

令和 8年 4月 10日

各 位

一般社団法人 小樽観光協会
会長 西條 文雪
(公印省略)

令和8年度 地域DMO小樽観光協会「観光地経営戦略」策定等業務 に係る企画提案の募集について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より小樽の観光振興事業に格別のご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、当協会では、標記業務の企画提案を募集いたします。詳細については、下記の内容をご確認ください。

記

1 事業内容

- ① 令和8・9年度 来訪者・住民・観光関連事業者を対象とした観光調査業務
(ただし、令和9年度は、別途「観光客動態調査業務」を実施予定のため、本調査では来訪者を除く。)
- ② 地域DMO小樽観光協会「観光地経営戦略」策定業務 (令和8・9年度作成)
- ③ データに基づく観光施策を支援する観光ダッシュボード構築 (令和8・9年度作成)

2 事業目的：小樽観光の持続可能な発展を図るため、観光庁のDMOガイドラインに基づき、①来訪者・住民・観光関連事業者を対象とした観光調査を実施し、観光の現状把握および課題整理を行い、これらを統合的に分析し、持続可能な観光地域づくりの指標(KPI)を設定するもの。また、その結果を基に、小樽DMOの機能強化に資する②観光地経営戦略を策定するとともに、③データに基づく観光政策の意思決定を支援する観光ダッシュボードを構築する。

3 事業実施期間：令和8年契約締結日～令和10年3月31日
(ただし、令和9年度については小樽市令和9年度予算成立を前提とする。)

4 事業費：令和8年度 15,000,000円 (消費税及び地方消費税相当額を含む)
※ 令和9年予算は、14,000,000円を要求予定

5 公募開始：令和8年4月10日 (金)

6 質問受付から回答：随時、令和8年4月17日(金) 17時まで

7 企画提案提出期限：令和8年4月24日 (金) 17時まで

8 ヒアリング：令和8年5月7日 (木)、5月8日 (金)

9 採択結果通知：令和8年5月中旬を目途に可否を通知します。

10 委託契約の締結：令和8年5月中旬

一般社団法人 小樽観光協会
事務局担当：徳満、逸見
〒047-0007 小樽市港町4番3号
電話0134-33-2510、FAX0134-23-0522
info2007@otaru.gr.jp

令和8年度 地域DMO小樽観光協会「観光地経営戦略」策定等業務 企画提案指示書

1 業務名

本業務は、「令和8年度 地域DMO小樽観光協会「観光地経営戦略」策定等業務」(以下「本業務」という。)と称する。

2 発注者

一般社団法人小樽観光協会（以下「発注者」という。）

3 企画提案応募条件等

単体企業等、又は複数企業等による連合体(以下「コンソーシアム」という。)とし、単体企業等及びコンソーシアムの構成員は、次のいずれにも該当すること。

- (1) 道内に本・支店等を有する次のいずれかの者であること。ただし、コンソーシアムの場合、構成員のうち一者以上が道内に本・支店等を有する場合は可とする。(なお、コンソーシアムの場合には、別紙協定書を提出する事)
 - ① 民間企業
 - ② 特定非営利活動促進法(平成10年法律第7号)に基づく特定非営利活動法人
 - ③ その他の法人、又は法人以外の団体等
- (2) 提案事項を的確に実施する能力を有する者であること。
- (3) コンソーシアムの構成員が単独企業又は他のコンソーシアムの構成員として、この企画提案に参加する者でないこと。
- (4) 小樽観光協会が必要と判断する際に、小樽観光協会にて業務打合せを行える人員・業務実施体制を取ることができる者であること。
- (5) 暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。)又は暴力団関係事業者(暴力団員が実質的に経営を支配する事業者その他同条第2号に規定する暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する事業者をいう。)に該当しない者であること。

4 契約方法等

公募型プロポーザル方式(価格考慮型)による随意契約

- ※ 企画内容提案に加えて価格についても審査基準の要素とする。
- ※ 契約は単年度だが、事業期間は2年間とする。
- ※ 事業費の支払いは、年度ごとに業務完了の確認を受けた後、適法な支払請求書をもって支払を受けるものとする。

5 委託業務の概要

本業務は、次の3業務で構成する。

- ① 観光調査業務（来訪者調査・住民満足度調査・観光事業者調査）

- ② 観光地経営戦略策定業務
- ③ 観光ダッシュボード構築業務

6 業務内容

6-1 観光調査業務（来訪者調査・住民満足度調査・観光事業者調査）

(1) 来訪者調査

小樽市を訪れる観光客を対象に、観光行動・消費・満足度等を把握する調査を実施する。

- ・ 対象：小樽市を訪れている観光客(国内客・訪日外国人)。
- ・ 想定サンプル数：国内客 400サンプル以上、訪日外国人 100サンプル以上、
合計 500サンプル以上（1回の調査サンプル数）
- ・ 調査方法：サンプル数を確保するため、有効的な回収方法を提案すること。
調査実施回数は春・夏・秋・冬の4回実施すること。
- ・ 調査内容：来訪目的・行動、情報源、観光消費、満足度、再訪意向、属性など観光地経営戦略を考えるうえで指標となる情報を網羅したものとする。
- ・ 調査日、調査方法、調査内容について、発注者の了承を得たうえで調査を実施すること。

(2) 住民満足度調査

持続可能な観光地づくりを推進するため、小樽市民を対象に観光に対する理解度・受益感・負担感等の住民満足度を把握するためのアンケート調査を実施する。

- ・ 対象：小樽市民
- ・ 想定サンプル数：500サンプル以上
- ・ 調査方法：郵送、WEBなどサンプル数を確保するため、有効な回収方法を提案すること。
- ・ 調査内容：観光に対する意識、観光の影響、観光のメリット、観光への協力意識、観光政策に対する満足度など、住民満足度等指数の作成を検討する材料となる設計を行うこと。
- ・ 本調査は、「持続可能な観光の実現に向けた住民理解」の定点観測として、今後、継続的に実施できる設計を行うこと。と指標・設問の考え方、先行事例の整理、定点観測に資する設計（今後継続しやすい設計）を含めて提案する。
- ・ 調査日、調査方法、調査内容について、発注者の了承を得たうえで調査を実施すること。

(3) 観光事業者調査

小樽市内の観光関連事業者を対象に調査を実施する。

- ・ 対象者：小樽市内の宿泊、飲食、小売、交通、体験、観光施設など観光関連事業者
- ・ 想定サンプル数：50事業者以上（参考：観光協会会員数 約380事業者）
- ・ 調査方法：WEBなどサンプル数を確保するため、有効な回収方法を提案すること。
- ・ 調査内容：売上動向、従業員数、観光客構成、平均給与額などのほか、データ活用状況、DMOへの期待等を把握する設計を行うこと。また、必要に応じヒアリング調査にて深掘りを行い事業者の課題の解像度を高める。
- ・ 調査日、調査方法、調査内容について、発注者の了承を得たうえで調査を実施すること。

(4) 分析・取りまとめ

- ・ 上記(1)～(3)の結果について、統計的整理及び示唆抽出を行い、戦略策定に資する形で整理する。
- ・ 地域内の多様なステークホルダーが理解・活用できる表現(図表、要点整理、サマリー)で取りまとめる。

6-2 観光地経営戦略策定業務

上記6-1の調査結果等を踏まえ、観光庁のDMOガイドラインに基づき、以下の①～⑫の全ての要素で構成した中長期(4～5年間)の小樽版DMOの観光地経営戦略を作成すること。

- ① 観光地のビジョン、重要目標達成指標(Key Goal Indicator)
- ② 観光地のビジョンに基づく観光地域づくり法人の使命
- ③ データの活用方針
- ④ 環境分析
- ⑤ 観光地域マーケティング戦略
- ⑥ 地域のマーケティングミックス(4P)戦略
- ⑦ マネジメント区域における受入環境整備の方針
- ⑧ 顧客管理の方針
- ⑨ 観光による受益を広く地域に行き渡らせる方針
- ⑩ 戦略の重要成功要因(Critical Success Factor)、KGI、KPIの設定の設定
- ⑪ 実行計画
- ⑫ 効果検証の体制とその方法

(1) 現状分析・課題構造化

上記の調査結果及び既存資料(発注者提供)を踏まえ、小樽観光の現状・課題・機会を整理する。

(2) 目指す姿・基本方針の整理

- ・ 小樽版DMOが担うべき役割(機能)と優先順位を整理する。
- ・ 持続可能な観光経営の観点(住民理解、事業者の稼ぐ力、観光客満足、データに基づく意思決定等)を踏まえる。

(3) 重点施策・アクションプラン案の策定

- ・ 重点テーマ(例:受入環境、分散・平準化、観光消費拡大、回遊促進、インバウンド対応、事業者支援、データ活用等)に対する施策案を整理する。
- ・ 実行主体、役割分担、概算スケジュール、必要な体制・運営を提示する。

(4) KPI設計

- ・ 施策をモニタリングするKPI(例:来訪、滞在、消費、満足、住民理解、事業者の生産性、データ活用度等)を定義し、可能な範囲で算出方法・データソースを整理する。

(5) 運営支援

- ・ 合意形成に資する会議の運営を支援する。

6-3 観光ダッシュボード構築業務

(1) 要件定義

- ・ ダッシュボードの利用目的、利用者(例:観光協会、行政、事業者等)、意思決定シーンを整理し、必要指標・画面構成・更新頻度・運用体制を定義する。

(2) データ整理・連携方針

- ・ 利用するデータ(例:調査結果、既存統計、外部データ)を棚卸しし、取得・加工・更新の方針を整理する。

(3) ダッシュボード構築

- ・ 上記要件に基づき、指標の可視化(例:KPI一覧、時系列、属性別比較、エリア別比較等)を行う。
- ・ 閲覧権限、更新手順、運用ルール(データ更新・メンテナンス)を含めて整備する。

4) 操作説明・引き継ぎ

- ・ 主要利用者(当初は、発注者と小樽市観光振興室を想定するが、将来はオープン化を目指すもの)向けに操作説明資料を作成し、引き継ぎを行う。

7 実施体制・打合せ

- ・ 受託者は、責任者及び実務担当者を定め、発注者との連絡調整を円滑に行うこと。
- ・ 定例打合せ(例:月1回程度)及び重要な意思決定会議を設け、進捗・課題・次アクションを明確化すること。

8 成果品

(1) 観光地経営戦略策定書

- ・ 本文、サマリー、アクションプラン、KPI一覧等記載

(2) 業務報告書

- ・ 仕様書に沿った実施手順、実施体制等記載
- ・ 調査設計・実施結果・分析結果

(3) その他、本事業で作成したデータ類

- ・ 来訪者調査結果ローデータ
- ・ 住民満足度調査結果ローデータ
- ・ 観光事業者調査結果ローデータ
- ・ ダッシュボード要件定義・設計書(必要に応じて)
- ・ ダッシュボード運用手順書

(4) 電子データ一式

- ・ 上記成果品の電子データ(PDF、MS Word、MS Excel等、発注者指定形式)
- ・ 調査データ(個人情報等を除き、発注者と協議のうえ提供可能な範囲)

9 企画提案書および見積依頼内容

次の項目について記載し、企画提案書を提出すること。

- ① 各業務の企画内容及びその考え方
- ② 業務実施体制
当該業務実施体制について、業務担当者をはじめとする企画提案者の体制等を明記し、具体的に記載すること。
- ③ 業務スケジュール
委託業務開始から終了までのスケジュールを具体的に記載すること。
- ④ 見積書
 - ・ 各業務について、項目別に内訳を記載すること。
 - ・ 協力会社への再委託並びにコンソーシアムでの参加の場合は、各社の担当業務範囲(責任分界点)、再委託金額を明記すること。
- ⑤ 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。
- ⑥ 提出された企画提案書は返却しない。

10 企画提案書の提出

- ・ 提出形式 PDF形式
- ・ 提出期限 令和8年4月24日(金)17時まで(期限必着)
- ・ 提出場所 小樽観光協会
- ・ 提出方法 メールまたはファイル転送サービス経由にて提出(持参も可)

11 企画提案に関するヒアリング

各社から提出された企画提案についてヒアリング審査を実施する。

- ・ ヒアリング日程 令和8年5月7日(木)もしくは5月8日(金)
※ 企画提案書の提出期限締切後に、事務局より日程調整予定
- ・ ヒアリング会場 小樽市観光振興室庁舎 2階会議室(小樽市港町4番3号)
- ・ ヒアリングに参加できなかった場合は、棄権とみなす。

12 企画提案の選定基準

企画提案は、次の項目を審査し総合的に判断する。

- (1) 企画提案の具体性
 - ・ 提案内容に具体性があり、かつ全体の計画が実現可能なものとなっているか。
 - ・ 事項性のある創意工夫をこらした企画提案となっているか。
- (2) 業務遂行能力
 - ・ 小樽観光の実情に精通し、業務を遂行するに当たっての実施体制が確保され、遂行能力があると判断できるか。
 - ・ 帆事業を実施するうえで、知見や実績、経験は十分か。
 - ・ 事業スケジュールが適正であるか。
- (3) 経済合理性
 - ・ 費用対効果が高い提案となっているか。

13 その他留意事項

- 本業務の遂行に必要な経費は、発注者が別途負担するものを除き、原則として受託者の負担とする。
- 受託者は、本業務を通じて知り得た一切の情報について、漏えい、滅失、棄損等がないよう厳重に管理し、業務目的以外に利用し、または第三者に提供しないこと。契約終了後も同様とする。
- 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた場合は、発注者と協議しこれを定める。