

質問回答書

業務名		鹿児島県ユニバーサルツーリズム推進事業業務委託	
番号	質問項目	質 問	回 答
1	仕様書 3 (1) ② 聴覚障害者に対する接遇方法等のセミナー及び実施研修について	ここ数年、同じ研修会を実施されていますが、宿泊施設や観光施設等での手話を使用した接遇の普及に至っておりますでしょうか？今までの実績を数値で表せるもの、または具体的な活用例がありましたらご教示ください。	聴覚障害者に対する接遇方法等セミナーについては、2年前の令和5年度から実施しているところであり、開始から間もないため、これまでの実績の数値化や具体的な活用事例をお示しできる状況にはありません。一方で、参加者からは、継続して開催してほしいという要望をいただいているところであり、今年度も実施し成果に繋げていきたいと考えています。
2		※印のQRコードを用いた事例についてですが、全国でもあまり聞かれない事例です。実際に導入されている事例がありましたらご教示ください。	群馬県の伊香保温泉が、QRコードを用いて、聴覚障害者含む観光客に対して観光案内を行っています。なお、先進事例は例示的にQRコードを示したものであり、その他の手法も含め、聴覚障害者をはじめとしたあらゆる観光客に対応した先進的な取組を関係者に紹介いただきたいと考えています。
3		聴覚障害者等にQRコード読み上げ事例を示す根拠として、聴覚障害者におけるスマホの普及率のデータがありましたらご教示ください。	先進事例は例示的にQRコードを示したものであり、その他の手法も含め、聴覚障害者をはじめとしたあらゆる観光客に対応した先進的な取組を関係者に紹介いただきたいと考えています。
4		聴覚障害者のみの事例でよろしいでしょうか？視覚障害者など文字情報を読むのが難しい方やスマホを使用していない方の対応事例なども必要でしょうか？	聴覚障害者等全ての観光客に対して、わかりやすく情報発信している事例を関係者に紹介いただきたいと考えています。

5	仕様書 3 (1) 観光関連事業者等を対象とした受入体制整備のためのユニバーサルツリズム個別相談会や研修会の実施について	①宿泊施設、観光施設、観光地に出向いての障害者や高齢者等への接遇研修⇒こちらの「出向いて」とありますが事業者数や募集方法について考え方などありましたら教えていただきたいです。個別相談会ではなく、広く募集して集合していただき全体の接遇研修の中で希望者に対して相談会を行う方法も可能でしょうか。	接遇研修や相談会については、普段から接遇の機会のある、事業者向けを想定しており、これまで個別に実施してきたものの、幅広かつ効果的であると考えらえる手法をご提案いただくことを排除するものではありません。
6		①の接遇研修の中に②も組み込んで実施することも問題ございませんでしょうか。	これまで別々に実施してきたものの、幅広かつ効果的であると考えらえる手法をご提案いただくことを排除するものではありません。
7		会場が必要な場合には委託者の指定の場所がありますでしょうか。	特にありません。(特に想定していません。)
8		研修やセミナーは集客しやすさを考えてオンラインでの実施等を検討しても問題ございませんでしょうか。	過去のセミナー・研修会においては、座学に加え実技(車椅子介助方法等)を行っています。この実技の実施については、円滑なコミュニケーションが重要であるため、これまで対面により開催してきました。今回も、同様の実施効果を期待できる提案を想定しております。
9		研修やセミナー回数について制限はありますでしょうか。	制限はありませんが、広大な県土に、半島や多くの離島を有する本県の特性も踏まえ、ご提案ください。
10	仕様書 3 (2) 県内施設の調査、情報発信について	調査エリアや調査施設数についてご指示はありますか	広大な県土に、半島や多くの離島を有する本県の特性も踏まえ、ご提案ください。

11	仕様書 3 (1) について	「ユニバーサルツーリズム個別相談会や研修会の実施」とありますが、それぞれ何回の実施を想定されているのでしょうか。	予算の範囲内で、広大な県土に、半島や多くの離島を有する本県の特性も踏まえ、ご提案ください。
12		「障害者や高齢者等への接遇」とありますが、妊婦や乳幼児連れの方、LGBTQ の方々への対応は含めなくてよろしいでしょうか。	本事業においては、ユニバーサルツーリズムに係る環境整備のうち、バリアフリー法に基づき、障害者や高齢者といった移動に困難を抱える方々が安心して旅行を楽しむための受入環境を整備することを目的としています。
13	仕様書 3 (2) について	③「県観光サイトでの～特集ページの制作」とは、特集ページに表示するチラシ等のデータを送付するという認識でよろしいでしょうか。	県観光サイト内の特集ページの更新を想定しています。
14		「他の優良事例の紹介」とは、他県の事例を紹介するという認識でよろしいでしょうか。	県内外を問いません。県内施設の調査に訪れた際に、優良事例を紹介していただくことを想定しております。
15	仕様書 7 (4) について	「受託者は、本県が実施するその他の事業等とも積極的に連携を図り」とありますが、具体的にはどのような事業との連携を想定されているのでしょうか。	具体の事業を想定しているものではありませんが、観光に限らず、障害者福祉や高齢者福祉に関する事業等とも連携を図り、事業効果をより一層高めていただきたいと考えています。
16	募集要領 9 (3) について	「委託契約に係る業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。」とありますが、全部ではなく、一部委託する事は可能という認識でよろしいでしょうか。	一部委託は可能ですが、県へ報告をお願いします。