

令和7年度観光地ひろしまユニバーサルツーリズム推進業務委託仕様書

1 目的

一般社団法人広島県観光連盟（以下「HIT」という。）では、障害者や高齢者、乳児連れ等、旅行をためらいがちなお客様に、安全で快適に広島の観光を楽しんでいただけるよう、令和6年度からユニバーサルツーリズムの推進に取り組んでいる（令和6年度は、主に「ひろしま公式観光サイト Dive! Hiroshima」での特設サイトを作成）。ユニバーサルツーリズムの推進には、必要な情報を届ける情報発信のほか、観光地におけるソフト・ハード整備や体制整備など様々な取組が不可欠であり、今年度は、その準備段階として、次に掲げる業務を通じて、効果的な手法を確立する。

2 業務の名称

令和7年度観光地ひろしまユニバーサルツーリズム推進業務

3 業務の内容

今年度、6月8日（日）に「第1回ユニバーサルツーリズムワークショップ in HIROSHIMA」を実施した結果、福山・鞆の浦においてユニバーサルツーリズムを推進していく気運が高まっていることから、効果的な手法を確立する当業務は、県内の中でもユニバーサルツーリズムに関して関係者の理解が得られやすい福山・鞆の浦で実施することとする。

業務の内容については、(1)～(4)のとおり。

(1) まち点検の実施

障害者や高齢者、乳児連れ等、旅行をためらいがちなお客様の意見の観光地への反映を目的に、第2回ユニバーサルツーリズムワークショップとして、まち点検を行うこととし、概要及び開催に伴う委託業務の内容は、次のとおりとする。

【まち点検の概要（予定）】

開催日時：令和7年10～11月（1～2日、土日祝日の中から選定）

対象施設：福山・鞆の浦の観光・体験施設、飲食店、交通機関等（20施設程度）

参加者：障害のある方、高齢者、乳幼児連れの方等（10人程度）

内 容：参加者自らが福山・鞆の浦の観光・体験施設、飲食店、交通機関等を利用し、施設等の利用しやすさや難しさを現地で洗い出し、利用が難しい点がある場合は、その対応策について検討する。

調査結果は施設等にフィードバックするとともに、マップにまとめ、今後、福山・鞆の浦を訪れる観光客の参考となるよう情報発信ツールとして役立てる。

○開催日時、対象施設、企画内容詳細については、HITと協議し決定すること。

○対象施設との調整は受託者において行うこと。

○実施1か月前には参加者募集を行うこと。その際、多様な観点から対象施設の調査が行

えるよう募集の周知方法を工夫すること。広報物を作成する場合には、予め HIT の承認を受けること。参加者情報は、個人情報を含むため、厳重に管理すること。

○開催当日は、参加者の安全確保のため、必要な体制を整え実施すること。

○傷害保険に加入し実施すること。

○まち点検の調査結果は報告書にまとめるとともに、調査結果を基にしたマップを作成すること。マップの内容は、観光客にとって見やすく、観光への期待感が高まる内容とし、詳細は HIT と協議・検討した上で、作成すること。

○マップは印刷したもの 1,000 部と印刷データが格納された CD-R(イラストレーター・JPEG・PDF) 1 部を令和 8 年 2 月 27 日(金)までに HIT に納品すること。

※マップデータは、HIT において二次利用や情報更新のための加工を行う可能性がある。

(2) 地域を巻き込んだユニバーサルツーリズム推進に必要な改善策の検討

今後、ユニバーサルツーリズムを本格的に実施していくためには、地域の理解が欠かせないことから、地域が納得するユニバーサルツーリズムの在り方を検討することとし、委託業務の内容は次のとおりとする。

○福山・鞆の浦を、障害者や高齢者、乳児連れ等、旅行をためらいがちなお客様が安全で快適に観光していただけるために必要なサポート・整備内容(観光・宿泊施設等の整備、休憩施設の整備、移動手段等)について、(1)のまち点検の結果や受託者による現地調査結果を基に整理し、必要に応じてワークショップや体験イベント等を行いながら、地域の事業者や住民等と改善の可能性について協議することで、地域が納得する改善策を検討する。

○地域の事業者や住民等との協議の場を設ける際には、予め協議事項等を HIT と調整し、HIT の了承を得て実施すること。

○協議後は、改善策を資料にまとめ HIT に報告すること。

(3) 入浴介助支援の稼働準備

体の不自由な障害者や高齢者が宿泊の際にサポートを必要としている入浴介助について、令和 8 年度から稼働開始できるよう必要な準備を行うこととし、委託業務の内容は、次のとおりとする。

○入浴介助を行える人材を、実地研修等により、即戦力となる 10 人程度を育成すること。

○研修内容は、先進事例を参考にし、利用者の安全面を確保し、満足度の高い入浴介助支援を行える人材が育成できるよう工夫し、予め HIT に了承を得て、実施すること。

○稼働開始に向けて、必要な備品等を準備すること。備品等は、委託契約期間満了後も、宿泊施設に配備するよう、HIT において、宿泊施設と調整するものとする。

○稼働開始に向けて、先進事例を参考にし、福山・鞆の浦に適した運営スキームを確立し、HIT に報告すること。

(4) 来年度以降の方向性検討会議

来年度以降の方向性検討会議を第3回ユニバーサルツーリズムワークショップとして行うこととし、概要及び開催に伴う委託業務の内容は、次のとおりとする。

【来年度以降の方向性検討会議の概要（予定）】

日 時：令和8年3月（1日）、時間帯は13:00～16:00

場 所：福山市内の会議室

参加者：障害のある方、高齢者、その支援者、乳幼児連れ、観光関連事業者等（20人程度）

内 容：①今年度事業の実施結果の共有について（説明：HIT 又は受託者）

②来年度以降のユニバーサルツーリズム推進事業の方向性と推進体制について（グループディスカッション方式）

○HIT と協議し、開催日時・場所を選定し、会場を手配すること。

○ワークショップの内容や進め方については、HIT と協議し決定すること。

○多くの方に参加いただけるよう、チラシ・ホームページ等の広報物を作成し周知に努めるとともに、参加者の申込み受付を行うこと。参加者情報は、個人情報を含むため、厳重に管理すること。

なお、広報物の作成においては、予めHIT の承認を受けること。

○ワークショップの司会進行は、受託者において行うこと。

○グループディスカッションにおいては、参加者同士の交流が生まれるよう工夫・配慮すること。

○ワークショップ終了後は、参加者の意見を取りまとめ、来年度以降のユニバーサルツーリズム推進事業の方向性と推進体制についてHIT に報告すること。

4 業務実施体制について

受託者は、当業務に必要な人員を配置し、責任者及び副責任者等の執行体制を明らかにし、HIT との打合せや調整に速やかに対応できる体制とすること。

5 報告書・成果物の提出

業務完了後には、令和8年4月10日（金）までに、HIT に業務完了報告書（紙面A4版）を提出すること。

業務完了報告書には、3(1)～(4)の事業実施内容詳細、得られた成果及び課題を記載すること。

6 その他

○業務の進捗については適宜報告し、関係者との連絡調整を十分に図ること。

○作成した資料等のデータの著作権はHIT に帰属する。

○受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

○受託者は、本業務で知り得た個人情報、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し取扱い、事業終了後は、HIT へ報告の上、速やかに滅却すること。

○本業務の遂行にあたっての再委託については、次のとおりとすること。

ア 受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、HIT の承諾を得なければならない。

イ HIT により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の義務を順守させるものとする。