

令和6年度体験プログラムの安全な実施に向けた取組に係る総合支援委託業務
仕様書

1 業務目的

体験プログラムにおける安全管理への意識を高め、民間のガイド・インストラクター事業者（以下「体験事業者」という。）への安全管理マニュアルの作成を促進するとともに、相談窓口等のサポート体制を整備することにより、利用者への「安心安全な体験プログラム」の提供及び満足度の向上につなげる。

※県では、令和元年度に「高知県体験プログラム安全管理ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、令和2年度にはガイドラインに基づき「高知県安全管理マニュアル作成手引き（以下「マニュアル作成手引き」という。）」を策定し、体験プログラムの安全な実施に向けた取組を進めている。

2 業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3 業務内容

(1) マニュアル作成に向けた支援

ア 相談窓口の設置

体験事業者からの体験プログラムにおける安全管理に関する質問（訴訟リスクへの対策や体験プログラムに適した保険等）に対応する相談窓口を設置する。なお、専門性の高い質問等があった場合は、弁護士や保険会社等の有識者からの見解等を得たうえで回答すること。また、質問と回答は一覧化し、委託者に報告すること。

イ 個別支援

体験事業者に対して、マニュアルの作成を促すとともに、要望があった体験事業者に対して、電話、メール、ウェブ会議等でマニュアル作成に向けた支援を行う。

ウ 観光情報 Web サイトへの掲載

高知県公式観光情報 Web サイト「こうち旅ネット」※（以下、「観光情報 Web サイト」という。）において、「体験プログラムの安全な実施に向けた取組」のページで下記（ア）又は（イ）として掲載するにあたり、民間事業者から提出された書類等の確認を行い、委託者へ報告すること。なお、観光情報 Web サイトへの掲載については受託者の報告を受けて委託者が行う。

※観光情報 Web サイト：https://kochi-tabi.jp/safety_provider.html

(ア) 安全管理ガイドライン遵守宣言事業者（SILVER）の観光情報 Web サイトへの掲載

掲載にあたっては以下の書類を提出すること

- a 安全管理ガイドライン遵守宣言書
- b 安全管理ガイドラインチェックリスト

(イ) 安全管理マニュアル策定事業者 (GOLD) の観光情報 Web サイトへの掲載

掲載にあたっては以下の書類を提出すること

- a 上記 (ア) の必要書類
- b 民間事業者が作成したマニュアル

(ウ) 上記 (ア) 又は (イ) に該当する体験事業者に対しては、店頭掲示用のオリジナルステッカー※を郵送すること

※オリジナルステッカーは委託者から受託者に支給する。

(2) サポート体制づくり

県内全域で体験事業者へのマニュアル作成に向けた支援ができる体制づくりのため、観光協会や広域観光組織の職員等に対し、マニュアル作成のアドバイス等が行えるように支援する。

ア マニュアル作成支援の実践

体験事業者のマニュアル作成支援の際に、観光協会や広域観光組織の職員等が実際にアドバイス等を行う等の実践の機会を設け、マニュアル作成支援のスキル向上を図ること。

イ アフターフォロー

上記アで実施したマニュアル作成支援について、マニュアル作成までに必要なフォローを観光協会等と連携して実施すること。

(3) ガイドライン及びマニュアル作成手引きの改定

現行のガイドライン及びマニュアル作成手引きにおいて、観光関連事業に関わる有識者等を招集する協議の場を設け、旅行業界の動向や県内外の状況等を踏まえ、近年の実情に沿った内容に改定する。

ア 観光関連事業者等へのヒアリング

旅行会社や体験プログラムの安全管理に関する有識者等から体験観光における安全管理の現状やニーズ等を聞き取り、整理すること。

イ 現状分析調査

体験事業者に対しアンケート調査を行い、マニュアルの作成状況等の把握及び体験事業を運営する上での課題抽出等を行い、マニュアル作成手引きの改定案に反映すること。

ウ 改定案の作成

上記ア及びイの内容を踏まえ、協議会へ諮るための改定案を作成する。

エ 協議会の開催

(ア) 回数と開催時期

1回/年

※開催時期は策定期間を考慮して設定すること。

(イ) 委員の招集及び会場の確保

観光関連事業に関わる有識者を委員として選定し、協議会の日程調整及び会場確保を行うこと。

※委員には、弁護士、保険会社、体験事業者、旅行会社、学識経験者、広域観光組織及び観光協会、行政担当者等を想定

- (ウ) 協議会資料の作成
- (エ) 謝金及び会場使用料等の支払
- (オ) 議事録の作成
- (カ) その他、協議会の開催に伴う事務

オ ガイドライン及びマニュアル作成手引きの更新

策定期間：令和6年9月末まで

(4) 安全管理に係る研修会の開催

体験プログラムの安全な実施に向けた取組について、ガイドラインの普及啓発や体験事業者が参考となるような事例（リスク事例を含む）等を共有できる機会となるよう、研修会を開催すること。

ア 対象者

体験事業者及び市町村、観光協会、広域観光組織の職員等

イ 開催場所、回数

(ア) 開催場所

県内2エリア

※民間事業者の状況を踏まえ、開催しやすいエリアを選定すること

(イ) 回数

2回/年

ウ 開催時期

観光関連事業者の繁忙期と重なる時期を避け、前期1回、後期1回など、開催時期がかぶらないようにすること。

エ 内容

リスク事例の紹介等、体験事業者が安全管理への意識を高められる内容とすること。

オ 講師の招聘

体験プログラムの安全管理に関する有識者を講師として招聘し、県内の先進的な事業者や市町村や観光協会、広域観光組織の職員等も交えて実施すること。

カ 資料の作成

ガイドライン及びマニュアル作成手引きの改定内容についてまとめた資料及び民間事業者が参考となるような事例（リスク事例を含む）をまとめた資料を作成すること。

キ 案内チラシの作成

研修会の対象者に送付する案内チラシを作成し、広く参加を呼びかけること。

ク 会場確保及び費用の支払い

- (ア) 公共交通機関を利用して来場可能であり、かつ、来場者用の駐車場を有する又は駐車場が近隣にある会場を確保すること。
- (イ) 遠方の参加者に配慮した研修会になるようオンライン会議ツール等も併用して開催すること。
- (ウ) 会場及び使用する備品等に係る費用の支払いをすること。

4 業務スケジュールの作成

契約後、2週間以内に受託期間における業務内容の項目ごとにスケジュールを作成し、委託者に提出すること。

5 委託業務成果品の提出

- (1) マニュアル作成支援に関する報告書
- (2) サポート体制づくりに関する報告書
- (3) ガイドライン及びマニュアル作成手引きのブラッシュアップに関する報告書
- (4) 安全管理に係る研修会に関する実施報告書
- (5) 業務全体報告書
- (6) 成果物は印刷物1部、データ（CD-R、DVD-R等）1枚を提出すること

6 その他

- (1) 受託者は本業務の実施にあたって、委託者と十分な調整を行うこと。
- (2) 本業務を円滑に遂行するため、委託者は受託者に対し、業務の進捗状況について報告を求めることができる。
- (3) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めない事項については、必要に応じて、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (4) この仕様書に定める事項は、契約締結後、契約額の範囲内で変更する場合がある。