

函館市観光動向調査業務企画提案仕様書

1 業務名

函館市観光動向調査業務

2 履行期間

契約締結日から令和9年（2027年）7月31日（土）まで

3 背景・目的

函館市では、観光施策の企画・立案に当たり、令和6年3月に策定した「函館市観光基本計画」を踏まえ、客観的なデータに基づき現状の課題や多様化する観光客のニーズを的確に把握し、基本方針・施策に応じた戦略的なターゲット設定を行う必要がある。

本事業では、函館市を訪れた国内外の観光客を対象にアンケート調査を実施し、観光客の属性、来函目的、消費額、満足度等の把握を通じて、その特性や傾向について分析・考察を行い、今後の観光施策の企画・立案に資する基礎的データを取得するほか、観光基本計画に定める目標値の達成状況を把握することを目的とする。

4 委託業務の内容（企画提案事項）

(1) 調査票の設計，作成

国内観光客および外国人観光客の属性や来函目的、消費額、満足度など、函館市を訪れた観光客の実態を把握するためのアンケート調査の設計・調査票の作成を行う。

ア 設問数

25～40問程度

イ 調査内容

以下の調査項目を含めること。調査必須項目以外に、函館市を訪れる観光客の属性や行動実態を把握し、今後の観光客誘致や受入環境整備に関する施策の立案および効果検証に活用できるデータを得るため、有用な調査項目を提案すること。

また、実際の調査項目については、市が実施する観光プロモーション等の効果を図る観点から、市からターゲット市場別に異なる設問・選択肢を指定することや、時期に応じて調査項目を追加することがあることに留意すること。なお、調査項目の詳細は、本仕様書および提案内容を踏まえ、契約締結後に市と受託者が協議のうえ決定するものとし、企画提案書には、提案する調査項目およびその提案理由を明記すること。

【調査必須項目】

| 国内観光客 | 外国人観光客 |
|---------------------------------|--|
| ・ 観光客の属性（年齢・性別・居住地など） ・ 来函回数 | ・ 観光客の属性（年齢・性別・国籍・居住地など） ・ 訪日回数・来道回数・来函回数 |

| 国内観光客 | 外国人観光客 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 同行者 ・ 来函目的 ・ 決済方法 ・ 市内の消費額（一人当たり） ・ 利用情報源（訪問前・滞在中） ・ 満足度（全体・項目別） ・ 再訪意欲 ・ 推奨意欲 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同行者 ・ 来函目的 ・ 決済方法 ・ 市内の消費額（一人当たり） ・ 利用情報源（訪問前・滞在中） ・ 満足度（全体・項目別） ・ 再訪意欲 ・ 推奨意欲 ・ 函館を知ったきっかけ ・ 旅行手配の方法 ・ 土産品の種類 ・ 滞在中に困ったこと |

※観光客の行動実態や回遊傾向等については、令和8年度から別途実施する観光入込人流データ分析により把握することを検討している。

ウ 調査票の作成

調査項目に基づいた調査票の作成を行うこと（調査票は提案に含まなくてよい）。また、調査結果を経年比較する観点から、過年度に函館市が実施した函館市観光動向調査における調査票との継続性が保たれるよう留意すること。

なお、外国人観光客を対象とした調査票は、英語、繁体字、簡体字、韓国語、タイ語の5言語で作成すること。

(2) アンケート調査の実施

ア 調査対象者

- (ア) 函館市内を訪れた国内観光客
- (イ) 函館市内を訪れた外国人観光客

イ 調査時期

令和8年7月1日から令和9年6月30日までを四期に分けて実施し、調査内容に偏りが出ないように、回答者の旅行時期が一時期に集中しないようにすること。なお、事実に基づく回答を得るため、観光客がアンケートに回答するタイミングは可能な限り、観光・旅行終了後となるよう努めること。

| | |
|-----|------------------|
| 第一期 | 令和8年7月1日～9月30日 |
| 第二期 | 令和8年10月1日～12月31日 |
| 第三期 | 令和9年1月1日～3月31日 |
| 第四期 | 令和9年4月1日～6月30日 |

ウ 回収必要サンプル数

非現実的な回答など異常値を除いて、国内観光客・外国人観光客ともに、各期400件以上確保するように努めること。回収状況は随時確認し、各期の途中で目標達成が困難と見込まれる場合は、受託者は速やかに市へ報告のうえ、回収率向上に向けた追加施策を実施すること。

なお、各期終了時点で目標を達成できなかった場合は、その要因、講じた対応、次期以降の改善策を整理し、市に報告すること。

エ 調査方法

調査は、WEB上のアンケートフォームの使用を基本とし、調査対象者へ本アンケートを周知、回答を依頼する方法（調査地点、調査回数、周知媒体、スケジュール、人員等）について、具体的に提案すること。

受託者はアンケートフォームに係る一切の手配を行うこととし、提案書には、使用するWEBアンケートシステムの機能（プルダウン、条件分岐などの基本的な機能やセキュリティ対策、不正回答を防止する仕組み等）について記載すること。また、回答者の離脱を抑えるため、設問数、回答所要時間、画面遷移数等に配慮した設計とすること。

なお、調査員による対面での聞き取り調査など、その他の手法の併用も可とする。

オ 調査地点

函館空港、JR函館駅、フェリーターミナル等の交通拠点および市内観光地・施設、宿泊施設等から、観光客の実態を把握する上で適切な場所を選定すること。

また、調査を実施するに当たり、必要な各調査地点の施設管理者等との調整・手続きを行うこと。

カ 調査員の確保

調査対象者へアンケートの周知や回答を依頼するにあたり、人員を要する場合は、受託者で確保し、調査手法や注意事項について事前の説明の上、指導・監督を行うこと。また、調査員の確保手法および指導体制について企画提案書に具体的に記載すること。

キ 回収率向上施策

国内観光客・外国人観光客ともに、回収率を高めるための施策を提案すること。特に、外国人観光客については、回答率の向上に向けた効果的な周知方法、回答しやすい設計、その他必要な工夫について提案すること。

回答者へ景品等の進呈を行う場合は、回答意欲の向上に資する内容とし、具体的内容は受託者が提案の上、市と協議し内容を決定する。なお、景品等の調達、抽選、進呈等に係る一切の手配は受託者が行うものとし、それに要する経費は委託料に含めること。

(3) 調査結果の集計・分析

ア 集計、分析を進めるにあたっては、市と適宜協議して行うこととし、過去の調査と経年比較が可能となるよう、令和7年度までに実施した調査の集計方法をベースに置くこととし、具体的な集計・分析方法について提案すること。

＜「観光動向調査」・「観光アンケート」調査結果＞

<https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2014060600023/>

イ 単純集計のほか、属性別（性別、年代、居住地等）にクロス集計を行う。その他、今後の観光施策の検討に必要なと思われるデータを得るため、効果的な集計・分析方法があれば提案すること。

- ウ 集計・分析の過程で、観光ニーズの把握、観光施策の検討に有用なデータが得られた場合、報告書に記載すること。
- エ 報告書は、表、グラフ、図等を用い、分かりやすい構成となるよう工夫すること。

(4) 成果報告・成果品の納品

国内観光客動向調査および外国人観光客動向調査それぞれに調査結果をとりまとめ、下記のとおり報告書等を提出すること。

ア 中間報告（令和9年1月下旬）

令和8年7月1日から12月31日までの回答を集計し、以下のデータを提出すること。

①回答の電子データ(Microsoft Excel)

※データをクリーニングし無効回答を除外の上、整理したもの

②単純集計表およびクロス集計表の電子データ(Microsoft Excel)

※クロス集計表の集計軸については、函館市と協議して決定する。

イ 第3期報告（令和9年4月中旬）

令和8年7月1日から令和9年3月31日までの回答を集計し、月別の回答者数および属性別の回答者数について市に報告するとともに、以下のデータを提出すること。

①回答の電子データ(Microsoft Excel)

※データのクリーニングは不要

ウ 最終報告（令和9年7月下旬）

すべての回答を集計し、最終的な調査・分析結果について報告書を作成し提出すること。なお、報告書は市公式HPでの公表を前提とし、公表内容については市と協議のうえ決定すること。また、報告書のうち主要な部分を抜粋してまとめた概要版を併せて作成し、提出すること。

①最終報告書（詳細版・概要版）の電子データ

※報告書本文の電子データに加え、報告書に掲載した表、グラフ、図等についても、電子データを提出すること。

※データ形式はMicrosoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPointのいずれかとする。

②単純集計表およびクロス集計表の電子データ(Microsoft Excel)

③回答の電子データ(Microsoft Excel)

※データをクリーニングし無効回答を除外の上、整理したもの

エ 最終報告書の提出期限

令和9年7月31日（土）

オ 成果品の帰属

本業務で得たすべての成果品については函館市に帰属するものとし、第三者に貸与、譲渡または公表してはならない。

5 その他

(1) 提案価格等

- ア 本業務の委託契約は、債務負担行為に係る契約であり、各会計年度における提案上限額は次のとおり。（消費税および地方消費税の額を含む）

・令和8年度 5,734,000円

・令和9年度 3,262,000円

イ 提案価格は履行期間内の年度ごとおよび合計の内訳を作成すること。内訳は提案内容ごとに、できる限り詳細に科目を設定し作成すること。

ウ 委託料の支払い

委託業務の実施を確認し、市の会計年度ごとに支払うものとする。なお、支払時期や支払方法は契約で定める。

(2) 業務の実施にあたっての留意事項

ア 業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として、市と受託者が協議して決定することとし、受託者は調査開始前に実施計画書を提出し、市の承認を得ること。

イ 業務の実施に当たっては、市と十分協議・連絡を取り、その指示および監督を受け従わなければならない。作業の進捗状況は随時報告すること。また、回答の回収状況について、各期が終わり次第、月別の回答者数および属性別の回答者数を市に報告すること。

ウ 本業務の遂行に関しては、関係法令を遵守すること。

エ 業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守しなければならない。

オ 受託者は、本業務の一部または全部の実施を第三者に再委託してはならない。なお、やむを得ず再委託を行う場合は、指示に基づき必要な手続きを行うこと。

カ 本業務を遂行する上で知り得た情報・秘密について、函館市の承認を得ることなく第三者に漏らしたり、委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、または委託契約が解除された後においても同様とする。

キ 業務の実施にあたり、仕様書に記載のない事項については、市と協議のうえ決定する。