福岡市観光関連事業者及び観光関連従事者意識調査
業務委託仕様書
（企画提案時）

令和８年１１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 6

本仕様書は「福岡市観光関連事業者及び観光関連従事者意識調査業務委託」（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

福岡市観光関連事業者及び観光関連従事者意識調査業務委託

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

(1) 「第３期 観光・MICE 推進プログラム」における取組みの視点において、②観光関連産業の賃金上昇に向けた稼ぐ力の向上支援を掲げており、その数値目標管理等のため、推計に必要なデータの収集を行い、基礎指標の算出を行う。

(2) 観光関連産業の実態把握・分析等を行い、今後の施策立案にかかる検討資料とする。

４．委託内容

福岡市観光関連事業者及び観光関連従事者意識調査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、観光関連事業者及び観光関連従事者意識調査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）～（６）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。

（２）調査設計

本調査は、福岡市内の観光関連産業における

・賃金に満足していると答えた観光関連産業従事者の割合

・観光関連産業で働き続けたいと思う従事者の割合

の向上に資する施策の検討を目的として実施する。乙は、本調査目的を達成するための最適な調査設計を提案すること。なお、調査対象業種は、飲食サービス業、卸売業・小売業、宿泊業、製造業、サービス業（飲食、生活関連以外）、運輸・郵便業、生活関連サービス業、娯楽業の８業種（以下、観光関連業種）とする。本調査は経年での調査を予定しており、経年で調査する際の調査手法を妥当性と併せて提案すること。

（３）調査対象

①福岡市内に事業所がある宿泊業、飲食サービス業関連事業者（経営状況の分かる方をいう。以下同じ。）

回収サンプル数：400 以上とし、各業種の最低回収目標数は以下のとおり。

宿泊業：100（大企業：５社程度、中小企業 95 社程度）

飲食サービス業：300（大企業：10 社程度、中小企業 290 社程度）

上記サンプル数を回収するにあたり以下について提案すること。

・調査対象事業者数と抽出方法

・サンプル確保策

各業種における中小企業の定義は以下のとおり。これより規模の大きい企業を大企業とする。

宿泊業：資本金 5,000 万円以下、従業員 100 人以下の企業

飲食サービス業：資本金 5,000 万円以下、従業員 50 人以下の企業

回収数については大企業からの回答回収数と中小企業からの回答回収数を足し合わせて、各業種の最低回収目標数となるよう調整すること。各業種の最低回収目標数を確保するために必要な調査依頼事業者数とその見込み回収数を根拠と併せて示すこと。回収率向上策について、その妥当性を含めて提案すること。

②観光関連業種の事業者に雇用されている観光関連従事者調査

回収サンプル数：400 以上とし、各業種の最低回収目標数は以下のとおり。

宿泊業：80

飲食サービス業：80

卸売業・小売業：40

製造業：40

サービス業（飲食、生活関連以外）：40

運輸・郵便業：40

生活関連サービス業：40

娯楽業：40

各業種の最低回収目標数を確保するために必要な調査依頼事業者数とその見込み回収数を根拠と併せて示すこと。回収率向上策について、その妥当性を含めて提案すること。

（４）調査項目

本業務の目的に資する事業者向け、従事者向けアンケート調査項目を提案すること。アンケ

ート調査項目に以下項目は必ず含むこと。事業者向けアンケート調査については、事業者の経営状況や経営課題を把握できる内容とし、売上動向、人手不足の状況、賃上げの実施状況、設備投資の状況等に関する設問を設定すること。設問数については回収サンプル数確保を意識したものとすること。本業務の目的を果たすため、業種固有の設問があれば提案すること。令和７年度のアンケート調査項目については別紙１を参照すること。

【事業者向け】

・従事者の賃金増減額について

※回答は賃金増減額をレンジで回収すること。

【従事者向け】

・賃金に満足していると答えた観光関連産業従事者の割合

・観光関連産業で働き続けたいと思う従事者の割合

（５）調査結果分析及び施策提案

①調査結果分析

受託者は以下の分析を実施すること。

・基礎分析

・単純集計・分析

・クロス集計

・要因分析

上記集計結果について分析・考察を行い、調査結果から把握できる現状や課題を整理すること。クロス集計及び、要因分析手法については提案されたアンケート調査項目を元に本業務の目的に資するよう具体的に提案すること。

②施策提案

分析結果を踏まえ、「賃金に満足していると答えた観光関連産業従事者の割合」及び「観光関連産業で働き続けたいと思う従事者の割合」の向上に向けて、

・短期的施策

・中長期的施策

について国内外の優良事例を調査・分析のうえ、本市の実情を踏まえた具体的な提案を行うこと。なお、優良事例には、補助金等の直接的な財政支援施策に限らないものとする。

（６）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。

（７）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を添付すること。

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報告書の作成後、甲に対して内容の説明を行うこと。

（8）その他

・上記５.（1）～（7）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 での制作は不可とする。

・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２「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

（I）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。

別紙 1

令和７年度事業者向けアンケート調査項目

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
基礎情報	単一回答	Q1	貴社の業種を教えてください。 ①宿泊業 ②飲食サービス業 ③運輸・郵便業 ④生活関連サービス業 ⑤娯楽業 ⑥製造業 ⑦卸売業・小売業 ⑧サービス業（飲食、生活関連以外） ⑨その他（　　）
	単一回答	Q2	貴社の創業年を教えてください。 ①1900年以前 ②1901年～1910年 ③1911年～1920年 ④1921年～1930年 ⑤1931年～1940年 ⑥1941年～1950年 ⑦1951年～1960年 ⑧1961年～1970年 ⑨1971年～1980年 ⑩1981年～1990年 ⑪1991年～2000年 ⑫2001年～2010年 ⑬2011年～2020年 ⑭2021年～
	単一回答	Q3	貴社の正規職員数を教えてください。 ①0人 ②1人～5人 ③6人～10人 ④11人～20人 ⑤21人～50人 ⑥51人～100人 ⑦101人～300人 ⑧301人～500人 ⑨501人～
	単一回答	Q4	貴社の非正規職員数を教えてください。 ①0人 ②1人～5人 ③6人～10人 ④11人～20人 ⑤21人～50人 ⑥51人～100人 ⑦101人～300人 ⑧301人～500人 ⑨501人～
	単一回答	Q5	貴社の従業員の非正規の割合を教えてください。 ①0% ②0%超～10%以下 ③10%超～20%以下 ④20%超～30%以下 ⑤30%超～40%以下 ⑥40%超～50%以下 ⑦50%超～60%以下 ⑧60%超～70%以下 ⑨70%超～80%以下 ⑩80%超～90%以下 ⑪90%超～100%以下
	単一回答	Q6	貴社の従業員の外国人の割合を教えてください。 ①0% ②0%超～10%以下 ③10%超～20%以下 ④20%超～30%以下 ⑤30%超～40%以下 ⑥40%超～50%以下 ⑦50%超～60%以下 ⑧60%超～70%以下 ⑨70%超～80%以下 ⑩80%超～90%以下 ⑪90%超～100%以下

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
経営方針や経営課題	単一回答	Q7	貴社の現行の景況感の受け止めを教えてください。 ①とても楽観視している ②楽観視している ③どちらともいえない ④不安視している ⑤とても不安視している
	単一回答	Q8	貴社の現時点における今後の事業方針を教えてください。 ①現在の事業を拡大する予定 ②現在の事業に加え、新たな事業を立ち上げる予定 ③現在の事業を縮小する予定 ④業態変更を行う予定 ⑤特に変更はない ⑥廃業する予定
	複数回答	Q9	貴社にとっての経営課題を教えてください。 ①原材（燃）料高 ②人件費の増加 ③流通経費の増大 ④価格転嫁ができていない ⑤製・商品（請負）価格安 ⑥全体的な人手不足 ⑦特定の業種などの人手不足 ⑧新規採用者の獲得 ⑨多様な働き方を受け入れるための制度改革 ⑩マーケティングに関する知見不足 ⑪デジタル化の対応 ⑫多言語対応 ⑬観光客のマナー問題 ⑭繁忙期における出店エリア周辺の混雑 ⑮受注・売上不振 ⑯資金調達 ⑰過当競争 ⑱事業承継 ⑲新規顧客と常連客との客層バランス ⑳環境保全に対する取り組み 21特になし 22その他（　　）
売上げの状況とその活用状況	単一回答	Q10	貴社の事業所全体（福岡市内に複数事業所がある場合は合計した額）の売上の変化を教えてください。 ①増加している ②ほぼ同水準 ③減少している
	複数回答	Q10-1	売上の増加分を主にどういった分野に活用したのか教えてください。 ①従業員の賃金の引上げ ②従業員の増加 ③従業員の人材育成 ④従業員の福利厚生 ⑤設備投資 ⑥研究開発 ⑦広告・販促 ⑧借入金返済・財務改善 ⑨内部留保 ⑩その他（　　）
	単一回答	Q11	貴社の観光関係の売上の割合を教えてください。 ①0% ②0%超～10%以下 ③10%超～25%以下 ④25%超～50%以下 ⑤50%超～75%以下 ⑥75%超～100%以下
	単一回答	Q12	貴社の観光関係の売上は、前年と比較してどう変化しましたか。 ①増加している ②ほぼ同水準 ③減少している
	単一回答	Q12-1	前年と比較して観光関係の売上が増加した割合を教えてください。 ①0%超～20%以下 ②20%超～40%以下 ③40%超～60%以下 ④60%超～80%以下 ⑤80%超～100%以下
	単一回答	Q12-1	前年と比較して観光関係の売上が減少した割合を教えてください。 ①0%超～-20%以下 ②-20%超～-40%以下 ③-40%超～-60%以下 ④-60%超～-80%以下 ⑤-80%超～-100%以下

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
従業員数の変化	単一回答	Q13	貴社の前年と比較した従業員数の変化を教えてください。 ①増えている ②ほぼ同じ ③減っている
	単一回答	Q13-1	前年と比較して従業員数が増加した割合を教えてください。 ①0%超～10%以下 ②10%超～20%以下 ③20%超～30%以下 ④30%超～40%以下 ⑤40%超～50%以下 ⑥50%超～60%以下 ⑦60%超～70%以下 ⑧70%超～80%以下 ⑨80%超～90%以下 ⑩90%超～100%以下 ⑪100%超～
	複数回答	Q13-2	前年と比較して従業員数が増加した理由を教えてください。 ①事業拡大によるもの ②サービスの質の向上のため ③欠員の解消によるもの ④その他（　　）
	単一回答	Q13-1	前年と比較して従業員数が減少した割合を教えてください。 ①-０%超～-10%以下 ②-10%超～-20%以下 ③-20%超～-30%以下 ④-30%超～-40%以下 ⑤-40%超～-50%以下 ⑥-50%超～-60%以下 ⑦-60%超～-70%以下 ⑧-70%超～-80%以下 ⑨-80%超～-90%以下 ⑩-90%超～-100%以下
	複数回答	Q13-2	前年と比較して従業員数が減少した理由を教えてください。 ①事業縮小によるもの ②生産性向上によるもの ③採用者の獲得ができなかったため ④売上げの低下による経費の削減 ⑤その他（　　）
賃金の増減とその理由	単一回答	Q14	貴社の前年と比較した一人当たりの人件費の変化を教えてください。 ①前年と比較して増加している ②前年とほぼ同水準 ③前年と比較して減少している
	単一回答	Q14-1	前年と比較して一人当たりの人件費が増加した割合を教えてください。 ①0%超～5%以下 ②5%超～10%以下 ③10%超～15%以下 ④15%超～20%以下 ⑤20%超～25%以下 ⑥25%超～30%以下 ⑦30%超～
	複数回答	Q14-2	前年と比較して一人当たりの人件費が増加した理由を教えてください。 ①業績の上昇による賃上げ ②最低賃金の上昇に伴う賃上げ ③人材確保のための賃上げ ④生産性の向上による賃上げ ⑤物価上昇への対応のための賃上げ ⑥内部留保の人的資本への投資のための賃上げ ⑦その他（　　）
	単一回答	Q14-1	前年と比較して一人当たりの人件費が減少した割合を教えてください。 ①0%超～-5%以下 ②-5%超～-10%以下 ③-10%超～-15%以下 ④-15%超～-20%以下 ⑤-20%超～-25%以下 ⑥-25%超～-30%以下 ⑦-30%超～
	複数回答	Q14-2	前年と比較して一人当たりの人件費が減少した理由を教えてください。 ①業績の低下による賃下げ ②原材（燃）料の増加 ③財務状態の悪化など ④労働時間の減少 ⑤その他（　　）

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
労働条件の改善に向けた取組み状況	5段階評価	Q15	貴社の従業員の働きやすさの向上に関する取組みを教えてください。
		Q15-1	①職場の人間関係や信頼関係（風土や規律、雰囲気等）構築
		Q15-2	②会社の経営方針やビジョン等の社内共有
		Q15-3	③職場環境（設備、衛生、研修、福利厚生等）の向上
		Q15-4	④従業員の適正な評価の実施（人事評価など）
		Q15-5	⑤仕事内容の調整（本人の希望もふまえたジョブローテーション等）
		Q15-6	⑥従業員の待遇（給与・賞与等）の向上
		Q15-7	⑦働き方の柔軟性（在宅勤務の選択、ワークライフバランス等）
		Q15-8	⑧従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり
地域への貢献状況	5段階評価	Q16	貴社の地域貢献のための取り組みを教えてください。
		Q16-1	①施設・店舗近辺の地域の魅力等の情報発信
		Q16-2	②地元産品や工芸品を、施設・店舗の備品や内装等に活用すること
		Q16-3	③施設・店舗が立地する地域の町内会等の自治活動、祭事・イベント等への参画や協力
		Q16-4	④顧客に対する地域の習慣や観光マナーの周知
		Q16-5	⑤意識的な地元住民の雇用
		Q16-6	⑥地元住民向けの特典・サービス提供
サービス向上に向けた取組み状況	5段階評価	Q17	貴社の質の高いサービスの提供に向けた取組みを教えてください。
		Q17-1	①外国語対応（外国語で接遇、外国語の表記や掲示、外国語メニューの用意など）
		Q17-2	②お客様の声を聞く仕組みがあり改善につなげている
		Q17-3	③福岡市の文化や風習を取り入れたサービスの提供
		Q17-4	④地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの提供
		Q17-5	⑤食事の多様性への用意
		Q17-6	⑥バリアフリー対応
		Q17-7	⑦事前予約制や整理券など、混雑緩和の仕組みの導入
		Q17-8	⑧異文化学習や外国人との交流など、海外の文化や生活習慣に対する理解醸成
		Q17-9	⑨従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり

令和７年度従事者向けアンケート調査項目

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
基本情報	単一回答	Q1	あなたの性別を教えてください。 ①男性 ②女性 ③その他 ④回答しない
	単一回答	Q2	あなたの年齢を教えてください。 ①～20歳以下 ②21歳以上～29歳以下 ③30歳以上～39歳以下 ④40歳以上～49歳以下 ⑤50歳以上～59歳以下 ⑥60歳以上～69歳以下 ⑦70歳以上～79歳以下 ⑧80歳以上～
	単一回答	Q3	あなたがお住いの住所を教えてください。 ①福岡市内 ②福岡県内（福岡市外） ③福岡県外
	単一回答	Q4	あなたが働いている企業の業種を教えてください。 ①宿泊業 ②飲食サービス業 ③運輸・郵便業 ④生活関連サービス業 ⑤娯楽業 ⑥製造業 ⑦卸売業・小売業 ⑧サービス業（飲食、生活関連以外） ⑨その他（　　）
	単一回答	Q5	あなたの役職を教えてください。 ①代表者・取締役・経営者 ②中間管理職・リーダー・店長 ③一般職員 ④専門職 ⑤その他（　　）
	単一回答	Q6	あなたの雇用形態を教えてください。 ①役員 ②正社員 ③契約社員 ④派遣社員 ⑤パート・アルバイト ⑥個人事業主 ⑦その他（　　）
	単一回答	Q6-1	今の雇用形態を選択した理由を教えてください。 ①自分の都合のよい時間に働きたいから ②家計の補助・学費等を得たいから ③正規の職員・従業員の仕事がないから ④家事・育児・介護等と両立しやすいから ⑤その他（　　）
	単一回答	Q7	あなたが働いている会社での通算勤務年数を教えてください。 ①～1年未満 ②1年以上～2年未満 ③2年以上～3年未満 ④3年以上～4年未満 ⑤4年以上～5年未満 ⑥5年以上～9年未満 ⑦10年以上～15年未満 ⑧15年以上～20年未満 ⑨20年以上～25年未満 ⑩25年以上～30年未満 ⑪30年以上～35年未満 ⑫35年以上～
	単一回答	Q8	あなたの観光業界での通算勤務年数を教えてください。 ①～1年未満 ②1年以上～2年未満 ③2年以上～3年未満 ④3年以上～4年未満 ⑤4年以上～5年未満 ⑥5年以上～9年未満 ⑦10年以上～15年未満 ⑧15年以上～20年未満 ⑨20年以上～25年未満 ⑩25年以上～30年未満 ⑪30年以上～35年未満 ⑫35年以上～

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
仕事へのやりがい	複数回答	Q9	あなたが観光業界で働くにあたって最も重視していることを教えてください。 ①旅行好き・趣味が仕事にできるから ②仕事内容が自身の性格に合っているから ③お客様からの感謝の言葉をもらった時にやりがいを感じるから ④多様な人との出会いがあるから ⑤上司から仕事が評価されること ⑥自身のキャリアプランを実現（昇任など）したいから ⑦働きやすい職場環境だから ⑧賃金が高いから ⑨地域への貢献につながるから ⑩その他（　　）
	複数回答	Q10	あなたが、この１年間で仕事を通じて成長できたことなどを教えてください。 ①新しいスキル身につけることができた ②業務の幅が広がった ③チームや会社への貢献を実感した ④お客さまから感謝の言葉をもらった ⑤上司から評価された ⑥部下から慕われるようになった ⑦以前よりも自身の考え方が社内で通るようになった ⑧特になし ⑨その他（　　）
	複数回答	Q11	あなたの会社では従業員に対する支援としてどのようなものがありますか。 ①各種手当や社員割などの福利厚生 ②フレックスタイムや休暇・休業の取得しやすい職場環境の整備 ③スキル・キャリア形成（研修の実施や資格取得の費用負担など）への支援 ④職場内のコミュニケーション促進への支援 ⑤従業員の健康管理やメンタルヘルスなどへの支援 ⑥安全面やリスク管理への支援（事故等の際の見舞金や消毒、マスク支給など） ⑦特になし ⑧その他（　　）
	単一回答	Q12	あなたは現在の仕事にやりがいを持って取り組んでいますか。 ①そう思う ②ややそう思う ③どちらともいえない ④やや思わない ⑤思わない
賃金の状況	単一回答	Q13	前年と比較したあなたの賃金の変化を教えてください。 ①増加した ②ほぼ同様 ③減少した
	単一回答	Q14	あなたは現在の賃金に満足していますか。 ①満足している ②やや満足している ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤不満
	複数回答	Q14-1	あなたが現在の賃金に満足していない理由を教えてください。 ①企業の業績が賃金に反映されていないため ②自身の働きと賃金が見合っていないため ③自身のキャリアパスが見えず、賃金上昇が期待できない ④他の業界と比較しても低い水準のため ⑤賃金は上がっているが、物価上昇との乖離があるため ⑥賃金が上がっていないため ⑦現在の賃金では生活がままならないため ⑧現在の賃金では欲しいものが買える状態にないため ⑨その他（　　）

大項目	回答形式	設問番号	設問内容
労働環境	単一回答	Q15	あなたの１週間当たり平均勤務時間を教えてください。 ①～10時間未満 ②10時間以上～20時間未満 ③20時間以上～30時間未満 ④30時間以上～40時間未満 ⑤40時間～
	単一回答	Q16	あなたの職場での休暇の取得しやすさを教えてください。 ①いつでも気兼ねなく取得することができる ②多少の調整は必要だが、取得することができる ③稀に、思い通りに取得できないことがある ④なかなか、思い通りに取得できない ⑤ほぼ、取得できない
	5段階評価	Q17 Q17-1 Q17-2 Q17-3 Q17-4 Q17-5 Q17-6 Q17-7 Q17-8	あなたの職場の労働環境に対する評価を教えてください。 ①職場環境（立地、設備など） ②職場の人間関係や信頼関係 ③仕事の内容や仕事量 ④働き方の柔軟性 ⑤会社の経営方針やビジョンなどの共有 ⑥評価の妥当性（人事評価など） ⑦待遇（給与、賞与など） ⑧能力開発・研修制度
総合的な満足度	単一回答	Q18	あなたの現在の仕事の総合的な満足度を教えてください。 ①満足している ②やや満足している ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤不満
継続勤務意欲等	単一回答	Q19	現在の業界で働き続けたいと思いますか。 ①そう思う ②ややそう思う ③どちらともいえない ④やや思わない ⑤思わない
	単一回答	Q19-1	どの業界で働きたいと思いますか。（問25で④、⑤を選択した場合） ①宿泊業 ②飲食サービス業 ③運輸・郵便業 ④生活関連サービス業 ⑤娯楽業 ⑥製造業 ⑦卸売業・小売業 ⑧サービス業（飲食、生活関連以外） ⑨観光業界以外なら何でも良い ⑩建築・住宅・不動産業 ⑪食品・科学・医療 ⑫電機・機械・自動車 ⑬金融 ⑭商社・流通 ⑮情報サービス ⑯公務・団体 ⑰その他（　　）
	単一回答	Q20	あなたは観光業界で働くことを他人に勧めたいと思いますか。 ①そう思う ②ややそう思う ③どちらともいえない ④やや思わない ⑤思わない

別紙２

「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ソフトウエ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、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。

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	**①個人情報等の管理体制を確認**			
		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。			
		②漏えい事故等発生時の体制を確認			
		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。			
		③従事者に対する研修の実施状況を確認			
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。			
		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			
		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	**①個人情報等を取扱う作業場所を確認**			
		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。			
		②個人情報等の保管場所を確認			
		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）			
		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			
		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	個人情報の収受、利用	**①漏えい等の事故を防止するための対策を確認**			
		ア.個人情報等の収受や送付について、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。			
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認			
		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。			
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認			
		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	**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**			
		（個人情報を市に返還する場合） 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。			