

福岡型サステナブルツーリズム推進事業 運営業務委託 業務委託仕様書

令和7年9月

福岡市経済観光文化局観光マーケティング課

本仕様書は、「福岡型サステナブルツーリズム推進事業運営業務委託」（以下、「本業務」という。）の企画提案競技に関し、必要な仕様について定めるものである。

1 委託件名

福岡型サステナブルツーリズム推進事業運営業務委託

2 目的

国際的に持続可能な観光（サステナブルツーリズム※）への関心・意識が高まる中で、福岡市が国内外の観光客から選ばれる都市となるためには、地球環境への配慮や、持続可能な観光地域づくりという視点が重要であり、国においても、「日本版持続可能な観光ガイドライン」を公表し、普及が図られているところである。

本事業においては、都心部と自然との近接性を活かした環境に配慮した都市型のサステナブルツーリズムを推進するため、市内観光関連事業者のうち、宿泊施設等を対象に、サステナブルツーリズムの視点からの、CO2排出量削減の取組を行う。

また、インバウンドに対し積極的に情報発信を行うことで、外国人観光客から環境に配慮した観光都市として選ばれることを目指す。そのため、本事業の目的を達成するための専門的な知見を有する事業者からの企画提案を募集するものである。

（※サステナブルツーリズム：自然環境や地域の暮らし、そこに根付いた文化にも十分配慮し、環境にやさしい方法で旅行することにより、自然環境の維持や地域課題の解決を図る観光旅行）

3 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 提案限度価格

27,940千円（上限額、消費税及び地方消費税含む）

※上限額を超える場合は、失格とする。

5 対象事業者

市内の宿泊施設事業者等

6 業務内容

（1）全体業務関連

- ・本仕様書に示す項目について留意しながら業務を遂行すること。
- ・本業務を遂行するための具体的な実施計画（スケジュール）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提案すること。
- ・本事業の目的達成度合いを示すKPIについて、適切であると判断した指標を設定し、その理由も含め提案すること。
- ・本業務を遂行するために、以下の内容も参考にする等、環境に配慮した取組みであること。

※福岡市環境局：<https://www.city.fukuoka.lg.jp/kankyo/s-suishin/genre/0003.html>

(2) CO2排出量削減に取り組む事業者支援

- ・インバウンドを受け入れている、または今後受け入れる予定の福岡市内のホテル・旅館を中心とした宿泊施設等について、CO2排出量の可視化及び削減の取組みを推進すること。
- ・CO2排出量削減の取組みについては、国が示している「持続可能な観光の実現に向けた先進事例集」を踏まえ実施すること。

※観光庁：https://www.mlit.go.jp/kankocho/jirei_shien/jizokukano_senshinjirei.html

- ・令和5年度、6年度に本市においてCO2排出量削減の相談支援を実施した80事業所について、継続した取組みを実施するための支援を行うこと。
- ・参画していない宿泊施設等に対し、下記支援を含めた本事業への参画を促進し、CO2排出量の可視化及び削減の取組みを推進すること。
- ・CO2排出量削減の取組み及び効果検証までの具体的なフローを示すこと。

【フロー概要】

- ①現状のCO2排出量の可視化
- ②可視化による課題の抽出と、CO2排出量削減に向けた取組み及び削減されるCO2排出量見込の提示
- ③取組み実施に向けた支援

④実際の取組みによるCO2排出量削減の可視化

- ・本事業参画事業者とサステナブルに資するコンテンツを持つ事業者とのマッチング支援のためのイベントを実施すること。実施内容や回数、参加人数等を提案すること。なお、イベントは対面形式を想定している。
- ・サステナブルに資するコンテンツ（アメニティなど）を、協力可能な本事業参画施設に提供のうえ、一定期間（1週間以上を想定）、施設で設置し、宿泊者の利用を促進すること。また、施設や利用者を対象にアンケートを実施し、効果を測定すること。提供するコンテンツは2種類以上とし、具体的な内容を提案すること。
- ・参画施設のサステナブル認証ラベルの取得に向けた支援を実施すること。認証取得の意義やメリットを周知するため、セミナーや勉強会等を開催し、国際的な基準に関する知識習得や先進事例の紹介等を実施すること。

(3) 情報発信

①観光客向け情報発信

- ・仕様書6(2)に記載の支援業務により、本市のサステナブルツーリズムに関する取組みやCO2排出量削減の取組みを行った施設について、インバウンドに対する情報発信を行うこと。
- ・情報発信にあたっては、ターゲットを明確にしたうえで、単に取組み内容の紹介にとどまらず、市内のサステナブルツーリズムに資するコンテンツや、宿泊施設を中心としたモデルコースの発信など、インバウンドに効果的に情報を届けることができるよう、工夫を行うこと。

※ターゲット及びその理由、効果的に情報を届けるための工夫を提案すること。

- ・発信する言語は英語を想定しているが、その他の言語については提案を行うこと。
- ・情報発信手法については、ウェブメディアやOTAなどでの特集ページ、記事制作等を想定しており、効果的な媒体について提案を行うこと。

- ・制作した記事等は、インバウンド向けの「観光グローバルサイト」での発信も想定している。
- ・上記に示す記事の制作の他、動画の制作やSNSの活用など、効果的な発信チャネル等を考慮し、プロモーションを実施すること。なお、画像(動画・静止画含む)の制作に必要な素材の入手(権限処理含む)、画像一式の収集、各種申請手続き、撮影・編集、データ加工等の一切の業務を行うこと。

※福岡市観光グローバルサイト:<https://gofukuoka.jp/>

②事業者向け情報発信

- ・本事業の取り組みや、CO2排出量削減を行った事業所について、本事業のポータルサイトを活用し、観光関連事業者に向けて効果的に情報発信を行い、観光関連事業者の脱炭素の推進に向けた機運醸成を図ること。

※事業ポータルサイト:<https://www.fukuokasustainable.com/>

(4) 今後に向けた効果検証

- ・本事業に参加した事業者からの評価やヒアリング等を踏まえ、本事業の効果検証を行うこと。
- ・サステナブル認証ラベルの取得に向けた課題や支援ニーズを整理し、活用が望ましい認証制度など、次年度以降の施策設計に資する情報を収集し、方向性を示すこと。
- ・検証に際しては、今後の事業のあり方を含めた具体的な改善提案を併せて行うとともに、本事業の中長期的な拡大を見据えた方向性を示すこと。

(5) 業務遂行状況の記録及び報告書の作成・納入

- ・業務遂行に際し、参加事業者からの問い合わせや、マッチング・アドバイスに関する内容や件数等の記録を適切に行うこと。また、履行期間中、本市の求めに応じて、適宜報告を行うこと。
- ・上記に加え、本市が今後のサステナブルツーリズムを推進する上での必要な情報を取りまとめ、報告書として納入すること。また、詳細については以下のとおりとする。

①中間報告(概ね令和8年1月想定)

本仕様書6「業務内容」の内容等を含めた報告を行うこと。

②最終報告(概ね令和8年3月末想定)

本仕様書6「業務内容」の内容等を含めた報告を行うこと。

(6) 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がある場合は、具体的に提示すること。

(7) その他

- ・上記(1)～(6)以外で、本業務実施のために必要な業務は、受託事業者決定後に本市と受託者が協議の上決定する。

7 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

受託者は、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。

【メール送信時の宛先設定について】

複数の受信者に対して一斉送信を行う場合は、必ず「BCC（ブラインドカーボンコピー）」欄を使用し、受信者間でメールアドレスが表示されないようにすること。

② 従事者への周知

受託者は、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。また利用者からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

② サービス態度

問い合わせ対応など利用者とは接する業務に携わる従事者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受託者は本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け利用者に不快感を与える者を従事させてはならない。

8 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

受託者は、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。）を選任すること。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、常に本市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、7(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。

9 その他

(1) 事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、本市の指示等に従いながら進めること。

(2) 受託者が、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、期間等を書面で本市に提出し、承認を得ること。

なお、受託者は、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本市の委託に係るものであること、受託者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すること。

(3) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合及び記載のない事項については、本市と受託者が協議のうえ定めることとする。