

業務委託仕様書

1. 業務名称

神戸市内及び近隣エリアにおける受入環境向上・地域分散化計画策定にかかる調査事業

2. 業務目的

(1) 背景

神戸市では、神戸空港国際線就航に伴い、2025年において目標を上回るインバウンド観光客の誘客を実現した。また、2030年4月を目標とした神戸空港国際定期便の運用開始に向け、国際チャーター便の運航も増加しており、今後さらなるインバウンド観光客の増加が見込まれている。一方で、インバウンド旅行者の増加に伴い、特定エリアへの観光需要の集中や混雑の発生が懸念されることから、観光消費の拡大と地域住民との共生を両立した持続可能な観光地域づくりが求められている。

神戸市はインバウンド観光客の多い大阪市・京都市に近接するとともに、西日本方面へ向かう旅行者の経由地となるケースも多いことから、宿泊旅行者のみならず日帰り旅行者を含めた広域的な人の流れを把握することが重要となっている。

このため、インバウンド旅行者の滞在・移動実態を把握するための基礎データの整備が必要である。

(2) 課題

国の宿泊旅行統計調査やインバウンド消費動向調査等を活用しデータ収集を行っているものの、市町村単位かつ国籍別の詳細な行動実態を把握するには十分ではない。

また、神戸観光局（以下、当局という）が実施する神戸市訪問者を対象としたアンケート調査のみでは、継続的かつ統計的信頼性を確保したデータの蓄積が難しく、以下の課題を抱えている。

- インバウンド旅行者の滞在実態が把握できていない
- 混雑が発生している時期、国籍別傾向が把握できていない
- 日帰り旅行者を含めた来訪実態が把握できていない
- 神戸空港国際化に伴うインバウンド旅行者の行動変容の把握手段が不足している
- 他都市との周遊実態や広域的な旅行動線が十分に把握できていない
- データに基づく混雑緩和施策や地域連携施策の検討が十分に行えていない
- 観光に対する住民の意識・理解度の基準が存在していない（住民の受容状況を把握できていない）

(3) 本業務での目的

モバイル空間統計等を活用し、神戸市やその周辺を訪問するインバウンド旅行者の動態把握および住民意識調査の実施により、オーバーツーリズムの未然防止に向けた地域課題の特定と対策検討に資する基礎データを整備することを目的とする。

整備したデータは地域の関係者が参画する協議会における議論・検討の基礎資料として活用するものとし、経年比較が可能なデータ蓄積を見据えた取組として継続的に実施することを想定する。

3. 業務概要

本業務は、モバイル空間統計等を活用したインバウンド旅行者の動態データの取得及び住民意識調査を実施し、神戸市における観光客の来訪実態、周遊動向及び地域課題を把握するものである。

4. 業務内容

(1) インバウンド動態データの購入

当局は、以下に示す目的を達成するために必要なデータ整備をしたいと考えている。受託事業者はこれらの目的を達成するために最適なデータの種類・期間・取得地域を提案すること。

データに関しては、当局や観光関連事業者等で構成される協議会内での共有を前提とするため、利用条件があれば明記すること。

- ・ 2030 年の神戸空港国際定期便就航に向け、インバウンドの人流の変化を捉えてオーバーツーリズムの未然防止策を検討することを目的とする
- ・ 神戸市全体及び有馬温泉エリアの訪問実態の詳細を把握し、今後の誘客施策を検討することを目的とする
- ・ 神戸市内に訪問した旅行者（日帰り客および宿泊客）の国籍別の来訪状況および広域周遊実態を把握し、中長期的な受入環境整備や広域プロモーション施策の立案に資するデータを整備することを目的とする

(2) 住民意識調査の実施

神戸市民を対象に、観光振興および観光客受入れに関する住民意識を把握するため、Webアンケート調査を実施する。本調査により、今後のオーバーツーリズム対策における住民共感の基準値を策定することを目的とする。なお、質問項目は当局と協議の上決定する。

① アンケート実施時期

アンケート結果は「神戸市を起点とした広域周遊・受入環境整備推進協議会」での共有を予定しているため、納品時期に留意すること。納品時期については「7. 納期・納品物」を参照すること。

データに関しては、当局や観光関連事業者等で構成される協議会内での共有を前提とするため、利用条件があれば明記すること。

② アンケート対象者の属性

神戸市内在住者

性年代：20歳以上の男女

属性サンプル数が均等になるように割り付けること

③ 目標サンプル数

500件以上

④ 調査設計にあたっての留意事項

経年比較が可能な設計とすること（翌年度以降の再調査を想定）

インバウンド旅行者の増加およびオーバーツーリズムに対する受容度等を把握できる設問構成とすること

設問数は15問程度を想定すること

5. 委託期間

契約締結日から2027年2月26日（水）まで

6. 実施体制・スケジュール

受託事業者は、本業務を円滑に実施するための体制およびスケジュールを提案すること。
なお、以下の点を考慮すること。

- ・業務統括責任者を明確にすること
- ・データ購入・住民意識調査それぞれの担当者を明示すること
- ・委託期間内に全業務が完了するスケジュールを提示すること
- ・当局との定期的な進捗共有の機会を設けること

7. 納期及び成果物

本業務の納品は、「神戸市を起点とした広域周遊・受入環境整備推進協議会」の開催スケジュールに合わせて以下のとおり段階的に行うこと。

1回目：2026年12月上旬（第2回協議会向け）

神戸市の現状を把握するために必要な人流データ

住民意識アンケート調査実施報告書

2回目：2027年2月上旬（第3回協議会向け）

追加の人流データ

最終納品：2027年2月12日（金）

業務完了報告書

当局は、納期までに納品を受けた成果物について確認を行い、必要に応じて納品後に修正等を依頼することができることとする。なお、受託事業者は成果物の確実性に万全を期し、修正等の指示があった場合はすみやかに対応すること。

なお、納品物の形式・詳細については受託事業者からの提案を求めることとする。

8. 委託金額

上限額：11,700,000円（税込）

提案にあたっては、データ購入費・住民意識調査費の内訳を明示すること。

9. 注意事項

原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し当局の承諾を得た場合は、この限りではない。

業務の目的達成のため、当局の指示により仕様書の内容の追加及び変更を行う場合がある。

調査の実施にあたっては、当局と十分な協議を行いながら事業を進めることとし、作業内容に疑義が生じた場合には、その都度協議を行い進めること。

また、当局は契約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。

10. 制作物に関する権利の帰属

本業務の履行に伴い発生する著作物（第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真を除く）についての著作権は当局に帰属する。

ただし、成果物に含まれるモバイル空間統計データやその他株式会社ドコモ・インサイトマーケティングが提供するデータ（以下「提供データ」という）に関する著作権及び利用条件は、同社が定める本業務に対応した公開範囲及び利用規約に従うものとする。

本業務により得られる著作物の著作人格権について、受託事業者は将来にわたり行使しないこと。

本業務に使用する映像、イラスト、写真、その他資料について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任は、全て受託事業者が負うこと。

成果物における権利または著作権法に基づく利用の許諾等の対価は、個別契約記載の対価に含まれており、当該許諾等に伴って本契約記載の対価とは別の費用が当局に発生することはないものとする。

そのほか、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

11. 受託事業者の責務

受託事業者は、個人情報のもとより業務上知りえた情報を第三者に漏えい、開示してはならない。また、本業務委託履行以外の目的に使用してはならない。これらは本契約終了後も同様とする。なお、次に掲げる条件を付する。

- ・個人情報の漏えい、紛失、改ざん及び破損の防止
- ・委託事務以外への利用禁止
- ・第三者への提供の禁止
- ・個人情報の管理にかかる検査に応じる義務
- ・事故報告義務
- ・条件に違反した場合の契約解除及び損害賠償に関すること
- ・受託事業者の責任による個人情報等の漏えい等が発生した場合は、委託者及び委託者以外の影響を及ぼしたものに対して適切な処置を講ずること

以上