

# 外国人観光客受入環境整備状況調査業務 公募型プロポーザル提案説明書

## 1 業務名

外国人観光客受入環境整備状況調査業務

## 2 業務の目的

札幌市の令和7年度の観光客数は過去最多の約1,605万人、総観光消費額は約7,617億円であり、観光業は重要な産業の一つとなっている。

その中でも、外国人宿泊者数は約249万人、前年伸び率14.1%と伸び率も大きく、観光客の満足度向上や周遊促進による来札幌観光客数や観光消費額の増加につなげていくためには、観光客の受入環境を効率的・効果的に整備する必要がある。一方で、観光客の受入環境の整備は、同時に第2次札幌市観光まちづくりプラン掲載の「市民が誇りに思う魅力あふれる暮らしやすい『まち』」の基盤を築くことでもあるため、観光の発展が市民の誇りや満足度の向上につながるものである必要がある。

本業務は、札幌の受入環境整備の状況を調査することに加え、観光事業者等の意識や札幌市民の考えを把握し、今後整備を進めるに当たっての取組の方向性を明らかにすることを目的とする。

## 3 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

## 4 業務内容

市内観光事業者及び札幌市民に向けて、以下に記載の調査を実施すること。

### (1) 市内観光事業者への調査

市内観光事業者に対してアンケートやヒアリングによる調査を行うこと。調査対象施設や調査項目は、提案をもとに委託者との協議により決定することとするが、想定する施設及び項目は以下のとおり。

#### ア 調査対象施設

観光・スポーツ施設、宿泊施設、飲食店、交通機関（JR、地下鉄、バス、タクシー、レンタカー等）、商業施設等とする。

#### イ 調査項目

20～30問程度とする。ただし、委託者が令和3年度に外国人観光客受入環境整備状況調査で実施した関係事業者アンケート調査の項目（外国人観光客受入環境整備状況調査業務 概要版 P2左側「3-1. 関係事業者アンケート調査」）を必須とすること。加えて、調査対象施設に応じて、設問の表現を修正すること。

また、調査結果を用いて今後の整備の方向性を明らかにするにあたり、この項目数で十分な調査ができない場合には、調査項目数を増やすこと。

【令和3年度 外国人観光客受入環境整備状況調査業務 概要版URL】

<https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/program/documents/ukeiretyousa.pdf>

また、設備等のデジタル化・DX推進状況や商品やサービスの高付加価値化への取組みが把握できる設問を含めること。

その他の調査項目は原則、提案によるものとするが、外国人観光客受入環境整備に取り組んでいる国内自治体やDMOが実施した過年度調査等も参照の上、札幌の受入環境整備の向上に資する設問を提案すること。

【参考①：京都観光事業者実態調査(2025年) 調査結果URL】

<https://www.kyokanko.or.jp/report/20260319/>

【参考②：京都観光事業者実態調査 回答票URL】

[https://www.kyokanko.or.jp/wp/wp-content/uploads/jigyosya\\_survey2025\\_answersheet.pdf](https://www.kyokanko.or.jp/wp/wp-content/uploads/jigyosya_survey2025_answersheet.pdf)

#### ウ 調査種別

アンケート調査（定量調査）及びヒアリング調査（定性調査）とするが、実施手法については提案によるものとする。

#### エ サンプル数（回答数）

- ・アンケート調査：200施設以上
- ・ヒアリング調査：20施設以上

上記のとおりとするが、業種・エリア毎の傾向を統計的に比較分析可能なサンプル数を確保すること。なお、アンケート調査・ヒアリング調査ともに調査対象となる施設については、施設の種類の不合理な偏りが生じないように配慮すること。

#### (2) 札幌市民向け調査

市内の受入環境の整備状況や観光客による影響について、札幌市民を対象とした意識調査（アンケート）を実施すること。

##### ア 調査対象

札幌市民

ただし、調査の有効性を高める観点から、市内への通勤・通学者も調査対象に含めるなど、対象範囲を拡大することは妨げない。

##### イ 調査項目

20問程度とするが、下記を把握するための設問は必須とする。

ただし、調査結果を用いて今後の整備の方向性を明らかにするにあたり、地域や時間帯など、分析に当たって状況を具体化することが効果的な設問については具体化を行うこと。そのうえで、この項目数で十分な調査ができない場合には、調査項目数を増やすこと。

##### <市民生活への影響>

- ・市内の観光地、観光施設及びその周辺地域の混雑による影響
- ・市内の公共交通機関（JR、地下鉄、路線バス、市電）の混雑による影響
- ・観光バスの停車等による道路混雑の影響
- ・観光客のマナー違反（ゴミのポイ捨て、食べ歩きなど）による影響
- ・自宅や勤務先近くの宿泊施設による影響（騒音、ごみ、車両の出入りなど）。

##### <施策の効果>

- ・手荷物（スーツケース）預かり・配送支援により、市内公共交通機関（JR、地下鉄、路線バス、市電）での大型荷物による混雑が緩和されたと感じるか。
- ・飲食店・観光施設のキャッシュレス決済の普及でレジでの会計がスムーズになったことにより、混雑防止や利便性が向上したと感じるか。
- ・観光施設・公共施設のトイレの洋式化・バリアフリー化により利便性が向上したと感じるか。

その他、観光地や交通機関の混雑等、観光課題を抱える京都市など、国内の他自治体やDMOが実施する調査結果等も参照し、市民意識を把握する上で必要と判断する調査項目を提案すること。

【参考③：令和7年 京都観光に関する市民意識調査URL】

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000348566.html>

ウ 調査種別

アンケート調査（定量調査）とするが、実施手法については提案によるものとする。

エ サンプル数（回答数）

400人以上。ただし、本調査の目的に鑑み、主たる観光地を生活圏とする住民の意見が十分に反映されるよう配慮すること。なお、その他の属性（年齢・性別・職業等）についても、不合理な偏りが生じないように配慮すること。

(3) 報告書の作成・提出

上記(1)及び(2)の調査結果を、委託者が今後、受入環境整備を推進するためのデータとして効果的に活用することができるような形で集計・分析を行い、調査結果の分析から見えてくる課題や今後の取組の方向性を示した報告書を作成し、委託者に提出すること。加えて、市内観光事業者調査、市民向け調査とも、委託者による令和3年度実施調査及び参照した他自治体・DMOとの比較結果を報告書で示すこと。また、3月上旬までに当該時点での調査結果に基づいた業務報告書案を提出すること。

なお、報告書については電子データでも提出すること。

ア 業務完了届 1部

イ 業務報告書（概要版・詳細版） 1部

ウ 参考資料 一式

エ 電子データ

- ・報告書 PDF形式、Googleドキュメント形式（文書）及びスプレッドシート形式（表、グラフ、図等）
- ・調査結果の集計表及びクロス集計表 Googleスプレッドシート形式
- ・調査回答データ Googleスプレッドシート形式
- ・参考資料 PDF形式、Googleドキュメント形式、スプレッドシート形式のいずれか

## 5 企画提案を求める事項

以下の項目について企画提案書を作成するものとする。

(1) 実施方針

本業務の目的を踏まえ、提案者による仮説を示しつつ、本市における外国人観光客受入環境の現状と課題を的確に把握するための基本方針を示すこと。

(2) 各種調査の詳細

4(1)・(2)に記載した調査について、調査設計のフレームワーク（全体構成）、調査手法、サンプル数、実施時期等の詳細内容を具体的に示すこと。また、アンケート調査（定量調査）、ヒアリング調査項目（定性調査）ともに設問案を全て提示すること。なお、目標サンプル数を確実に回収・確保するための具体的な手法や工夫（配布・回収方法、多言語対応、実施場所等）についても明記すること。

(3) 報告書の作成

4(3)に記載した事項について、想定される成果物の内容を示すこと。

(4) 実施体制及び実施スケジュール

ア 業務体制（人員体制を含む。ただし、必ずしも氏名を明示する必要はない。）

並びに業務の総括責任者等を示すこと。また、観光政策、統計分析、マーケティング等の専門的な知見を有する人材を配置する場合、それらの役割分担について示すこと。

イ 提案者及び業務体制を構成する事業者の会社概要並びにこれまでの類似業務の実施実績を示すこと。

ウ 業務のプロセス及びスケジュールを示すこと。

(5) 独自提案事項

本業務を実施するにあたり、提案者が上記以外で必要かつ効果的と考える事柄があれば提案すること。

(6) 見積

業務の実施に必要な経費の総額及び内訳を明らかにした見積を示すこと。

## 6 予算規模

本業務の上限額は8,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）とする。

## 7 契約

公募型企画競争により選定された契約候補者と本市の間で協議が整った場合に、随意契約により当該業務の契約を締結するものとする。ただし、協議の中で企画提案内容の一部を変更する可能性がある。

また、選定された契約候補者との協議が不調に終わった場合、又は、契約候補者が「8 参加資格」に該当しないこととなった場合は、実施委員会において次点とされた団体と協議を行い、協議が整った場合には、随意契約により当該業務の契約を締結する。

## 8 参加資格

参加者は、次の要件を全て満たすこと。ただし、下記(5)の要件を満たしていない場合であっても、その他の要件を満たしている場合は、「9(2) 提出書類」に記載する必要書面を参加申込書と同時に提出を行うことで、参加の申し込みを行うことができる。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であり、かつその者を代理人、支配人、その他の使用人として使用する者で、その事由の発生の日から申出日までにおいて3年を経過しない者でないこと。
- (2) 会社更生法による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始の決定後の者は除く。）等経営状態が著しく不健全でないこと。
- (3) 札幌市競争入札参加停止等措置要領に基づく参加停止措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 事業協同組合等の組合がこの入札に参加する場合は、当該組合等の構成員が、構成員単独での入札参加を希望していないこと。
- (5) 札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）に登録されていること。
- (6) 直前1年間に於いて、1期の決算における製造、販売、請負等の実績高がない者でないこと。
- (7) 不渡手形又は不渡小切手を発行して、銀行当座取引を停止された者で、2年を経過しない者でないこと。
- (8) 市区町村税、消費税・地方消費税を滞納している者でないこと。

- (9) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第2項に規定する暴力団員又は第7条第1項に規定する暴力団関係事業者その他の反社会的団体である者又はそれらの構成員が行う活動への関与が認められる者でないこと。
- ※ 複数者が協力して参加する場合、構成員すべてが(1)～(9)を満たす必要がある。また、契約の相手方は代表者とし、他の構成員は協力者となる。

## 9 参加手続きに関する事項

### (1) 日程

|                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| ア 企画提案の公募開始              | 令和8年9月28日（月）       |
| イ 質問受付締切<br>※下記(3)参照     | 令和8年10月5日（月）12時必着  |
| ウ 参加申込書の提出期限<br>※下記(2)参照 | 令和8年10月13日（火）12時必着 |
| エ 企画提案書の提出期限<br>※下記(2)参照 | 令和8年10月20日（火）12時必着 |
| オ ヒアリング                  | 令和8年11月2日（月）【予定】   |
| カ 提案事業者への選定結果の通知         | 令和8年11月上旬【予定】      |

※提出期限を過ぎた場合は受理しない。

### (2) 提出書類

各種書類は、上記(1)に記載の提出期限までに、担当課へ郵送（書留郵便等配達状況を確認できるものに限る）又は持参により提出すること。

ア 参加申込書（様式1） 1部

※札幌市の競争入札参加資格者名簿に登録がない者は、下表に記載の必要書面も提出すること。

＜札幌市の競争入札資格者名簿に登録されていない者が提出する書面＞

| 項目                     | 備考                                                                                                                            |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ア 申出書                  | 様式2                                                                                                                           |
| イ 登記事項証明書              | 登記は現在事項証明または全部事項証明（写し可）<br>※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行されたもの                                                                       |
| ウ 財務諸表<br>（直前2期分）      | 貸借対照表、損益計算書                                                                                                                   |
| エ 納税証明書<br>（市区町村税）     | 本店（契約権限を委任する場合は受任先）の所在地の市区町村が発行するもの（写し可）<br>※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行されたもの<br>※課税されているすべての税目についての証明を受けること（札幌市税の場合は「納税証明書（指名願）」） |
| オ 納税証明書<br>（消費税・地方消費税） | 未納がない旨の証明書（その3の3）（写し可）<br>※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行されたもの                                                                        |

イ 企画提案書及び参考見積書（様式自由、A4縦、両面使用）

- ・表紙に提案者の団体名称を記載したもの 3部
- ・提案者の団体名称が記載されていないもの 10部
- ※参考見積書は、企画提案書にとじ込むこと。

ウ 上記イのPDFデータ（CD又はDVD） 1部

(3) 質問の受付及び回答

企画提案を行うにあたり質問がある場合は、上記(1)に記載の提出期限までに、所定の書面(様式3)に質問の要旨を簡潔に記入し、電子メールで送信すること。電子メール以外での質問は受け付けない。

ア 質問に対する回答

担当課は、質問を受けた場合は質問者に対し随時回答するとともに、企画提案を募集するうえで広く周知すべきと判断されるものは、内容を札幌市ホームページで公表する。

イ 送付先電子メールアドレス

kanko@city.sapporo.jp

※メールのタイトルは「(団体名) 外国人観光客受入環境整備状況調査業務質問書」とすること。

(4) 留意事項

- ア 申込書類の作成・提出に係る費用は申込者の負担とする。
- イ 申込書類に虚偽があった場合は失格とする。
- ウ 提出のあった申込書類は返却しない。
- エ 同一の申込者からの複数の企画提案書の提出は認めない。
- オ 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加を認めない。

## 10 選定方法

本市関係部局の職員等からなる「外国人観光客受入環境整備状況調査業務公募型企画競争実施委員会」の審査において、別添「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、最も優れた企画提案者を選定する。

(1) 参加資格の確認

- ア 参加資格については、「8 参加資格」に基づき確認を行う。
- イ 提案者の数によっては実施委員会委員長の決定により、一次審査（提出書類に基づく書類審査）を実施する場合がある。
- ウ 参加資格の確認結果及び一次審査の結果は、確定後速やかに企画提案者全員に通知する。

(2) 審査

本市が設置する実施委員会で別に期日を定め、企画提案者（一次審査を実施した場合は一次審査を通過した企画提案者）によるプレゼンテーション及び評価委員からのヒアリングを行う。

- ア 提出書類及びヒアリングに基づき、別添「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、実施委員会が定める最低基準点（総合得点の6割）を超え、合計得点の最も高かった者を契約候補者とする。また、提案者が1者であった場合、最低基準点を超えたときは、契約候補者として選定する。
- イ 出席者は総括責任者を含む最大3名までとする。
- ウ ヒアリングは1企画提案者あたり約25分（提案説明15分、質疑応答10分）を想定し、個別に行う。
- エ 実施委員会による採点が同点の場合、委員全員の協議により契約候補者を選定

する。

オ 選定の結果は、企画提案者全員に対して文書により通知する。選定の結果に対する質問については、原則として文書にて提出すること。

(3) 委託相手方の選定及び契約について

契約は、選定された契約候補者と担当課の間で実際の業務内容や詳細を協議のうえ締結する。

この協議の中で企画提案内容の一部を変更する可能性があり、企画書の内容すなわち実際の業務内容ではないことに留意すること。また、契約候補者が「8 参加資格」のいずれかに該当しないこととなった場合、契約を締結しないことがある。契約候補者との交渉が不調に終わった場合、実施委員会において次点とされた者と交渉する場合がある。

## 11 参加資格等についての申立て

本企画競争において参加資格を満たさない又は満たさないこととなった等の通知を受けた日の翌日から起算して10日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内にその理由等について書面により求めることができる。

## 12 評価についての申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申立てを行うことができる。

## 13 留意事項

(1) 以下のいずれかに該当した場合は失格とし、提出された企画提案に関する評価を行わない、又は、契約候補者としての選定を取り消す。

ア 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合しなかったとき

イ 企画提案者が審査の公平性を害する行為をおこなったとき

ウ 企画提案者が不正な利益を図る目的で実施委員会の委員等と接触し、又は、利害関係を有することとなったとき

エ 企画提案者が参加資格を満たしていないことが判明し、又は、満たさないこととなったとき

オ 企画提案書類に重大な不備や虚偽の記載をしたことが判明したとき

カ その他、企画提案者が本提案説明書等に定める手続き、方法等を順守しないとき

(2) 企画提案に係る一切の経費については提案者の負担とする。

## 14 企画提案の著作権等に関する事項

(1) 企画提案の著作権は各提案者に帰属する。

(2) 本市が本業務の実施に必要と認めるときは、企画案を本市が利用（必要な改変を含む）することを許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知するものとする。

(3) 企画提案者は、本市に対し、提案者が企画提案を創作したこと及び第三者の著作権、著作者人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。

- (4) 企画提案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ、本市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (5) 提出された企画案その他本件企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めるところにより公開する場合がある。

## 15 問合せ先

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

札幌市経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課 担当：三上、小笠原

電話：011-211-2376、メールアドレス：[kanko@city.sapporo.jp](mailto:kanko@city.sapporo.jp)

## 「評価項目及び評価基準表」

評価基準点は「5点：非常に優秀 4点：優秀 3点：普通 2点：やや劣る 1点：劣る」とし、「評価基準点×係数」により評価点を求めるものとする。参加者が1者となった場合でも、別に定める最低基準点を超えた場合に限り優先交渉団体とする。

| 評価項目                              | 評価内容                                                          | 係数 | 評価点 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|-----|
| 実施方針                              | 本業務の実施にあたり、基本方針が的確であるか。                                       | 2  | 10  |
| 各種調査の<br>手法及び詳細①<br>(市内観光事業者への調査) | 4(1)の調査について、調査手法、サンプル数、実施時期、設問案等は、調査目的に沿った適切なものとなっているか。       | 5  | 25  |
| 各種調査の<br>手法及び詳細②<br>(札幌市民向け調査)    | 4(2)の調査について、調査手法、サンプル数、実施時期、設問案等は、調査目的に沿った適切なものとなっているか。       | 5  | 25  |
| 報告書の作成                            | 報告書の内容は、調査結果を多角的に把握できるものであり、今後の取組みの方向性を明らかにする上で、有効なものとなっているか。 | 5  | 25  |
| 実施体制・<br>実施スケジュール                 | 同類の調査業務実績があり、業務の円滑な対応が可能な執行体制かつ合理的な実施計画となっているか。               | 2  | 10  |
| 経費の妥当性                            | 提案内容に対して積算額が妥当であるか。                                           | 1  | 5   |
|                                   |                                                               | 合計 | 100 |