**大阪府観光政策立案に係る調査・研究業務　委託仕様書**

**１　業務名**

大阪府観光政策立案に係る調査・研究業務

**２　業務目的**

外国人をはじめ大阪を訪れる旅行者が急増し、観光や宿泊を取り巻く環境が大きく変化している中、大阪が観光都市としてさらなる発展を遂げていくため、今後策定する観光・都市魅力に係る戦略の基本コンセプトの策定や、今後の観光振興施策の企画立案に必要となるデータの収集を目的とした、多角的な調査を行う。

あわせて、調査結果の分析や事例研究を通じて、具体的な根拠を伴う形で課題の検証を行うとともに、今後の観光施策や都市魅力創造戦略の方向性について整理を行う。

**３　契約期間**

契約の日から令和２年３月31日まで

**４　委託上限額**

19,440千円（消費税及び地方消費税を含む）

**５　業務内容**

次の（１）から（４）の調査研究を実施し、具体的なデータの収集を行うとともに、データに基づいた定量的な分析を行い、その結果に基づき（５）のとおりレポートを作成する。

【企画提案を求める内容】

・調査研究については、問題意識や調査内容を踏まえた上で、調査項目、調査対象、調査手法及びその分析方法等について、独自の知見やノウハウを活かして、具体的に提案すること

また、調査研究で収集したデータに基づき、

・（１）については、大阪府内における観光や宿泊に係る実態把握のための手法について具体的に提案すること（歴年で把握でき、比較的安価かつ容易に行えるものが望ましい）

・（２）については、「大阪における観光課題（後述）」等の分析と検証をどのように行うのかについて具体的に提案すること

・（３）については、外国人旅行者をさらに大阪に呼び込むためのプロモーションやブランディングのあり方について具体的に提案すること

・（４）については、受入環境整備の充実につながる取組みの参考例を具体的に提案すること

　　　なお、企画提案及び実際の調査の実施にあたっては、下記の共通の留意点及び（１）から（４）の調査研究に個別に設定した留意点のいずれにも配慮すること。

【共通の留意点】

・調査の手法、対象範囲、サンプル数については、統計学的に有意であること

・調査の設計に当たっては、国や関係機関の既存調査と重複しないようにすること

・国や民間の公表データを活用した、比較的平易な調査分析手法についてもあわせて提案すること

・他府県等との比較ができるものについては、他府県の調査もあわせて実施すること

・調査、研究、分析を適切に実施するためのスキルや経験を有する人員を配置すること

・調査設計期間、調査時期や分析期間などが効果的かつ現実可能な形で提案すること

・調査項目の設定や調査結果の収集・管理にあたっては、関係法令を遵守すること

・過去に同種同規模の調査を実施した実績がある場合、その概要とともに示すこと

（１）旅行者の実態把握のための調査研究

①問題意識

・今後の観光振興施策を推進していく上で、来阪旅行者（日本人含む。以下同じ。）の観光や宿泊に係る市町村別、時間帯別等の詳細なデータが必要。

②調査内容

・来阪旅行者や観光事業者を対象とした調査に加え、ビッグデータを活用しながら、市町村・エリア別の観光客数や宿泊者数について調査する。

・訪問回数別の訪問地、府域内の移動手段・ルートなど、府域における観光客の動態について調査する。

・価格帯別の客室稼働率など、さらに踏み込んだ宿泊の実態について調査する。

・外国人旅行者一人当たり消費単価や活動時間帯など、消費活動に関する調査を行う。

・大阪府内における観光や宿泊に関するデータについて、より実態に即した形で把握するために必要な手法（例：来阪外国人旅行者の推計方法や民泊を含む全宿泊者の推計方法等）について研究を行う。

③留意点

・観光や宿泊に関するデータは、平易でわかりやすく、かつ、計量学的に正しいものであること

・日本人、外国人を分けて把握すること

・観光や宿泊に関する多種多様な調査を行うこと

【参考情報：大阪府・大阪観光局の調査実績例】

大阪観光局　関西国際空港外国人動向調査

大阪観光局　「Osaka Night Out」実証実験（夜間帯における滞在状況）

大阪府　平成30年度　宿泊実態調査

【参考情報：来阪外国人旅行者の推計方法】

来阪外国人旅行者数＝JNTO「訪日外客数」×観光庁「訪日外国人消費動向調査　訪問率」

（２）観光課題の検証のための調査研究

①問題意識

・「大阪都市魅力創造戦略2020」が計画終期を迎える中、後継計画の策定に当たり、基本的な方向性や重点取組の検討のためのデータ（エビデンス）が必要。

・大阪府が実施する観光振興施策を、旅行者や観光事業者のニーズにより合致し、一層の課題解決につながるものとしていくためのデータが必要。

②調査内容

・来阪旅行者や府内観光事業者等を対象に、下記の大阪における観光課題の検証に必要な調査を行う。

【大阪における観光課題】

大阪特有の課題：府域の周遊促進、観光資源の集積化・拠点化、

観光の時間軸延長（朝観光・夜観光の活性化）　など

今後の観光課題：戦略的なプロモーションの実施、災害時の安全確保、オーバーツーリズム対応、

経済効果の把握方法の確立　など

・課題解決に向けて、「府域周遊がなぜ進まないのか」、「夜はどのように過ごしたいのか」など、原因や来阪旅行者ニーズを具体的に把握するための調査を行う。

・課題解決に向けた具体的な方策・施策を導くため、他の観光先進都市の事例等について研究を行う。

③留意点

・「大阪における観光課題」の他、課題と考えられる事項がある場合には、それについても調査を行うこと

・事例については、国内に限らず海外の取組みも広く調査すること

（３）外国人旅行者に関するマーケティング調査研究

①問題意識

・外国人旅行者をさらに大阪に呼び込むためには、国別のマーケット動向や特徴に応じた戦略的なプロモーションを展開し、リピーターや新規顧客を獲得していくことが不可欠。

・大阪を訪れなかった外国人旅行者の潜在的なニーズの把握が必要。

・顧客（外国人旅行者）の視点に立ったマーケティングデータの収集が必要。

・東アジアに加え、東南アジア、さらにはヨーロッパ、アメリカ、オーストラリア等からの誘客促進が必要。

②調査内容

・出発国別に、外国人旅行者のトレンド（訪日目的）把握、大阪の観光地としての認知度に関する調査を行う。

・旅行に関する情報源や旅行の計画時期を見据えた的確なプロモーション手法など、直接的な誘客促進に結び付く「プロモーション戦略」を描くための調査を行う。

・大阪を訪れなかった外国人旅行者や海外の旅行業者などを対象に、大阪を選ばなかった理由（他の旅行先を選んだ理由）など、潜在的なニーズを調査する。

・来阪外国人旅行者を対象に、訪日前の情報源に加え観光施設・食・文化・宿泊・交通等のコンテンツについて、期待度、満足度、推奨度並びにその理由を調査するなど、顧客視点に立ったマーケティング調査を行う。

③留意点

・調査対象は、東アジアだけでなく、東南アジアや欧米なども含めることとし、国や地域別に集計すること

・集計に当たっては、年齢（年代）別、同行者の有無など、さらに細かいセグメントで分析を行うこと

【参考情報：大阪観光局の調査実績例

大阪観光局　「Osaka Night Out」実証実験、関西国際空港外国人動向調査

（４）受入環境整備の充実に係る調査研究

①問題意識

・多様化する外国人旅行者のニーズに応えつつ、利便性や安全性をさらに向上させるためには、受入環境整備の充実が不可欠。

・来阪外国人旅行者が大阪の受入環境に満足しているのか、潜在的なニーズの把握が必要。

・観光関連事業者が、外国人旅行者を受け入れるに当たって課題と感じていることに関するデータが必要。

②調査内容

・外国人旅行者の利便性のさらなる向上を図るとともに、府内の周遊促進を促すため、実際に大阪を訪れた旅行者を対象に、大阪の受入環境に関して、旅行中に困ったことの有無及びその内容について調査する。

・府内の宿泊施設をはじめとする観光関連事業者を対象に、外国人旅行者のさらなる受入れに当たって、必要なこと及びとその理由について調査する。

・平時だけでなく、災害時も含めて、外国人旅行者への適切な情報発信を強化していくため、大阪の観光で活用した情報源について調査する。

・海外や他都市で先駆的に実施されていて、大阪にはない取組みと成果についての調査研究などを通じて、外国人旅行者の受入環境整備の一層の推進に資する施策の企画立案に必要な調査を行う。

③留意点

・事例については、国内に限らず海外の取組みも広く調査すること

【参考情報：大阪府の宿泊税制度及び宿泊税充当事業（大阪府ホームページ）

制度概要：<http://www.pref.osaka.lg.jp/toshimiryoku/syukuhakuzei/index.html>

宿泊税充当事業：<http://www.pref.osaka.lg.jp/hodo/attach/hodo-33841_5.pdf>

（５）レポート・政策提言

以下の内容について、レポートを作成し、府に対して政策提言を行うとともに、必要な助言を行う。

・調査結果について、大阪府全域、エリア別、市町村別に集計するとともに、実施した調査研究の内容及びその分析手法などについてレポートとしてまとめる

・今後策定する観光・都市魅力に係る戦略の基本コンセプトや、大阪の観光課題の解決につながる施策について、どのようなものが考えられるか参考例として提案する

・出発国別に、外国人旅行者のニーズと大阪の観光コンテンツとのマッチングなどについて提案する

・受入環境整備の充実に向けた取組みについて提案する

【留意点】

・課題解決方策や受入環境整備に係る取組みの検討に当たっては、大阪府の宿泊税の趣旨や目的を踏まえた上で、実現可能な内容とすること

**６　委託における留意事項**

・ 受託者は、契約締結後、事業の実施に際しては、大阪府の指示に従うこと。

・ 受託者は、業務（調査）の具体的な内容については、大阪府と協議の上で決定すること。

・ 受託者は、契約締結後直ちに事業の実施体制に基づく責任者を指定し、大阪府へ報告すること。

・ 受託者は、事業開始時までに業務実施計画書を大阪府に提出すること。

・ 事業実施状況については、大阪府に随時報告すること。

**７　成果物の提出**

受託者が大阪府へ提出する成果物は以下のとおりとする。

（１）中間報告

受託者は、2019年10月末を目途に、それまでに実施した調査結果の概要を大阪府に提出すること。（詳細は、別途受託者に指示する。）なお、成果物は、印刷物の外、電子データでも提出すること。

（２）最終報告

受託者は、事業終了後、事業完了報告書及び成果物として、「レポート・政策提言（業務５（５）参照）」とともに、本事業で実施した調査・分析等一式（収集したデータそのものを含む）を大阪府に提出すること。（詳細は、別途受託者に指示する。）なお、成果物は、印刷物の外、電子データでも提出すること。なお、当該電子データは、今後大阪府において、ホームページ等で自由に利用することができるものとする。

**８　著作権等の取り扱い**

・ 成果物に関する著作権、著作隣接権、商標権、意匠権及び所有権（以下「著作権等」という。）は大阪府が保有する。

・　成果物に含まれる受託者又は第三者が権利を有する著作物等（以下「既存著作物」という。）の著作権等は、個々の著作者に帰属する。

・　納入される成果物に既存著作物が含まれる場合は、受託者が当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行う。

**９　再委託について**

採択された委託事業の一部（調査等）について再委託を行う場合には、あらかじめ再委託先、業務範囲、必要性、金額、履行体制に関する事項を記載した計画書を提出し、大阪府の承認を得ること。ただし、次に該当する場合は、再委託を承認しない。

ア　業務の主要な部分を再委託すること。

イ　契約金額の相当部分を再委託すること。

ウ　公募型プロポーザルにおける他の入札参加者に再委託すること。

エ　随意契約によることとした理由と不整合を生じる再委託をすること。

**10　その他**

委託事業を実施するにあたり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じたときは、大阪府と受託者で協議の上、業務を遂行すること。