

## インバウンド向け飲食店等受入体制強化業務委託仕様書（案）

### 1 概要

観光消費額の拡大を図るため、インバウンド誘客に向けて飲食店等の受入対応の充実や情報発信の支援等に取り組むもの。

### 2 業務の内容

#### (1) 受入対応の充実支援

本市の飲食店等（以下、事業者という。）が、多くの外国人観光客が利用している Google マップに多言語情報を自ら掲載するスキルや現場での対応のポイントを学ぶことで、受入対応の充実を図ると共に、全体セミナー及び個別フォローアップを行う。

##### ① 全体セミナー

対 象	対 象 者	飲食店・土産店・宿泊施設等
	人 数	200事業者程度
	料 金	無料
開 催	時 期	6月～7月に3回程度の開催を予定 ※各回同じ内容で、200事業者程度を3回に分けて実施する。
	時 間	2～3時間程度
	場 所	鹿児島市内の施設
内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Google ビジネスプロフィールの登録手法やそのポイント、また Voicetra（総務省による無料翻訳アプリ）等を活用した外国人観光客への基本的な対応方法を学ぶ機会とする。</li> <li>・ 事業者の具体的な取組を促進する実践的な内容とする。</li> <li>・ セミナー内で実際に登録する時間を設けるものとする。</li> <li>・ セミナー動画は後日 Youtube 等で限定公開し、当日の参加事業者のスタッフも閲覧できるようにする。</li> </ul>	
講 師	1～2名。事業者の自立した取組につながる実践的な内容を提供できる候補者を提案し、本市と協議の上決定する。 [例] <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本的な取組ノウハウや具体的な事例の紹介等が可能な専門家</li> <li>・ Google ビジネスプロフィールを用いて集客に取り組む飲食店の経営者等</li> </ul>	

##### ② 個別フォローアップ

- ・ 全体セミナーに参加した事業者を中心に、講師等が訪問しての対面でのアドバイスや、メールや Zoom 等の質問対応等を行う。

[目安]

200事業者×3時間程度/事業者（移動・連絡調整等含む）

- ・ 上記の他に、鹿児島市DX協議会（仮称）の会議（6月～7月開催予定）における、関連情報（1時間程度）の提供や質疑応答対応を行う。

③ 上記①②の運営

補 足	上記の①②の運営に関する全ての業務を実施する。 [①の具体例] <ul style="list-style-type: none"><li>・ 講師の提案</li><li>・ 講師との日程調整、謝金や旅費の支払い</li><li>・ 参加者募集（チラシ作成等）、申込受付、名簿作成</li><li>・ 会場の確保（本市施設を利用することもできる）</li><li>・ 受付、司会</li><li>・ 参加者アンケートの作成、実施、集計 等</li></ul> [②の具体例] <ul style="list-style-type: none"><li>・ フォローアップの日程調整</li><li>・ 対応状況の一覧の作成 等</li></ul>
-----	--

※ 令和6年度に実施予定の下記事業の参加者に向けて、本市より当該全体セミナーの告知やセミナーで用いた資料の一部の共有を行う予定。

[インバウンド向けフードダイバーシティ（食の多様性）推進事業]

- ・ ムスリムやベジタリアン向けの新メニュー開発を促進するための勉強会やフォローアップ等を実施

参加者：10事業者程度（飲食店、宿泊施設、観光施設等）

(2) 多言語での情報発信支援

飲食店が多言語でGoogleビジネスプロフィールに登録するとともに、より良い口コミを得るために必要な支援を行う。

① 翻訳及び画像撮影

- ・ 事業者の基本情報（店舗の概要説明、主なメニュー等）について必要な翻訳を行い、多言語データを事業者に提供する。翻訳言語については英語とし、翻訳にあたってはネイティブ翻訳を基本とする。

- ・ 販売促進につながる画像（10枚程度/事業者）を撮影する。

※ 翻訳文及び画像は事業者がGoogleビジネスプロフィールに登録する際に活用するとともに、データ分析等において連携する「かごしま市観光ナビ」にも掲載する。また、観光ナビに掲載されている店舗については、既存の多言語情報及び画像を活用することとし、それ以外に新たに翻訳及び画像撮影をする店舗を30事業者と見込む。

② 在住外国人によるモニタリング

- ・ 在住外国人をモニターとして、Googleビジネスプロフィールに登録した100事

業者（飲食店を中心）を訪問してアンケートを実施し、その結果を各飲食店にフィードバックする。

~~なお、ポジティブな感想についてはモニターが英語で口コミを投稿する。~~  
 （令和6年3月21日削除）

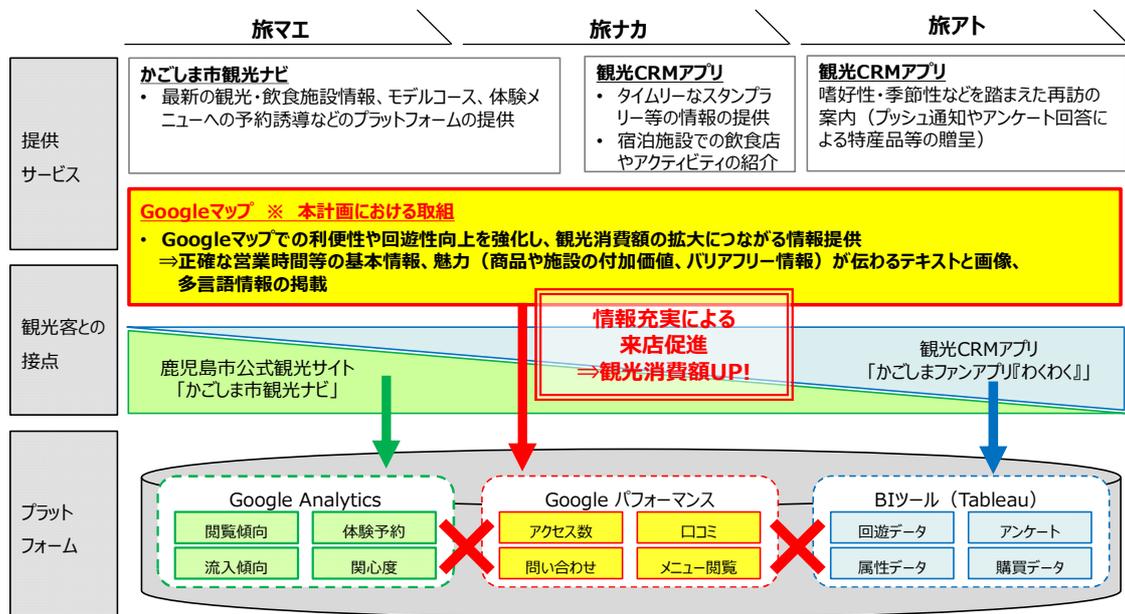
モニター料：8,000円程度/店舗・人（食事・交通費含む）

(3) 参考：本市及び鹿児島観光コンベンション協会による関連する取組

※ 観光庁「地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業」において採択された本市の面的DX化計画に記載の事項に取り組むもの。

▼全体概要

個別事業計画提出事業者及びかごしま市観光ナビに掲載されている本市の主要観光施設約200施設が、Googleビジネスプロフィール情報の充実（正確な基本情報、魅力が伝わるテキストや画像、多言語情報の掲載）を行うための外部公開セミナーやフォローアップ、モニタリングを行う。



▼鹿児島市DX協議会

- ・本市の飲食、宿泊事業者などから構成する10名程度の組織。
- ・官民連携し観光消費額の拡大及び各事業者の収益改善を推進する取組。

▼BIツール (Tableau) の活用

- ・BIツールを用いて観光CRMアプリわくわくの顧客データを用いたデータの見える化を実施し、本市事業者の収益性向上につなげる取組。

### 3 主なスケジュール（案）

令和6年 4月	契約
6月～7月	全体セミナー開催（第1回～第3回） 個別フォローアップ開始 （参考：鹿児島市DX協議会（仮称）の設立、BIツール（Tableau）の収益性向上への活用開始）
7月～	翻訳及び画像撮影
8月30日まで	中間報告
9月～	モニタリング実施
11月29日まで	最終報告
12月13日	業務完了

### 4 履行期間

契約の締結日から令和6年12月13日（金）まで

### 5 業務遂行に関する協議等

受注者は、業務の遂行に当たって、随時経過報告を本市へ行い、本市と密接な連携に努めるものとし、その指示に従うものとする。

### 6 資料等の貸与及び返還

#### (1) 資料等の貸与

受注者は業務の遂行に必要な資料等の貸与を本市へ申し出ることができる。

#### (2) 資料等の返還

受注者は、貸与された資料等の内容を第三者に漏らしてはならず、業務の完了後、速やかに本市へ返還しなければならない。

### 7 成果物

#### (1) 成果物の内容

##### ① 事業報告書（中間）

報告内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集合セミナー及び個別フォローアップの概要</li> <li>・ 参加者の一覧表</li> <li>・ 翻訳及び画像撮影等の概要</li> </ul>
提出部数	上記報告内容を記録した電子媒体1式及び印刷物1部
提出期限	令和6年8月30日（金）まで

## ② 事業報告書（最終）

報告内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ モニタリング結果の概要</li><li>・ 事業報告書（中間）を更新した資料</li><li>・ その他、当該業務において必要なものとして作成した資料</li></ul>
提出部数	上記報告内容を記録した電子媒体1式及び印刷物1部
提出期限	令和6年11月29日（金）まで

### (2) 成果物の提出

受注者は業務が完了した時は速やかに所定の成果物を本市へ提出し、検査を受けなければならない。また、受注者は、中間段階における成果物を求められたときは、速やかに本市へ提出しなければならない。

### (3) 成果物の訂正

受注者は、提出した成果物の誤り又は訂正事項があった場合は、業務完了後であっても本市と協議の上、受注者の負担において速やかに訂正し、本市へ再提出しなければならない。

### (4) 成果物の帰属

成果物は、全て本市の所有とし、本市の承諾を得ずに公表、貸与、使用してはならない。

## 8 調査・報告

本市は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。

## 9 その他

- (1) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他の者に漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 契約後速やかに本業務のスケジュール表を提出すること。
- (3) 業務履行にあたっては、本市と協議のうえ行うこと。また、必要な変更については必ず応じること。
- (4) 委託料は、当該業務の履行に必要な全ての経費を含むこと。
- (5) 業務履行にあたり、疑義が生じた場合には、本市と協議しその指示に従うこと。
- (6) 事故発生の場合は、その都度、事故報告書を提出するものとする。

(7) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議して定めること。