

観光案内所運営コンセプト策定業務委託

仕様書

(企画提案時)

令和8年7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	5
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「観光案内所運営コンセプト策定業務委託」（以下「本業務」という）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

観光案内所運営コンセプト策定業務委託

2. 履行期間

契約締結の日から令和8年9月30日（水）

3. 本業務の目的

福岡市を訪れる国内外の観光客は増加傾向にあり、観光案内所には従来の観光情報提供に加え、多様化する旅行者ニーズへの対応や地域の魅力発信拠点としての機能強化が求められている。

本業務は、福岡市の玄関口である博多駅敷地内において、観光客の利便性向上及び市内周遊の促進を図るとともに、福岡・九州の魅力発信や観光消費拡大につながる新たな価値を創出するため、その役割や機能を整理し、運営コンセプト及び空間計画を策定することを目的とする。

4. 委託内容

観光案内所運営コンセプト策定業務に関する企画・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

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）観光案内所の役割整理

今後の観光案内所に求められる役割について、従来のような観光情報を受動的に提供する施設ではなく、旅行者が気軽に立ち寄り、スタッフとのコミュニケーションを通じて観光情報や地域の魅力に触れることができる空間づくりや、スタッフによる積極的な情報提供などの視点を踏まえ、国内外の先進事例も参考に整理するとともに、博多駅における観光案内所の役割を提案すること。

（2）運営コンセプトの検討

国内外からの観光客が増加するなか、博多駅における観光案内所として、ターゲットや目指す姿、導入機能など運営に係るコンセプトを提案すること。

なお、検討に当たっては、西のゴールデンルートの実施による欧米豪などの高付加価値旅行者の誘客促進、ゲートウェイ機能を活かした周遊観光の推進、博多旧市街、福岡城・鴻臚館など地域資源などを活用した昼間の観光の充実など、福岡市観光・MICE 推進プログラムを踏まえ検討すること。

(3) 空間構成及び利用イメージの検討

博多駅敷地内における施設規模は約 100 m²と想定し、上記の運営コンセプトを踏まえ、施設に必要な空間構成を整理すること。

なお、本業務においては以下の機能を配置することを前提とする。

- ・大型デジタルサイネージ
- ・博多旧市街への回遊促進するための特設コーナー

成果物として利用動線及びゾーニング図を作成すること。

(4) 報告書の作成

①報告書には、各業務において実施内容を記載すること。

②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。

③報告書に記載した内容について、発注者へ内容の説明を行うこと。

(5) その他

- ・業務の実施にあたっては、本市と十分協議を行うこと。
- ・業務の実施にあたり、検討状況や検討内容について随時情報提供、資料提示を行うこと。
- ・本市から方向性の修正や指示があった場合、検討内容に反映させること。
- ・本業務によって知り得た情報については、外部に漏らさないよう管理すること。
- ・業務遂行上必要となる本市資料等については、本市が貸与する。
- ・上記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留意すること。
- ・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。
- ・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。

※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者に対して、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。

【参考】

項目	情報
所在地	福岡市博多区博多駅中央街 1-1 博多駅構内
開設日	平成 14 年 4 月 27 日
面積	約 48.0 m ²
所有者	躯体・外装 : JR 九州
内装・什器等：本市と JR 九州	
設置主体	福岡市・JR 九州
運営主体	公益財団法人福岡観光コンベンションビューローと JR 九州の共同運営
開所時間	8:00～19:00
休業日	なし
主な提供サービス	・案内窓口カウンター（英・韓・中対応。電話通訳による対応も実施。20 言語対応。） ・手話通訳サービス ・レンタカー受付 ・観光情報コーナー ・検索性タブレット
外国人観光案内所認定制度	カテゴリー 3

「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、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成 23 年福岡市規則第 51 号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。）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、法第 66 条第 2 項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、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

法第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。

(2) 個人番号

番号法第 2 条第 5 項に規定する個人番号をいう。

(3) 特定個人情報

個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード（住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）第 7 条第 13 号に規定する住民票コードをいう。）以外のものを含む。）をその内容に含む個人情報をいう。

(4) 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

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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、法及び番号法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持ち出し、又は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、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、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。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

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 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。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。