

令和3年度「上質なサービスに関するリカレント教育における業務」
公募要領

令和3年度10月19日
国土交通省観光庁
参事官（観光人材政策）

観光庁では、令和3年度「上質なサービスに関するリカレント教育における業務」を企画、実施する大学等を、以下の要領で広く募集します。

1. 事業の目的

我が国の観光産業は、国内総人口の減少・少子高齢化、世界規模での産業構造の転換、国内観光需要の成熟、訪日外国人観光客の飛躍的な増加やICTの発展など、大きな環境変化に晒されてる。加えて令和2年1月より新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大以降、水際対策を徹底したこと、また、国内においても緊急事態宣言発出の影響等もあり旅行控えの動きが生じたことにより、国内外の観光需要は大幅に減少している。

この状況を観光先進国実現に向けた助走期間と捉え、観光庁では、観光産業をリードするトップレベルの経営人材や、観光の中核を担う人材、即戦力となる地域の実践的な観光人材等の育成・強化を図っているところである。

本事業では、観光の中核を担う人材育成の一環として、海外からの富裕旅行者の訪日促進を目指し、海外では一般化しているものの、日本ではこれまであまり例のない上質なサービスに関する講座（例：Luxury Brand Management等の科目名で提供されている講座）を導入し、その教育効果や、わが国での導入にあたっての課題（内容面、事業面）について検討する。その為に上質なサービスに関する講座（4コマ×5日間程度の短期講座）をベースに、大学でのリカレント教育として実施する。

2. 事業内容

スイスのホスピタリティ教育機関であるL'École hôtelière de Lausanne (EHL)が提供する教育プログラムを、観光産業に従事する社会人向けリカレント教育として実施運営し、教育効果の評価や課題の抽出等を行う。これにより、上質なサービスを提供する人材育成に資する教育プログラム開発を行う。観光庁はそのための費用支援を行う。

3. 公募概要について

(1) 申請者

- ・申請者は、大学・大学院・短期大学（以下、「大学等」）の学長とする。
- ・申請は、大学等を単位とする。それ以外（学部、学部の学科、研究科、研究科の専

攻、短期大学の学科及び専攻課程)の単位で申請することはできない。

- ・複数の大学等が共同して事業を実施することは認めない。ただし、開発・実証に関する業務のうち一部を他大学等や民間事業者に委託し(講師、会場施設、教材など)、実施することは可能。なお、申請は一つの大学等によるものとし、複数大学等の連名による共同提出は認められない。

(2) 実施体制

大学等が実施主体となること。

(3) 対象者

日本国内における観光関連産業に従事する社会人を対象とする。また、EHLの教育プログラムは全て英語で実施されるため、相応の英語力が必要となる。

(4) 開発する教育プログラムの内容

- ① EHLが提供する教育プログラムを基に、当該大学において、日本の実情に応じた必要な調整を加えるとともに、受講者の理解を促進するための具体的な工夫をしたプログラムとして提供すること。

※提供する講座の概要(予定)

- What is Luxury? ○Hospitality Luxury Framework
- Presentation & discussions of benchmarking exercise
- Art and Luxury continued ○Luxury Brand Growth Strategy
- Luxury Customer Expérience ○case study
- Developing Luxury Brand Equity
- Brand Identity Prism exercise on 3 top luxury brands
- New trends in Luxury Industry
- Earning client Loyalty in Luxury Hospitality ○Communication in Luxury
- Brand Authenticity in Luxury Hospitality
- Current Luxury Hospitality Challenges ○Course conclusion etc.

上記の概要を踏まえ以下に掲げる事項は必ず含むものとする。

- ア) 開発する教育プログラムの名称・目的・コンセプト。
- イ) 当該教育プログラムによって習得できる能力、育成対象者、人数。
- ウ) 当該教育プログラムの実施スケジュール、実施場所、総時間数。
- エ) 具体的なカリキュラム(教育内容、講師等)及び教育方法。
- オ) 教育効果を高めるための工夫。

- カ) 当該教育プログラムの効果検証方法。
- キ) 当該教育プログラムまたはその内容を生かした上質なサービスに関する講座を次年度以降実施するための具体的な計画。
- ク) 当該教育プログラムはスイス校の講師による提供が予定されている。渡航制限等の状況を踏まえ、オンラインでの開催を検討すること。その場合、スイスとの時差を考慮して、例えば1日2コマ程度を複数日に分けて実施するなどの工夫をして、プログラム提供日程を組み立てること。
- ケ) プログラム実施結果や、継続して行うための課題等を報告書としてまとめること。

(5) 開発の実施体制

- ① 採択校は、教育プログラム開発等を円滑に実施できるよう、学内での運営体制を確実に構築すること。
- ② 教育プログラム開発に当たっては、対象となる産業界等の課題解決やニーズを踏まえた教育プログラム開発を行うために必要に応じて観光関連企業と連携を行うこと。連携の形態は問わない。

(6) 開発の実施計画

- ① 全体スケジュール及びこれに向けた年度の取組内容が適切に設定されていること。
- ② 事業実施期間終了後の継続性及び自立性に配慮した計画であること。

(7) 事業の適切性

- ① EHLの教育プログラムを元に、日本の実情に応じた新たな教育プログラムを開発する取組であること。
- ② 事業実施期間内に開発・実証が実現できる適切な年度実施計画を作成すること。
- ③ 事業終了後も、開発した教育プログラムを継続して実施、又は、それを生かした教育プログラムを検討する体制が整っていること。
- ④ 他の委託費・補助金等を受けている場合、本事業で開発する教育プログラムの内容及び資金の用途と明確に区分けされていること。
- ⑤ 地域及び業界と連携し、受講生募集を確実に実施できる体制が整っていること。

4. 事業実施期間

令和3年度の実施期間は、「事務局」との契約締結日～令和4年3月18日とする。

5. 費用負担の要件

(1) 採択予定校数 1校

(2) 国の費用負担額（研究調査費）

350万円を上限に事業の実施に必要な経費の総額を予算の範囲内で負担する。
なお、最終的な実施内容、費用負担決定額については、観光庁と調整した上で決定することから、申請額からの減額及び教育プログラム内容の変更を行う可能性がある。

(3) 支払時期

費用負担額の支払いは、事業終了後の精算払とする。

(4) 費用負担額の確定方法

事業終了後、申請者より提出される事業報告書に基づき原則として現地調査を行い、支払額を確定する。ただし、感染症の状況を鑑み、状況によりオンラインによる調査に変更するものとする。

支払額は、費用負担経費のうち費用負担決定額の範囲内であって実際に支出を要したと認められる費用の合計とする。このため、全ての支出には、その収支を明らかにした帳簿類及び領収書等の証拠書類が必要となる。また、支出額及び内容についても厳格に審査し、これを満たさない経費については、支払額の対象外となる可能性がある。

6. 応募手続き

(1) 募集期間

募集開始日：令和3年10月19日（火）

締切日：令和3年11月8日（月）12時必着

(2) 応募書類の提出

【注意事項】

- ① 下記1～2の書類を、下記（3）に示す提出先まで郵送により期日内に提出すること。また、提出に際しては、封筒に「【上質なサービスに関するリカレント教育における業務】〇〇大学」と記載すること。

1. 様式1 申請書（Excel形式 A4版1ページ）

2. 別紙1 申請書（Excel形式 A4版3ページ）

※提出された応募書類は本事業の採択に関する審査以外の目的には使用しない。

ただし、採択された申請者については、観光庁のホームページで後日公表する。
なお、応募書類は返却しない。

- ② 応募書類等の作成費は経費に含まれない。また、選定の正否を問わず、提案書の作成費用は支給しない。
- ③ 提案書に記載する内容については、今後の事業実施の基本方針となるため、予算額内で実現が確約されることのみ表明すること。なお、採択後であっても、申請者の都合により記載された内容に大幅な変更があった場合には、不採択となりうる。

(3) 応募書類の提出先及び問い合わせ先

〒100-8918

東京都千代田区霞が関 2-1-2

観光庁 参事官（観光人材政策） 担当：藤枝、星野、林

電話：03-5253-8367

7. 審査・採択について

(1) 審査方法

審査は原則として応募書類に基づいて行うが、必要に応じてヒアリング及び追加資料の提出を求めることがある。

(2) 審査基準

以下の審査基準に基づいて総合的な評価を行う。

<事業の横断評価>

- ①提案内容が交付の対象となるものか。
- ②提案内容が本事業の目的、及び国の政策と合致しているか。
- ③事業の内容、実施方法、スケジュール等が具体的かつ妥当なものか。
- ④事業の実施方法等について、本事業の成果を高めるための効果的な工夫が見られるか。
- ⑤本事業を円滑に遂行するために、事業規模等に適した実施体制をとっているか。
- ⑥本事業の関連分野に関する知見・経験を有しているか。
- ⑦対象経費が事業内容に応じた適切なものとなっているか。また、必要となる経費・費目を過不足なく考慮し、適正な積算が行われているか。

<教育プログラム>

- ⑧EHL が提供する教育プログラムをもとに、大学において観光産業に従事する社会人向けリカレント教育としての教育プログラム開発を行う。

その際、当該講座で提供するグローバルなサービスのあり方を日本における実情

に応じて必要な調整を加えるとともに、日本の観光産業に従事する受講者の理解を促進するための具体的な工夫をした教育プログラムとして提供すること。

<事業目標について>

⑨事業期間終了後、継続的かつ自立的な人材育成体制を構築できる目途を立てられること。継続方法については、当該教育プログラム又はその内容を活かした上質なサービスに関する講座を大学（社会人教育に限らず、学部等での教育も含む）において実施するものとする。

(3) 採択結果の決定及び通知について

採択された申請者については、観光庁のホームページで後日公表するとともに、当該申請者に対しその旨を通知する。

なお、審査結果（不採択の理由等）に関するお問合せには一切応じかねますので、御了承ください。

8. 費用負担経費の計上

(1) 費用負担経費の区分

本事業の対象とする経費は、事業の遂行に直接必要な経費及び事業成果の取りまとめに必要な経費であり、具体的には以下のとおり。

| 経費項目 | 内容 |
|---------|--|
| I. 人件費 | 本事業に直接従事する者（既に大学等で雇用する教職員を除く。）の直接作業時間に対する人件費 |
| II. 事業費 | |
| 会議費 | 事業を行うために必要な会議、講演会、シンポジウム等に要する経費（会場借料、機材借料及び茶菓料（お茶代）等） |
| 謝金 | 事業を行うために必要な謝金（会議・講演会・シンポジウム等に出席した外部専門家等に対する謝金、講演・原稿の執筆・研究協力等に対する謝金等） |
| 消耗品費 | 事業を行うために必要な物品であって備品費に属さないもの（ただし、当該事業のみで使用されることが確認できるもの）の購入に要する経費 |
| 印刷製本費 | 事業で使用するパンフレット・リーフレット、講義配布資料、事業成果報告書等の印刷製本に関する経費 |

| | |
|--------|--|
| 補助員人件費 | 事業を実施するために必要な補助員（アルバイト等）に係る経費 |
| 間接経費 | 事業を実施するために間接的に必要となる経費（通信運搬費、文献購入費等） |
| その他諸経費 | 事業を行うために必要な経費であって、他のいずれの区分にも属さないもの。原則として、当該事業のために使用されることが特定・確認できるもの。 |

（２）直接経費として計上できない経費

- ・ 建物等施設に関する経費
 - ・ 事業内容に照らして当然備えているべき機器・備品等（机、椅子、書棚等の什器類、事務機器等）
 - ・ 事業実施中に発生した事故・災害の処理のための経費（ただし、補助事業者に帰責性のない事由に基づき生じたキャンセル料等は直接経費として計上できる場合があるので、担当者に相談のこと。）
 - ・ その他事業に関係ない経費
- なお、事業費については、「事務局」による費用発生等に応じて追加費用が発生することがあり得る。