

令和8年度

高付加価値旅行の推進における受入環境整備に係る業務委託

委託仕様書

(企画提案時)

令和8年2月

福岡市

本仕様書は「令和8年度高付加価値旅行の推進における受入環境整備に係る業務委託」（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年度高付加価値旅行の推進における受入環境整備に係る業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）まで

※ただし、本公募は本業務委託に関する令和8年度当初予算の成立を前提としており、本業務委託の契約締結は、令和8年4月1日（木）以降となる。

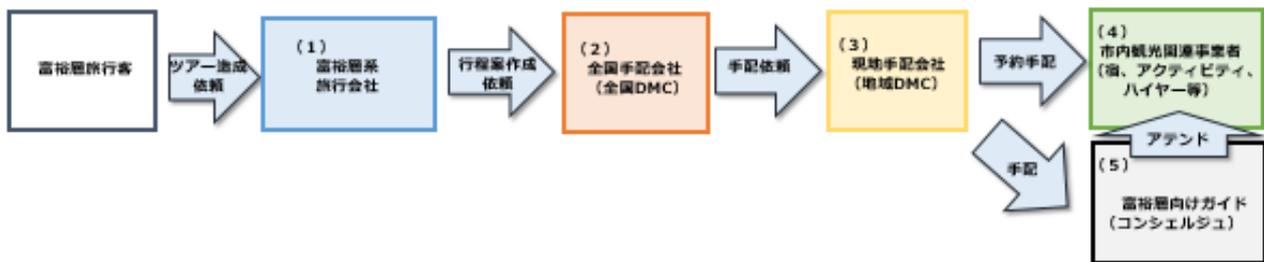
3 本業務の目的

福岡市内において、観光消費のさらなる拡大を図るためには、観光庁が示す、訪日旅行1回当たりの総消費額100万円以上／人の旅行者である高付加価値旅行者を誘客していくことが重要である。

本事業では、高付加価値旅行者（※1）の特性や高付加価値旅行者における旅行手配の実態（※図1）等を踏まえ、高付加価値旅行者に訴求する市内観光コンテンツの持続的な開発をはじめとした高付加価値旅行者の受入環境を整備することで、福岡市への誘客を促進するとともに、観光消費のさらなる拡大を図ることを目的とする。

※1 世界各国の高付加価値旅行者マーケットの規模等を考慮し、マーケット規模が大きい、「旅行先100万円以上／人消費のアジアや欧米豪の旅行者」をターゲットとする。

※図1 高付加価値旅行者による旅行手配の流れ



4 本業務の内容

(1) 全体業務関連

①業務内容

・本公募にかかる業務のほか、高付加価値旅行の推進における取組として、「令和8年度高付加価値旅行の推進におけるプロモーションに係る業務（別途公募中）」を行うこととしており、当該業務と密接に連携すること。

・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)～(6)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、個人情報やセキュリティの観点等を踏まえて取り組むこと。特に、当該事業に係る第三者への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。

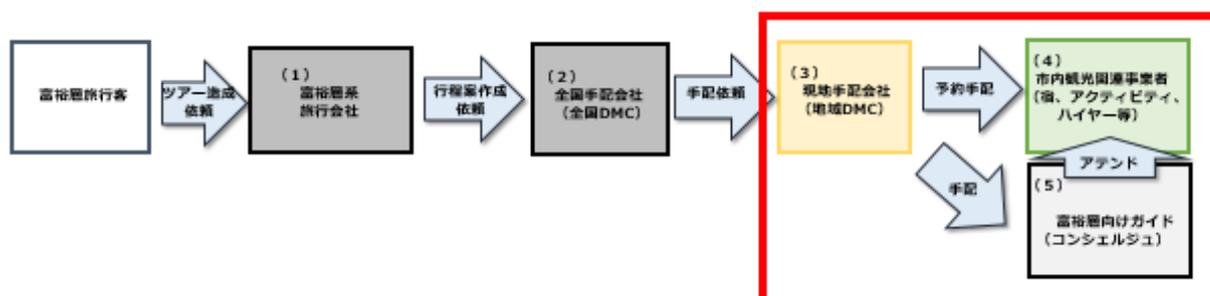
・本業務に係る各種取組に関しては、甲と受託事業者で随時進捗が共有できるようにすること。

②提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・高付加価値旅行者の特性など、本業務にかかわる与件を整理して提案すること。
- ・本業務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。
- ・本業務にかかわる類似実績がある場合はその実績概要を示すこと。
- ・本業務に係る各種取組み状況を随時共有するための手法等を提案すること。

(2) 高付加価値旅行者の受入環境整備



①業務内容

ア 既存コンテンツの磨き上げ

- ・甲が令和5年度から令和7年度に造成したコンテンツ（計15コンテンツ）について、売上をさらに伸ばすうえで必要な磨き上げを随時行うこと。
（これまでに造成したコンテンツの一覧は別紙のとおり）
- ・上記の既存コンテンツに関する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。
- ・既存コンテンツについては、様々な商流からの販売を可能とするため、本事業の受託者のみならず、他の富裕層系旅行会社や全国手配会社等、高付加価値旅行者とのつながりを持つあらゆる事業者、コンテンツを持つ観光関連事業者等でも取り扱えるようにすること。
- ・甲がプロモーションで活用できるよう、既存の観光コンテンツに関するセールスツールを、必要に応じて随時更新・作成すること。（全国DMC向け、海外富裕層系旅行会社向け、海外富裕層情報を保有している事業者向け等を想定）。

イ 市内観光関連事業者等の開拓

- ・市内観光関連事業者等のうち、高付加価値旅行者の受入れに関心をもつ事業者を幅広く募集し、これらの事業者に対して、高付加価値旅行者の受入れに必要な情報やノウハウを提供する機会を設けること。なお、当該機会創出のためのイベントの実施は必須とする。
- ・上記の取組に参加した事業者等のうち、高付加価値旅行者向けの販売ポテンシャルを持つコンテンツ等を有し、かつ高付加価値旅行者の受入れに意欲を持つ事業者に対して、当該事業者の希望に応じて下記ウ～オの支援区分に大別して必要な支援を実施すること。

ウ 市内観光関連事業者等による高付加価値コンテンツの開発に向けた支援

- ・市内観光関連事業者等が高付加価値コンテンツを開発する際には、企画段階から商品化までの各段階に応じて伴走支援を行うこと。また、開発されたコンテンツが高付加価値旅行者に訴求する商品と判断される場合は、既存コンテンツと同様に、全国DMC向け、海外富裕層系旅行会社向け、海外富裕層情報を保有している事業者向け等に対してタリフを作るなど、多様な商流を通じて販売ができるよう支援をすること。
- ・また、伴走の結果として高付加価値旅行者に限定するまでの商品とはならないものの、コンテンツとして販売していくクオリティを持つと判断されるものについては、別途OTAサイトでの販売を支援するなど、甲および受託事業者間で随時協議するものとする。

- ・地域の観光関連事業者の支援に関するKPIは「支援件数」とし、その件数は提案内容によるものとする。

エ 現地手配会社（地域DMC）立ち上げに向けた支援

- ・福岡市の観光資源に精通し、高付加価値旅行者に訴求する観光コンテンツを管理・メンテナンスしていく担い手である現地手配会社（地域DMC）の立ち上げにあたり、必要な支援を行うこと。
- ・支援にあたっては、支援に必要な知識やノウハウの提供に加え、事業化に向けた助言や調整支援など、地域DMCの立ち上げに必要となる一連の支援をきめ細かく実施すること。
- ・現地手配会社（地域DMC）に関するKPIは「支援件数」とし、その件数は提案内容によるものとする。

オ 高付加価値旅行者向けガイド（以下「コンシェルジュ」という）の育成

- ・高付加価値旅行者の旅行滞在をサポートするコンシェルジュを育成すること。
- ・コンシェルジュの育成にあたっては、「候補者集め」、「コンシェルジュに必要な資質向上のための育成」、「育成後のジョブ機会の創出や提供」をパッケージ化し、一気通貫とした取り組みとすること。
- ・また、2025年度から育成しているコンシェルジュ（22名）についても継続して育成するようすること。
- ・コンシェルジュに関するKPIは「育成件数」とし、その件数は提案内容によるものとする。

カ 高付加価値旅行者に対する受入体制の構築に向けた取り組み

- ・全国DMC等が福岡市内を巡るツアーを造成する際の有益なツールとして、4（2）ア～オの取り組みを連携させ、現地手配会社（地域DMC）への誘導、コンシェルジュ手配等をワンストップで実施できる受入体制の構築を目指している。具体的には、令和7年度に実施した「Facebook等のSNSを活用したコミュニケーションツール」や「高付加価値旅行向け観光関連情報を掲載したプラットフォーム」の構築・試験運用の成果を踏まえ、令和8～9年度において受入体制の立ち上げを想定しており、これらを基礎として具体的なスキームを検討し、その運用に着手すること。

②提案事項

以下に示す事項について提案すること。

ア 既存コンテンツの磨き上げ

- ・既存コンテンツの磨き上げを実施するにあたり、どのような方針・方法で磨き上げを行うのか、具体的な手法や体制等について具体的に提案すること。
- ・当該コンテンツの問合せ数や販売数等の実績把握にかかる手法を具体的に提案すること。

イ 市内観光関連事業者等の開拓

- ・イベント実施にあたって、市内観光関連事業者等の募集方法を提案すること。さらに当該イベントの概要（高付加価値旅行者の受入れにあたる必要な情報やノウハウを提供する手法）についてもあわせて提案すること。
- ・イベント参加者のうち、高付加価値旅行者向けの販売ポテンシャルを持つコンテンツ等を有し、かつ高付加価値旅行者の受入れに意欲を持つ市内観光関連事業者等をどのようにして選定するか、その手法について提案すること。

ウ 市内観光関連事業者等による高付加価値コンテンツ開発に向けた支援

- ・市内観光関連事業者等による高付加価値コンテンツの開発を促進するため、支援体制の構築

- 方針および実施する支援内容について、具体的に提案すること。
- ・地域の観光関連事業者の支援に関するKPIは「支援件数」とし、その件数を提案内容すること。

エ 現地手配会社（地域DMC）立ち上げのための支援

- ・現地手配会社（地域DMC）の立ち上げを支援するための方針及び実施する支援内容について、具体的に提案すること。
- ・現地手配会社（地域DMC）に関するKPIは「支援件数」とし、その件数を提案すること。

オ コンシェルジュの育成

- ・コンシェルジュに必要な要件・能力を具体的に提案すること。
- ・コンシェルジュ候補者の集め方について具体的に提案すること。
- ・コンシェルジュの育成手法について具体的に提案すること。
- ・コンシェルジュに関するKPIは「育成人数」とし、その人数を提案すること。

カ 高付加価値旅行者に対する受入体制の構築に向けた取組み

- ・当該受入体制を構築していくために、その間のロードマップや具体的な手法を提案すること。

(3) その他の追加提案

- ・4（1）～（2）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。

(4) 効果検証

- ・富裕層系旅行会社や全国手配会社（全国DMC）等に対して当該事業に関する意見を聴取する等、本業務の効果を測定・分析し、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。
- 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。

(5) 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のあり方を含めた具体的な改善提案について記載すること。
- ・種類等：紙媒体（2部）、電子データ
- ・提出先：福岡市

(6) その他

- ・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。
- ・本事業の実施にあたっては、福岡市の他、他自治体と連携しながら取り組む可能性があることから、他自治体との連携が決定した場合は、別途甲と受託事業者及び関係自治体と協議をしながら進めることとする。
- ・その他、別途実施する「西のゴールデンルート」の取組みと随時連携を図ること。なお、具体的な内容については、甲と受託事業者との協議において決定することとする。
- ・今後、JNTOをはじめとする他機関が実施する高付加価値旅行関連事業との連携が生じた場合には、その都度協力をを行うこととする。
- ・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。

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。）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、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、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。