

豪雨被災地域観光需要回復送客促進事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

豪雨被災地域観光需要回復送客促進事業業務

2 委託業務の目的

令和2年7月豪雨災害により甚大な被害を受けた球磨川流域12市町村及び津奈木町（以下「豪雨被災地域（※）」という。）においては、コロナ禍や物価高騰等の影響もあり、宿泊者数は未だに被災前の水準までは回復していない。

そこで、豪雨被災地域への更なる送客を促進し、観光需要回復を後押しするため、旅行会社が豪雨被災地域を宿泊の目的地等として造成する観光バス及び観光タクシーを組み込んだ旅行商品に対し、助成する。また、豪雨被災地域を宿泊の目的地とし、レンタカーを借り上げた場合のレンタカー費用を助成する。

※ 豪雨被災地域：八代市、人吉市、芦北町、錦町、あさぎり町、多良木町、湯前町、水上村、相良村、五木村、山江村、球磨村、津奈木町

3 委託期間

契約締結の日から令和7年（2025年）3月10日（月）まで

4 事業の概要

(1) 事業内容

ア 観光バスの費用に対する助成

熊本県内外の旅行会社が豪雨被災地域を目的地として造成する観光バスを組み込んだ旅行商品に対し、助成（旅行会社への助成）する。

イ 観光タクシーの費用に対する助成

熊本県内外の旅行会社が造成する、豪雨被災地域を宿泊の目的地とし、豪雨被災地域内を周遊する観光タクシーを組み込んだ旅行商品に対し、助成（旅行会社への助成）する。

また、タクシー事業者が旅行行程の確認を確実に実施する場合に限り、タクシー費用に対する助成（タクシー事業者への助成）も可とする。ただし、事前に委託者と協議すること。

ウ レンタカーの費用に対する助成

豪雨被災地域を宿泊の目的地とし、熊本県内又は鹿児島県内のレンタカー営業所からレンタカーを借り上げた場合に、レンタカー費用に対し助成（レンタカー事業者への助成）する。

また、旅行会社が助成金申請等の手続の管理を徹底する場合に限り、旅行商品に対する助成（旅行会社への助成）も可とする。ただし、事前に委託者と協議するこ

と。

(2) 事業対象期間

委託者が指定する期間に催行するもの

※ 予約を伴うものについては、委託者が指定する期間に予約されたものに限る。

(3) 利用対象者（旅行者）

日本国内に居住する者

5 助成条件等

(1) 観光バスの費用に対する助成

ア 助成条件

宿泊旅行の場合は、豪雨被災地域内に宿泊することとし、日帰り旅行の場合は、目的地を豪雨被災地域とすること。

イ 助成額

助成対象	助成上限額
大型バス・中型バス	(宿泊) 1台当たり 7万円 (日帰り) 1台当たり 5万円
小型バス・マイクロバス	(宿泊) 1台当たり 5万円 (日帰り) 1台当たり 3万円

※ バス料金が助成上限額を下回る場合は、料金額までを助成する。

(2) 観光タクシーの費用に対する助成

ア 助成条件（以下の二つをいずれも満たすこと。）

(ア) 豪雨被災地域内に宿泊すること。※ 日帰り旅行は対象とならない。

(イ) 豪雨被災地域内を周遊する観光タクシーであること。

イ 助成額

助成対象	助成上限額
タクシー	(宿泊) 1台当たり 4千円

※ タクシー料金が助成上限額を下回る場合は、料金額までを助成する。

(3) レンタカーの費用に対する助成条件等

ア 助成条件（以下の二つをいずれも満たすこと。）

- (ア) 豪雨被災地域内に宿泊すること。※ 日帰り旅行は対象とならない。
- (イ) レンタカーの借上げ及び返却場所は、双方とも熊本県内又は鹿児島県内であること。

イ 助成額

助成対象	助成上限額
レンタカー	(宿泊) 1台当たり 4千円

※ レンタカー料金が助成上限額を下回る場合は、料金額までを助成する。

6 本事業以外の事業等との併用の考え方

- (1) 本事業以外の事業（宿泊助成事業、交通機関への助成事業）との併用は可能。また、本事業の観光バス、観光タクシー及びレンタカーの併用も可能。ただし、併用に当たっては、利用者の実質負担額が0円を下回らないこと。
- (2) 本事業以外の事業との併用を行う場合、当該事業を所管する団体等及び委託者との間で、事前に適用のルールについて協議すること。

7 委託業務内容

(1) 参画事業者の募集及び登録等

- ・ 説明会の開催等により、本事業の内容を効果的に周知し、参画を希望する事業者を募ること。なお、旅行会社については、県外の旅行会社にも広く周知すること。
- ・ 参画事業者情報を登録すること。また、内容に変更が生じた場合、随時、更新を行うこと。なお、登録する参画事業者情報については、別途委託者と協議すること。
- ・ 4(1)イのタクシー費用に対する助成（タクシー事業者への助成）に係る登録に際しては、事前に当該事業者と協議し、当該事業者が旅行行程の確認を確実に実施できることを確認すること。
- ・ 4(1)ウの旅行商品に対する助成（旅行会社への助成）に係る登録に際しては、事前に当該事業者と協議し、当該事業者が助成金申請等の手続の管理を徹底できることを確認すること。
- ・ 参画及び申請に係る要領等を作成し、参画事業者に周知すること。また、内容に変更が生じた場合、随時、要領等の改訂を行い、参画事業者に周知すること。

(2) 在庫管理業務

- ・ 予算不足が生じることのないよう、各参画事業者に対して助成枠を設定し、追加配分等の調整を適宜行うなど、適切に在庫管理をすること。
- ・ 助成の受付は、予約申請順（予約先着順）とする。ただし、特定の事業者に極端に集中する場合は、委託者と協議のうえ、受け付けること。

- ・ 委託者から予算の執行状況等の報告を求められた際は、速やかに対応すること。

(3) 助成金の審査及び支払に関する業務

- ・ 助成金の審査及び支払に係る要領等を作成し、助成金の審査及び支払を適切に行うこと。特に審査に当たっては、不正受給の観点から厳正なる審査を行うとともに、疑義がある場合は、速やかに委託者へ報告すること。
- ・ 不正な申請を行った事業者については、直ちに参加登録を取り消し、助成金の全部又は一部の交付を停止すること。また、交付済みの助成金について返還請求を行うこと。
- ・ 請求書の記載内容及び添付書類を確認し、記載漏れや書類不備等がある場合には、申請者に連絡をとり、補正を命じること。
- ・ 審査を終えた請求書類について、適当と認められる場合、速やかに支払手続を行うこと。
- ・ 振込手数料については受託者負担とする。

(4) 周知対応

- ・ 制度創設及び制度内容の見直し等による事業内容の変更が生じた場合、速やかに利用者及び参画事業者へ周知すること。
- ・ 特段の事情による事業の停止が生じた場合、速やかに利用者及び参画事業者へ周知すること。
- ・ 不正な申請を行った場合は、直ちに参加登録を取り消し、助成金の全部又は一部の交付を停止すること及び交付済みの助成金の返還請求に応じなければならないことを、参画事業者に対して周知徹底すること。また、不正を行った事業者名を公表し、捜査機関に通報する旨に留意するよう、併せて周知すること。
- ・ その他、委託者からの求めに応じ、随時、対応すること。

(5) 情報発信・広報業務

- ・ 本事業の特設ウェブサイトを構築し、県内外の利用者及び事業者に対し、周知すること。
- ・ 本事業が多くの本県への誘客につながるよう、チラシ・SNS等の各種媒体を活用し、効果的な情報発信、広報・宣伝に努めること。

(6) コールセンター運営業務

- ・ 電話による一般の方及び事業者などからの問合せを受け付けること。
- ・ 問合せへの対応が滞らないよう、十分な回線を確保し、人員を配置すること。
- ・ よくある問合せとその回答（FAQ）を集積し、随時、特設ウェブサイトに掲載すること。

- ・ コールセンター設置時間は9時から17時までとし、土・日・祝日（年末年始期間（12月29日から1月3日まで）を除く。）も設置する。

※ ただし、必要に応じて設置日及び設置時間を見直すことがある。

(7) 請求書等の管理

- ・ 請求書等は、鍵付きのキャビネット等において適切に保管すること。
- ・ 鍵付きのキャビネット等の設置は受託者負担とする。

(8) 定期的な業務実施状況の報告

- ・ 委託者に対し、定期的に業務実施状況の報告を行うこと。
- ・ 委託者から業務実施状況の報告を求められた際は、速やかに対応すること。

(9) その他事業の実施に伴い委託者が必要と定める業務

8 実施体制

「7 委託業務内容」の業務を遂行するのに適切な体制とすること。

(危機管理体制について)

- ・ 業務処理の遺漏、ミス等によるトラブルが発生しないよう、チェック体制の構築を図ること。
- ・ 業務処理の遺漏、ミス等によるトラブルが発生した場合には、速やかに委託者に報告し指示を受けた後、適宜対応すること。

9 業務の実施条件

- ・ 業務を実施する場所は、受託者で用意すること。
- ・ その他、業務遂行に必要な物品等については、受託者の負担で準備すること。

10 業務完了報告書の提出

(1) 成果物

業務完了後、速やかに業務完了報告書を提出すること。なお、業務完了報告書には、助成金利用者の分析及びよくある問合せとその回答（FAQ）を含むこと。

(2) 納入先

公益社団法人熊本県観光連盟（熊本県観光戦略部観光振興課内）

11 予算額

30,130,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

【内訳】

(1) 助成金原資：26,230千円

(2) 事務局経費： 3, 900千円

※ 上記金額は、提案に当たっての目安（上限）となる額であり、契約額は別途設定する予定価格の範囲内で決定する。

12 その他留意事項

- (1) 業務上知り得た情報は、第三者に漏らしてはならない。委託期間の終了後も、同様とする。
- (2) 業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 業務を実施するためのセキュリティに関する取扱いについては、別記2「電子情報に関する取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 関係法令を遵守し業務に当たること。
- (5) 本仕様書に定めがない事項であっても、委託者が必要と認めて指示する簡易な事項については、受託者は契約金額の範囲内で実施することとする。
- (6) 本仕様書は、今後、業務の実施に当たって必要な詳細な事項等について委託者と受託者が協議のうえ、その内容を適切に反映したものに變更される場合がある。
- (7) 本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議のうえ、決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、委託業務に関して知ることのできた個人情報を他に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。

(責任体制の整備)

第3 受託者は、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。

(責任者等の届出)

第4 受託者は、この契約による個人情報の取扱いに係る責任者（以下「個人情報保護責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「作業従事者」という。）を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報保護責任者又は作業従事者を変更する場合は、あらかじめ委託者に報告しなければならない。

3 受託者は、定めた個人情報保護責任者又は作業従事者以外の者が当該個人情報を取り扱うことがないようにしなければならない。

(保有の制限)

第5 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を保有するときは、委託者の指示を受け又は事前の承諾を得た上で、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第6 受託者は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の安全管理のため、BCC（ブラインド・カーボン・コピー）によるメール送付の徹底、複数の職員による確認やチェックリストの活用、適正なサイバーセキュリティ水準の確保等の措置その他必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定)

第7 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所を明確にし、あらかじめ書面により委託者に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第 8 受託者は、委託者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第 9 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を、委託者の指示又は事前の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(持出しの制限)

第 10 受託者は、委託者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、この契約による業務に関し取り扱う個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第 11 受託者は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、委託者が承諾した場合を除き、第三者（受託者に子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。）にその処理を委託してはならない。

2 受託者は、委託者の承諾により、第三者に個人情報を取り扱う事務を委託する場合は、委託者が受託者に求める個人情報の保護に関する必要な措置と同様の措置を当該第三者に講じさせなければならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第 12 受託者は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合は、当該派遣労働者に本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 前項に規定する場合において、受託者は、委託者に対して、当該派遣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。

(資料等の返還等)

第 13 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から引き渡され、又は受託者が保有した個人情報が記録された資料・電子媒体等は、業務完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。また、受託者が管理する機器等に記録された電子情報については、適正に消去・廃棄した旨の報告を書面で提出するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(作業従事者への周知)

第 14 受託者は、作業従事者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項及

び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第176条又は第180条の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知するものとする。

（指示・報告）

第15 委託者は、受託者がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は本特記事項の遵守状況等、必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができるものとする。

（実地調査）

第16 委託者は、必要があると認めるときは、受託者における管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況について随時実地に調査することができる。

（事故発生時の対応）

第17 受託者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。

3 委託者は、第1項の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

（契約解除及び損害賠償）

第18 委託者は、受託者が本特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

電子情報に関する取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、業務に係る電子情報保全対策の重要性を認識し、業務を実施するに当たっては、電子情報（電子計算機等の内部に保存された情報及び入出力媒体に記録された情報をいう。以下「データ」という。）について適正に取り扱い、データの漏えい、滅失、毀損等の防止に万全の体制を構築しなければならない。

また、業務遂行に当たっては、委託者の指導に従うとともに、業務従事者に対して適切な指示・管理を行わなければならない。

(電子情報の保全)

第2条 受託者は、自己の責任において、データの漏えい、滅失、毀損等を防止する次の各号について守らなければならない。

- (1) 受託者は、自己の責任においてデータ（監査を行った際の出力帳票及び入出力媒体に記憶された情報を含む。）の漏えい、滅失、毀損等を防止しなければならない。
- (2) 受託者は、当該業務において取得したデータは、全て委託者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、業務を履行する目的以外に、データを保有し、複写し、又は使用してはならない。

(秘密の保持)

第3条 受託者は、いかなる場合も業務の遂行上知り得た委託者の業務上の秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除されたあとにおいても同様とする。なお、委託者は、当該秘密を受託者に開示する場合には、秘密である旨を表明するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報については、受託者は本条に定める秘密保持義務を負わないものとする。

- (1) この契約への違反によらずに公知であるか、または、入手後公知となった情報
- (2) 当該情報を法的に開示する権利を有する者であると受託者が合理的に信ずる第三者から、受託者が入手した情報
- (3) 委託者より受領する以前から受託者が知っていた情報
- (4) 委託者が以前に行った開示と無関係に、受託者が開発した情報
- (5) 委託者の書面による同意を事前に得て開示された情報
- (6) 裁判所の命令その他の法的手続き、あるいはその他公認会計士による監査等により受託者が開示を求められる情報。なお、この場合、受託者は委託者が当該開示に対し異議を申し立てることができるよう、かかる要求について、事前に委託者に通知するものとする。

2 受託者は、業務に従事する受託者の職員その他の者に対し上記の義務を遵守させるため、秘密保持契約を締結させる等万全の措置を講じなければならない。

(権利義務譲渡の禁止)

第4条 受託者は、委託者の承諾なしにこの契約によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又は担保に供してはならない。ただし、かかる承諾は合理的な理由なく留保されないものとする。