

令和8年度鞆地区における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、乳幼児連れ等、旅行をためらいがちなお客様に、安全・安心な広島の観光を楽しんでいただけるよう、ユニバーサルツーリズムの推進に取り組んでおり、これまでに、「ひろしま公式観光サイト Dive! Hiroshima」での観光施設等のバリアフリー情報の発信のほか、ユニバーサルツーリズム推進の先行事例として福山市鞆地区では、必要な体制整備に係る準備事業（まち点検及びバリアフリーマップの作成、住民参加による課題改善ワークショップの実施、入浴介助サービス実施者の育成）を行っている。

こうした取組により、鞆地区においては、必要な体制が整いつつあるものの、実際の観光客の受入には、接遇向上・入浴介助サービスの稼働・PR活動などが必要な状態であり、これらを実施し、集客までの体制を整えることで、県内他地区で活用できるノウハウ蓄積を目的とする。

2 業務の名称

令和8年度鞆地区におけるユニバーサルツーリズム推進業務

3 業務の内容

(1) 障害に対応した観光コースの開発・周知

- 鞆地区において活動している観光ガイドや福祉関係者等の意見も踏まえた上で、車椅子利用者向け等、障害に対応した鞆地区の観光コースを開発すること。
- コース開発後は、ホームページでの周知に向けて、コースの魅力や障害に対して配慮している旨等を盛り込んだ広報素材を作成すること。
- 開発したコースについては、当該地区を案内するガイド等においても活用できるよう、希望するガイド等を対象とした配慮すべき事項に関する実技研修やモニターの受入等を実施すること。実技研修やモニターの受入の際、機材・用具が必要な場合には手配・整備をすること。

《注意事項》

- コースの開発、コースの広報素材、研修の開催日時・研修内容詳細については、HIT と協議し決定すること。
- 広報素材のデータは、CD-R(イラストレーター・JPEG・PDF)に格納し、契約期間終了後にはHITに納品すること。なお、広報素材のデータは、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。
- 実技研修は、傷害保険に加入し実施すること。
- コース開発に当たり、手配・整備した機材・用具は、委託期間終了後も、開発した障害に対応した観光コースでの利用に供するものとする。

(2) 「鞆の浦バリアフリーマップ」の改修・印刷

- 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において作成した「鞆の浦バリアフリーマップ」を、地元（自治体等）意向等を踏まえて改修し、令和8年9月を目途に500部印刷（A3、カラー両面印刷、六つ折り加工）すること。
- また、令和9年4月以降の鞆地区周辺の港湾施設の供用開始に伴い、令和9年度版について、情報を更新し（令和9年1月までに判明分まで）、マップの改修を行うこと。（本業務では、データの更新は行うが、印刷は行わない。）

《注意事項》

- 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において作成した「鞆の浦バリアフリーマップ」のデータは、イラストレーター形式でHITから提供する。
- マップの改修内容については、HITと協議し決定すること。
- 令和9年4月以降版のマップのデータは、CD-R（イラストレーター・JPEG・PDF）に格納し、契約期間終了までにHITに納品すること。なお、広報素材のデータは、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。

(3) 入浴介助サービスの稼働及びその検証

- 鞆地区における入浴介助サービスの稼働に向けて、必要な機材・用具を用意した上で、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で育成した入浴介助者（10人程度。連絡先はHITから共有する。）を対象に、鞆地区内の宿泊施設において、実地研修を行うこと。なお、研修は、宿泊施設の客室内に設けてある浴室で実施すること。
- 実地研修後は、体が不自由な方2人程度にモニターとなっていただき、モニターからは対価を得ず、入浴介助サービスを実施し、稼働時の課題を洗い出し、改善につなげること。
- サービスの実装に向け、高齢者や障害者への接遇機会の増加が見込まれることから、当該地区の宿泊施設従業員を対象に、障害等に対する理解や接遇面の向上に資する研修を行うこと。なお、この研修実施時には、同地区の飲食事業者等、他の観光関連事業者にも参加を呼びかけ、鞆地区全体の接遇面の向上につながるよう努めること。
- 実地研修、モニターへの入浴介助サービスの実施、接遇面向上研修の実施後は、入浴介助サービスのホームページを作成し、利用受付を開始すること。
- 利用受付開始後は、サービス利用申込みがあった場合には、受託者において、次の事務局業務を行うこと。

《事務局業務》

- ・サービス利用申込者の体調や希望を事前にヒアリングする。
- ・ヒアリング結果を基にサービス提供の可否を判断し、申込者にその連絡をする。
- ・入浴介助サービス実施者の手配をする。宿泊施設との調整も行う。
- ・サービス利用当日の1週間前には申込者に担当者・集合時間や場所・準備物の事前連絡をする。
- ・サービス利用前日には申込者に体調等の確認を行う。

- サービス利用申込みがあった場合には、今後のサービス改善に向けて、実施における課題を整理し、改善策を講じること。
- 入浴介助サービスの認知を高めるため、期間を限定した割引価格を設定するなどをしたPR活動を行い、利用促進に努めること。
- 事業終了時には、入浴介助サービスの有効性や課題を踏まえ、事業継続について検証すること。

《注意事項》

- 研修の開催日時・研修内容詳細については、HIT と協議し決定すること。
- 入浴介助サービスは、傷害保険に加入し実施すること。
- 入浴介助サービスの稼働に当たり、用意した機材・用具は、委託期間終了後も轄地区における当該サービス実施者が入浴介助用に使用するものとする。

(4) 福祉施設へのニーズ調査

- 轄地区やその周辺地域において、ユニバーサルツーリズムを楽しむことができることは、まだ認知がされていないため、福山市やその周辺の福祉施設のレクリエーション利用を想定した半日程度のモデルコース（対象エリア：轄地区やその周辺地域）を3～5程度作成し、福祉施設10施設程度にニーズ調査を行うこと。ニーズがあるようであれば、旅行会社と連携し、販売につなげるよう努めること。また、レクリエーション利用に課題があるようであれば、課題をHITに報告すること。

《注意事項》

- モデルコースの作成や調査対象先の福祉施設の選定については、HIT と協議し決定すること。

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9年3月26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HIT に適宜報告し、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。

○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。