接遇マナー研修】	12 回
③参加人数	【新型コロナウイルス感染症対策研修】	1 回
	【接遇マナー研修】	各回 30 名程度
	【新型コロナウイルス感染症対策研修】	100 名程度

(2) 研修会の内容

それぞれ下記のとおり開催することとする。なお、【接遇マナー研修】において最終の研修会は、県中部である高松エリアにて開催することとする。

【接遇マナー研修】

地域別に、ホテル・旅館、運輸、観光施設、旅行業等の観光関連業務に従事する者やタクシー・バス乗務員を対象に、接客技術を学ぶ研修会を開催する。研修の一部に、新型コロナウイルス感染症の対応等を学ぶ研修を取り入れること。

また、研修会終了後に研修確認試験を実施するとともに、後日、試験に合格したタクシー乗務員に対し、「香川おもてなしタクシー」認定証及び認定ステッカーを交付する。

・開催場所：高松 10 回、小豆 1 回、中・西讃 1 回

【新型コロナウイルス感染症対策研修】

ホテル・旅館、運輸、観光施設、旅行業等の観光関連事業者を対象に、新型コロナウイルス感染症の現状や感染拡大防止対策等を学ぶ研修会を開催する。

・開催場所：高松 1 回

(3) 設営・準備・運営等

各研修会における日程調整、受講者の募集・開催案内、講師の調整等の事前準備を行うとともに、当日の進行・運営・記録等を行う。

- ① 各研修会における日程調整（1日に複数回（午前・午後）の開催も可とする。なお、日程を設定する際には、事前にわがかがわ観光推進協議会と協議を行うこと。）
- ② 受講者の募集・開催案内（参加依頼の文書については、わがかがわ観光推進協議会が作成し、発送及び申込者の取りまとめを委託する。）
- ③ 接客技術の専門的な知識を持つ講師及び新型コロナウイルス感染症の専門的な知識をもつ講師を選定（企画提案の段階では、それぞれ1人以上の候補者を提案し、実際に依頼する講師を選定する際には、事前にわがかがわ観光推進協議会と協議を行うこと。）及びその手配（ただし、わがかがわ観光推進協議会が手配した講師が研修を行う場合がある旨留意すること。なお、その場合の講師料は委託料から減額するものとする。）
- ④ 会場の手配、事前調整（なお、会場については、無料駐車場を有し、受講者の間隔が十分にとれる会場を手配すること。）
- ⑤ 研修会資料の作成（事前にわがかがわ観光推進協議会と協議を行うこと。）
- ⑥ 研修会当日の運営（受付・進行）
- ⑦ 研修期間中の参加者のフォローアップ（参加者に対し、研修会当日にアンケート調査を実施すること。なお、アンケート作成にあたっては、事前にわがかがわ観光推進協議会と協議を行うこと。）
- ⑧ 「香川おもてなしタクシー」の認定（【接遇マナー研修】終了後、受講者全員を対象に、研修内容に関連した10問のテストを行い、採点を行うこと。うち、タクシー乗務員の7問以上正答者に対し、「香川おもてなしタクシー」を認定する。）
- ⑨ 認定証、認定ステッカーの作成及び発送（認定証、認定ステッカーの仕様等については、別紙参照。認定ステッカーについては、最低100枚作成し、交付枚数が100枚未満だった場合、余剰分をわがかがわ観光推進協議会に提出すること。発送について、⑧で認定した者に対し、認定証と認定ステッカーを送付すること。なお、認定ステッカーについては⑧で認定した者に加え、昨年度認定を受けた対象者にも送付すること。（昨年度認定者：34名））
- ⑩ 新型コロナウイルス感染症対策（3密（密閉・密集・密室）を避ける等、十分な対策を講じ、運営を行うこと。また、事前にわがかがわ観光推進協議会と協議すること。）

(4) 報告書の作成

それぞれの研修会毎に、講師・会場・参加者数・内容等をまとめた報告書を作成し、令和元年3月15日（月）までに、わがかがわ観光推進協議会まで提出する。

4 委託金額 3,000,000円以内（消費税及び地方消費税を含む。）

5 委託期間 委託契約締結の日から令和3年3月15日（月）まで

6 留意事項

- (1) 受託者は、業務着手前に業務工程表を作成し、提出すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、計画に変更が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項及び不明な点が生じたときは、その都度速やかに当協議会と協議を行い、事前に当協議会の了解を得た上で、誠実に業務を遂行すること。

- (3) 受託者は、当協議会から業務遂行状況の報告を求められた場合は、速やかに対応すること。
- (4) 受託者は、本業務により何らかのトラブルが生じた場合、受託者の責任において処理すること。
- (5) 本業務の実施により取得した個人情報、厳重に管理すること。

7 担当部局・担当者

〒760-8570 香川県高松市番町四丁目1番10号（県庁東館5階）

わがかがわ観光推進協議会 担当者：中井、小池

TEL：087-832-3360 FAX：087-835-5210

【認定証】

- 仕様等
 - ・規格 B 5 サイズ・白色ケント紙
 - ・部数 約 5 0 0 部（合格者数によって増減あり）

【認定ステッカー】

- 仕様等
 - ・規格 横 60 mm×縦 70 mm
 - ・カラー（両面）
 - ・片面シール
 - ・有効期限経過後に剥がしやすいような糊付けにすること