

北部地域観光人材育成業務仕様書

第1章 総 則

(適用範囲)

第1条 本仕様書は、北部広域市町村圏事務組合(以下「甲」という。)が受託者(以下「乙」という。)に発注する「北部地域観光人材育成業務」に適用する。

(業務名)

第2条 業務名は「北部地域観光人材育成業務」とする。

(業務場所)

第3条 本業務の業務場所は、沖縄県北部地域とする。

※参考 沖縄県北部地域(やんばる)＝名護市、国頭村、大宜味村、東村、今帰仁村、本部町、恩納村、宜野座村、金武町、伊江村、伊平屋村、伊是名村の12市町村を指す。

(履行期間)

第4条 本業務の履行期間は、契約締結日～令和8年3月31日とする。

(業務の目的)

第5条 沖縄県北部地域では、ジャングリアの開業や世界自然遺産登録、本部港へのクルーズ船寄港により、今後さらなる観光客の増加が見込まれている。一方で、インバウンド対応や北部地域に特化したガイド(例：ネイチャーガイド、スルーガイド)等の数が不足しており、観光人材の育成と確保が課題とされている。受入側の人材不足が続けば、観光客への対応力の低下やサービスの質のばらつきが生じ、観光客の満足度低下による地域経済への波及効果縮小が懸念される。

こうした課題を踏まえ、本業務では、観光人材育成に関する現状調査を実施し、北部地域において求められる観光人材の要件を明確にする。併せて、行政、大学、観光関連団体の関係機関の役割分担を整理し、人材育成のカリキュラム(案)を策定する。令和7年度はその一部を実証し、令和8年度の本格的なカリキュラム実証業務に向けた準備を進めることで、持続可能な人材育成の実施体制の構築を目指す。

そして、最終的に北部地域の魅力とブランド力、観光客の満足度を高められる、稼げる観光人材を計画的に輩出し、持続可能な観光地形成に寄与することを目的とする。

(上位関連計画、法令等の遵守)

第6条 本業務は、当該仕様書に定めるもののほか、次の各号に掲げる関連計画、関係法令等に即して業務を遂行しなければならない。

- (1) 契約書
- (2) 観光立国推進基本計画 (令和5年3月31日閣議決定)
- (3) 第6次沖縄県観光振興基本計画 (令和4年7月策定)
- (4) 沖縄観光推進ロードマップ (令和5年3月策定)
- (5) 新・沖縄21世紀ビジョン基本計画 (令和4年5月策定)
- (6) 北部地域振興戦略 (令和3年10月策定)
- (7) やんばる観光地域づくり戦略 (令和7年3月策定)
- (8) その他関連計画及び関係法令等

(書類の提出)

第7条 本業務の履行にあたっては、乙は次の各号に掲げる書類を遅滞なく提出しなければならない。

- (1) 着手時：着手届、工程表、業務計画書、業務執行体制表
- (2) 完了時：完了報告書、納品書、業務成果引渡書、成果品

(協議及び協議解決)

第8条 本業務が円滑に実施されるよう、業務の進捗状況や業務内容に関する打合せを適宜実施し、十分な連絡調整を図るものとする。また、本業務の実施に際して疑義が生じた場合は、協議簿作成のうえ甲乙協議するものとする。

(業務計画)

第9条 乙は、あらかじめ業務に必要な業務計画書を作成し、甲と協議しなければならない。

(成果品の検査)

第10条 乙は、本仕様書等に定められた業務を行い、成果品の検査に合格したときに業務は完了するものとするが、業務完了後において誤りを発見したときは、直ちにこれを訂正するものとし、これに対する経費は乙の負担とする。

(乙の責務)

第 11 条 乙は、当該業務を履行するにあたり、第 5 条の業務目的及び次の各号に掲げる事を遵守するものとする。

- (1) 乙は、誠実を旨として業務にあたらなければならない。
- (2) 乙は、本業務により知り得た事項について、非公開とすべきものについては、非公開を厳守し、また甲の承諾を得ないで他の目的に利用してはならない。
- (3) 本業務中に、地元住民や権利者等から業務に関して、異議があった場合、速やかに甲と協議しなければならない。
- (4) 乙は、業務のために必要な関係官庁の手続きとその他関係者に対して、常に密な連絡を取ると共に十分な協議を行い、円滑な業務の進捗を期さなければならない。
- (5) 乙は契約遂行に必要な関係資料の貸与を申し出ることができる。

第 2 章 業務内容

(業務内容)

第 12 条 業務内容は、概ね次のとおりとするが、乙の提案内容に基づき、甲と乙との協議により業務内容を決定する。また、業務の実施に当たり、より効果的な成果を得るために新たな提案は、これを妨げない。

(1) 北部地域での観光人材の現状調査

北部地域における観光人材育成の現状を整理し、将来の観光振興に必要となる具体的な人材像および育成すべきスキルを明確にする。

- ① 北部地域の人材面での環境分析を実施し、観光関連産業における人材の現状、強み、弱みを特定する。
- ② 関係機関へのヒアリング調査や観光客の傾向調査等を実施し、現在の観光人材のスキルレベル、不足しているスキル、採用・定着における課題、および人材育成に対するニーズを詳細に把握する。また、将来的に必要な観光人材の予測を行う。

(2) 北部地域に関係する既存の観光人材育成施策の現状調査

国や県、地域内の学術機関や民間で実施されている観光人材育成施策を調査し、地域で育成すべき人物像や必要スキルのうちカバーしきれていない範囲を特定のうち明確にすること。

(3) 育成方針及びターゲットの明確化

観光人材及び育成施策の現状調査を踏まえ、求められる人物像を可視化し、「北部地域における観光人材」の育成方針を整理する。

- ① 短期的な視点で必要な人物像と長期的な視点で必要な人物像を整理し、育成ターゲットを若年層・新規参入者と既存の観光従事者（リスクリング対象者）に分けて、それぞれの層に求められる人物像を具体的に定義する。（例：インバウンドの富裕層に求められる人物像等）
- ② 北部地域独自の観光資源や魅力を活かした、付加価値の高い観光サービスを提供できる人材育成の方向性を確立する。

(4) 人材育成カリキュラム（案）及びロードマップ（案）の策定

今後、設立を予定している DMO が実施する前提にて、各種カリキュラムを策定する。なお、ターゲットごとに具体的な内容を整理することに加えて、カリキュラムの運営方針案及び必要な費用も検討すること。

(5) 意識醸成のためのセミナーの運営及び、人材育成カリキュラムの一部試行

- ① 北部地域における観光人材育成にむけた意識醸成のためのセミナーや策定されたカリキュラム案に基づき、その一部の実証を企画・実施する。セミナー及びカリキュラム実施後には、参加者からアンケートを収集すること。
- ② カリキュラムを試行した結果を踏まえて、持続可能性を念頭に置いた来期以降の改善方針を明確化すること。

(6) 認証制度導入に向けた検討

北部地域における観光人材の育成、確保の一助とするための独自の認証制度導入に向けた検討を行う。

- ① 研修受講者に対する認証制度導入の実現可能性、導入メリット・デメリット、制度設計（認証基準、運営体制、認証後のフォローアップ、受講者のモチベーション維持等）について詳細な検討を行う。
- ② 国内外の先行事例調査や関係者へのヒアリングを通じて、北部地域に適した独自の基準、認証制度のあり方を整理する。

(留意事項)

第13条 本業務の実施に当たっては、受注者のこれまでの経験に基づく知識や組織力を十分に活用し、全国の情報や事例を広く収集し、実現性の高い具体的な施策を

提案する。また、乙は第 12 条に記載した各業務内容を適切かつ円滑に実施するために、甲との協議・調整を始め、関係市町村や関係機関、民間事業者、地元とも十分な協議・調整等を行うものとする。

第 3 章 成果品

(納入成果品)

第 14 条 本業務において提出する成果品は、以下のとおりとする。

- (1) 報告書 50 部
- (2) 各種引用データ、集計データ等の成果物
- (3) 打合せ記録簿、経費明細書
- (4) 上記成果物に係る電子媒体（P D F 及びW o r d 形式）
- (5) その他甲が指示する資料等

(納品方法)

第 15 条 契約期間内に、第 14 条納入成果品に定める成果品を提出すること。

第 4 章 その他

(その他留意事項)

第 16 条 第 1 章から第 3 章に定めるもののほか、以下の各号に定める内容に留意し、円滑に本業務を行うこと。

- (1) 本業務の実施にあたり、密に打合せ等を行うこととし、打合せ等を行ったときは、その都度打合せ簿を提出し、甲の承認を受けるものとする。
- (2) 本業務の遂行にあたり、乙は業務上知り得た事項を第三者に漏洩しないよう十分注意すること。
- (3) 当委託業務に係る全ての成果物の著作権（著作権法第 27 条、第 28 条に規定する権利を含む）は、甲に帰属するものとする。乙は、当業務の実施のために必要な、乙が従前より有する著作権、あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用に当たり、支障のないよう書面により確認しなければならない。特に書面で報告が無い場合は、乙は問題がないことと認識し、以後何らかの問題が発生した場合は乙の責任により対処すること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、又は、本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、乙は甲と協議する。