

令和8年度  
インバウンド受入環境向上及び観光コンテンツ造成等  
業務委託 仕様書  
【企画提案時】

令和8年2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 | 本業務の内容 .....            | 2 |
| 5 | 乙の責務 .....              | 5 |
| 6 | 総括責任者及び各業務責任者の選任等 ..... | 5 |
| 7 | その他 .....               | 6 |

本仕様書は「令和8年度インバウンド受入環境向上及び観光コンテンツ造成等業務委託」（以下「本業務」という）に関し、必要な仕様を定めるものである。

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年度インバウンド受入環境向上及び観光コンテンツ造成等業務委託

## 2 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）まで

## 3 本業務の目的

福岡市では、Fukuoka East & West Coast プロジェクトの推進において、志賀島及び北崎エリアの海辺の魅力を活かした観光振興として、道路の美装化・無電柱化等のハード整備に合わせて、地域の魅力の発信や景観や食などの資源を活かしたコンテンツ造成を行うことで、来訪者の増加に取り組んでいる。

その中で、回復傾向にあるインバウンド旅行者に対して、福岡市を含む西日本・九州への来訪促進のプロモーションとして「西のゴールドルート」の取り組みを推進しており、令和7年度には、特に欧米豪からの旅行者のニーズに応えるような、歴史、自然、文化を学び体験するような観光コンテンツの造成と、エリアの観光関係事業者（飲食・宿泊・体験・物販等）へヒアリングを行い、情報発信や多言語対応などのインバウンドの受入環境向上の支援を行った。

そこで、令和8年度においては、造成したコンテンツのプロモーションを行うことにより、インバウンド旅行者へのコンテンツの販売及び志賀島及び北崎エリアへの宿泊をはじめ店舗利用の促進と、引き続きコンテンツ提供事業者及びエリア内の観光関連事業者への支援を行い、インバウンド受入環境の向上と滞在時間及び観光消費の拡大につなげることを目的とする。

※志賀島エリアには西戸崎を、北崎エリアには今宿、今津等の近隣エリアを含めることも可とする。

## 4 本業務の内容

「3本業務の目的」を達成するために、以下の内容を実施すること。

### (1) 全体業務関連

#### ①業務内容

- ・本仕様書5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。
- ・(2)～(7)の業務を遂行するための実施計画(スケジュール含む)や実行体制、個人情報の管理やセキュリティの観点を踏まえて取り組むこと。

#### ②提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・本事業実施にあたっての実施計画(スケジュール含む)や実行体制について提案すること。

### (2) インバウンド旅行者の受入環境向上の支援

#### ①業務内容

ア 観光関連事業者（飲食・宿泊・体験・物販等）へのヒアリングの実施

- ・昨年度ヒアリングや支援を行った事業者へ、その後のインバウンド対応状況、来訪状況の変化などの調査を行うこと。
- ・昨年度にヒアリングを行っていない事業者へ、インバウンドの受入状況や受入意向、対応環

境（多言語、情報発信、キャッシュレス決済等）など、現状と支援すべき内容を適切に把握するにあたり必要な項目についてヒアリングを行うこと。

※どの事業者に調査を行うかは最終的に福岡市との調整で決定する。

#### イ インバウンド対応における情報発信・各種ツールの導入支援

- ・上記アにおけるヒアリングの結果、インバウンドへの対応環境（多言語対応、情報発信、キャッシュレス決済等）の向上について、支援を希望する事業者へ各種ツールの情報提供や導入サポートを行う。
- ・既存の補助制度や他の施策がある場合は積極的に活用すること。

### ②提案事項

以下に示す事項について提案すること。

#### ア 観光関連事業者（飲食・宿泊・体験・物販等）へのヒアリングの実施

- ・ヒアリングの実施先について、昨年度のヒアリングを行った事業者名は事前公表しないため、提案者においてインバウンドの利用が見込まれると判断した事業者を計上すること。なお、ヒアリングを行った施設の種類と件数は参考として公開する。
- ・各業態（飲食・宿泊・体験・物販等）別で、昨年度のヒアリング実施済みの事業者向け、または新規でヒアリングを行う事業者向けのヒアリング項目を具体的に提案すること。

#### イ インバウンド対応における情報発信・各種ツールの導入支援

- ・上記アにおける、ヒアリングの結果、インバウンドの対応環境（多言語対応、情報発信、キャッシュレス決済等）向上の支援を行う場合に想定している具体的な方法を提案すること。
- ・上記提案するにあたっては、なぜその方法が有効と判断したのか、他の製品・サービス等との比較も踏まえつつ、理由を説明すること。
- ・各種ツールの継続的な導入において活用できる他の支援制度があれば具体的に提案すること。
- ・各支援件数など、本事業の効果を測定するにあたり適切なKPIを提案すること。

### (3)コンテンツ販売体制支援及びプロモーションの実施

#### ①業務内容

##### ア 観光コンテンツの販売体制支援

- ・令和7年度に造成した新規コンテンツ6件および改善支援を行った既存コンテンツ2件について、販売開始後の広報や予約受付、現場でのオペレーションなどの対応状況を確認し、随時、販売体制の支援を行うこと。
- ・令和7年度に支援を行ったもの以外の観光コンテンツへの改善支援。  
※どの観光コンテンツに支援を行うかは最終的に福岡市との調整で決定する。
- ・販売したコンテンツの販売実績を甲が求めた場合、乙が提供できるようにすること。
- ・各コンテンツの改善を支援するにあたっては、必要に応じて様々なジャンルに精通した人材や事業者を参画させること。なお、実際の人材や事業者の選定にあたっては甲と協議の上決定すること。

##### イ インバウンド旅行者の誘致

- ・志賀島、北崎エリアにインバウンド旅行者を誘致し、造成したコンテンツ及び各エリアの観光関連事業者の施設の利用や宿泊の促進につなげるためのプロモーションを実施すること。

- ・プロモーションは、旅マエ、旅ナカ、旅アトなど、各シーンにおいて効果的と考えられる方法（ターゲットにリーチするための方法や見せ方などを含む）で実施すること。
- ・コンテンツのタリフなど、セールスツールの改善を随時行うこと。
- ・ウェブでのプロモーションにおいては、福岡市のオウンドメディアを活用することも可能とする。

○Webサイト

福岡市観光情報サイト「よかなび」：<https://yokanavi.com/>

国外観光客向けグローバルサイト「Fukuoka City Official Tourist Guide」：  
<https://gofukuoka.jp/>

○SNS（Fukuoka360°）

Instagram：<https://www.instagram.com/fukuoka360/>

facebook：<https://www.facebook.com/fukuoka360/#>

## ②提案事項

以下に示す事項について提案すること。

### ア 観光コンテンツの販売体制支援

- ・令和7年度に造成した新規コンテンツ6件および改善支援を行った既存コンテンツ2件について、販売開始から間もないことを踏まえ、このフェーズで想定される販売体制における必要な支援について提案すること。
- ・令和7年度に支援を行った以外の観光コンテンツについて、支援を行うことでインバウンド旅行者のニーズに応え、滞在時間の向上につながると見込まれるものについて、そのコンテンツを選んだ具体的な理由と改善案を提案すること。

### イ インバウンド旅行者の誘致

- ・プロモーションの実施方法においては、旅マエ、旅ナカ、旅アトなど、各シーンにおいて効果的と考えられる方法（ターゲットにリーチするための方法や見せ方など）を理由も含めて具体的に提案すること。
- ・海外の旅行会社や全国DMC、地域DMC等に対してFAMツアーを実施するなど、多様な手法を検討し提案すること。
- ・各観光コンテンツの問合せ数や販売数、宿泊施設の稼働率やエリアの店舗の来訪者数、現場での対応状況の改善など、本事業の効果を測定するにあたり適切なKPIを複数提案すること。

## (4)その他の追加提案

- ・4（2）～（3）の他に追加提案がある場合はKPIとともに具体的に提案すること。ただし、追加提案部分は、本業務の提案限度価格の範囲内とする。

## (5)効果検証

- ・各業務の実施結果におけるKPIの他、欧米豪向けの旅行商品を販売する全国手配会社等に意見聴取を行い、本業務の効果を測定・分析し、今後の各エリアにおける観光コンテンツの継続的な販売において具体的な改善提案を行うこと。なお、意見聴取等で集約した言語が日本語以外の場合は、日本語に翻訳すること。

## (6)報告書作成

- ・業務完了後速やかに報告書を提出すること。なお、同報告書には、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、(5)の効果検証や今後のプロモーションや販売のあり方を含めた内容を記載すること。

- ・種類等：電子データ（報告書以外にも、作成したクリエイティブや写真等の一切のデータも含む）
- ・提出先：福岡市

#### (7)その他

- ・上記4(1)～(6)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。
- ・本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に甲と受託事業者が協議の上決定する。
- ・業務の実施においては、地域と関連のある団体（商工会等）へ随時共有を行いながら取り組むものとする。
- ・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。

## 5 乙の責務

### (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つて、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。

また、当該事業に係る電子メールの送信にあたっては、BCC送信の徹底を図ること。

※詳細は別紙「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。

## 6 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。）を選任するものとし、また履行内容ごとに責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任した場合は、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、5(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。

## 7 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、甲と受託事業者で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。

## 「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（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。