**別紙②**

**アイヌ文化ガイド事業業務委託**

**要求水準書**

**１　運営体制・実績**

**（１）業務実施体制と配置予定者の能力**

　　　　本事業を円滑に実施するための適切な実施体制、業務責任者、業務担当者等を確保していること。なお、業務責任者及び業務担当者は、当該ガイドツアーの対象顧客（以下、「ターゲット」という。）へ訴求力が高い観光ＰＲを実施するための十分な実績または能力を有する者が望ましい。

**（２）提案者の観光振興事業（特にガイド事業）の取扱実績**

　　　　先住民の文化やアドベンチャートラベルに関心の高い国内外の層をターゲットとした、アイヌ民族自らがガイドとなるアイヌ文化ガイドツアーを造成し、阿寒湖のアイヌ文化を旅行者に伝えるとともに、ガイドツアーのプロモーションを実施することで、アイヌ文化の認知度及び関心度を高め、さらには阿寒湖温泉への誘客増につなげるという事業目的を達成するために必要な実績と能力を提案者自体が有していること。

**２　委託業務内容**

**（１）企画概要**

1. 本事業の目的並びに「アイヌの人々の誇りが尊重される社会を実現するための施策の推進に関する法律」、「釧路市アイヌ施策推進地域計画」及び「第二期釧路市観光振興ビジョン」の趣旨を反映した実施方針とすること。
2. 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（新型コロナウイルス感染症対策本部決定）及び「業種ごとの感染拡大防止ガイドライン」を踏まえたうえで、適切な事業構成及び実施スケジュールを立て実施すること。
3. ２０２１年度（令和３年度）の当該事業で作成したガイドツアーコンセプトは原則踏襲すること。
4. 事業の実施にあたっては阿寒アイヌ工芸協同組合（以下、「組合」という。）と連携し、取り組むこと。
5. アイヌ文様の使用方法等については、一般社団法人阿寒アイヌコンサルン（以下、「コンサルン」という。）の確認を取ること。アイヌ文様はコンサルンが制作または提供するものを使用すること。これらの経費を計上すること。
6. 謝金を計上する場合は、「釧路市アイヌ施策推進事業における謝金等の取扱要領」に従うこと。

※「釧路市アイヌ施策推進事業における謝金等の取扱要領」については、事務局まで問合せること。

1. 提案事業者の事務費や旅費等の計上にあたっては、必要最低限とすること。
2. 以下（２）～（９）の業務を一体的に実施することで、効果的な事業展開とすること。

**（２）新たなガイドツアーの造成**

* 1. ２０１９年度（令和元年度）に造成したガイドツアー（以下「現在のガイドツアー」という。）のコンセプトを踏襲したうえで、国内外のニーズに合った阿寒湖温泉らしい新たなガイドツアー１つを造成すること。
  2. ガイドツアーの造成の対象区域は阿寒湖温泉及びその周辺地域とすること。
  3. ガイドツアーの内容については、アイヌ民族の伝統的な料理づくり体験など、現在のガイドツアー「森の時間」「湖の時間」「創る時間（木彫体験、刺繍体験）」とはターゲットの異なる体験メニューとすること。
  4. 造成した新たなガイドツアーを紹介する動画・スチール写真を、下記の仕様のとおり制作すること。

（ア）ガイドツアーのコンセプトが伝わる内容とすること。

（イ）動画については、１分程度の動画を１本制作すること。また、外国人が視聴した場合にも内容が伝わるような工夫を行うこと。

（ウ）スチール写真はガイドツアーを紹介するものを３０枚程度、下記（５）業務で育成したガイドを紹介するものを各数枚制作すること。

（エ）撮影した動画、写真データを加工する際は、実際の被写体、風景と大きくかけ離れないこと。

（オ）天候不順が続いた場合などにも対応できるように対策を講じること。

（カ）動画や写真を撮影する際には必要に応じて出演料等の執行管理を行うこと。

* 1. 新たなガイドツアーの造成にあたっては、外部有識者を招聘するモニターツアーを実施し、外部有識者のフィードバックに基づきブラッシュアップを図ること。なお、招聘する外部有識者は、下記（５）で実施する研修の講師に依頼することも可である。
  2. ガイドツアーの造成にあたり、環境省等への許認可申請が必要な場合は、受託者の責任において確実に行うこと。

**（３）阿寒湖アイヌコタンのガイドとガイドツアーを紹介するホームページの更新**

1. ２０２１年度（令和３年度）に公開したホームページの構成、トーン＆マナーは原則踏襲し、かつ上記（２）で造成した新たなガイドツアー及び下記（５）で育成したガイド人材を紹介するページの追加や更新を行うこと。

ホームページ：<https://anytimeainutime.jp/>

1. 写真データ等は主に上記（２）④で制作したものを活用することとするが、不足する写真データ等については、別途購入などにより対応すること。（市が所有する写真データも提供可。）
2. ページの追加や更新にあたっては、スマートフォンやタブレットに対応するとともに、表示言語を日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語とすること。
3. ホームページの保守、運用のほか、ＣＭＳ操作等にかかる支援を行うこと。
4. ホームページは業務委託期間内までに全ての公開を行うこととするが、完成したものについては随時公開すること。

**（４）アイヌ文化ガイドを紹介するパンフレットの更新**

1. ２０２１年度（令和３年度）に制作したパンフレットの構成、トーン＆マナーは原則踏襲し、かつ上記（２）で造成した新たなガイドツアーを紹介するページの追加や更新を行うこと。

※現行のパンフレットの内容については、事務局まで問合せること。

1. 写真データ等は主に上記（２）④で制作したものを活用することとするが、不足する写真データ等については、別途購入などにより対応すること。（市が所有する写真データも提供可。）
2. サイズはＡ４、カラー、１万4千部（日本語１万部、その他言語１千部）とし、言語ごとに各話者のニーズに沿った内容とすること。
3. 表示言語は日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語とすること。
4. パンフレットはデータも納品すること。
5. パンフレットは上記（３）の業務で更新するホームページにも掲載すること。

**（５）新たなアイヌ文化ガイド人材に対する研修の実施**

1. 「森の時間」「湖の時間」の新たなガイド人材に対する初心者研修の実施
   * 1. 現在のガイドツアーにおける「森の時間」「湖の時間」のガイドを新たに担う人材に対する初心者研修を実施すること。
     2. 研修の対象者については２名以上とし、組合と十分協議のうえ決定すること。
     3. 研修実施方法について、阿寒湖温泉地区での実地形式を前提とする。
     4. 研修の講師の選定にあたっては、インタープリテーションの知見を有する外部有識者を講師とすること。
     5. 研修回数については、１人あたり２時間程度のものを４回程度行うことを目安とする。
2. 新たなガイドツアーのガイドを担う人材に対する人材育成研修の実施
3. 上記（２）の業務で造成する新たなガイドツアーのガイドを担う人材の育成研修を実施すること。
4. 研修実施方法について、阿寒湖温泉地区での実地形式を前提とし、接遇及びガイドスキルを身に付けるための内容とすること。
5. ガイドスキルを身に付けるための研修の講師の選定にあたっては、インタープリテーションの知見を有する外部有識者を講師とすることとし、上記①の研修と同時に開催することも可である。
6. 研修回数については、１人あたり２時間程度のものを２回以上行うこととする。

　　　③　研修プログラム及び研修実施結果をまとめた報告書を作成し納品すること。

**（６）****旅行博・展示会等における出展、旅行会社への個別訪問**

1. ２０２１年度（令和３年度）に策定したプロモーション計画を踏まえ、旅行博・展示会等の出展、または旅行会社への個別訪問を行うこと。
   1. 旅行博・展示会へ参加する場合は、阿寒湖のアイヌ文化及びアイヌ文化ガイドの情報発信を行うこと。参加者は、ガイド及び組合の営業担当者の２名程度とし、その旅費を計上すること。
   2. 旅行会社への個別訪問する場合は、ガイドツアーをより広く発信し、効果的に販売してもらえるよう、５社以上の旅行会社に対しセールスコールを行うこと。
   3. 旅行博・展示会等の参加、または旅行会社へ訪問に係る旅費、謝金、出演料等の執行管理をすること。

② ２０２１年度（令和３年度）に作成した旅行博等で活用できるガイドツアーに係るプレゼンテーション資料に、上記（２）で造成した新たなガイドツアーを紹介するページを加え更新すること。

※現行のプレゼンテーション資料の内容については、事務局まで問合せること。

≪プレゼンテーション資料の仕様≫

* 資料はMicrosoft PowerPointで作成すること。
* プレゼンテーションを行う際に活用する原稿も作成すること。
* 資料は10分程度のプレゼンテーションとなるように作成すること。
* このデータをＰＤＦデータに変換し保存した電子媒体（ＣＤ－ＲＯＭ又はＤＶＤ－ＲＯＭ等）を５０部納品すること。

③　 天災、伝染病等、提案者の責めに帰することができない事由により、当該旅行博・展示会等の出展や旅行会社への個別訪問を取りやめなければならないときは、下記（７）やオンラインでの対応へ振り替える等の代替策を検討すること。

**（７）ＷＥＢ等のメディアを活用した情報発信**

　２０２１年度（令和３年度）に策定したプロモーション計画を踏まえ、ＷＥＢ等各種メディアを使った情報発信を実施すること。

※現行のプロモーション計画の内容については、事務局まで問合せること。

**（８）プロモーション計画の更新**

（注）本項目については、積算のための仕様として記載しており、提案を求めるものではない。よって、企画提案の審査対象外とする。

1. プロモーション計画の更新にあたっては、２０２１年度（令和３年度）に策定したプロモーション計画を原則踏襲すること。ただし、新たな提案を妨げるものではない。
2. ２０２２年度（令和４年度）の取組状況を踏まえるほか、消費者ニーズの変化やＳＮＳ、雑誌媒体のトレンドを的確に捉えたうえで、情報発信や営業活動の手法等を見直し、２０２３年度（令和５年度）のプロモーション計画を２０２２年（令和４年）１２月末を目途に提出すること。
3. 上記②で提出したプロモーション計画を見直す必要が生じた際は、契約の履行期間内に修正したものを提出すること。
4. プロモーションの効果測定の指標を見直す場合は、年度毎に定量的な指数を用いて設定すること。

**（９）オペレーションマニュアルの更新**

（注）本項目については、積算のための仕様として記載しており、提案を求めるものではない。よって、企画提案の審査対象外とする。

1. ２０２１年度（令和３年度）に策定したオペレーションマニュアルを、上記（２）で造成した新たなガイドツアーや取引業者等の追加・変更に合わせ、更新を行うこと。

※現行のオペレーションマニュアルの内容については、事務局まで問合せること。

1. オペレーションマニュアルは３０部印刷すること。
2. オペレーションマニュアルはデータも納品すること。

**３　契約上限額**

　　契約上限額は１３，９９２，０００円（消費税及び地方消費税の額を含む。）とする。

**【参考】****契約上限額の内訳**

1. 新たなガイドツアーの造成

３，６５２，０００円

1. 阿寒湖アイヌコタンのガイドとガイドツアーを紹介するホームページの更新

１，１１１，０００円

1. アイヌ文化ガイドを紹介するパンフレットの更新

２，５４１，０００円

1. 新たなアイヌ文化ガイド人材に対する研修の実施

２，１８９，０００円

1. 旅行博・展示会等における出展、旅行会社への個別訪問

９０２，０００円

1. ＷＥＢ等のメディアを活用した情報発信

２，８９３，０００円

1. プロモーション計画の更新

３３０，０００円

1. オペレーションマニュアルの更新

３７４，０００円