

**平成30年度 熊野地域における外国人観光客二次交通対策推進事業業務委託  
プロポーザル仕様書**

1. 業務名

平成30年度 熊野地域における外国人観光客二次交通対策推進事業

2. 業務目的

世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」を訪れる外国人観光客は増加しており、今後も大きな誘客が期待されている。当該地域を訪れる多くの外国人観光客は、熊野古道を歩くことを大きな魅力としており、紀伊田辺駅、新宮駅などの交通拠点から観光施設、ウォーキングポイントまでの二次交通の利便性の向上が非常に重要な要素である。

このため、昨年5月に「熊野外国人観光客交通対策推進協議会」（以下、「協議会」という。）を設置して、交通拠点における二次交通に関する案内情報や、鉄道事業者、路線バス事業者等の連携した取組を推進しているが、引き続き、今年度もエリア全体での外国人観光客にも分かりやすい多言語案内表示の整備と情報発信の充実に取り組むことにより、外国人観光客の誘客と広域周遊の促進を図る。

（参考）県観光交流課ホームページ

○外国人観光客が安心して公共交通機関を利用できる環境づくり

URL (<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062500/d00154457.html>)

3. 契約期間

契約締結日から平成31年3月1日まで

4. 見積もり限度額

7,000,000円（消費税及び地方消費税含む）

5. 業務概要

（1）二次交通対策に関する現状調査

①幹事会において検討した内容を踏まえて、個人で訪れる外国人観光客を対象として、主として鉄道、バス等の交通機関の受入環境に関するアンケート調査等を実施すること。

対象：熊野地域を訪れている外国人旅行者

場所：交通拠点（紀伊田辺駅、世界遺産熊野本宮館、紀伊勝浦駅、那智駅、新宮駅等）でのストリートキャッチ、観光案内所でのアンケート用紙の配布

時期：10月頃

目標サンプル数：300サンプル

②交通に関する観光案内所や宿泊施設等からの意見集約、バス事業者・鉄道事業者の外国人観光客に対する車内案内に関する現状調査を実施すること。

対象：ア. 観光案内所、宿泊施設等（約60施設）

イ. 鉄道事業者（JR西日本）、バス事業者（4社）

場所：郵送・ヒアリングの実施

時期：5月頃

（2）熊野外国人観光客交通対策推進協議会幹事会の運営

有識者を招き、県、市町、鉄道事業者、路線バス事業者等を交えた検討会を紀南地域で開

催（４回）するための協議資料の作成、会場準備などの事務局業務を行うこと。開催時期は、５月、６月、８月、１１月の各月１回の開催を予定。

また、検討会での議論を踏まえて、昨年度協議会において策定した整備方針「共通整備ガイド」の内容の更新・充実を図ること。

（検討事項例）

- ・交通拠点における二次交通機関の多言語案内表示の充実
- ・未整備の主要バス停（複数社で共用のものを中心）の案内情報の充実
- ・バス停名称の統一
- ・バス停ナンバリング又はスリーレターコード等の試験導入
- ・熊野地域の交通事業者向け外国人観光客接遇ツールの整備 等

なお、交通拠点における二次交通機関の多言語表示、主要なバス停の案内表示については、地域の観光協会等と現場確認を行いながら、整備すべき案内表示の場所、数量、材質、言語、内容、デザインを決定すること。デザインについては、既に他の行政機関等が整備を進めているものがある場合、そのデザインとの整合を図ること。

また、翻訳については平成２６年度３月観光庁策定「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」及び平成２７年度３月和歌山県策定「和歌山県外国語表記ガイドライン」に基づいて行うこと。

### （３）案内表示・バス停の整備

幹事会において検討した内容を踏まえて、交通拠点における二次交通機関の多言語表示の充実（想定５箇所程度）、未整備のバス停（複数社で共用のものを中心）の共通フォーマットや掲示物を含む現場のバス停の整備（想定３０箇所程度）を行うこと。

なお、提案においては、デザイン・翻訳・施工・諸経費を考慮した標準的な単価を記載すること。

### （４）熊野地域の交通事業者向け外国人観光客接遇対応ツールの整備

幹事会において検討した内容を踏まえて、主にバス車内等において、外国人観光客とのスムーズなコミュニケーションを行うため、当該地域の特性を考慮した接遇対応ツールを制作すること。

なお、以下ア～ウを基準として、バス運転手など利用者の声も聞き取りして利用しやすい内容・形状にて制作すること。

ア.仕様

- ・A４版／１０Ｐ（リング綴じ・ラミネート加工あり）
- ・英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）・韓国語 ※日本語を併記

イ.カテゴリー

- ・バス・鉄道の利用方法
- ・主要バス停周辺の乗り場・観光案内
- ・トラブル対応 等

ウ.部数

- ・１００部

### （５）事業実施報告書の作成

当該事業の報告書を作成し、（３）については施工前後の比較写真を盛り込むこと。また、「共通整備ガイド（更新版）」は、別冊で制作すること。

### （６）実施体制等

ア 業務性質を鑑み適任者を配置すること。

イ 業務従事者を明記した体制を示す書面を協議会に提出し、業務従事者のうち1名を作業責任者として指名すること。なお、作業責任者を変更する場合は、あらかじめ連絡すること。

## 6 成果品

### (1) 提出書類

- ・ 事業実施報告書（A4判、カラー、簡易製本） 5部
- ・ 共通整備ガイド（A4判、カラー、簡易製本） 10部
- ・ 事業実施報告書電子データ（CD又はDVD） 2枚
- ・ 共通整備ガイド電子データ（CD又はDVD） 2枚
- ・ 案内表示等のデザインの電子データ（CD又はDVD） 2枚

※編集可能なデータで提出すること。

なお、提出書類の体裁、とりまとめ方法等については、担当者と打合せのうえ作成すること。

### (2) 成果品の納入場所

担当者：熊野外国人観光客交通対策推進協議会事務局 古川

（※和歌山県庁観光交流課内）

住 所：〒640—8585 和歌山県和歌山市小松原通一丁目1番地

## 7 その他

(1) 本業務の履行にあたっては、業務内容を十分に理解し、担当者と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。

(2) この仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合は、担当者と協議のうえ決定すること。

(3) 本業務により製作された成果物の著作権は協議会に帰属すること。

(4) 本業務により知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報を取得した場合は、この事業の目的以外には使用してはならない。これは受託期間終了後も同様とする。

(5) 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、協議会の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において対応すること。