

仕様書(提案時)

福岡市(以下「発注者」という。)は、受注事業者(以下「受注者」という。)に対し、「安心安全な宿泊環境の確保業務」(以下「本事業」という。)を委託する。なお、本事業の内容及び業務の範囲については、本仕様書によるものとする。

1 事業件名

安心安全な宿泊環境の確保業務委託

2 履行期間

契約締結の翌日から令和8年3月 31 日まで

3 事業内容

(1)民泊の運営状況等の可視化

① 民泊仲介サイトの監視

民泊仲介サイトにおいて無許可・無届の「いわゆる『違法民泊』」施設が掲載されていないか監視するもの。

② 適切な標識の掲示推進

民泊施設について現地調査を行い、適宜、改善指導等を行うことで、適切な標識の民泊施設を増やしていくもの。

③ 情報集約プラットフォームの構築

本事業で得た情報を同一のプラットフォームで一元管理する体制を構築することで、本市における民泊の運営状況等のデータベース化を行うもの。

(2)市職員の指導等に対する支援

① 多言語対応(通訳者の配置)

本市職員が調査及び指導等を行う際において多言語対応が必要な場合には、通訳者を配置するもの。

② アドバイザー候補者の選出

民泊事業者等に対して本市が派遣するアドバイザーの候補者を選出するもの。

4 業務内容

(1)民泊の運営状況等の可視化

① 民泊仲介サイトの監視

国内外の民泊仲介サイト(SNS を含む。)等において、旅館業法の許可を取得していない、または、住宅宿泊事業法の届出を行っていない、いわゆる「違法民泊」施設の物件が掲載されていないか監視し、違法物件の掲載状況や適正な施設の掲載状況について

調査する。

なお、観光庁による住宅宿泊仲介業者の登録が進む中で、利用される民泊仲介サイトや当該サイトに掲載される物件は日々変動することから、調査対象となるサイトについては、発注者と受注者で協議しながら適宜変更することとし、定期的に複数のサイトの調査を行う。

また、当該調査の実施過程で得られる最新の訪日外国人等の宿泊施設の予約動向等に基づき、住宅宿泊仲介業の登録者及び未登録者にかかわらず、それらが運営する民泊仲介サイト、SNS、その他宿泊履歴サービスの提供を主とする事業について掲載する Web サイト等を調査し、インターネットを介した宿泊施設(適法・違法を問わない。)の取引実態の可視化、適法性の確認及び掲載情報の収集を行う。

ア 監視・調査方法

民泊仲介サイトに掲載される物件の情報を遅滞なく探知するため、AI・ICT 技術を活用した監視を行うこと。

なお、予約後にしか詳細が分からないなど、情報が公開されておらず、AI・ICT 技術を活用した監視が難しい民泊仲介サイトについては、その他の方法により定期的に監視・調査を行うこと。

イ 留意事項

(ア) 調査対象とする民泊仲介サイト及び調査事項については、発注者と協議の上、決定すること。

(イ) 調査内容は、構築する情報集約プラットフォームに蓄積し、発注者も調査状況を確認できるようにすること。

② 適切な標識の掲示推進

民泊施設について、旅館業法及びその他関係法令等に基づき、施設における標識の掲示や衛生管理の状況など、適正な管理運営が行われているか調査を行う。

なお、調査にあたっては、事前に書面を送付するなど、調査を行う旨を営業者又は管理者等(以下「営業者等」という。)に通知すること。

ア 事前調査

民泊施設の管理運営状況について、アンケートによる事前調査を実施する。アンケートについては、郵送(紙)もしくは WEB で回答が得られる仕組みを構築すること。

なお、事前調査項目については、受注者が実際の業法と照らし合わせた適切かつ実効性のある項目を選定し、発注者と協議の上、決定する。

イ 現地調査

事前調査及び令和6年度事業の結果をもとに、現地での調査を行う。

なお、標識の掲示や衛生管理の状況における不備が確認された場合は、現地で標識のフォームを配布するなどの改善活動を行うこと。

調査事項
- 施設の標識の掲示状況(名称、緊急連絡先等の表示及び掲示場所) - 施設の運用状況(施錠方法、宿泊者名簿の整備状況等) - 衛生管理の状況(ごみが決められた箇所以外に捨てられていないか等) - 営業の実態(売り物件や他営業の用途に転用されていないか等) - 管理事務所の実態(常駐しているか、売り物件や他営業の用途に転用されていないか等) ↳民泊施設内に玄関帳場を設けない施設のみ

ウ 調査対象施設数(想定)

約 300 施設

※調査施設数及び頻度については、発注者と協議の上、決定する。

※令和6年度事業の結果、良好と判断した施設については、原則、調査対象外とする。

エ 留意事項

- (ア)現地調査については、営業者等に事前に連絡することなく実施し、施設内には立ち入らず、施設外観からの調査を行うものとする。
- (イ)事前調査における管理運営状況等の調査については、期限を過ぎても未回答の営業者等には、督促対応を行うこと。
- (ウ)現地調査において不備が確認された施設については、追加調査の必要性について発注者と協議すること。
- (エ)現地調査等においてトラブルが発生した場合には、直ちに発注者に報告すること。
- (オ)調査の際には、発注者が貸与する身分証明書を必ず携帯すること。
- (カ)調査内容は、構築する情報集約プラットフォームに蓄積し、発注者も各施設の調査状況を確認できるようにすること。

③ 情報集約プラットフォームの構築

本事業で得られる複数のデータ(発注者が提供する情報、並びに、上記①民泊仲介サイトの監視及び②適切な標識の掲示推進で収集した情報)(以下「本事業データ」という。)を一元管理するプラットフォームを構築することで、本市における民泊の運営状況等のデータベース化を行う。

※発注者が提供するデータとは、本市における旅館業法許可施設及び住宅宿泊事業法届出施設に関する情報(施設名、所在地等)のほか、令和6年度事業で得られたデータを指し、csv形式での提供を想定している。

(2)市職員の指導等に対する支援

① 多言語対応(通訳者の配置)

「(1)②適切な標識の掲示推進『イ 現地調査』」の結果、管理状況に不備があると判断された施設などに対して、本市職員が調査及び指導等を行う際において、英語・中国語・韓国語等の多言語対応が必要な場合には、通訳者を配置すること。

② アドバイザー候補者の選出

民泊事業者等に対して本市が派遣するアドバイザーの候補者を選出すること。なお、派遣したアドバイザーへの謝礼については、別途、発注者が負担する。

5 身分証の貸与に係る条件

(1)当該身分証は、本事業に基づく調査を行うものであることを証することのみを目的として使用すること。

(2)本業務に従事する者を追加した場合など、新たに身分証が必要な場合には、事前に発注者に対象者の氏名を届け出ること。

(3)交付した身分証を紛失・破損した場合には、対象者の氏名、身分証番号、紛失・破損した日時及び理由、再発防止策を発注者に報告すること。

(3)本事業の従事者の身分を喪失した者については、直ちに身分証を発注者に返還すること。

(4)本業務を満了(契約の解除を含む)したときは、速やかに身分証を発注者に返還すること。

6 成果物の提出

下表の成果物を提出すること。

なお、本事業における成果物及び履行過程で得られたデータ等(写真、図表含む)の著作権は、発注者に帰属する。

<成果物>

	提出時期	提出部数	備考
実施計画書	着手後、速やかに	紙(5部)及び電子データ	業務遂行のスケジュール及び体制図等を記載すること
月次報告書	毎月 15 日までに	紙(5部)及び電子データ	前月調査分をまとめて提出すること
完了報告書	業務完了後、速やかに	紙(5部)及び電子データ	
現地調査マニュアル	制作後、速やかに	紙(5部)及び電子データ	
情報集約プラットフォーム	業務完了後、速やかに	電子データ	

7 その他

(1) 業務遂行体制の確保

受注者は本事業を行うにあたり、業務の円滑かつ確実な遂行ができるよう、業務遂行責任者及び発注者との連絡調整担当者を定めるとともに、必要な業務遂行体制を確保すること。

(2) 版下等権利の帰属

本委託により作成した印刷物について、発注者は受注者又は受注者以外の事業者に委託し、版下の修正や再編集を行うことができる。

(3) データの削除

本委託における成果物及び履行過程で得られたデータ等については、受注者においても契約満了の日から2か月間保存した後、発注者の確認を得たうえで、削除すること。

(4) 個人情報の保護

個人情報の保護に関する法律、福岡市個人情報の保護に関する法律施行条例、福岡市情報セキュリティに関する規則及び福岡市情報セキュリティ共通実施手順に基づき、個人情報の保護に万全を期すこと。

また、個人情報に関するデータの移行、保管、廃棄といった個人情報を取り扱う業務については、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守すること。

(5) 外部サービス利用の適性実施

本事業の履行において外部サービスを利用する場合は、以下の要件を満たしたものとすること。

① 対象となる外部サービス

事業者等の庁外の組織が情報システムの一部または全部の機能を提供する、本事業に関する情報の保存を行うクラウドサービス。

(例示)

- ・仮想サーバー、ストレージ、ハイパーバイザー等提供サービス(IaaS)
- ・データベースや開発フレームワーク等のミドルウェア等提供サービス(PaaS)
- ・CRM(顧客管理システム)等のソフトウェア等提供サービス(SaaS)
- ・ChatGPT 等の生成 AI

② 外部サービス利用要件

契約書、約款、公開資料その他のサービス事業者及び受注者からの提供資料により、発注者が次のアまたはイについて確認できること。

ア 外部サービス利用要件確認票(様式5)の全ての要件を満たしている

イ 要件を満たさない項目について、代替手段により同等以上のセキュリティの確保が可能である

(6) 感染症拡大等への対応

本事業については、感染症の拡大等の影響により、業務内容を変更する場合がある。

(7) その他

本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ定めるものとする。

別紙「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 従業者の監督等

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、取り扱う従業者を書面で報告するとともに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及び教育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、個人情報の保護に関する法律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。
- ・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

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（以下「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、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、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、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、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、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、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。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

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、直ちに市に報告し、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

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

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、市はその責めを負わないものとする。