

## 令和 8 年度 戦略的沖縄観光シームレスプラットフォーム構築事業 委託仕様書

### 1. 委託業務名

令和 8 年度 戦略的沖縄観光シームレスプラットフォーム構築事業

### 2. 業務の目的

本業務は、これまで個別に運営されていた各案内窓口や通信インフラ、受入体制強化の取組を単に継続するのではなく、仕様書及び発注を統合し連携を強化する。

これにより、観光客に対するシームレスなサポート体制を構築しサポートレベルを抜本的に「質的向上」させるとともに、県内事業者へのハンズオン支援等を行うことで地域全体のインバウンド対応力を向上させることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(※コールセンター及び観光案内所の稼働は令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする)

### 4. 本業務の構成と財源等・委託料上限額

本業務は以下の 4 つの業務ユニット等で構成される。受託者は、財源ごとの目的を遵守し、厳格な区分経理を行うこと。

委託料の上限額は、合計 188,870,000 円以内(消費税及び地方消費税含む)とする。また、積算については、下記の業務ユニット毎に分けて、それぞれ提出すること。

業務ユニット	業務領域・事業名	予算額・財源
ユニット A	観光案内所運営(拠点) / 全体連携調整業務 事業名:観光案内所運営事業	110,121,000 円 県一般財源(県単)
ユニット B	リモート・多言語サポート(多言語・医療) 事業名:多言語総合サポートセンター事業	43,985,000 円 沖縄振興特別推進交付金

ユニット C	インバウンド受入体制強化・事業者支援 事業名:外国人観光客受入体制強化事業	22,464,000 円 沖縄振興特別推進交付金
ユニット D	通信インフラの運用と高度化(Wi-Fi) 事業名:Be.Okinawa Free Wi-Fi 推進事業	12,300,000 円 沖縄振興特別推進交付金
合 計		188,870,000 円

## 5. 各業務ユニットの詳細内容

### (1) ユニット A:リアル拠点運営・全体連携調整(観光案内所運営事業)

#### ① 施設概要及び運営時間

- 那覇空港国内線観光案内所(所在地:那覇市字鏡水 150 番地、面積:30.26 m<sup>2</sup>)。運営時間:年中無休 9:00~21:00。
- 那覇空港国際線観光案内所(所在地:同上、面積:35.07 m<sup>2</sup>)。運営時間:年中無休 9:00~19:00
- 沖縄観光情報センター(所在地:那覇市泉崎 1-20-6 那覇 BT2F、面積:350 m<sup>2</sup>)。運営時間:年中無休 9:00~19:00  
※災害時等に応じて変更する場合がある。

#### ② 観光案内・相談業務・情報収集

- JNTO「外国人観光案内所認定制度」の「カテゴリーⅡ」レベル(少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐し、広域の案内を提供)の多言語対応・サービスの提供。
- 公平な観光案内・相談、二次交通情報・宿泊施設等の案内。
- 県実施の「観光情報基盤構築事業」「観光 2 次交通結節点機能強化事業」受託者と連携し協力すること。加えて、最も問い合わせ件数が多い「二次交通(路線バスの乗り換え、所要時間等)」に関する最新情報の収集体制および、スタッフへの定期的な実地研修等を含めた案内スキル向上策について具体的に提案すること。
- データの収集方法及び収集したデータの活用方法(案内所に蓄積された問い合わせ傾向や課題を分析し、OCVB へ定期的にフィードバックし、地域の受入環境改善に寄与する仕組み等)について提案すること。

### ③ 旅行商品の販売及び手荷物預かりサービスの提供

- 幅広い旅行商品(一日乗車券、周遊パス等)の販売、キャッシュレス決済の積極的導入。県実施の「手ぶら観光の推進」「急行バス」への協力。
- 沖縄観光情報センターにおける旅行商品の販売や手荷物預かりサービスは行政財産使用許可を受ける必要があり、使用料及び光熱水費を自費負担する(参考:1カウンター0.81㎡を1年間使用する場合、使用料31,609円、電気約4千円、水道約10千円)。

### ④ バリアフリー情報の提供

- 国内線:隣接の「しょうがい者・こうれい者観光案内所」と連携したサービス提供。
- 国際線・情報センター:バリアフリー対応観光地等の情報提供。車椅子等貸出時は使用料等自費負担(参考金額同上)。

### ⑤ 災害時対応、パンフレットラック活用等

- 台風や地震等の災害時:原則通常運営時間とするが県指示で変更あり。宿泊施設や二次交通などの情報収集及び観光客への情報提供を実施。その他、災害時や観光危機管理時における必要な業務の実施。
- パンフレットラック等の活用:県と広告契約を締結の上、枠販売を行う。売上から広告手数料を引いた額を県へ納付。
- 航空便欠航時等において、空港等に滞留する観光客を最小限に留めるため、宿泊施設関連団体や交通事業者と連携した迅速な宿泊情報・運行情報の収集・提供フローを構築すること。

### ⑥ 施設管理等

- イベントスペース等利用促進の県外事例調査。
- 計量法に基づき、令和8年度に沖縄観光情報センターの水道子メーターを更新を行い、開館業務に支障のないよう夜間作業にて実施するものとする。
- 観光案内所の維持・管理:旭橋都市再開発(株)や那覇空港ビルディング(株)と連携し善良な管理者の注意をもって維持管理を行う(県の備品の故意過失による破損は受託者負担)。引継業務の実施。

### ⑦【全体連携調整業務】

- ユニットB~DやOCVB・沖縄県の県外・海外事務所等との連携強化を図るべく、関係機関が参加する定例会を原則、毎月実施する。
- 災害時等の全接点間での情報共有体制の運用。

## (2) ユニット B:リモート・サポートセンター(多言語総合サポートセンター事業)

### ①「Be.Okinawa 多言語コンタクトセンター運営業務」

- 多言語対応体制: 運営時間中(電話 9:00~19:00、メール・チャットボット 24 時間)において、英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語の通訳実施体制を整えること。
- 提供チャンネル: ナビダイヤル、無料通話、メール及びチャットボットの 4 チャンネルを提供すること。無料通話に関しては、利用者の端末から架電が可能であり、利用者が利用しやすい手段を提案し、構築すること。
- 回線・着信仕様: 各言語とも、ナビダイヤル及び無料通話では常時 1 番号 2 回線対応が可能な体制を整えること。混雑時および運営時間外のアナウンス音声を各言語で提供すること。
- 番号の継承: 現行の番号を使用し、受信体制を整えること。なお、電話回線等の契約者は業務受託者とする。
- 3 者間通話の整備: 電話対応において多言語対応を必要とする内容については、利用者・電話対応者・通訳との 3 者間通話ができる体制を整備すること。
- システム構築: ボットシステムを活用し、自動応答対応が可能なシステムを構築すること。次年度以降に他社へ業務を引き継ぐ場合でも、円滑に事業継続できる仕様(無料 API を含むオープンデータ、無償譲渡等)とし、特定組織の技術・知見への過度な依存を避けること。
- 観光案内・相談: 問い合わせに対する公平な観光案内や相談業務、情報収集および情報提供、二次交通情報・宿泊施設等の案内を行うこと。
- 災害時対応: 台風や地震等の災害発生時は、原則として通常の運営時間とするが、規模等により県が指示した場合は時間を変更することがある。宿泊施設や二次交通等の情報収集および観光客への情報提供、その他観光危機管理において必要な業務を実施すること。
- 簡易翻訳: 観光事業者からの電子メールでの依頼に応じて、多言語翻訳を提供すること。

### ②「インバウンド医療対応多言語コールセンター業務(おきなわ医療通訳サポートセンター)」

各窓口共通事項として、経費見積のうち、以下を用いること。

ナビダイヤル使用料(4 回線/月:47,700 円(税抜)×12 月=572,400 円)、メールアドレス利用料(3 アカウント/月:2,880 円(税抜)×12 月=34,560 円)。

- 急な病気・ケガの電話相談(外国人観光客向け): 24 時間 365 日。対象は旅行中の外国人観光客本人・同行者、施設従業員等。医療従事者等による聞き取り、助言、医療機関案内。標準対応 26 言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、フィリピン語等)。利用周知プロモーション実施。応答率 1 月あたり 90%以上。
- 電話・映像医療通訳サービス(医療機関向け): 24 時間 365 日。映像端末はリースとし調達費・通信費を委託費用に含める。令和7年度配布台数 61 台以上、機械翻訳利用可能、アプリインストール済で配布。アプリは電話・映像・機械翻訳を利用可能とすること。利用開始準備は 4 月 15 日頃までとする。標準対応 26 言語。応答率 90%以上。
- 簡易翻訳サービス(医療機関向け): 県内医療機関における問診票等のメール翻訳。標準対応 26 言語。原則メール受信後 72 時間以内に納品。
- インバウンド対応相談窓口(医療機関向け): 電話相談受付(平日 9 時~17 時)、電子メール(翌営業日対応)による課題解決助言等。

\*標準対応26言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、フィリピン語(タガログ語)、ベトナム語、スペイン語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、フランス語、ロシア語、ミャンマー語、ヒンディー語、モンゴル語、ペルシャ語、広東語、台湾語、ウルドゥー語、クメール語、ベンガル語、イタリア語、ドイツ語、シンハラ語、ウクライナ語、マレー語

### ③「インバウンド医療受入体制整備支援業務」

- 海外旅行保険加入促進 PR(旅マエ・旅ナカでの PR を基本とし、急な病気・ケガの電話相談と合わせた周知)。
- R6 年度に作成した観光事業者向けの初動対応マニュアルの周知。
- 観光事業者・医療機関向けセミナー&意見交換会の開催(原則リアルとオンラインのハイブリッド開催)。  
※上記の周知や開催にあたっては、各ユニットおよび OCVB の協力を得ること。

④ 満足度調査の実施 毎月の報告とは別に、来訪者(利用者)の満足度や多言語コンタクトセンター・インバウンド医療対応多言語コールセンターに求めるサービス等を把握するための調査を行うこと。

⑤利用促進に向けた広報活動 沖縄を訪れた又は訪れようとしている外国人観光客に対し、多言語コンタクトセンター・インバウンド医療対応多言語コールセンターの認知度を向上し、利用の促進につながる広報活動を実施すること。広報活動については、OCVB、県内ホテル等観光業界、沖縄県海外事務所の協力も得ながら、実施すること。また、空港や交通機関での PR も活用し、外国人観光客への認知度向上を図ること。

⑥ 関係機関との連携 OCVB・観光協会・観光案内所運営事業者等の関係機関と適宜情報共有を行うこと。特に、観光案内所が開催する定例会に参加すること。

⑦ 引継業務 令和 8 年度に本業務を他事業者を引き継ぐ場合は、県が指示した日以降、引継に必要な業務を行うこと。(事業者に変更が無い場合は不要)

⑧ 「在留外国人患者医療通訳サポート事業」との連携 保健医療介護部が実施予定の事業(電話医療通訳・簡易翻訳:26 言語・24 時間・応答率 90%以上・72 時間以内納品)についても対応可能な提案内容とすること。

⑨ 業務実施体制 次の条件を満たすことが確認できる業務実施体制とすること。

特に、インバウンド医療対応多言語コールセンター業務については、以下 1~6 の条件を満たすこと。また、従事予定の業務管理者、通訳者の略歴等について、別紙の「【様式 2】業務従事予定者一覧」を提出すること。

1. 受託者要件等:国、都道府県または政令指定都市を契約の相手とし、外国人観光客を対象とした観光案内等を行う多言語コンタクトセンター業務や、医療機関を利用対象に含む医療通訳関連のコールセンター業務に関する業務の受託実績があること。本業務を運用する部門において、ISO27001(ISMS 認証)または、プライバシーマークの認証を取得していること。通訳者が常駐するコンタクトセンターは、自家発電装置など緊急時でも電源供給が可能な設備を有すること。履行場所については、日本国内において受託者が設置する場所で行うこととし、シェアード体制での運用も可とする。通訳、翻訳対応者等は、本業務に支障を来すことが無い範囲で他業務との兼任も可とする。
2. 令和 7 年度に使用していた電話番号等を引き継ぎ使用すること。また、回線数については、1 回線 2 チャンネル以上とし、設定したチャンネル数以上の着信があった場合は、音声案内を流すなど、不通とならないよう配慮すること。
3. 外国人観光客の症状の聞き取り、助言等を行う者は、医療従事者(医師、看護師、保健師等)や助言等を行うのに適切な資格又は能力を有するものとする。なお、医療従事者等が常駐する外部コールセンター等を活用し、本事業におけるコールセンターとの 3 者間通話による対応も可とする。
4. 本業務を遂行するに当たり、医療通訳や翻訳サービス、相談窓口の品質管理の為に業務管理者を置くこととし、業務管理者は、通訳者の提供する通訳の質の確認、指導等を行う。なお、業務管理者は、医療通訳研修修了者、医療通訳に関する有資格者、またはそれに相当する経験を有する者とする。
5. 通訳者は、医療通訳業務(コールセンター含む)経験が 1 年以上またはそれに準ずる通訳スキルを有すること。
6. 受託者は、誤訳等による損害へ対応する保険への加入、もしくは、誤訳が生じた場合でもフォローできる体制を整えていること。

### (3) ユニット C:インバウンド受入体制強化・事業者支援(外国人観光客受入体制強化事業)

#### ① インバウンド受入体制強化業務

ア 県内事業者向けに、インバウンド受入意識啓発を目的に成功事例を紹介する既存のウェブサイト(ウェルカムんちゅ)を更新・改善し、継続的・効果的な情報発信を行う。

イ ウェブサイト(ウェルカムんちゅ)の情報を「県内事業者向け」と「外国人観光客向け」に明確に分け、情報の整理を行う。

ウ ウェブサイト(ウェルカムんちゅ)の発信強化、周知を行う。

エ 県内主要観光地における外国人観光客が増えて困っていることなどの実態調査・把握を行い、その結果を基に具体的に解決策をまとめる。

オ インバウンド受入について、県民の理解と歓迎意識を高める情報発信を行う。

カ その他インバウンド受入体制の強化につながる新しい取組の提案・実施を行う。

キ ア～カの実施に当たって必要となる県内観光関連機関との連絡調整を行う。

#### ② インバウンドビジネスサポート業務

ア 県内におけるインバウンドビジネスの普及促進・高付加価値化を促進するため、宿泊、体験、飲食、交通を中心とした県内事業者向けにインバウンドビジネス対応に関するセミナーを開催する。過年度アンケートや事業者からのニーズ、外国人観光客が増えて困っていることの調査結果等を基に、内容を設定すること。

イ アドバイザー派遣(専門家派遣)による県内事業者への個別相談対応及びハンズオンを行う。

・派遣するアドバイザーについては、県内事業者への具体的な支援施策における専門知識を有するアドバイザーを選定する。

・訪日外国人観光客の視点を持ち、かつ、支援施策を提案できるコーディネーターを配置する。

ウ ハンズオン業務の一環として、以下の例を参考に、必要に応じて実施する。さらに効果的な手法も提案する。

(AI・デジタル活用支援、海外マッチング支援、メニューや店内表記の多言語翻訳、電子決済システムの導入補助、受入ツールの作成・導入、通訳ガイド・旅行会社・メディア・インフルエンサー等との接続、多言語オンライン予約サイトのガイド付き体験ページ・体験ページでの販売整備、その他自主提案)

#### ③ インバウンド受入に係る情報ツール等の制作・更新

ア 過年度作成の受入ツールや動画の発信強化及び観光事業者、インバウンド向け普及広報を行う。

イ 必要に応じて、多言語で展開している本県のインバウンド受入パンフレットの更新及び印刷を行う。

#### ④ 情報ツールの保管・管理

本事業により開発・改訂・拡充した情報ツールの保管及び管理を行う。

#### ⑤ 上記①～④に係る効果測定の実施

県内観光事業者向けおよび県民向けのアンケートをそれぞれ個別に実施し、成果を測定する。

### (4) ユニット D:通信インフラの運用と高度化(Be.Okinawa Free Wi-Fi 推進事業)

#### ① Be.Okinawa Free Wi-Fi に関する周知・調査業務・環境改善業務

Be.Okinawa Free Wi-Fi に関する周知活動とともに、同 Wi-Fi 利用者に対するアンケート調査の実施及び同 Wi-Fi ログデータの集計・分析を行うこと。また、指定事業者と連携して「Wi-Fi が繋がりにくい」等の通信環境の課題解消に継続的に取り組むこと。

#### ② OpenRoaming(オープンローミング)実証実験

世界的に普及が進んでいるワールドワイドでシームレスな接続プラットフォームである「OpenRoaming(オープンローミング)」について、Be.Okinawa Free Wi-Fi を活用して、沖縄県内での試験導入を行い、ニーズ把握(観光客・施設側)やその有用性に関する調査・分析を行うこと。

また、試験導入に際し、「Open Roaming(オープンローミング)」を活用したプッシュ配信も実施し、本導入に必要な技術的考察ならびに提供情報の在り方について助言をすること。

#### ③ リダイレクトサイトの UI/UX 向上

②の導入にあたり、Be.OkinawaFreeWi-Fi リダイレクトサイトについて、必要に応じて、UI/UX 向上に係る改修作業を行うこと。

#### ④ Be.Okinawa Free Wi-Fi 推進会議の設置・運営

今後の「Be.Okinawa Free Wi-Fi」の普及・拡大や同 Wi-Fi のあり方等の検討・提言等を行うことを目的とした推進会議の設置・運営を行う。同協議会は、中間報告、施策提言の年 2 回行うものとする。また、次期施策の検討材料として、他都道府県における Wi-Fi 導入補助金の制度設計や運用事例についてリサーチを行い、報告すること。

## 6. 各プロジェクトの共通項目(報告・管理業務等)

ユニット A～D の実施にあたり、各ユニット共通で以下の業務を行うこと。

1. 実施計画書の作成及び提出 本仕様書に基づき、実施計画書を作成し提出するこ

と。

2. 利用実績等の報告及び定例会の開催 毎月の各事業の利用実績(日本人及び外国人(国)別来所・利用者数、問い合わせ件数及び内容、利用者の属性等)について、翌月15日までに県・各ユニット受託事業者へ報告すること。また、各業務の進捗状況に関する定例会(毎月20日頃等)を実施すること。
3. 他ユニットの相互周知:本業務のシームレスなサポート体制を構築するため、各ユニットは他のユニットの周知を行うこと。(例:ユニットAの観光案内所においてユニットB~Dの利用案内やQRコードの掲示等を行う。)
4. 収集情報の共有:ユニットCの事業者支援に活用するため、ユニットA、B、Dで得た情報をまとめ、共有すること。
5. 業務完了報告書(実績報告書)の作成・提出及び経費支払い業務 各事業に係る経費の支払い業務及び関係証拠書類の整理・保管を行うこと。業務完了時には実績報告書等を作成し提出すること。

## 7. 委託料の構成・一般管理費

委託料の各費用項目は「直接人件費」「直接経費(再委託費等含む)」「一般管理費」「消費税」とする。一般管理費については、次の計算式により算出すること。(直接人件費+直接経費-再委託費)×10/100以内(小数点以下切り捨て)

## 8. 活動指標・成果指標

次の指標を定め、活動状況及び効果の検証を測ることとする。

### ユニット別 指標一覧表

ユニット名	活動指標(プロセス・行動)	成果指標(結果・満足度)
ユニットA 観光案内所運営(拠点) / 全体連携調整業務	定例会の開催 10回以上	本事業利用者の満足度 80%以上
ユニットB リモート・多言語サポート	コールセンター応答率 90%以上	本事業利用者の満足度 80%以上
ユニットC インバウンド受入体制強 化・事業者支援	・受入ツール周知:1件 ・Web、SNSを活用した 県民啓発:1件 ・ハンズオン支援:5件以 上	・県内事業者の受入ツールの満足度 80%以上 ・県民の外国人観光客をおもてなしの心で迎え入れる意識が向上(80%以上)

ユニット D 通信インフラの運用と高度化	・多言語対応での周知活動 ・Be.Okinawa Free Wi-Fi 協議会:年 2 回 ・Open Roaming 実証アクセスポイント件数(累計)80 か所	・Be.Okinawa Free Wi-Fi 利用者アンケート満足度:80%
-------------------------	---	--

## 9. 事業執行上の遵守事項

### (1) 厳格な区分経理と実績報告の分離提出

県単独事業(ユニット A)と一括交付金対象(ユニット B~D)の経費を明確に区分して記帳すること。人件費を跨って計上する場合は活動日誌等により従事割合を客観的に証明可能とすること。実績報告書は、「全体統合版」とは別に、各財源区分ごとに独立した「ユニット別実績報告書(証憑類含む)」を提出すること。

### (2) 成果品及び著作権の帰属

- 業務実施内容を取りまとめた実績報告書を、紙媒体(A4 版)5 部及び電子媒体(CD-ROM 等)1 部提出すること。
- 成果物の著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む)及び所有権は、全て沖縄県に帰属する。受託者は著作者人格権を行使できない。他人の権利に抵触する場合は受託者の責任で処理すること。

### (3) 再委託の制限

#### ① 一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。また、契約の主たる部分については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

#### ② 再委託の相手方の制限

ア 上記(3)①で定める「契約の主たる部分」は、以下のとおりとする。

- 1 契約金額の 50%を超える業務
- 2 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

イ 指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

### ③ 再委託の承認

契約の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。ただし以下に定める「その他、簡易な業務」業務を第三者に委任し、又は請け負わせるときは、この限りではない。

ア 資料の収集・整理

イ 複写・印刷・製本

ウ 原稿・データの入力及び集計