

東北運輸局によるDMOの伴走支援事業 説明書

1. 目的

観光地域づくり法人（以下「DMO」という。）は、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに、地域への誇りと愛着を醸成する地域経営の視点に立った観光地域づくりの司令塔としての役割を有している。

これまで、DMOを核とした観光地域づくりに向け、各種補助金による観光地域づくりの支援をするとともに、専門家派遣や例えば、「観光地域づくり法人（DMO）による観光地経営ガイドブック」の出版等、DMOの資質向上にも努めてきたところである。

一方、新規に登録され具体的にどのように進めていけば良いのか明確な方針を有しないDMO、リソースの不足により観光庁の支援を受けることが困難なDMO、その他事由により十分にそのポテンシャルを活かしきれていないDMOも存在している。

本事業では、インバウンド誘客の促進に向けて、個別課題を抱えるDMOからモデルDMOを選定し、東北運輸局が事務局（東北運輸局が別途指定する事務局を指す）課題の分析や解決に関し伴走支援することで、その課題の解決を図るとともに、併せて、そのノウハウを汎用化し、同様の課題を抱えるDMOに横展開することで、DMO全体の機能強化につなげていくことを目的として実施するものである。

2. 事業主体

東北運輸局

3. 業務内容

本事業では、観光庁出版の「観光地域づくり法人（DMO）による観光地域マーケティングガイドブック」、「観光地域づくり法人（DMO）による観光地経営ガイドブック」、東北運輸局作成の「観光分野におけるデジタル技術活用マニュアル<DMO編>」を活用してモデルDMOの課題を解決するとともに検討内容や実施手順をまとめた実践マニュアルを作成することで、これらのガイドブックに則り地域においてDMOが主体的に実践する方法を具体化、明確化し、DMOが観光地域マーケティングに取り組む環境を整備することを目指す。

また、実践マニュアルの作成にあたっては、他DMOへ横展開することを念頭に他地域において活用する際の留意点もまとめるとともに、具体的な実施内容については効果の上がらなかったものやその検証結果も記載すること。

ただし、本事業のスケジュールに合わせて地域のビジョンやブランディング、戦略策定等にかかる合意形成やステークホルダーマネジメントを行うことは合理的でないことから、本事業で示すモデルDMOの検討内容は、地域が主体的に行う検討結果とは異なり得ることに留意し、モデルDMOの意向を踏まえながら今後の地域の主体的な検討に資するものとなるよう業務を実施すること。

なお、前述のただし書きを踏まえた効果的な本事業の実施方法にかかる工夫や以下に記載す

る個別項目にかかる効果的・具体的な進め方・施策案を提案すること。

【伴走支援】（モデルDMO：株式会社遠野ふるさと商社、公益社団法人山形県観光物産協会）

（1）観光地経営に求められる体制づくり

地域の多様な関係者（地域商社やアンテナショップ等、地域が「売り」とする観光資源の関係者を広く含む。以下、同じ。）がそれぞれどのような役割を果たすのかを明らかにして取組を進めるため、業務別に関係者の役割を整理し「見える化」するとともに、重複や漏れを明確にしたうえで効率的な観光地経営に求められる体制（役割分担）を提案する。

（2）地域に関するマーケティング活動、データの収集と役割の整理

地域の多様な関係者や国、県、市町村、他DMOやJNTO等が行うマーケティング活動について、その活動・ツールや保有するデータ種別等を収集するとともに、観光地域マーケティングにあたってこれらのマーケティング活動等が生かされるタイミング、役割についてカスタマージャーニーマップ等を用いてフェーズ毎に整理すること。また、戦略策定のために不足しているデータをモデルDMOのヒアリング等を通じて特定し取得目的を明確にしたうえで、それらのデータを収集・分析するためのツール（OTA、CRM、BIツール等）の比較検討（導入の目的に応じて、コスト、事務負担、地域事業者への恩恵、取得できるデータと活用方法等を項目毎に評価）し当該地域において最適なツールと管理体制を提案すること。

（留意点）

- ・OTAの比較検討にあたっては、地域におけるOTA導入の目的に応じて、大手OTA等の活用も含めて調査すること。
- ・CRMの比較検討にあたっては、地域におけるCRM導入の目的に応じて、システムの導入にこだわらず幅広く調査すること。また、ふるさと納税の寄付者情報をDMOの顧客管理に利用するために必要な要件や手順についても整理すること。

（3）市場環境の把握と観光地域マーケティング戦略策定

（1）、（2）の結果を踏まえつつ、支援対象DMO等をヒアリングし地域の目指す姿を明らかにしたうえで、環境分析・STP分析等を行い、地域のビジョンやブランディングを検討すること。

プロモーション、事後評価方法等を含めた観光地域マーケティング戦略を策定する。なお、戦略策定にあたってはベンチマークなる観光地域等を選定しその比較を行い戦略に反映させるものとする。

参考：モデルDMO毎のベンチマークとなる観光地域や観点（想定）

株式会社遠野ふるさと商社・・・高千穂（伝統芸能を生かした観光、通過型観光地）

観光地域としてのファンから定住へ向けた取組

公益社団法人山形県観光物産協会・・・熊野古道（アドベンチャーツーリズム、ガイド）

公益社団法人として担える役割（ガイド育成等）

※事業実施にあたってはモデルDMOにヒアリングのうえ確定すること

戦略策定にあたっては、各ガイドブックや農林水産省作成の観光戦略づくりの手引き（2021年）の「6. 「遺産」地域における観光戦略のフレーム例」等を参考に網羅的に作成することとするが、本事業内で重点的に取り組む項目についてはモデルDMO等と調整のうえ決定する。

（4）マーケティングミックス、顧客管理の方針の策定と実施

モデルDMO等のヒアリングを通じて、観光地域マーケティング戦略に基づくマーケティングミックス（7P）と顧客管理の方針を策定、実施する。

ただし、本事業により導入したツール（OTA, CRM, BI ツール）は事業終了後に引き上げる必要があるため、状況に応じてモデルDMOが費用負担して導入・実施することも妨げないことから都度、モデルDMOの意向を確認のうえ実施する。

（5）目標の設定と検証

観光地域マーケティング戦略、マーケティングミックス、顧客管理の方針を踏まえたKGI, KSF, KPIを設定するとともに、実施結果の検証と改善策をまとめること。

（6）その他

東北運輸局作成のOTA共通フォーマット（<https://www.tb.mlit.go.jp/tohoku/ks/ks-sub04/ks-sub04-6.html>）の更新

DMOが利用可能な人材確保ツールの情報収集と整理

【専門家派遣】（支援対象：一般社団法人やまがたアルカディア観光局）

支援対象DMOの課題解決のため下記項目に知見を有する専門家を派遣する。なお、派遣期間は項目毎に1日程度とする。

- （1）東北観光DMPの地域における活用方法の検討と操作習熟のための研修
- （2）海外OTA販路開拓方法の検討・海外OTAの種類と手間、コスト、登録時の留意点等
- （3）欧米系富裕層向けエージェントとのコネクション形成

※実施内容については、対象DMOと調整のうえ具体的内容を決定すること。

【報告書・実践マニュアルの作成】

実施した業務の内容について、調査結果等を盛り込んだ報告書、実践マニュアル及び実践マニュアル（別冊）（※）を以下のとおり作成すること。なお、マニュアルの作成にあたっては、各ガイドブックの引用箇所を明示し、ガイドブックにある各種概要の説明等は最小限とし、地域の実情を踏まえた検討手順や検討の経過等の内容を充実させること。また、報告書及び実践マニュアルはPowerPoint、WordもしくはExcel形式など二次利用可能な形式にて作成するものとする。

※実践マニュアル（別冊）は、本事業で利用されたフレームワークを中心に目的や地域の特性に応じてフレームワークの向き不向きや、当該フレームワークを利用する際のポイント

や良い例、悪い例を整理したものとする。

- ・日本産業規格A4判（簡易製本、カラー） 報告書 3部
実践マニュアル（別冊含む） 50部
- ・報告書、実践マニュアル（別冊含む）：電子データ（CD-R又はDVD-R） 3枚

事業の実施にあたっては、東北運輸局の監督職員と密接な連携を保ちつつ進めるものとする。なお、事業の進め方、内容等について疑義が生じた場合は、その都度協議の上対応するものとする。

4. 企画提案書作成に際しての留意事項

- (1) 日本産業規格A4版とすること。
- (2) 提出期限までに提出されなかった企画提案書は、いかなる理由をもっても特定されない。
- (3) 企画提案書の差し替え及び再提出は、原則認めない。
- (4) 採用しなかった企画提案書は原則返却するが、電子データで提出された場合又は返却を希望しない旨の申し出があった場合は、当局において破棄する。
- (5) 企画提案書に記載すべき事項は「5. 企画提案書に盛り込む事項」のとおりであり、具体的、かつ、簡潔に記載し、評価基準と提案内容の関係が、明確に判断できるようにするものとする。

5. 企画提案書に盛り込む事項

- (1) 「3. 業務内容」に関する具体的な企画案（項目、方法等）
- (2) 業務実施体制、作業工程
- (3) 企画競争参加者の概要等
 - ・企画競争参加者の概要
 - ・担当者の氏名及び連絡先
- (4) 参考見積（概算・消費税含む）
- (5) 再委託に關すること
 - ・ 再委託の予定（下記②の業務に限る）がある場合は、再委託先の事業者名、住所、再委託する業務範囲を記載すること。なお、契約後再委託を行う際には、あらかじめ東北運輸局の承諾を得る必要があるので留意すること。

※東北運輸局の承諾を要する再委託の範囲は、次の区分における②をいう。

- ① 「業務の全部を一括」して又は「業務の主たる部分」（業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等）は、再委託を行うことはできない。
- ② 「業務の主たる部分」及び「軽微な業務」を除く業務は、再委託に際し、東北運輸局の承諾を要する。
- ③ 「軽微な業務」（コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、模型作成、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入、会場借上等）は、再委託に際し、東北運輸局の承諾を要さない。ただし、保有個人情報、個人番号、特定個人情報及び行政

機関非識別加工情報を扱う業務はこの限りではない。

- (6) 令和4・5・6年度国土交通省競争参加資格（全省庁統一資格）に係る資格審査結果通知書の写し（共同して提案を行う者についても提出のこと）

6. 提案書を特定するための評価基準

別紙1のとおり

7. 本事業に係る受付窓口、受付期間

(1) 受付窓口

東北運輸局 観光部 観光地域振興課

〒983-8537 仙台市宮城野区鉄砲町1 仙台第4合同庁舎3階

電話022-380-1001

E-mail: tht-kanchika@gb.mlit.go.jp

(2) 受付期間

令和6年7月22日（月）から令和6年8月1日（木） 17:00まで

(3) 質問を受け付けない項目

- ① 他の応募者からの企画提案書提出に関する質問
- ② 積算に関する内容

8. 書類等の作成に用いる言語及び通貨

日本語及び日本国通貨による

9. 契約書の作成

要

10. 支払条件

本業務終了後、検査職員により業務完了検査を行い合格後、適法な請求書を受理してから30日以内に代金の支払いを行う。

11. 概算予算額

7,000千円以内（消費税含む）

12. 事業実施期間

契約の日から令和7年3月14日（金）まで

ただし、伴走支援及び専門家派遣については、令和7年2月28日（金）までとする。

13. その他

- (1) 提出された企画提案書の内容について、必要に応じてヒアリングを行うことがある。
- (2) 企画提案書を提出したもののうち企画提案書を特定しなかった応募者に対しては、当該企画提案書を特定しなかった旨及び非特定理由を書面により通知する。
- (3) 採用した企画提案書は、国等の行政機関の情報公開法に基づき、開示請求があった場合、あらかじめ「開示」を予定している書類とする。
- (4) 提出された企画提案書が全て特定するに至らない場合若しくは企画提案書の提出がなかった場合は、中止またはその他の方法によることとする。
- (5) 提出した「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標についての適合確認表」について、認定の取消しなどによって提出した内容と異なる状況となった場合には速やかに申し出ること。
- (6) 企画競争の実施結果として、以下の項目について、採用通知後速やかに公表し少なくとも契約締結日までの間は公表する。
 - ① 採用した企画提案書を提出した企業等の名称、住所、代表者氏名及び決定日
 - ② 企業毎、評価項目毎の評価得点及び合計点
- (7) 事業者特定後、特定事業者には情報を適切に管理するために「情報取扱者名簿」及び「情報管理体制図」の提出を求める。その際、特定事業者には情報管理責任者・情報管理取扱者・情報従事者・再委託先等について所属部署・役職指名等の情報を求めることとする。書式や詳細については別紙2のとおりとする。
- (8) 概算予算額に含まれる消費税額は、公示日時点の消費税法（昭和63年法律第108号）に基づく税率によるものとする。なお、当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額とする。
- (9) 本事業の成果物が東北運輸局以外の財産となる経費は、対象外とする。
- (10) その他事業実施に関し必要な事項等は協議により決定する。また、協議により当局の指示があった場合にはその指示に従い作業を進めるとともに、東北運輸局は作業期間中、いつでもその作業状況の報告を求めることができるものとする。
- (11) 契約履行に伴い生じた制作物の著作権は、東北運輸局に帰属するものとする。
- (12) 談合等不正行為があった場合の違約金等については、以下のとおりとする。
 - ① 受注者が、次に掲げる場合のいずれかに該当したときは、受注者は、東北運輸局の請求に基づき、契約額（この契約締結後、契約額の変更があった場合には、変更後の契約額）の10分の1に相当する額を違約金として東北運輸局の指定する期間内に支払わなければならない。
 - 一 この事業の契約に関し、受注者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条の規定に違反し、又は受注者が構成事業者である事業者団体が独占禁止法第8条第1号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が受注者に対し、独占禁止法第7条の2第1項（独占禁止法第8条の3において準用する場合を含む。）の規定に基づく課徴金の納付命令（以下「納付命令」という。）を行い、当該納付命令が確定したとき（確定した当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）
 - 二 納付命令又は独占禁止法第7条若しくは第8条の2の規定に基づく排除措置命令（こ

これらの命令が受注者又は受注者が構成事業者である事業者団体（以下「受注者等」という。）に対して行われたときは、受注者等に対する命令で確定したものをいい、受注者等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令すべてが確定した場合における当該命令をいう。次号において同じ。）において、この契約に関し、独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為の実行としての事業活動があったとされたとき。

三 前号に規定する納付命令又は排除措置命令により、受注者等に独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされた期間及び当該違反する行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が受注者に対して納付命令を行い、これが確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反する行為の実行期間を除く。）に入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。

四 この契約に関し、受注者（法人にあつては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。

② 受注者が前項の違約金を東北運輸局の指定する期間内に支払わないときは、受注者は、当該期間を経過した日から支払いをする日までの日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した額の遅延利息を東北運輸局に支払わなければならない。

(13) 「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」（令和4年9月13日ビジネスと人権に関する行動計画の実施に係る関係府省庁施策推進・連絡会議決定）を踏まえて人権尊重に取り組むよう努めること。

提案書評価基準

提案書は、次に掲げる事項により評価、特定する。

1. 提案書を特定する評価項目と基準

- (1) 業務内容の理解度：調査目的、業務内容について十分に理解していること。
- (2) 提案内容の具体性：提案内容が具体性、妥当性、実現可能性を伴い優れていること。
- (3) 提案内容の独創性：独自の発想に基づく提案内容が含まれていること。
- (4) 業務遂行の確実性：実施体制等（人員と各自の資格、経験、手持ち業務量等を明記）、実施スケジュール等の業務環境が提案内容を安定的に遂行できるものであること。

2. 企画提案者の「ワーク・ライフ・バランスと推進する企業」の評価項目関係

以下の法令に基づく認定を受けた企業その他これに準ずる企業をワーク・ライフ・バランス等を推進する企業として評価加点対象とする。

- (1) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号。以下「女性活躍推進法」という。）に基づく認定
- (2) 次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号。以下「次世代法」という。）に基づく認定
- (3) 青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和45年法律第98号。以下「若者雇用促進法」という。）に基づく認定
- (4) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律第8条に基づく一般事業主行動計画（計画期間が満了していないものに限る。）を策定した企業（常時雇用する労働者の数が100人以下のものに限る。）

※ 外国法人については、「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する外国法人の確認事務取扱要綱」（平成28年9月26日内閣府男女共同参画局長決定）。（以下「外国法人取扱要綱」という。）に基づく上記の認定等に相当すると確認された企業を、ワーク・ライフ・バランス等推進企業に準ずる企業として、評価対象とする。

3. 特定方法

- (1) 企画競争委員会の委員が、企画提案内容を評価するために、上記1.（1）から（4）の各評価項目について1点から5点までの5段階評価を附す。
- (2) ワーク・ライフ・バランス等を推進する企業については、別表による加点を行い、これを企画提案書の合計点とする。
- (3) 各委員の採点の合計点が委員数×20点の60%以上で、かつ、上記（2）を加点した合計点が最も高い企画提案書を特定する。
- (4) 合計点の最も高い企画提案書が複数ある場合には、そのうちから委員長が特定する。

(別表)

＜ワーク・ライフ・バランス等推進企業に係る配点表＞

評価項目	認定等の区分 ※1		総合評価落札方式等 [単位：%] (総配点に占める割合)		
			評価の相対的な重要度等に応じて配点		
ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	女性活躍推進法に基づく認定（えるぼし認定企業・プラチナえるぼし認定企業）等	プラチナ えるぼし ※2	最大5%	5	
		えるぼし 3段階目 ※3		4	
		えるぼし 2段階目 ※3		3	
		えるぼし 1段階目 ※3		2	
		行動計画 ※4		1	
	次世代法に基づく認定（くるみん認定企業・トライくるみん認定・プラチナくるみん認定企業）	プラチナ くるみん ※5		5	
		くるみん（令和4年4月1日以降の基準） ※6		3	
		くるみん（平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準） ※7		3	
		トライくるみん ※8		3	
		くるみん（平成29年3月31日までの基準） ※9		2	
	若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定企業）				4

※1 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行う。

※2 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第24号）による改正後の女性活躍推進法第12条の規定に基づく認定

※3 女性活躍推進法第9条の規定に基づく認定。なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。

- ※4 常時雇用する労働者の数が100人以下の事業主に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。
- ※5 次世代法第15条の2の規定に基づく認定
- ※6 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則の一部を改正する省令（令和3年厚生労働省令第185号。以下「令和3年改正省令」という。）による改正後の次世代育成支援対策推進法施行規則（以下「新施行規則」という。）第4条第1項第1号及び第2号の規定に基づく認定
- ※7 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、令和3年改正省令による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第4条又は令和3年改正省令附則第2条第2項の規定に基づく認定（ただし、※9の認定を除く。）
- ※8 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、新施行規則第4条第1項第3号及び第4号の規定に基づく認定
- ※9 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号。以下「平成29年改正省令」という。）による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第4条又は平成29年改正省令附則第2条第3項の規定に基づく認定

情報管理体制

- ① 受注者は、本業務で知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として受注者が収集、整理、作成等した情報であって、東北運輸局が保護を要さないことを同意していない一切の情報をいう。以下同様。）を適切に管理するため、次の履行体制を確保するとともに、東北運輸局に対し「情報取扱者名簿」及び「情報管理体制図」（別添様式例）を提出し、東北運輸局の同意を得ること。また、これらに記載した情報に変更がある場合は、予め東北運輸局の同意を得ること。

（確保すべき履行体制）

- ・本業務で知り得た保護すべき情報の取扱者は、当該業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする。
 - ・本業務で知り得た保護すべき情報は、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有していること。
 - ・東北運輸局が同意した場合を除き、受注者に係る親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンスサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の契約相手方に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の受注者以外の者に対して伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有していること。
- ② 本業務で知り得た保護すべき情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏洩してはならない。ただし、東北運輸局が同意した場合はこの限りではない。
- ③ 本業務で知り得た保護すべき情報を記録した資料に関する業務履行完了後における取扱い（返却・削除等）については、東北運輸局の指示に従うこと。
- ④ 本業務で知り得た保護すべき情報について、報道等での指摘も含め、漏洩等の事故や恐れが判明した場合については、業務の履行中・履行後を問わず、事実関係等において直ちに東北運輸局へ報告すること。なお、報告がない場合でも、情報の漏洩等の懸念や事故等がある場合には、東北運輸局が行う報告徴収や調査に応じること

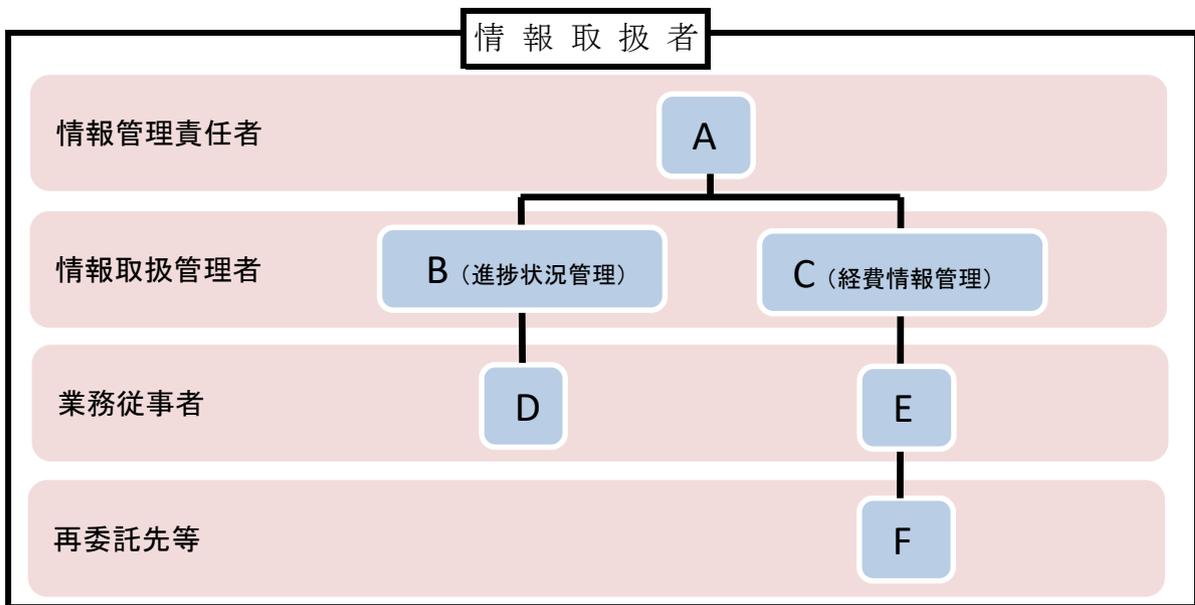
「情報取扱者名簿」及び「情報管理体制図」

① 情報取扱者名簿 ※情報取扱者は本業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする。

		氏名	会社名・住所	所属部署	生年月日等
情報管理責任者 （※1）	A				
情報管理取扱者 （※2）	B				
	C				
業務従事者 （※3）	D				
	E				
再委託先等	F				

- （※1）本業務における情報取扱のすべてに責任を有する者。
 - （※2）本業務の進捗状況などの管理を行う者で、本業務で知り得た保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。
 - （※3）本業務で知り得た保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。
- ※このほか、日本国籍以外の国籍を有する者については、国籍やパスポート番号等を別途報告するものとする。

② 情報管理体制



※本業務の遂行にあたって、保護すべき情報を取り扱うすべての者を記載すること（再委託先等も含む）。

③ その他

- ・ 別途提出している資料により必要な情報を確認できることを担当部局が認める場合には、当該資料で代用することができる。
- ・ 情報管理規則等の内規を別途添付すること。
- ・ 必要に応じ、本別紙記載の内容を確認するため追加で提出を求める場合がある。