

台湾便インバウンド利用促進事業 業務委託仕様書（案）

1 事業の趣旨

(1) 背景

東日本大震災以降、福島空港に就航していた国際線（上海便、ソウル便）はいずれも運航休止となっている。そのような状況の中、震災後初となる国際定期便の実現に向け、令和6年1月より台湾との間で週2便のチャーター便の運航が開始され、現在も、令和8年10月までの運航継続が決定している。

(2) 現状と課題

台湾便の搭乗率は平均約85%で推移しているものの、冬季に比べ夏季の搭乗率が著しく低下するなど、季節変動が大きい状況にある。半年ごとに更新されるチャーター便であることを踏まえると、安定的な高搭乗率の確保が喫緊の課題である。

また、台湾においては、原子力発電所事故に起因する本県への風評は他国と比較して相対的に小さいものの、依然として一定程度存在しており、他県との競争環境において不利な状況が続いている。

加えて、航空会社や旅行会社等の台湾便関係者がそれぞれ実施しているプロモーション活動は一定の成果を上げているものの、取組が個別・分散的に行われているため、情報共有や戦略的な連携が十分とはいえない状況にある。その結果、相乗効果の創出や継続的な認知度向上につながりにくく、効果の最大化が図られていないという課題がある。

(3) 事業の目的

本県にとって台湾は、現在週2便の連続チャーター便が運航しており、海外から直接来訪いただける重要市場である。この強みを最大限に活かし、航空会社、旅行会社、県内市町村等と連携した官民一体の包括的なプロモーションを本事業により展開することで、風評払拭及び搭乗率の増加を図る。

(4) 数値目標

台湾便の年間平均搭乗率90%の達成

2 事業名

台湾便インバウンド利用促進事業

3 委託業務の内容

台湾側との関係性強化に向け、県の台湾便窓口として下記（1）に掲げる項目について、主体的に活動すると共に、台湾便の利用促進のため、下記（2）（4）に取り組むこと。

(1) 福島空港台湾便現地窓口業務

ア 台湾便関係事業者との関係性強化

- (ア) 台湾便の安定運航及び利用促進に向け、航空会社や旅行会社等と連絡・調整を行うとともに必要に応じフォローアップ等を行うこと。

提案に当たっては、航空会社や旅行会社との関係性や取引実績、今後の関係性構築・維持に係る手法を明示すること。

イ 情報の集約及び連携強化

- (ア) 航空会社や旅行会社等が実施するプロモーション活動について情報を収集・整理し、県へ報告するとともに、県のプロモーション活動を航空会社や旅行会社等へ共有すること。
- (イ) 前号の結果を踏まえ、共同実施が効果的と認められるプロモーションについては、関係者間の調整を行い、訴求内容、実施時期等の統一又は連動を図るなど、一体的な実施に向けた具体的提案及び調整を行うこと。

提案に当たっては、プロモーション情報の集約方法並びに関係者間の連携を実効性あるものとするための調整スキームを明示すること。

ウ 活動状況の定期報告

- (ア) 毎月1回程度、対面又はオンラインによる定例報告を実施し、それまでの活動状況を報告書にまとめて提出すること。報告時期・実施回数は業務進捗状況に応じて、県の承認が得られた場合はこの限りではない。

提案に当たっては、定例報告における分析手法及び改善提案の方法を明示すること。

エ 県活動のフォローアップ

- (ア) 県が台湾において、航空会社や旅行会社等へ訪問活動又は現地プロモーション活動を実施する際、関係機関との連絡調整、資料作成・翻訳、通訳同行、交通手段・宿泊場所の確保等のフォローアップを行うこと。実施回数は年8回程度を想定し、詳細は県と協議の上決定すること。

提案に当たっては、台湾におけるサポート体制（連絡体制、緊急時対応体制、関係機関とのネットワーク等）を明示すること。

(2) 福島空港台湾便現地プロモーション業務

ア 旅行博等への出展

- (ア) 台湾で開催される旅行博等に5回以上出展し県の観光情報等の発信を行い、本県への誘客につなげること。なお、出展する旅行博、出展内容等の詳細は、県と協議のうえ、決定すること。5回のうち、2回については航空会社、1回に

については旅行会社と連携した出展を行うこと。

- (イ) 出展に当たっては、旅行博主催者等との各種調整から当日の運営まで一括して対応すること。
- (ウ) 出展にあわせて、ブースバックパネル等のデザイン・制作、ブース装飾等を必要に応じ行うこと。
- (エ) ブース来場者に対して、台湾便利用に結びつくような施策を行うこと。
- (オ) 県内自治体に対して、パンフレットの提供や共同出展の働きかけを行い、取りまとめのうえ、福島県内が一体となった発信ができるように調整等を行うこと。

提案に当たっては、出展を想定する旅行博等を理由とともに明示し、併せて旅行博での実施内容案を明示すること。また、自治体との連携方法の具体案があれば明示すること。

イ 観光セミナー等の開催

- (ア) 台湾で観光セミナー等を2回以上開催し、県の観光情報等の発信を行い、本県への誘客につなげる。なお、セミナーの実施内容等の詳細は、県と協議のうえ、決定すること。2回のうち、1回については旅行会社と連携したセミナーを開催すること。
- (イ) 県内自治体に対して、パンフレットの提供や参加の働きかけを行い、取りまとめのうえ、福島県内が一体となった発信ができるように調整等を行うこと。

提案に当たっては、想定するセミナー内容（実施時期や内容、対象等）を理由とともに明示すること。また、自治体との連携方法の具体案があれば明示すること。

ウ メディア・インフルエンサー等の招請、情報発信

- (ア) 県の認知拡大のため、台湾のメディア・インフルエンサー等を3回以上、県内に招請すること。なお、3回のうち、1回については航空会社と連携した招請を行うこと。
- (イ) テレビ、雑誌、SNS等において、訪問先の情報を複数回掲載、発信すること。
- (ウ) 実施時期や県内訪問地、招請者等については、受託者において適切なものを提案のうえ、県と協議し決定すること。なお、訪問地については、一部に偏ることがないように配慮すること。
- (エ) 宿泊・施設見学・通訳・添乗員等必要な手配を行うこと。宿泊先は、外国人観光客の受入に積極的な施設とし、視察に必要な見学、体験費用、添乗経費等を計上し、必要な撮影許可、減免許可を取得すること。
- (オ) 県内自治体に対して、受け入れの働きかけを行い、取りまとめのうえ、県内が一体となった受け入れができるように調整等を行うこと。
- (カ) メディア・インフルエンサー等の発信を契機とした再来訪促進のため、当該発信画面の提示等を条件とする優待特典（サービス付与等）の導入について、各

訪問先と協議・調整を行うこと。

- (キ) 招請実施後、参加したメディア・インフルエンサー等により発信等を行うこと。
また、発信した内容は、航空会社や旅行会社等へ共有するとともに、台湾便関係者の媒体等での拡散が可能な状態とすること。なお、発信に当たり、参加したメディア・インフルエンサー等のフォローアップを行うこと。
- (ク) 発信内容に対する反応等を報告すること。

提案に当たっては、想定する招請内容（実施時期や招請者等）を理由とともに明示すること。また、自治体との連携方法の具体案があれば明示すること。加えて、再来訪促進のための取組案があれば明示すること。

(3) 福島空港台湾便調査業務

ア 販売状況調査の実施

施策立案の基礎資料とするため、福島空港台湾便を販売する航空会社や旅行会社に対し、台湾便の販売状況等をヒアリングし、定期的に報告すること。

イ 搭乗者アンケート調査の実施

(ア) 施策立案の基礎資料とするため、福島空港台湾便を利用する台湾人搭乗者を対象に、旅行動機、情報取得経路、満足度、再訪意向及び風評意識等を含むアンケート調査を実施すること。実施時期や実施方法の詳細については、県と協議し決定すること。

ウ 分析結果の活用

- (ア) 調査結果を基に、情報発信ターゲットの設定、施策立案、次年度に向けた改善提案等を取りまとめ、県に報告すること。
- (イ) ローデータを含む成果物一式を提出すること。

提案に当たっては、実施方法（頻度、回答方法等）や分析方法を理由とともに明示すること。

(4) 市町村との連携サポート業務

ア 県が航空会社や旅行会社、県内自治体等と観光ルートの造成や共同プロモーション等を実施する際、事業者等との連絡調整、下見、営業資料作成・翻訳等のフォローアップを行うこと。実施回数は年3回程度を想定し、詳細は県と協議の上決定すること。

イ 県が県内自治体等と連携強化のための打合せを実施する際、連絡調整、資料作成等のフォローアップを行うこと。実施回数は年3回程度を想定し、詳細は県と協議の上決定すること。

提案に当たっては、県及び県内自治体と航空会社・旅行会社等との連携強化や観光ルート造成や共同プロモーション等の促進に資する具体的な支援方法について、実施方法（支援内容、実施体制、実施頻度等）を理由とともに明示すること。

4 実施体制等

- (1) 受託者は、以下の体制を確保すること。
 - ア 統括責任者（日本側）、統括責任者（台湾側）をそれぞれ1名以上配置すること。
 - イ 担当者（日本側）、担当者（台湾側）をそれぞれ1名以上配置すること。なお、担当者（台湾側）については、中国語及び日本語話者とすること。また、業務の継続性及び円滑な運営を確保する観点から、担当者の頻繁な変更は望ましくないため、やむを得ない事情がある場合を除き、担当者の変更は行わないこと。
 - ウ イベント出展等のB to C業務及びチャーター便調整等のB to B業務の双方について、実施可能な体制を確保すること。なお、当該業務は自社により実施するほか、必要に応じて再委託により実施することも可とする。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たり、県及び関係者と緊密に連絡調整を行い、計画的かつ円滑な運営に努めること。

5 留意事項

- (1) 業務の進行管理
 - ア 受託者は、着手後速やかにスケジュール等を明らかにした事業計画書を作成し、県の承認を得ること。
 - イ 業務の詳細について県と協議の上決定し、進捗状況を綿密に報告すること。
 - ウ 委託期間内において、県又は受託者が必要と認める場合、随時打合せを行うものとする。
 - エ 業務完了後、速やかに報告書を作成し県に提出すること。
 - オ 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、遅滞なく県に連絡し、指示を受けるものとする。
- (2) 円滑かつ効果的な業務の実施
 - ア 福島県の観光産業全体の振興に資するよう、可能な限り公平かつ専門的な視点で運営すること。
 - イ 必要な資料の収集に当たり関係機関の協力が必要な場合は、予めその趣旨を県に連絡した上で行うこと。
 - ウ 本事業の実施に当たり、県が必要とする関係機関への諸手続については受託者が代行するものとする。
- (3) 事業費の取扱い
 - ア 企画、調査、制作、運営、報告等の一切の経費（交通費、宿泊費、車両費、通訳費、添乗費、コーディネイト費、制作費、各種データ費等）は、全て委託料に含むこと。
 - イ 業務の一部を第三者へ再委託する場合、再委託先、金額、業務体制等を事前に県に申告し、了解を得ること。なお、再委託先への指示及び業務管理を徹底すること。
- (4) 情報資産の管理
 - ア 個人情報の取扱いに十分留意し、情報漏えいが生じないよう適切に管理すること。

イ 本事業により作成した広報物（バナー、動画、録画映像、録音音声、写真、パネル、制作データ等）の著作権等は、すべて福島県に帰属するものとし、編集可能な形式を含む一切のデータ等を納品すること。

6 提出書類

受託者は、委託契約書で定めた書類のほか、次に掲げる書類を提出しなければならない。

- (1) 契約締結後に速やかに提出するもの
 - ア 着手届（別記1第1号様式）
 - イ 統括責任者通知書（別記1第2号様式）
 - ウ 実施工程表（任意様式）
 - エ 実施体制表（任意様式）
 - オ その他、県が必要と認める書類
- (2) 業務完了後に速やかに提出するもの
 - ア 完了報告書（別記1第3号様式）
 - イ 成果品一式（画像、動画、デザインデータ、アンケート集計・ローデータ等電子データを含む）
 - ウ その他、県が必要と認める書類

7 その他

- (1) 本委託業務が円滑かつ計画的に進むよう、県と受託者は適宜、連絡・調整を行い、必要に応じ協議打合せを行うものとする。
- (2) 本仕様にて定めのない事項及び本仕様書の内容に疑義が生じた場合には、県と受託者が協議の上定めることとする。
- (3) 明示のない事項であっても、社会通念上当然必要と思われるものについては、本業務に含まれるものとする。
- (4) 詳細な回数、その他数値については、相手方事情等により変更する可能性があるため、必要に応じて県と協議すること。
- (5) 受託者がやむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ県と協議して承認を得ること。
- (6) 社会情勢の変化等により、本仕様書に定める委託契約内容について実施が困難となった場合には、県と受託者が協議の上、契約内容の変更を行うこととする。

(別記1第1号様式)

着 手 届

令和 年 月 日

福島県知事

住 所
商号又は名称
代 表 者

下記のとおり事業に着手したので届け出ます。

- 1 委託業務名 台湾便インバウンド利用促進事業
- 2 着 手 日 令和 年 月 日

----- (以下、押印省略した場合は余白に必ず記載すること) -----

本件責任者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
担 当 者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
(連 絡 先) : ××××××××××××

(別記1第2号様式)

統括責任者通知書

令和 年 月 日

福島県知事

住 所
商号又は名称
代表者

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務について、統括責任者を届け出ます。

- 委託業務の名称
台湾便インバウンド利用促進事業
- 委託の期間
着手：令和 年 月 日
履行期限：令和 年 月 日
- 統括責任者氏名

----- (以下、押印省略した場合は余白に必ず記載すること) -----

本件責任者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
担 当 者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
(連 絡 先) : ××××××××××

(別記1第3号様式)

完了届

令和 年 月 日

福島県知事 様

住 所
商号又は名称
代 表 者

下記のとおり業務を完了したので、届け出ます。

- | | |
|---------|-----------------|
| 1 委託業務名 | 台湾便インバウンド利用促進事業 |
| 2 完了日 | 令和 年 月 日 |
| 3 成果品 | 事業報告書 1部 |

----- (以下、押印省略した場合は余白に必ず記載すること) -----

本件責任者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
担 当 者 (団体名・部署名) : ○○○○
(役職・氏名) : △△ □□□□
(連 絡 先) : ××××××××××××

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了した後においても、同様とする。

2 乙は、業務に従事している者に対し、当該業務に関して知り得た個人情報をその在職中及び退職後においてみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関して必要な事項を周知させるものとする。

（収集の制限）

第3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用・提供の禁止）

第4 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（安全管理措置）

第5 乙は、甲より個人情報の取扱いの委託を受けた場合、行政機関等と同様の安全管理措置を講ずる必要があることから、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）」に基づき必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（複写・複製の禁止）

第6 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

（作業場所の指定等）

第7 乙は、業務のうち個人情報を取り扱う部分（以下「個人情報取扱事務」という。）について、甲の指定する場所で行わなければならない。

2 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、前項の場所から業務に関し取り扱う個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

（資料等の返還等）

第8 乙は、業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに甲に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、この限りでない。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去又は廃棄しなければならない。

3 乙は、第1項の規定により個人情報を消去又は廃棄した場合は、当該個人情報の消

去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を甲に提出し、確認を受けなければならない。

(事故発生時における報告等)

第9 乙は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項により報告を行う場合には、併せて被害の拡大防止等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい等に係る対応について甲の指示に従うものとする。

(調査監督等)

第10 甲は、乙における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は乙に対して必要な報告を求めるなど、乙の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

2 乙は、前項における報告について、甲が定期的な報告を求める場合にはこれに応じなければならない。

(指示)

第11 甲は、乙が業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができる。

(再委託の禁止)

第12 乙は、甲の承諾があるときを除き、個人情報取扱事務を第三者（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。以下次項において同じ。）に委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾に基づき個人情報取扱事務を第三者に委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先にも遵守させなければならない。

(労働者派遣契約)

第13 乙は、保有個人情報の取扱いに係る業務を派遣労働者によって行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

(損害賠償)

第14 乙又は乙の従事者（乙の再委託先及び乙の再委託先の従事者を含む。）の責めに帰すべき事由により、業務に関する個人情報の漏えい、不正利用、その他の事故が発生した場合、乙はこれにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

2 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償した場合には、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第15 業務に関する個人情報について、乙による取扱いが著しく不適切であると甲が認めたときは、甲はこの契約の全部又は一部を解除することができる。この場合の違約金は契約書本文の定めるところによる。