

令和 8 年度  
観光と市民生活調和促進のための  
天神・博多エリアにおける観光おもてなし事業  
業務委託仕様書  
(企画提案時)

令和 8 年 6 月

福岡市

## 目次

1	委託件名 .....	2
2	履行期間 .....	2
3	本業務の目的 .....	2
4	委託内容 .....	2
5	本業務の内容 .....	2
6	受託者の責務 .....	4
7	総括責任者及び各業務責任者の選任等 .....	5
8	その他.....	5

本仕様書は「令和 8 年度観光と市民生活調和促進のための天神・博多エリアにおける観光おもてなし事業業務委託」の企画提案競技に関し、必要な仕様を定めるものである。

また、企画提案競技の最優秀提案者との委託契約を締結する際には、福岡市との協議のうえ、契約用の仕様書を定めることとする。

なお、本仕様書において、甲とは福岡市をいい、乙とは提案者をいう。

## 1. 委託件名

令和 8 年度観光と市民生活調和促進のための天神・博多エリアにおける  
観光おもてなし事業業務委託

## 2. 履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日（水）

## 3. 本業務の目的

増加するインバウンドの適切な受入のため、観光客が多く訪れるエリア（以下、「活動エリア」という。）において、観光声かけスタッフ（以下、「グッドマナー観光推進員」という。）による適切な観光情報の提供並びにマナー啓発及び誘導活動（以下、「観光おもてなし活動」という。）を通じて、文化や風習の違いによって生じる市民の不安感を軽減させる取組みを実施し、市民生活と調和した持続可能な観光振興を図る。

## 4. 委託内容

令和 8 年度観光と市民生活調和促進のための天神・博多エリアにおける観光おもてなし事業業務委託に関する企画・構成、実施、その他発生する権利処理等の一切の業務

## 5. 本業務の内容

「3 本業務の目的」を達成するために、活動エリア（別紙 1）において観光おもてなし活動を一体的に行うこと。本仕様書 6 以降に示す項目について留意しながら業務を遂行することとし、業務を遂行するための実施計画（スケジュールを含む）や実行体制、個人情報、企業情報の管理及びセキュリティの観点を踏まえて取り組むこと。

以下に示す（1）～（4）の事項について提案すること。

### （1）全体業務関連

本事業実施にあたっての推進体制と実施計画について提案すること。活動エリアにおけるマナー問題、混雑状況に対し具体的に現状分析をし、提案すること。

### （2）観光おもてなし活動について

活動エリアにおいて、グッドマナー観光推進員による適切な観光おもてなし活動を多言語

(日・韓・中・英)で実施すること。

①グッドマナー観光推進員のユニフォームの改造

グッドマナー観光推進員の活動内容の視認性向上を図るため、令和7年度事業で制作したユニフォームを改造すること。視認性向上に資するユニフォームへ改造するためのデザインを提案すること。改造物については改造後、甲へ納品すること。ユニフォームの運用については甲から貸与を受けた乙が管理すること。なお、制作済みのユニフォームデザインは別紙2のとおり。

②グッドマナー観光推進員研修と業務

グッドマナー観光推進員の配置にあたり現場研修を含む業務にかかる研修のスケジュールと内容について提案すること。グッドマナー観光推進員として配置する者については研修受講者のみとすること。観光客が訪れかつ滞留しやすい公共の場所等で観光案内（観光地への行き方、道案内、決済方法の案内など）やまちなかで迷惑とみなされる行為への啓発活動（ごみのポイ捨て、路上禁煙エリア内での歩きたばこ、往来の妨げ、大声での喧騒やその他現場対応など）を多言語で実施すること。

活動実施の際の適切な配置編成（管理体制、人数、活動エリア、グッドマナー観光推進員の選定条件等）について、理由とともに具体的に提案すること。但し、活動エリアは天神地下街、天神・大名エリア、博多エリア（別紙1）とする。2人1組、合計10人を最低配置人数とし、活動エリアに2人1組で配置すること。対応言語について、全員が日本語対応可能であることを前提に合計10名以上の人員のうち、韓国語または中国語での対応が可能な人材を5名以上確保することとし、可能な限り複数言語によるおもてなし活動を実施すること。

配置時間について、各エリアにおいて適切な時間をその理由とともに提案すること。

観光と市民生活調和促進のためのマナー啓発及びスマート観光推進事業等、市の施策を踏まえた効果的な取組みを提案すること。

グッドマナー観光推進員配置期間中は活動中の対応事項やイベント情報等について適宜共有し、業務改善に取り組むこと。

③グッドマナー観光推進員配置期間

10月（31日間）、11月（30日間）、12月の週末（12日間）、1月の週末（12日間）、春節期間：2月5日（金）から2月14日（日）（10日間）の95日間を最低配置日数とし、目的に資する配置期間を理由と併せて提案すること。

※週末とは金・土・日曜日のことを指し、1月の週末の3が日は含めない。

④その他、グッドマナー観光推進員の配置エリアと時期

イベント等の開催に合わせた配置など、配置エリアと時期については甲と協議の上、柔軟に対応すること。

(3) 実施事業に関する情報収集、分析及び効果検証

業務日報等や(1)～(2)の各業務内容等において本業務を様々な視点から効果を分析・

検証し、今後の事業のあり方を含めた具体的な改善提案を行うこと。事業実施前と事業実施後において実施事業の効果検証のため、各エリアの事業者向けにヒアリング調査を実施すること。ヒアリング調査の実施手法、情報の収集方法、効果の分析・検証方法について、具体的に提案すること。なお、意見聴取等で集約した言語が日本語でない場合は、日本語に翻訳して集約すること。

#### (4) その他追加提案

本業務全般について、本仕様書に記載する事項以外に、本事業の目的達成に効果的と考えられる追加提案等がある場合は具体的に提案すること。

活動エリアにおいて地域と連携し取り組める対策がある場合は取組み手法について提案すること。

観光おもてなし活動に取り組むにあたり、ノベルティの配布等、円滑な業務遂行に資する取組みがある場合は取組み手法について提案すること。

#### (5) 報告書の作成

- ①報告書には各業務を実施したことが証明できる書類及び写真等を添付するほか本業務にかかった費用の内訳を報告すること。グッドマナー観光推進員の配置期間は対応実績、対応内容等を集約した業務日報、週報、月報等を作成すること。
- ②上記5.(3)の分析及び効果検証の結果や、今後の取組みに向けた具体的な検討課題・改善等について記載すること。
- ③報告書は書面で2部(A4)作成し、かつ電子データ(Word、Excel、PDF)を、福岡市観光産業課へ納品すること。
- ④報告書の作成後、甲に対して内容の説明を行うこと。

#### (6) その他

- ・上記5.(1)～(5)の実施にあたっては、一部に予算が偏ることがないようにすること。
- ・電子メールでのやりとりについては、BCC送信を徹底すること。また、メール送信前の複数名での事前チェックなど誤送信を防止する対策をとること。
- ・生成AIでのデザイン制作等は不可とする。
- ・業務中に観光客等とのトラブルが発生し危険な状況となった場合は即刻退避すること。状況に応じて天神地下街防災センター、甲または警察等へ通報すること。
- ・本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に協議の上決定する。
- ・各業務にかかる一切の経費は、全て委託費に含むものとする。

### 6. 受託者の責務

#### (1) 関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

#### (2) 守秘義務

### ①基本事項

乙は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等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あたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※詳細は別紙3「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

### ②従事者への周知

乙は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部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、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

## (3) 従事者の服務規律

### ①サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。特に、利用者が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。

## 7. 総括責任者及び各業務責任者の選任等

### (1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

乙は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者（以下「総括責任者」という。）及び履行場所ごとの責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任し、甲に届け出ること。各業務責任者は業務を適切・円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

### (2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に甲との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、6.(3)に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

## 8. その他

(1) 事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、乙の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、甲の指示等に従いながら進めること。

### (2) 報告

乙は甲の求めに応じ、適宜、業務の履行状況等の報告を行うこと。

### (3) 再委託

乙が、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で甲に提出し、承認を得ること。

なお、乙は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が甲の委託に係るものであること、乙及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

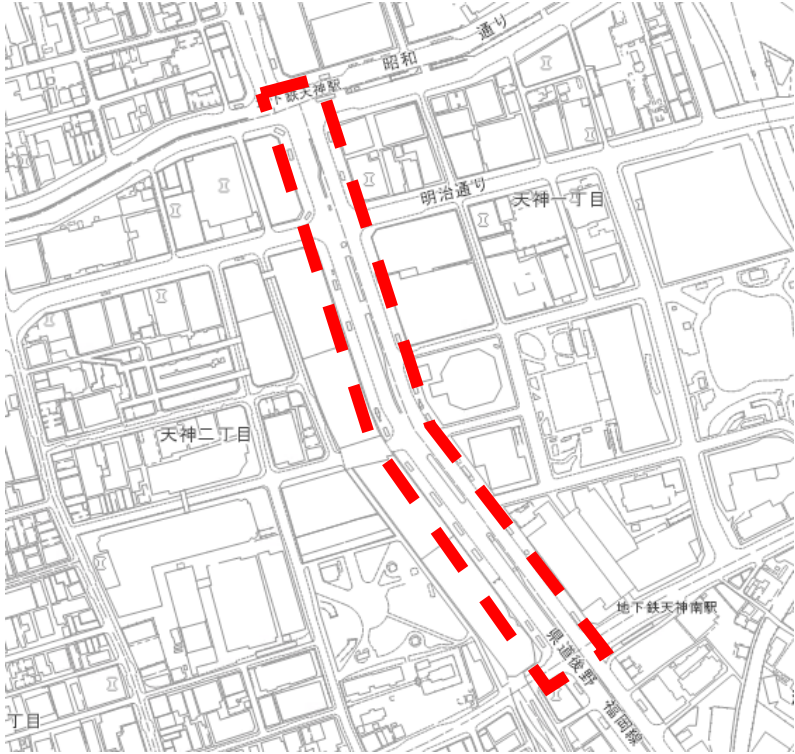
#### (4) その他

仕様書の内容に疑義が生じた場合には、甲乙協議のうえ定めることとする。仕様書に記載のない事項についても同様とする。

本業務の実施に伴う成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、甲に帰属する。

乙は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、乙が負うものとする。

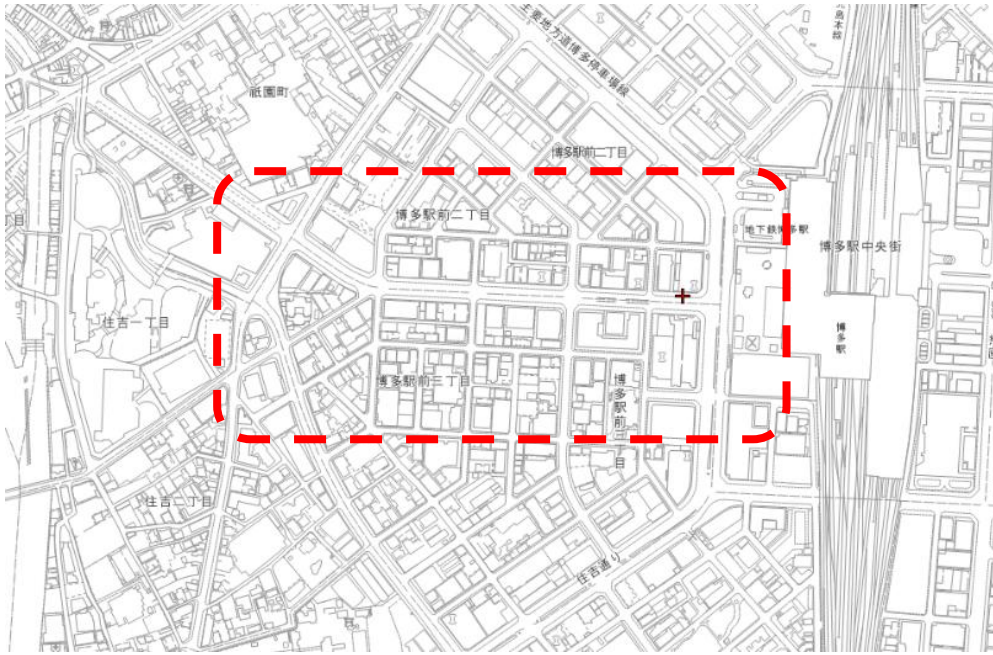
【活動エリア】 以下、図の赤枠に示すエリア周辺  
天神地下街



天神・大名エリア



# 博多エリア



【ユニフォームデザイン】



## 「個人情報・情報資産取扱特記事項」

## 1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

## 2 定義

## (1) 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

## (2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

## (3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

## (4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

## (5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

## 3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

## 4 従業員の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可

用性の維持に必要な事項を遵守すること。

・ 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護

護条例に規定する罰則が適用される場合があること。

・ 上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

## 5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市役所（以下「当市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

## 6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

## 7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、当市の書面による承認があるときは、この限りではない。

## 8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、当市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

## 9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、当市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

## 10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、当市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、当市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

## 11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、当市の指示に従い、実行委員会に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

#### 12 報告及び監査・検査の実施

当市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

#### 13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに当市に報告し、当市の指示に従わなければならない。

#### 14 事故等発生時の公表

当市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

#### 15 契約の解除

当市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、当市はその責めを負わないものとする。

決 裁	課長	係長	担当者

## 個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○ 否→× 該当なし→/

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	<b>①個人情報等の管理体制を確認</b>		
		ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。		
		イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。		
		<b>②漏えい事故等発生時の体制を確認</b>		
		ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。		
		イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。		
		<b>③従事者に対する研修の実施状況を確認</b>		
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。		
		<b>④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認</b>		
		ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。		
イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。				
2	作業場所、保管場所	<b>①個人情報等を取扱う作業場所を確認</b>		
		ア.個人情報等を取り扱う区域や場所を明確に定めているか。		
		イ.入退室管理を適切に行っているか。		
		ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。		
		<b>②個人情報等の保管場所を確認</b>		
		ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。(個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。)		
		イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。		
		ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。(自社のものや他契約のもの)		
		<b>③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認</b>		
		ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。		
イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。				

確認項目		確認結果	実施日	確認内容	
3	個人情報の 收受、利用	<b>①漏えい等の事故を防止するための対策を確認</b>			
		ア.個人情報等の收受や送付について、記録等の管理が行われているか。(日時・書類名・担当者等)			
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。			
		<b>②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認</b>			
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。			
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。			
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。			
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。			
		<b>③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認</b>			
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。			
イ.業務以外の目的外利用をする場合(自社の営業活動など)、市に書面で承諾を得ているか。					
4	返還・廃棄・ 消去	<b>①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認</b>			
		(個人情報をも市に返還する場合) ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。			
		(個人情報を委託業者で廃棄・消去する場合) イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。			