

# 業務仕様書(案)

## 1. 業務名

外国人観光客多言語対応支援事業

## 2. 事業の概要

「にし阿波～剣山・吉野川観光圏」の滞在促進地区である大歩危・祖谷では、現在訪日外国人旅行者が増加傾向にあるものの、受け入れ態勢が十分整わず、観光・宿泊・飲食等サービス業の多言語化が遅れている施設がある。特に、これまで訪日外国人旅行者が少なかった施設では、館内の基本的なサービス表示（館内案内表示、サービスメニューや料金等）の多言語化が進んでいない現状があり、にし阿波の独自の地域性の濃い観光情報の多言語化に苦慮し、外国人旅行者の満足度を満たしていない。このため、三好市内の宿泊・観光・飲食施設を対象として多言語支援サービスを行い、外国人来訪者の満足度向上及びリピーター増加を促す取組みを実施する。

## 3. 実施体制

- (1) 実施主体：一般社団法人そらの郷、一般社団法人三好市観光協会、  
大歩危・祖谷いってみる会

## 4. 業務内容

外国人観光客多言語対応支援事業を次のとおり実施する。

### (1) 外国人観光客対応マニュアルの作成

館内案内表示の多言語化を急いでいる施設や外国人旅行者の受け入れに不安を抱えている施設、情報端末の取扱いが苦手な施設などを対象に、手軽で簡単に使用でき汎用性の高い「外国人観光客対応マニュアル（以下、対応マニュアル）」を作成する。

対応マニュアルは、以下のとおり作成するものとする。

- ① 対応マニュアルは、一般社団法人三好市観光協会・三好市等が実施予定の事業者向けヒアリング結果を反映した内容とする。
- ② 対応マニュアルは、実際に現場で困っているケースを重点的に取り上げ、施設側が欲しい情報をわかりやすく紹介する。
- ③ 対応マニュアルは、「宿泊施設向け」「飲食施設向け」「観光施設向け」の3パターンを1冊にまとめた内容で作成する。
- ④ 対応マニュアルの共通項目として、予約受注から受け入れ、送客までの流れを記した外国人接客マニュアル、よく使う単語・フレーズ一覧、メールフォーマット、緊急時対応マニュアルを掲載する。
- ⑤ 対応マニュアルは、三好市の観光情報を紹介するためのマニュアルを掲載する。内容は、インターネットや旅行雑誌等で入手しにくい、現地ならではの個性的な情報を含むものとする。
- ⑥ 対応マニュアルは、アレルギー対応、ベジタリアン対応、ハラル対応など、使用食材に関するガイドラインを掲載する。

- ⑦ 対応マニュアルは、「宿泊施設向け」には、日本人と外国人の生活習慣の違いについて説明を掲載する。
- ⑧ 対応マニュアルは、事業者向けヒアリング調査の結果、要望の多かった項目から順に記載し、その他、外国人接客に必要と思われる項目は適宜追加する。
- ⑨ 使用言語は英語を必須とする。中国語に関しては、事業者向けヒアリング調査結果を踏まえ、要望の多い補助ツールのみ使用することとする。

## (2) 外国人観光客対応補助ツールの作成

- ① 現場で汎用的に使える多言語補助ツールとして、「館内案内表示用POP」や「館内案内用ピクトグラム」等を作成する。
- ② 作成する「館内案内表示用POP」や「館内案内用ピクトグラム」等の種類及び内容は、前記の事業者向けヒアリングの結果を反映し、施設側が欲しい情報に特化する。
- ③ 使用言語は英語を必須とする。中国語に関しては、事業者向けヒアリング調査結果を踏まえ、要望の多い補助ツールのみ使用することとする。

## (3) 三好市観光情報サイトのダウンロード用ページの作成

- ① 前記で作成する対応マニュアル及び補助ツールについて、三好市内の宿泊・観光・飲食施設が手軽に無料で使用できる環境整備のため、三好市観光情報サイト（大歩危・祖谷ナビ等）からダウンロードできるためのダウンロードページを作成する。

## 5. 事業者向けヒアリング調査について

一般社団法人三好市観光協会及び三好市は、外国人観光客多言語対応支援事業向けに次の内容で事業者向けヒアリング調査を実施する。

- ① 三好市内の飲食店、宿泊施設、観光施設を対象とした事前アンケートを実施する。
- ② 事前アンケート結果をもとに、さらに追加調査に協力をいただける施設を対象に、本アンケート調査を実施する。本アンケート調査では、各施設での外国人来訪状況、受け入れ状況、今後の対応方針、本事業の支援希望の有無を追加調査する。
- ③ 本アンケート調査結果により、委託者と受託者とで協議を行い、現地ヒアリングを依頼する施設を選定する。
- ④ 選定結果を踏まえ、さらに詳細なヒアリングを進めていく。

## 5. 成果物

### (1) 外国人観光客対応マニュアル

- ① 印刷部数 300部

※「宿泊施設向け」「飲食施設向け」「観光施設向け」の3パターンを1冊にまとめた内容

- ② 規格 A4 24ページ 両面カラー印刷 中綴じ コート紙73kg

### (2) 外国人観光客対応補助ツール

規格 A4 10ページ カラー PDF形式

### (3) 次のデータを全て収録したCD-R、もしくはDVD-R 4部

- ① 外国人観光客対応の全データ PDF形式

- ② 多言語補助ツールの全データ PDF 形式
- ③ 三好市観光情報サイトの専用ダウンロードページの詳細がわかる資料
- ④ 前記①～③に使用した各データ（文章テキスト、使用画像）

### (3) 業務報告書

#### 6. 成果物の納入期限及び納品場所

納入期限 平成30年3月9日(金)  
納品場所 委託者において指示する場所

#### 7. 特記事項

- (1) 見積書には内訳明細を明記すること。
- (2) 施行打合せ要。業務の施工にあたっては、委託者と十分協議しながら事業を進めること。
- (3) 外国人観光客対応マニュアル作成についてはデザイン・レイアウト込み。
- (4) 委託者においては、提供可能な写真は提供する。
- (5) デザインを含む校正要。修正・訂正の諸費用を含む。
- (6) イラストを使用する場合は受注者で作成する。
- (7) 契約履行過程で生じた成果物、制作物の著作権は委託者に帰属する。(成果物の写真、記事などすべての使用权を譲渡すること。委託者による自由な加工、二次使用ができることを要件とする。)
- (8) 成果品の送料及び保管料については受注者の負担とする。
- (9) 業務完了時に納品書を提出すること。検収確認後に請求書を受領し、支払を行う。業務内容によっては発注時に請書又は請求書を作成するものとする。
- (10) 仕様書にない項目で疑義が生じた場合は、その都度協議するものとする。

8. 期間 契約締結日から平成30年3月9日(金)まで

9. 予算額 上限額 1,500,000 円

10. 検収場所 発注者において指示する場所

11. 見積書の宛名は「一般社団法人そらの郷 理事長」とすること。

#### 12. 書類提出先及び問い合わせ先

〒778-0003 徳島県三好市池田町サラダ1893番地1  
一般社団法人そらの郷 事務局  
TEL : 0883-76-0713 FAX : 0883-72-0753