

えひめ観光満足度調査業務仕様書

1 趣旨

観光庁により平成22年度から導入された「共通基準による全国観光入込客統計」の基礎データを収集するとともに、愛媛県観光振興基本計画で行った事業の検証及び本県の状況把握を行い、今後の観光振興施策の立案に活用する。

2 事業名

えひめ観光満足度調査業務

3 委託期間

契約締結の日から令和6年3月22日まで

4 事業概要

各観光地において、別に定める調査票を用いた対面聞き取りによる調査を行うとともに、調査結果の分析を行うため、調査分析スタッフを用意し、以下の調査分析活動に従事させる。

(1) 観光地点パラメータ調査

各観光地点において、別に定める調査票を用いた対面聞き取りによる調査を行う。

ア 観光地点（12箇所）

【パラメータ調査対象地点】

観 光 地 点	
マイントピア別子	石鎚ハイウェイオアシス
今治城	多々羅しまなみ公園
松山城ロープウェイ	道後温泉本館・別館
とべ動物園	道の駅ふたみ
内子座	まちの駅あさもや
きさいや広場	道の駅八幡浜みなと

コロナ対策等やむを得ない事情により、上記調査対象地点の変更が必要な場合は、発注者と十分協議のうえ変更することができる。

イ 調査実施の時期

アの観光地点ごとに、夏季（7～9月）と冬季（1月～3月）の土・日・祝日のうち、1日において調査を実施する。

ウ 調査票の回収数

夏季・冬季それぞれで、観光地点1箇所当たり100票以上

エ 調査事項

観光入込客の居住地、性別、年齢、日帰り・宿泊別、宿泊施設、旅行目的、同行者数、県内訪問観光地点名、交通機関、県内観光費用等

(2) 観光地点パラメータ調査項目の集計・データ分析

観光地点パラメータ調査票の各設問に対して属性とのクロス集計及び集計結果に基づく分析を行い、その結果をコメントとともに表・グラフ等を使用した報告書にまとめる。

5 業務内容

(1) 調査票等の作成・印刷

ア 調査票の印刷

「観光地点パラメータ調査票（標準様式）」（別紙1参照）及び次の追加項目（日本語版）を調製し、次表に掲げる部数を印刷すること。

言語	印刷部数
日本語版	2,400枚以上

【追加項目】

項目	選択肢
愛媛を選んだ理由 【選択、複数可】	① 海・山・川などの自然が豊かであるから ② 地元産のグルメを楽しむため ③ 温泉に行くため ④ レジャー施設・公園に行くため ⑤ 美術館・博物館に行く(アート作品等鑑賞)ため ⑥ 町並みや歴史建造物などを見るため ⑦ 伝統芸能・祭り・イベントに行くため ⑧ スポーツ観戦のため ⑨ サイクリング等アクティビティのため ⑩ 四国八十八箇所めぐり ⑪ 映画・ドラマのロケ地を見るため ⑫ 土産や地域産品を買うため ⑬ 泊まりたい宿泊施設があるため ⑭ 道路・交通の便が良くアクセスしやすいため ⑮ 実家や親戚・知人を訪問するため ⑯ その他 ()

項 目	選 択 肢
主な情報源 【選択、複数可】	① 家族・友人の話 ② パンフレット ③ 旅行専門雑誌（ガイドブック） ④ 新聞・雑誌の広告・チラシ ⑤ インターネット（県や旅行会社等のホームページ） ⑥ テレビ・ラジオ ⑦ クチコミ ⑧ SNS ⑨ 観光案内所 ⑩ 過去の来訪体験 ⑪ その他（ ）
印象・満足度 【5段階評価】 項目 ・自然や景観 ・食事 ・買い物 ・名産品・土産物 ・交通アクセス ・宿泊施設 ・観光情報・案内 ・おもてなし	満足しているか 【そう思う・ややそう思う・どちらとも言えない・あまりそう思わない・そう思わない】 満足度の回答理由（自由回答）
印象・満足度 【5段階評価】	県全体 ①満足しているか 【そう思う・ややそう思う・どちらともいえない・あまりそう思わない・そう思わない】 ②再訪希望 【そう思う・ややそう思う・どちらともいえない・あまりそう思わない・そう思わない】 満足度の回答理由（自由回答）
愛媛県への旅行を家族 や友人に薦めたいと思 うか	10段階評価 【10点（薦める）～1点（薦めない）】
「疲れたら、愛媛」の 認知度	①見たことがある ②知っているが、見たことはない ③知らない

項 目	選 択 肢
愛媛県の観光に対する感想や要望等	自由回答

イ 観光地点リストの作成

県内の観光地点名を愛媛県の地図に落とし込んだ観光地点リストを作成すること。(アンケート調査時に、観光客の訪問地点把握のため、そのリストの中から訪問した調査地点を回答者に選んでもらう際に使用するもの。)

ウ 協力依頼文の作成

エ 腕章、名札等の作成

必ず「えひめ観光満足度調査 調査員」と記載したものとする。

(2) 調査日の決定、実施内容の通知及び事前打合せ

対象とする期間に含まれる土・日・祝日から調査日を決定すること。施設との調整後、調査実施期間ごとに調査計画表を作成し、発注者に報告すること。

調査の実施に当たっては、事前に施設管理者等と打合せを行い、円滑な調査に努めること。

(3) 調査員の確保

ア 調査員の用意及び事前説明の実施

調査員を3～4名用意し、調査員マニュアルを発注者と協議の上作成して指導・監督を行うこと。

イ 調査員の配置

調査員は、調査地点ごとに3～4名を確保すること。監視員も1名配置することが望ましいが、難しい場合は、不測の事態に備えて監視員と常時連絡の取れる体制にしておき、受託事業者の責任において対処すること。

(4) 調査の実施

ア 調査時間

原則10時から17時とするが、施設等の営業時間帯を考慮して決定すること。

イ 調査数

調査実施期間ごとに、1箇所あたり100票以上とすること。

1日で100票に達しない場合は別の日に追加調査を実施すること。

ウ 調査内容

(1) アで印刷した調査票に、調査員が対面調査により聞き取った内容を記入すること。その際には、データクリーニング事項に留意し、無効な調査票が生じるのを極力排除すること。

調査協力してもらった観光客には謝礼品を渡すこと。なお、謝礼品は、発注者が用意する。

(5) 観光地点パラメータ調査票データの入力

(4) ウの調査票データを「観光地点パラメータ調査入力様式」(別紙2)に入力し、集計票を作成すること。

(6) 観光地点パラメータ調査の項目(追加事項を含む)の集計・データ分析

観光地点パラメータ調査票の各設問に対して属性等とのクロス集計を行い、集計結果をもとに分析を行うこと。分析結果はコメントとともに表・グラフ等を使用した報告書を、発注者と協議の上まとめること。

6 成果品の納入

受託者は、発注者に対して次の成果品を納入することとする。

- ①観光地点パラメータ調査票原票
- ②集計表
- ③調査結果報告書 冊子2部とCD-ROM

7 成果品の納入期限

・成果品のうち②は、調査実施期間ごとに下記に定める日までに納入することとする。

7～9月分：10月31日まで

1～3月分：3月10日まで

・成果品のうち①及び③については、夏季冬期比較したもの3月22日まで

8 成果品の納入先

一般社団法人愛媛県観光物産協会

9 委託概要

委託業者は上記事業のほか以下の業務を行うこと。

(1) 調査分析スタッフの労務管理に関すること

- ・調査分析スタッフの募集・人選及び研修
- ・調査分析スタッフの社会保険加入手続き
- ・調査分析スタッフに対する給与及び通勤手当の支給
- ・調査分析活動マニュアルの作成
- ・労務管理(日報作成等)及び業務進行管理

- (2) 調査分析スタッフの移動に関すること
 - ・交通費等の管理
- (3) 活動箇所における連絡調整に関すること
 - ・アポイントメントの取り付け
 - ・使用許可に関する諸手続
- (4) その他本事業を遂行するため必要な業務