

高岡市観光データ分析・活用推進事業業務委託仕様書

1 委託業務名

高岡市観光データ分析・活用推進事業業務委託

2 業務目的

大勢の観光客が訪れている JR 雨晴駅周辺の受入態勢の充実に向けた取組みを行うとともに、能登半島地震により観光客が減少した伏木地区への観光需要の喚起と誘客促進を図ることを目的に、高岡市を訪れた国内観光客及び訪日外国人観光客（インバウンド客）の需要や高岡市の観光に対する認知度・満足度、人流、観光消費額等についての実態や動向などを把握するための調査を行い、収集した調査データを分析し、今後の観光誘客戦略の基礎データとすることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和 9 年 2 月 26 日（金）まで

4 委託上限額

2,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

5 委託業務の構成

- (1) 国内観光客向けアンケート調査業務
- (2) インバウンド客向けアンケート調査業務

6 委託業務の内容

- (1) 国内観光客向けアンケート調査業務

ア 調査対象・調査方法

国内観光客を対象として、調査地点に調査票を設置し、調査を行う。なお、委託者が利用する汎用クラウドサービス（Google フォーム等）により、WEB アンケートを実施し、受託者は WEB アンケート URL から二次元コードを生成し、回答者に提供し、回答者のスマートフォン等で回答してもらうものとする。

イ 調査地点

高岡市内観光施設、宿泊施設、飲食店等（100 施設程度）

ウ 調査時期

令和 8 年 10 月～令和 9 年 1 月末日

エ 調査サンプル数

600 サンプル以上

※サンプル数には、高岡市民を含めないこと。

※有効な回答が得られた調査票のみサンプル数としてカウントする。

※上記の条件下で、サンプル数を確保するとともに、必要となるサンプル数について、高岡市における観光客の実態をふまえ追加等が必要であれば提案に含めること。なお、サンプル数を確保するために必要な措置を、委託者と協議したうえで行うこと。

オ 調査項目

以下の調査項目を含めることを必須とし、富山県観光ウェブアンケートデータ「TOYTOS（トイトス）」を参考にしながら、30問程度の項目を提案すること。なお、調査項目については提案した内容を委託者と協議し決定すること。

- ・居住地（富山県内市町村別・その他都道府県別）
- ・性別
- ・年代
- ・世帯年収
- ・同行者及び人数
- ・来訪目的
- ・滞在期間
- ・移動方法
- ・観光情報の収集方法
- ・観光消費額
- ・旅行満足度
- ・雨晴海岸について（雨晴海岸滞在の有無、雨晴海岸までの移動方法、滞在時間、前後周遊スポット、観光消費額、満足度）
- ・高岡市の食事、宿泊、観光・体験、交通等についての意見（自由記載）

カ 調査票

計 80,000 部を制作し、調査地点へ配布すること。なお、観光客に手に取ってもらうことができるようなデザインや手法を提案すること。

キ データの分析及び考察

回収した回答データについて、以下のとおり分析及び考察を行うこと。

（ア）データクリーニング

回収した回答データについて、重複回答、回答内容に著しい矛盾がある回答、設問に対する機械的な回答その他の不正回答又は分析上不適切と判断される回答を確認し、適切な基準に基づきデータクリーニングを実施すること。なお、クリーニングの実施基準及び除外した回答数等については、委託者に報告し、承認を得ること。

（イ）単純集計及びクロス集計

調査結果について、設問ごとの単純集計を行うとともに、回答状況を踏まえ、必要なクロス集計を行うこと。クロス集計については、少なくとも居住地、性別、年代、移動方法等の調査項目を用いるものとし、その他、分析上有効と考えられる項目についても実施すること。

また、単純集計及びクロス集計の結果について、単に数値や割合を示すだけで

はなく、特徴的な傾向及びその背景として考えられる要因等を整理すること。

(ウ) 消費行動・消費額に関する分析

観光客の消費額について、観光客の属性、来訪目的、滞在時間、移動方法等との関連性を分析すること。なお、単に平均消費額等を算出するだけではなく、消費額の高低に関連する要因を可能な範囲で分析し、「どのような観光客が、どのような行動を取ることで消費額が高くなる傾向があるのか」を把握できるよう努めること。

(エ) 自由記述等の分析

自由記述による回答については、回答内容をテーマ・意見等のまとまりごとに整理し、特徴的な意見、ニーズ、課題等を分析すること。なお、単なる回答の列挙にとどまらず、回答者の属性等との関連性にも着目し、どのような観光客からどのようなニーズが生じているのかを可能な範囲で明らかにすること。

(オ) 総合的な考察及び政策提言

上記の分析結果を踏まえ、単なる結果の記述にとどまらず、総合的に考察すること。また、分析結果から明らかとなった課題について、その背景・要因を整理するとともに、今後の高岡市の観光施策の検討に資する具体的な示唆及び提言を行うこと。

(カ) 高度な分析手法等の活用

上記に定める分析に加え、本調査の目的達成に有効と考えられる分析手法、統計的手法等を積極的に活用すること。

ク その他

回答者のうち、計 10 名に 5,000 円相当／名の地場産品をプレゼントすること。抽選及び当選者への配送業務は、委託者と協議の上、受託者が実施すること。なお、発送に伴い取得する当選者の個人情報、本目的以外に使用せず、業務終了後に速やかに完全廃棄すること。

その他、様々な属性の旅行者からのアンケートを収集するために有効な周知方法を提案すること。

(2) インバウンド客向けアンケート調査業務

ア 調査対象・調査方法

調査地点を訪れたインバウンド客を対象として、調査員による対面聞き取り調査を行う。

イ 調査地点

雨晴海岸

※高岡市のインバウンド客の実態をふまえ、上記以外に必要な調査地点があれば提案に含めること。

ウ 調査回数、時期

実施時期は、令和 8 年 10 月～令和 9 年 1 月末日のうち、8 日間（1 日あたり 4 時間

以内)とし、実施日は、委託者と協議のうえ決定するものとし、調査日程の調整については、受託者において、調査協力施設と調整等を行うこと。

エ 調査サンプル数・調査対象言語

100 サンプル以上・英語

※サンプル数には、高岡市民を含めないこと。

※有効な回答が得られた調査票のみサンプル数としてカウントする。

※上記の条件下で、サンプル数を確保するとともに、必要となるサンプル数について、高岡市におけるインバウンド客の実態をふまえ追加等が必要であれば提案に含めること。なお、サンプル数を確保するために必要な措置を、市と協議したうえで行うこと。

※調査票の言語は英語を想定しているが、高岡市を訪れるインバウンド客に対して効果的に調査を実施できるよう、言語の追加等があれば提案すること。なお、調査票の翻訳も含めて受託者において行うこと。

オ 調査項目

「6 (1) オ 調査項目」に記載のとおりとする。ただし、居住地については、国・地域別及び必要に応じてエリア別とする。

カ データの分析及び考察

「6 (1) キ データの分析及び考察」に記載のとおりとする。

キ その他

- ・調査対象者は、対象地域での観光活動の実績がある者とし、観光開始前は対象から除外すること。
- ・調査に協力いただいた来訪者に配布するノベルティを用意すること。なお、ノベルティ内容について、受託者は市に提案を行うものとする。ノベルティ単価（上限額）は300円(税込み)／個とする。
- ・調査の実施にあたっては、適切な調査結果が得られるよう、外国語スキルや対面調査の経験、コミュニケーションスキル等を有する調査員を確保すること。
- ・調査員に対して、対面聞き取り調査での接遇や調査票の記入方法・注意事項等について十分説明を行い、適正な調査が行えるよう留意すること。
- ・円滑に調査が行えるよう、調査員の健康管理を適切に行うとともに、問題が生じた際は速やかに対応できるよう体制を構築すること。

7 成果物

(1) 事業報告書の作成

事業報告書は、国内観光客向けアンケート調査報告書及びインバウンド客向け調査報告書の2種類を作成すること。また、概要版も作成すること。

(2) その他

上記とあわせ、受託者は、本事業の完了に伴い、次の成果物を指定のファイル形式にて委託者に納品すること。なお、すべての電子データは、編集可能な状態（パスワード

保護等は施さない、または解除キーを共有する）で納品するものとする。

成果物	数量
事業報告書（電子データ） ※考察、マーケティング戦略への提言を含むもの	各 1 式
事業報告書（電子データ）（概要版）	各 1 式
調査票及びアンケート画面仕様書の電子データ（Word または Excel）	各 1 式
回答の電子データ（Excel） ※無効回答を除外の上、整理したもの ※日本語に翻訳したもの	各 1 式
単純集計表・クロス集計表（Excel）	各 1 式
プレゼント当選者配送管理リスト（電子データ）	各 1 式

8 再委託

受託者は、業務の一部を再委託することができる。その場合、委託者に事前に書面で承認を受けなければならない。

9 検査及び著作権の帰属

- (1) 受託者は、委託者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。
- (3) 本業務により作成された成果物（回答データ、集計表、事業報告等）の著作権（著作権法第 27 条および第 28 条に規定する権利を含む）は、完了検査完了をもって委託者に移転、帰属するものとする。

10 データ保存・調査等

- (1) 委託者は、本業務の適正な履行を確保するため必要があると認めるときは、受託者に対し、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、受託者は、これに誠実に応じるとともに、本業務に関連して取得又は作成したデータ等について委託者から提供を求められた場合には、法令及び契約内容に支障のない範囲で、可能な限りこれを提供するものとする。
- (2) 本事業は、高岡市の監査対象事業であるとともに、国の地域未来交付金（以下、「交付金」という。）を活用するものであり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、受託者は、業務に伴い収集、作成したデータや経理に関する帳簿は、事業終了後 5 年間適切に管理すること。また、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、委託者は受託者に対し、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は求めに応じて積極的に協力すること。

11 関係法令等の遵守

- (1) 受託者は、関係法令等を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務を市の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、個人情報取扱特記事項を遵守させなければならない。

12 その他留意事項

- (1) 受託者が、本事業のために作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て委託者と協議の上、決定すること。また、市は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 国内観光客向けアンケート調査業務で使用する汎用クラウドサービスについて、委託者は受託者に対し、調査票の実装およびデータ抽出を目的として、対象フォームの一時的な「編集権限」を付与する。なお、受託者は、付与された権限を本業務の目的以外に使用してはならない。また、業務完了後に、委託者は速やかに当該権限を解除する。
- (3) 受託者は、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。
- (4) 受託者は、常に委託者と緊密に連携を図り、効率的な遂行に努めなければならない。
- (5) 受託者は当該委託業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず委託者に報告し、指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うものとする。
- (6) 受託者は、本事業における資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (7) この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、高岡市の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。
- (8) その他、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、委託者と受託者が協議の上、別途定めるものとする。

(別記)

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受託者（以下「乙」という。）は、高岡市観光データ分析・活用推進事業業務（以下「本委託業務」という。）を処理するために個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

第2 責任体制の整備

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第3 作業責任者等の届出

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、本委託業務の着手前に書面により高岡市（以下「甲」という。）に報告しなければならない。
- 2 乙は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 3 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4 取扱区域の特定

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 3 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

第5 従事者への周知及び監督等

- 1 乙は、本委託業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、本委託業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことを周知しなければならない。
- 2 乙は、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

第6 取得の制限

乙は、本委託業務を処理するために個人情報を取得するときは、本委託業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

第7 秘密の保持

乙は、本委託業務を処理する上で知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

第8 派遣労働者等の利用時の措置

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者に行わせる場合には、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、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、本委託業務を契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 3 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第9 安全確保の措置

- 1 乙は、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の当該個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- 2 乙は、個人情報の保護に関する規程類を整備するとともに、乙が講ずる安全管理措置について、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

第10 利用及び提供の制限

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報を本委託業務の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

第11 複写又は複製の禁止

乙は、本委託業務を処理する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。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を受けたときは、この限りでない。

第12 資料等の返還及び廃棄

- 1 乙は、本委託業務を処理する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、業務完了（業務中止及び業務廃止を含む。以下同じ。）後直ちに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- 2 乙は、本委託業務を処理するために甲から引き渡され、又は乙が自ら作成し、若しくは取得した個人情報が記録された資料等（前記1の規定により甲に返還するものを除く。）を、業務完了後速やかに、かつ、確実に廃棄し、書面により報告しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- 3 乙は、前記1又は2の規定に基づき資料等を返還又は廃棄したときは、返還又は廃棄した日時、担当者及びその方法等を記載した書面により速やかに甲に報告しなければならない。

第13 取扱状況の報告及び調査

甲は、必要があると認めるときは、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を乙若しくは再委託先に報告させ、又は実地に調査することができる。

第14 指示

甲は、乙が本委託業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適正と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うものとし、乙はその指示に従わなければならない。

第 15 事故時の対応

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第 16 損害のために生じた経費の負担

乙は、特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより、甲又は第三者に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償しなければならない。

第 17 名称等の公表

甲は、乙がこの契約に違反し、個人情報の不適正な取扱いを行った場合において、事前に乙から事情の聴取を行った上で、次の(1)から(5)までのいずれかに該当すると認められるときは、乙の名称、所在地及びその個人情報の不適正な取扱いの内容を公表することができる。

- (1) 第 7 の規定に違反し秘密を漏らしたとき。
- (2) 第 9 の規定に違反し必要な措置を怠り個人情報を漏えい、滅失又はき損したとき。
- (3) 第 10 の規定に違反し目的外の利用又は提供をしたとき。
- (4) (1)から(3)までに相当する個人情報の不適正な取扱いがあるとき。
- (5) (1)から(4)までに規定するもののほか、個人情報の不適正な取扱いの態様、個人情報の内容、損害の発生状況等を勘案し、公表することに公益上の必要性があるとき。